





/Déclaration_du_Président

L'année du millénaire a été une année de grande activité, fertile en événements et une véritable gageure pour nous tous à PostEurop. D'importants développements sur le front de la libéralisation postale sont intervenus depuis la publication des propositions de la Commission européenne pour une modification de la Directive postale et la publication en cours d'année de trois plateformes communes par l'Association à ce sujet.

En ce qui concerne le processus d'adhésion de nouveaux pays, le Sommet d'Helsinki en décembre 1999 a relancé le processus d'élargissement. A la lumière de cet événement, une étape marquante pour PostEurop a été le Sommet ministériel des pays en voie d'adhésion qu'elle a organisé en collaboration avec l'UPU et le CERP en septembre 2000, lui permettant ainsi d'attirer l'attention sur l'importance de l'infrastructure des services postaux et de leur développement au sein des économies nationales. Au niveau opérationnel, notre projet pour l'amélioration de la qualité de service transfrontalier (UNEX Lite) a accompli des progrès intéressants, et il en va de même pour les initiatives de jumelage entre l'Union européenne et les membres en voie d'adhésion. Mais la réalisation la plus marquante de cette année à cet égard a été le financement par la Commission du projet CAPERS pour un montant de EUR 0.75 million qui facilitera la mise en oeuvre de la pré-planification des envois informatisés et des procédures de contrôle de qualité sur la base des normes CAPE dans six pays en voie d'adhésion au cours de 2001.

Personnellement, l'événement le plus marquant a été l'inauguration le 9 mai 2000 du timbre EUROPA au Parlement européen, commémorant le 50ième anniversaire de la Déclaration Schuman. Cet événement unique – l'émission, le même jour, d'un timbre EUROPA d'une conception identique par quarante-huit opérateurs postaux publics à travers l'Europe, d'est en ouest et du nord au sud, a été une reconnaissance éclatante du travail de notre Groupe Philatélie et, de plus, un symbole donnant une réelle impulsion à l'intégration future. Cet évé-

nement important a permis à l'Association de poser ses jalons auprès de responsables politiques influents au niveau européen.

L'année a débuté avec notre Assemblée Plénière annuelle à Prague. Son thème étant *Le Défi de l'an 2000*, cette conférence a été très stimulante et je désire réitérer ici mes remerciements à nos hôtes de la poste tchèque de nous avoir accueillis chez eux.

La conférence a été un moment privilégié pour rappeler aux délégués l'importance d'adapter et de réinventer constamment leurs organisations de manière à pouvoir aborder les changements de plus en plus complexes auxquels ils sont confrontés dans leur environnement quotidien.

Les participants de Prague ont fait preuve de détermination en identifiant la nécessité d'entreprendre une étude détaillée de nos rapports avec nos principaux clients. Mais le souvenir le plus constant et le plus important que, je l'espère, les participants à la Plénière auront emporté avec eux est la discussion en Table Ronde sur le thème *Concurrence et Coopération*. Ce débat animé divisé en deux parties – *La mission du service universel dans un environnement concurrentiel* et *La concurrence et la coopération peuvent-elles co-exister?* a suscité quelques questions provocantes, par exemple, quelle orientation stratégique notre organisation devrait-elle prendre? De telles questions deviendront vraiment d'actualité avec l'arrivée d'une plus grande libéralisation en 2003 et l'émergence de nombreux fournisseurs de service universel dans certains pays.

Mon souci primordial au cours de l'année écoulée a été de faciliter l'intégration progressive et constante des réseaux postaux nationaux des membres. Il nous est donc indispensable d'anticiper et de réagir promptement aux développements au sein de la Communauté européenne qui auront un impact sur le secteur postal. Afin de pouvoir profiter des sources d'expertise les plus influentes et informées de la manière dont la politique communautaire est sensée évoluer,

PostEurop s'est récemment fait membre du CEPS (*Centre for European Policy Studies*).

Le 30 mai 2000, la Commission européenne a publié sa proposition de modification de la Directive UE 97/67/CE du 15 décembre 1997 visant à encore réduire la portée du secteur réservé aux Etats membres. A la veille de cette initiative, une déclaration de l'Association avait été publiée, demandant à la Commission d'élaborer une réglementation cohérente prévoyant un statut légal et une viabilité économique pour le fournisseur de service universel. Elle conseillait également d'éviter toute distinction entre courrier hybride et non hybride qui aurait constitué un handicap dans l'avancement du débat sur la libéralisation.

Faisant suite à une longue discussion au sein de l'Association, une réponse définitive a été publiée en novembre 2000. Dans ce communiqué, nous avons exprimé nos craintes que la nouvelle approche en vue de la libéralisation du marché basée sur la segmentation entre services traditionnels et spéciaux ne détruise progressivement la viabilité économique du service universel. Ceci pourrait aussi devenir une source d'incertitude sur le plan légal quant à distinguer les produits réservés de ceux qui ont été effectivement libéralisés. De plus, les plans de libéralisation transfrontalière pourraient également ébranler la fourniture de service universel dans certains pays.

Je suis très reconnaissant pour l'intérêt et la compréhension dont ont fait preuve le Parlement européen et ses Comités lors de l'examen du dossier postal, en particulier les Comités de Politique régionale, Transport et Tourisme, Industrie, Commerce extérieur, Recherche et Energie. En l'occurrence, le Conseil des Ministres des Télécommunications du 22 décembre 2000 n'a pu arriver à une décision sur les propositions de la Commission telles que modifiées par le Parlement. PostEurop va, bien sûr, continuer à jouer un rôle actif dans la suite des débats. Il est compréhensible que certains membres ne puissent accepter la position de l'Association sur les propositions de la Commission. J'ai entamé un examen de nos procédures afin d'être certain que nous sommes à tout moment conscients de notre diversité en formulant des politiques.

Des progrès considérables ont été accomplis dans l'aide apportée à nos membres des treize pays en voie d'adhésion afin de répondre à l'*acquis communautaire*. Avril 2000 a vu sept capitales de l'Union européenne reliées à cinq autres dans les pays en voie d'adhésion dans le cadre du programme UNEX Lite. Plus tard, le même mois, les résultats d'une initiative conjointe entreprise par le Commonwealth régional dans le domaine du Comité postal des Communications (RCC) – UPU – PostEurop ont été annoncés. Un total de onze membres RCC ont exprimé leur intérêt à participer au programme UNEX Lite.

J'ai pris conscience depuis quelque temps déjà qu'il était devenu indispensable de donner une place plus importante au secteur postal dans le programme national des pays en voie d'adhésion. C'est pourquoi, PostEurop, en collaboration avec le CERP et l'UPU, ont pris l'initiative sans précédent d'organiser le 29 septembre 2000 un Sommet des Ministres responsables de la politique du secteur postal dans les treize pays en voie d'adhésion. Ce Sommet, auquel participaient également les Directeurs Généraux de ces pays, a écouté les exposés d'experts de la Commission européenne et du Parlement, ainsi que de Thomas Leavey, Directeur Général de l'UPU.

Le Sommet a entendu en termes concrets que l'étroite collaboration entre PostEurop, IPC et les membres participants progressait et générerait des résultats significatifs. Par exemple, les niveaux de qualité de service ont augmenté de près de 20 % au cours des cinq dernières années, résultat - et non des moindres - de toutes les initiatives que nous avons entreprises depuis l'Accord de Bruxelles du 16 septembre 1998. En conclusion du Sommet, une résolution a été unanimement adoptée, demandant à tous les acteurs du processus de pré-adhésion d'améliorer l'interface entre le marché postal et les autres secteurs de l'économie. A cette fin, il leur a été demandé d'incorporer des objectifs adéquats pour le secteur postal dans leurs plans d'action nationaux.

Mais, comme indiqué précédemment, je considère que la reconnaissance la plus remarquable

/Déclaration_du_Président

du travail de l'Association dans l'aide apportée aux pays en voie d'adhésion a été la décision de la Commission européenne, aussi en septembre, de financer le projet CAPERS (*Computer-Aided Post for Eastern States*) à raison de EUR 0.75 million. Ce financement va permettre à Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne et Roumanie, avec l'assistance technique de IPC, de mettre en oeuvre les procédures de pré-planification et de contrôle de qualité selon les normes CAPE.

A tout ce qui précède, il faut encore ajouter la conclusion fructueuse d'une autre initiative financée par la Commission européenne – le premier projet Jumelage – le 7 septembre 2000. Ceci a marqué une étape significative dans notre contribution à la coopération technique, dont tous les acteurs peuvent être fiers. Cet exercice trouve ses origines dans le programme international PHARE pour les postes et télécommunications (*Multi-Country Programme for Telecommunications and Posts - MPTP*). Il nous a permis d'acquérir une expertise dans des domaines tels que l'établissement de systèmes rendant les organisations plus orientées vers les clients, les réseaux électroniques de gestion de l'information, les progiciels d'établissement des coûts et même une aide pour se conformer à la Directive postale européenne.

Sur cinquante-deux demandes de mission reçues, trente-cinq ont été menées dans dix pays. Cette tâche n'a pu être accomplie que grâce à l'aide généreuse de quatorze de nos membres qui, ensemble, ont rassemblé quatre-vingt-six experts. Cette possibilité d'adapter chaque mission aux circonstances particulières de chaque pays bénéficiaire, d'une durée maximale de cinq jours, s'est avérée très bénéfique. Le coût d'une mission avoisinant généralement EUR 2.200, la Commission européenne a pu se rendre compte de la gestion rationnelle de ses fonds.

Et que dire des autres défis qui nous attendent? De même que cette année du millénaire a vu notre organisation surmonter les défis et les menaces posés par le Y2K ou bogue du millénaire, je suis certain que le projet EURO connaîtra un succès identique.

L'année a donné au secteur postal une occasion unique de démontrer d'une manière fortement symbolique la volonté d'unité de tous nos peuples au travers de notre grand continent. Le 9 mai 2000, l'Europe a célébré le 50^{ième} anniversaire de la Déclaration Schuman qui avait donné l'impulsion à la création éventuelle des Institutions européennes modernes telles qu'on les connaît aujourd'hui. Afin d'illustrer notre conviction partagée de rapprocher les européens, quarante-huit opérateurs postaux publics (y compris cinq pays ne faisant pas partie de l'Association – Arménie, Azerbaïdjan, Bélarus, Géorgie et Vatican – et trois entités ayant des liens avec les Etats membres – les Iles Aland, Gibraltar et Andorre) ont décidé d'émettre un timbre EUROPA d'une conception identique. Cet événement sans précédent depuis la première émission du timbre EUROPA en 1956, et certainement dans l'histoire de la philatélie, a suscité l'éloge de Romano Prodi, Président de la Commission européenne. Il a accueilli avec enthousiasme la forte valeur symbolique du timbre qui donne une réelle impulsion à l'intégration future.

Afin de s'assurer que la philatélie continue à intéresser le public, le tout premier Forum philatélique destiné aux dirigeants philatéliques s'est tenu sous l'égide de PostEurop les 9 et 10 octobre à Madrid. Il a été unanimement reconnu qu'en tant que concept, les magasins philatéliques en ligne constituent une excellente vitrine pour les nouveaux collectionneurs, ainsi que pour les marchés. Les participants au Forum ont incité les membres à être toujours attentifs au fait que les timbres-poste incarnent l'héritage et la diversité propres à chaque pays. En choisissant des compositions attractives pour les timbres, nous permettons à nos clients de donner un certain cachet à leurs lettres.

Grâce à votre aide, je souhaite que PostEurop maximise les bénéfices potentiels pour l'Europe du Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service des Frais Terminaux. Nous devons, dès lors, revendiquer notre droit à l'introduction de demandes de financement émanant des pays en voie de développement. Bien qu'il n'est pas prévu que les ressources soient officiellement

disponibles avant le second semestre 2002, une solution a été adoptée, permettant aux bénéficiaires de demander des versements anticipatifs après le 1er juillet 2001. Sur la base des propres calculs de l'UPU, il est prévu que le montant total généré par le Fonds atteindra environ CHF 30.000.000. Le montant annuel moyen alloué à chaque pays bénéficiaire étant d'environ CHF 100.000 nous offre la possibilité de maximiser le bénéfice potentiel que de tels fonds représentent pour notre région si nous entreprenons des projets communs. Je demande donc à tous les membres éligibles de donner mandat à PostEurop de pouvoir introduire en leur nom une série de projets régionaux combinés auprès de l'UPU. Nous pouvons être confiants qu'avec les quinze sièges occupés par nos membres au Conseil d'exploitation postale, nous veillerons au lancement réussi du Fonds.

Nous sommes tout à fait conscients de notre rôle d'employeur responsable de près de 1.4 million de personnes. C'est la raison pour laquelle je m'engage à participer au Comité de Dialogue Social pour le secteur postal. Grâce aux conseils et au soutien actif de la Commission européenne, les efforts conjoints de PostEurop et de Union Network International ont permis d'atteindre les objectifs qu'ils s'étaient fixés dans deux domaines importants. Une Table Ronde sur la Formation et le Développement des Compétences s'est tenue le 29 novembre 2000 à Bruxelles, au cours de laquelle j'ai eu l'honneur d'intervenir, et un projet de guide sur l'Egalité des Chances a été publié début décembre. En résumé, l'objectif principal du processus de Dialogue demeure l'identification de meilleures pratiques pour ce qui a trait à la formation et à l'égalité des chances, et la distribution la plus large possible des informations les concernant.

Le 30 novembre, une Assemblée Plénière ordinaire a été organisée à Bruxelles pour élire un nouveau Conseil d'administration pour un terme de deux ans à dater du 1er janvier 2001. Malheureusement, deux membres sortants ont perdu leur siège. Je souhaite remercier les deux membres sortants du Conseil, Julio de Frutos et Georges Goumas pour leur contribution

dévouée à l'Association au cours des années. De même, j'accueille deux nouveaux visages au Conseil, Francesca Coratella de la poste italienne et Sture Wallander de la poste suédoise. Je désire également témoigner mon appréciation pour la contribution de Gabriel Mateescu qui a démissionné du Conseil et lui souhaiter plein succès dans ses nouvelles fonctions de Directeur Général de la poste roumaine. Sur une note plus personnelle, je désire exprimer ma grande appréciation de l'honneur qui m'a été fait par le nouveau Conseil de me choisir une fois encore comme Président.

Enfin, c'est avec beaucoup de regrets que nous avons dit au revoir fin décembre à Jiri Burianek, notre Secrétaire Général le plus courtois et énergique. Il peut être crédité d'avoir à lui seul initié les efforts de l'Association en vue d'améliorer le profil du secteur postal dans les pays en voie d'adhésion. Je désire en votre nom lui souhaiter toute la réussite possible dans sa future carrière.

Jack Dempsey,
Président de PostEurop
18-02-2001

/Informations_générales sur les activités de l'Association

PostEurop, l'Association des opérateurs postaux publics européens, a été fondée à Londres en 1993 par vingt-six administrations postales pour promouvoir les intérêts des opérateurs postaux nationaux. Ceci résulte d'une décision prise par la CEPT (Conférence européenne des Administrations des postes et des télécommunications), son prédécesseur, de représenter exclusivement la position des gouvernements ou des régulateurs nationaux responsables de la politique du secteur postal (actuellement déléguée par la CEPT au CERP ou Comité européen de Réglementation postale). PostEurop est actuellement une organisation qui compte quarante-deux membres. Ceux-ci comprennent tous les principaux opérateurs postaux européens de Chypre et l'Ukraine à l'Est, à l'Islande et au Portugal à l'Ouest.

Le but principal de l'Association est de promouvoir et de représenter les points de vue des opérateurs postaux publics européens sur la scène internationale. Compte tenu de l'importance particulière qu'elle accorde à la coopération et aux aspects opérationnels, elle oeuvre pour améliorer le haut degré d'interopérabilité qui existe entre les réseaux postaux nationaux de ses membres. Dans ce contexte, PostEurop cherche à développer, en collaboration avec d'autres acteurs tels que les Institutions européennes et International Post Corporation (IPC), des stratégies communes et des projets de collaboration visant à améliorer la qualité du service postal à travers l'Europe.

L' Association reflète également les points de vue de ses membres sur les changements qui interviennent dans le domaine de la réglementation internationale. Cela implique des discussions avec la Commission européenne sur la législation postale et sur d'autres législations communautaires. Plus récemment, l'Association a examiné la question du commerce dans les services au niveau mondial, question qui a été analysée en 2000 sous les auspices de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC).

Etablie sous le régime de la législation belge, PostEurop a son siège permanent à Bruxelles, dirigé par un Secrétaire Général qui opère sous la supervision du Conseil d'administration. Les membres

sont élus au Conseil par l'Assemblée Plénière conformément aux dispositions reprises dans les Statuts et le Règlement intérieur de l'Association.

PostEurop est un organe postal régional officiellement reconnu, autrement dit une union restreinte de l'Union Postale Universelle (UPU). Ce statut particulier, en pratique, permet aux fonctionnaires de l'une des deux organisations d'assister, en tant qu'observateur, aux réunions de l'autre organisation à titre de réciprocité. Un Protocole d'Accord a été conclu entre les deux organisations en 1996, offrant une collaboration plus étroite sur les questions d'intérêt commun. Dans ce document, les principaux domaines d'intérêt ont été identifiés comme étant la réglementation, la coopération sur les projets d'étude, la qualité de service, le développement des produits (y compris les services à valeur ajoutée), la formation professionnelle, les stratégies de marketing, les sources de financement pour les programmes d'assistance technique, les procédures douanières et la télématique.

Des informations sur le statut légal des opérateurs membres et sur le cadre réglementaire national de leur pays figurent en page 34. Des détails relatifs au secteur réservé en termes d'étendue et de taille au sein de chaque pays membre figurent en page 35.

Quelques statistiques

Membres	42
Superficie [km ²]	23 millions
Population	770 millions
Personnel employé	2 millions
Nombre de bureaux de poste permanents	200.000
Volumes annuels de la poste aux lettres	
»Courrier international sortant	3.4 milliards
»Courrier international entrant	3.0 milliards

1] Jack Dempsey - Président

Elu Président pour la première fois en mai 1999. Il a rejoint le ministère responsable des télécommunications et du secteur postal en Irlande en 1968, s'occupant pendant seize ans des finances, technologies de l'information et ressources humaines dans le domaine des télécommunications. En 1984, il a rejoint l'opérateur postal public irlandais An Post nouvellement créé. En près de dix ans, il a acquis une vaste expérience de la gestion des affaires postales, y compris la création et la direction de SDS, la division colis et courrier exprès de An Post. Aujourd'hui, il est Directeur exécutif des Affaires internationales et réglementaires de An Post.

2] Necdet Akkus - Vice-Président

Elu pour la première fois au Conseil d'administration en 1996. Il a été en poste à l'administration turque des postes et télécommunications depuis 1970 jusqu'à sa scission en deux entités séparées en 1995. Il a ensuite été nommé Président du Département des Relations internationales dans la Direction générale des Postes nouvellement créée, poste qu'il occupe encore à ce jour. Il a été nommé Vice-Président du Conseil d'administration de l'Union Postale Universelle au cours du congrès de Pékin qu'elle a tenu en septembre 1999. Il est également Président des projets de PostEurop Procédures douanières et Séminaire Douanes. En mars 2001, il a été élu Vice-Président de PostEurop.

3] Maria Francesca Coratella

Elue au Conseil d'administration en novembre 2000. Elle travaille pour l'opérateur postal public italien depuis 1982 et a été nommée Directeur du Département du Courrier international en 2000. Depuis novembre 1999, elle est la Présidente du Groupe industriel du Secteur de l'Édition de l'UPU et dirige la délégation italienne du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale. Au sein de PostEurop, elle est également membre du Groupe d'action Frais Terminaux et du Comité Contacts UE.

4] Bernard Damiens

Nommé pour représenter la Belgique au Conseil d'administration en 2000. Il travaille au groupe de la Poste belge depuis 1995, où il dirige actuellement les Affaires internationales et réglementaires. Auprès de l'opérateur postal belge, il a occupé suc-

cessivement les fonctions de Directeur des Achats et de la Logistique, Directeur de l'Unité opérationnelle du Courrier et Directeur de l'Unité chargée du Courrier domestique. Il a précédemment travaillé pour Lever S.A. et Master Foods S.A.

5] Edouard Dayan

Nommé au siège de la France au Conseil d'administration en 1998. Directeur des Affaires européennes et internationales à la poste française depuis avril 1998, il a travaillé dans le secteur postal depuis 1987 et a été expert auprès de la Commission européenne. Il est Président du Comité de Dialogue Social européen pour les postes et, au sein du Conseil d'exploitation postale de l'UPU, Président du Groupe d'action de Coopération technique et du Comité ad hoc pour la mise en oeuvre du Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service. Il préside également le Sous-groupe Réglementation du Comité Contacts UE de PostEurop.

6] Paul Epiney

Nommé au siège de la poste suisse au Conseil d'administration en 1999. Il travaille dans le secteur postal depuis 1972. Auprès de l'opérateur postal suisse, il a été employé au Département financier, rejoignant le Département des Relations internationales en 1992. Il a été le délégué suisse au Conseil d'administration et au Conseil d'exploitation postale de l'UPU. Il a également été conseiller en matière de développement pour la poste suisse dans divers pays africains et à Cuba.

Cristinel Tarara

Nommé au siège de la Roumanie au Conseil d'administration en 2000. Il est Directeur de Marketing à la poste roumaine depuis 1997, après avoir travaillé comme expert au Ministère roumain des Communications. Il a été remplacé en mars 2001 par Mircea Hartopeanu.

7] Sture Wallander

Elu au Conseil d'administration en novembre 2000. Il est employé par l'opérateur postal suédois depuis 1988, commençant comme Directeur de son Groupe de Contrôle comptable, pour devenir ensuite Directeur du bureau de représentation de Posten AB (Suède) à Bruxelles en 1996-1997. Il est actuellement Directeur du Secrétariat des Relations internationales de Posten AB.

/Le_Conseil_d'administration

8] Tim Walsh

Nommé au siège de la Grande-Bretagne au Conseil en 1997. Il a été responsable de la stratégie internationale et du secteur des consommateurs et PME dans le Département du Courrier international au British Post Office de 1993 à 1997, avant de devenir Directeur des Affaires internationales. Il est également Président du Comité Contacts UE de PostEurop.



1]



2]



3]

9] Herbert-Michael Zapf

Elu au Conseil d'administration en 1996. A rejoint la Deutsche Post en 1996, tout d'abord en tant que Directeur des Relations internationales et du Courrier entrant et, depuis 2000, en tant que Directeur exécutif de la poste internationale.



4]



5]



6]

Le personnel du Siège

A] Johannes Martin Pouw Secrétaire Général

Nommé Secrétaire Général en mars 2001 (anciennement Secrétaire Général Adjoint), il a travaillé pour l'opérateur postal public hollandais KPN à partir de 1991 avant de rejoindre PostEurop en 1997, après avoir terminé une maîtrise en français et espagnol.



7]



8]



9]

B] Jeffrey McMaster

Ayant obtenu un D.E.A. en sciences politiques, il a rejoint PostEurop en octobre 1999 en tant qu'Assistant en Communications.

C] Birgit Reifgerste

Membre du personnel de PostEurop depuis avril 1995, elle a travaillé précédemment à l'Unité des Services postaux à la Commission européenne.

D] Danielle Dubigh

A rejoint PostEurop en septembre 2000 après avoir travaillé pendant trois ans à la DG Recherche à la Commission européenne.

Corinna O'Brien

Assistante du Groupe d'action Relations Clients. A rejoint PostEurop en octobre 1999 après avoir travaillé pour des sociétés d'édition en France et en Belgique.

A]



C]



B]



D]



Le marché européen pour les services postaux est actuellement gouverné par la Directive UE 97/67/CE (la Directive postale), approuvée par le Conseil et le Parlement européen en décembre 1997 et en vigueur dans les Etats membres de l'Union européenne depuis février 1999. La Directive comporte une série de règlements communs du secteur postal à travers l'Europe, garantissant une grande qualité, abordable à tous les citoyens et entreprises, et offrant aux postes un statut légal et une viabilité économique grâce à un secteur réservé. Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, les postes européennes ont été encouragées à poursuivre leurs efforts afin de répondre aux besoins de leurs clients. La qualité de service, en termes de livraison ponctuelle des articles postés, a été considérablement améliorée, avec des avancées également enregistrées dans le domaine des droits du client, des frais terminaux et de la standardisation au sein des postes européennes.

Toutefois, ainsi qu'il était prévu au départ, la Directive postale de 1997 ne devait constituer que la première étape du processus de libéralisation graduelle du secteur postal. Considérant la soumission imminente par la Commission européenne d'une proposition de modification de la Directive postale, PostEurop a cherché à attirer l'attention sur de nombreuses questions méritant réflexion. Elle a regroupé ces diverses préoccupations en une plate-forme commune, soutenue par dix postes de l'Union européenne (Autriche, Belgique, Danemark, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal, Royaume-Uni), qui a été publiée le 18 février 2000. Le rôle social et culturel particulier joué par les postes, de même que leurs obligations de service universel, ont été un thème clé de la plate-forme. Le document notait également que les caractéristiques du secteur postal, constitué d'un réseau requérant plutôt une main-d'œuvre importante qu'une infrastructure exigeante en investissement, augmentaient le risque pour le service universel de devoir faire face à un écrémage à cause des nouveaux entrants, compromettant ainsi leur viabilité financière. La plate-forme commune n'a pas nié le besoin d'une plus grande libéralisation, mais a plutôt souligné qu'une étude complémentaire de son impact économique et social était requise et que toutes les

mesures adoptées devraient être simples, transparentes et faciles à mettre en œuvre. Comme les signataires de la plate-forme l'ont affirmé, ils envisageraient positivement une nouvelle réduction du secteur réservé, à condition qu'elle soit fondée sur une réglementation simple et une prise en compte équilibrée des besoins de tous les clients (expéditeurs, destinataires, ruraux et urbains, entreprises et particuliers), ainsi que sur les obligations imposées par l'Obligation de Service Universel (OSU). Dans la plate-forme commune, les dix postes ont proposé que le secteur réservé soit réduit à un niveau n'étant pas inférieur à 150 grammes ou trois fois le tarif de base, une mesure simple qui permettrait, à leur avis, la poursuite de la viabilité du service universel. Contrairement à des plans plus complexes autorisant, par exemple, la libéralisation du courrier direct ou du courrier international entrant, l'approche proposée par la plate-forme commune réduirait, d'après les dix postes concernées, le risque de voir le secteur réservé ébranlé. Le secteur réservé est prévu pour assurer aux postes une base minimale leur permettant de faire face aux frais engendrés par le service universel. La libéralisation complète du courrier direct ou transfrontalier ouvrirait la possibilité d'écrémage par des entreprises n'étant pas liées aux obligations de service universel.

Des préoccupations similaires concernant la libéralisation possible du courrier hybride ont conduit les membres de PostEurop* à adopter en mai 2000 une plate-forme commune sur le régime légal gouvernant ce service. Le terme *courrier hybride* concerne la transmission électronique du contenu du courrier (texte, images, etc.) de l'endroit où ce contenu est créé vers le lieu où il sera imprimé, mis sous enveloppe et posté. Avec les moyens de communication électroniques actuels, ces deux endroits ne doivent pas être proches géographiquement, ni dans la même partie du globe. En dépit de ce recours à la technologie, le courrier hybride, une fois créé, n'est pas différent d'un autre courrier. Les services demandés aux opérateurs postaux restent identiques, que la lettre soit produite en utilisant l'imprimante à côté de l'ordinateur sur lequel elle a été écrite ou un centre d'impression situé dans un autre pays.

Cependant, comme la proposition pour une nouvelle Directive postale a été finalisée en mai 2000, des rapports ont fait état que le texte créerait une nouvelle catégorie de services spéciaux, y compris le courrier hybride, devant être complètement libéralisée dès 2003.

La brèche potentielle dans le secteur réservé que ceci créerait est évidente, constituant un danger pour la viabilité économique et financière des fournisseurs de service universel. En effet, actuellement, dans tous les Etats membres de l'Union européenne, le courrier hybride tombe sous la même réglementation que les autres sortes de courrier (c-à-d qu'il se trouve dans le secteur réservé dès qu'il est inférieur aux limites de poids/prix définies dans la législation nationale). C'est pour cette raison que treize postes de l'Union européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal, Royaume-Uni, Suède) et les treize pays candidats (Bulgarie, Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque, Turquie) ont publié une plate-forme commune dans laquelle ils affirment qu'une distinction entre courrier hybride and non hybride n'est ni possible ni désirable, étant donné que les services fournis par les opérateurs postaux une fois le courrier produit demeurent identiques.



Soutenues par treize postes de l'Union européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal, Royaume-Uni, Suède) et les treize pays candidats [Bulgarie, Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque, Turquie].

PostEurop avait indiqué sa préoccupation avant la soumission de la proposition de directive. Dès que plus de détails ont été connus après la soumission de cette proposition, certains membres ont jugé utile d'attirer l'attention sur d'autres points. Ils considéraient que la notion de services spéciaux était vague, indéfinie, et qu'ils voulaient la supprimer du secteur réservé. La libéralisation complète du courrier sortant transfrontalier aurait également un sérieux impact économique sur certains opérateurs postaux (en particulier ceux où ce type de courrier est important), ainsi que des implications potentielles sur la qualité de service. Le plan alternatif suggéré pour financer le service universel - la création d'un fonds de compensation - a, selon PostEurop, peu de chance de fonctionner, et a été proposé sans étude suffisante.

Plusieurs concepts et suggestions repris dans les changements proposés par la Commission européenne à la Directive postale existante, UE 97/67/CE, n'ont pas été bien pensés selon une plate-forme commune de PostEurop adoptée par dix des quinze postes des Etats membres de l'Union européenne. La plate-forme, soutenue par les opérateurs postaux en Autriche, Belgique, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal et Royaume-Uni, encourage les responsables à améliorer les propositions de la Commission, tout en leur rappelant que le caractère irréversible de la libéralisation sectorielle rend l'adoption d'une approche graduelle et contrôlée impérative.

Les arguments présentés dans le document de PostEurop publié le 9 novembre (le document complet figure sur le site internet de PostEurop) pose de nouvelles questions qui n'ont pas été abordées dans des études et commentaires antérieurs de l'Association. La préoccupation majeure concerne l'introduction du concept de services spéciaux qui ébranlerait la fondation même du secteur réservé. Le concept s'appliquerait à toute caractéristique ajoutée aux services traditionnellement offerts par les opérateurs travaillant sur la base des obligations de service universel. Toutefois, le document indiquait que comme les caractéristiques supplémentaires constituant les services spéciaux n'ont pas été intégralement définies, il y a un risque que les nouveaux entrants

A)



B)



sur le marché postal puissent tirer profit de ce manque de précision pour parer aux protections érigées par le secteur réservé.

Une autre préoccupation dont il est question dans le document de novembre était la libéralisation complète proposée pour le courrier sortant. Si l'on considère la poursuite de la viabilité des fournisseurs de service universel, cette proposition, d'après le document, poserait un problème pour plusieurs pays dans lesquels le courrier international occupe une part prépondérante du chiffre d'affaires total. De plus, elle envisagerait la possibilité que le volume de courrier intra-communautaire passant par des pays tiers puisse tirer profit de frais terminaux inférieurs, un aspect que la Commission ne semble pas avoir pris en considération.

La plate-forme commune de PostEurop a également controversé la suggestion de créer un fonds de compensation au lieu de maintenir le secteur réservé. Aucune étude n'a encore été consacrée à cette question et l'absence de critères déterminant quels acteurs économiques devraient contribuer au fonds rend la mise en oeuvre problématique. Au lieu de cela, les membres de PostEurop qui ont signé la plate-forme commune préconisent le maintien d'un secteur réservé comme un moyen plus simple de garantir le service universel.

Sur un plan plus symbolique, PostEurop a été l'instigateur d'une initiative qui, d'après le Vice-Président du Parlement européen, Mr Ingo Friedrich, a créé un nouvel emblème d'unité européenne destiné à prendre place au côté des drapeau et hymne européens, étant une parfaite illustration de la devise *Unité dans la diversité* récemment adoptée par l'Union européenne. L'initiative consistait en l'édition 2000 du timbre EUROPA, inauguré au cours d'une cérémonie spéciale au Parlement européen à Bruxelles le 9 mai. Pour la première fois depuis que le projet de timbre EUROPA a été lancé en 1956, quarante-huit opérateurs postaux ont adopté une composition commune devant figurer sur un timbre, plutôt que d'avoir des compositions nationales différentes sur un thème commun. La décision de partager une composition unique sur des timbres émis à

travers le continent a été prise pour marquer le mouvement d'intégration européen et, en particulier, la contribution du Ministre des Affaires étrangères Robert Schuman à la création d'une Europe unie. Le 9 mai 1950, Schuman a fait son discours historique dans lequel il demandait aux nations européennes de créer la communauté du charbon et de l'acier, ouvrant ainsi la voie à la signature un an plus tard du Traité de Paris créant la première des Institutions européennes, la Communauté européenne du Charbon et de l'Acier. En 1985, la réunion du Conseil européen à Milan a reconnu l'importance de la déclaration Schuman ayant stimulé l'intégration européenne en consacrant le 9 mai Journée de l'Europe. L'émission spéciale 2000 du timbre EUROPA coïncide avec le cinquantième anniversaire de la déclaration Schuman et sa composition lui rend hommage dans son rôle d'unificateur de l'Europe.

A+B] La composition représente une colonne couronnée de six étoiles représentant les six membres fondateurs de la Communauté européenne du Charbon et de l'Acier créée sur la base de la proposition Schuman. Le pilier est entouré de quatre enfants représentant l'avenir qui apportent d'autres étoiles à ajouter à la colonne. Les différents éléments de la composition présentent une image d'une Europe vibrante et dynamique, fière de son passé, de son présent et confiante en l'avenir.

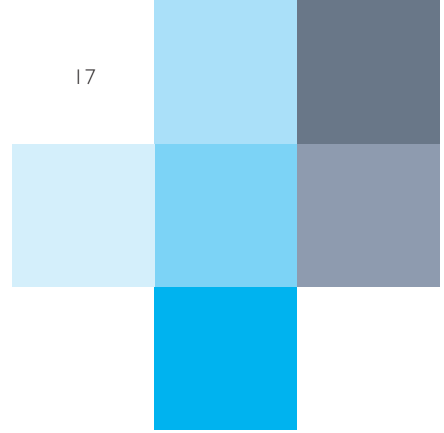
Avec quarante-huit pays partageant une composition commune, l'émission 2000 du timbre EUROPA a particulièrement intéressé les collectionneurs et a été reprise au *Guinness Book of Records*. Jusqu'à présent, la moitié des postes participantes ont estimé le nombre de timbres produits à environ 200 millions. Le timbre en lui-même et son inclusion dans le Livre des Records vont sans aucun doute stimuler les jeunes esprits. Le Président de la Commission européenne Romano Prodi a envoyé une lettre félicitant PostEurop de son initiative de timbre EUROPA 2000. Il indiquait que la collection de timbres est un moyen de mettre les jeunes en contact avec d'autres pays, leur géographie, culture et histoire. Il a poursuivi en remarquant que le timbre pourrait aussi fournir aux enseignants un outil inestimable d'illustration du mouvement d'intégration européen.

A)



B)





A] Comme en témoigne l'émission du timbre EUROPA, les timbres représentent plus qu'une simple preuve de paiement de port – qui était le but de l'invention de Sir Rowland Hill en 1840. Bien sûr, les gens achètent des timbres pour poster leur courrier. Mais ils choisissent souvent leurs timbres soigneusement, puisque le timbre sur l'enveloppe transmet un certain message au sujet de son contenu et de l'expéditeur. Les timbres sont également un objet de collection depuis longtemps. Pour s'assurer que la tradition de collectionner les timbres demeure forte et afin de trouver des moyens de mieux répondre aux souhaits des collectionneurs, PostEurop a organisé son premier Forum philatélique à Madrid les 9 et 10 octobre 2000. Les présentations des délégués des postes au Forum ont montré que le secteur est débordant d'idées nouvelles pour maintenir l'intérêt dans les timbres et les collections de timbres. De nombreuses postes ont adopté une approche plus orientée vers le client lors de la composition et de la production des timbres, reflétant le changement des goûts et des besoins. Des représentants de la poste finlandaise, pour ne citer qu'un exemple, ont retracé le succès remarquable qu'ils ont rencontré lors de la vente de timbres autocollants. D'autres postes ont décrit l'usage qu'elles ont fait d'études de clients, ainsi que leurs efforts de publicité pour les nouvelles émissions de timbres. L'innovation technologique sur le plan de la production a également été abordée. Vu le succès rencontré par le premier Forum, une seconde réunion se tiendra à Amsterdam en 2002.

B] En 2000, PostEurop a poursuivi sa participation au Comité de Dialogue Social pour le secteur postal, signant un accord avec la Commission européenne par lequel l'Union européenne payait EUR 11.500 pour couvrir environ soixante-quinze pour-cent du coût de production d'une brochure intitulée *Egalité des chances dans le secteur postal – Bonnes pratiques*. Entre novembre 2000 et la fin janvier 2001, PostEurop a réalisé une étude des pratiques d'égalité des chances parmi les membres de l'Union européenne. Celles-ci seront présentées dans une

brochure publiée en anglais, français et allemand. La brochure facilitera la discussion des meilleures pratiques dans le monde social des opérateurs postaux européens et contribuera au dialogue social en général. C'est la première fois que les bonnes pratiques auront été inventoriées au plan européen en général.

Depuis de nombreuses années, PostEurop a développé une stratégie offrant différents types d'assistance aux opérateurs postaux publics dans les pays désirant rejoindre l'Union européenne. Grâce à un dialogue constant avec les dirigeants du secteur postal des pays en voie d'adhésion, au nombre de treize actuellement, l'Association a construit une compréhension substantielle des défis auxquels les postes de ces pays doivent faire face. De plus, sa connaissance des tendances affectant le secteur postal en Europe a permis à l'Association d'adopter une position agressive dans la définition de sa stratégie, anticipant les développements pouvant affecter les postes des pays rejoignant l'Union européenne et adoptant les mesures requises. Ainsi, lorsque l'Union européenne a adopté la Directive UE 97/67/CE, la Directive postale, en décembre 1997, PostEurop a rapidement réalisé les implications qu'elle pourrait avoir, non seulement pour les membres de l'Union européenne de l'époque, mais aussi pour ceux désirant en faire partie. En mars 1998, en collaboration avec la Commission européenne, elle a organisé un séminaire à Varsovie, au cours duquel cinq objectifs prioritaires ont été approuvés (voir encadré). Quelques mois plus tard, le 16 septembre 1998, ces cinq objectifs ont fait l'objet d'un accord signé à Bruxelles à un sommet spécial de PostEurop et des Directeurs Généraux de onze opérateurs postaux publics des pays souhaitant rejoindre l'Union européenne à l'époque.

Objectifs

Objectif 1:	Atteindre un niveau de conformité satisfaisant aux normes de qualité de service et exigences de la Directive 97/67/CE
Objectif 2:	Adopter une philosophie professionnelle pour le développement de nouveaux produits
Objectif 3:	Prévoir l'infrastructure requise pour améliorer la qualité du service postal
Objectif 4:	Promouvoir une culture de conscience du client parmi le personnel des postes
Objectif 5:	Mettre en oeuvre le Modèle d'excellence commerciale

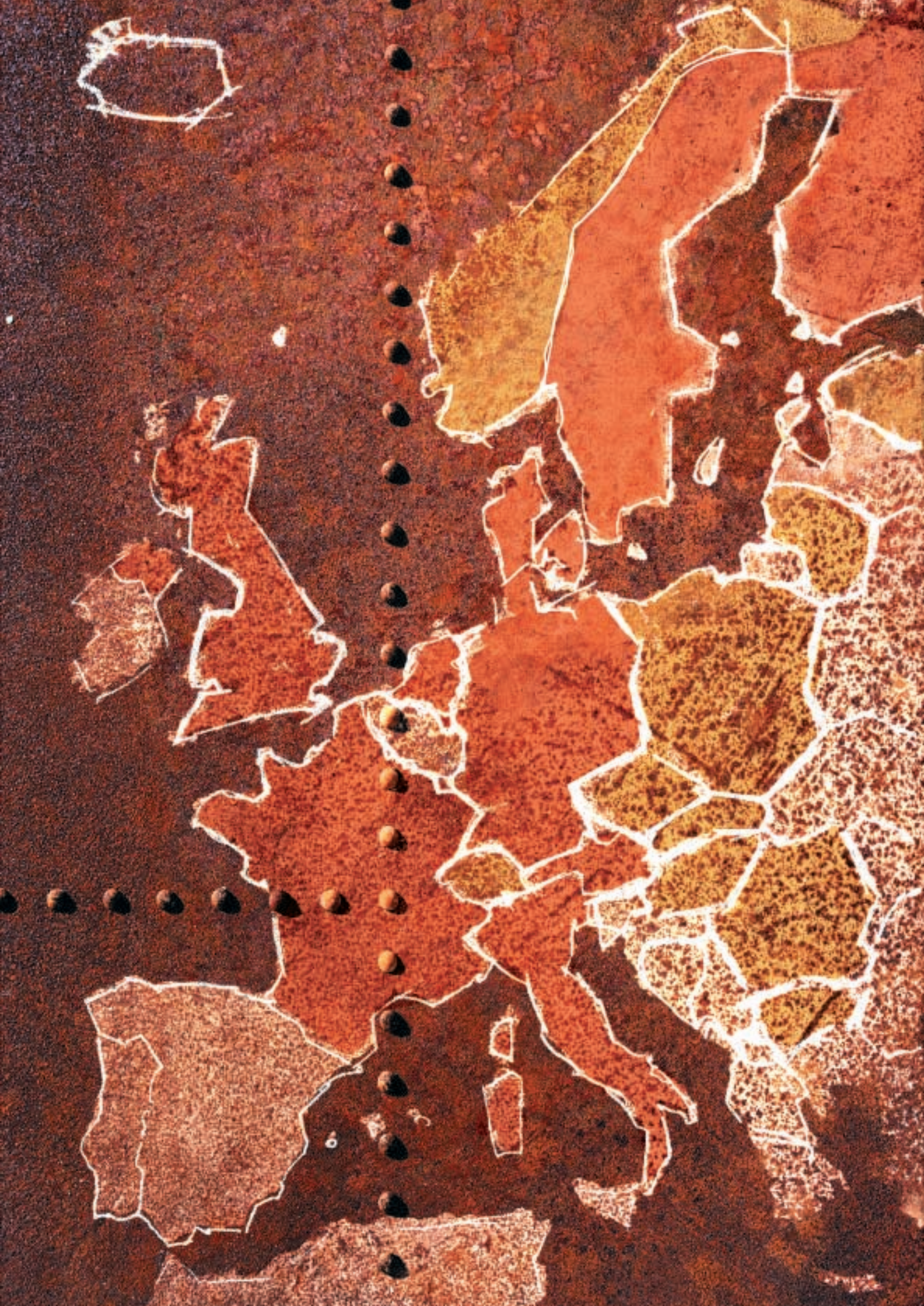
L'Accord de 1998 a été un élément clé de la stratégie d'assistance aux postes en voie d'adhésion de PostEurop. Lors de la mise en oeuvre de ses dispositions et dans son effort général d'aide aux postes des pays candidats, PostEurop a entretenu et maintenu un vaste réseau de contacts comportant de nombreux acteurs actifs dans le secteur postal. Même avant le déroulement de la succession d'événements ayant conduit à l'adoption de l'Accord de septembre 1998, l'Association avait créé des liens étroits avec les responsables du programme PHARE multinational pour les télécommunications et postes, un effort de l'Union européenne visant à aider le secteur des postes et télécommunications durant la période de transition difficile conduisant à une économie de marché.

Si l'on considère l'année précédente, nous pouvons conclure que l'année 2000 a connu des progrès importants dans la stratégie de mise en oeuvre de la pré-adhésion. Un objectif clé (Objectif 3) de l'accord de pré-adhésion de septembre 1998, prévoyant l'infrastructure nécessaire à l'amélioration de la qualité de service, a été atteint lorsque le projet UNEX Lite est devenu opérationnel le 1er avril 2000. Le système de mesure UNEX Lite a été conçu par PostEurop, en collaboration avec IPC basée à Bruxelles, pour offrir aux pays candidats un moyen d'effectuer un test indépendant du délai de livraison global du courrier de première classe entre capitales ou centres d'affaires importants. Il est basé sur le programme UNEX couronné de succès de IPC, utilisé par les quinze membres de l'Union européenne, ainsi que par l'Islande, la Norvège, la Suisse, les Etats-Unis et le Canada, et destiné à mesurer la qualité de service, bien que le format des tests ait été fort simplifié pour réduire les frais. Cinq pays candidats (Hongrie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, République tchèque) et sept membres d'IPC (Allemagne, Autriche, Danemark, France, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni) prennent actuellement part au programme UNEX Lite qui se déroulera jusqu'au 31 mars 2002.

Carte [A] / Postes y participant:

 Membres de l'UE: 2000: Allemagne, Autriche, Danemark, France, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni. 2001: Finlande, Suède.

 Non-membres de l'UE & postes en voie d'adhésion 2000: Bulgarie, Hongrie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, République tchèque. 2001: Estonie, Lituanie, Malte, Norvège, Slovénie, Suisse.



Les premiers résultats du test mensuel du programme UNEX Lite ont été discutés au cours d'une réunion des participants, tenue à Budapest le 26 mai 2000. Les résultats des tests en vue d'une extension ultérieure du programme, dans lequel les transpondeurs contrôlaient la progression du courrier dans le circuit postal, ont également été examinés au cours de cette réunion. Trois villes - Budapest, Prague et Vienne - ont participé à cette *phase de test*. Cette extension du diagnostic a été introduite en République tchèque sur une base opérationnelle en 2000 et sera adoptée par les postes de Hongrie, Malte, Pologne, Roumanie, et République slovaque en 2001.

Le succès remporté par le programme UNEX Lite a suscité l'intérêt de pays qui ne sont pas encore candidats à l'adhésion. Le 20 avril 2000, onze membres du Comité postal du Commonwealth régional dans le domaine des Communications (RCC), un organisme qui assure la coopération dans les domaines des télécommunications et des services postaux au sein de plusieurs républiques ex-soviétiques, ont exprimé leur soutien à une initiative commune de PostEurop/IPC qui étendrait le programme UNEX Lite à leurs pays. Une seconde réunion s'est tenue à Kiev en décembre et un plan a été soumis au programme multinational TACIS. Il est prévu que ce plan reçoive l'accord de la Commission européenne début 2001. Au même moment, PostEurop a obtenu que la Commission européenne accepte d'inclure un plan d'action pour le secteur postal dans le projet de plan indicatif multiannuel TACIS pour 2000-2003.

En dehors d'aider les postes à améliorer la qualité grâce à la mesure du service, PostEurop a aussi veillé à étendre aux pays en voie d'adhésion un programme ayant déjà démontré son efficacité dans l'amélioration des opérations postales autre part en Europe. Le programme CAPE (*Computer-Aided Posts in Europe*) de IPC a été élaboré dans les années 1990 pour tirer profit des nouvelles technologies permettant aux postes de mieux traiter la variabilité inhérente à la circulation du courrier. Les postes participant à CAPE échangent des messages électroniques lorsque les envois de courrier sont préparés, transmis aux transporteurs aériens et traités par la poste destinatrice. Ils utilisent des

formulaire standards et des codes barre afin d'enregistrer et transmettre électroniquement les données relatives aux envois. Ils ont ainsi réussi à réduire considérablement les délais de livraison, même en tenant compte du volume de courrier en continue augmentation. De plus, l'impact des variations du volume de courrier sur les délais de livraison et la productivité a été fortement réduit. Afin d'aider les postes des pays candidats à participer à CAPE, PostEurop a obtenu une aide financière de la Commission européenne de l'ordre de EUR 720.000, avec six pays en voie d'adhésion - Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie - ayant exprimé leur intérêt à participer.

PostEurop a également poursuivi son étroite collaboration avec le programme PHARE multinational pour les télécommunications et postes (MPTP) en 2000. En particulier, le Siège de PostEurop a continué à surveiller le projet Jumelage lancé le 7 septembre 1999 et qui s'est déroulé jusqu'au 6 septembre 2000. Un total de trente-cinq missions de courte durée ont été accomplies dans les domaines des technologies de l'information, réglementation, finance, logistique, ressources humaines et marketing (voir tableau pour les détails).

Carte [B]:

■ CAPE: [Zone ombrée + U.S., Canada, Nouvelle Zélande], Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

■ Progrès réalisés en 2000: Slovaquie.

■ CAPERS: Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie.



Bénéficiaire	Partenaire Jumelage	Projet	
--------------	---------------------	--------	--

Systèmes d'Information et Technologie			
Poste Estonienne	Poste Finlandaise	Mise en oeuvre de CAPE: détails et formation	
Poste Estonienne	Poste Espagnole	Systèmes d'information: [comptabilité, banque de données, TI]	
Poste Hongroise	Poste Française	Développement d'un Système de Gestion informatisée [évaluation]	
Poste Lettonne	Poste Irlandaise	Sécurité des technologies de l'information	
Poste Tchèque	Poste Hongroise	Résolution des problèmes de messagerie électronique, localisation et recherche, CAPE	
Poste Tchèque	Poste Hongroise	Résolution des problèmes d'archivage IPS, de banque de données et de questions posées	
Poste Bulgare	Poste Hongroise	Formation sur le système IPS 96 et mise en oeuvre de CAPE	

Qualité de Service			
Poste Bosniaque	Poste Slovène	Courrier hybride et centres de tri: dédouanement et qualité de service, audit et recommandations	
Poste Polonaise	Poste Française	Classification des articles postaux	

Réglementation/Directive postale/Finance			
Poste Estonienne	Poste Tchèque	Allocation des coûts et tarification	
Poste Hongroise	Poste Française	Directive UE 97/67/CE - Réglementations domestiques	
Poste Hongroise	Poste Française	Etude de coûts	
Poste Hongroise	Poste Allemande	Calculs financiers	
Poste Hongroise	Poste Française	Transformation des relations avec le public en un service orienté vers le client	
Poste Hongroise	Poste Espagnole	Application des mesures légales communautaires	
Poste Hongroise	Poste Française	Etude de coûts	
Poste Hongroise	Poste Française	Réglementation européenne	
Poste Slovaque	Poste Néerlandaise	Législation postale/Acte postal	
P. Macédonienne	Poste Française	Services financiers	

Logistique/Opérations			
Poste Bosniaque	Poste Norvégienne	Mise en oeuvre du courrier direct	
Poste Estonienne	Poste Française	Services logistiques: meilleure pratique	
Poste Hongroise	Poste Suisse	Optimisation des opérations – Colis (évaluation)	
Poste Lettonne	Poste Norvégienne	Mise en oeuvre du service de courrier direct	
Poste Polonaise	Poste Slovaque	Standardisation du travail manuel	

Ressources Humaines/Organisation			
Poste Hongroise	Poste Française	Développement d'un procédé de gestion commerciale	
Poste Lettonne	Poste Norvégienne	Ressources humaines: formation, carrière, recrutement et niveau de qualification	
Poste Polonaise	Poste Slovaque	Organisation: standardisation du travail	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Organisation du travail dans les centres de tri	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Organisation du travail dans les centres de tri grâce à des trieuses Siemens	

Marketing			
Poste Lettonne	Poste Slovaque	Services postaux aux clients importants	
Poste Slovaque	Poste Française	Reclassification de prix des articles postaux	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Campagnes de publicité	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Segmentation des tarifs douaniers	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Mise en oeuvre du courrier direct	
Poste Bulgare	Poste Néerlandaise	Commerce électronique: formation et évaluation	

/Soutenir le processus_de_pré-adhésion

Bien que PostEurop ait déjà déployé des efforts considérables pour aider les pays candidats procédant à la transition vers les normes de l'Union européenne, il reste encore beaucoup à faire et il est indispensable que tous les acteurs concernés interviennent. Pour cette raison, PostEurop, en collaboration avec l'Union Postale Universelle et le Comité européen des Régulateurs postaux (CERP), a organisé à Bruxelles le 29 septembre une conférence ministérielle sur *Créer des synergies dans le processus de pré-adhésion: la contribution des postes*. Les ministres responsables du secteur postal et les Directeurs Généraux des Institutions européennes pour un échange de vues concernant l'importance du secteur postal dans le développement économique et social et le bien-être. Les représentants de la Commission européenne ont abordé des questions clés telles que la transposition de l'acquis communautaire dans la législation nationale des pays candidats, l'importance de la société de l'information pour le secteur postal et les possibilités d'aides financières disponibles pour les postes des pays désirant adhérer à l'Union européenne. L'un des problèmes auxquels sont confrontées les postes des pays en voie d'adhésion est la tendance générale à penser et à agir en termes de secteurs sur le plan de l'Union européenne. Comme, en vertu de ses activités et de son organisation, le secteur postal se situe à la jonction de plusieurs secteurs (communications, transport et logistique), la réunion a cherché à mettre en évidence l'importance de reconnaître et d'encourager les synergies latentes. Les orateurs ont également insisté sur le rôle économique et social vital que joue le secteur postal. De la publicité à la livraison physique des marchandises, aux services financiers et à la facturation, les postes fournissent une infrastructure sociale qui est essentielle pour les transactions à chaque étape du processus économique. Elles garantissent également une cohésion sociale au sein des pays qu'elles servent, grâce à leurs obligations de service universel. A la fin de la réunion, les participants ont apporté leur soutien à une déclaration mettant ces contributions en évidence, de même que l'importance du secteur postal dans le réseau de transport européen.



/Utiliser les nouvelles_technologies pour améliorer le service_postal

/Améliorer la communication entre les membres

Faisant suite à une décision du Conseil d'administration, le Siège de PostEurop a fourni aux membres une série d'outils repris dans USENET (*internal electronic communications network*). Le but est d'accélérer la transmission d'informations parmi les membres afin d'améliorer leurs possibilités de dialogue sur le travail des groupes d'action et des projets, de même que sur les activités de PostEurop en général. Chaque groupe d'action et projet a son propre groupe de discussion, où les membres peuvent consulter les documents les plus récents et faire part de leurs propres commentaires et idées. Les messages et documents destinés ponctuellement aux groupes de discussion deviennent accessibles à tous ceux qui désirent les consulter, éliminant ainsi l'ennui de devoir envoyer plusieurs copies du même document à divers destinataires. L'idée était, principalement, d'alléger considérablement la charge administrative imposée aux présidents de projets et de groupes d'action. Depuis le 1er janvier 2001, tous les membres sont sensés avoir pris les mesures nécessaires les rendant capables d'utiliser ce nouveau système de communication. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un procédé simple qui requiert l'entrée de quelques données en utilisant une fonction spéciale des logiciels standards de courrier électronique (tels que Microsoft Outlook ou Netscape Navigator). Le Siège a distribué des copies d'un guide d'utilisation à tous les membres et le document est aussi accessible sur le site internet de PostEurop (www.posteurop.org/newsgroups).

L'utilité potentielle des groupes de discussion de PostEurop a été mise en évidence dans les résultats du questionnaire de satisfaction du Siège, envoyé fin 2000. Bien que l'indice de satisfaction général soit relativement élevé - la satisfaction moyenne sur tous les points dépassait cinq sur une échelle de sept - une série de questions ouvertes permettait aux membres de faire part de leur opinion sur la manière dont l'Association a suivi ses objectifs. Une frustration répétée concernait la distribution des documents de travail et autres informations importantes avant les réunions des groupes d'action et des projets. Selon une remarque reçue, certains sujets devraient être discutés et préparés avant que la réunion n'ait lieu. D'autres ont estimé que les documents leur parvenaient souvent fort tard. Plusieurs personnes interrogées ont exprimé le souhait d'être

mieux informées des activités des différents projets et groupes d'action et, comme l'a fait remarquer un membre, seules deux activités avaient utilisé leur groupe de discussion pour rendre l'information disponible aux autres, les vingt-cinq groupes d'information restants ne mettant sur internet que leurs plans d'action ou rien du tout.

Un autre domaine où PostEurop essaie d'établir des liens entre ses membres grâce à l'utilisation des nouvelles technologies est son projet Académie Virtuelle. Le défi d'une plus grande libéralisation et de la concurrence, tout en continuant à fournir un service universel de grande qualité, est quelque chose auquel tous les membres de PostEurop doivent faire face. Pour relever ce défi, les postes modifient la manière dont elles conduisent leurs affaires, offrant de nouveaux services et intégrant les technologies de l'information dans leurs opérations. En accomplissant cela, elle devront toutefois investir dans leur atout le plus important, leur personnel. Les employés des postes à tous les niveaux devront acquérir de nouvelles compétences puisque les postes se lancent dans de nouvelles affaires et accomplissent des activités traditionnelles de manière nouvelle. Compte tenu de la libéralisation progressive du secteur postal, les dirigeants devront devenir familiers des pratiques de gestion qui ont déjà fait leurs preuves dans le secteur privé. A travers les organisations, de nouveaux outils d'information offrent la possibilité d'améliorer la satisfaction des clients grâce à une meilleure productivité et à la mise à disposition de services supplémentaires en dehors de la gamme traditionnelle d'offres postales. Les postes doivent toutefois investir dans la formation requise afin d'aider leurs employés à s'adapter. Ici aussi, les technologies de l'information peuvent offrir une solution.

Le projet Académie Virtuelle a examiné comment les membres de PostEurop pouvaient bénéficier d'une coopération dans le domaine de la formation à distance afin d'offrir une formation continue à leur personnel. En mettant leurs efforts en commun dans ce domaine, les membres pourront bénéficier de coûts inférieurs et accompliront une étape vers l'harmonisation des pratiques dans le secteur postal. Enfin, une participation accrue facilitera l'échange d'expériences et de meilleures pratiques émanant de tout le continent.



/3_corridors_stratégiques

3 corridors stratégiques



Président ▼

Siège ▼

Conseil
d'administration ▼Assemblée
Plénière ▼

3 corridors stratégiques ▼

Mieux répondre aux
besoins des clients ▼

1

Promouvoir les
intérêts communs ▼

2

Améliorer
l'efficacité ▼

3

Groupe d'action Relations Clients	Groupe d'action Contacts UE	Projet Procédures douanières
Projet Services à la clientèle internationale	Groupe Lobbying de PostEurop	Projet Forum d'Informa- tion électronique
Projet Meilleure Pratique [Benchmarking]	Groupe d'action Relations UPU	Projet Qualité de Service
	Comité de Dialogue social	Projet Monnaie Unique
	Philatélie et Timbres	Projet Frais Terminaux
	Développement postal	Projet Jumelage
	Liaison avec non OSU	
	Réseau d'experts	

/Les_projets et Groupes_d'action de PostEurop

Le Groupe Lobbying

Chef de Projet:

Le Siège de PostEurop en collaboration avec le Président et le Groupe d'action Contacts UE

Activités principales:

- Présenter l'opinion de PostEurop et, à cette fin, entretenir des contacts avec les Institutions et autres organisations de l'Union européenne
- Aide apportée par les programmes PHARE, TACIS et MEDA
- Soutenir la stratégie du GATS

Plus d'information auprès de:

Siège de PostEurop
Rue de la Fusée
B-1130 Bruxelles
Tél: + 32 2724 72 82
Fax: + 32 2726 30 08
E-mail: marcpouw@posteurop.org

Groupe d'action Contacts UE

Président:

Chris Powell, Directeur des Relations commerciales, International Services, Consignia plc

Activités principales:

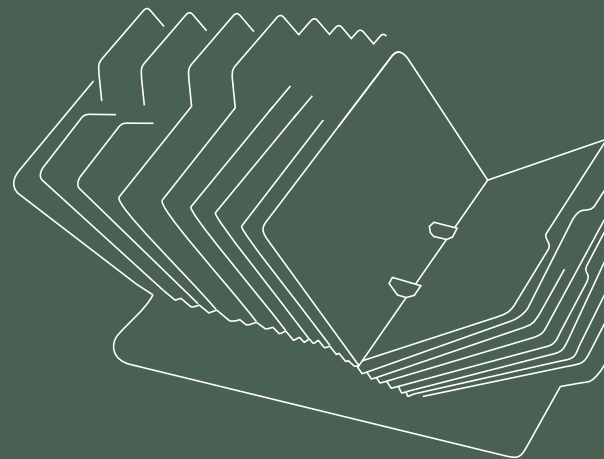
Coordonner et présenter de manière efficace l'opinion des opérateurs postaux publics européens sur la politique européenne du secteur postal, ainsi que dans le domaine d'autres initiatives et développements de l'Union européenne pouvant avoir un impact sur les activités postales

Les quatre Sous-groupes:

- Nouvelle Législation
- Europe méridionale, centrale et orientale
- Réglementation
- TVA

Membres:

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



/Les_projets et Groupes_d'action de PostEurop

Plus d'information auprès de:

Chris Powell [Directeur des Relations commerciales]

International Services, Consignia plc
49 Featherstone Street
GB-London EC1Y 8SY
Royaume-Uni
Tél: +44 20 7320 4089
Fax: +44 20 7320 4540
E-mail: chris.a.powell@consignia.com

opérateurs postaux publics européens sur la mission future, la structure et le financement de l'UPU

Membres:

Allemagne, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse

Plus d'information auprès de:

Edouard Dayan [Directeur de la Direction des Affaires européennes et internationales]

4, quai du Point du Jour – CP A 801
F-92777 Boulogne Billancourt Cédex
France
Tél: +33 1 41 41 79 35
Fax: +33 1 41 41 79 42
E-mail: edouard.dayan@laposte.fr

Groupe d'action Relations Clients

Président:

Gerhard Möller de Deutsche Post World Net

Activité principale:

Etablir et maintenir des contacts efficaces avec les organisations clientes

Membres:

Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Fédération de Russie, Slovaquie, Suisse, Turquie

Plus d'information auprès de:

Gerhard Möller

PostEurop
Rue de la Fusée, 100
B-1130 Bruxelles
Tél: +32 2 724 72 84 / 86
Fax: +32 2 726 30 08
E-mail: gerhard.moeller@posteurop.org

Projet Procédures douanières

Ce projet vise à faire connaître les gains pouvant résulter de la création d'un réseau de communication électronique reliant les postes aux bureaux de dédouanement des pays d'Europe centrale et orientale. Un séminaire sera organisé à Bruxelles en 2001 en collaboration avec l'Organisation Mondiale des Douanes et la poste néerlandaise.

Membres:

Albanie, Bélarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, ex-République yougoslave de Macédoine, Moldavie, Pologne, Roumanie, Fédération de Russie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque, Turquie

Plus d'information auprès de:

Necdet Akkus [Président du Département des Relations internationales]

Direction Générale des Postes
TR-06101 Ankara
Turquie
Tél: +90 312 309 54 00
Fax: +90 312 309 54 08
E-mail: puidb@ttnet.net.tr

Groupe d'action Relations UPU

Président:

Edouard Dayan de La Poste (France)

Activités principales:

S'assurer que les opinions des membres de PostEurop soient coordonnées aux réunions du Conseil d'administration et au Conseil d'exploitation postale de l'UPU et définir et présenter les opinions des

/Les_projets et Groupes_d'action de PostEurop

Projet Forum d'Information électronique**Chef de Projet:**

John Hurlen de Norway Post International

Chef de Projet adjoint:

Carlo Petrini de Poste Italiane, S.p.A.

Activité principale:

Se concentrer sur l'importance et les applications des technologies de l'information dans le monde postal

Membres:

Espagne, France, Hongrie, Italie, Jersey, Norvège, Slovaquie, Suisse, République tchèque

Plus d'information auprès de:**John Hurlen** [Directeur]

Norway Post International

P.O. Box 1181 Sentrum

N-0107 Oslo

Norvège

Tél: +47 2 314 80 21

Fax: +47 2 242 66 87

E-mail: john.hurlen@posten.no

ou

Carlo Petrini [Directeur Adjoint]

Département des Relations centrales internationales

Poste Italiane, S.p.A.

Viale Europa 175

I-00144 Roma

Italie

Tél: +39 06 59 58 27 25

Fax: +39 06 54 05 890

E-mail: petrini@posteitaliane.it

Projet Philatélie et Timbres**Chef de Projet:**

Pascal Clivaz de la Poste Suisse

Activités principales:

Concentrer l'attention sur la promotion et la coor-

dination de la production de timbres EUROPA. Le Chef de Projet est responsable de la transmission sur disquette de la composition définitive du timbre EUROPA pour l'année 2000 à toutes les administrations postales participantes. Le projet va aussi décider des thèmes pour les timbres EUROPA de 2002 et 2003. Il réalisera une étude sur les techniques de marketing actuelles pour les timbres, la rentabilité et la future harmonisation des politiques de marketing aux niveaux national et européen

Membres:

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

Plus d'information auprès de:**Pascal Clivaz** [Directeur des Affaires internationales]

Poste suisse

Affaires internationales

Viktoriastrasse 21

CH-3030 Bern

Suisse

Tél: +41 31 338 01 96

Fax: +41 31 667 61 43

E-mail: clivazp@post.ch

Dialogue social**Chef de Projet:**

Ralf Stemmer/Edouard Dayan

Activités principales:

Le projet de Dialogue social participe aux travaux du Comité de Dialogue social de la Commission européenne pour le secteur postal. Une Table Ronde sur la formation et le développement des compétences a été organisée en novembre 2000 et une brochure décrivant les meilleures pratiques a été publiée avec le soutien de la Commission européenne

Membres:

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, PaysBas, Portugal, Royaume-Uni, Suède

/Les_projets et Groupes_d'action de PostEurop

Plus d'information auprès de:

Ralf Stemmer [Leiter des Geschäftsbereichs Tarifwesen/Bezahlungssysteme]
 Deutsche Post AG
 Postfach 30 00
 D-53105 Bonn
 Allemagne
 Tél: + 49 228 182 61 00
 Fax: + 49 228 182 70 31

ou

Edouard Dayan [Directeur de la Direction des Affaires européennes et internationales]
 4, quai du Point du Jour – CP A 801
 F-92777 Boulogne Billancourt Cédex
 France
 Tél: +33 1 41 41 79 35
 Fax: +33 1 41 41 79 42
 E-mail: edouard.dayan@laposte.fr

**Projet Qualité de Service/
Comité de Gestion technique**

Chef de Projet:
 Petr Angelis

Activités principales:

Assurer la direction du Comité de Gestion technique de pré-adhésion selon les conditions définies dans l'Accord du 16 septembre 1998. Le projet va poursuivre le contrôle de la réalisation du test lettres de PostEurop trois fois par an et réactiver le test de Distribution du Magazine européen qui avait été organisé en collaboration avec la Fédération européenne des Editeurs de Magazines (FAEP). Il est aussi responsable de l'organisation d'audits des bureaux de change dans la Fédération de Russie et les pays d'Europe centrale et orientale

Membres:

Belgique, Bulgarie, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Italie, Lituanie, Moldavie, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, République tchèque

Plus d'information auprès de:

Petr Angelis [Directeur Général Adjoint]
 Relations internationales
 Poste tchèque, entreprise d'Etat
 Olsanská, 9
 CZ-22599 Praha 3
 République tchèque
 Tél. : + 420 2 691 92 40
 Fax : + 420 2 67 19 62 31
 E-mail : nammezvzgr@gr.cpost.cz

Projet Monnaie Unique

Chef de Projet:
 Michael O'Keeffe, An Post, Irlande

Activités principales

Conseiller les membres de PostEurop sur les conséquences pratiques de l'introduction de l'Euro et indiquer le facteur de succès réel de la transition dans le secteur postal et les problèmes rencontrés. Il examine également le développement de programmes informatiques pour la Phase 2 qui débutera le 1er janvier 2002

Membres:

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Suisse

Plus d'information auprès de:

Michael O'Keeffe [Contrôleur financier du Groupe]
 An Post
 General Post Office
 O'Connell Street
 IE-Dublin 1
 Irlande
 Tél: +353 1 288 83 71
 Fax: +353 1 705 75 24

Projet Frais Terminaux

Chef de Projet:
 Jørn Allardt de Finland Post Ltd.

/Les_projets et Groupes_d'action de PostEurop

Activités principales:

- Surveiller les solutions de l'UPU et les influencer en fonction des intérêts de PostEurop
- Contrôler les développements de REIMS et encourager l'adhésion d'autres membres de PostEurop
- Préparer une solution de transition pour les membres de PostEurop ne faisant pas partie de REIMS

Membres:

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

Observateurs:

IPC, UPU-IB, USPS, Canada Post

Plus d'information auprès de:

Jørn Allardt [Vice-Président, Courrier international]
Finland Post Ltd.
P.O. Box 102
SF-00011 Posti - Finlande
Tél: +358 204 514 990
Fax: +358 204 514 994
E-mail: jorn.allardt@posti.fi

Projet Jumelage entre opérateurs postaux

Activité principale:

Obtenir des conseils spéciaux à court terme dans le secteur postal en recherchant dans l'expérience des membres de l'Union européenne la manière de résoudre les problèmes rencontrés dans les pays d'Europe centrale et orientale. Ce projet est entièrement financé par la Commission européenne

Pays bénéficiaires:

Albanie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, ex-République yougoslave de Macédoine, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque

Plus d'information auprès de:

Siège de PostEurop
Rue de la Fusée, 100
B-1130 Bruxelles
Tél: +32 2 724 72 80
Fax: +32 2 726 30 08
E-mail: posteurop@posteurop.org

Projet Académie Virtuelle

Développe actuellement une proposition à soumettre au Conseil d'administration de PostEurop sur la manière de traiter la formation à distance. Le projet cherche à obtenir un financement de la Commission européenne pour l'une des phases initiales de l'académie en ligne et la formation des enseignants. Un plan de financement et un rapport de faisabilité devraient être prêts pour la fin de l'année

Chef de Projet:

Gilbert Haffner

Assistant:

Pascal Brissaud

Secrétaire:

Daniel Perraut

Experts:

Julio Lasheras, Correos y Telégrafos
Barbara Schagen, Deutsche Post World Net
Isabel Tavares, CTT - Correios de Portugal, S.A.
Elena Camisao, CTT - Correios de Portugal, S.A.
Francesco Gentile, Poste Italiane
Michel Noguet, Poste Suisse

Plus d'information auprès de:

Gilbert Haffner [Directeur]
La Poste - Mission PostEurop
83, boulevard du Montparnasse
F-75006 Paris
France
Tél: +33 1 49 54 02 20
Fax: +33 1 49 54 02 12

■ Nouveaux projets

[Les Présidents de ces Groupes d'action doivent être nommés]

Projet Services à la Clientèle internationale

- Améliorer les contacts entre services à la clientèle internationale
- Accélérer les procédures de réponse aux demandes d'information
- Améliorer les relations clients d'une manière générale

Projet Développement postal

- Définir l'intérêt des membres de PostEurop dans le domaine du développement postal concernant les pays non européens

Liaison avec les fournisseurs de service non universel

- Prendre contact avec les opérateurs privés opérant en Europe pour définir leur intérêt à collaborer avec PostEurop et créer un projet ensemble
- Déterminer les domaines de coopération et la manière dont elle pourrait intervenir

Réseau d'experts de recherche en ligne

- Création du projet et définition des Termes de Référence
- Etablissement du réseau afin de répondre aux demandes d'information extérieures sur des questions industrielles détaillées

/Statut_légal des opérateurs_membres et cadre_réglementaire

	Statut légal des opérateurs nationaux					Réglementation		
	Appartenant à un ministère	Compagnie PTT étatisée	Compagnie postale étatisée	Contrôlé par l'Etat	Compagnie privée	Ministère	Organisme indépendant	Monopole
Albanie			*			*		*
Allemagne			+			*	*	*
Autriche			*			*		*
Belgique			*			*	*	*
Bosnie Herzég.		*				*		*
Bulgarie			*			*		*
Chypre	*					*		*
Croatie			*			*		*
Danemark			*			*	*	*
Espagne			*			*		*
Estonie			*			*		NON
Finlande			*			*	*	NON
France			*			*		*
Grèce			*			*	*	*
Hongrie			*			*	*	*
Irlande			*			*	*	*
Islande			*			*	*	*
Italie			*			*		*
Lettonie			*			*		*
Liechtenstein			*		*	*		*
Lituanie			*			*		NON
Luxembourg		*				*	*	*
Macédoine			*			*		*
Malte			*			*		*
Moldavie			*			*		*
Monaco	*					*		*
Norvège			*			*		*
Pays-Bas					*	*	*	*
Pologne			*			*		*
Portugal			*			*	*	*
Roumanie			*			*		*
Royaume-Uni			*			*	*	*
* Guernesey	*					*		*
* Ile de Man	*					*		*
* Jersey	*					*		*
Féd. de Russie			*			*		NON
Saint-Marin	*					*		*
Slovaquie			*			*		*
Slovénie			*			*		EN PARTIE
Suède			*			*	*	NON
Suisse			*			*		*
Rép. tchèque			*			*		*
Turquie	*					*	*	*
Ukraine			*	*		*		*

+ 25% du capital total émis en novembre 2000
 * deviendra compagnie publique à responsabilité limitée le 26 mars 2001

/Etude sur l'étendue et les dimensions

du secteur_réservé au 31_décembre_2000

	Poids et Prix		Contenu			International		☐
	Poids limite (grammes)	Prix limite (ou multiple du tarif de base)	Corres- pondance privée seulement	Courrier direct	Poids limite du courrier direct	Entrant	Sortant	Pas de secteur réservé
Albanie	1000							
Allemagne	200	✖		> 50g				
Autriche	350	5	350			✖	✖	
Belgique	350	5		✖		✖	✖	
Bosnie Herzég.	✚							
Bulgarie								
Chypre			✖			✖	✖	
Croatie	2000		2000	2000	2000	2000	2000	
Danemark	250	5				≤ 250		
Espagne	350	5	✖			✖	✖	
Estonie								✖
Finlande	0	0						✖
France	350	5		✖		✖	✖	
Grèce	350	5		✖	350	350	350	
Hongrie	500			✖		2000	2000	
Irlande	350	5	✖	✖	350	✖	✖	
Islande	250	5		✖	250	✖	✖	
Italie	350	5		Si fermé	✚	✖	✖	
Lettonie	✚			✖		✖	✖	
Liechtenstein	350	5		✖	350	✖	✖	
Lituanie								✖
Luxembourg	350	5		✖	< 350	< 350	< 350	
Macédoine								
Malte	2000		✖	✖	✖	✖	✖	
Moldavie								
Monaco	350	5		✖		✖	✖	
Norvège	350	5				≤ 350	≤ 350	
Pays-Bas	100	3	✖		0	✖		
Pologne	2000							
Portugal	350	5		✖	350	✖	✖	
Roumanie	2000					✖	✖	
Royaume-Uni	350	GBP 1		✖		✖		
* Guernesey								
* Ile de Man								
* Jersey								
Féd. de Russie								
Saint-Marin								
Slovaquie	1000					2000	2000	
Slovénie	1000					✖	✖	
Suède	0							✖
Suisse	2000			> 2000g			✖	
Rép. tchèque	350	5						
Turquie	Pas de limite	0				Pas de limite		
Ukraine								✖

✖ 1.10 DEM [EUR 0.56] pour lettres ordinaires, 1 DEM [EUR 0.51] pour cartes postales

✚ Monopole sur toutes les lettres de 2 kg ou moins et colis de 20 kg ou moins

✚ Si envoyé à au moins 10.000 destina-taires

✚ Monopole sur tous les articles



