



Our commitment to the | Notre engagement pour le

# FUTURE



PostEurop Revue Annuelle 2003 Annual Review

**POSTEUROPE**

# Our mission

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

The strategic vision is focused on three main objectives or "corridors": promoting common interests, increasing efficiency and better meeting customer needs.

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

La vision stratégique est axée sur trois objectifs principaux ou "corridors": promouvoir les intérêts communs, accroître l'efficacité et mieux répondre aux besoins des clients.

## Notre mission



2003, the tenth anniversary of the founding of PostEurop, was a landmark year for the Association, the highlight of which undoubtedly was the signing in Basle of the collaboration agreement "Accord II" between thirty-six European public postal operators, UPU, CERP and IPC.

Building on the first Accord signed in 1998, Accord II is designed to galvanise efforts across the sector to support accession posts in gearing up to meet the requirements of the European Postal Directives and to facilitate concrete collaborative effort between all Members of PostEurop in further developing the postal sector.

To date, forty-six joint projects have been initiated, almost half in the key area of quality of service improvement. I am confident that the momentum created under this initiative will ensure that all of the projects identified will be brought to a successful conclusion to the benefit of the postal sector as a whole.

Summer 2003 saw the launch of the ACTIN Project, a two-year programme that will create a network of trainers in Central and Eastern European posts to ensure that both postal staff and other stakeholders are sufficiently knowledgeable of the *acquis* and its consequences. Not only has this project received generous funding from PHARE's Business Support Programme, but it also benefits from the active participation and support of FEDMA, the Federation of European Direct Marketing. The ACTIN Project underscores the Association's increasing involvement in training activities along with the Postacademy e-learning Project, which recorded considerable success during the year.

The work of the EU Contact Committee continued apace with many important policy issues impacting on the postal sector arising at EU level, including proposals for the imposition of VAT on postal services, and publication of the Green Paper on Services of General Interest.

The work of the EU Contact Committee is core to the Association and I look forward to the active participation of the new EU members in its work after enlargement on 1 May 2004.

2003, marquant le dixième anniversaire de PostEurop, a été une année importante pour l'Association, dont l'événement le plus marquant a sans nul doute été la signature à Bâle de l'accord de collaboration « Accord II » entre trente-six opérateurs postaux publics européens, l'UPU, le CERP et IPC.

Se fondant sur le premier Accord signé en 1998, l'Accord II vise à galvaniser les efforts du secteur afin d'aider les postes en voie d'adhésion à se préparer à répondre aux exigences des directives postales européennes et à faciliter les efforts concrets de collaboration entre tous les Membres de PostEurop afin de développer plus encore le secteur postal.

A ce jour, quarante-six projets ont été lancés, dont presque la moitié dans le domaine clé de l'amélioration de la qualité de service. Je suis confiant que la dynamique créée par cette initiative assurera que tous les projets identifiés se concluront avec succès au bénéfice du secteur postal dans son ensemble.

L'été 2003 a vu le lancement du Projet ACTIN, un programme de deux ans qui créera un réseau de formateurs au sein des postes d'Europe centrale et orientale, veillant à ce qu'à la fois le personnel postal et les autres intervenants soient suffisamment informés de l'*acquis* et de ses conséquences. Ce projet a non seulement reçu un financement généreux du Programme "Business Support" PHARE, mais bénéficie également de la participation active et du soutien de FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct. Le Projet ACTIN met en évidence l'engagement de plus en plus important de l'Association dans des activités de formation, de même que le projet d'enseignement à distance, Postacademy, qui a enregistré un succès considérable au cours de cette année.

Les travaux du Comité de Contact UE ont rapidement suivi les nombreuses questions importantes de politique ayant un impact sur le secteur postal survenant au niveau de l'Union européenne, y compris les propositions d'imposition de la TVA sur les services postaux et la publication du Livre Vert sur les Services d'Intérêt Général.

Les travaux du Comité de Contact UE sont essentiels pour l'Association et je me réjouis d'une participation active des nouveaux membres de l'Union européenne à ses travaux après l'élargissement le 1er mai 2004.

## Message du Président



Jack Dempsey

This past year was also a time to start preparing for the UPU Congress to be held in Bucharest in the autumn of 2004. The International Affairs Task Force along with Headquarters have collated Members' proposals for Congress and have been working closely with CERP, the body of Europe's postal regulators to develop jointly agreed positions where possible, thereby giving further weight to these proposals at Congress.

The growth in the membership of the Association over the past ten years has meant that we have been serving an increasingly diverse constituency, with different needs and expectations. This challenge has itself been compounded by the dramatic transformations that have been sweeping the postal sector: globalisation, liberalisation, technological change and increasing regulatory intervention. These trends are reflected in the increasingly diverse activities of the Association as we seek to respond to the needs of our Members. The pages that follow describe our activities over the past year and our objectives for the future. They are testimony to the commitment of many people in different posts to the work of the Association for which I would like to express my appreciation.

I would like to take this opportunity also to express my thanks to my Management Board colleagues for their continuing commitment and support. I would also like to thank Marc Pouw, the Secretary General and his dedicated team for the tireless work on behalf of the Association.

2004 will be a momentous year with the accession of ten new Member States to the European Union. I am confident that, with the foundations already laid, the Association and its Members will adapt to the challenges and opportunities, which the new situation will present.

Jack Dempsey

Cette année écoulée a également été le moment de commencer à préparer le Congrès de l'UPU qui se tiendra à Bucarest à l'automne 2004. Le Groupe d'action Affaires Internationales, en collaboration avec le Siège, ont rassemblé les propositions des Membres pour le Congrès et ont travaillé en étroite collaboration avec le CERP, l'organe des régulateurs postaux européens, afin de développer des positions approuvées conjointement lorsque c'était possible, donnant ainsi plus de poids à ces propositions au Congrès.

L'affiliation accrue à l'Association au cours des dix dernières années implique que nous avons servi des Membres de plus en plus divers, ayant des besoins et des attentes différents. Ce défi a lui-même comporté des transformations importantes qui ont balayé le secteur postal : globalisation, libéralisation, changement technologique et intervention de la réglementation en augmentation. Ces tendances se reflètent dans les activités de plus en plus diverses de l'Association alors que nous cherchons à répondre aux besoins de nos Membres. Les pages qui suivent décrivent nos activités au cours de l'année écoulée et nos objectifs pour l'avenir. Elles sont témoins de l'engagement de nombreuses personnes dans les différentes postes aux travaux de l'Association, ce pour quoi je désire exprimer ma satisfaction.

Je souhaite saisir cette opportunité pour également exprimer mes remerciements à mes collègues du Conseil d'administration pour leur engagement et soutien sans faille. Je remercie aussi Marc Pouw, le Secrétaire Général et son équipe dévouée pour leur travail inlassable au nom de l'Association.

2004 sera une année capitale avec l'adhésion de dix nouveaux Etats Membres à l'Union européenne. Je suis confiant que, sur les bases déjà établies, l'Association et ses Membres s'adapteront aux défis et opportunités que la nouvelle situation présentera.

Jack Dempsey



# Secretary General's message



John F. Kennedy once said, "There are risks and costs to a programme of action. But they are far less than the long-range risks and costs of comfortable inaction." Dramatic changes are unfolding in the postal sector and it is imperative that posts anticipate and face these changes head-on. That is why PostEurop was founded a decade ago, and we remain committed to helping our Members deal together with the common issues they encounter.

The postal sector continues to experience profound change driven by the effects of increased liberalisation, competition and by the effects of an uncertain economic climate. EU enlargement from 1 May 2004 will bring its own challenges and opportunities. At PostEurop, we have sought to anticipate and to respond to our Members' different requirements as they adjust to the new environment. In preparation for enlargement, we launched during 2003 the Accord II initiative, which is designed to assist accession posts to successfully meet the challenges of enlargement. The close co-operation at a working level embodied in Accord II captures one of the core values that have sustained PostEurop since its creation ten years ago.

Many of our activities in 2003 have focused on training and providing platforms for exchange of expertise and experience. Our Postacademy Project is one way in which we are fostering skills development and know-how. The European Commission is supporting the sector by providing funding for a large-scale training project, ACTIN, that aims at assisting accession posts to successfully prepare for accession, both on a legal level and on a market level. Accord II also provides us with a framework for training with seminars on customer awareness and project management being prepared for implementation.

While in the current economic climate keeping costs down is essential, this is not the only concern of postal management. Many Members have taken on matters of corporate social responsibility, making sure that they remain good citizens in the societies they serve. Various European postal operators have become involved in sustainable development, the environment and various development aid programmes. PostEurop, for its part, is currently taking part in a European effort to develop environment-friendly ways to assist postal workers carry the mail on their delivery rounds. Utilizing the latest developments in electric motors and power cells, the NEPH Project aims at designing environment-friendly delivery carts which will not only make duties easier for postal workers, but will also contribute to sustainable development in Europe. In my view, this effort and others are a commendable approach to the social role PPOs play in today's society and show once again the impact and reach our Members have.

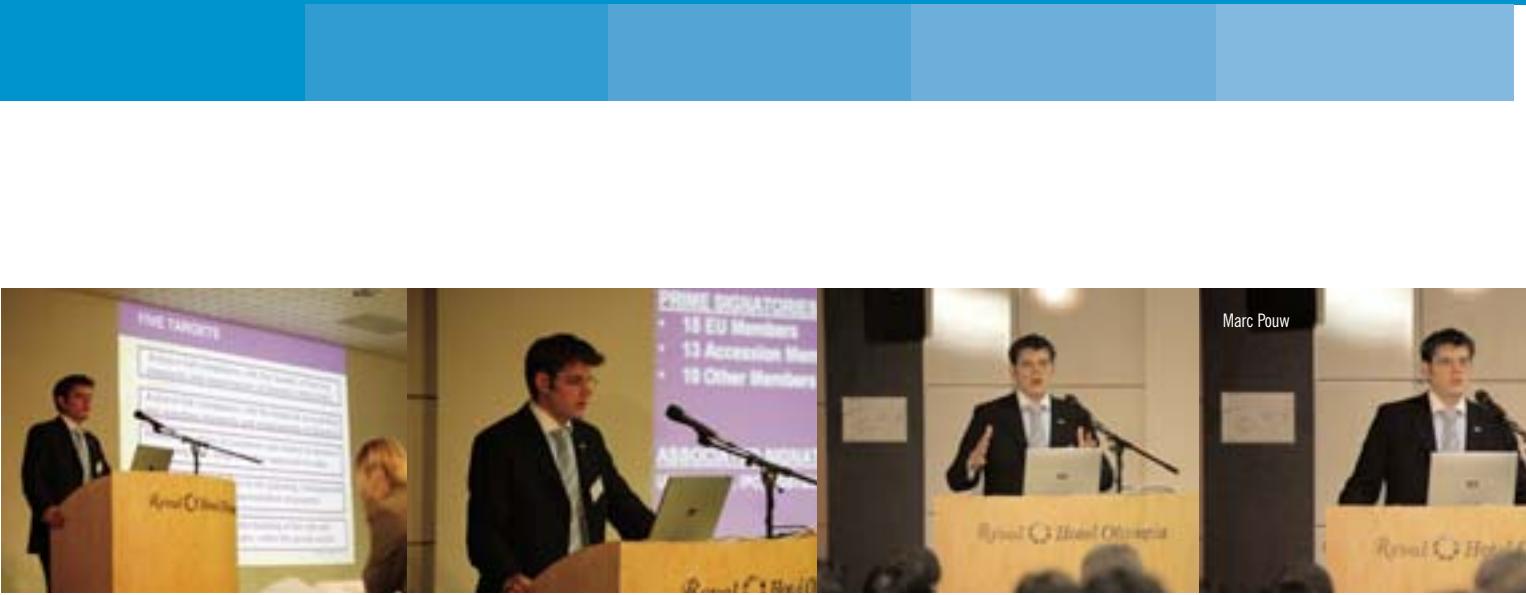
John F. Kennedy a dit à une occasion, « Un programme d'action comporte des risques et des coûts. Mais ils sont bien moindres que les risques et les coûts à long terme d'une inaction confortable ». Des changements importants se déroulent dans le secteur postal et il est impératif que les postes les anticipent et les affrontent. C'est pourquoi PostEurop a été créée il y a dix ans et nous poursuivons notre engagement à aider nos Membres à traiter ensemble les problèmes communs auxquels ils sont confrontés.

Le secteur postal continue à connaître de profonds changements résultant des effets d'une libéralisation et d'une concurrence accrues, ainsi que d'un climat économique incertain. L'élargissement de l'Union européenne le 1er mai 2004 apportera ses propres défis et opportunités. Chez PostEurop, nous avons veillé à anticiper et à répondre aux diverses exigences de nos Membres au cours de leur adaptation au nouvel environnement. En préparation de l'élargissement, nous avons lancé au cours de 2003 l'initiative Accord II, conçue pour aider les postes en voie d'adhésion à répondre avec succès aux défis de l'élargissement. La collaboration étroite au niveau des travaux mis en application dans l'Accord II reprend l'une des valeurs essentielles qui ont soutenu PostEurop depuis sa création il y a dix ans.

La plupart de nos activités en 2003 se sont concentrées sur la formation et la création de plates-formes d'échange d'expertise et d'expérience. Notre Projet Postacademy est l'une des manières au travers desquelles nous stimulons le développement des compétences et du savoir-faire. La Commission européenne aide le secteur en procurant un financement pour un projet de formation à grande échelle, ACTIN, qui vise à aider les postes en voie d'adhésion à s'y préparer avec succès, tant sur le plan légal qu'au niveau du marché. L'Accord II nous fournit également un cadre pour la formation, avec des séminaires sur la sensibilisation au client et la gestion de projets prêts à être mis en œuvre.

Alors qu'il est essentiel de réduire les coûts dans le climat économique actuel, ceci ne constitue pas la seule préoccupation des cadres des postes. De nombreux Membres ont accepté de s'occuper de la responsabilité sociale de l'entreprise, veillant ainsi à demeurer de bons citoyens dans les sociétés qu'ils servent. Plusieurs opérateurs postaux européens se sont engagés dans le développement durable, l'environnement et de nombreux programmes d'aide au développement. PostEurop, pour sa part, participe actuellement à un effort européen visant à développer des moyens respectueux de l'environnement pour aider les travailleurs des postes à distribuer le courrier au cours de leurs tournées. Faisant appel aux développements les plus récents concernant les moteurs électriques et les batteries, le Projet NEPH vise à concevoir des chariots de distribution respectueux de l'environnement qui, non

## Message du Secrétaire Général



Postal security is another area where the close links between posts and society are apparent, and here too PostEurop has been actively providing value to its Members by constituting a network of postal crisis and security managers. The anthrax scare in the United States a few years ago demonstrated just how important it is for posts, which represent a cornerstone of the economy and the international communications network, to have robust channels of communication in the event of a crisis. At the time, however, the existing channels of communication were insufficient to deal with a crisis of that magnitude. Today, the situation has changed, for the better. PostEurop has compiled a database of experts and contacts working within Member posts, and it is preparing to launch a web-based platform that will alert posts and allow them to communicate efficiently in time of need. This will ensure that, on security issues, Europe's posts will be better informed, to the benefit of the safety of their workers and customers.

Since it was founded a decade ago, PostEurop has developed considerably, with changes coming ever more rapidly in recent years. Looking ahead, we can already see that over the coming years, the postal sector will undergo even more radical changes, as the effects of market liberalisation, globalisation and technological change continue. I will continue to do my part to ensure that PostEurop continues to play a proactive role, attentive to Members' needs and providing drive and support to achieve the set targets.

Marc Pouw

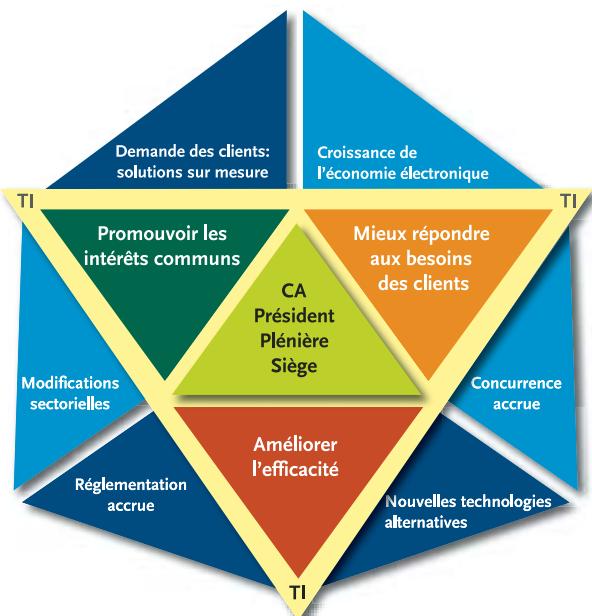
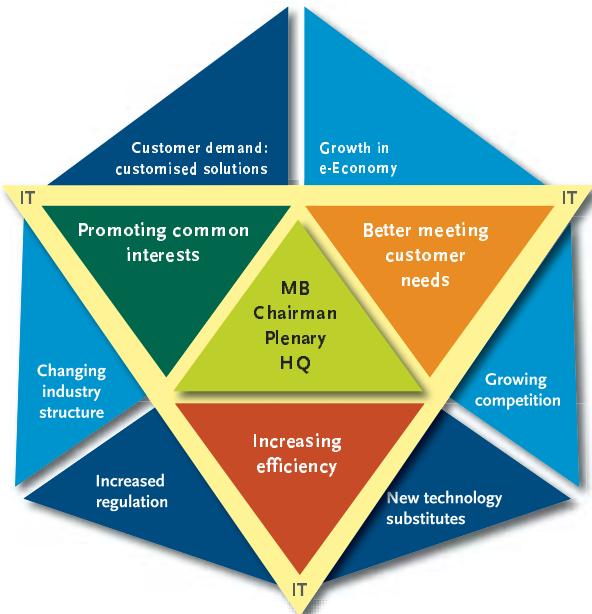
seulement, faciliteront la tâche des travailleurs des postes, mais contribueront au développement durable en Europe. A mon avis, cet effort, ainsi que d'autres, constituent une approche louable du rôle social des OPP dans la société d'aujourd'hui et démontrent une fois de plus l'impact et la portée de nos Membres.

La sécurité postale est un autre domaine où des liens étroits existent entre les postes et la société et, ici aussi, PostEurop a apporté une valeur ajoutée à ses Membres en créant un réseau de gestionnaires de crise et de sécurité. La menace de l'anthrax aux Etats-Unis il y a quelques années a démontré l'importance pour les postes, qui constituent une pierre angulaire de l'économie et du réseau international de communications, de disposer de solides canaux de communication en cas de crise. A cette époque, cependant, les canaux de communication existants étaient insuffisants pour traiter une crise de cette amplitude. Aujourd'hui, la situation a changé, en mieux. PostEurop s'est dotée d'une base de données d'experts et de contacts travaillant au sein des postes Membres, et se prépare à lancer une plate-forme Internet qui alertera les postes et leur permettra de communiquer efficacement en cas de besoin. Ceci assurera que, sur les questions de sécurité, les postes européennes soient mieux informées, au bénéfice de la sécurité de leurs travailleurs et clients.

Depuis sa fondation il y a dix ans, PostEurop s'est développée considérablement, les changements survenant de plus en plus rapidement au cours des dernières années. En envisageant l'avenir, nous pouvons déjà constater que dans les prochaines années, le secteur postal connaîtra des changements encore plus radicaux, puisque les effets de la libéralisation du marché, de la globalisation et des changements technologiques se poursuivront. Je continuerai à assumer mes responsabilités pour veiller à ce que PostEurop puisse encore avoir un rôle proactif, être attentive aux besoins des Membres et faire preuve de dynamisme et de soutien pour accomplir les objectifs fixés.

Marc Pouw

# Strategic corridors



## PROMOTING COMMON INTERESTS

### ACCORD II

### ACTIN

#### EU Contact Committee

- Benchmarking Working Group
  - Customs Working Group
  - PostEurop Group on Aviation Security (PEGAS)
  - Services of General Interest Working Group
  - Standardisation Working Group
  - VAT Working Group
  - WTO & GATS Working Group
  - Postal Strategy Working Group
- International Affairs Task Force**  
**European Crisis Managers' Network**  
**Social Affairs Committee**  
**Terminal Dues Project**

## PROMOUVOIR LES INTÉRÊTS COMMUNS

### ACCORD II

### ACTIN

#### Comité de Contacts UE

- Groupe de Travail Benchmarking
  - Groupe de Travail Procédures douanières
  - Groupe PostEurop sur la Sécurité Aérienne (PEGAS)
  - Groupe de Travail Services d'Intérêt général
  - Groupe de Travail Normalisation
  - Groupe de Travail TVA
  - Groupe de Travail OMC & AGCS
  - Groupe de Travail Stratégie postale
- Groupe d'action Affaires internationales**  
**Réseau européen des Gestionnaires de Crise**  
**Comité Affaires sociales**  
**Projet Frais terminaux**

## INCREASING EFFICIENCY

### CAPERS

### IT project

### PIDSS

### Postacademy Project

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ

### CAPERS

### Projet TI

### PIDSS

### Projet Postacademy

## BETTER MEETING CUSTOMER NEEDS

### Customer Relations Task Force

- Customer Service Departments Working Group
- Stamps & Philately Project

## MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS

### Groupe d'action Relations Clients

- Groupe de Travail Départements Service à la Clientèle
- Projet Timbres & Philatélie

# Corridors stratégiques

# Members of the Management Board

## 2 | Joseph Gafà

Member of the Board since 2002  
General Manager, Corporate Services,  
MaltaPost plc, Malta  
**t:** +356 21 236 782 **e:** jgafa@maltaPost.com

## 4 | Philippe Hlavacek

Member of the Board since 2002  
Deputy Director of European Affairs and  
International, La Poste – D.A.E.I., France  
**t:** +33 1 55 44 03 20 **e:** philippe.hlavacek@laposte.fr

## 1 | Pascal Clivaz

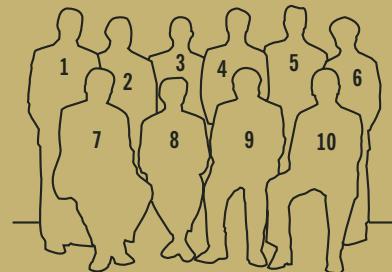
Member of the Board since 2002  
Director, International Affairs, Swiss Post,  
Switzerland  
**t:** +41 31 338 01 96 **e:** clivazp@post.ch

## 3 | Paul-Bernard Damiens

Member of the Board since 2001  
Director, Regulatory and International  
Affairs, De Post/La Poste, Belgium  
**t:** +32 2 226 25 70 **e:** bernard.damiens@post.be

## 5 | Thomas Baldry

Member of the Board since 2002  
Director, International Relations and Mail Import,  
Deutsche Post AG – Headquarters, Germany  
**t:** +49 228 182 243 00 **e:** t.baldry@deutschepost.de



## 6 | George Goumas

Member of the Board since 2002  
Director, International Mail, Hellenic Post  
(ELTA), Greece  
**t:** +30 210 3240 080 **e:** G.Goumas@elta-net.gr

## 8 | Sture Wallander

Member of the Board since 2001  
Vice-President, International Relations  
Secretariat, Posten Sverige AB, Sweden  
**t:** +46 8 781 1567 **e:** sture.wallander@posten.se

## 10 | Necdet Akkus

Vice-Chairman of the Management Board  
Member of the Board since 1997  
Chairman, International Relations  
Department, PTT General Directorate, Turkey  
**t:** +90 312 309 54 00 **e:** nakkus@ptt.gov.tr

## 7 | Chris Powell

Member of the Board since 2001  
Head of International Affairs, Royal Mail  
Group plc, United Kingdom  
**t:** +44 20 7012 3309 **e:** chris.a.powell@royalmail.com

## 9 | Jack Dempsey

Chairman of the Management Board  
Member of the Board since 1999  
Executive Director, International and  
Regulatory Affairs, An Post, Ireland  
**t:** +353 1 705 82 68 **e:** jack.dempsey@anpost.ie

# Membres du Conseil d'administration

# Headquarters Staff

## 1 Marc Pouw

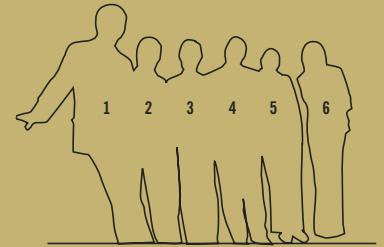
**Secretary General**  
t +32 2 724 72 82  
e marcpouw@posteurop.org

## 2 Edith Uger

**Deputy Secretary General**  
t +32 2 724 72 83  
e edith.uger@posteurop.org

## 3 Birgit Reifgerste

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



## 4 Jeffrey McMaster

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

## 5 Danielle Dubigh

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

## 6 Fabienne Beghein

**Administrative Assistant**  
t +32 2 724 71 81  
e fabienne.beghein@posteurop.org

# Personnel du Siège

# New Address

Starting 18 June 2004, PostEurop Headquarters will be located at:

**Avenue du Bourget, 44  
B-1130 Brussels  
BELGIUM**

Our phone, fax numbers and e-mail addresses will remain unchanged.

Please visit our website for more information

[www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)



**Avenue du Bourget, 44  
B-1130 Brussels  
BELGIUM**

A partir du 18 juin 2004, le Siège de PostEurop sera situé à l'adresse suivante :

**Avenue du Bourget, 44  
B-1130 Bruxelles  
BELGIQUE**

Nos numéros de téléphone, de fax et nos adresses e-mail demeureront inchangés.

Merci de visiter notre site internet pour plus d'informations  
[www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## Nouvelle Adresse

# Key figures of new Member States

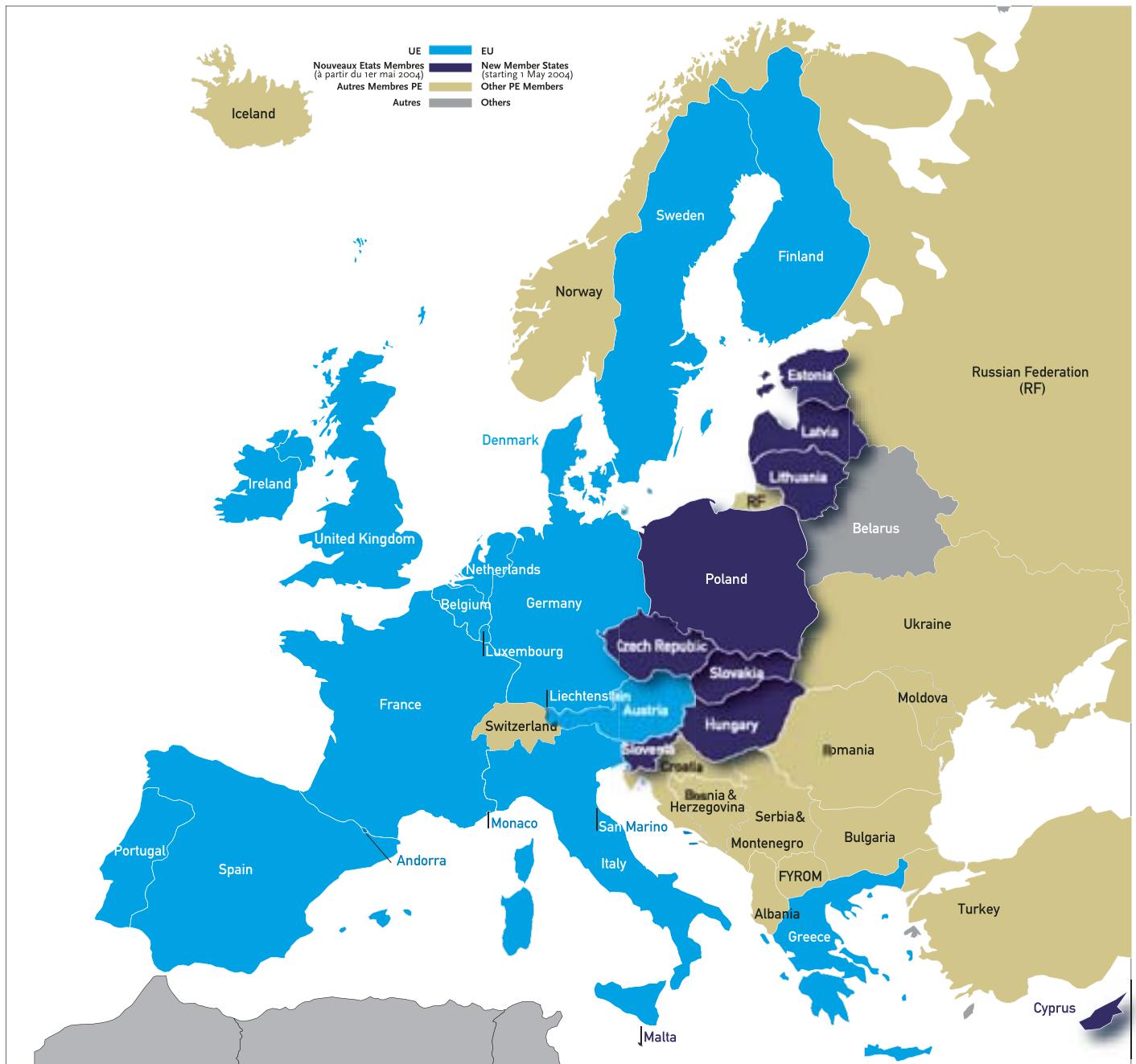


|                               | Cyprus                                 | Estonia                                     | Hungary                                | Latvia                                   | Lithuania   |                                       |
|-------------------------------|--|---|--|--|-------------|---------------------------------------|
| Capital                       | Nicosia/<br>Nicosie                    | Tallinn                                     | Budapest                               | Riga                                     | Vilnius     | Capitale                              |
| Population                    | 0.77m                                  | 1.4m  | 9.9m                                   | 2.3m                                     | 3.7m        | Population                            |
| Land Area                     | 9,250 km2                              | 45,226 km2                                  | 93,030 km2                             | 64,500 km2                               | 65,200 km2  | Superficie                            |
| Currency                      | Cypriot Pound/(CYP)<br>Livre Chypriote | Estonian Kroon/(EEK)<br>Couronne Estonienne | Forint (HUF)                           | Lats (LVL)                               | Litas (LTL) | Monnaie                               |
| GDP                           | \$ 9.4bn                               | \$ 15.5bn                                   | \$ 51.9bn                              | \$ 20.99bn                               | \$ 30.08bn  | PIB                                   |
| GDP per capita                | \$ 15,000                              | \$ 11,000                                   | \$ 5,240                               | \$ 8,900                                 | \$ 8,400    | PIB par habitant                      |
| Inflation rate                | 2.8%                                   | 3.7%  | 5.3%                                   | 2%                                       | 0.8%        | Taux d'inflation                      |
| No. of permanent post offices | 1,108                                  | 549   | 3,269                                  | 964                                      | 944         | Nombre de bureaux de poste permanents |
| No. of postal staff           | 1,780                                  | 4,344                                       | 43,330                                 | 7,160                                    | 8,117       | Nombre d'employés des postes          |
| Sorting centres               | 1                                      | 1   | 10                                     | 1  | 1           | Centres de tri                        |
|                               | Chypre                                 | Estonie                                     | Hongrie                                | Lettonie                                 | Lituanie    |                                       |
|                               | Malta                                  | Poland                                      | Czech Rep.                             | Slovakia                                 | Slovenia    |                                       |
| Capital                       | Valletta/<br>La Valette                | Warsaw/<br>Varsovie                         | Prague                                 | Bratislava                               | Ljubljana   | Capitale                              |
| Population                    | 0.4m                                   | 38.6m                                       | 10.3m                                  | 5.4m                                     | 2.0m        | Population                            |
| Land Area                     | 316 km2                                | 312,685 km2                                 | 78,864 km2                             | 49,035 km2                               | 20,253 km2  | Superficie                            |
| Currency                      | Maltese Lira/(MTL)<br>Lire Maltaise    | Zloty (PLN)                                 | Czech Koruna/(CZK)<br>Couronne Tchèque | Slovak Koruna/(SKK)<br>Couronne Slovaque | Tolar (SIT) | Monnaie                               |
| GDP                           | \$ 6.82bn                              | \$ 176.3bn                                  | \$ 56.8bn                              | \$ 20.5bn                                | \$ 18.8bn   | PIB                                   |
| GDP per capita                | \$ 17,200                              | \$ 4,570                                    | \$ 5,530                               | \$ 3,790                                 | \$ 9,480    | PIB par habitant                      |
| Inflation rate                | 2.4%                                   | 1.9%  | 0.6%                                   | 3.3%                                     | 7.5%        | Taux d'inflation                      |
| No. of permanent post offices | 50                                     | 8,242                                       | 3,556                                  | 1,628                                    | 552         | Nombre de bureaux de poste permanents |
| No. of postal staff           | 803                                    | 102,036                                     | 41,091                                 | 18,567                                   | 6,094       | Nombre d'employés des postes          |
| Sorting centres               | 3                                      | 13  | 22                                     | 46                                       | 2           | Centres de tri                        |
|                               | Malte                                  | Pologne                                     | Rép. tchèque                           | Slovaquie                                | Slovénie    |                                       |

Sources : (1) The Economist - Pocket World in Figures - 2004 Edition  
(2) 2002 UPU Postal Statistics/Statistiques des Services Postaux de l'UPU 2002  
(3) Website "CIA - The World Factbook" - Dec. 2003

## Chiffres clés pour les nouveaux Etats Membres





### **Thomas Leavey**

'The modern world is undergoing a fundamental transformation from the industrial society that marked the 20th century to the information society of the 21st century. It is a revolution that is affecting the way we share information and knowledge, the way we do business, and many other aspects of our lives. Although physical communication in the form of letter-mail may continue to decrease, it will not be completely replaced. Posts guarantee access to all and enjoy a high level of trust. And they are well-positioned to guarantee the physical distribution of goods, such as those ordered online".

### **The postal environment in 2003**

Thomas Leavey



### **L'environnement postal en 2003**

### **Thomas Leavey**

"Le monde moderne connaît une transformation fondamentale entre la société industrielle ayant marqué le 20ème siècle et la société de l'information du 21ème siècle. Il s'agit d'une révolution qui influe la manière dont nous partageons l'information et la connaissance, la manière de conduire les affaires, ainsi que de nombreux autres aspects de notre vie. Bien que la communication physique sous forme de lettres puisse continuer à diminuer, elle ne sera pas entièrement remplacée. Les postes garantissent l'accès à tous et jouissent d'un niveau élevé de confiance. Et elles sont bien placées pour garantir la distribution physique des marchandises, telles que celles commandées en ligne".

# The postal environment in 2003

Although economic growth was much more sluggish in Western Europe than it was in some of the emerging economies to the east and south, overall 2003 was a much better year, financially speaking, for many of Europe's postal operators than the previous year. There were some exceptions, but many public postal operators received welcome news of increasing turnover and in some cases, mail volumes, despite increasing competition and expectations of stagnant or declining mail volumes that have been voiced for several years. Some even realised significant profits. Others, however, had to contend with record losses, which led to intensive efforts to reduce costs.

This contrasting picture of the postal sector is illustrative of what defines its current business environment. Posts have adapted a variety of strategies for dealing with this new context, moulded by the particular size, strengths and historical circumstances of each individual post. Several trends can be discerned. The first is a growing desire for some to invest in foreign markets in order to achieve the economies of scale and scope necessary for posts to remain financially viable. Beyond acquisitions, posts are increasingly looking to partnerships and alliances as a way to enter new geographical or product markets or simply as a means of boosting turnover.

For many PostEurop Members, 2003 was also significant as the year leading up to the next wave of EU enlargement. For the PPOs in countries joining the European Union in May 2004, it was the last chance to make the necessary preparatory adjustments to ensure implementation of the *acquis communautaire* applicable to the postal sector. Moreover, the UPU will be holding its next Congress in late summer 2004, where it will take decisions that will shape the future of the global postal sector, including the Bucharest Postal Strategy. Alongside issues such as terminal dues, the Congress will address matters, such as postal liability for lost international mail, access conditions for private postal firms to the existing network, and the status of extra-territorial offices of exchange (ETOEs). PostEurop has been working closely with the association of European postal regulators, CERP, to achieve a common European platform in as many areas as possible.

PostEurop constantly scans the postal environment, seeking out the opportunities and threats that can shape the future of its Members. The pages that follow describe our activities over the past year and our objectives for the future. Our plans and our actions are grounded in a thorough understanding of the mesh of economic, political and regulatory issues that affect our Members. Our Association's accumulated experience and knowledge, together with the will and means to respond quickly to changes in the postal environment, are forcefully illustrated in the report on our accomplishments over the past year and our ambitions for the period to come.

Bien que la croissance économique ait été beaucoup plus modérée en Europe occidentale que dans les économies émergentes de l'est et du sud, l'année 2003 a été, dans son ensemble, une bien meilleure année, financièrement parlant, pour de nombreux opérateurs postaux européens que l'année précédente. Il y a eu quelques exceptions, mais de nombreux opérateurs postaux publics ont eu de bonnes nouvelles quant à leur chiffre d'affaires et, dans certains cas, des volumes de courrier en augmentation, malgré une concurrence accrue et la menace de volumes de courrier stagneants ou en déclin annoncés depuis plusieurs années. Certains ont même réalisé des profits significatifs. D'autres, cependant, ont dû faire face à de pertes record qui ont conduit à des efforts intenses de réduction des coûts.

Cette image contrastante du secteur postal illustre ce qui définit son environnement commercial actuel. Les postes ont adapté une série de stratégies pour aborder ce nouveau contexte, en tenant compte de la taille, des points forts et des circonstances historiques propres à chaque poste individuelle. Plusieurs tendances sont apparues. La première est le désir croissant éprouvé par certaines d'investir sur les marchés étrangers afin de réaliser les économies d'échelle et d'optimisation requises pour permettre aux postes de survivre financièrement. Au-delà des acquisitions, les postes recherchent de plus en plus des partenariats et des alliances afin de pénétrer de nouveaux marchés géographiques et de produits ou simplement pour accroître leur chiffre d'affaires.

Pour de nombreux Membres de PostEurop, 2003 a aussi marqué le début de la nouvelle vague d'élargissement de l'Union européenne. Pour les OPP des pays qui rejoindront l'Union européenne en mai 2004, c'était la dernière chance de réaliser les ajustements préparatoires nécessaires pour assurer la mise en œuvre de l'*acquis communautaire* applicable au secteur postal. Par ailleurs, l'UPU tiendra son prochain Congrès à la fin de l'été 2004, au cours duquel elle prendra des décisions qui auront un impact sur l'avenir du secteur postal dans son ensemble, y compris la Stratégie Postale de Bucarest. En plus de questions telles que les frais terminaux, le Congrès abordera des matières telles que la responsabilité des postes en ce qui concerne la perte du courrier international, les conditions d'accès de sociétés postales privées au réseau existant et la situation des bureaux d'échange extra-territoriaux (BEE). PostEurop a travaillé en étroite collaboration avec l'association des régulateurs postaux européens, le CERP, afin d'atteindre une plate-forme européenne commune dans le plus grand nombre possible de domaines.

PostEurop opère une veille constante de l'environnement postal, cherchant les opportunités et les menaces qui peuvent avoir une incidence sur l'avenir de ses Membres. Les pages suivantes décrivent nos activités au cours de l'année écoulée et nos objectifs pour l'avenir. Nos plans et nos actions se basent sur une compréhension approfondie de l'ensemble des questions économiques, politiques et réglementaires qui ont un impact sur nos Membres. L'expérience et les connaissances accumulées de notre Association, ainsi que la volonté et les moyens mis en œuvre pour répondre rapidement aux changements de l'environnement postal, sont illustrés avec force dans le rapport sur nos réalisations de l'an dernier et nos ambitions pour la période à venir.

## L'environnement postal en 2003

**Francesca Coratella**

"PostEurop has always taken the lead in supporting postal operators in the candidate countries preparing for EU membership. Its latest initiative, Accord II, builds on previous efforts to provide vitality by offering access to skills and expertise, in areas such as quality of service and cost accounting, upon which posts will be able to construct their place in the European single market".

## Promoting common interests



## Promouvoir les intérêts communs

**Francesca Coratella**

"PostEurop a toujours pris l'initiative d'aider les opérateurs postaux des pays candidats à préparer leur adhésion à l'Union européenne. Son projet le plus récent, l'Accord II, part des efforts antérieurs de fournir de la vitalité, offrant un accès aux compétences et à l'expertise dans des domaines tels que la qualité de service et la comptabilité analytique. Ceci sera la base sur laquelle les postes pourront se créer une place dans le marché unique européen".

# Promoting common interests

## Accord II

One of the key areas of focus of PostEurop is the posts of Central and Eastern Europe and the Mediterranean. The programmes it has offered these Members, in many instances with financial backing from the European Institutions, provided them with tangible benefits, from improved quality of service to improved use of resources through training and benchmarking. The positive effects, however, have been far from limited to the beneficiary posts alone. The very nature of the postal sector, a network in which performance depends on each and every link in the chain, means that all PostEurop Members and postal customers derive an advantage from the improvement that such programmes have brought about.

The past year has given added impetus to PostEurop's efforts to support Eastern and Mediterranean posts. In May 2004, ten new Member States will be joining the European Union. While entry into the EU will open new opportunities and bring new benefits for these ten countries, it also brings new obligations, including the need to conform to the many rules and regulations of the *acquis communautaire*. With two directives regulating its activities and opening it up to greater competition, the postal sector is no exception.

PostEurop has actively sought out areas in which a coordinated approach can help these posts overcome the problems that they share in common and that current EU Members have had to face in the past. More than that, it has in many instances extended these programmes to other posts in Central and Eastern Europe, the Mediterranean and the NIS. The effectiveness of these initiatives, and the overall performance of the European postal network, has improved as a result. And by actively searching for EU funding whenever possible, PostEurop was able to keep down the costs for participating posts to an affordable level and provide the Members concerned with significant added value, or return on investment.

Over the past year, a major milestone in this regard for the Association was the signing of its Accord II at the Basle Plenary Assembly in June 2003. Following several months of consultations with the agreement's intended beneficiaries, the posts in the candidate countries and other Eastern European posts, as well as with the posts in current EU members, PostEurop was able to draft a text that fulfilled their expectations and fully addressed outstanding needs. The new agreement succeeds the September 1998 Pre-Accession Accord, which was adopted in the months following the passage of the EU's first postal Directive, 97/67/EC. The 1997 postal Directive included a number of requirements, including quality measurement and the implementation of accounting systems, while simultaneously opening postal markets

## Accord II

L'un des domaines clés d'attention de PostEurop concerne les postes d'Europe centrale et orientale et de la Méditerranée. Les programmes qu'elle a proposés à ces Membres, la plupart du temps avec le soutien financier des Institutions européennes, leur ont procuré des bénéfices tangibles, d'une amélioration de la qualité de service à une meilleure utilisation des ressources grâce à la formation et l'évaluation. Les effets positifs ont, toutefois, été loin d'être limités aux seules postes bénéficiaires. La nature même du secteur postal, qui consiste en un réseau dont la performance dépend de chaque lien de la chaîne, signifie que tous les Membres de PostEurop et les clients des postes tirent avantage de l'amélioration que de tels programmes ont apportée.

L'année écoulée a donné une impulsion plus forte aux efforts de PostEurop afin d'aider les postes orientales et méditerranéennes. En mai 2004, dix nouveaux Etats Membres rejoindront l'Union européenne. Alors que l'entrée dans l'Union ouvrira de nouvelles opportunités et apportera de nouveaux bénéfices à ces dix pays, elle entraînera également de nouvelles obligations, y compris la nécessité de se conformer aux nombreux règlements et règles de l'*acquis communautaire*. Avec deux directives réglementant ses activités et l'ouvrant à une plus grande concurrence, le secteur postal ne fait pas exception.

PostEurop a activement recherché les domaines dans lesquels une approche coordonnée peut aider ces postes à surmonter les problèmes qu'elles ont en commun et auxquels les Membres actuels de l'Union européenne ont été confrontés par le passé. Plus que cela, elle a, à de nombreuses reprises, étendu ces programmes à d'autres postes d'Europe centrale et orientale, de la Méditerranée et des NEI. L'efficacité de ces initiatives, de même que la performance globale du réseau postal européen, ont ainsi été améliorées. Et en recherchant activement un financement européen chaque fois que cela était possible, PostEurop a été en mesure de maintenir les frais des postes participantes à un niveau raisonnable et de fournir aux Membres concernés une valeur ajoutée significative ou un retour sur l'investissement.

L'an dernier, un jalon important pour l'Association à cet égard a été la signature de son Accord II à l'Assemblée plénière de Bâle en juin 2003. Faisant suite à plusieurs mois de consultations avec les bénéficiaires prévus de l'accord, les postes des pays candidats et d'autres pays d'Europe de l'Est, et les postes des pays actuellement membres de l'Union européenne, PostEurop a pu rédiger un texte qui répondait à leurs attentes et identifiait complètement les besoins encore insatisfaits. Le nouvel accord succède à l'Accord de pré-Adhésion de septembre 1998, adopté dans les mois qui ont suivi l'adoption de la première Directive postale européenne, 97/67/CE. Cette Directive postale de 1997 comportait certaines exigences, y compris la mesure de la qualité et la mise en œuvre de systèmes comptables, tout en ouvrant



to greater competition by reducing the area reserved to posts to finance their universal service obligations. The first accord was established in 1998 to help posts in Central and Eastern Europe deal with these two new sets of constraints.

Accord II is centred on two key targets relating to (1) quality of service and (2) financial accounting, which correspond to requirements in the first European Directive on the postal market, 97/67/EC. The first postal Directive stipulates that quality of service, defined in terms of end-to-end routing times, regularity and reliability of services, must, for cross-border mail, meet standards defined by the European Parliament and the Council (Article 16). The annex to the directive set quality-of-service requirements for cross-border mail of 85% J+3, that is, that 85 per cent of items reach their destination within three days of drop-off and 97% delivery within five days. Article 14 of 97/67/EC requires that posts keep separate accounts for the reserved and non-reserved services they offer.

In addition to the two key targets mentioned above, Accord II contains three supporting targets to ensure that posts will be prepared for a competitive marketplace: (1) customer and market awareness and effective marketing, (2) project management, and (3) a better understanding of the role played by the postal regulator.

The economic, political and social circumstances of individual Accord II beneficiaries ("group A postal organisations") vary, as do their specific near- and long-term needs. Some are in countries that will be joining the EU in May 2004, while others will be entering the European Union at a later date. Accordingly, Accord II was founded upon the principle that, under each target, eligible beneficiary operators are free to choose whether or not to participate in a given project, in line with their specific needs, priorities and obligations.

Twenty-two projects have been established under the first target area, quality of service, of which six were completed in 2003. Among those which have successfully concluded are a series of workshops on cost-based and quality-related terminal dues systems, held in Vienna and Prague, benchmarking studies of mail automation systems, and concept planning for a diagnostic quality monitoring system.

simultanément les marchés postaux à une plus grande concurrence en réduisant le domaine réservé aux postes pour financer leurs obligations de service universel. Le premier accord a été établi en 1998 pour aider les postes d'Europe centrale et orientale à tenir compte de ces deux nouvelles séries de contraintes.

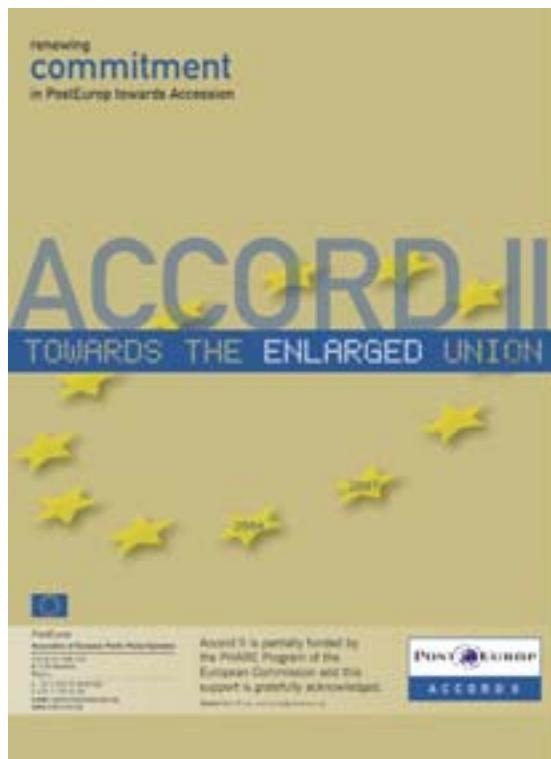
L'Accord II est centré sur deux objectifs clés relatifs à (1) la qualité de service et (2) la comptabilité financière, qui correspondent aux exigences de la première Directive européenne sur le marché postal, 97/67/CE. La première Directive postale stipule que la qualité de service, définie en termes de délais de livraison de bout en bout, de régularité et de fiabilité des services, doit, pour le courrier international, répondre aux normes définies par le Parlement européen et le Conseil (Article 16).

L'annexe de la directive a fixé des exigences en matière de qualité de service pour le courrier international de 85% J+3, ce qui signifie que 85 pourcent des articles atteignent leur destination trois jours après leur dépôt et 97% sont livrés dans les cinq jours. L'Article 14 de la Directive 97/67/CE exige que les postes tiennent des comptes séparés pour les services réservés et non réservés qu'elles offrent.

En plus des deux objectifs clés mentionnés ci-dessus, l'Accord II comporte trois objectifs visant à aider les postes à se préparer à un marché concurrentiel : (1) sensibilisation au client et au marché et marketing efficace, (2) gestion de projets et (3) meilleure compréhension du rôle du régulateur postal.

Les circonstances économiques, politiques et sociales des bénéficiaires individuels de l'Accord II (« organisations postales du groupe A ») sont différentes, de même que leurs besoins à court et long terme. Certains se situent dans des pays qui rejoindront l'Union européenne en mai 2004, alors que d'autres la rejoindront plus tard. En conséquence, l'Accord II a été fondé sur le principe que, pour chaque objectif, les opérateurs postaux bénéficiaires éligibles sont libres de choisir s'ils participent ou non à un projet donné, en fonction de leurs besoins, priorités et obligations spécifiques.

Vingt-deux projets ont été établis dans le cadre du premier objectif, la qualité de service, dont six ont été achevés en 2003. Parmi ceux qui se sont terminés avec succès, il y a une série d'ateliers sur les frais terminaux liés aux coûts et à la qualité, tenus à Vienne et Prague, des



Financial and cost accounting will include seven projects. Under the supporting targets, there will be in all nine projects to raise customer awareness and improve marketing, three to deal with the principles and practice of project management, and five focusing on relations with the postal regulator. Good progress was made in 2003 with eleven projects completed in total and seventeen others in the course of being completed.

Efforts to improve quality of service (target 1) were launched at a meeting in September 2003 hosted by Deutsche Post in Berlin. Thirty postal experts from accession posts, PostEurop and IPC gathered to discuss and decide what further measures were necessary to improve delivery times in Accord II beneficiaries. Although quality of service has improved in recent years in these countries, especially following the launching of PostEurop's UNEX Lite measurement programme, in association with IPC, there is still a need for progress if the EU's target of 85% delivery of items within three days of posting is to be achieved.

To this end, participants agreed that IPC should conduct operational surveys from a number of volunteer posts in each of the two country groups designated during the Berlin meeting. The goal of the surveys is to uncover weak spots in the postal network and to ensure better handling of international mail by suggesting changes to be implemented in accordance with a set timeline. The first survey took place in Latvia in October 2003, with the participation of Estonia, Latvia, and Lithuania, while the second will be held in Turkey in 2004 and will involve experts from Albania, Croatia, Malta, Serbia and Montenegro, and Turkey.

The Berlin meeting also established an "85% subgroup" to devise measures necessary to meet the 85% J+3 quality-of-service requirement for cross-border mail as well as a specific timeframe for implementing those measures. The subgroup met for the first time in Ljubljana, Slovenia, in November 2003.

To improve compliance with EU accounting rules (target 2), a workshop was held in Rome in October 2003. There, participants learned how to apportion all revenues and costs in line with the requirements of the European Directive 97/67/EC, preparing separate accounts for reserved and non-reserved activities, as well as how to identify direct costs more accurately, thereby gaining a better understanding of the costs involved in their activities.

études d'évaluation des systèmes d'automatisation du courrier et la planification du concept de système diagnostique de contrôle de la qualité.

Les comptabilités financière et analytique comporteront sept projets. Les objectifs de soutien, quant à eux, comporteront en tout neuf projets pour accroître la sensibilisation aux clients et améliorer le marketing, trois traiteront des principes et de la pratique de la gestion de projets, et cinq se concentreront sur les relations avec le régulateur postal. De grands progrès ont été accomplis en 2003 avec au total onze projets terminés et dix-sept autres en voie d'achèvement.

Les efforts pour améliorer la qualité de service (objectif 1) ont été lancés lors d'une réunion en septembre 2003 à la Deutsche Post à Berlin. Trente experts postaux des postes en voie d'adhésion, PostEurop et IPC se sont réunis pour discuter et décider quelles mesures étaient encore nécessaires pour améliorer les délais de livraison auprès des bénéficiaires de l'Accord II. Bien que la qualité de service se soit améliorée au cours des dernières années dans ces pays, en particulier à la suite du lancement du programme de mesure UNEX Lite de PostEurop, en collaboration avec IPC, des progrès doivent encore être réalisés si l'on veut atteindre l'objectif européen de 85% des articles livrés dans les trois jours suivant le dépôt.

Dans ce but, les participants ont accepté qu'IPC mène des études opérationnelles au départ d'un certain nombre de postes volontaires dans chacun des deux groupes de pays identifiés au cours de la réunion de Berlin. Le but de ces études est de découvrir les points faibles du réseau postal et veiller à un meilleur traitement du courrier international en proposant des changements à mettre en œuvre dans des délais fixés. La première étude a été réalisée en Lettonie en octobre 2003, avec la participation de l'Estonie, la Lettonie et la Lituanie, tandis que la seconde interviendra en Turquie en 2004 et comportera des experts d'Albanie, Croatie, Malte, Serbie et Monténégro et Turquie.

La réunion de Berlin a également établi un "sous-groupe 85%" pour définir les mesures requises afin de répondre à l'exigence de qualité de service 85% J+3 pour le courrier international, ainsi qu'un délai imparti pour la mise en œuvre de ces mesures. Le sous-groupe s'est réuni pour la première fois à Ljubljana, Slovénie, en novembre 2003.

Afin d'améliorer la conformité aux règles européennes en matière de comptabilité (objectif 2), un atelier s'est tenu à Rome en octobre 2003. Les participants y ont appris comment répartir tous les revenus et frais conformément aux exigences de la Directive européenne 97/67/CE, établir des comptes séparés pour les activités réservées et non réservées, ainsi que comment identifier plus précisément les frais directs, acquérant ainsi une meilleure compréhension des coûts liés à leurs activités.



Under the Accord's target 4, project management, PostEurop has been working to organise a training session that would impart these vital skills to operations and project managers from group A countries. The training, which will take place in 2004, will be held over the course of a week, involving both a theoretical grounding and case studies based on real-life situations. To help cover the costs of the training session, PostEurop has applied for funding from the UPU's Quality of Service Fund.

## Providing *acquis*-related training with ACTIN

Closely linked to the objectives of Accord II is the Association's trainers' training programme for PPOs in the candidate countries, known as ACTIN - PostEurop's **Acquis Communautaire Training INItiatives** Project, which was officially launched in June 2003. This two-year project has received 1.2 million euros in funding under the PHARE Business Support Programme (BSP2), through which the EU offers support to initiatives aimed at assisting businesses and economic sectors in Central and Eastern European candidate countries adapt to the *acquis communautaire*. Beneficiary posts in six candidate countries—Bulgaria, Estonia, Latvia, Poland, Romania, and Slovakia—are teaming up with six posts from EU countries—Belgium, France, Greece, Italy, Netherlands, and Portugal—in a project that will train trainers who will then share the *acquis*-related knowledge they gain with postal staff and other stakeholders in their home countries. Training will cover how to implement existing EU legislation, but will also include instruction on tools enabling them to compete effectively in a changed business environment.

One of the strengths of the ACTIN Project is that it relies on a broad base of postal expertise. Two outside partners, FEDMA (the Federation of European Direct Marketing) and IPALMO, have joined PostEurop to ensure that ACTIN fulfils its objectives. FEDMA's participation in the project means that beneficiary posts are sure of receiving an excellent understanding of the needs of these major postal clients and of postal customers in general.

Since the kick-off meeting in June, the ACTIN Project has been engaged in drawing up a precise inventory of individual countries' training needs. This preparatory work will permit the development of tailor-made programmes for each participant. Actual training will begin in early 2004, during which the future trainers will acquire the tools they will need to spread knowledge in their home countries.

Dans le cadre de l'objectif 4 de l'Accord, la gestion de projets, PostEurop organisera une session de formation visant à communiquer ces compétences vitales aux opérations et gestionnaires de projets des pays du groupe A. La formation, qui se tiendra en 2004, se déroulera sur une semaine et comportera à la fois des notions théoriques et des études de cas basées sur des situations réelles. Afin de couvrir les frais de la session de formation, PostEurop a sollicité un financement auprès du Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service de l'UPU.

## Fournir une formation liée à l'*acquis* grâce à ACTIN

Directement lié aux objectifs de l'Accord II, le programme de formation des formateurs de l'Association pour les OPP des pays candidats, connu sous le nom d'ACTIN - le projet de PostEurop **Acquis Communautaire Training INItiatives**, a été lancé officiellement en juin 2003. Ce projet de deux ans a reçu un financement de 1,2 million d'euros dans le cadre du Programme de Soutien Commercial PHARE (BSP2), grâce auquel l'Union européenne offre son aide à des initiatives visant à aider les entreprises et les secteurs économiques des pays candidats d'Europe centrale et orientale à s'adapter à l'*acquis communautaire*. Les postes bénéficiaires de six pays candidats – Bulgarie, Estonie, Lettonie, Pologne, Roumanie et Slovaquie – font équipe avec six postes de pays de l'Union européenne – Belgique, France, Grèce, Italie, Pays-Bas et Portugal – pour un projet qui formera des formateurs qui, à leur tour, partageront leurs connaissances de l'*acquis* avec le personnel des postes et autres intervenants dans leur propre pays. La formation comprendra la manière de mettre en œuvre la législation européenne existante, mais comportera également une formation sur des outils leur permettant d'être concurrentiels dans un environnement commercial modifié.

L'un des points forts du Projet ACTIN est qu'il se fonde sur une expertise postale très large. Deux partenaires externes, FEDMA (la Fédération Européenne de Marketing Direct) et IPALMO, ont rejoint PostEurop pour veiller à ce que ACTIN réalise ses objectifs. La participation de FEDMA au projet signifie que les postes bénéficiaires sont certaines de recevoir une excellente compréhension des besoins de ces clients importants des postes et des clients des postes en général.

Depuis la réunion de lancement en juin, le projet s'est engagé à établir un inventaire précis des besoins de formation des pays individuels. Ce travail préparatoire permettra le développement de programmes adaptés à chaque participant. La formation en elle-même commencera début 2004, au cours de laquelle les futurs formateurs acquerront les outils dont ils auront besoin pour diffuser les informations dans leur propre pays.



ACTIN is just one example of how posts, through PostEurop, are investing in their most important resource, their people. Posts are labour-intensive organisations, relying on a range of skills. As the sector takes on a more customer-oriented outlook, having skilled personnel, able to address customer needs in a competent, prompt manner will become even more important than it was in the past. And in general, if posts want to rise to the challenges they face, they need to invest in a highly-trained staff.

ACTIN n'est qu'un exemple de la manière dont les postes, grâce à PostEurop, investissent dans leur ressource la plus importante, leur personnel. Les postes font appel à une nombreuse main-d'œuvre et nécessitent des compétences variées. Comme le secteur est de plus en plus attentif à ses clients, le fait d'avoir du personnel qualifié pouvant répondre aux besoins des clients de manière compétente et rapide deviendra encore plus important que par le passé. Et, de manière générale, si les postes veulent se montrer à la hauteur des défis auxquels elles sont confrontées, il leur faut investir dans un personnel hautement qualifié.

## An efficient social dialogue to the benefit of the industry stakeholders for a performing postal sector

To maintain a healthy social climate in the European postal sector, PostEurop has been actively involved in the social dialogue for posts created under the aegis of the European Commission. Our Association, together with UNI, the workers' representative organisation, has held a number of workshops on best practices on training and compiled a database which is available on CD-ROM and via a website to interested parties. The Social Dialogue Committee for the Postal Sector was also actively involved in the conferences on social dialogue in the postal sector and EU enlargement, the second of which was held in Nicosia, Cyprus in November 2003. These conferences, which were funded in part by the European Commission, were part of the Social Dialogue Committee's ongoing efforts to ensure that posts in the accession states are fully integrated in the EU's social dialogue framework. The Committee has also recently launched a website to provide easy access to the knowledge base it has gathered (which can be found at [www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)).

## Un dialogue social efficace au bénéfice des parties prenantes de l'industrie pour un secteur postal performant

Afin de maintenir un climat social sain dans le secteur postal européen, PostEurop s'est activement impliquée dans le dialogue social pour les postes, créé sous l'égide de la Commission européenne. Notre Association, en collaboration avec UNI, l'organisation représentant les travailleurs, a tenu un certain nombre d'ateliers sur les meilleures pratiques en matière de formation et a créé une base de données mise à la disposition des parties intéressées sur CD-ROM et via le site Internet. Le Comité de Dialogue Social pour le Secteur Postal a également organisé des conférences sur le dialogue social dans le secteur postal et dans le cadre de l'élargissement de l'Union européenne, dont la deuxième s'est tenue à Nicosie, Chypre, en novembre 2003. Ces conférences, qui ont été partiellement financées par la Commission européenne, font partie des efforts poursuivis par le Comité de Dialogue Social afin que les postes des pays en voie d'adhésion soient totalement intégrées au cadre de dialogue social européen. Le Comité a également lancé récemment un site Internet donnant un accès aisément aux informations qu'il a rassemblées (accessible sur [www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)).

### **John Pedersen, Assistant General Secretary, Head of UNI Postal**

"The postal sector has always been and remains a labour-intensive industry, providing jobs for some 2 million Europeans. But times are changing and so are business practices. The Social Dialogue Committee for the Postal Sector allows employers and employees to come together and discuss ways to improve the working conditions of postal personnel. And in today's more competitive environment, it is in the posts' interest to have well-trained workers who appreciate their working conditions."



### **John Pedersen, Sécrétaire Général Adjoint, Chef de UNI Postal**

"Le secteur postal a toujours été et demeure une industrie qui nécessite une main-d'œuvre importante, procurant des emplois à quelque 2 millions d'europeens. Mais les temps changent et il en est de même des pratiques commerciales. Le Comité de Dialogue Social pour le Secteur Postal permet aux employeurs et employés de se réunir et de discuter les moyens d'améliorer les conditions de travail du personnel postal. Et dans l'environnement plus concurrentiel d'aujourd'hui, il est dans l'intérêt des postes d'avoir des travailleurs bien formés qui apprécient leurs conditions de travail".



## Coordinating common European positions for the 2004 UPU Congress

At the global level, PostEurop has been coordinating positions for the European postal sector in preparation for the Universal Postal Union's Congress, which will take place in Bucharest beginning in mid-September 2004. Delegates will be meeting to discuss and vote on a range of proposals that will affect the global postal industry for years to come. Accordingly, during much of 2003, PostEurop has worked to coordinate the positions of its Member postal operators and then with those of the postal regulators' association, CERP. Although each country retains its own vote within the UPU Congress, PostEurop Members benefit from the greater leverage provided by the support of a group of countries that have reached consensus on a commonly agreed proposal.

PostEurop's International Affairs Task Force had, by the end of 2003, already handled three batches of documents, containing more than 200 individual proposals. These proposals have been distributed to relevant PostEurop task forces and projects, on the basis of their content, for detailed examination.

## A common stance at WTO

PostEurop has been following the WTO negotiations on postal services closely. In April 2003, the European Commission submitted its position on trade in services to the WTO, including provision on trade in postal services. In June, PostEurop issued a common position on the EU's proposal, supported by the PPOs in fourteen of the fifteen EU members<sup>1</sup>. Noting that, with the passage of the first and second postal directives, the European Union "is already among the most open postal and courier services markets in the world," the common position supports the EU's initial offer and calls for "quality market access and national treatment commitments from the main EC trading partners" in return. The common position also underlines the need for any future WTO agreement to include a reference paper that would clearly define matters such as universal service obligations, competitive safeguards, and regulatory independence. Finally, PostEurop would like to see the specific nature of terminal dues arrangements to be taken into account in any final WTO agreement<sup>2</sup>.

## Coordonner des positions européennes communes pour le Congrès 2004 de l'UPU

Au niveau global, PostEurop a coordonné les positions du secteur postal européen, préparant ainsi le Congrès de l'Union Postale Universelle qui se tiendra à Bucarest à la mi-septembre 2004. Les délégués se réuniront pour discuter et voter une série de propositions qui auront un impact sur l'industrie postale dans son ensemble dans les années à venir. En conséquence, au cours d'une grande partie de 2003, PostEurop a tenté de coordonner les positions de ses opérateurs postaux Membres avec celles de l'association des régulateurs postaux, le CERP. Bien que chaque pays conserve son propre vote au sein du Congrès de l'UPU, les Membres de PostEurop bénéficient d'un effet de levier plus important résultant du soutien d'un groupe de pays étant arrivés à un consensus sur une proposition approuvée de commun accord.

Le Groupe d'action Affaires Internationales de PostEurop avait, avant fin 2003, déjà traité trois lots de documents comportant plus de 200 propositions. Ces propositions ont été distribuées aux groupes d'action et projets de PostEurop concernés, sur la base de leur contenu, pour examen approfondi.

## Une position commune à l'OMC

PostEurop a suivi de près les négociations de l'OMC sur les services postaux. En avril 2003, la Commission européenne a soumis à l'OMC sa position sur le commerce dans les services qui comprenait des dispositions sur le commerce dans les services postaux. En juin, PostEurop a publié une position commune sur la proposition européenne, soutenue par les OPP de quatorze des quinze membres de l'Union européenne<sup>1</sup>. Notant qu'avec l'adoption des première et deuxième directives postales, l'Union européenne « se place déjà parmi les marchés postaux et les services de courrier urgent les plus ouverts au monde », la position commune soutient l'offre initiale de l'Union européenne et demande « un accès de qualité au marché et un traitement national des engagements des principaux partenaires commerciaux de la CE » en retour. La position commune souligne également le fait que tout accord futur de l'OMC devrait inclure un document de référence définissant clairement les questions telles que les obligations de service universel, les sauvegardes concurrentielles et l'indépendance réglementaire. Enfin, PostEurop souhaite que la nature spécifique des arrangements sur les frais terminaux soit prise en considération dans tout accord définitif de l'OMC<sup>2</sup>.

1) Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Italy, Luxembourg, The Netherlands, Portugal, Greece, Spain, Sweden

2) PostEurop's Common Position on WTO, 25 June 2003

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

2) Position commune de PostEurop sur l'OMC, 25 juin 2003



Negotiations on WTO generally came to a standstill in September 2003 when delegations failed to reach agreement at the World Trade Organisation's Cancún Ministerial Conference in September 2003.

## Evaluating the Commission's proposed VAT Directive

At the European level, various PostEurop bodies continued to monitor legislative initiatives that, if passed, could have major repercussions for the postal sector. One such initiative, the European Commission's much-anticipated proposal on applying VAT to currently exempt postal services, was revealed to the public in early May 2003. The proposed "Council Directive amending Directive 77/388/EEC as regards value added tax on services provided in the postal sector" has been justified by EU authorities on the basis of the alleged distortion created between public and private operators by the VAT exemption of public operators. The Commission has also argued that the VAT-exempt status of PPOs prevents them from deducting the VAT charged on their own purchases of goods and services, thus leading to a "hidden," non-deductible VAT to be passed on to customers. Seen from the perspective of the postal sector, however, the Commission's proposal fails to address several key concerns. Foremost among these is the risk of arbitrage, that is, the possibility of postal customers, essentially business customers, taking advantage of differing postage rates brought about by VAT, to post their mail wherever the rate including tax is lowest.

Levying VAT on postal services would also entail implications for terminal dues. This aspect of the Commission's proposal was discussed jointly by the VAT Working Group of the EU Contact Committee (EUCC) and the Terminal Dues Project during a seminar on terminal dues organised by PostEurop in Brussels in September. In its meetings with Commission officials, the EUCC has emphasised these concerns and has also argued in favour of allowing lower VAT rates for postal services if such a tax must be levied.

Les négociations sur l'OMC en général se sont retrouvées au point mort en septembre 2003 lorsque les délégations n'ont pu arriver à un accord lors de la Conférence Ministérielle de l'Organisation Mondiale du Commerce à Cancún en septembre 2003.

## Evaluer la directive TVA proposée par la Commission

Au niveau européen, plusieurs organes de PostEurop ont continué à surveiller les initiatives législatives qui, si elles sont adoptées, pourraient avoir des répercussions importantes pour le secteur postal. Une de ces initiatives, la proposition longtemps attendue de la Commission européenne sur l'application de la TVA sur les services postaux actuellement exemptés, a été rendue publique début mai 2003. La « Directive du Conseil modifiant la Directive 77/388/CEE relative à la taxe sur la valeur ajoutée sur les services fournis dans le secteur postal » proposée a été justifiée par les autorités européennes sur la base de la distorsion présumée créée entre les opérateurs publics et privés par l'exemption de la TVA des opérateurs publics. La Commission a également soutenu que le fait d'exempter les OPP de la TVA les empêche de déduire la TVA sur leurs propres achats de marchandises et de services, conduisant ainsi à une TVA « cachée » non déductible à transférer aux clients. Toutefois, du point de vue du secteur postal, la proposition de la Commission n'aborde pas de nombreuses préoccupations clés. La plus importante de celles-ci est le risque d'arbitrage, c'est-à-dire, la possibilité que les clients des postes, essentiellement les clients commerciaux, tirent avantage des différents tarifs postaux résultant de la TVA pour poster leur courrier là où le tarif, taxe comprise, est le plus bas.

Imposer la TVA sur les services postaux aurait également une incidence sur les frais terminaux. Cet aspect de la proposition de la Commission a été discuté conjointement par le Groupe de Travail TVA du Comité de Contact UE (CCUE) et le Projet Frais Terminaux au cours d'un séminaire sur les frais terminaux organisé par PostEurop à Bruxelles en septembre. Lors de ses réunions avec les représentants de la Commission, le CCUE a mis ces préoccupations en évidence et s'est montré favorable au fait d'accorder des taux de TVA réduits pour les services postaux si une telle taxe doit être appliquée.

## **Assessing possible changes on WCO and EU Customs**

In 2003, the European Commission also began to examine the possibility of removing the customs exemption that currently applies to small consignments. Under the present system of exemptions, items sent by businesses and valued less than 22 euros are free of import duties and taxes. The same exemption applies to items sent by households, the value of which does not exceed 45 euros. The Commission cited several reasons for proposing to remove the exemptions, including improved data provision, security and simplified import procedures. In fact, the proposed changes would pass on the burden of handling these customs matters to posts, increasing their workload and raising their costs.

In May 2003, the Commission's Small Technical Working Group (STEWOG) submitted a report on the proposal to the EU's customs and tax directors. PostEurop considered the report contained serious flaws and convinced the Commission to conduct further study on the matter, including an analysis of the economic implications of any changes in the exemptions regime. PostEurop has been associated with this further study, ensuring that, this time, the concerns of the postal sector are taken into account.

The EU Contact Committee's Customs Working Group also successfully provided a solution to updating customs clearance forms. The World Customs Organisation (WCO), in view of obtaining more complete customs information, submitted a series of proposed changes to forms CN22 and CN23 to the UPU's Postal Operations Committee (POC) in April 2002. The CN22 form is required on all items, while the CN23 form is mandatory for all items, the value of which exceeds SDR 300. For items sent for commercial purposes, the WCO wanted to require both forms CN22 and CN23, regardless of value, and to include additional information in the form of the Harmonised Tariff System Code (HTC) and country of origin. The WCO also wanted the sender's name, address, telephone and fax numbers indicated on the CN22 form.

Concerned about the cost implications these changes would have for posts and the difficulties that customers might have in completing the new forms, the POC rejected the WCO's proposal by a large majority. PostEurop was able to resolve the matter by proposing a compromise solution acceptable to all.

## **Evaluer les changements possibles des procédures douanières de l'OMD et de l'UE**

En 2003, la Commission européenne a aussi commencé à examiner la possibilité de supprimer l'exemption douanière actuellement d'application pour les petits envois. Dans le cadre du système d'exemption actuel, les articles envoyés par les entreprises, dont la valeur est inférieure à 22 euros, sont exempts de droits d'importation et de taxes. La même exemption s'applique aux articles envoyés par les ménages, dont la valeur ne dépasse pas 45 euros. La Commission a cité plusieurs raisons pour proposer de supprimer les exemptions, y compris la fourniture de meilleures données, d'une sécurité accrue et de procédures d'importation simplifiées. En fait, les changements proposés transféreraient le traitement de ces questions douanières aux postes, accroissant ainsi leur charge de travail et augmentant leurs frais.

En mai 2003, le Petit Groupe de Travail Technique de la Commission (STEWOG – Small Technical Working Group) a soumis un rapport sur la proposition aux responsables des douanes et des taxes de l'Union européenne. PostEurop a considéré que le rapport contenait de sérieuses imperfections et a convaincu la Commission de conduire une étude complémentaire à ce sujet, y compris une analyse des répercussions économiques de toute modification du régime d'exemption. PostEurop a été associée à cette seconde étude, veillant à ce que, cette fois, les préoccupations du secteur postal soient prises en considération.

Le Groupe de Travail Procédures Douanières du Comité de Contact UE a également trouvé une solution pour la mise à jour des formulaires de dédouanement. L'Organisation Mondiale des Douanes (OMD), afin d'obtenir des informations plus complètes sur les procédures douanières, a soumis une série de changements proposés pour les formulaires CN22 et CN23 au Comité d'Exploitation Postale de l'UPU (CEP) en avril 2002. Le formulaire CN22 est requis pour tous les articles, tandis que le formulaire CN23 est obligatoire pour tous les articles dont la valeur dépasse SDR 300. Pour les articles envoyés dans un but commercial, l'OMD souhaitait requérir à la fois les formulaires CN22 et CN23, quelle que soit la valeur, et d'inclure des informations complémentaires dans le formulaire sur le Système de Code de Tarification Harmonisé (HTC - Harmonised Tariff System Code) et le pays d'origine. L'OMD désirait également que le nom, l'adresse, les numéros de téléphone et de fax de l'expéditeur figurent sur le formulaire CN22.

Le CEP a rejeté par une large majorité la proposition de l'OMD, étant préoccupé des conséquences financières de ces changements pour les postes et des difficultés que les clients pourraient rencontrer pour remplir les nouveaux formulaires. PostEurop a pu résoudre la situation en proposant un compromis accepté à l'unanimité.

On 21 May 2003, the European Commission published its Green Paper on Services of General Interest (SGI). In light of the discussions taking place at the European Commission, PostEurop's EU Contact Committee established a Services of General Interest Working Group, which was tasked with monitoring developments and preparing PostEurop's response to the Green Paper. A common position on a response was reached in September, and was supported by fourteen of the fifteen PPOs in the EU, once more underscoring the strong sense of cohesion among these PPOs.

Le 21 mai 2003, la Commission européenne a publié son Livre Vert sur les Services d'Intérêt Général (SIG). Tenant compte des discussions intervenant à la Commission européenne, le Comité de Contact UE de PostEurop a créé un Groupe de Travail « Services d'Intérêt Général » chargé de surveiller les développements et de préparer la réponse de PostEurop au Livre Vert. Une position commune sur la réponse a été obtenue en septembre, soutenue par quatorze des quinze OPP de l'Union, soulignant une fois de plus l'esprit de cohésion de ces OPP.

## **Building a network of postal crisis managers**

The heightened awareness of the terrorist threat to civil aviation has led, over the past two years, to the European Union's adoption of a framework regulation to increase aviation security. An EU Management Committee for Civil Aviation Security has been created to give force to the framework provided by 2320/2002/EC and 622/2003/EC. To ensure that the interests of those postal operators that transport mail by plane are taken into account, the EUCC has appointed experts to the Management Committee. It also established a working group to examine the technical and regulatory aspects of proposed rules, with a view to providing timely input to the decision-making process.

The postal network itself was shown how vulnerable it is to attack in the fall of 2001, when letters containing anthrax were sent through the U.S. postal service. Mail distribution was severely disrupted and a number of postal workers and customers were contaminated with the deadly disease, which resulted in several fatalities. Due to the networked nature of the postal service, countries overseas were also affected by these incidents, though fortunately not to as serious an extent. For PostEurop Members, the incident showed how important it is to have robust channels of communications in the event of a crisis. Following a conference on postal security, a network of European postal crisis managers was established, with the goal of providing posts with information on events that could disrupt postal distribution and creating a means of communicating in the event of an emergency. In 2003, the crisis managers' network set about creating a web-based platform with these two purposes in mind. This new resource should be up and running in 2004, guaranteeing that posts will have better information faster in the event of any future contingencies.

## **Construire un réseau postal de gestionnaires de crise**

La prise de conscience accrue de la menace terroriste pour l'aviation civile a conduit, au cours des deux dernières années, à l'adoption par l'Union européenne d'une réglementation cadre visant à augmenter la sécurité aérienne. Un Comité de Gestion Européen pour la Sécurité de l'Aviation Civile a été créé pour renforcer le cadre fourni par 2320/2002/CE et 622/2003/CE. Afin de veiller à ce que les intérêts des opérateurs postaux qui transportent le courrier par avion soient pris en compte, le CCUE a désigné des experts au sein du Comité de Gestion. Il a également créé un groupe de travail devant examiner les aspects techniques et réglementaires des règles proposées, afin de fournir une contribution opportune dans le processus de prise de décision.

Le réseau postal proprement dit a pu constater combien il avait été vulnérable à l'attaque de l'automne 2001, lorsque des lettres contenant du bacille du charbon ont été transmises par le service postal américain. La distribution du courrier a été fortement perturbée et un certain nombre d'employés des postes et de clients ont été contaminés par la maladie mortelle, ce qui a abouti à des décès. Le service postal étant organisé en réseau, les pays outre-mer ont également été affectés par ces incidents, heureusement dans une moindre mesure. Pour les Membres de PostEurop, l'incident a démontré l'importance de disposer d'un solide réseau de communications en cas de crise. Faisant suite à une conférence sur la sécurité postale, un réseau de gestionnaires postaux européens de crise a été créé, dans le but de fournir aux postes des informations sur les événements pouvant perturber la distribution du courrier et de créer un moyen de communication en cas d'urgence. En 2003, le réseau des gestionnaires de crise a créé une plate-forme Internet pour ces deux raisons. Cette nouvelle ressource devrait être opérationnelle en 2004, garantissant que les postes disposeront plus rapidement de meilleures informations dans l'éventualité de problèmes ultérieurs.

### Gilbert Haffner

"In postal enterprises that are increasingly faced with the rapid market evolution, the obligation of a life-long training becomes omnipresent. With e-learning, posts avail themselves of a performing tool as they are staff-oriented enterprises. This tool enables them to get free from time constraints and to simultaneously distribute trainings to the largest number."

## Increasing efficiency



## Améliorer l'efficacité

### Gilbert Haffner

"Dans des entreprises postales de plus en plus confrontées à l'évolution rapide des marchés, l'obligation de formation permanente tout au long de la vie devient omniprésente. Entreprises de personnel, les postes disposent, dans l'utilisation du e-learning, d'un outil performant capable de s'affranchir des contraintes de temps et de diffuser simultanément les formations au plus grand nombre."

# Increasing efficiency

Postal efficiency depends on the physical infrastructure that posts use, including information technology, and on the human resources, which are essential in a labour-intensive sector like the postal network. Further, in a more competitive business climate, customers expect to deal with qualified personnel ready to handle all their needs.

The increasing complexity of the postal sector and the various legal instruments regulating it, as well as the growing need for staff to adapt to developments in technology, have made training increasingly important. Training programmes, especially when run on the basis of a single organisation, can be costly. Since posts across Europe share similar training needs, PostEurop has created its e-learning Project, Postacademy. This project is open to all interested PostEurop Members, offering them a cost-effective way of providing postal employees with the skills needed to perform effectively in today's more complex, competitive, and customer-oriented marketplace. It uses web-based technology to allow users at participating posts to access training modules wherever and whenever they want, at a much lower cost than traditional training methods that require the physical presence of an instructor and with greater speed and less disruption than if trainees were required to travel.

The first two training modules, *European Postal Markets* and *Direct Mail*, were completed in 2003. For the latter module, as in the case of the ACTIN Project mentioned before, PostEurop was fortunate to benefit from the input of FEDMA, the Federation of European Direct Marketing. FEDMA's involvement in its preparation has guaranteed that the very purpose of this module, that postal staff are familiar with the needs of direct marketing firms, has been met, to the advantage of both posts and the customers they serve.

In addition to training programmes, PostEurop also supports projects with a direct operation impact on the performance of posts, such as CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States). CAPERS came to a close in 2003, marking the successful implementation of an electronic system of advanced notification of the impending arrival of international mail shipments. The project was launched in March 2001, initially for a period of eighteen months. Due to the programme's success, six additional posts joined in an extension of the original project, which had already proven itself in six posts in Central and Eastern Europe and the Mediterranean. During the course of the two phases, the project

L'efficacité des postes dépend de leur infrastructure physique, y compris les technologies de l'information et les ressources humaines, qui sont essentielles dans un secteur nécessitant une main-d'œuvre importante. De plus, dans un environnement plus concurrentiel, les clients souhaitent traiter avec du personnel qualifié prêt à répondre à tous leurs besoins.

La complexité croissante du secteur postal et les nombreux instruments légaux qui le gouvernent, ainsi que la nécessité pour le personnel de s'adapter aux développements technologiques, ont accru l'importance de la formation. Les programmes de formation, en particulier s'ils reposent sur une seule organisation, peuvent s'avérer coûteux. Puisque les postes à travers l'Europe partagent les mêmes besoins de formation, PostEurop a créé son Projet d'enseignement à distance, Postacademy. Ce projet est ouvert à tous les Membres de PostEurop intéressés, leur offrant un moyen rentable de fournir à leurs employés les compétences dont ils ont besoin pour évoluer dans le marché actuel plus complexe, concurrentiel et orienté vers les clients. Le projet fait appel à la technologie Internet pour permettre aux utilisateurs des postes participantes d'avoir accès à des modules de formation où qu'ils soient et quand ils le souhaitent, pour un prix nettement inférieur par rapport aux méthodes de formation traditionnelles qui exigent la présence physique d'un instructeur, plus rapidement, et comportant beaucoup moins d'inconvénients que si les étudiants devaient se déplacer.

Les deux premiers modules de formation, *Les Marchés Postaux Européens* et *Le Publipostage*, ont été achevés en 2003. Pour ce dernier module, ainsi que dans le cas du Projet ACTIN mentionné précédemment, PostEurop a pu bénéficier de la contribution de FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct. La participation de FEDMA dans sa préparation a garanti que l'objectif réel de ce module, faire connaître aux employés des postes les besoins des sociétés de marketing direct, soit atteint, au bénéfice des postes et des clients qu'elles servent.

En dehors des programmes de formation, PostEurop soutient également des projets ayant un impact opérationnel direct sur la performance des postes, tels que CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States). CAPERS s'est terminé en 2003, marquant la mise en œuvre réussie d'un système électronique de préavis d'arrivée imminente d'envois de courrier international. Le projet a été lancé en mars 2001, initialement pour une période de dix-huit mois. Etant donné le succès rencontré par le programme, six postes



received over 1.1 million euros in Commission funding. A workshop presenting the results of the CAPERS Project was held in February 2003, and the final report submitted to the Commission in June. As a result of this project, a large part of international mail received by the participating posts is scanned, giving them advanced notice, which allows for better planning of resource management and faster delivery times.

Since joining CAPERS, Poland and the Czech Republic have achieved scanning rates equal to those of IPC's best performing members, though performance does still vary over time. As a next step, these countries are working to ensure the regularity of the optimal performance rates. Most of the other countries taking part in CAPERS have scanning rates comparable to average CAPE performance, 60-80%, and some are making progress on improving performance.

PostEurop also released in 2003 the results of its analysis of ways in which posts can use IT to improve their current offerings and operations as well as proposing new products and services, the Postal IT Development Strategic Study (PIDSS). The study was conducted over a twelve-month period and involved PostEurop Headquarters and experts from six public postal operators—Finland Post Corporation, Norway Post, Poste Italiane S.p.A., CTT Correios de Portugal, Hungarian Post Office Ltd., and Posta Romana S.A. Posts are investing more in IT as a means of boosting productivity or developing innovative new products. But while potential investment opportunities are virtually endless, available funds are not, and posts need to weigh their options carefully. PIDSS was undertaken to help them do so, and to underscore the fact that the networked nature of the postal sector means that posts' different information systems need to work together if the full benefits from IT investment are to be realised. Moreover, it focused on existing major business activities, rather than investigating hypothetical business plans in areas in which posts are totally lacking in experience, always bearing in mind that any projects must meet the ultimate test of profitability.

supplémentaires se sont ajoutées dans une extension du projet original qui avait déjà fait ses preuves dans six postes d'Europe centrale, orientale et de la Méditerranée. Au cours des deux phases, le projet s'est vu attribuer un financement de 1.1 million d'euros par la Commission. Un atelier présentant les résultats du Projet CAPERS s'est tenu en février 2003 et le rapport final a été soumis à la Commission en juin. Grâce à ce projet, une grande partie du courrier international reçu par les postes participantes est scanné, leur donnant ainsi un préavis, ce qui permet une meilleure planification de la gestion des ressources et des délais de livraison plus rapides.

Après avoir rejoint CAPERS, la Pologne et la République tchèque ont réalisé des résultats équivalents à ceux des membres les plus performants d'IPC, bien que la performance puisse encore varier dans le temps. L'étape suivante pour ces pays est d'assurer la régularité des niveaux optimaux de performance. La plupart des pays participant à CAPERS ont des taux de "scanning" comparables à la performance moyenne de CAPE, 60-80%, tandis que d'autres ont fait des progrès pour améliorer la performance.

PostEurop a également publié en 2003 les résultats de son analyse des possibilités qu'ont les postes d'utiliser les technologies de l'information pour améliorer leurs offres et opérations courantes et proposer de nouveaux produits et services, l'Etude Stratégique sur les Orientations TI Postales (PIDSS - Postal IT Directions Strategic Study). L'étude a été menée sur une période de douze mois et réunissait le Siège de PostEurop, ainsi que des experts de six opérateurs postaux publics - Finland Post Corporation, Norway Post, Poste Italiane S.p.A., CTT Correios de Portugal, Hungarian Post Office Ltd., et Posta Romana S.A. Les postes investissent plus dans les technologies de l'information afin d'accroître la productivité ou de développer des nouveaux produits innovants. Mais alors que les opportunités d'investissement potentiel sont virtuellement illimitées, les fonds ne le sont pas, et les postes doivent choisir leurs options avec soin. L'étude PIDSS a été entreprise pour les aider dans ce sens et souligner le fait que la forme en réseau du secteur postal implique que les différents systèmes d'information des postes doivent travailler ensemble si les bénéfices de l'investissement technologique doivent être réalisés.

Par ailleurs, elle s'est concentrée sur les principales activités commerciales existantes, plutôt que sur des plans hypothétiques dans des domaines où les postes manquent totalement d'expérience, tout en gardant en mémoire que les projets doivent répondre au test final de rentabilité.



In its general recommendations, PIDSS suggests that posts counter the threat of substitution by branching out into new activities where posts can benefit from their core strengths. Any IT investments need to take these strengths into account. Further, new IT systems should ideally span all of a post's operations, with applications that work together in a seamless and coordinated manner. When developing new IT applications, posts should try to ensure that they are interoperable with the information systems of their partner posts in other countries. Finally, posts that invest in new processes and products will need to monitor the legal and regulatory environment, both to identify emerging trends and opportunities and to ensure that future rules do not compromise the investments to which they have already committed themselves.

Another initiative launched in 2003 not only improves postal efficiency, it also contributes to keeping the environment cleaner. The New Electric Postal Helper (NEPH) is founded on the idea of using light electrically powered vehicles, such as push-carts, mopeds and scooters, to lessen the burden of postmen while reducing their environmental impact. A consortium of European industrial firms is working with postal operators, who will be the main customers for their final product, to devise and test various modes of transporting mail during delivery rounds. The consortium is looking to qualify for the EUREKA label, which is granted by national governments in the EU to vital transnational R&D projects. PostEurop and its Members are convinced that the NEPH Project is an inventive approach that demonstrates that the European postal sector takes seriously its responsibilities towards society, while improving postal efficiency and productivity.

Dans ses recommandations générales, PIDSS propose que les postes ripostent à la menace de substitution en développant de nouvelles activités pour lesquelles elles peuvent tirer profit de leurs points forts. Tout investissement technologique doit tenir compte de ces points forts. De plus, de nouveaux systèmes informatiques devraient idéalement couvrir toutes les opérations d'une poste, leurs applications fonctionnant ensemble sans failles et de manière coordonnée. Lorsqu'elles développent de nouvelles applications technologiques, les postes devraient veiller à ce que celles-ci puissent également fonctionner avec les systèmes informatiques de leurs partenaires dans les autres pays. Enfin, les postes qui investissent dans de nouveaux procédés et produits devront surveiller l'environnement juridique et réglementaire, à la fois pour identifier les tendances et opportunités émergentes et s'assurer que les règles ultérieures ne compromettent pas les investissements dans lesquels elles se sont déjà engagées.

Une autre initiative lancée en 2003 améliore non seulement l'efficacité des postes, mais contribue aussi à maintenir l'environnement plus propre. Le Nouvel Assistant Postal Electrique (NEPH - New Electric Postal Helper) est fondé sur l'idée d'utiliser des véhicules légers motorisés à l'électricité, tels que des chariots, mobylettes et scooters, afin de réduire la charge des facteurs, tout en réduisant leur impact sur l'environnement. Un consortium de sociétés industrielles européennes travaille en collaboration avec les opérateurs postaux, qui seront les principaux clients de leur produit final, pour concevoir et tester différents modes de transport du courrier au cours des tournées de distribution. Le consortium espère obtenir le label EUREKA, accordé par les gouvernements nationaux de l'Union européenne à des projets transnationaux vitaux en matière de recherche et développement. PostEurop et ses Membres sont convaincus que le Projet NEPH constitue une approche inventive qui démontre que le secteur postal européen prend sérieusement ses responsabilités vis-à-vis de la société, tout en améliorant l'efficacité et la productivité des postes.

**Bruna Cacciapuoti**

Posts have realized that they need to listen more closely to customers if they are going to compete in today's market. At PostEurop, we have always tried to build bridges to important postal customers and their representatives. In the past year, we've been working ever more closely with partners such as FEDMA and EMOTA, taking on board their concerns in developing training programmes such as Postacademy and ACTIN as well as other initiatives that aim to raise mail volumes.

## Better meeting **customer needs**

Bruna Cacciapuoti



Carlo Petrini



Pascal Clivaz



Armand Bastin



## Mieux répondre aux **besoins des clients**

**Bruna Cacciapuoti**

Les postes ont réalisé qu'elles doivent être plus à l'écoute de leurs clients si elles veulent être concurrentielles dans le marché d'aujourd'hui. Au sein de PostEurop, nous avons toujours tenté d'établir des liens avec les clients importants et leurs représentants. Au cours de l'an dernier, nous avons travaillé encore plus étroitement avec des partenaires tels que FEDMA et l'AEVPC, prenant en considération leurs préoccupations en ce qui concerne le développement de programmes de formation tels que Postacademy et ACTIN, ainsi que d'autres initiatives visant à augmenter les volumes de courrier.

# Better meeting **customer needs**

The mission of PostEurop's Customer Relations Task Force is to determine ways in which posts can work together with their customers to offer the kinds of services and products they require. It is only by adapting their offerings to meet changing customer needs that posts will be able to increase their business and revenues and continue to ensure their ability to fulfil their vital social and economic roles.

This mission is more important now than it has ever been. The traditional business lines of posts are being challenged by new technologies and changing customer expectations. For posts to survive, they need to listen to, and work closely with, the businesses and households they wish to continue to serve. Liberalisation of the postal sector has made this imperative all the more pressing, since posts face not only increased competition from new technologies and means of communication, but also from firms that are seeking to enter the postal market, or at least its most profitable segments.

While many of Europe's posts have gained independence from the government ministries that used to run them, or are in the process of doing so, this freedom is accompanied by the need to adopt a commercial mindset and achieve financial viability through the revenues generated by postal operations. The reserved areas of public postal operators have been dramatically scaled back in recent years, and in some countries have even been eliminated altogether, making it all the more important for posts to succeed commercially if they are to continue to carry out their universal service obligations.

In this context, PostEurop's Customer Relations Task Force is a source of support for posts working to enhance their commercial prospects.

The task force cultivates contacts with a wide variety of organisations that represent postal customers. Through these contacts, PostEurop Members are kept informed of the needs and expectations of various types of customers, from large businesses to individual households.

La mission du Groupe d'action Relations Clients de PostEurop est d'identifier des moyens par lesquels les postes peuvent travailler en collaboration avec leurs clients pour offrir les types de services et de produits qu'ils demandent. Ce n'est qu'en adaptant leurs offres pour répondre aux besoins changeants des clients que les postes seront en mesure d'accroître leurs affaires et revenus et de continuer à assurer leur capacité de remplir leurs rôles sociaux et économiques vitaux.

Cette mission est devenue à présent plus importante qu'elle ne l'était auparavant. Les lignes de produits des postes sont mises au défit par les nouvelles technologies et les attentes changeantes des clients. Afin que les postes puissent survivre, elles doivent être à l'écoute et travailler étroitement avec les entreprises et les ménages qu'elles souhaitent continuer à servir. La libéralisation du secteur postal a rendu cet impératif encore plus pressant, puisque les postes sont non seulement confrontées à une plus grande concurrence du fait des nouvelles technologies et moyens de communication, mais aussi des firmes qui tentent de pénétrer le marché postal ou, à tout le moins, ses segments les plus rentables.

Alors que de nombreuses postes européennes se sont rendues indépendantes des ministères gouvernementaux dont elles relevaient, ou sont occupées à le faire, cette liberté s'accompagne de la nécessité d'adopter une approche commerciale et de réaliser une autonomie financière grâce aux revenus générés par les opérations postales. Les domaines réservés des opérateurs postaux publics ont été largement réduits au cours de ces dernières années et, dans certains pays, ont même été complètement supprimés, imposant ainsi aux postes de réussir sur le plan commercial si elles doivent continuer à remplir leurs obligations de service universel.

Dans ce contexte, le Groupe d'action Relations Clients de PostEurop est une source de soutien pour les postes qui veillent à améliorer leurs perspectives commerciales.

Le groupe d'action entretient des contacts avec de nombreuses organisations représentant les clients des postes. Grâce à ces contacts, les Membres de PostEurop sont tenus informés des besoins et attentes des divers types de clients, des grandes entreprises aux ménages individuels.

## Mieux répondre aux **besoins des clients**



### Aad Weening, Secretary General, EMOTA

In the year 2003, EMOTA strengthened its relations with PostEurop. Mail in the form of catalogues and mailings, as well as parcels, continue to be of vital importance for the distance selling sector. We hope to continue this cooperation both with PostEurop Headquarters as with the Customers Relations Task Force.



### Aad Weening, Secrétaire Général , AEVPC

Au cours de l'année 2003, l'AEVPC a renforcé ses relations avec PostEurop. Le courrier sous forme de catalogues et de publipostage, ainsi que les colis, sont toujours d'une importance capitale pour le secteur de la vente à distance. Nous espérons poursuivre cette collaboration avec le Siège de PostEurop, ainsi qu'avec le Groupe d'action Relations Clients.

Among the major business federations with which the task force consults regularly are EMOTA, the European Mail Order and Distance Selling Trade Association, and FEDMA, the Federation of European Direct Marketing. With FEDMA, the task force is currently examining the possibility of joint projects that would increase direct marketers' use of the postal network. In addition, it has been doing its part to ensure that members are familiar with the Postacademy training module on Direct Mail, which was developed in association with FEDMA.

The most visible aspect of the task force's efforts to bring together posts and customer representatives, however, is its annual Customer Forum. Usually held in Brussels, the forum was, in the lead up to the next wave of EU enlargement, held in the Estonian capital, Tallinn, in October 2003. The idea behind the change of venue was to introduce customers and their representatives from the EU to the new postal markets that will soon be joining the Union, thereby giving a boost to mail volumes in these transitioning economies.

2003 also saw the first meeting of the Customer Service Departments Working Group, a newly formed group that seeks to ensure that posts treat other posts with the same care that they would value customers. By the very nature of the international postal network, it is vital for posts to be able to cooperate with each other effectively, especially when handling matters such as customer queries concerning items shipped internationally. Accordingly, PostEurop created the Customer Service Departments Working Group, which will begin by seeking a consensus interpretation of existing UPU rules in this area. This shared understanding will provide the background for a list of proposals on customer service that will be submitted to the 2004 UPU Congress in Bucharest.

Parmi les fédérations commerciales importantes que le groupe d'action consulte régulièrement figurent l'AEVPC, l'Association Européenne de la Vente par Correspondance et à Distance (EMOTA European Mail Order Trade Association) et FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct. Le groupe d'action examine actuellement avec FEDMA la possibilité de projets conjoints qui pourraient augmenter l'utilisation du réseau postal par les responsables du marketing direct. Il a, par ailleurs, veillé à ce que ses membres soient informés du module de formation Postacademy sur le Publipostage, développé en collaboration avec FEDMA.

L'aspect le plus visible des efforts du groupe d'action de réunir les postes et les représentants des clients est, toutefois, son Forum Clients annuel. Organisé généralement à Bruxelles, le forum s'est tenu dans la capitale estonienne, Tallinn, en octobre 2003 pour répondre à la nouvelle vague de l'élargissement de l'Union européenne. L'idée du changement de lieu pour la réunion vient du désir de présenter aux clients et à leurs représentants de l'Union européenne les nouveaux marchés postaux qui rejoindront bientôt l'Union, donnant ainsi une impulsion aux volumes de courrier dans ces économies en transition.

2003 a également vu la première réunion du Groupe de Travail Départements Service à la Clientèle, un groupe nouvellement créé qui veille à ce que les postes traitent d'autres postes avec autant de soin que des clients appréciés. De par la nature même du réseau postal international, il est essentiel que les postes puissent collaborer efficacement entre elles, en particulier lorsqu'elles traitent de questions telles que les demandes des clients concernant des articles envoyés à l'étranger. En conséquence, PostEurop a créé le Groupe de Travail Départements Service à la Clientèle qui commencera par rechercher une interprétation consensuelle des règles existantes de l'UPU dans ce domaine. Cette compréhension partagée servira de base à une liste de propositions sur le service à la clientèle qui seront soumises au Congrès 2004 de l'UPU à Bucarest.



Moreover, the working group plans to compile a Customer Service Manual that it will make available to postal staff on a dedicated website. It will also gather contact information for postal customer service departments in a database.

PostEurop has continued its efforts to promote stamp collecting and to ensure that the European postal sector continues to meet the needs of philatelists. These efforts include promoting excellence in stamp design. Once again in 2003, the Association took advantage of its Plenary Assembly to organise a vote on the best EUROPA stamp design for the year, with Monaco's entry being selected. The Stamps & Philately Project selected EUROPA stamp themes for 2006 ("The integration of immigrants as seen by young people") and 2007 ("100 years of scouting"). The project was also involved in the preparation of the next two-yearly European Philatelic Forum, which will be held in Paris in the summer of 2004.

The Stamps & Philately Project also continued work on a website, which should be launched in early 2004, to encourage stamp collecting among the collectors of the future, youth aged between 8 and 16 years. The site will include a section on the history of the EUROPA stamp, while another part of the site will show stamps by country, with links to the relevant philatelic sites.

#### **Alastair Tempest, Director General, FEDMA**

FEDMA is delighted to be working in close collaboration with PostEurop on a range of issues, including the ACTIN Project. Direct mail should be promoted, and we work together to achieve that aim!



#### **Alastair Tempest, Directeur Général, FEDMA**

FEDMA est ravie de travailler en étroite collaboration avec PostEurop sur de nombreuses questions, y compris le Projet ACTIN. On se doit d'encourager le développement du publipostage et nous travaillons ensemble dans ce but !

### **Chris Powell**

“PostEurop’s success and growth can be attributed to the fact that, through its task forces and projects, it is able to deal with the issues Members are facing, in line with their own particular circumstances and strategic objectives. This method of working ensures that all Members can have a voice in the areas that concern them most.”

## **Task Forces and Projects**

Jörn Allardt



Philippe Hlavacek



Chris Powell



Ralf Stemmer



## **Groupes d’action et Projets**

### **Chris Powell**

“Le succès et la croissance de PostEurop peuvent être attribués au fait que, grâce à ses groupes d’action et projets, elle est en mesure de traiter les problèmes auxquels sont confrontés les Membres, en fonction de leurs circonstances et objectifs stratégiques spécifiques. Cette méthode de travail veille à ce que tous les Membres puissent avoir voix au chapitre dans les domaines qui les concernent le plus.”

# Task Forces and Projects

## Accord II

### Description and objectives

In 2003, with EU enlargement fast approaching and in the light of the revised EU Directive 2002/39/EC, PostEurop launched a new Accord to encourage and facilitate compliance with the Postal Directives.

The concept of Accord II is to encourage posts in the present EU and EEA members to assist PostEurop Member posts within the accession countries, guided by two principles:

- The Group A\* signatories commit their organisations to achieve the five targets included in the Accord, in order to facilitate achievement at a national level of the standards required by the Postal Directive
- The Group B\*\* signatories commit their organisations to support the Group A signatories in achieving the five targets by providing practical assistance and projects to be agreed between the participants, and especially through twinning activities.

To achieve its goal of conformity with the postal *acquis* in the accession countries, Accord II contains five specific targets, which foresee full compliance with (1) the **quality-of-service** and (2) **financial accounting and reporting standards** laid out in Directive 97/67/EC, (3) the adoption by postal staff of a culture of **customer and market awareness**, (4) the adoption of **efficient planning and management tools and methods**, and (5) a better understanding of the **role played by regulators** in the new postal market.

### Main achievements in 2003

Accord II was signed by 40 parties at the Association's Basle Plenary on 2 June 2003, covering the 15 EU postal operators, the 13 posts in the candidate countries as well as those in Albania, Bosnia and Herzegovina, Croatia, FYROM, Iceland, Norway, Serbia and Montenegro, and Switzerland, and four postal associations (CERP, IPC, PostEurop, UPU). Following the signature, 46 projects were approved, of which 11 were completed and 17 were ongoing at the end of the year.

### Activities foreseen for 2004

With regard to Accord II's target 1, PostEurop will be conducting a second operational survey in Turkey, and will be continuing its support of the 85% J+3 subgroup. To advance target 2, the Association will be disseminating the content of workshops in this area to all group A countries, as well as organising a follow-up workshop on financial and cost accounting in Budapest. For target areas 3, 4 and 5, cross-target workshops or training events will be organised and the content distributed to interested parties.

### Countries involved

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

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

## Accord II

### Description et objectifs

En 2003, avec l'élargissement de l'UE approchant à grands pas et à la lumière de la nouvelle Directive européenne 2002/39/CE, PostEurop a établi un nouvel Accord visant à encourager et faciliter la mise en conformité avec les Directives postales.

L'Accord II est conçu pour inciter les postes des pays membres actuels de l'UE et de l'EEE à aider les Membres de PostEurop des pays en voie d'adhésion et ce, selon deux principes:

- Les signataires du Groupe A\* engagent leurs organisations à atteindre les cinq objectifs repris dans l'Accord, afin de faciliter la réalisation au niveau national des normes requises par la Directive postale
- Les signataires du Groupe B\*\* engagent leurs organisations à aider les signataires du Groupe A à atteindre les cinq objectifs par le biais d'une assistance pratique et de projets à conclure entre les participants, en particulier grâce à des activités de jumelage.

Afin que les pays en voie d'adhésion puissent se conformer à l'acquis postal, l'Accord II comporte cinq objectifs spécifiques qui prévoient une conformité totale avec les normes (1) de **qualité de service** et (2) de **comptabilité financière et de rapports** de la Directive 97/67/CE, (3) l'adoption par le personnel des postes d'une culture de **sensibilisation aux clients et au marché**, (4) l'adoption **d'outils et de méthodes de planification et de gestion efficaces** et (5) une meilleure compréhension du **rôle des régulateurs** dans le secteur postal.

### Principales réalisations en 2003

L'Accord II a été signé par 40 parties lors de l'Assemblée plénière de l'Association à Bâle le 2 juin 2003, regroupant les 15 opérateurs postaux de l'UE, les 13 postes des pays candidats, ainsi que celles d'Albanie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, ex-République yougoslave de Macédoine, Islande, Norvège, Serbie et Monténégro et Suisse, et quatre associations postales (CERP, IPC, PostEurop, UPU). À la suite de la signature, 46 projets ont été approuvés, dont 11 ont été achevés et 17 étaient encore en cours à la fin de l'année.

### Activités prévues pour 2004

En ce qui concerne l'objectif 1 de l'Accord II, PostEurop va réaliser une deuxième étude opérationnelle en Turquie et poursuivra son soutien au sous-groupe 85% J+3. Pour faire progresser l'objectif 2, l'Association diffusera le contenu des ateliers dans ce domaine à tous les pays du Groupe A et organisera un séminaire de suivi sur la comptabilité financière et analytique à Budapest. Pour chacun des objectifs 3, 4 et 5, des activités horizontales telles que des ateliers ou des formations seront organisées et le contenu distribué aux parties intéressées.

### Pays participants

\* Les signataires du Groupe A sont : l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, la Macédoine, Malte, la Pologne, la Roumanie, la Serbie-Monténégro, la Slovaquie, la Slovénie, la République tchèque et la Turquie

\*\* Les signataires du Groupe B sont : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse

# Groupes d'action et Projets

## ACTIN Project

### Description and objectives

The ACTIN "Acquis Communautaire Training INitiatives" Project launched on 16 June 2003 is funded by the European Commission under PHARE's Business Support Programme, to assist postal operators of CEECs scheduled to join the EU. The overriding objective is to further strengthen the implementation of the Internal Market *acquis* requirements in the CEECs through the active participation of postal operators and stakeholders in the wider postal industry, including customers.

The main objective is to provide both postal services operators and users with an insight into the changes that will be brought about by the *acquis communautaire*. Posts will learn more about how they will have to change their business practices to be competitive in the new European business environment.

The two-year project will firstly take stock of existing training needs and identify the main obstacles to progress facing CEEC operators. An integrated training package – tailor-made for postal managers and involving key stakeholders such as the sector's commercial customers - will see meetings held both in Brussels and in the CEEC capitals. The training initiative is structured in such a way as to maximise the knock on or cumulative benefits enabling the "Trainers" of the CEECs to pass on their newly acquired skills to their colleagues in their own organisations.

An information awareness campaign, including technical seminars, will be conducted in each CEEC. Focus Groups will also be created to obtain feedback from business customers and to ensure that the improved level of service performance that is coming on stream can be fully exploited. The project foresees among its planned activities the creation of a multi-language database on a dedicated PostEurop ACTIN website summarising what the priorities are in each participating country.

### Main achievements in 2003

Launched on 25 April 2003, the ACTIN Project has completed the first phase of its work, having thoroughly investigated the training needs of beneficiaries and established all project documents, methodology, and management.

Participating posts were introduced to the project's objectives and guidelines at the kick-off meeting at PostEurop Headquarters on 16 June 2003. They also learned more about ACTIN's relationship with Accord II, specifically the Accord's targets 1 and 2, and were apprised of the practical details involved, including the role of participants, their responsibilities, and the financial implications and costs that would be covered by EU funding. An ACTIN Help Desk was established to support participants and to ensure the smooth running of the project.

Experts from participating posts have developed the "training for trainer tools" that will be used during the teaching phase of the programme. The teaching materials, which include methodological guidelines, a multi-language glossary, a trainer-expert vade mecum and project brochure, have been prepared and disseminated to the relevant parties.

## Projet ACTIN

### Description et objectifs

Le Projet ACTIN ("Acquis Communautaire Training INitiatives") lancé le 16 juin 2003 est financé par le Programme "Business Support" PHARE de la Commission européenne, afin d'aider les opérateurs postaux des pays d'Europe centrale et orientale (PECO) qui vont rejoindre l'Union européenne. Son objectif principal est de renforcer la mise en pratique des exigences de l'acquis du Marché Intérieur dans les PECO grâce à une participation active des opérateurs postaux et autres intervenants du secteur postal au sens large, y compris les clients.

L'objectif essentiel est de donner aux opérateurs postaux et utilisateurs des services postaux une meilleure compréhension des changements entraînés par l'acquis communautaire. Les postes apprendront comment modifier leurs pratiques commerciales pour être compétitives dans le nouvel environnement économique européen.

Ce projet, d'une durée de deux ans, fera d'abord l'inventaire des besoins de formation et identifiera les principaux obstacles auxquels les opérateurs des PECO doivent faire face. Un programme de formation global - créé sur mesure pour les cadres des postes et impliquant les principaux intervenants, tels les clients commerciaux du secteur - comprendra des réunions à Bruxelles et dans les capitales d'Europe centrale et orientale. La formation est conçue de manière à maximiser les bénéfices secondaires ou cumulatifs permettant aux « Formateurs » des PECO de transmettre leurs capacités fraîchement acquises à leurs collègues dans leur propre organisation.

Une campagne d'information, comportant des séminaires techniques, aura lieu dans chaque PECO. Des *focus groups* seront également constitués afin de recueillir les réactions des clients commerciaux et veiller à ce que les gains en termes de prestation de services soient pleinement exploités. Le projet prévoit parmi ses activités la création d'une base de données multilingue disponible sur un site Internet propre au Projet ACTIN de PostEurop, qui résumera les priorités de chaque pays participant.

### Principales réalisations en 2003

Ayant débuté le 25 avril 2003, le Projet ACTIN a accompli la première phase de ses travaux, ayant examiné en détail les besoins de formation des bénéficiaires et préparé tous les documents du projet, la méthodologie et la gestion.

Les objectifs et lignes directrices du projet ont été présentés aux postes participantes lors de la réunion de démarrage au Siège de PostEurop le 16 juin 2003. Elles ont également été informées des liens entre ACTIN et l'Accord II, en particulier les objectifs 1 et 2 de l'Accord et ont pris connaissance des détails pratiques, y compris le rôle des participants, leurs responsabilités, ainsi que les implications financières et les frais qui seraient couverts par le financement européen. Un « Help Desk » ACTIN a été installé afin d'apporter un soutien aux participants et veiller au bon déroulement du projet.

Des experts des postes participantes ont développé les « outils de formation pour les formateurs » qui seront utilisés au cours de la phase d'enseignement du programme. Le matériel didactique, qui comprend des lignes directrices méthodologiques, un glossaire multilingue, un vade-mecum formateur-expert et une brochure du projet, a été préparé et distribué aux parties concernées.

## … ACTIN Project (continued)

### Activities foreseen for 2004

Information kits, which deal with the specific topics to be addressed by the training sessions, such as the legal basis of the postal *acquis*, the functioning of the Internal Market and EU Institutions, and compliance with quality-of-service standards, will be released in early 2004. The first basic training session will take place in Brussels in late March 2004, with the intermediate training sessions subsequently being held in the candidate countries. A final training will again take place in Brussels towards the end of the year.

### Project Director

Marc Pouw – Secretary General

Tel: +32 2 724 72 82

Fax: +32 2 726 30 08

E-mail: marcpouw@posteurop.org

### Countries involved

EU Countries: Belgium, France, Greece, Italy, Netherlands, Portugal

CEECs: Bulgaria, Estonia, Latvia, Poland, Romania, Slovak Republic

Observers: Cyprus, Malta, Turkey

### Partners

PostEurop, IPALMO and FEDMA

## … Projet ACTIN (suite)

### Activités prévues pour 2004

Des kits d'information, qui concernent les sujets spécifiques à aborder au cours des sessions de formation, tels que la base juridique de l'acquis postal, le fonctionnement du Marché Intérieur et des Institutions européennes, ainsi que la conformité aux normes de qualité de service, seront disponibles début 2004. La première session de formation de base se tiendra à Bruxelles fin mars 2004, alors que les sessions de formation intermédiaires se dérouleront dans les pays candidats. Une formation finale sera à nouveau organisée à Bruxelles vers la fin de l'année.

### Directeur du projet

Marc Pouw – Secrétaire Général

Tél: +32 2 724 72 82

Fax: +32 2 726 30 08

E-mail : marcpouw@posteurop.org

### Pays participants

Pays de l'UE: Belgique, France, Grèce, Italie, Pays-Bas, Portugal

PECO: Bulgarie, Estonie, Lettonie, Pologne, Roumanie, République slovaque

Observateurs: Chypre, Malte, Turquie

### Partenaires

PostEurop, IPALMO et FEDMA



## CAPERS

### Description and objectives

The CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States) Project has enabled posts in Central and Eastern Europe and the Mediterranean to substantially improve quality of service by adopting existing best practices in postal electronic data exchange, including via the Internet. During the 1990s, posts in Western Europe made great strides in reducing delivery times of international items even as mail flows were on the rise. For posts in the candidate countries, being able to do the same is crucial, and not just to meet rising customer expectations, though this too is an important consideration. The first Postal Directive, 97/67/EC, contains quality-of-service provisions that posts in Member States are required to attain for universal service activities. These provisions will apply to posts in countries that join the EU in May 2004.

While best practices and supporting open-standards technology that were developed by Western European posts in the 1990s exist, putting them into practice can be a costly and time-consuming process. The CAPERS Project offered an accelerated, least costly means for candidate-country posts to adopt both the technology and techniques for better management of incoming international mail. Advance notice of inbound mail, sent electronically from the dispatching post, permits the receiving post to calculate staff requirements and plan transport prior to the mail's arrival. This translates into faster delivery times and more efficient postal operations.

The original CAPERS Project was launched in March 2001 for a period of eighteen months. The total cost for the six beneficiaries of this first phase was 1.2 million euros, of which 720,000 euros were provided by the European Commission's Information Society Technologies (IST) Programme. In light of the project's success, a second phase, for six additional posts, was initiated in July 2002 for a period of ten months. This second phase received 400,000 euros in funding from the IST Programme.

### Main achievements in 2003

The second phase of the CAPERS Project, which began in July 2002, was successfully concluded in early 2003. A significant portion of incoming international mail is now scanned and advanced notice is given to the receiving post, approaching the levels of the best performing West European posts. A questionnaire sent to participating posts revealed major changes in the way that posts operate as a result of the new system.

A workshop in February 2003 presented the final results of the CAPERS Project, and the final report was submitted to the European Commission in June 2003.

### Project Director

Marc Pouw - Secretary General  
Tel: +32 2 724 72 82  
Fax: +32 2 726 30 08  
E-mail: marcpouw@posteurop.org

### Countries involved

CAPERS I: Cyprus, Hungary, Lithuania, Malta, Poland, Romania  
CAPERS II: Bulgaria, Czech Republic, Estonia, Russia, Slovenia, Ukraine  
Partner: IPC

## CAPERS

### Description et objectifs

Le Projet CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States) a permis aux postes d'Europe centrale et orientale et de la Méditerranée d'améliorer significativement la qualité de service en adoptant les meilleures pratiques existantes dans le domaine de l'échange électronique des données postales, y compris par Internet. Au cours des années 1990, les postes d'Europe occidentale ont fait de grands progrès dans la réduction du temps de livraison des envois internationaux, alors que les flux postaux continuaient à croître. Pour les postes des pays candidats, il est essentiel de pouvoir faire de même, non seulement pour répondre aux exigences accrues des clients, quoique cet aspect soit également pris en considération. La première Directive postale, 97/67/CE, comporte des dispositions en matière de qualité de service que les postes des Etats Membres sont tenues de respecter pour ce qui a trait aux activités relevant du service universel. Ces dispositions s'appliqueront aux pays qui adhéreront à l'Union européenne en mai 2004.

Alors que les meilleures pratiques et les technologies non protégées y afférentes, mises au point par les postes d'Europe occidentale dans les années 1990, existent, les mettre en pratique est un processus onéreux et long. Le Projet CAPERS propose un moyen accéléré et moins cher aux postes des pays candidats d'intégrer à la fois la technologie et les techniques qui permettent une meilleure gestion du courrier international entrant. Un préavis relatif au courrier entrant, envoyé électroniquement par la poste expéditrice, permet à la poste destinatrice de calculer ses besoins en personnel et de planifier le transport avant l'arrivée du courrier. Ceci se traduit par des délais de livraison réduits et des opérations postales plus efficaces.

Le premier Projet CAPERS a été lancé en mars 2001 pour une période de dix-huit mois. Le coût total encouru par les postes bénéficiaires pendant la première phase a été de 1.2 million euros, dont 720.000 euros ont été financés par le Programme « Technologies de la Société de l'Information » (TSI) de la Commission européenne. Vu le succès du projet, une deuxième phase, pour six postes supplémentaires, a débuté en juillet 2002 pour une période de dix mois. Cette deuxième phase a reçu un financement de 400.000 euros du Programme TSI.

### Principales réalisations en 2003

La deuxième phase du Projet CAPERS, qui a débuté en juillet 2002, a été clôturée avec succès début 2003. Une partie importante du courrier international entrant est désormais scannée et un préavis est transmis à la poste destinatrice à un niveau proche de celui des postes les plus performantes d'Europe occidentale. Un questionnaire envoyé aux postes participantes a révélé des changements majeurs dans la manière dont les postes opèrent à la suite de ce nouveau système.

Un atelier en février 2003 a présenté les résultats définitifs du Projet CAPERS et le rapport final a été remis à la Commission européenne en juin 2003.

### Directeur du projet

Marc Pouw – Secrétaire Général  
Tél: +32 2 724 72 82  
Fax: +32 2 726 30 08  
E-mail: marcpouw@posteurop.org

### Pays participants

CAPERS I : Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie  
CAPERS II : Bulgarie, Estonie, Russie, Slovénie, République tchèque, Ukraine  
Partenaire : IPC

## European Crisis Managers Network

### Description and objectives

The European Crisis Managers Network was founded in the wake of the anthrax attacks that disrupted postal service in the United States in the fall of 2001 and that cost the lives of several postal workers and customers. That crisis showed the importance of having good channels of communication between the operators that form the international postal network, something lacking at the time of the anthrax scare. The network was formed, therefore, to make sure that vital information is available to posts in the event of an emergency and that they are able to get in touch with their counterparts when needed. The network aims to link not only Europe's postal operators, although this is the priority, but also other international organisations and national civil defence agencies.

The network promotes prior reflection on potential future crises and how to face them. It also gathers feedback from posts on crises they have faced, sharing this information with other members. In addition, the network works to improve the crisis-related training of postal staff. All of these measures should help minimise the economic and human impact of future emergencies.

### Main achievements in 2003

During 2003, the network compiled a list of crisis and security managers that is the basis of the network's database of contacts. The project team also began preliminary work on the design of a website that will automatically alert crisis managers of events such as biological contamination or other disasters as they occur. Progress was also made in establishing a telephone platform to allow posts to exchange information in the event of an emergency.

### Activities foreseen for 2004

The project will hold a Crisis and Security Managers Summit in Bonn (Germany), in January 2004. During the one-day conference, the project reported on the progress made in implementing its website and addressed topics of concern such as current and future terrorist threats, methods of detecting suspicious biological substances in the mail, and Deutsche Post's handling of the flood emergency in the summer of 2002.

### Chairperson

Ebbe Andersen - Head of Security  
Post Danmark  
Tel: +45 (33) 75 47 66  
Fax: +45 (33) 75 47 04  
E-mail: ebbe.andersen@post.dk

### Countries involved

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

## Réseau Européen des Gestionnaires de Crise

### Description et objectifs

Le Réseau Européen des Gestionnaires de Crise a été créé à la suite des attentats au bacille du charbon qui ont perturbé le service postal aux Etats-Unis en automne 2001 et qui ont coûté la vie à plusieurs employés et clients des postes. Cette crise a démontré l'importance de disposer de bons moyens de communication entre les opérateurs qui forment le réseau postal international, ce qui faisait défaut au moment de la panique provoquée par l'anthrax. Le réseau a donc été créé pour veiller à ce que les postes disposent des informations cruciales en cas d'urgence et qu'elles puissent entrer en contact avec leurs collègues si nécessaire. Le réseau vise non seulement à relier les opérateurs postaux européens, bien que ceci soit son objectif prioritaire, mais également à d'autres organismes internationaux et à des agences de protection civile.

Le réseau favorise une réflexion initiale sur les crises potentielles futures et la meilleure manière d'y faire face. Il recueille par ailleurs les réactions des postes au sujet des crises auxquelles elles ont déjà été confrontées, partageant ces renseignements avec les autres membres. Par ailleurs, le réseau veille à améliorer la formation en matière de crise du personnel des postes. Toutes ces mesures devraient permettre de minimiser l'impact économique et humain des crises à venir.

### Principales réalisations en 2003

Au cours de 2003, le réseau a dressé une liste des gestionnaires de crise et de sécurité, qui sous-tend sa base de données de contacts. L'équipe de projet a également fait les études préliminaires sur la conception d'un site Internet qui alertera automatiquement les gestionnaires de crise d'événements tels que des contaminations biologiques ou autres catastrophes lorsque ceux-ci interviennent. Des progrès ont également été réalisés dans la mise en place d'une plate-forme téléphonique qui permettra aux postes d'échanger des informations en cas d'urgence.

### Activités prévues pour 2004

Le projet organisera un Sommet des Gestionnaires de Crise et de Sécurité à Bonn (Allemagne) en janvier 2004. Au cours de cette conférence d'une journée, le projet fera rapport des progrès accomplis dans la création de son site Internet et se penchera sur des questions telles que la menace terroriste actuelle et future, les méthodes de détection des substances biologiques suspectes dans le courrier et la manière dont Deutsche Post a géré les inondations de l'été 2002.

### Président

Ebbe Andersen - Chef de la Sécurité  
Post Danmark  
Tél: +45 (33) 75 47 66  
Fax : +45 (33) 75 47 04  
E-mail: ebbe.andersen@post.dk

### Pays participants

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

## Customer Relations Task Force

### Description and objectives

Since 1998, the main goal of the Customer Relations Task Force (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. To work more closely with customers to find the solutions they are looking for, the task force organises Customer Fora, which bring together representatives from the postal sector, customer and consumer associations and international bodies such as the Universal Postal Union (UPU) and the European Commission (EC). In addition, through its Customer Newsletter, it informs interested third parties of PostEurop's activities and positions.

### Main achievements in 2003

The task force has continued to develop its co-operation with the representatives of major postal customers, including EMOTA, the European Mail Order Trade Association, and FEDMA, the Federation of European Direct Marketing. Its work with FEDMA has involved investigating ways of increasing direct mail volumes, possibly through joint projects, and by familiarising members with PostEurop's Postacademy training module on direct mail, which was developed in association with FEDMA.

The task force is also involved in a number of UPU- and other postal-sector-related initiatives, such as the work being conducted at the European Committee for Standardisation (CEN). It took part in the CEN TC331 Customer Task Force meeting in the spring of 2003. The task force is associated with the work of the UPU's Customer Relations Project Team, of which the UPU Customer Day is one initiative, as well as the efforts underway within the UPU Publishing Sector Industry Group (PSIG) to organise quality testing for periodicals. The task force has been monitoring relevant issues within CEN and ensuring that members are informed of developments.

A special Customer Forum in Tallinn, Estonia, in October 2003 addressed the issues of the development of the postal market in Central and Eastern Europe and of the problems faced by the posts in the candidate countries. Usually held in Brussels, the forum moved for the occasion to the capital of one of the candidate countries as a means of introducing customers and the representatives from the EU to the postal markets in the future EU members, a step towards helping generate greater mail volumes in these emerging markets.

### Activities foreseen for 2004

The Customer Relations Task Force aims to further improve its efficiency, becoming an ever more effective link between customer and consumer organisations and postal operators. It is planning to organise more events in 2004 that will lead to concrete projects to meet customer needs.

The CRTF will take an active part in the development of Accord II activities, focusing in particular on Target 3's objective of "promoting a culture of customer and market awareness among all staff and adopting an effective approach to marketing and sales activities".

The task force will also continue to develop its co-operation with FEDMA, EMOTA, CEN, and other important organisations like, for example, UPU – PSIG, and will continue to support the Quality of Service Project Team.

## Groupe d'action Relations Clients

### Description et objectifs

Depuis 1998, l'objectif principal du Groupe d'action Relations Clients (GARC) a été d'établir et d'entretenir des contacts avec les organisations clientes, et de construire des relations durables et de confiance favorisant le dialogue avec les clients commerciaux et individuels, les organisations nationales et internationales, ainsi que les autres partenaires de l'industrie postale. L'objectif final de ces activités est de contribuer à l'augmentation des flux postaux internationaux. Afin de travailler plus étroitement avec les clients dans la recherche des solutions qu'ils attendent, le Groupe d'action organise des Forums Clients qui rassemblent les représentants du secteur postal, des associations de clients et de consommateurs, ainsi que des organismes internationaux tels l'Union Postale Universelle (UPU) et la Commission européenne (CE). Par ailleurs, grâce à son *Customer Newsletter*, il informe les tiers concernés des activités et des prises de position de PostEurop.

### Principales réalisations en 2003

Le Groupe d'action a continué à développer sa collaboration avec les représentants des clients importants des postes, dont l'AEVPC, l'Association Européenne de Vente par Correspondance, et FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct. Sa collaboration avec FEDMA comprend une recherche des moyens permettant d'augmenter les volumes de publipostage, peut-être grâce à des projets communs, et de familiariser les membres avec le module consacré au publipostage du Projet Postacademy de PostEurop qui a été mis au point en collaboration avec FEDMA.

Le Groupe d'action est aussi impliqué dans certaines initiatives de l'UPU et d'autres, liées au secteur postal, telles que le travail accompli par le Comité Européen de Normalisation (CEN). Il a participé à la réunion du Groupe d'action Relations Clients du CEN TC331 au printemps 2003. Le Groupe d'action s'associe aux travaux de l'Equipe du Projet Relations Clients de l'UPU, dont la Journée du Client de l'UPU est une initiative, ainsi qu'aux efforts menés par le Groupe industriel du Secteur de l'édition (GISE) de l'UPU pour effectuer des tests de qualité pour les périodiques. Le Groupe d'action contrôle les questions qui le concerne au sein du CEN et veille à ce que les membres soient informés des développements.

Un Forum Clients spécial tenu à Tallinn, Estonie, en octobre 2003 a abordé les questions relatives au développement du marché postal en Europe centrale et orientale et les problèmes rencontrés par les postes des pays candidats. Le Forum, qui se tient habituellement à Bruxelles, a eu lieu pour l'occasion dans la capitale de l'un des pays candidats afin de présenter aux clients et représentants de l'UE les marchés postaux des futurs membres de l'Union, une étape visant à générer des volumes de courrier plus importants dans ces marchés émergents.

### Activités prévues pour 2004

Le Groupe d'action Relations Clients veille à toujours améliorer son efficacité, à devenir un lien toujours plus efficace entre les organisations de clients et de consommateurs et les opérateurs postaux. Il envisage d'organiser d'autres événements en 2004 qui aboutiront à des projets concrets répondant aux besoins des clients.

Le GARC prendra une part active au développement des activités de l'Accord II, se concentrant en particulier sur le but de l'Objectif 3 qui est de « promouvoir une culture de sensibilisation au client et au marché parmi tout le personnel et adopter une approche efficace aux activités de marketing et de vente ».

Le Groupe d'action continuera également à développer sa collaboration avec FEDMA, l'AEVPC, le CEN et d'autres organisations importantes telles que, par exemple, le GISE de l'UPU, et poursuivra son soutien à l'Equipe du Projet Qualité de Service.

## ... Customer Relations Task Force (continued)

### Chairperson

Bruna Cacciapuoti - Responsible of Customer Relations Department, Mail Division,  
Poste Italiane, S.p.A., Italy  
Tel: +39 06 5958 5162  
Fax: +39 06 5958 4800  
E-mail:cacciapuotb@posteitaliane.it

### Vice-Chairperson

Cor de Jonge - Manager, International Regulations  
TPG Post International, Netherlands  
Tel: + 31 70 334 5492  
Fax: + 31 70 334 5490  
E-mail: c.l.f.dejonge@tpgpost.nl

### Countries involved

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

## ... Groupe d'action Relations Clients (suite)

### Présidente

Bruna Cacciapuoti - Responsable du Département Relations Clients, Division Courier,  
Poste Italiane, S.p.A., Italie  
Tél: +39 06 5958 5162  
Fax: +39 06 5958 4800  
E-mail :cacciapuotb@posteitaliane.it

### Vice-Président

Cor de Jonge - Directeur, Réglementation internationale  
TPG Post International, Pays-Bas  
Tél: + 31 70 334 5492  
Fax: + 31 70 334 5490  
E-mail: c.l.f.dejonge@tpgpost.nl

### Pays participants

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



## EU Contact Committee

### Description and objectives

The EU Contact Committee (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 Committee monitors and influences the ongoing debate within the EU on the liberalisation of postal services and the effects of the directives that are passed to promote further market opening. It provides expert input on the WTO/GATS negotiations, participating in key discussion forums such as the ESF. It also studies the potential impact of proposed measures concerning services of general interest, public procurement, and the levying of VAT on postal services and customs fees. The Committee has offered to assist EU Institutions and the OECD in the economic studies they produce.

### Working Groups operating under the umbrella of the EUCC

|                                   | Benchmarking         | Customs<br>Procédures douanières | PEGAS          | Services of General Interest<br>Services d'Intérêt Général | Standardisation<br>Normalisation | VAT<br>TVA        | WTO/GATS<br>OMC/AGCS |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------|--|----------------------------------|-------------------|----------------------|
| Chairperson, Présidence           | Rutger Goethart      | Reinhard Fischer                 | Pierre Bellier | Manfred Montreal   | Troels Thomsen                   | Bernard Miraillès | Olivier Boussard     |
| Vice-Chairperson, Vice-Présidence | Paul-Bernard Damiens | Bob Dart                         | Florian Haacke | Steve Newsome  | José-Maria Marcos Espinosa       | Marcella Mooren   | Carlo Petrini        |

|                    |   |  |   |   |   |  |   |
|--------------------|---|--|---|---|---|--|---|
| Activity, Activité | Studies network issues<br>Examine les questions de réseau | Follows EU customs developments likely to affect European postal operators<br>Suit les développements de l'UE en matière de procédures douanières pouvant avoir un impact sur les opérateurs postaux européens | Examines EU developments in relation to aviation security, shares best practices and provides mutual support amongst the EU PPOs which are adapting to these new requirements<br>Examine les développements de l'UE relatifs à la sécurité aérienne, partage les meilleures pratiques et apporte un soutien mutuel aux OPP de l'UE qui s'adaptent à ces nouvelles exigences | Has been studying the EC's Green Paper on SGI, which outlines the EC's thinking on possible future legislation in this area<br>A examiné le Livre Vert de la CE sur les SIG présentant l'opinion de la CE sur une éventuelle législation dans ce domaine à l'avenir | Monitors the work being carried out by the European Standardisation Committee (CEN) and other standardisation initiatives<br>Suit les travaux réalisés par le Comité Européen de Normalisation (CEN) et d'autres initiatives de normalisation | Examines EU developments in VAT legislation and coordinates member action in this field<br>Examine les développements de l'UE quant à la législation sur la TVA et coordonne les actions des membres dans ce domaine | Follows the GATS trade negotiations<br>Suit les négociations commerciales de l'AGCS |
|--------------------|---|--|---|---|---|--|---|

### Main achievements in 2003

The Customs Working Group has been active in 2003 on a number of issues, including the European Commission's proposals for small consignments. It sent a letter to Commissioner Bolkestein in the spring of 2003 expressing its concerns over the Commission's work in this regard, and has been working on a study of the impact of the proposed changes, with a view to presenting a common position to decision-makers. The working group has also continued to work with members and the UPU on the issue of the new CN 22/23 forms, which will replace the old forms from January 2004. It has been discussing the impact that new security measures in the United States will have on postal traffic, and has held a meeting with U.S. Customs authorities in this regard. The new security measures highlight the need for implementing an electronic system of customs clearance for mail items, a topic that the working group has already begun studying.

## Comité de Contact UE

### Description et objectifs

Le Comité de Contact UE (CCUE) est un interlocuteur privilégié des Institutions européennes, coordonnant et présentant les opinions des opérateurs postaux publics européens sur la politique européenne qui les concerne et d'autres initiatives et développements de l'UE qui ont un impact sur les activités postales.

Le Comité contrôle et influence le débat en cours au sein de l'Union sur la libéralisation des services postaux et les effets des directives introduites pour promouvoir une plus grande ouverture du marché. Il offre la contribution d'experts aux négociations de l'OMC/AGCS et participe à des forums de discussion importants tels que ESF. Il examine également l'impact potentiel des mesures proposées concernant les services d'intérêt général, les marchés publics et l'imposition de la TVA sur les services postaux et les frais de douane. Le Comité a proposé son aide aux Institutions européennes et à l'OCDE pour les études économiques qu'elles produisent.

### Groupes de Travail opérant sous l'égide du CCUE

|                                   | Benchmarking         | Customs<br>Procédures douanières | PEGAS          | Services of General Interest<br>Services d'Intérêt Général | Standardisation<br>Normalisation | VAT<br>TVA        | WTO/GATS<br>OMC/AGCS |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------|--|----------------------------------|-------------------|----------------------|
| Chairperson, Présidence           | Rutger Goethart      | Reinhard Fischer                 | Pierre Bellier | Manfred Montreal   | Troels Thomsen                   | Bernard Miraillès | Olivier Boussard     |
| Vice-Chairperson, Vice-Présidence | Paul-Bernard Damiens | Bob Dart                         | Florian Haacke | Steve Newsome  | José-Maria Marcos Espinosa       | Marcella Mooren   | Carlo Petrini        |

|                    |   |  |   |   |   |  |   |
|--------------------|---|--|---|---|---|--|---|
| Activity, Activité | Studies network issues<br>Examine les questions de réseau | Follows EU customs developments likely to affect European postal operators<br>Suit les développements de l'UE en matière de procédures douanières pouvant avoir un impact sur les opérateurs postaux européens | Examines EU developments in relation to aviation security, shares best practices and provides mutual support amongst the EU PPOs which are adapting to these new requirements<br>Examine les développements de l'UE relatifs à la sécurité aérienne, partage les meilleures pratiques et apporte un soutien mutuel aux OPP de l'UE qui s'adaptent à ces nouvelles exigences | Has been studying the EC's Green Paper on SGI, which outlines the EC's thinking on possible future legislation in this area<br>A examiné le Livre Vert de la CE sur les SIG présentant l'opinion de la CE sur une éventuelle législation dans ce domaine à l'avenir | Monitors the work being carried out by the European Standardisation Committee (CEN) and other standardisation initiatives<br>Suit les travaux réalisés par le Comité Européen de Normalisation (CEN) et d'autres initiatives de normalisation | Examines EU developments in VAT legislation and coordinates member action in this field<br>Examine les développements de l'UE quant à la législation sur la TVA et coordonne les actions des membres dans ce domaine | Follows the GATS trade negotiations<br>Suit les négociations commerciales de l'AGCS |
|--------------------|---|--|---|---|---|--|---|

### Principales réalisations en 2003

Le Groupe de Travail Procédures douanières a été actif en 2003 sur un certain nombre de questions, y compris les propositions de la Commission sur les petits envois. Il a envoyé une lettre au Commissaire Bolkestein au printemps 2003 exprimant ses soucis au sujet des travaux de la Commission à cet égard et a réalisé une étude sur l'impact des changements proposés afin de présenter une position commune aux décideurs. Le groupe de travail a également continué à travailler avec les membres et l'UPU sur la question des nouveaux formulaires CN 22/23 qui remplaceront les anciens formulaires dès janvier 2004. Il a discuté l'impact des nouvelles mesures de sécurité aux Etats-Unis sur le trafic postal et a tenu une réunion avec les autorités douanières américaines à cet égard. Les nouvelles mesures de sécurité mettent en évidence la nécessité de mettre en place un système électronique pour le dédouanement du courrier, un sujet que le groupe de travail a déjà commencé à examiner.

## …♦ EU Contact Committee (continued)

The Services of General Interest (SGI) Working Group, after studying the European Commission's Green Paper on SGI, worked intensely to reach a consensus position that could be submitted in response. In September, the group agreed on a common position<sup>(1)</sup>, which was sent to the Commission. The common position stated the postal sector's preference for continuing the sector-specific approach that had proved successful in the past. A framework for providing a high-quality postal service already exists in Directive 97/67/EC, which strikes a good balance between the duties of the Union and the Member States, based on the principle of subsidiarity. Independent regulators, which ensure compliance with the letter of the Postal Directive, exist at the national level, separate from the public postal operators. The common position also noted that, with the further opening of the postal market to competition, reserved areas may no longer be sufficient to finance the universal service obligations. It suggested that alternative mechanisms may need to be investigated, but that a compensation mechanism might be too unwieldy to work well in practice.

The Standardisation Working Group, which held its first meeting in June 2003, has created a database of existing CEN standards for the postal sector and has drafted a survey on standardisation, including an examination of the legal and regulatory implications of implementing standards. The working group also provides members, on an ongoing basis, with guidance and advice on new standards and the standardisation process in general.

The VAT Working Group met with the members of PostEurop's Terminal Dues Project to examine the potential consequences of the EU's proposed changes to the existing VAT Directive affecting terminal dues. The European Commission has suggested reforming the sixth VAT Directive by removing the VAT exemption on postal services, while leaving states the option of applying a reduced VAT rate on certain standard postal services. Items sent to recipients outside the EU would be taxed as if they were being sent to a destination in the Union. The VAT Working Group also discussed the situation, and the potential impact on postal activities, at the September Terminal Dues Seminar organised by the Association. It concluded that there was a risk that certain categories of postal customers might, under the proposed VAT regime, choose to send mail via third countries to avoid tax exposure. Meeting with Commission officials, the working group has suggested granting a lower VAT rate to standard services and clarifying the affects that levying VAT on postal services could have for remailing and terminal dues.

In June 2003, the WTO/GATS Working Group adopted a common position, supported by the PPOs of fourteen EU Member States<sup>(2)</sup>, which was sent to contacts in Brussels and at the WTO. The common position supported the EU's conditional offer in the GATS negotiations, noting that the EU has one of the most open postal markets in the world, and urging that equal market access be granted by the EU's other major trading partners. It also recommended that the ongoing negotiations on terminal dues at the UPU be taken into account.

## …♦ Comité de Contact UE (suite)

Après avoir étudié le Livre Vert sur les Services d'Intérêt Général (SIG), le Groupe de Travail Services d'Intérêt Général a travaillé intensivement pour arriver à un consensus pouvant être soumis en réponse. En septembre, le groupe s'est mis d'accord sur une position commune<sup>(1)</sup> qui a été envoyée à la Commission. La position commune indiquait la préférence du secteur postal de poursuivre l'approche spécifique au secteur qui avait été couronnée de succès dans le passé. Un cadre pour la fourniture d'un service postal de grande qualité existe déjà dans la Directive 97/67/CE qui offre un bon équilibre entre les obligations de l'Union et des Etats Membres, basé sur le principe de subsidiarité. Des régulateurs indépendants, qui veillent à se conformer à la lettre à la Directive postale, existent au niveau national, séparés des opérateurs postaux publics. La position commune indiquait également qu'avec la plus grande ouverture du marché postal à la concurrence, les domaines réservés ne suffiraient peut-être plus à financer les obligations de service universel. Elle suggérait la possibilité d'examiner des mécanismes alternatifs, mais qu'un système de compensation pourrait s'avérer trop peu maniable pour être efficace en pratique.

Le Groupe de Travail Normalisation, qui a tenu sa première réunion en juin 2003, a créé une base de données des normes existantes du CEN pour le secteur postal et a rédigé une étude sur la normalisation, y compris l'examen des implications légales et réglementaires de la mise en œuvre des normes. Le groupe de travail fournit également aux membres, de manière continue, une aide et des avis sur les nouvelles normes et le processus de normalisation en général.

Le Groupe de Travail TVA a rencontré les membres du Projet Frais terminaux de PostEurop pour examiner les conséquences éventuelles des changements proposés par l'UE à la directive existante sur la TVA pour ce qui concerne les frais terminaux. La Commission européenne a proposé de modifier la sixième directive sur la TVA en supprimant l'exemption de TVA sur les services postaux, tout en laissant à chaque état la possibilité d'appliquer un taux de TVA réduit sur certains services postaux standards. Les articles envoyés à des destinataires hors UE seraient taxés de la même manière que s'ils étaient envoyés à une destination dans l'Union. Le Groupe de Travail TVA a également discuté la situation et l'impact éventuel sur les activités postales au cours du Séminaire Frais terminaux organisé par l'Association en septembre. Il a conclu qu'il y avait un risque que certaines catégories de clients des postes puissent, dans le cadre du régime de TVA proposé, choisir d'envoyer leur courrier par le biais de pays tiers afin d'éviter la taxe. Lors de sa réunion avec les fonctionnaires de la Commission, le groupe de travail a proposé d'accorder un taux de TVA inférieur aux services standards et de clarifier les effets qu'un prélèvement de TVA sur les services postaux pourrait avoir sur la réexpédition et les frais terminaux.

En juin 2003, le Groupe de Travail OMC/AGCS a adopté une position commune défendue par les OPP de quatorze Etats Membres de l'UE<sup>(2)</sup> qui a été envoyée à des contacts à Bruxelles et à l'OMC. La position commune défendait l'offre conditionnelle de l'UE dans les négociations de l'AGCS, indiquant que l'UE dispose de l'un des marchés postaux les plus ouverts dans le monde et demandant qu'un accès équivalent au marché soit accordé par les autres partenaires commerciaux importants de l'UE. Elle a également recommandé que les négociations sur les frais terminaux actuellement en cours à l'UPU soient prises en considération.

(1) Supported by 14 of the 15 EU PPOs, the exception being La Poste (France)

(2) The exception being Royal Mail (United Kingdom)

(1) Soutenue par 14 des 15 OPP de l'UE, l'exception étant La Poste (France)

(2) L'exception étant Royal Mail (Royaume-Uni)

## …♦ EU Contact Committee (continued)

Since the terrorist attacks of 11 September 2001, aviation security has been the subject of increasing scrutiny by the EU and others. The practical result of growing security concerns has been the instigation of the new EU Regulation 2320/2002 which has specific operational and cost implications for all postal operators who fly postal items. An advisory group of experts in various fields – Stakeholders' Advisory Group on Aviation Security (SAGAS), has been formed by the EC to help it implement the new regulation, and PostEurop is represented on this group. A new EUCC working group on this issue – PostEurop Group of Aviation Security (PEGAS), has been set up to share best practice and provide mutual support amongst the EU PPOs which are adapting to these new requirements.

### Activities foreseen for 2004

Ten new Member States will be joining the EU in May 2004. It is hoped and anticipated that the PPOs from many of these will take an active role in the work of the committee. Both the Chair and the existing Committee members will welcome their participation.

Next year, work will continue on customs issues related to small consignments as well as the many issues arising from the new security initiatives.

On services of general interest, the EC's reaction to the stakeholder feedback it has received will closely be examined.

More detailed work on standards is planned, particularly in the areas where the EC may consider making these mandatory.

Relevant experts will continue to follow ongoing developments in other important dossiers, such as VAT, aviation security and the WTO, and, where appropriate, take concerted action.

The EUCC will also take a close interest in the studies the EC will carry out in 2004. These will cover both the economics of the postal services, and also the application of the Postal Services Directive.

### Chairperson

Chris Powell - Head of International Affairs  
Royal Mail Group plc – International Services, United Kingdom  
Tel: +44 20 7012 3309  
Fax: +44 20 7012 3269  
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

## …♦ Comité de Contact UE (suite)

Depuis les attaques terroristes du 11 septembre 2001, la sécurité aérienne a fait l'objet d'un examen plus approfondi par l'UE et d'autres. Le résultat pratique des plus grandes préoccupations au niveau de la sécurité a été l'instigation d'une nouvelle réglementation européenne 2320/2002 qui a des implications spécifiques sur les opérations et les coûts pour tous les opérateurs postaux qui expédient des articles postaux par avion. Un groupe consultatif d'experts dans de nombreux domaines (SAGAS) a été créé par la CE pour l'aider à mettre en œuvre la nouvelle réglementation et PostEurop en fait partie. Un nouveau groupe de travail du CCUE traitant cette question (PEGAS) a été créé pour partager les meilleures pratiques et apporter une aide mutuelle aux OPP de l'UE qui s'adaptent à ces nouvelles exigences.

### Activités prévues pour 2004

Dix nouveaux Etats Membres rejoindront l'UE en mai 2004. Il est souhaité et attendu que de nombreux OPP de ces pays jouent un rôle actif dans les travaux du Comité. A la fois le Président et les membres existants du Comité accueilleront favorablement leur participation.

L'an prochain, les travaux se poursuivront sur les questions douanières relatives aux petits envois, ainsi que les nombreux problèmes résultant des nouvelles initiatives en matière de sécurité.

Quant aux services d'intérêt général, la réaction de la CE aux avis des intervenants qu'elle a reçus sera étroitement analysée.

Des travaux plus détaillés sur les normes sont prévus, en particulier dans les domaines où la CE envisage de les rendre obligatoires.

Les experts concernés continueront à suivre les développements en cours dans d'autres dossiers importants, tels que la TVA, la sécurité aérienne et l'OMC et, si nécessaire, prendront des actions concertées.

Le CCUE s'intéressera aussi étroitement aux études que la CE va réaliser en 2004. Celles-ci couvriront à la fois l'économie des services postaux, mais également l'application de la Directive sur les services postaux.

### Président

Chris Powell – Chef des Affaires Internationales  
Royal Mail Group plc – Services Internationaux, Royaume-Uni  
Tél: +44 20 7012 3309  
Fax: +44 20 7012 3269  
E-mail: chris.a.powell@royalmail.com

### Pays participants

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

## International Affairs Task Force

### Description and objectives

The International Affairs Task Force (IATF) focuses on issues and initiatives affecting PostEurop's entire membership.

It 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 enhance PostEurop's presence and influence in various international organisations and ensure 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 preparations for UPU's POC and CA meetings. Much of its activity in the past year was devoted to preparing the 2004 UPU Congress in Bucharest. 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 non-EU 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 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.

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.

## Groupe d'action Affaires Internationales

### Description et objectifs

Le Groupe d'action Affaires internationales (GAAI) se concentre sur les questions et initiatives ayant un impact sur l'ensemble des Membres de PostEurop.

Il offre un large forum de 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 de mettre en évidence la présence de PostEurop et son influence dans diverses organisations internationales et veiller à ce que tous les Membres de l'Association soient informés des questions internationales pouvant avoir un impact sur eux. Ses principaux domaines d'activité sont liés à l'UPU, tels que l'élaboration des positions de PostEurop ou les recommandations sur des dossiers relatifs à l'UPU, le partage d'informations et la préparation des réunions du CEP et du CA de l'UPU. L'essentiel de ses activités l'an dernier a été consacré à la préparation du Congrès 2004 de l'UPU à Bucarest. Le Groupe d'action s'occupe également de collaboration technique et de développement postal.

Par ailleurs, le GAAI est chargé d'établir et d'entretenir 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 les informations sur les négociations de l'OMC/AGCS et les activités des organisations internationales traitant les questions de l'OMC/AGCS (p.ex. ESF/UPU/CE)
- Accroître la prise de conscience parmi les Membres de PostEurop ne faisant pas partie de l'UE des implications des négociations de l'AGCS.

#### AITA/OACI

Etablir et entretenir des relations permettant une action rapide, si nécessaire, par de nouvelles politiques/procédures établies par ces organisations.

#### OMD

Collaborer et soutenir le Projet Procédures douanières en entretenant des relations avec l'OMD, aidant ainsi à faire connaître les intérêts de PostEurop.

#### OCDE

Contrôler et analyser, en collaboration avec le Groupe de Travail du CCUE, les politiques de l'OCDE et les études qui pourraient avoir un impact sur les Membres de PostEurop en général.

#### OIT

Analyser, si nécessaire, l'impact que les études et les politiques de l'OIT peuvent avoir sur l'emploi et les conditions de travail dans le secteur postal.

Collaboration technique et développement postal.

Initiatives de coordination pour les pays en voie d'adhésion en termes d'amélioration de la qualité de service dans les pays du troisième groupe (ex : UNEX-Lite et son extension diagnostique, CAPERS, test de la poste aux lettres de PostEurop, etc.) et relations avec le Groupe d'action Qualité de Service.

## …♦ International Affairs Task Force (continued)

### Main achievements in 2003

Much of the task force's activity in 2003 has revolved around the upcoming 2004 UPU Congress in Bucharest. Its working group on strategic issues has been studying the main issues that seem likely to be a part of the UPU's World Postal Strategy for 2005-2008, with a view to giving inputs on behalf of PostEurop.

In the context of the preparation of the UPU Congress, more than 200 proposals have been distributed to various PostEurop task forces, projects and working groups (two new temporary ones have been launched: one devoted to letter mail, the other to parcels) to examine proposals, circulated to PostEurop Members to find out positions and share them with CERP to increase likelihood of having a common position between CERP and PostEurop.

In its fall meeting, it turned its attention to the 2003 UPU CA meeting, which would cover the future development of the UPU, strategic planning issues, technical co-operation, and the WTO's GATS negotiations.

### Activities foreseen for 2004

The task force will continue to co-ordinate the Bucharest Congress preparation in two main directions:

- continuation of the proposals examination process with the support of PostEurop Headquarters and together with CERP, in order to define the final PostEurop position on all European proposals before the Dubrovnik Joint Plenary in February 2004
- discussion on the Bucharest Congress' key issues that will be validated by PostEurop and CERP (proposals, resolutions, Congress documents, other issues regarding the Bucharest Postal Strategy) and will be debated more in-depth at the Dubrovnik Joint Plenary.

From April until August, the IATF will coordinate the study of the non-European and UPU proposals that will have been sent by the International Bureau of the UPU.

During the Congress (15 September – 5 October), the IATF will coordinate regular meetings between PostEurop Members and between PostEurop and CERP in order to adapt European positions according to developments.

After the Congress, the IATF will study Congress decisions and their impact on PostEurop Members and will prepare the newly elected POC/CA first session.

### Chairperson

Philippe Hlavacek - Deputy Director, International Relations

La Poste – D.A.E.I., France

Tel: +33 1 55 44 03 20

Fax: +33 1 55 44 03 33

E-mail: philippe.hlavacek@laposte.fr

### Vice-Chairperson

Elzana Ibrahimagic - Director of Postal Operations

Public Enterprise BH Post, Bosnia and Herzegovina

Tel: +387 33 252 606

Fax: +387 33 252 711

E-mail: elzanai@posta.ba

### Countries involved

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

## …♦ Groupe d'action Affaires internationales (suite)

### Principales réalisations en 2003

La plupart des activités du Groupe d'action en 2003 ont eu trait au prochain Congrès 2004 de l'UPU à Bucarest. Son groupe de travail sur les questions stratégiques a étudié les points essentiels qui feront probablement partie de la Stratégie postale mondiale de l'UPU pour 2005-2008, afin de communiquer la contribution de PostEurop. Dans le cadre de la préparation du Congrès de l'UPU, plus de 200 propositions ont été distribuées aux divers groupes d'action de PostEurop, projets et groupes de travail (deux nouveaux groupes temporaires ont été créés : l'un consacré au courrier, l'autre aux colis) pour examiner les propositions circulées aux Membres de PostEurop afin de définir leurs positions et les partager avec le CERP afin d'augmenter la possibilité d'arriver à une position commune entre le CERP et PostEurop.

Lors de sa réunion de l'automne dernier, il a concentré son attention sur la réunion du CA 2003 de l'UPU qui abordera le développement futur de l'UPU, les questions de planification stratégique, la collaboration technique, ainsi que les négociations de l'AGCS de l'OMC.

### Activités prévues pour 2004

Le Groupe d'action continuera à coordonner la préparation du Congrès de Bucarest dans deux directions principales :

- la poursuite du processus d'examen des propositions avec l'aide du Siège de PostEurop et du CERP, afin de définir la position finale de PostEurop sur toutes les propositions européennes avant l'Assemblée plénière conjointe de Dubrovnik en février 2004
- la discussion des points principaux du Congrès de Bucarest qui seront validés par PostEurop et le CERP (propositions, résolutions, documents du Congrès, autres questions relatives à la Stratégie postale de Bucarest) et discutés plus en détail à l'Assemblée conjointe de Dubrovnik.

D'avril à août, le GAAI coordonnera l'étude des propositions non-européennes et de l'UPU qui auront été envoyées par le Bureau International de l'UPU.

Durant le Congrès (15 septembre – 5 octobre), le GAAI coordonnera des réunions régulières entre les Membres de PostEurop et entre PostEurop et le CERP afin d'adapter les positions européennes en fonction des développements.

Après le Congrès, le GAAI en examinera les décisions et leur impact sur les Membres de PostEurop, et préparera la première session du CEP/CA nouvellement élu.

### Président

Philippe Hlavacek – Directeur Adjoint, Relations internationales

La Poste – D.A.E.I., France

Tél: +33 1 55 44 03 20

Fax: +33 1 55 44 03 33

E-mail: philippe.hlavacek@laposte.fr

### Vice-Présidente

Elzana Ibrahimagic – Directrice des Opérations postales

Public Enterprise BH Post, Bosnie-Herzégovine

Tél: +387 33 252 606

Fax: +387 33 252 711

E-mail: elzanai@posta.ba

### Pays participants

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

## IT Project

### Description and objectives

On a regular basis, the project holds conferences, the IT Fora, which provide members with the opportunity to discuss among themselves and with outside experts on how the latest developments in information and communication technologies can improve the efficiency of posts and help them provide new services in line with customer expectations. Participants learn of ways of enhancing the value of existing postal products and expanding the offer of new products and solutions. The emphasis is placed on taking the best of existing solutions, where feasible and appropriate, and using and developing them further among members. The ultimate goal is to ensure a viable postal sector that can meet the needs of its customers. Past IT Fora have been held in Florence (1999), Budapest (2001) and Istanbul (2002), while the 2003 Forum was held in Lisbon.

### Main achievements in 2003

In March 2003, the IT Project presented the results of the year-long Postal IT Development Strategic Study (PIDSS) to the European Commission, which had provided funding for the project. The results were also made available to members in the form of a report and during the 2003 ePostEurop Forum in Lisbon in November 2003. The IT Forum also addressed the issues of e-government and the postal sector new postal services as a result of IT applications, and innovations/customised solutions in track & trace.

### Activities foreseen for 2004

The IT Forum Project will continue to look to increase member participation in early 2004. The IT Project will meet in January/February with the aim of considering new activities in addition to the IT Fora. Project members will also select the new chair and vice-chair and will discuss possible topics for the next ePostEurop Forum.

### Chairperson (Temporary)

Carlo Petrini - Manager, International Mail Department, International Relations Poste Italiane S.p.A., Italy  
Tel: +39 06 5958 2725  
Fax: +39 06 5942 663  
E-mail: petrinic@posteitaliane.it

### Vice-Chairperson

To be decided at the first 2004 meeting.

### Countries involved

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

## Projet TI

### Description et objectifs

Le projet tient des conférences régulières, les Forums TI, qui donnent aux membres la possibilité de discuter entre eux et avec des experts extérieurs la manière dont les derniers développements en matière de technologies de l'information et de la communication peuvent améliorer l'efficacité des postes et les aider à fournir de nouveaux services répondant aux attentes des clients. Les participants apprennent comment augmenter la valeur des produits postaux existants et élargir l'offre de nouveaux produits et solutions. Lorsque cela s'avère possible et approprié, le fait de tirer le meilleur parti des solutions existantes, de les utiliser et de les développer plus encore parmi les membres est mis en évidence. Le but final est d'assurer un secteur postal viable qui réponde aux besoins de ses clients. Des Forums TI se sont déjà tenus à Florence (1999), Budapest (2001) et Istanbul (2002), alors que le Forum 2003 s'est déroulé à Lisbonne.

### Principales réalisations en 2003

En mars 2003, le Projet TI a présenté les résultats de l'Etude sur le Développement stratégique des Technologies de l'Information postales (PIDSS), réalisée en un an, à la Commission européenne qui avait financé le projet. Les résultats ont également été mis à la disposition des membres sous la forme d'un rapport au cours du Forum ePostEurop 2003 à Lisbonne en novembre 2003. Le Forum TI a également abordé les questions de e-gouvernement et les nouveaux services du secteur postal résultant des applications TI, ainsi que des innovations/solutions sur mesure en matière de suivi et localisation.

### Activités prévues pour 2004

Le Projet Forum TI continuera à veiller à accroître la participation des membres début 2004. Le Projet TI se réunira en janvier/février afin d'examiner de nouvelles activités en plus des Forums TI. Les membres du Projet éliront également leurs nouveaux président et vice-président et discuteront les sujets envisagés pour le prochain Forum ePostEurop.

### Président (Temporaire)

Carlo Petrini - Directeur, Département du Courrier international, Relations internationales Poste Italiane S.p.A., Italie  
Tél: +39 06 5958 2725  
Fax: +39 06 5942 663  
E-mail: petrinic@posteitaliane.it

### Vice-Président

A décider au cours de la première réunion 2004.

### Pays participants

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

## Stamps & Philately Project

### Description and objectives

The project promotes activities to ensure the future of stamp collecting as pastime and viable commercial activity for the postal sector. It addresses issues facing the Philately Departments of European posts and is in charge of the annual EUROPA stamp issues, selecting themes, co-ordinating national issues. A European Forum is organised every two years, offering Philately Directors from Member operators a unique platform for high-level discussions on the European philately and stamps environment. To date, two Philately Fora have been organised: (1) Madrid (2000), (2) Amsterdam (September 2002), with a third one scheduled in Paris (July 2004).

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 2003

The Stamps & Philately Project has been examining the possibility of setting up a website, to be operational by early 2004, that would promote stamp collecting among young people aged between 8 and 16. One section would be devoted to EUROPA stamp issues and the history of stamps and stamp collecting, while the other would contain information organised by country, including links to philatelic products. Also, in view of the European Parliament elections in the spring of 2004 and the entry of ten new Member States into the European Union, PostEurop recommended to carry out a philatelic product (postal entity) relating to the European election that will take place in June 2004. It organised the vote for the best 2003 EUROPA stamp design during PostEurop's annual Plenary in Basle in June 2003. Monaco's entry was selected as the best representative of the year's theme, poster art. The project team has also worked to prepare the next European Philatelic Forum, which will be held in Paris in July 2004 in conjunction with the Paris *Salon du Timbre*.

### Activities foreseen for 2004

One of the major highlights of the project's activities in 2004 will be the European Philatelic Forum, which will be devoted to the theme "Does a nineteenth-century pastime have a future in the twenty-first century?" Moreover, its new website should be operational beginning of 2004, and can be demonstrated during the Philatelic Forum in Paris. This project aims to create a database listing the skills possessed by people interested in doing consulting work for philately departments. Experience has shown that people outside the philately departments are generally tasked with providing consulting services to philately departments in developing countries. The creation of a skills database would enable a specialist from a philately department, and thus possessing the requisite skills and knowledge, to be sent to countries seeking assistance. The themes for the 2006 and 2007 EUROPA stamps have been determined: ***The integration of immigrants as seen by young people*** (2006) and ***100 years of scouting*** (2007). The project will be responsible for organising the selection of the best 2004 EUROPA stamp during the Plenary Assembly in Bucharest in September 2004.

### Chairman

Pascal Clivaz - Head of International Affairs  
Swiss Post, Switzerland  
Tel.: +41 31 338 01 96  
Fax: +41 31 667 61 43  
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

## Projet Timbres & Philatélie

### Description et objectifs

Le projet encourage les travaux visant à assurer l'avenir des collections de timbre en tant que passe-temps et activité commerciale viable pour le secteur postal. Il dialogue sur les questions auxquelles doivent faire face les Départements Philatélie des postes européennes et est responsable des émissions de timbres EUROPA, du choix des thèmes et de la coordination nationale des émissions. Un Forum européen est organisé tous les deux ans, offrant aux Directeurs Philatélie des opérateurs Membres une plate-forme unique pour des discussions de haut niveau sur la philatélie européenne et l'environnement des timbres. A ce jour, deux Forums ont été organisés : (1) Madrid (2000), (2) Amsterdam (septembre 2002), un troisième étant prévu à Paris (juillet 2004).

Le projet assure également la publication des timbres EUROPA officiels sur le site Internet de PostEurop qui est le site de référence actuel visant à lutter contre les émissions illégales.

### Principales réalisations en 2003

Le Projet Timbres & Philatélie a examiné la possibilité de créer un site Internet, devant être opérationnel début 2004, qui favoriserait les collections de timbres parmi les jeunes âgés de 8 à 16 ans. Une section serait consacrée aux émissions de timbres EUROPA et à l'histoire des timbres et des collections de timbres, tandis que l'autre présenterait des informations organisées par pays, y compris les liens vers les produits philatéliques. De même, en vue des élections du Parlement européen au printemps 2004 et l'entrée de dix nouveaux Etats Membres dans l'Union européenne, PostEurop a recommandé de réaliser un produit philatélique (entité postale) ayant trait à l'élection européenne qui aura lieu en juin 2004. Elle a organisé le vote pour la meilleure conception du timbre EUROPA 2003 au cours de l'Assemblée plénière annuelle de PostEurop à Bâle en juin 2003. Le timbre de Monaco a été choisi comme représentant le mieux le thème de l'année, l'art de l'affiche. L'équipe de projet a également préparé le prochain Forum Philatélie européen qui se tiendra à Paris en juillet 2004 lors du Salon du Timbre de Paris.

### Activités prévues pour 2004

L'un des événements majeurs des activités du projet en 2004 sera le Forum Philatélie européen qui sera consacré au thème «Un passe-temps du dix-neuvième siècle a-t-il un avenir au vingt-et-unième siècle?» De plus, son nouveau site Internet devrait être opérationnel début 2004 et pourra faire l'objet d'une démonstration lors du Forum Philatélie de Paris. Ce projet vise à créer une base de données donnant la liste des compétences des personnes intéressées par un travail de consultant pour les départements philatéliques. L'expérience a montré que l'on confie généralement aux personnes extérieures aux départements philatéliques la tâche d'agir en tant que consultant auprès des départements philatéliques des pays en voie de développement. La création d'une base de données des compétences permettrait à un spécialiste d'un département philatélique, possédant ainsi les compétences et la connaissance requises, d'être envoyé dans les pays qui cherchent de l'aide. Les thèmes des timbres EUROPA 2006 et 2007 ont été définis : ***L'intégration des immigrants vue par les jeunes*** (2006) et ***100 ans de scoutisme*** (2007). Le projet sera chargé d'organiser le choix du meilleur timbre EUROPA 2004 au cours de l'Assemblée plénière de Bucarest en septembre 2004.

### Président

Pascal Clivaz – Chef des Affaires Internationales  
Poste Suisse, Suisse  
Tél: +41 31 338 01 96  
Fax: +41 31 667 61 43  
E-mail: clivazp@post.ch

### Pays participants

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

## PIDSS

### Description and objectives

PIDSS (Postal IT Directions Strategic Study) was a year-long study designed to provide posts with broad strategies to navigate their way through the multitude of IT business solutions on offer. Specifically, it suggested ways in which technologies can be harnessed to:

- develop, expand and increase the efficiency of existing business lines, that is, finding better ways of providing services currently available
- launch new service offerings that meet evolving customer needs.

The goal is to ensure the long-term viability of the postal sector, which fulfils a vital social function through its guarantee of universal service and which is an important part of the economy, underpinning a significant proportion of business transactions. The cost of the study, some 400,000 euros, was entirely funded by the European Commission's Information Society Technologies (IST) Programme.

Posts benefit from PIDSS because they do not have to undergo a costly process of trial and error that might lead to a postal sector fragmented by a multitude of incompatible technologies. Europe's postal operators form an interconnected and interdependent network for delivering goods and information. For the network to perform optimally, which is what customers want and expect, all of its constituent links must be able to work together seamlessly. PostEurop has a proven track record of offering effective shared solutions that enhance the efficiency and quality of the postal network.

Postal customers, large and small, will benefit in two ways. First, they will be able to enjoy a wider range of new services that meet their expectations and that use a technology compatible with their own. Second, by ensuring the continued viability of postal operators, citizens can feel safe in the knowledge that their access to the postal network will remain guaranteed.

### Main achievements in 2003

The research conducted in 2002 was summarised in a report to the European Commission submitted in March 2003. Based on a detailed SWOT analysis of trends affecting the postal sector, the report recommended that posts work together when developing and implementing IT solutions to ensure a seamless flow of information. It also outlined ways in which posts could use IT to lower their costs, thereby improving their financial viability. In addition, issues related to the management of international IT networks and access and to these networks were also addressed. Finally, PIDSS underscored the importance of agreeing on technical standards for the success of international IT projects linking posts.

### Project Director

Marc Pouw – Secretary General  
Tel.: +32 2 724 72 82  
Fax: +32 2 726 30 08  
E-mail: marcpouw@posteurop.org

### Countries involved

Finland, Hungary, Italy, Norway, Portugal, Romania

## PIDSS

### Description et objectifs

PIDSS (*Postal IT Directions Strategic Study/Etude des Directions Stratégiques Postales en matière de TI*) a été une étude d'un an conçue pour fournir aux postes de grandes stratégies pour trouver leur chemin au travers de la multitude de solutions commerciales de TI proposées. Plus spécifiquement, elle a suggéré des manières dont les technologies peuvent être aménagées pour :

- développer, étendre et augmenter l'efficacité des lignes de produits existantes, c'est-à-dire, trouver de meilleures manières de fournir les services actuellement disponibles
- lancer des offres de nouveaux services qui répondent aux besoins changeants des clients.

Le but est d'assurer la viabilité à long terme du secteur postal qui remplit une fonction sociale vitale en garantissant un service universel et constitue une part importante de l'économie, étayant une proportion significative des transactions commerciales. Le coût de l'étude, quelque 400.000 euros, a été entièrement financé par le Programme des Technologies de la Société de l'Information (TSI) de la Commission européenne.

Les postes bénéficient de PIDSS car elles ne doivent pas se livrer à un processus onéreux d'essais et d'erreurs qui peut aboutir à un secteur postal fragmenté par une multitude de technologies incompatibles. Les opérateurs postaux européens forment un réseau interconnecté et interdépendant pour livrer les marchandises et les informations. Afin que le réseau soit parfaitement opérationnel, ce que les clients souhaitent et attendent, tous les liens qui le constituent doivent pouvoir travailler ensemble sans faille.

PostEurop a prouvé qu'elle pouvait offrir des solutions partagées efficaces qui mettent en évidence l'efficacité et la qualité du réseau postal.

Les clients des postes, grands et petits, en profiteront de deux manières. Tout d'abord, ils pourront profiter d'une plus large gamme de nouveaux services qui répondent à leurs attentes et qui utilisent une technologie compatible à la leur. Ensuite, en assurant la viabilité continue des opérateurs postaux, les citoyens pourront être assurés que leur accès au réseau postal demeurera garanti.

### Principales réalisations en 2003

La recherche effectuée en 2002 a été résumée dans un rapport à la Commission européenne soumis en mars 2003. Sur la base d'une analyse détaillée SWOT des tendances ayant un impact sur le secteur postal, le rapport recommandait aux postes de travailler ensemble au cours du développement et de la mise en œuvre de solutions informatiques visant à assurer un flux d'informations sans faille. Il a également décrit les manières dont les postes pouvaient utiliser les technologies de l'information pour réduire leurs coûts, améliorant ainsi leur survie financière. De plus, les questions relatives à la gestion des réseaux informatiques internationaux et à l'accès à ces réseaux ont également été abordées. Enfin, PIDSS a souligné l'importance de se mettre d'accord sur les normes techniques afin d'assurer le succès des projets informatiques internationaux reliant les postes.

### Directeur du Projet

Marc Pouw – Secrétaire Général  
Tél.: +32 2 724 72 82  
Fax: +32 2 726 30 08  
E-mail: marcpouw@posteurop.org

### Pays participants

Finlande, Hongrie, Italie, Norvège, Portugal, Roumanie

## Postacademy Project

### Description and objectives

The Postacademy Project is an e-learning initiative that seeks to bring in the best expertise available to design and host training modules for PostEurop Members. The project was founded on the premise that posts need a skilled workforce to survive in an increasingly competitive and customer-oriented postal market. By offering e-learning modules to a wide audience of postal operators, the project is able to supply a cost-effective distance learning programme devised specifically with the needs of posts in mind. In all, over two million postal workers could benefit from the Postacademy Project.

The project group is composed of a permanent group based in Paris, selected experts from postal operators interested in the courses, and external partners, all specialised in the field of e-learning.

### Main achievements in 2003

In 2003, the project completed the French and Spanish versions of the first training module, *European Postal Markets*. It also continued to develop its second module, *Direct Mail*, which went online in January 2003. Development of this module was conducted in co-operation with FEDMA, the Federation of European Direct Marketing, to guarantee that the content reflected the needs of this important segment of postal clients. Consultations took place as well with the ACTIN Project, which provides training for posts in the candidate countries.

During the second half of 2003, the first course module was placed online and tested by twenty managers from Correos. This resulted in some modification of the content and layout to complete the module. The second module has been completed and is ready to be put online and made available to the first group of posts.

The mode of technical support and publicity has been updated as well : a new look has been given to the Postacademy website, together with the completion of an English version; choice of a single type of information; technical interface between the latter and the website that serves as a portal.

The project has begun to look into new sources of financing from the European Commission on the basis of two themes likely to arouse the latter's interest (*Ergonomics of the workstation and Posts and sustainable development*).

### Activities foreseen for 2004

The first half of 2004 should permit the completion of the final adjustments to the content and ergonomics of the first course module, which will be translated into English and made available to PostEurop Members. The final version of the English-language module should be launched in April 2004.

The second course will be released in two waves to interested postal operators, together with all the tools necessary to personalize the module. An assessment of the second module will be made at the end of the first half.

At the same time, decision-makers at postal operators will be made aware of the two existing courses, and the programme of course to be developed in the second half of 2004 will be decided (finances permitting). Throughout the year, possibilities for Commission financing will be investigated and dossiers established.

## Projet Postacademy

### Description et objectifs

Le Projet Postacademy est une initiative d'enseignement à distance qui cherche à rassembler la meilleure expertise disponible pour concevoir et accueillir des modules de formation pour les Membres de PostEurop. Le projet se fonde sur le fait que les postes ont besoin d'une main-d'œuvre qualifiée pour survivre dans un marché postal de plus en plus concurrentiel et orienté vers les clients. En offrant des modules d'enseignement à distance à une large audience d'opérateurs postaux, le projet peut fournir un programme à prix raisonnable, conçu spécifiquement en fonction des besoins des postes. Dans l'ensemble, plus de deux millions d'employés des postes pourraient tirer profit du Projet Postacademy.

Le groupe de projet se compose d'un groupe permanent basé à Paris, d'experts sélectionnés des opérateurs postaux intéressés par les cours, et de partenaires extérieurs, tous spécialisés dans le domaine de l'enseignement à distance.

### Principales réalisations en 2003

En 2003, le projet a terminé les versions française et espagnole du premier module de formation, *Les Marchés postaux européens*. Il a poursuivi le développement de son deuxième module, *Publipostage*, qui a été mis en ligne en janvier 2003. Le développement de ce module a été mené en collaboration avec FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct, afin de garantir que le contenu reflétait les besoins de cet important segment des clients des postes. Des consultations sont également intervenues avec le Projet ACTIN qui fournit une formation aux postes des pays candidats.

Au cours du second semestre 2003, le premier module de cours a été mis en ligne et testé par vingt cadres de Correos. Ceci a abouti à quelques modifications au niveau du contenu et de la mise en page pour achever le module. Le deuxième module a été terminé et est prêt à être mis en ligne et à la disposition d'un premier groupe de postes.

Le mode de support technique et de publicité a également été mis à jour : nouvelle apparence du site Internet Postacademy, ainsi que l'achèvement de la version anglaise; choix d'un seul type d'information; interface technique entre celle-ci et le site qui sert de portail.

Le projet a commencé à rechercher de nouvelles sources de financement de la Commission européenne sur la base de deux thèmes pouvant susciter l'intérêt de celle-ci (*L'ergonomie du poste de travail et Les postes et le développement durable*).

### Activités prévues pour 2004

Le premier semestre 2004 devrait voir l'achèvement des derniers ajustements au niveau du contenu et de l'ergonomie du premier module de cours qui sera traduit en anglais et mis à la disposition des Membres de PostEurop. La version finale du module en langue anglaise devrait être lancée en avril 2004.

Le deuxième cours sera distribué en deux vagues aux opérateurs postaux intéressés, de même que tous les outils requis pour personnaliser le module. Une évaluation du deuxième module sera réalisée à la fin du premier semestre.

Par la même occasion, les décideurs des opérateurs postaux seront informés des deux cours existants et le programme des cours à développer au cours du second semestre 2004 sera décidé (si les finances le permettent). Tout au long de l'année, les possibilités de financement de la Commission seront recherchées et les dossiers établis.

## ... Postacademy (continued)

### Chairperson

Gilbert Haffner – Director – Mission PostEurop  
La Poste, France  
(Gilbert Haffner has left Postacademy. He is now Chairman of the Museum of La Poste)

### Vice-Chairperson

Julio Lasheras San Martin - Deputy Director, Development and Training  
Sociedad Estatal "Correos y Telégrafos" S.A., Spain  
(Julio Lasheras San Martin has left Correos early 2004)

### Countries involved

Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Estonia, Finland, France, Lithuania, Poland, Romania, Slovenia, Spain (to be associated in 2004: Greece, Netherlands, Portugal, Switzerland)

### Other organisations involved

CNED, FEDMA, IREPP, UOC

## ... Postacademy (suite)

### Président

Gilbert Haffner – Directeur – Mission PostEurop  
La Poste, France  
(Gilbert Haffner a quitté Postacademy. Il est à présent Président du Musée de La Poste)

### Vice-Président

Julio Lasheras San Martin – Directeur Adjoint, Développement et Formation  
Sociedad Estatal "Correos y Telégrafos" S.A., Espagne  
(Julio Lasheras San Martin a quitté Correos début 2004)

### Pays participants

Bulgarie, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Lituanie, Pologne, Slovénie, Roumanie, République tchèque (devant s'associer en 2004 : Grèce, Pays-Bas, Portugal, Suisse)

### Autres organisations concernées

CNED, FEDMA, IREPP, UOC

Online courses, what e-learning is and how it can benefit your organization

Découvrez davantage au sujet des cours en ligne de Postacademy, ce qu'est le e-learning et comment il peut être bénéfique à votre organisation

Links to course content provide an in-depth look at the different modules

Les liens vers le contenu des cours offrent une approche approfondie aux différents modules

A glossary contains definitions of technical terms

Un glossaire contient les définitions des termes techniques

The forum lets visitors post their comments and questions

Le forum permet aux visiteurs de soumettre leurs commentaires et questions

You can ask for more information directly by filling in the online form

Vous pouvez demander de plus amples informations directement en remplissant le formulaire en ligne

A demo lets you test the e-learning experience

Une démonstration vous permet de tester l'expérience du e-learning

A direct link to the course modules (for authorized users)

Un lien direct vers les modules de cours (pour les utilisateurs autorisés)



## Social Affairs Committee

### Description and objectives

The Committee's scope of work comprises issues relating to European social policy, insofar as they affect the postal sector, including the social and human resource implications of EU social policies. The Committee views itself as a platform on the side of the employers.

The basic principle governing the Committee's work is the mutual respect for national circumstances, i.e., general economic conditions, international obligations, the national and international collective bargaining situation as well as the resulting views on subjects relating to social dialogue.

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

The Committee speaks for PostEurop on issues concerning social dialogue in the postal sector. 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 sectoral social dialogue at European level. It is entitled to contact other employers' organisations. It takes all the necessary initiatives in connection with European social policy and the initiatives required to further the common interests between employers and employees in the postal sector.

The work of the Committee is based on a market-oriented and commercial 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 2003

During the last twelve months, the Social Affairs Committee (SAC) has received EU funding for two major projects. One involves the creation of a website for PostEurop's Social Dialogue Committee, which will contain documents related to the Committee's work, including its expanding database of good practices. The European Commission will provide 38,710 euros, roughly 78 per cent of the total cost. The Committee's Enlargement Working Group has also received 107,590 euros in funding for workshops organised in October on issues such as training and industrial relations. A final conference was held in Cyprus in November to draw the conclusions from these workshops.

### Activities foreseen for 2004

The Social Dialogue will launch its website ([www.socialdialoguepost.org](http://www.socialdialoguepost.org)) after approval of the Social Dialogue Committee's (SDC) Plenary in early 2004. The Training and Skills Working Group intends to propose the organisation of events on good practices in the areas of "Competences" and "Corporate social responsibility (CSR)". Current best practices will be collected by way of a questionnaire using the new website tool.

## Comité Affaires Sociales

### Description et objectifs

La portée des travaux du Comité comporte des questions relatives à la politique sociale européenne, dans la mesure où elles ont un impact sur le secteur postal, y compris les implications sociales et de ressources humaines des politiques sociales de l'UE. Le Comité se considère comme étant une plate-forme au côté des employeurs.

Le principe de base gouvernant les travaux du Comité est le respect mutuel des circonstances nationales, c'est-à-dire, les conditions économiques générales, les obligations internationales, la situation des conventions collectives nationales et internationales, ainsi que les opinions qui en découlent au sujet du dialogue social.

Son but est de préparer les réunions avec les Institutions européennes, les partenaires sociaux et autres acteurs et également, si nécessaire, de commenter la portée des travaux du Comité.

Le Comité aborde au nom de PostEurop des questions relatives au dialogue social dans le secteur postal. La réglementation gouvernant la politique sociale présentée dans le Traité d'Amsterdam, ainsi que la réglementation et les publications réalisées au niveau européen pour son application constituent la base de cette politique. Le Comité agit en tant que partenaire de contact de la Commission européenne sur ces questions et prend part au dialogue social sectoriel au niveau européen. Il est autorisé à prendre des contacts avec d'autres organisations d'employeurs. Il prend toutes les mesures nécessaires en ce qui concerne la politique sociale européenne et les initiatives requises pour promouvoir les intérêts communs entre employeurs et employés du secteur postal.

Les travaux du Comité ont une base commerciale orientée vers le marché, reflétant la nature concurrentielle de facto du secteur postal, tenant compte des obligations spécifiques auxquelles le secteur est soumis.

### Principales réalisations en 2003

Au cours des douze derniers mois, le Comité Affaires Sociales (CAS) a reçu un financement européen pour deux projets importants. L'un d'eux concerne la création d'un site Internet pour le Comité de Dialogue Social de PostEurop, qui comportera les documents relatifs aux travaux du Comité, y compris sa base de données croissante de bonnes pratiques. La Commission européenne fournira 38.710 euros, à peu près 78 pour-cent du coût total. Le Groupe de Travail Elargissement du Comité a également reçu 107.590 euros à titre de financement pour les séminaires organisés en octobre sur des questions telles que la formation et les relations industrielles. Une conférence finale s'est tenue à Chypre en novembre pour tirer les conclusions de ces séminaires.

### Activités prévues pour 2004

Le Dialogue Social lancera son site Internet ([www.socialdialoguepost.org](http://www.socialdialoguepost.org)) après approbation de l'Assemblée plénière du Comité de Dialogue Social (CDS) début 2004. Le Groupe de Travail Formation et Compétences a l'intention de proposer l'organisation d'événements sur les nouvelles bonnes pratiques dans les domaines des «Compétences» et de la «Responsabilité sociale de l'Entreprise (CSR)». Les meilleures pratiques actuelles seront récoltées grâce à un questionnaire utilisant déjà l'outil du nouveau site.

## ...⇒ Social Affairs Committee (continued)

Moreover, the SAC will be contacting social dialogue committees in sectors similar to the postal sector, beginning in early 2004.

The bureau meeting to prepare the proposals for the SDC's work programme in 2004 was held on 8 December 2003, with the Plenary deliberating them in January 2004.

### 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/Chair of Social Dialogue Committee

Edouard Dayan – Director of European and International Affairs  
La Poste – D.A.E.I., France  
Tel: +33 1 55 44 03 03  
Fax: +33 1 55 44 03 00  
E-mail: edouard.dayan@laposte.fr

## ...⇒ Comité Affaires Sociales (suite)

De plus, le CAS prendra contact avec les comités de dialogue social dans des secteurs similaires au secteur postal, et ce dès le début 2004.

La réunion du bureau visant à préparer les propositions pour le programme de travail 2004 du CDS s'est tenue le 8 décembre 2003 et l'Assemblée plénière en débattra en janvier 2004.

### Président

Ralf Stemmer – Directeur Général, Politiques de Rémunération de l'Entreprise  
Deutsche Post World Net, Allemagne  
Tél: +49 228 182 51 00  
Fax: +49 228 182 70 31  
E-mail: r.stemmer@deutschepost.de

### Vice-Président/Président du Comité de Dialogue Social

Edouard Dayan – Directeur des Affaires européennes et internationales  
La Poste – D.A.E.I.  
Tél: +33 1 55 44 03 03  
Fax: +33 1 55 44 03 00  
E-mail: edouard.dayan@laposte.fr

Articles summarize the latest additions to the website's content. Sign up to receive information about activities by e-mail.

Articles présentant le nouveau contenu du site Internet. Pour recevoir directement les informations relatives à nos activités, veuillez nous communiquer votre adresse e-mail.

A calendar of both planned and completed meetings, workshops, and conferences, including links to the agenda and minutes.

Un calendrier présentant les réunions, séminaires, conférences terminées ou prévues avec l'ordre du jour et le compte rendu.

A list of more than 100 contacts in the European post offices and trade unions.

Une liste de plus de 100 contacts dans les bureaux de poste et syndicats européens.

A glossary of the social and postal vocabulary.

Un glossaire du vocabulaire social et postal.

Some 100 good practices on training and skills development, equal opportunities, enlargement, documents coming from experts on those subjects.

Quelque 100 bonnes pratiques sur la formation et le développement des compétences, les opportunités égales, l'élargissement, les documents des experts sur ces sujets.



# Legal Status of Member Operators and Regulatory Framework



| MEMBER OPERATOR        | LEGAL STATUS OF NATIONAL OPERATOR |                         |                            |                  |                    | REGULATION |                  |                       | OPERATEUR MEMBRE        |
|------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------------------|------------------|--------------------|------------|------------------|-----------------------|-------------------------|
|                        | Part of Government Ministry       | State-owned PTT Company | State-owned Postal Company | State-controlled | Privatised Company | Ministry   | Independent Body | Monopoly              |                         |
| Albania                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Albanie                 |
| Austria                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Autriche                |
| Belgium                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Belgique                |
| Bosnia & Herz.         |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Bosnie-Herz.            |
| Bulgaria               |                                   | X                       |                            |                  |                    |            | X                | X                     | Bulgarie                |
| Croatia                |                                   | X                       |                            |                  |                    |            | X                | X                     | Croatie                 |
| Cyprus                 |                                   |                         |                            |                  |                    |            | X                | X                     | Chypre                  |
| Czech Republic         | X                                 |                         | X                          |                  |                    |            | X                | X                     | République tchèque      |
| Denmark <sup>(1)</sup> |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          | X                | X                     | Danemark <sup>(1)</sup> |
| Estonia                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | No(n)                 | Estonie                 |
| Finland                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | No(n)                 | Finlande                |
| France                 |                                   | X                       |                            |                  |                    |            | X                | X                     | France                  |
| FYROM                  | X                                 | X                       |                            | X                |                    |            | X                | X                     | Macédoine (ex-Rép. de)  |
| Germany                |                                   |                         |                            |                  | X <sup>(2)</sup>   | X          | X                | X                     | Allemagne               |
| Greece                 |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Grèce                   |
| Hungary                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Hongrie                 |
| Iceland                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Islande                 |
| Ireland                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Irlande                 |
| Italy                  |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Italie                  |
| Latvia                 |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Lettonie                |
| Liechtenstein          |                                   | X                       |                            |                  | X                  | X          | X                | X                     | Liechtenstein           |
| Lithuania              |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Lituanie                |
| Luxembourg             |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Luxembourg              |
| Malta                  |                                   |                         | X <sup>(3)</sup>           |                  |                    |            | X                | X <sup>(4)</sup>      | Malte                   |
| Moldova                |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Moldova                 |
| Monaco                 | X                                 |                         |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Monaco                  |
| Netherlands            |                                   |                         |                            | X                |                    | X          | X                | X                     | Pays-Bas                |
| Norway                 |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Norvège                 |
| Poland                 |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Pologne                 |
| Portugal               |                                   | X                       |                            |                  |                    |            | X                | X                     | Portugal                |
| Romania                |                                   | X                       |                            |                  |                    |            | X                | X                     | Roumanie                |
| Russian Federation     |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | No(n)                 | Fédération de Russie    |
| San Marino             | X                                 |                         |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | Saint-Marin             |
| Serbia & Montenegro    |                                   | X                       |                            | X                |                    | X          |                  | X                     | Serbie & Montenegro     |
| Slovakia               |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          |                  | X                     | Slovaquie               |
| Slovenia               |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          |                  | X                     | Slovénie                |
| Spain                  |                                   |                         | X                          |                  |                    |            | X                | Partly/en partie      | Espagne                 |
| Sweden                 |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          | X                | No(n)                 | Suède                   |
| Switzerland            |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          | X                | X                     | Suisse                  |
| Turkey                 | X                                 |                         |                            |                  |                    | X          | X                | X                     | Turquie                 |
| Ukraine                |                                   |                         | X                          |                  |                    | X          |                  |                       | Ukraine                 |
| United Kingdom         |                                   |                         | X <sup>(6)</sup>           |                  |                    |            | X                | Partly <sup>(7)</sup> | Royaume-Uni             |
| # Guernsey             |                                   |                         | X                          |                  |                    |            | X                |                       | # Guernesey             |
| # Isle of Man          |                                   | X                       |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | # Ile de Man            |
| # Jersey               | X                                 |                         |                            |                  |                    | X          |                  | X                     | # Jersey                |

Appartenant à un ministère  
Compagnie PTT étatisée  
Compagnie postale étatisée  
Contrôlée par l'Etat  
Compagnie privatisée

Ministère  
Organisme indépendant  
Monopole

STATUT LEGAL DES OPERATEURS NATIONAUX

REGLEMENTATION

## Statut légal des opérateurs Membres et cadre réglementaire

Comments p54 / Commentaires p54

# Survey on the scope and size of the Reserved Area at 31 December 2003

| MEMBER OPERATOR     | WEIGHT AND PRICE CRITERIA |   | CONTENTS-BASED CRITERIA      |                  |                          | INTERNATIONAL |         |     | No Reserved Area       |
|---------------------|---------------------------|---|------------------------------|------------------|--------------------------|---------------|---------|-----|------------------------|
|                     | Weight Limit (Grams)      | Price Limit (or multiple of basic tariff) | Personal Correspondence only | Direct Mail      | Direct Mail Weight Limit | Inward        | Outward |     |                        |
| Albania             | 1000                      |   |                              |                  |                          |               |         |     | Albanie                |
| Austria             | 100                       | 3   | X                            |                  |                          | X             |         |     | Autriche               |
| Belgium             | 100                       | 3   |                              | X                |                          | X             |         |     | Belgique               |
| Bosnia & Herz.      | (1)                       |   |                              |                  |                          |               |         |     | Bosnie-Herz.           |
| Bulgaria            | 350                       | 5   |                              |                  |                          | X             | X       |     | Bulgarie               |
| Croatia             | 600                       | 3   | X                            | X                | 100                      | X             | X       |     | Croatie                |
| Cyprus              | 350                       |   | X                            |                  |                          | X             | X       |     | Chypre                 |
| Czech Republic      | 350                       | 5   |                              |                  |                          |               |         |     | République tchèque     |
| Denmark             | 250                       | 5   |                              |                  |                          | 250           |         |     | Danemark               |
| Estonia             | 0                         | 0   | 0                            | 0                | 0                        | 0             | 0       | X   | Estonie                |
| Finland             | 0                         | 0   |                              |                  |                          |               |         | X   | Finlande               |
| FYROM               | 350                       | 5   | X                            | X                | 2000                     | X             | X       |     | France                 |
| France              | 100                       | 3   |                              |                  |                          |               |         |     | Macédoine (ex-Rep. de) |
| Germany             | 100                       | (2)                                       |                              | >50              | 50                       | X             |         |     | Allemagne              |
| Greece              | 350                       | 5   |                              | X                | 350                      | 350           | 350     |     | Grèce                  |
| Hungary             | 100                       | 3   |                              | X                | 350                      | 350           | 350     |     | Hongrie                |
| Iceland             | 100                       | 3   |                              | X                | 250                      | X             | X       |     | Islande                |
| Ireland             | 350                       | 5   |                              | X                | 350                      | X             | X       |     | Irlande                |
| Italy               | 350                       | 5   |                              | X <sup>(3)</sup> |                          | X             | X       |     | Italie                 |
| Latvia              | 2000                      |   |                              |                  |                          | X             | X       |     | Lettonie               |
| Liechtenstein       | 100                       | 3   |                              | X                | <100                     | <100          | <100    |     | Liechtenstein          |
| Lithuania           | 350                       | 5   |                              |                  |                          | X             | X       |     | Lituanie               |
| Luxembourg          | 100                       | 3   |                              | X                | 100                      | X             | X       |     | Luxembourg             |
| Malta               | 350                       |   | X                            | X                | 350                      | X             | X       |     | Malte                  |
| Moldova             | 2000                      |   | X                            |                  |                          | X             | X       |     | Moldova                |
| Monaco              | 100                       | 3   |                              | X                |                          | X             | X       |     | Monaco                 |
| Netherlands         | 100                       | 3   | X                            |                  | 0                        | X             |         |     | Pays-Bas               |
| Norway              | 100 <sup>(4)</sup>        | 3   | X                            |                  |                          | <100          | 0       |     | Norvège                |
| Poland              | 2000                      |   | X                            |                  |                          | 2000          | 2000    |     | Pologne                |
| Portugal            | 100                       | 3   |                              | X                | 100                      | X             | X       |     | Portugal               |
| Romania             | 350                       | 5   |                              |                  |                          | X             | X       |     | Roumanie               |
| Russian Federation  |                           |   |                              |                  |                          |               |         |     | Fédération de Russie   |
| San Marino          | 2000                      |   |                              |                  |                          | X             | X       |     | Saint-Marin            |
| Serbia & Montenegro | (1)                       |   |                              |                  |                          |               |         |     | Serbie & Montenegro    |
| Slovakia            | 1000                      |   | X                            | X                | 1000                     | X             | X       |     | Slovaquie              |
| Slovenia            | 100                       |   | X                            |                  |                          | X             |         |     | Slovénie               |
| Spain               | 100                       | 3   | X <sup>(5)</sup>             |                  | 0                        | 100/3X        | 100/3X  | X   | Espagne                |
| Sweden              | 0                         |   |                              |                  |                          |               |         |     | Suède                  |
| Switzerland         | 1000                      | 5   |                              | X                |                          | X             |         |     | Suisse                 |
| Turkey              | No limit                  | 0   |                              |                  |                          | No limit      |         |     | Turquie                |
| Ukraine             | 350                       |   |                              |                  |                          |               |         |     | Ukraine                |
| United Kingdom      | 350                       | GBP 1                                     |                              | X                |                          | X             |         |     | Royaume-Uni            |
| # Guernsey          | N/A                       | GBP 1.35                                  | N/A                          | N/A              | N/A                      | N/A           | N/A     | N/A | # Guernesey            |
| # Isle Of Man       |                           | GBP 4                                     |                              |                  |                          |               |         |     | # Isle of Man          |
| # Jersey            | X                         | X   | X                            | X                | X                        | X             | X       |     | # Jersey               |

Poids limite (grammes)      Prix limite (ou multiple du tarif de base)      Correspondance privée seulement      Publipostage      Poids limite du publipostage      Entrant      Sortant      Pas de secteur réservé

POIDS ET PRIX

CONTENU

INTERNATIONAL

OPÉRATEUR MEMBRE

## Etude sur l'étendue et les dimensions du Secteur Réservé au 31 décembre 2003

Comments p54 / Commentaires p54

# Calendar

|  |  |
|--|--|
| <b>14 January 2004</b><br>European UPU Terminal Dues Round Table<br>Bonn   | <b>14 janvier 2004</b><br>Table Ronde européenne de l'UPU sur les Frais terminaux<br>Bonn                              |
| <b>15 January 2004</b><br>53rd Management Board meeting<br>PostEurop Headquarters, Brussels                        | <b>15 janvier 2004</b><br>53ème réunion du Conseil d'administration<br>Siège de PostEurop, Bruxelles                   |
| <b>20-21 January 2004</b><br>Terminal Dues meeting for pre-accession countries<br>PostEurop Headquarters, Brussels | <b>20-21 janvier 2004</b><br>Réunion Frais terminaux pour les pays en voie d'adhésion<br>Siège de PostEurop, Bruxelles |
| <b>28 January 2004</b><br>EU Contact Committee meeting<br>Luxembourg   | <b>28 janvier 2004</b><br>Réunion du Comité de Contact UE<br>Luxembourg  |
| <b>29 January 2004</b><br>International Affairs Task Force meeting<br>PostEurop Headquarters, Brussels             | <b>29 janvier 2004</b><br>Réunion du Groupe d'action Affaires Internationales<br>Siège de PostEurop, Bruxelles         |
| <b>2-13 February 2004</b><br>UPU POC and CA 2004<br>UPU Headquarters, Bern, Switzerland                            | <b>2-13 février 2004</b><br>CEP et CA de l'UPU 2004<br>Siège de l'UPU, Berne, Suisse                                   |
| <b>25-26 February 2004</b><br>CERP/PostEurop Joint Plenary Assembly<br>Dubrovnik, Croatia                          | <b>25-26 février 2004</b><br>Assemblée plénière conjointe CERP/PostEurop<br>Dubrovnik, Croatie                         |
| <b>24-26 March 2004</b><br>ACTIN Project first training session<br>PostEurop Headquarters, Brussels                | <b>24-26 mars 2004</b><br>Première session de formation du Projet ACTIN<br>Siège de PostEurop, Bruxelles               |
| <b>5 May 2004</b><br>54th Management Board meeting<br>PostEurop Headquarters, Brussels                             | <b>5 mai 2004</b><br>54ème réunion du Conseil d'administration<br>Siège de PostEurop, Bruxelles                        |
| <b>11 May 2004</b><br>Customer Forum<br>Brussels   | <b>11 mai 2004</b><br>Forum Clients<br>Bruxelles   |
| <b>16 June 2004</b><br>EU Contact Committee meeting<br>Brussels  | <b>16 juin 2004</b><br>Réunion du Comité de Contact UE<br>Bruxelles  |
| <b>1-2 July 2004</b><br>PostEurop European Philately Forum<br>Paris, France  | <b>1-2 juillet 2004</b><br>Forum Philatélie européen de PostEurop<br>Paris, France                                     |
| <b>25 August 2004</b><br>55th Management Board meeting<br>Athens   | <b>25 août 2004</b><br>55ème réunion du Conseil d'administration<br>Athènes  |
| <b>14 September 2004</b><br>PostEurop Plenary Assembly<br>Bucharest, Romania                                       | <b>14 septembre 2004</b><br>Assemblée plénière de PostEurop<br>Bucarest, Roumanie                                      |
| <b>15 September – 5 October 2004</b><br>23rd UPU Congress<br>Bucharest, Romania                                    | <b>15 septembre – 5 octobre 2004</b><br>23ème Congrès de l'UPU<br>Bucarest, Roumanie                                   |
| <b>8 December 2004</b><br>56th Management Board meeting<br>PostEurop Headquarters, Brussels                        | <b>8 décembre 2004</b><br>56ème réunion du Conseil d'administration<br>Siège de PostEurop, Bruxelles                   |

# Calendrier

## Comments p52 / Commentaires p52

- 1 Post Danmark became Post Danmark A/S, a public limited company, as of 1 January 2002 / Post Danmark est devenue Post Danmark A/S, une entreprise publique à responsabilité limitée, le 1er janvier 2002
- 2 31% of total equity floated in November 2000 / 31% du capital introduit en bourse en novembre 2000
- 3 Maltapost plc: Malta Government Investments Ltd. has a 65% shareholding and the remaining 35% equity is owned by Transend Worldwide Ltd, a subsidiary of New Zealand Post / Maltapost plc: Malta Government Investments Ltd. détient 65% du capital, les 35% restants étant détenus par Transend Worldwide Ltd, une filiale de New Zealand Post
- 4 The Malta Communications Authority (MCA) was designated postal regulator on 1 June 2003 / Malta Communications Authority a été désigné régulateur postal le 1er juin 2003
- 5 Since 1 April 2002 / Depuis le 1er avril 2002
- 6 Became public limited company on 26 March 2001 / Est devenue compagnie publique à responsabilité limitée le 26 mars 2001
- 7 Royal Mail monopoly: Companies can compete with Royal Mail, but require a licence to do so / Monopole de Royal Mail : des sociétés peuvent opérer en concurrence avec Royal Mail moyennant une licence

## Comments p53 / Commentaires p53

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

# Glossary

|                |  |                |  |
|----------------|--|----------------|--|
| <b>ACTIN</b>   | <b>Acquis Communautaire Training INitiatives</b>   | <b>ACTIN</b>   | <b>Acquis Communautaire Training INitiatives</b>   |
| <b>AISBL</b>   | <i>Association Internationale sans But Lucratif</i><br>(International Non-Profit Association)                        |                | <i>Association Internationale sans But Lucratif</i>  |
| <b>CA</b>      | Council of Administration  | <b>CA</b>      | Conseil d'administration   |
| <b>CAPERS</b>  | <b>Computer-Aided Post for EasteRN States</b>  | <b>CAPERS</b>  | <b>Computer-Aided Post for EasteRN States</b>  |
| <b>CEECs</b>   | Central and Eastern European Countries   | <b>PECO</b>    | Pays d'Europe centrale et orientale  |
| <b>CEN</b>     | <i>Comité Européen de Normalisation</i><br>(European Committee for Standardisation)                                  | <b>CEN</b>     | Comité Européen de Normalisation   |
| <b>CERP</b>    | <i>Comité Européen de Régulation Postale</i><br>(European Committee for Postal Regulation)                           | <b>CERP</b>    | Comité Européen de Régulation Postale  |
| <b>CN</b>      | Combined Nomenclature  | <b>NC</b>      | Nomenclature Combinée  |
| <b>CNED</b>    | <i>Centre National d'Enseignement à Distance - France</i><br>(National Centre for Distant Learning – France)         | <b>CNED</b>    | <i>Centre National d'Enseignement à Distance - France</i>  |
| <b>CRTF</b>    | Customer Relations Task Force  | <b>GARC</b>    | Groupe d'action Relations Clients  |
| <b>CSR</b>     | Corporate Social Responsibility  | <b>CSR</b>     | <i>Corporate Social Responsibility</i> (Responsabilité sociale de l'Entreprise)  |
| <b>DG</b>      | Directorate General  | <b>DG</b>      | Direction Générale   |
| <b>EC</b>      | European Commission  | <b>CE</b>      | Commission Européenne  |
| <b>EEA</b>     | European Economic Area   | <b>EEE</b>     | Espace Economique Européen   |
| <b>EMOTA</b>   | European Mail Order Trade Association  | <b>AEVPC</b>   | Association Européenne de Vente par Correspondance   |
| <b>ESF</b>     | European Services Forum  | <b>ESF</b>     | European Services Forum  |
| <b>ETOEs</b>   | Extra-territorial offices of exchange  | <b>BEE</b>     | Bureaux d'échange extra-territoriaux   |
| <b>EU</b>      | European Union   | <b>UE</b>      | Union Européenne   |
| <b>EUCC</b>    | EU Contact Committee   | <b>CCUE</b>    | Comité de Contact UE   |
| <b>EUREKA</b>  | European Research C(K)oordination Agency   | <b>EUREKA</b>  | <i>European Research C(K)oordination Agency</i> (Agence Européenne de Coordination de la Recherche)                      |
| <b>FEDMA</b>   | Federation of European Direct Marketing  | <b>FEDMA</b>   | <i>Federation of European Direct Marketing</i> (Fédération Européenne de Marketing Direct)                               |
| <b>FYROM</b>   | Former Yugoslav Republic of Macedonia  | <b>FYROM</b>   | <i>Former Yugoslav Republic of Macedonia</i> (ex-République yougoslave de Macédoine)                                     |
| <b>GATS</b>    | General Agreement on Trade in Services   | <b>AGCS</b>    | Accord Général sur le Commerce des Services  |
| <b>HTC</b>     | Harmonised Tariff System Code  | <b>HTC</b>     | <i>Harmonised Tariff System Code</i> (Système de Code de Tarification Harmonisé)   |
| <b>IATA</b>    | International Air Transport Association  | <b>AITA</b>    | Association Internationale des Transports Aériens  |
| <b>IATF</b>    | International Affairs Task Force   | <b>GAII</b>    | Groupe d'action Affaires Internationales   |
| <b>ICAO</b>    | International Civil Aviation Organisation  | <b>OACI</b>    | Organisation de l'Aviation Civile Internationale   |
| <b>ILO</b>     | International Labour Organisation  | <b>OIT</b>     | Organisation Internationale du Travail   |
| <b>IPC</b>     | International Post Corporation   | <b>IPC</b>     | International Post Corporation   |
| <b>IREPP</b>   | <i>Institut de Recherche, d'Etudes et de Prospective Postales</i><br>(Postal Institute for Research and Forecasting) | <b>IREPP</b>   | Institut de Recherche, d'Etudes et de Prospective Postales   |
| <b>ISO</b>     | International Standardisation Organisation   | <b>ISO</b>     | <i>International Standardisation Organisation</i> (Organisation Internationale de Normalisation)                         |
| <b>IST</b>     | Information Society Technologies   | <b>TSI</b>     | Technologies de la Société de l'Information  |
| <b>IT</b>      | Information Technology   | <b>TI</b>      | Technologies de l'Information  |
| <b>NAS</b>     | Newly Associated States  | <b>NAS</b>     | Newly Associated States (Etats Récemment Associés)   |
| <b>NEPH</b>    | New Electric Postal Helper   | <b>NEPH</b>    | <i>New Electric Postal Helper</i> (Nouvel Assistant Electrique Postal)   |
| <b>NIS</b>     | Newly Independent States   | <b>NEI</b>     | Nouveaux Etats Indépendants  |
| <b>OECD</b>    | Organisation for Economic Co-operation and Development   | <b>OCDE</b>    | Organisation de Coopération et de Développement Economiques  |
| <b>PEGAS</b>   | PostEurop Group on Aviation Security   | <b>PEGAS</b>   | <i>PostEurop Group on Aviation Security</i> (Groupe de PostEurop sur la Sécurité Aérienne)                               |
| <b>PHARE</b>   | Poland-Hungary: Action for Reconstructing the Economy  | <b>PHARE</b>   | <i>Poland-Hungary: Action for Reconstructing the Economy</i> (Pologne-Hongrie : Actions pour la Reconversion Economique) |
| <b>PIDSS</b>   | Postal IT Directions Strategic Study   | <b>PIDSS</b>   | <i>Postal IT Directions Strategic Study</i> (Etude Stratégique des Orientations TI des Postes)                           |
| <b>POC</b>     | Postal Operations Council  | <b>CEP</b>     | Conseil d'Exploitation Postale   |
| <b>PPOs</b>    | Public Postal Operators  | <b>OPP</b>     | Opérateurs Postaux Publics   |
| <b>PSIG</b>    | Publishing Sector Industry Group   | <b>GISE</b>    | Groupe Industriel du Secteur de l'Édition  |
| <b>R&amp;D</b> | Research and Development   | <b>R&amp;D</b> | Recherche & Développement  |
| <b>SAC</b>     | Social Affairs Committee   | <b>CAS</b>     | Comité Affaires Sociales   |
| <b>SAGAS</b>   | Stakeholders' Advisory Group on Aviation Security  | <b>SAGAS</b>   | <i>Stakeholders' Advisory Group on Aviation Security</i> (Groupe consultatif des Intervenants sur la Sécurité Aérienne)  |
| <b>SDC</b>     | Social Dialogue Committee  | <b>CDS</b>     | Comité de Dialogue Social  |
| <b>SGI</b>     | Services of General Interest   | <b>SIG</b>     | Services d'Intérêt Général   |
| <b>STEWOG</b>  | (Commission's) Small Technical Working Group   | <b>STEWOG</b>  | <i>(Commission's) Small Technical Working Group</i> (Petit Groupe de Travail Technique (de la Commission))               |
| <b>SWOT</b>    | Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats   | <b>SWOT</b>    | <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i> (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces)                    |
| <b>UNEX</b>    | Unipost External Monitoring System   | <b>UNEX</b>    | <i>Unipost External Monitoring System</i> (Système de Contrôle Externe d'Unipost)  |
| <b>UOC</b>     | <i>Universidad Oberta de Cataluña</i> (Catalan Open University – Spain)  | <b>UOC</b>     | <i>Universidad Oberta de Cataluña</i> (Université Ouverte de Catalogne - Espagne)  |
| <b>UPU</b>     | Universal Postal Union   | <b>UPU</b>     | Union Postale Universelle  |
| <b>VAT</b>     | Value Added Tax  | <b>TVA</b>     | Taxe sur la Valeur Ajoutée   |
| <b>WCO</b>     | World Customs Organisation   | <b>OMD</b>     | Organisation Mondiale des Douanes  |
| <b>WTO</b>     | World Trade Organisation   | <b>OMC</b>     | Organisation Mondiale du Commerce  |

**Glossaire**

# Plenary Assembly, Basle

More than 150 delegates from PostEurop's 43 Members attended the Annual Plenary Assembly that was held in Basle, Switzerland on 2-3 June 2003. The Plenary Assembly's Postal Forum, *European Public Postal Operators Leading Change*, analysed the key challenges and lessons learnt during the past ten years and discussed strategic options for the next decade. PostEurop would like to thank the staff at Swiss Post for their gracious invitation to host the meeting, and for all their efforts to make this event a success.



Plus de 150 délégués des 43 Membres de PostEurop ont assisté à l'Assemblée plénière annuelle organisée à Bâle (Suisse) les 2 et 3 juin 2003. Le Forum postal de l'Assemblée plénière, *Les opérateurs postaux publics européens initiateurs du changement*, a analysé les défis principaux et les leçons tirées au cours des dix dernières années, ainsi que les options stratégiques pour la prochaine décennie. PostEurop souhaite remercier le personnel de la Poste suisse pour leur aimable invitation et pour tous les efforts qu'ils ont déployés pour assurer le succès de cet événement.

## Assemblée plénière, Bâle



Avenue du Bourget, 44  
B-1130 Brussels  
Belgium

**t** + 32 2 724 72 80  
**f** + 32 2 726 30 08  
**e** posteeurop@posteurop.org