

AVRIL  
MAI  
JUN 2004

# UNION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE  
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



**A vos normes, prêts, postez!**  
**Setting the standard**

# REINER

Pour la validation  
et l'oblitération  
**au Bureau de Poste**



- Robuste
- Fiable

Fabrication  
en série  
ou  
sur commande

ERNST REINER GMBH & CO. KG • D-78115 FURTWANGEN / GERMANY

PHONE: ++49 7723 / 657-0 • FAX: ++49 7723 / 657 200 • INTERNET: <http://www.reiner.de> • E-MAIL: [reiner@reiner.de](mailto:reiner@reiner.de)

# Dans ce numéro...

## In this issue ...

### Couverture

Sans la centaine de normes techniques élaborées par l'UPU pour les services postaux, bon nombre d'opérations de traitement, de suivi et de livraison du courrier dans le monde seraient loin de fonctionner rondement. En fait, ce serait le chaos le plus total.  
(Photo: La Poste française)

### Avant-propos

Vivement la normalisation!

### En bref

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

### Normalisation des services postaux

A vos normes, prêts, postez!  
Genèse d'une norme technique  
Cinq normes de l'UPU qui ont révolutionné le traitement du courrier

### 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU

La poste roumaine fait peau neuve  
La Roumanie: un pays surprenant

### Rubriques

#### Dialogue avec les dirigeants postaux

Huang Guozhong, Président du Conseil d'administration, et Carlos Silva, Président du Conseil d'exploitation postale

#### Conseillers régionaux

Une journée dans la vie du Conseiller régional  
Vinod Dhamija

#### Unions restreintes

Pleins feux sur l'UPB et PostEurop  
Un bureau de poste sous les projecteurs

Le bureau de poste de Zrenjanin  
(Serbie-et-Monténégro)

#### Forum philatélique

Jeux olympiques et philatélie:  
«Citius, Altius, Fortius»

### Cover

Without the hundreds or so postal technical standards developed by the UPU, many of the operations involved in processing, tracking and delivering mail around the world would not be very efficient. In fact, there would be only chaos.  
(Photo: La Poste, France)



### 2 Preface

Thank goodness for standards

### 3 In brief

Short news about the UPU and the postal industry

### 9 Postal Service Standards

Setting the standard  
Genesis of a technical standard  
Five UPU standards that have revolutionized mail processing



### 23rd UPU Congress

17 A new look for Romanian Post  
23 Romania: simply surprising

### Regular Features

#### Face-to-face with postal leaders

27 Huang Guozhong, Chairman of the Council of Administration, and Carlos Silva, Chairman of the Postal Operations Council

#### Regional Advisors

34 A day in the life of Regional Advisor  
Vinod Dhamija



#### Restricted Unions

38 Focus on the Baltic Postal Union and PostEurop

#### Post Office in the spotlight

The Zrenjanin Post Office  
(Serbia and Montenegro)

#### Philatelic forum

45 Olympic Games and philately:  
«Citius, Altius, Fortius»



Editrice en chef/Managing Editor:  
Juliana Nel

Rédacteur en chef/Editor:  
Rhéal LeBlanc

Rédacteur adjoint/Assistant Editor:  
Jérôme Deutschmann

Secrétaire de rédaction/Editorial Assistant:  
Gisèle Läubli

Photographe interne/In-house photographer:  
Alexandre Plattet

Abonnement/Subscriptions:  
Antoine Bezençon: publications@upu.int

Impression/Printer: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/Other languages:  
allemand/German, arabe/Arabic, chinois/Chinese,  
espagnol/Spanish, russe/Russian

Adresse/Address:

Union Postale  
Bureau international  
Union postale universelle  
Case postale  
3000 BERNE 15  
SUISSE

www.upu.int

Téléphone: (+41 31) 350 33 10

Téléfax: (+41 31) 350 31 77

E-mail: rheal.leblanc@upu.int

Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU. La reproduction d'extraits de la publication est autorisée pour autant qu'elle s'accompagne de la mention: © Union Postale de l'UPU

The opinions expressed in the articles are not necessarily those of the UPU. Material may be reproduced with an acknowledgement: © UPU Union Postale

# Vivement la normalisation!

## Thank goodness for standards

**D**epuis notre enfance, nous apprenons à suivre des règles. Notre existence est régie par un ensemble de lois auxquelles nous nous plions volontairement. Parfois perçues comme astreignantes, ces règles sont néanmoins essentielles au bon fonctionnement de la société, et nous adaptions notre comportement en conséquence. Nous sommes, à tout le moins, normalisés. A quand notre marque ISO?

De fait, les normes de construction, d'alimentation, de transport, de santé, d'environnement et de services postaux imposent aux produits et services que nous utilisons tous les jours un degré de qualité, et nous devons nous en réjouir. Grâce aux normes techniques élaborées et homologuées par l'UPU, des milliards de clients des postes, dont nous faisons partie, reçoivent du courrier des quatre coins du monde sans jamais s'interroger sur le véritable acte de prestidigitation dont ils sont témoins. En effet, comment expliquer qu'une enveloppe manipulée à droite et à gauche, lue par des personnes de nationalité et de langue différentes, traitée par une machinerie complexe et enfin acheminée sur des milliers de kilomètres parvienne à bon port? Elle suit tout simplement un ensemble de normes qui régissent le conditionnement et l'acheminement du courrier, un travail évolutif que l'UPU mène sérieusement depuis sa création, comme vous pouvez le lire dans notre article principal.

Dans moins de trois mois, le 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU battra son plein au cœur de Bucarest. Et c'est le cœur de la poste roumaine et du pays que nous tentons de vous faire découvrir dans ce numéro. La poste et le Gouvernement roumains s'animent en prévision du Congrès, la plus grande manifestation internationale jamais accueillie sur sol roumain. Fièr, Posta Romana, qui a radicalement changé au cours des dernières années, continue sa transformation: l'entreprise s'apprête à lancer une nouvelle image de marque, une image qui sera bien en vue pour accueillir les délégués du Congrès.

Car la poste roumaine aussi mise sur la qualité, convaincue qu'un service de premier ordre lui facilitera l'accès au marché postal de la région et du monde. Vivement la normalisation!

*La rédaction*

**F**rom a very early age, we learn to follow rules. Our lives are governed by a system of laws to which we willingly conform. Even though these rules may sometimes seem rigid, they are essential if society is to function smoothly, and we adapt our behaviour accordingly. To a certain degree, we are in fact "standardized." When will we be given our ISO number?

The standards that exist for such things as construction, food, transportation, health, the environment and postal services ensure a certain degree of quality in the products and services we use and enjoy every day. The technical standards developed and approved by the UPU make it possible for billions of postal customers to receive their mail from every corner of the globe, without ever wondering how this amazing feat is performed day in and day out. How, for example, is an envelope, handled many times over, read by people in different countries, speaking different languages, processed by complex machinery and conveyed over thousands of kilometres, finally able to reach its destination? Very simply, it conforms to an array of standards governing the make-up and transmission of mail, an evolving, ongoing task which, as you will see in our main article, the UPU has been performing conscientiously ever since its creation.

In less than three months, the 23rd UPU Congress will be in full swing in the heart of Bucharest. And it is the heart of the Romanian Post and its country that we hope to reveal to you in this issue. The Romanian Post and its government are gearing up for this Congress, the largest international event ever hosted on Romanian soil. Posta Romana, a proud organization that has radically changed in recent years, continues its transformation: it is preparing to launch a new corporate image that will be in full view to greet Congress delegates.

The Romanian Post is also putting its trust in quality, convinced that first-class service will help to secure its position in both the regional and international postal markets. It, too, wants to set the standard.

*The Editor*

# En bref

## In brief

### L'UPU lance son programme de cachet postal électronique

Les postes de l'Australie, du Brésil, du Canada, de la Chine, du Danemark, de la France, de la Nouvelle-Zélande, des Pays-Bas, de la Pologne, de l'Afrique du Sud, de la Suède et des Etats-Unis d'Amérique, avec les géants de l'informatique que sont Microsoft et Adobe, sont convenues de participer au programme bêta de cachet postal électronique de l'UPU.

Lancé le 9 juin, lors d'une conférence de trois jours à Ottawa (Canada), le programme vise trois objectifs: permettre aux opérateurs postaux de tous les continents de tester au niveau local la technologie du cachet électronique moyennant un modeste droit de mise en service, réaliser avec les principaux segments du marché une étude de rentabilité dans la perspective du lancement d'un nouveau service postal et déterminer les règles qui régiront un service de cachet postal électronique mondial.

Ce programme, qui durera un an, a été conçu pour ouvrir la voie à un nouveau service de cachet électronique portant la marque de l'UPU.

«Nous n'en sommes encore qu'à la phase de gestation de ce qui pourrait donner naissance à terme à un nouveau service postal, déclare Paul Donohoe, Chef du programme «Transactions électroniques» à l'UPU. Notre but est de créer une nouvelle branche sectorielle ainsi qu'un marché lucratif pour les postes autour de ce service.»

Selon Paul Donohoe, le cachet postal électronique pourrait être la solution à un problème capital auquel est confronté le monde des affaires: l'authentification de documents et de fichiers électroniques porteurs d'une signature numérique ayant valeur juridique émanant d'un tiers de confiance reconnu dans tous les pays du monde.

Les postes qui participent au programme testeront le logiciel d'apposition du cachet électronique auprès de leurs clients et mettront ensuite en commun leurs connaissances et le fruit de leur expérience. L'UPU présentera au Congrès un rapport sur l'état d'avancement du programme.

Les grandes postes du monde exploitent depuis quelques années déjà la technologie du cachet postal électronique, certaines ayant même commercialisé le service, comme les postes du Canada, des Etats-Unis et du Portugal. Microsoft et Adobe travailleront à l'intégration dans leurs applications logicielles respectives



### UPU launches EPM Beta Programme

The Posts of Australia, Brazil, Canada, China, Denmark, France, the Netherlands, New Zealand, Poland, South Africa, Sweden and the United States, as well as technology giants Microsoft and Adobe, have agreed to take part in the UPU's Electronic PostMark (EPM) Beta Programme.

Launched on 9 June during a three-day conference in Ottawa, Canada, the programme has three objectives: to allow postal operators from every continent to test EPM technology locally at a small start-up fee, to work with key market segments for the profitable definition of a business case for a new postal service, and to define the regulations for a global EPM service.

The year-long programme is meant to pave the way for a new UPU-branded EPM service.



“We are really at the incubation stage of what could be the eventual launch of a new postal service,” says Paul Donohoe, eBusiness Programme Manager at the UPU. “Our aim is to develop a new industry segment for the Post based on this service, as well as a profitable market for it.”

Donohoe says the EPM has the potential to solve a critical problem in the business world: authenticating electronic documents and files with a legally-binding digital signature from a trusted third party that is recognized in every country of the world.

Participating Posts will pilot the EPM application with local customers and share knowledge and experience. The UPU will present a report on the progress of the programme at Congress.

Leading Posts have been developing EPM technology for some years now, with Canada, Portugal and the United States currently marketing services at home. Microsoft and Adobe is working towards implement-

de la norme mondiale développée par l'UPU pour l'interface d'apposition du cachet électronique (S43).

ing the global EPM interface standard developed by the UPU in their core applications.

### Coopérative EMS: premiers signataires d'un accord standard historique



### First EMS Cooperative members sign landmark Standard Agreement

Quatorze postes ont à ce jour signé l'Accord standard EMS multilatéral. Tout indique que d'autres ne tarderont pas à leur emboîter le pas.

Fourteen Posts have signed the EMS Standard Multilateral Agreement so far, and by all indications, more will join the fold shortly.

La poste de l'Azerbaïdjan a été la première à signer l'accord, le 1<sup>er</sup> mars 2004.

The Post of Azerbaijan was the first to sign the agreement on 1 March 2004.

Ratifié par le Conseil d'exploitation postale en février dernier, cet accord constitue un jalon important pour les membres de la Coopérative EMS. Il instaure des règles communes pour l'exploitation du service EMS dans le monde entier et se substitue aux centaines d'accords bilatéraux individuellement conclus par les opérateurs qui régissent encore à ce jour les opérations EMS.

Ratified by the POC last February, the agreement represents an important landmark for the EMS Cooperative's members. It establishes common rules for operation of the EMS service worldwide and replaces hundreds of individually worded bilateral agreements that have governed EMS operations until now.

Plus de 95% des membres de la Coopérative se sont déclarés en faveur d'un accord multilatéral instaurant des principes uniformes d'exploitation du service EMS.



More than 95% of Cooperative members have indicated they support a multilateral agreement establishing uniform principles for EMS.

La Coopérative EMS, qui existe depuis cinq ans, compte actuellement 127 membres. Les postes de l'Algérie et du Libéria sont les dernières en date à en avoir rejoint les rangs.

The five-year-old EMS Cooperative now has 127 members. The Posts from Algeria and Liberia are the most recent to join.

### Un jeune Nigérien conçoit la nouvelle affiche de la Journée mondiale de la poste



### Nigerian teen designs new World Post Day poster

Le dessin de Nasir Tahir, 14 ans, étudiant à l'Ecole internationale de Berne, sera reproduit sur l'affiche de la Journée mondiale de la poste 2004–2006.

Nasir Tahir, a 14-year-old Nigerian student at the International School of Berne, will see his design reproduced on the World Post Day poster for 2004–2006.

C'est à l'occasion d'une cérémonie tenue le 28 avril dernier au stand de La Poste Suisse, au Salon international du livre, de la presse et du multimédia de Genève, que l'UPU a annoncé le nom du gagnant d'un concours lancé dans deux écoles de Berne afin de trouver la nouvelle affiche pour la Journée mondiale de la poste.

The Universal Postal Union announced the winner of the poster design competition held in two Berne schools at a ceremony on 28 April at The Swiss Post stand of the Geneva International Fair for Books, Press and Multimedia.

Un jury indépendant a sélectionné le dessin de Nasir, originaire du Nigéria, en raison de la qualité et de la créativité de son œuvre, qui correspondait parfaitement au thème du concours: *Le réseau postal mondial: à la portée de tous et en tout lieu*. «Le dessin a remporté le concours grâce à une approche créative et à un usage réussi d'une combinaison d'éléments

An independent jury selected Tahir's design, owing to the quality and creativity of his work, which perfectly matched the competition's theme, *The World Postal Network: Reaching Everyone Everywhere*. "The design won due to its creative approach and successful use of different graphic elements. The work conveys the dynamism of the world postal network's activities and the global scope of the postal service," said the judges.

graphiques. L'œuvre communique le dynamisme des activités du réseau postal mondial et la portée globale du service postal», ont commenté les juges.

Cette année, l'UPU a décidé de puiser dans la communauté de Berne, sa ville d'accueil, afin de dénicher une nouvelle affiche pour la Journée mondiale de la poste pour 2004–2006, et a invité les élèves de l'École internationale de Berne et de l'École française de Berne à participer à un concours d'affiches. Au total, quelque 190 œuvres, réparties dans cinq catégories d'âge, ont été présentées.

La Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, est célébrée chaque année depuis 1969 afin de souligner la création de l'Union postale universelle à Berne en 1874.

Les affiches seront distribuées à partir de juin 2004. Si vous n'avez toujours pas commandé les vôtres, vous pouvez encore le faire. Pour tout renseignement, prenez contact avec Gisèle Läubli (gisele.laubli@upu.int). Par téléfax: (+41 31) 350 37 11.

### L'UPU et la poste danoise invitent les jeunes à écrire une lettre à un personnage de conte de fées

Dans l'attente de la décision du jury de l'UNESCO désignant les lauréats du concours international de compositions épistolaires de l'UPU 2004, le Bureau international a rendu public le thème retenu pour le concours 2005. À l'invitation de la poste du Danemark, le Bureau international a choisi un thème coïncidant avec la célébration du bicentenaire de la naissance de l'auteur danois Hans Christian Andersen, un des auteurs de contes de fées les plus célèbres de tous les temps. Le thème du concours 2005 est: «Lettre à mon personnage de conte de fées favori». La date de clôture du concours a été fixée au 30 avril 2005.

Andersen est connu et apprécié des jeunes et des moins jeunes dans le monde entier. Ses écrits ont été traduits en 145 langues. Ce thème permettra aux enfants familiarisés avec les contes d'Andersen de s'adresser par écrit à leur personnage favori et à ceux qui ne les connaissent pas de s'adresser à un personnage de conte issu de leur propre pays ou tradition.

Outre les médailles et les albums de timbres remis aux lauréats, par le Bureau international à titre de récompense, la poste du Danemark invitera le lauréat du



L'œuvre tridimensionnelle de Nasir Tahir montre différentes scènes de livraison postale dans le monde.

Tahir's three-dimensional collage depicts various postal delivery scenes worldwide.

This year, the UPU decided to draw on the community of Berne, its host city, to find a new World Post Day poster for 2004–2006, inviting the pupils of the International School of Berne and the *Ecole française de Berne* to participate in a design competition. Some 190 designs were submitted in five age categories.

World Post Day, 9 October, is celebrated annually since 1969 to mark the creation of the UPU in 1874.

Posters will be distributed starting in June 2004. Still haven't ordered yours? Don't delay, and send in your order form today. For more information, contact Gisèle Läubli (gisele.laubli@upu.int). The fax number is +41 31 350 37 11.



### UPU and Post Danmark invite youth to write a letter to a fairytale character

In anticipation of the UNESCO jury's decision on the winners of the 2004 UPU International Letter-writing Competition, the International Bureau has announced the theme for the 2005 competition. At the invitation of Post Danmark, the International Bureau has chosen a theme that coincides with the bicentenary celebrations of the birth of Danish author Hans Christian Andersen, one of the most famous fairy-tale writers of all times. The 2005 theme is "A letter to my favourite fairytale character" and the closing date is 30 April 2005.

Andersen's work has been translated into 145 languages and is known and loved by young people and adults around the world. The theme will allow children familiar with the work of Andersen to write to one of his favourite storybook characters, and give those children unfamiliar with his tales the freedom to write to a character who is more popular in their own country or culture.

In addition to the medals and stamp albums the International Bureau will award to the





premier prix au Danemark, où une cérémonie de remise des prix aura lieu en septembre 2005.

La poste danoise mettra en service, au début de septembre 2004, deux sites Web ouvrant aux administrations postales, aux enseignants et aux jeunes les portes du monde merveilleux d'Andersen:

[www.postdanmark.com](http://www.postdanmark.com) et [www.postogtelemuseet.dk](http://www.postogtelemuseet.dk).

Toutes les œuvres présentées au concours doivent être soumises au Bureau international de l'UPU par l'intermédiaire des administrations postales nationales. Une seule œuvre par pays est acceptée.

Les noms des lauréats du concours 2004, organisé autour du thème «Je t'écris pour te dire ce que nous, les jeunes, pouvons faire pour lutter contre la pauvreté», seront publiés en juillet 2004.

Pour de plus amples informations, visitez notre page Web ([www.upu.int](http://www.upu.int)) sur le concours international de compositions épistolaires pour les jeunes ou contactez Gisèle Läubli ([gisele.laubli@upu.int](mailto:gisele.laubli@upu.int)).

winners, Post Danmark will bring the first-prize winner to Denmark for an award ceremony in Copenhagen in September 2005.

Post Danmark will introduce two websites at the beginning of September 2004 where postal administrations, teachers and young people can discover the wonderful world created by Andersen:

[www.postdanmark.com](http://www.postdanmark.com) and [www.postogtelemuseet.dk](http://www.postogtelemuseet.dk).

All entries must be submitted to the UPU International Bureau through a national postal administration and only one entry per country is allowed.

The winners of the 2004 competition will be announced in July 2004. The theme was "I am writing to tell you how young people can help reduce poverty."

For more information, visit the International Letter-writing Competition page at [www.upu.int](http://www.upu.int) or contact Gisèle Läubli at [gisele.laubli@upu.int](mailto:gisele.laubli@upu.int).

## EFIRO 2004: la culture par les timbres



La Roumanie, pays hôte du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, a invité les administrations postales des Pays-membres de l'Union à participer à l'exposition philatélique EFIRO 2004, qui aura lieu pendant le Congrès. Les postes sont invitées à venir exposer leurs timbres en rapport avec le thème de l'exposition: «La culture par les timbres».

Les délégués du Congrès pourront s'y rendre facilement, puisque les organisateurs disposeront des 900 mètres carrés du Hall Constantin Brancusi, situé directement sous le centre du Congrès, dans le Palais du Parlement. Le Premier Ministre roumain, M. Adrian Nastase, inaugurerà l'exposition le 16 septembre 2004. Prévue pour durer jusqu'au 30 septembre, cette manifestation est organisée conjointement par le Ministère des technologies de la communication et de l'information, la poste roumaine, Romfilatelia et la Fédération philatélique roumaine. Elle accueillera également, pendant les week-ends, deux foires organisées à l'intention des collectionneurs. La poste roumaine coémettra par ailleurs, avec deux autres pays, deux timbres-poste: le premier, émis le 20 septembre avec la Belgique, commémorera le dixième anniversaire de la mort du sculpteur Idel

## EFIRO 2004: Promote your culture through stamps

The host country of the 23rd UPU Congress, Romania, has invited UPU member Posts to participate in EFIRO 2004, the philatelic exhibition that will take place during Congress. Posts are encouraged to display stamp collections that fit the exhibition theme: *Promote your culture through stamps*.

Congress delegates will have easy access to the exhibition in the 900-square-metre Constantin Brancusi Hall below the Congress centre in the Palace of Parliament. Romania's Prime Minister, Adrian Nastase, will open the exhibition on 16 September. The event, which will end on 30 September, is jointly organized by the Ministry of Communication and Information Technology, the Romanian Post, Romfilatelia and the Romanian Philatelic Federation. It will include two stamp collector fairs over the weekends. There will also

be two joint stamp issues: the first on 20 September with Belgium to commemorate the 10th anniversary of sculptor Idel Lanchelevici's death, and the second on 22 September with the People's Republic of China to highlight the art of laquer and pottery.





Romfilatelia a émis, le 11 mars 2004, une série de six timbres et un bloc-feuillet ayant pour sujet les trains modernes. Ces timbres entrent dans le cadre du programme d'émission de timbres-poste de la Roumanie consacré au 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU. Ils représentent les trains suivants: le train à grande vitesse (TGV) français, l'EUROSTAR, qui relie Paris à Londres, le train japonais Shinkansen («qui roule à la vitesse d'une balle», d'où son nom anglais de «bullet train»), le KTX sud-coréen, l'Inter City Express (ICE) allemand et l'Alta Velocidad Española (AVE) espagnol. Le feuillet aura pour motif la «Flèche bleue», construite par une société allemande pour la Roumanie.

Romfilatelia issued a set of 6 stamps and one souvenir sheet on 11 March 2004 depicting modern trains. The stamps form part of Romania's stamp programme dedicated to the 23rd UPU Congress. It includes images of France's TGV (Train à Grande Vitesse), the EUROSTAR, which runs between Paris and London, the Japanese BULLET train, South Korea's KTX, Germany's Inter City Express and Spain's AVE (Alta Velocidad Española). The souvenir sheet shown here depicts the BLUE ARROW, built for Romania by a German company.



Ianchelevici; le second, émis le 22 septembre avec la Chine, aura pour sujet l'art de la laque et de la céramique.

EFIRO 2004 constituera le troisième volet d'un cycle de quatre grandes expositions philatéliques. La dernière, prévue en 2008, viendra couronner cent cinquante ans d'émission de timbres-poste roumains. La première avait eu lieu en 1932, sous le patronage du roi Carol II, et la deuxième en 1998, sous le patronage d'Emil Constantinescu, Président de la Roumanie de l'époque.

Les pays qui souhaitent exposer leurs timbres-poste à EFIRO 2004 peuvent contacter Romfilatelia par téléphone au (+40 21) 336 93 92 ou par courrier électronique (office@romfilatelia.ro).

EFIRO 2004 is the third in a series of four major philatelic exhibitions that

will culminate in 2008 with an exhibition to commemorate 150 years of Romanian postage stamps. The first exhibition took place in 1932 under the patronage of King Carol II. The second was held in 1998 under the patronage of Emil Constantinescu, President of Romania at the time.

Countries interested in showcasing their postage stamps at EFIRO 2004 can contact Romfilatelia by phone (+40 21 336 93 92) or by e-mail (office@romfilatelia.ro).

## POST-EXPO 2004: rendez-vous à Bucarest

L'exposition annuelle de technologie postale POST-EXPO a choisi, cette année, de se déplacer à Bucarest (Roumanie), où elle se tiendra parallèlement au 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU. Ce choix géographique, selon ses organisateurs, est particulièrement exaltant, puisque la capitale roumaine se trouve au cœur du marché émergent de l'Europe de l'Est.

POST-EXPO 2004 aura lieu du 23 au 25 septembre à ROMEXPO. Les délégués du Congrès de l'UPU pourront ainsi profiter de leur séjour dans la capitale roumaine pour identifier leurs besoins en matière de technologies et de produits. Plus de 100 grandes entreprises ont déjà réservé leur stand – promesse d'un étalage inégalé de technologies et de services dernier cri dans le domaine postal. POST-EXPO 2004 accueillera également toute une série d'ateliers sur la technologie, qui seront pour les visiteurs autant d'occasions de rencontrer fournisseurs et intégrateurs pour discuter avec eux du développement et de l'application d'innovations et de solutions prometteuses pour le secteur. Vu son succès de l'année dernière, l'enquête annuelle sur l'état des lieux du monde postal sera reconduite cette année. Les résultats seront annoncés le jour de l'ouverture de POST-EXPO 2004. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com). ■



## POST-EXPO 2004 goes east

The annual postal technology exhibition POST-EXPO also moves to Eastern Europe this year and will run parallel to the 23rd UPU Congress in Bucharest. According to the organizers, the Romanian venue is particularly exciting as it lies in the heart of the burgeoning Eastern European marketplace.

POST-EXPO 2004 will take place at Bucharest's ROMEXPO from 23 to 25 September, giving UPU Congress delegates the opportunity to source their technology and product needs while in the Romanian capital. More than 100 leading companies have already booked their stands for the exhibition, ensuring an unrivalled display of the latest technologies and services available in today's postal industry. POST-EXPO 2004 will also host a series of technology workshops where visitors can join suppliers and integrators to discuss the development and application of innovations and solutions destined to drive the industry forward. Following its inaugural success last year, the State of the Postal World Annual Survey will again take place this year, and the results will be announced during the opening day of POST-EXPO 2004. For more information, visit [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com). ■



The world's leading exhibition devoted solely to the global postal, courier, and mailing industries

**23, 24, 25 September 2004**

# Bucharest Romania



# POST-EXPO 2004

For the full technology  
workgroup programme  
and to complete the  
World Postal Survey 2004

visit: [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com)

 **POST-EXPO 2004**

ROMEXPO, Bucharest, Romania  
For further information on exhibitor  
space availability, please contact  
**Matthew Gunn**: tel +44 1306 743744  
email: [mattgunn@ukintpress.com](mailto:mattgunn@ukintpress.com)  
[www.postexpo.com](http://www.postexpo.com)

# A vos normes, prêts, postez!

## Setting the standard

**D**u courrier en provenance du Brésil arrive à l'aéroport londonien d'Heathrow. Immédiatement introduit dans le réseau de Royal Mail, ce courrier est dédouané, puis traité et livré par la poste britannique. Du début à la fin, l'arrivée, le traitement et la distribution du courrier se déroulent sans anicroche. Le Brésil a confirmé électroniquement l'arrivée imminente du courrier à Londres, et Royal Mail a confirmé, par le même biais, la prise en main du courrier à son arrivée et la conformité des envois traités mécaniquement. L'activité suit son cours, et les clients reçoivent leur courrier dans les délais prévus, sans se douter des pérégrinations de ce dernier.

Le scénario, qui se répète et se multiplie quotidiennement à l'échelle planétaire, semble des plus banals. Mais, sans la centaine de normes techniques élaborées par l'UPU pour les services postaux, bon nombre d'opérations de traitement, de suivi et de livraison du courrier dans le monde seraient loin de fonctionner aussi rondement. De fait, ce serait le chaos le plus total, et l'acheminement d'une simple lettre ou d'un colis d'un pays à l'autre, même avec le matériel d'exploitation le plus sophistiqué, prendrait un temps fou.

«Les normes constituent un véritable dictionnaire permettant aux postes d'assimiler les instructions et les messages que s'échangent les postes, indépendamment de la langue d'activité, constate Alistair MacRae, Chef de la Coopérative EMS. Les codes utilisés pour les messages de suivi des envois permettent aux postes du monde entier d'interpréter facilement l'information qui leur est transmise depuis les quatre coins du monde et de l'utiliser à bon escient.»

**Les normes postales techniques définissent une communication homogène entre divers systèmes de traitement et de suivi du courrier, assurant ainsi l'efficacité et la qualité de service.**

**M**ail from Brazil arrives at London's Heathrow airport, where it is immediately inserted into the Royal Mail network, sent on for customs clearance, then sorted and delivered by the British Post. From beginning to end, the mail was received, processed and delivered without a hitch. Brazil had electronically confirmed the mail's imminent arrival in London, while Royal Mail had electronically confirmed the mail's handover upon arrival and the suitability of those items to be machine-processed. The process ran its course and customers received their mail on time, totally unaware of the long journey it had made.

This scenario, which is repeated over and over each day around the globe, may seem quite commonplace, but without the hundred or so postal technical standards developed by the UPU, many of the operations involved in processing, tracking and delivering mail around the world would be nowhere as efficient. In fact, there would be only chaos, making the process of sending a simple letter or parcel from one country to another – even with the most sophisticated equipment available – take forever.

“A body of standards is like a dictionary that enables Posts to assimilate instructions and messages exchanged with other Posts, regardless of the language of activity,” says Alistair MacRae, Manager of the EMS Cooperative. “The codes used for mail tracking messages allow Posts anywhere in the world to easily understand the information sent to them from anywhere else in the world, and to use this information effectively.”

**Technical postal standards define a uniform mode of communication between different mail processing and tracking systems, ensuring a high level of efficiency and quality of service.**





### Effacité et qualité de service

Définir une communication homogène entre divers systèmes de traitement et de suivi du courrier afin d'assurer l'efficacité et la qualité de service: voilà l'essence des normes techniques que développe l'UPU, souvent en collaboration avec d'autres organisations internationales.

Même si les premières normes postales trouvent leur origine au moment de la création de l'UPU – le Traité international signé en 1874 constituant en soi un ensemble de normes pour les administrations signataires, tout comme l'usage du français comme langue commune (toutes les postes, peu importe la langue utilisée, savent que l'abréviation AO signifie «Autres objets») –, les normes techniques, elles, restent un concept relativement jeune. En 1989, l'usage croissant des ordinateurs a précipité les postes à vouloir échanger électroniquement des données et des renseignements. Mais, pour ce faire, et pour être bien compris par tous, malgré la multiplication du nombre de systèmes dans le monde, l'importance d'établir des normes techniques propres à tous s'est bien fait sentir.

C'est à ce moment que les premières normes pour l'échange de données informatisé (EDI) ont fait leur apparition. De fait, la majorité d'entre elles concernent l'échange du courrier international entre les postes. Cette catégorie de normes comprend les codes pour

### Efficiency and quality of service

To define a uniform mode of communication between the different mail processing and tracking systems so as to ensure efficiency and quality of service: this is the primary aim of the technical standards developed by the UPU, often in cooperation with other international organizations.

Although the first postal standards date back to the creation of the UPU – the international treaty of 1874 comprised a set of standards for the signatory administrations, like the use of French as the common language (all Posts know, for example, that “AO” stands for “Autres objets” (other items)) – the use of technical standards is a relatively new concept. By 1989, the growing use of computers had made it desirable for Posts to exchange data and information electronically. But to ensure that this information was easy to understand, given the large number of systems operating around the world, it was important to establish technical standards that applied to everyone.

It was then that the first standards for electronic data interchange (EDI) were developed. In fact, most of these standards concern the exchange of international mail between Posts. This category of standards includes codes for each element in the process, i.e. postal items, receptacles, consignments, dispatches, postal organizations, carriers, countries and international

chacun des éléments du processus, tels que les envois postaux, les récipients, les dépêches, les groupages, les organisations postales, les transporteurs, les pays et les centres de traitement du courrier international. Les messages EDI standard fournissent des renseignements sur la composition des dépêches envoyées par la poste d'expédition ainsi que sur la réception des dépêches par la poste de destination.

Presque 25 millions de sacs ou de caissettes sont suivis annuellement grâce à des messages et à des codes standard de l'UPU. Pour les envois postaux, toutes catégories confondues, on estime que les postes assurent le suivi de quelque 40 millions d'entre eux. Les envois EMS sont les plus nombreux, mais le nombre d'envois recommandés, d'envois exprès et de colis augmente progressivement.

Depuis son introduction, la normalisation a grandement fait avancer les choses. Grâce à la transmission de messages électroniques entre opérateurs de services postaux, la Coopérative EMS, qui rassemble 127 postes du monde entier, a pu améliorer le service à la clientèle en établissant un programme d'inspection et d'évaluation et un plan de rémunération en fonction des résultats, en se basant sur les données recueillies au moyen des messages EDI normalisés que s'échangent les postes.

Des messages standard EDI peuvent être créés pour différents services. Les services financiers postaux, par exemple, ont aussi les leurs. En 2003, 300 000 mandats de poste ont été transmis en utilisant ces messages. Ce chiffre devrait atteindre un million d'ici à la fin de 2004. Des spécifications de messages EDI normalisés ont aussi été élaborées et approuvées pour optimiser le dédouanement des envois postaux.

### Révolutionnaires

Selon Ross Hinds, Directeur des opérations et de la technologie d'International Post Corporation, la norme qui a servi à la création du code d'identification, appelé communément ID-tag dans le milieu, constitue l'une des plus révolutionnaires. Inscrit dans le coin inférieur droit de l'envers d'une enveloppe dès la première incursion de celle-ci dans le traitement mécanisé, le petit code noir ou de couleur jaune fluo permet d'assurer le suivi de l'enveloppe, au gré de son déplacement dans le monde. Identifiant unique pour les envois postaux, le code constitue une combinaison des codes relatifs à l'opérateur postal, au lieu considéré et à la date et à l'heure du premier traitement automatisé. Selon une étude des envois arrivant en Grande-

mail processing centres. Standard EDI messages provide information on the composition of the mails sent by the dispatching Post and on the receipt of these mails by the destination Post.

Nearly 25 million bags and trays are tracked annually on the basis of messages and UPU standard codes. Each year, Posts track an estimated 40 million postal items (all categories combined). Although EMS items are the most numerous, the number of registered items, express items and parcels is gradually increasing.

Since its introduction, standardization has played a major role in developing and improving postal services. Thanks to the transmission of electronic messages between postal operators, the EMS Cooperative, for example, comprising 127 Posts worldwide, has improved customer service through an audit and measurement programme and a pay-for-performance plan, both based on data gathered from standardized EDI messages exchanged between Posts.

Standard EDI messages can be created for different services. Postal financial services also have their own. In 2003, 300,000 money orders were transmitted using these messages. This figure should reach one million by the end of 2004. Specifications for standardized EDI messages have also been developed and approved for expediting the customs clearance of postal items.

### Revolutionary

According to Ross Hinds, Director of Operations and Technology at International Post Corporation, the standard used to create the ID-tag is one of the most revolutionary of its kind. Printed in the lower right-hand corner of an envelope as it enters the initial stage of mechanized processing, this small black or yellow fluorescent code makes it possible to track the envelope on its journey anywhere in the world. A unique identifier for postal items, the code itself is a combination of codes representing the postal operator, the location and the date and time of initial processing by machine. According to a study of items entering Great Britain, it is estimated that more than 11% of international letters are marked with this UPU ID-tag. Reading the ID codes of a dispatching Post makes it possible to measure quality of service and pinpoint any defects in the automated sorting systems delaying the transmission of international mail from certain cities. "With this code, we were able to detect problems with a mail sorting machine in Australia and make the necessary adjustments," says Hinds.

Bretagne, on estime que plus de 11% des lettres internationales sont identifiées au moyen du code d'identification UPU. La lecture des codes d'identification d'une poste expéditrice permet d'évaluer la qualité de service et de détecter, au niveau des systèmes de tri automatisé, des anomalies à l'origine d'un retard du courrier international en provenance de certaines villes. «Grâce à ce code, nous avons pu détecter des anomalies dans une machine de traitement du courrier en Australie et y apporter des ajustements», rappelle M. Hinds.

#### Dans la pratique

Comme l'explique Jelto Stant, Chef du programme «Normalisation» de l'UPU, les normes techniques pour les services postaux évoluent au jour le jour, mais toujours selon des besoins bien définis. Toute nouvelle norme proposée par une administration postale doit être appuyée par une autre et suivre un processus rigoureux démontrant toute son utilité. «Une norme ne sera adoptée que si un groupe d'opérateurs lui fait subir les tests nécessaires pour confirmer sa mise en œuvre. Il ne s'agit jamais d'un exercice théorique.»

Ensuite, la norme doit trouver preneurs à l'échelle mondiale. Elle doit servir non seulement aux postes, mais également à tous les intervenants du secteur postal. De fait, au fur et à mesure que la libéralisation du secteur postal se concrétise en Europe et ailleurs dans le monde, l'importance de normes techniques rigou-

#### In practice

As the UPU's Standards Programme Manager, Jelto Stant, explains, technical standards for postal services are evolving every day, but always on the basis of clearly defined needs. Any new standard proposed by a postal administration must be supported by another administration and undergo a rigorous trial period to demonstrate its complete usefulness. "A standard is adopted only after it has undergone the necessary testing by a group of operators confirming its suitability for implementation. It is never merely a theoretical exercise."

The next step is to have the standard applied worldwide. It has to be used not only by Posts, but by all postal sector stakeholders. In fact, as postal sector liberalization continues in Europe and elsewhere, rigorous technical standards become increasingly important. The more postal operators there are, the more essential it becomes to standardize mail processing, tracking and transmission in order to ensure a service that, for customers, is second to none. This is why the UPU is opening its doors to postal sector stakeholders and inviting them to take part in the development of standards.

#### A cooperative effort

The Universal Postal Union enjoys very close ties with other standardization bodies such as the European Committee for Standardization (CEN), the Interna-

Jelto Stant (au centre), Chef du programme «Normalisation» de l'UPU, fait équipe avec Christine Bétrémieux, gestionnaire des normes (à g.), et Elizabeth Phelan, assistante.

Jelto Stant (centre) manages the UPU's Standards Programme, with assistance from Christine Bétrémieux, Standards Administrator (left), and Elizabeth Phelan, Assistant.



### Genèse d'une norme technique

Et l'UPU créa le Groupe d'action «Normalisation» (GAN). Succédant au Groupe de normalisation technique, en place de 1994 à 1999, le GAN élabore et gère un nombre de plus en plus élevé de normes techniques et de spécifications de messages EDI pour améliorer les échanges d'informations entre les postes. Par ailleurs, il veille à la mise en place de normes cohérentes dans des domaines tels que l'échange de données informatisé (EDI), le codage du courrier, les formules postales et l'oblitération.

Le GAN se réunit quatre fois par an. Il agit aux niveaux stratégique et tactique pour gérer le processus d'élaboration et d'homologation des normes. Les travaux techniques spécifiques sont réalisés par des groupes de travail, dont six sont des groupes permanents chargés de questions particulières, comme le codage physique ou l'EDI. D'autres groupes sont constitués en fonction des besoins pour traiter des propositions de normes spécifiques.

Lorsqu'une nouvelle norme est proposée, soit un groupe de travail existant est chargé de la rédaction, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de la norme considérée, soit un groupe de travail ad hoc est constitué à cet effet. Au fur et à mesure des travaux, la norme obtient divers statuts: statut P (nouveau domaine à normaliser), statut 0 (document de travail), statut 1 (projet de norme) et statut 2 (norme UPU homologuée). Toutes les normes homologuées sont publiées dans deux ouvrages: *UPU Technical Standards* et *UPU EDI Messaging Standards*. Ces publications sont disponibles sur support papier ou sur CD-ROM.



### Genesis of a technical standard

And the UPU created the Standards Board (SB). Successor of the Technical Standards Board, which operated from 1994 to 1999, the SB has been developing and managing a growing number of technical standards and EDI message specifications for improving the exchange of information between Posts. It ensures that coherent standards are developed in areas such as electronic data interchange (EDI), mail encoding, postal forms and postal franking machines.

The SB meets four times a year. It operates at strategic and tactical levels to manage the standards development and approval process. The specific technical work is carried out by working groups, including six permanent groups responsible for handling specific subject areas such as physical encoding and electronic data interchange. Other groups are set up as needed to deal with proposals for specific standards.

When a new standard is proposed, the task of drafting, testing and implementing the standard is assigned either to an existing working group or to an ad hoc group specially set up for that purpose. As the work proceeds, the standard is assigned a particular status code: status P (new work item), status 0 (working document), status 1 (draft standard) and status 2 (approved UPU standard). All approved standards are published in two publications: the *UPU Technical Standards* and the *UPU EDI Messaging Standards*, which are available both in paper and CD-ROM versions.

**Les postes et les autres organisations ont accès aux normes de l'UPU en s'abonnant aux publications *UPU Technical Standards* et *UPU EDI Messaging Standards*, disponibles sur support papier ou sur CD-ROM.**

**Posts and other organizations have access to the UPU's standards by subscribing to the paper or CD-ROM versions of two publications: the *UPU Technical Standards* and the *UPU EDI Messaging Standards*.**

reuses pour les services postaux se fait de plus en plus sentir. Car plus le nombre d'opérateurs entrant en ligne de compte est élevé, plus il devient essentiel de normaliser les activités de traitement, de suivi et d'acheminement du courrier pour assurer un service de qualité irréprochable aux yeux des clients. C'est la raison pour laquelle l'UPU s'ouvre davantage aux partenaires du secteur postal et les invite à participer aux travaux d'élaboration des normes.

### Un effort de collaboration

L'Union postale universelle entretient effectivement des contacts très étroits avec d'autres agences de normalisation, telles que le Comité européen de normalisation (CEN), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et American National Standards Institute (ANSI), ainsi qu'avec des organismes internationaux comme l'Association du transport aérien international (IATA), l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et les Nations Unies.

tional Organization for Standardization (ISO) and the American National Standards Institute (ANSI), as well as international organizations like the International Air Transport Association (IATA), the World Customs Organization (WCO) and the United Nations.

The UPU has also signed a memorandum of understanding with the CEN, the body responsible for establishing standards in anticipation of postal sector deregulation in Europe. Although the CEN's Technical Committee 331 (Postal Services) is mainly concerned with developing quality of service standards for the entire European Community, it also formulates more technical ones. Thus, for these standards to be practical, their application worldwide is essential, and this is where the UPU comes in. In this particular context, the memorandum of understanding invites the two organizations to recognize and jointly approve standards of common interest, and gives both parties the reciprocal right to publish texts concerning jointly developed standards.

**Le code à barres a changé  
la face du monde de  
la grande distribution.**

L'UPU a d'ailleurs signé un protocole d'accord avec le CEN, qui est chargé d'établir des normes en vue de la déréglementation du secteur postal en Europe. Bien que le Comité technique 331 (services postaux) du CEN s'attache principalement à l'élaboration de normes en matière de qualité de service pour l'ensemble de la Communauté européenne, il en développe aussi qui sont plus techniques. Leur application à l'échelle mondiale est donc essentielle pour qu'elles soient pratiques, et c'est à ce moment-là que l'UPU intervient. Dans cette optique, le protocole d'accord invite les deux organisations à reconnaître et à approuver réciproquement les normes présentant un intérêt commun. Il confère également aux deux parties le droit réciproque de publier les textes concernant les normes élaborées conjointement.

Marc Sandrin, de La Poste française, Président du Comité technique sur les services postaux du CEN, qualifie de bénéfique la collaboration entre les deux organisations. «Elle est intéressante, car elle met en commun les ressources et nous fait grandir chacun de notre côté. Pour le CEN, qui s'intéresse particulièrement à des normes applicables à la Communauté européenne, l'UPU nous procure une ouverture sur le monde. Pour l'UPU, je pense que l'association avec le CEN a intensifié la coopération sur le plan de la normalisation et l'a amenée à être davantage transparente dans l'élaboration de ses normes et leur publication.»

L'UPU s'est d'ailleurs inspirée des travaux du CEN sur la qualité de service pour élaborer certaines de ses propres normes. Par exemple, si la norme S42, qui énonce tous les éléments d'une adresse internationale, a vu le jour, c'est en grande partie grâce à la liste exhaustive des éléments de noms et d'adresse issue des travaux du CEN. Elaborée par le groupe POST\*Code de l'UPU, avec le soutien du Forum pour le développement du publipostage et du Service postal des Etats-Unis, la norme, homologuée en février 2004, permet aux expéditeurs de courrier de confirmer le libellé d'une adresse internationale, selon les règles d'adressage propres à chaque pays de destination.

Pour les quelque 25 pays qui ont déjà ou qui sont en train de mettre sur pied un référentiel des codes postaux jusqu'au point de remise du courrier, la norme d'adressage internationale permettra à leur matériel d'exploitation de faire la nette distinction entre des adresses valides et invalides, selon Joe Lubenow, d'Association for Postal Commerce (PostCom), qui participe activement à l'évolution de cette norme.



Marc Sandrin of La Poste (France) and Chairman of the CEN Technical Committee for Postal Services, sees this cooperative effort as beneficial. "It allows us to share resources, and for each of us to grow and benefit as a result. For the CEN, which has a specific interest in standards applicable to the European Community, the UPU provides a doorway to the world. I think the UPU's association with the CEN has strengthened cooperation in the standards field and has made the UPU more transparent in the way it develops and publishes its own standards."

In developing some of its own standards, the UPU has drawn inspiration from the CEN's work on quality of service. For example, the development of standard S 42, which contains all the components of an international address, was possible in large part thanks to the exhaustive list of name and address elements based on CEN work. Developed by the UPU's POST\*Code group, with the support of the Direct Mail Advisory Board and the US Postal Service, the standard, approved in February 2004, enables mailers to confirm the format of an international address on the basis of the specific addressing rules of each destination country.

According to Joe Lubenow of the Association for Postal Commerce (PostCom), which is playing an active role in developing this standard, for the 25 or so countries that already have or are in the process of cre-





**The barcode has changed the face of mass distribution.**

D'ailleurs, il faut encore faire de nombreux essais et développer d'autres modèles d'adressage pour que la norme soit utilisable mondialement. Quatorze pays participent à son peaufinage.

#### **Faire la promotion des normes**

Comme le reconnaît M. Stant, une norme en soi ne constitue qu'une recommandation, et non une obligation. Mieux faire connaître les normes techniques pour les services postaux et favoriser leur adoption constitue donc un défi pour l'avenir. «Jusqu'à présent, nous nous sommes penchés sur l'élaboration des normes et la mise à jour de celles qui existent déjà en travaillant par petits groupes. Maintenant, il nous faut montrer nos travaux aux autres et les aider à comprendre l'importance des normes. Cette question sera à l'ordre du jour pendant le Congrès de Bucarest.»

Cela dit, les Règlements de l'UPU commencent à faire mention de certaines normes (comme la norme S34, sur les centres de traitement du courrier international), ce qui les rend nécessairement obligatoires pour les postes signataires. M. Stant se réjouit aussi du fait que les chefs de file de la technologie, comme Microsoft et Adobe, s'inspirent désormais des normes de l'UPU, comme la S43, sur l'interface du cachet postal électronique, pour parfaire leurs logiciels à l'avenir. Pour lui, cela représente une belle marque de reconnaissance à l'égard des travaux de l'UPU.

ating a database of delivery point postcodes, the international addressing standard enables their operating equipment to clearly distinguish between valid and invalid addresses. Nevertheless, much more testing and the development of other addressing models are needed before the standard can be applied worldwide. Some 14 countries are taking part in this fine-tuning process.

#### **Promoting standards**

As Stant will admit, a standard in itself only constitutes a recommendation, not an obligation. Increasing awareness of postal technical standards and promoting their adoption will therefore be a challenge for the future, he adds. "Up till now, we have focused on developing standards and updating existing ones by working in small groups. We now have to show our work to others and help them to understand the importance of standards. This question will be on the agenda at the Bucharest Congress."

Even so, UPU regulations are beginning to include certain standards (such as S 34 on international mail processing centres), and this has made them mandatory for the signatory Posts. Stant also welcomes the fact that technology leaders like Microsoft and Adobe will now recognize UPU standards, such as S 43 dealing with the electronic postmark interface, when developing future software. For him, this is a gratifying token of recognition for UPU work.



## Cinq normes de l'UPU qui ont révolutionné le traitement du courrier

### Code à barres



Le code à barres, cette série de petites lignes verticales, habituellement noires, qu'on retrouve sur une multitude de supports, a changé la face du monde de la grande distribution. Le domaine postal les utilise aussi pour identifier les récipients et les envois postaux, assurer le suivi de ces derniers et fournir aux clients des renseignements sur l'acheminement et la distribution de leurs envois. Depuis peu, il existe aussi le code à barres bidimensionnel. De forme carrée et constitué de codes à barres superposés, il sert de marque d'affranchissement; sa superficie d'à peine deux centimètres sur deux peut contenir autant de données que l'on retrouve par écrit sur une feuille de format A4.

### Code d'identification (ID-tag)

Inscrit sur l'envers d'une enveloppe dès son introduction dans le traitement automatisé, le code d'identification (norme S18) peut être lu par les postes du monde entier. Identifiant unique, il indique l'origine, la date et l'heure du premier traitement automatisé, ce qui permet de faire l'évaluation de la qualité de service de la poste expéditrice.

### Messages EDI standard

Les messages EDI standard – il en existe plus de 20 – servent aux postes pour échanger, par voie électronique et instantanément, des renseignements de toute sorte sur les envois postaux, les récipients, les dépêches, les groupages, les mandats de poste, le dédouanement, les organisations postales, les transporteurs, les pays et les centres de traitement du courrier international.

### Adressage international

La norme S42 décrit tous les éléments nécessaires pour constituer une adresse reconnue à l'échelle mondiale. Grâce à cette norme, les grands expéditeurs de courrier peuvent adresser leur courrier international correctement, les spécialistes de l'adressage peuvent actualiser leurs logiciels et les postes leurs équipements de tri mécanisé. En outre, elles peuvent s'en inspirer pour développer un système de codes postaux. Enfin, l'UPU va désormais suivre la norme S42 pour étoffer sa base de données universelle POST\*Code.

### Marque postale numérique

Devant la percée des services électroniques, la norme S43 propose les spécifications nécessaires à l'adoption d'un cachet postal électronique à horaire et à date certifiés pouvant être appliqué à un document ou à un fichier électronique. Il permet aussi de stocker et d'archiver toutes les données pour garantir la non-répudiation en cas de contestation judiciaire. La norme est maintenant reconnue par le CEN et OASIS (v. *Union Postale* n° 1/2004).

## Five UPU standards that have revolutionized mail processing

### Barcodes

The barcode, that series of small, typically black vertical lines found on all kinds of containers and packaging, changed the face of mass distribution. Posts use barcodes to identify and track receptacles as well as items, and can thus provide customers with information on the transmission and delivery of their mail. A square, two-dimensional barcode has recently appeared, consisting of barcodes superimposed on one another and used as a postage prepayment impression; its surface area (some 2 cm x 2 cm) can contain as much data as can be printed on one A4 sheet.

### ID-tag

Printed on the back of envelopes as they enter the automated mail-processing stream, the ID-tag (standard S 18) can be read by any Post in the world. In addition



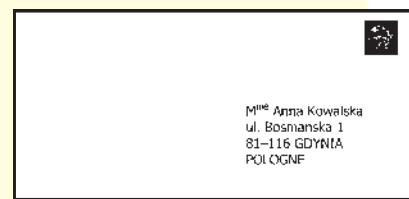
to being a unique identifier, it indicates the origin, as well as the date and time of initial processing by machine, which makes it possible to measure the dispatching Post's quality of service.

### Standard EDI messages

The more than 20 standard EDI messages are used by Posts for the electronic and instant exchange of all kinds of information relating to postal items, receptacles, dispatches, consignments, money orders, customs clearance, postal organizations, carriers, countries and international mail processing centres.

### International addressing

Standard S 42 describes all the elements that make up an address that is recognizable worldwide. Thanks to this standard, large-volume mailers can address their international mail correctly, addressing specialists can update their software and Posts can update their mechanized sorting equipment. It can also serve as a model for developing a postcode system. The UPU will now use standard S 42 to expand its universal POST\*Code database.



### Digital postmark

In keeping with the recent breakthroughs in electronic services, standard S 43 proposes specifications for the adoption of a trusted time-and-date "stamp" that can be applied to an electronic document or file. It also can be used to store and archive all non-repudiation data needed to support a potential court challenge. The standard is now recognized by the CEN and OASIS. (See *Union Postale*, No. 1/2004)

# La poste roumaine fait peau neuve

## A new look for Romanian Post

**U**n environnement convivial pour les clients, une meilleure qualité de service et une main-d'œuvre motivée et qualifiée sont les principaux objectifs que la poste roumaine cherche à atteindre pour créer sa nouvelle image de marque. Si l'on y ajoute le développement de la gamme des produits et services, l'amélioration des résultats financiers et une nouvelle équipe de gestion dotée d'une approche commerciale, on voit clairement que l'opérateur postal du pays hôte du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU est attaché à sa vision de devenir une entreprise postale efficace, régie par des principes commerciaux et par les normes européennes les plus élevées.

Le service postal roumain a connu des hauts et des bas au cours des siècles. Le premier «service postal» a été instauré en 1399 en tant que moyen d'acheminement et de distribution public de la correspondance officielle. A cette époque, villes et villages devaient mettre les chevaux et les charrettes nécessaires à la disposition des courriers officiels. Après la révolution de 1848, les gîtes et écuries utilisés à des fins postales ont été transformés pour devenir les premiers bureaux de poste. Depuis, le service postal a connu deux guerres mondiales, la prise de contrôle par les communistes en 1947 et la dictature de Nicolae Ceaucescu, de 1965 jusqu'à l'insurrection populaire de 1989. Pendant ces périodes sombres, le service postal, comme d'autres services du secteur public roumain, a souvent souffert des effets des mauvaises politiques économiques, de la répression et de pratiques non efficaces.

### Une ère nouvelle pour la poste

Les premiers changements majeurs remontent à 1990 et à l'établissement de ROMPOSTTELECOM, une entité publique pour les postes et les télécommunications. En 1991, le secteur des postes a été séparé de celui des télécommunications et une société autonome, la poste roumaine, a été créée. En 1992, le service a été organisé par région et, en 1998, la poste roumaine est devenue une société à responsabilité limitée. En mars 2001, une nouvelle équipe de gestion a été nommée pour changer les mentalités, basées sur le principe du «laissez-faire», et transformer cette organisation statique en une entreprise dynamique.

Le premier défi à relever, pour la nouvelle poste roumaine, a été de gagner la confiance des clients et de les fidéliser grâce à une amélioration des services et de la fiabilité. La poste s'est engagée à se transformer en

**A** customer-friendly environment, improved quality of service and a motivated and well-trained workforce are the main objectives of the new corporate image the Romanian Post is currently implementing. Add to this the introduction of new products and services, an improved financial performance and a new business-oriented management team, and it becomes clear that the postal operator of the 23rd UPU Congress host country is committed to its vision: "to become an efficient commercial postal business operating at the highest European standards."

The postal service in Romania had its ups and downs over the centuries. The first "postal service" started in 1399 as a means of public transport and delivery of official correspondence. In those days, towns and villages were obliged to provide the necessary horses and carts for official couriers. At the end of the 1848 Revolution, postal inns and horse stables were transformed into the first post offices. Since then, the postal service lived through two World Wars followed by the Communist takeover in 1947 and the dictatorship of Nicolae Ceaucescu in 1965, which lasted until the popular uprising in 1989. During these dark periods, the postal service, like other public sectors in Romania, often suffered under unsound economic policies, repression and inefficiency.

### A new era for the Post

The first significant changes came in 1990 with the establishment of ROMPOSTTELECOM, a government entity for postal and telecommunication services. In 1991 the postal sector was separated from telecommunications and an autonomous company, the Romanian Post, was born. In 1992, the service was regionalized, followed by the launch of the Romanian Post Office as a joint

**La poste roumaine a enregistré des bénéfices de 11,2 millions d'EUR en 2002, soit une augmentation de 4% par rapport à l'année précédente. Les recettes totales s'élevaient à 123 millions d'EUR en 2002, contre 95 millions d'EUR en 2001.**

**The Romanian Post recorded a profit of 11.2 million Euro in 2002, an increase of 4% over the previous year. Total revenues were 123 million Euro in 2002, up from 95 million Euro in 2001.**





une entreprise moderne et efficace, commercialement viable et capable de faire face à la concurrence, tout en remplissant ses obligations de service universel. La nouvelle entreprise souhaite créer un environnement professionnel stable pour les employés postaux, grâce à la croissance, et renforcer leur motivation et leurs compétences par l'intermédiaire d'actions de formation. Actuellement, l'accent est particulièrement placé sur l'importance des résultats individuels plutôt que sur les compétences collectives. Pour relever les défis qui se posent, la poste roumaine comprend aussi qu'il lui faut absolument combler son retard technologique et diversifier ses produits et services.

Marius Macovei, Directeur général de la poste roumaine depuis janvier 2004, précise: «Notre stratégie en matière de développement est fortement axée sur l'utilisation de nouvelles techniques en vue de l'amélioration de la qualité de service et de l'introduction de nouveaux services. Sur un marché libre en pleine évolution, nous essayons d'accroître nos échanges de courrier par l'intermédiaire de nouveaux services, comme les services de commerce électronique.»

### Réduire l'écart

Dans ce pays de plus de 22 millions d'habitants répartis sur environ 230 000 kilomètres carrés, dont de vastes zones rurales reculées, il existe des écarts importants entre les niveaux de développement économique des diverses couches de la population. Plus de 40% de la population vit en dessous du seuil de pauvreté et le produit intérieur brut par tête est d'environ 7600 USD. Cependant, le taux élevé d'alphabétisation (plus de 98%) et la croissance économique, supérieure à 4% ces

stock company in 1998. In March 2001, a new management team was appointed to change the *laissez-faire* mentality and turn the static organization into a dynamic business.

The first challenge of the new Romanian Post Office is to gain customers' trust and loyalty through improved service and reliability. It is committed to transforming itself into a modern, efficient and commercially viable company that can respond effectively to competition while fulfilling its universal service obligations. The new company wants to create a stable working environment for postal staff through business growth, and increase their motivation and skills through training. Much emphasis is placed on the importance of individual performance rather than collective skills. In order to respond effectively to the challenges, the Romanian Post Office also realizes the importance of catching up with new technology and diversifying its services and products.

Says Marius Macovei, Director General of the Romanian Post since January 2004: "Our development strategy focuses strongly on the introduction of new services and the use of new technology to improve service quality. In an evolving free market, we are trying to increase our mail volumes through new services, particularly e-business services."

### Bridging the gap

With a population of more than 22 million and a geographical area that stretches over some 230,000 square kilometres, including large remote rural areas, there exist large gaps among people's levels of economic development. More than 40% of the population lives below the poverty line, and the GDP per capita is about 7,600 USD. But the high literacy rate of more than 98% and economic growth of more than 4% in recent years provides a good base for future development.

The Romanian Post Office hopes to reduce the information gap between the country's various regions by diversifying its services and adopting new technology. Organized into ten regional divisions, 41 county structures and six specialized branches, the company is adamant about implementing equal efficiency standards all over the country.

The automation of the post office network is progressing well. By April 2004, some 436 post offices offered a range of electronic financial services such as

#### La poste roumaine en chiffres/The Romanian Post at a glance

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Population totale de la Roumanie/Total population:   | 22,6 millions/million |
| Nombre d'employés postaux/Number of employees:   | 33 228                |
| Nombre de bureaux de poste/Number of post offices:   | 7 189                 |
| Nombre de destinataires auxquels le courrier est distribué/<br>Number of addresses to which mail is delivered:   | 7,5 millions/million  |
| Nombre total d'envois postaux par an (tous services, intérieur et international)/<br>Total number of mail items per year (all services, domestic and international): | 900 millions/million  |

dernières années, constituent une bonne base pour le développement futur.

La poste roumaine souhaite réduire l'écart dans le domaine de l'information qui existe entre les diverses régions du pays en diversifiant ses services et en utilisant les nouvelles technologies. L'entreprise, qui compte dix divisions régionales, 41 établissements au niveau des comtés et six agences spécialisées, souhaite mettre en œuvre des normes d'efficacité homogènes dans tout le pays.

L'automatisation du réseau postal avance de façon positive. En avril 2004, environ 436 bureaux de poste offraient toute une gamme de services financiers électroniques, tels que les transferts de fonds par Western Union et les transactions par EUROGIRO. La poste fournit aussi des services bancaires, particulièrement importants pour les clients situés dans les zones rurales sans réseau bancaire valable. Par exemple, grâce aux services de BancPost, les clients ont accès à des comptes d'épargne et à des microcrédits. La poste agit également comme un tiers, notamment pour le paiement des factures de Romtelecom et de Distrigaz et pour le versement des pensions et des prestations sociales.

En outre, de nombreux bureaux de poste proposent des services électroniques par Internet. PostNetAccess permet aux clients d'accéder à ces services grâce aux ordinateurs situés dans 350 bureaux de poste, et 500 bureaux seront bientôt dotés de cet outil. La poste offre aussi un service de poste électronique grâce auquel les clients peuvent envoyer et recevoir des messages par voie électronique, soit à une adresse électronique, soit à une adresse physique. En outre, avec le nouveau site Web de commerce électronique, PostMarket, les clients pourront bientôt acheter en ligne des marchandises en provenance d'un grand nombre de fournisseurs.

#### Du sur mesure pour le client

La poste roumaine contrôle 60% du marché intérieur de l'express. Ses services de distribution express comprennent des produits tels que l'EMS, Prioripost, Ultrapost et SkyPak, un service express international disposant de connexions vers 196 pays grâce à un partenariat avec TNT Romania, et EMS.

Jusqu'à récemment, le système de suivi et de localisation n'était disponible que pour les colis faisant l'objet d'un préavis, mais, depuis 2003, il a été étendu aux colis arrivants, au courrier arrivant avec preuve de la distribution et à l'EMS. La poste espère développer le système de suivi interne dans un avenir proche pour que les clients puissent assurer le suivi et la localisation de leurs envois par l'intermédiaire du site Web de l'entreprise.

Les entreprises ont aussi accès à un certain nombre de services de marketing direct pour promouvoir leurs produits et services (Postmesager, Postmesager Plus et Infadress). Quant à la société d'expédition Casa de Expeditii, il s'agit d'une division spécialisée offrant des

Western Union money transfers and Eurogiro transactions. The post office also provides banking services, which is of particular value to customers in rural areas where there is no good banking network. For example, through Banc Post services, customers have access to savings accounts and micro-credit loans. The post office further acts as a third-party agency for Romtelecom phone bills, Distrigaz gas bills and the payment of all social pensions.

In addition, many post offices offer electronic services through the Internet. PostNetAccess gives customers access to Internet services via personal computers in 350 post offices, soon to be expanded to 500. The post office also offers an E-post service that allows customers to send and receive messages electronically either to an electronic or a physical address. A new e-business website, PostMarket, will soon enable customers to purchase goods on-line from a large number of suppliers.



services d'entreposage et de réalisation des commandes ainsi que des services de gestion de la base de données des clients et d'envois contre remboursement.

La poste roumaine gère également une imprimerie connue sous le nom de «Fabrica de Timbre». Bien qu'elle se consacre aux timbres-poste et aux produits philatéliques, cette imprimerie produit aussi, entre autres, des brochures, des affiches, des agendas et des calendriers. L'imprimerie a été restructurée et dotée d'un équipement moderne en 2003. Aujourd'hui, la mention «Tiparit la Fabrica de Timbre» (qui signifie «imprimé par Fabrica de Timbre») correspond à une marque respectée, synonyme d'une impression de qualité en Roumanie.

### Qualité de service

Cela dit, comment la poste roumaine évalue-t-elle la qualité de ses services? Elle utilise actuellement le système UNEXLite d'International Post Corporation pour le courrier international, et le programme de contrôle continu de l'UPU pour le courrier de la région des Balkans.

UNEXLite a révélé que 54% des envois échangés entre la Roumanie et 13 autres pays européens ont été distribués conformément à la norme J + 3 en 2003, tandis que le délai moyen de distribution était de 3,6 jours. L'objectif fixé par la Directive postale de l'Union européenne en matière de distribution est de J + 3 pour 85% du courrier de première classe (indicateur de rapidité) et de J + 5 pour 97% du courrier (indicateur de fiabilité). Les résultats des contrôles de l'UPU indiquent que, même si les délais de distribution entre la Roumanie et les pays des Balkans sont supérieurs aux délais entre la Roumanie et les pays de l'Union européenne, ils restent inférieurs à cinq jours de travail.

Au niveau national, un système d'indicateur des réclamations est utilisé pour évaluer la qualité de service.

### Tailor-made for the customer

The Romanian Post Office controls 60% of the domestic express market. Its express delivery services include products such as Express, Prioripost, Ultrapost and SkyPak, an international express service with connections to 196 countries through a partnership with TNT Romania, and EMS.

Until recently, the track-and-trace system was only available for pre-advised parcels, but since 2003 it also applied to external parcels, external mail with proof of delivery and EMS. The post office hopes to extend the internal monitoring system in the near future so customers can track and trace their items via the company's website.

A number of direct marketing services are also available for businesses to promote their products and services (Postmesager, Postmesager Plus and Infadress). The Mailing House is another specialized division offering warehouse and fulfillment services, customer database management and cash-on-delivery services.

Finally, the Romanian Post runs a printing business known as The Stamp Factory. Although dedicated to postage stamps and philatelic products, it also produces other material such as leaflets, posters, diaries and calendars. The print house was reengineered with modern equipment in 2003. Today, "printed by The Stamp Factory" has become a respected trademark for quality printing in Romania.

### Quality of service

But how does the Romanian Post Office measure the quality of its service? It currently uses the International Post Corporation's UNEXLite to measure international mail as well as the UPU's continuous testing programme for mail in the Balkan region.

UNEXLite showed that 54% of mail between Romania and 13 other European countries was delivered within the J+3 standard during 2003 while the average delivery time was 3.6 days. The objective for first-class mail, as set by the European Union's Directive on Postal Services, is 85% on-time delivery within J+3 (speed indicator) and 97% within J+5 (reliability indicator). The UPU test results show that although delivery times between Romania and Balkan countries are slower than those between Romania and EU countries, it remains under five working days.

Domestically, a complaint indicator system is used for measuring quality of service. Out of more than one million transactions in 2003, the post office received just over 45,000 complaints. Only 788 of these were found to be valid. The waiting time in post office queues is also monitored and the current average is five minutes and 30 seconds.

### A new image

As the first point of contact with customers, counter and delivery staff receive training in communication,

**De nombreux bureaux de poste fournissent des services électroniques par l'intermédiaire d'Internet. PostNetAccess offre aux clients un accès aux services Internet grâce aux ordinateurs situés dans 350 bureaux de postes, et 500 bureaux devraient bientôt être dotés de cet outil.**

**Many post offices offer electronic services through the Internet. PostNetAccess gives customers access to Internet services via personal computers in 350 post offices, soon to be expanded to 500 offices.**



### Vision de la poste roumaine

«Être reconnue comme une entreprise postale efficace, régie par des principes commerciaux et par les normes européennes les plus élevées et qui offre aux entreprises et aux habitants roumains des services abordables présentant un bon rapport qualité/prix.»

Sur plus d'un million de transactions effectuées en 2003, la poste a reçu à peine plus de 45 000 réclamations, et seules 788 d'entre elles se sont révélées recevables. Les délais d'attente dans les bureaux de poste sont aussi contrôlés, et le délai moyen actuel est compris entre cinq minutes et trente secondes.

### Une nouvelle image

En tant que premiers points de contact avec les clients, le personnel de guichet et les employés chargés de la distribution reçoivent une formation axée sur la communication, les ventes, le marketing et les nouvelles technologies. L'importance primordiale accordée à la formation, notamment en ce qui concerne la communication et les relations avec la clientèle, va de pair avec la nouvelle image de marque de l'entreprise et s'inscrit dans le processus de transformation en cours. Les bureaux de poste font l'objet d'une restructuration et au moins 50 établissements auront changé d'aspect d'ici à la fin de 2004. Il s'agit d'une tâche titanesque si l'on considère que la Roumanie compte 7189 établissements postaux, dont moins de 1000 se situent en zones urbaines. Les employés chargés de la distribution recevront de nouveaux uniformes et le personnel de guichet en recevra un pour la première fois.

Selon Paul Marin, Chef du service chargé de l'image de l'entreprise: «Notre objectif est de donner de l'entreprise une image homogène et professionnelle ainsi que d'instaurer, pour nos clients et nos employés, un environnement agréable orienté sur les besoins des clients. En même temps, nous procédons à l'amélioration de nos systèmes d'information, à l'optimisation de nos opérations et à l'accélération de nos prestations de services.»

Le service postal roumain, qui appartient au secteur public depuis plus d'un siècle et demi, était dans le passé considéré comme un fournisseur d'emplois «protégés». Mais comment la nouvelle poste roumaine est-elle perçue par ses 33 000 employés?

Iuliana Iarca est employée de guichet au bureau de poste de Targoviste et travaille à la poste depuis plus de dix ans. Elle confie: «Mon métier est synonyme de sécurité et d'espoir pour l'avenir. Je me considère comme un ambassadeur chargé de promouvoir la poste roumaine au niveau local dans mes contacts quotidiens avec les clients. Les gens me font confiance et je fais de mon mieux pour répondre à leurs questions et les conseiller.» Les femmes représentent 65% de la main-d'œuvre de la poste roumaine.



The Romanian Post vision: "To be recognized as an efficient commercial postal business operating at the highest European standards, offering affordable and value for money services to the business community and the people of Romania."

«L'organisation du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU représente, pour la poste roumaine, la possibilité de renforcer sa position et son image sur la scène internationale.» Marius Macovei, Directeur général de la poste roumaine.

sales and marketing, and new technology. The increased focus on training, particularly in communication skills and customer relations, forms part of the new corporate image and re-branding exercise that is being implemented. Post offices are being redesigned, and at least 50 outlets will have a new look by the end of 2004. This is a massive task considering that there are 7,189 postal outlets in Romania, of which less than 1,000 are in urban areas. Delivery staff will receive new uniforms and counter staff will, for the first time, be issued corporate wear.

"Our aim is to create a unified and professional corporate look and a pleasant customer-oriented environment for both customers and employees. At the same time we are improving our information systems, optimizing our operations and expediting our service," explains Paul Marin, Head of the Corporate Image Office.

Being part of the larger public service for more than a century and a half, the postal service in Romania has in the past been considered a provider of "protected" labour. But what do the 33,000 employees think about the new Romanian Post?

Says Iuliana Iarca, a counter clerk at Targoviste post office who has been working for the Post for more than ten years: "My job offers me security and hope for the future. I consider myself as a local ambassador, promoting the Romanian Post Office in my daily contact with customers. People trust me and I want to make sure that I can answer all their questions and give them the best advice." Women make up 65% of the Post's workforce.

"The organization of the 23rd UPU Congress represents an opportunity for the Romanian Post to consolidate its place in the international arena and strengthen its international image." Marius Macovei, Director General, Posta Romana.



### POSTelecom

La poste roumaine a récemment décidé de saisir les opportunités qu'offre un marché des télécommunications libéralisé et a établi une nouvelle société de télécommunications – POSTelecom. En tant qu'actionnaire principal de cette société, la poste roumaine se montre optimiste dans ses prévisions en raison des prix concurrentiels et de la qualité des services fournis. La société est gérée en partenariat avec cinq autres sociétés roumaines et l'entreprise chinoise Zhongxing Telecommunication Equipment (ZTE). POSTelecom, qui sera lancée au second semestre de 2004, fournira divers services de communication par voie électronique: des services électroniques vocaux, RPV et accès à Internet, hébergement sur le Web et transmission des données. Le marché cible comprend principalement des usagers situés en zones urbaines, et la nouvelle entreprise espère attirer environ 50 000 abonnés dans les sept premières villes couvertes par le réseau. Cependant, le nombre de clients devrait augmenter et totaliser plusieurs centaines de milliers de personnes au cours des trois années à venir.

L'entreprise dispose d'un capital social de 3 millions d'USD, et les investissements sur les trois premières années s'élèveront quasiment à 150 millions d'USD, la plupart sous la forme de dépenses d'infrastructure et d'équipement. Les revenus devraient représenter environ 137 millions d'USD au cours des quatre premières années, de sorte que POSTelecom pourra s'autofinancer après deux années d'activité. POSTelecom compte lancer son offre publique initiale à la fin de 2004.

Bien qu'il soit difficile de prévoir l'avenir, une chose est sûre: si la poste roumaine parvient à remplir ses objectifs et à respecter sa vision, les services postaux roumains seront très différents de ce qu'ils étaient par le passé. ■

### POSTelecom

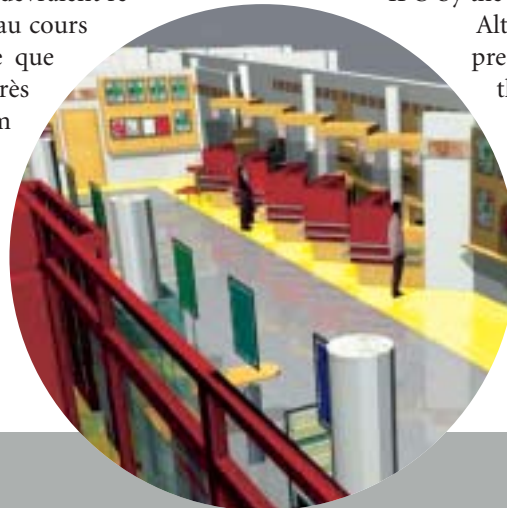
The Romanian Post recently decided to take up the new opportunities offered by a liberalized telecommunications market and established a new telecommunications company, POSTelecom. As the main shareholder, the Romanian Post is pinning the company's success on the provision of good service at competitive prices. The company is run in partnership with five other Romanian companies and Zhongxing Telecommunication Equipment (ZTE) of China. Starting in the second half of 2004, POSTelecom will provide various electronic communications services: voice services, as well as VPN and Internet access, web hosting and data transmission services. The target market consists mainly of urban users. The new company hopes to attract some 50,000 subscribers from the first seven cities covered by the network, but the number of customers is expected to grow to several hundred thousands over the next three years.

The company has a shared capital of 3 million USD while investments in the first three years will be nearly 150 million USD, most of it in infrastructure and equipment. Income is estimated to reach approximately 137 million USD in the first four years, ensuring that POSTelecom will be self-financed after the first two years of operation. POSTelecom plans to launch its IPO by the end of 2004.

Although it is difficult to predict the future, one thing is sure: if the Romanian Post succeeds in achieving its objectives and vision, postal services in this country will look very different from what customers have been used to in the past. ■

Les bureaux de poste roumains sont en train d'être rénovés, et 50 établissements disposeront d'un nouveau décor d'ici à la fin de 2004. Aperçu des projets de la nouvelle image de l'entreprise.

Post Offices in Romania are being redesigned and the first 50 outlets will have a new look by the end of 2004. This is a glimpse of the first proposals for the new corporate identity.





# La Roumanie: un pays surprenant

## Romania: simply surprising

**L**a Roumanie, pays hôte du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, a une longue histoire et une riche culture vieille de plus de deux mille ans. Au travers de cet article, *Union Postale* souhaite offrir aux délégués du Congrès une vue d'ensemble de ce pays qui, dans une large mesure, reste encore à découvrir.

La Roumanie, telle que nous la connaissons aujourd'hui, n'existe que depuis environ 1918, date à laquelle les trois provinces de Valachie, de Moldavie et de Transylvanie ont été unifiées pour constituer un seul Etat. Mais l'histoire remonte beaucoup plus loin.

### Regard sur le passé

Des peintures rupestres découvertes dans le nord-ouest de la Transylvanie prouvent que le peuplement de la région qui constitue la Roumanie actuelle remonte jusqu'à 10 000 ans avant J.-C. En 3000 avant J.-C., la région était occupée par des tribus thraces d'origine indo-européenne, et, vers 2000 avant J.-C., un sous-groupe thrace particulier, connu sous le nom des Daces, est apparu. La civilisation occidentale remonte à 700 avant J.-C., époque à laquelle les premiers Grecs se sont établis en bordure de la mer Noire. Le royaume dace fut instauré aux alentours de 70 avant J.-C. et subsista jusqu'en l'an 106 de notre ère, date de la conquête de la région par les Romains.

Au cours des siècles, les provinces historiques de Valachie et de Moldavie ont opposé une farouche résistance aux envahisseurs turcs ottomans, et la Transylvanie fut gouvernée tour à tour par les Habsbourg, les Ottomans et les Valaques. La Roumanie fut un royaume de 1881 à 1947. C'est à cette date que le dernier roi abdiqua et que la Roumanie devint une république populaire sous le système soviétique. En 1965, le dictateur Nicolae Ceaucescu prit le pouvoir et resta en place jusqu'au soulèvement de 1989. En 1991, la Roumanie devint une république avec un système multipartite, une économie de marché et le droit à la liberté de parole et de religion et le droit à la propriété.

Aujourd'hui, la Roumanie est une démocratie qui repose sur un parlement bicaméral composé d'une Chambre des députés et d'un Sénat. Le président, élu tous les quatre ans lors des élections générales, nomme le premier ministre.

La Roumanie est devenue membre de l'OTAN le 1<sup>er</sup> avril 2004 et elle se prépare à entrer dans l'Union européenne en 2007.



**R**omania, host country of the 23rd UPU Congress, has a rich culture and a long history that stretches over more than 2,000 years. In this article, *Union Postale* offers Congress delegates a bird's-eye view of a country that, to a large extent, is still waiting to be discovered by the outside world.

The Romania we know today has existed only since 1918, when the three provinces of Wallachia, Moldavia and Transylvania were united in a single State, but its history goes back much further.

### A look at the past

Cave paintings in the northwestern part of Transylvania reveal human presence in what is now Romania as far back as 10,000 BC. By 3,000 BC, the area was occupied by Thracian tribes of Indo-European origin, and by 2,000 BC a distinctive Thracian subgroup known as the Dacians had emerged. Western civilization dates back to 700 BC, when the first Greeks settled near the Black Sea. The Dacian Kingdom lasted from about 70 BC until 106 AD, when the area was conquered by the Romans.

Over the centuries, the historical provinces of Wallachia and Moldavia fiercely resisted the invading Ottoman Turks, and Transylvania successively

### Sites Internet utiles

**www.romaniatourism.com** – Site de l'Office national roumain du tourisme qui comprend une liste d'offices du tourisme roumains dans d'autres pays ainsi que des liens et des conseils utiles (anglais).

**www.MTRomania.ro** – Site du Ministère roumain du transport, de la construction et du tourisme (roumain, anglais, français, allemand, espagnol et italien).

**www.ici.ro/romania/** – Site de l'Institut national pour la recherche et le développement informatique (anglais et roumain).

### Useful Internet sites:

**www.romaniatourism.com** – The Romanian National Tourist Office, including a list of Romanian tourist offices in other countries, useful links and tips (English).

**www.MTRomania.ro** – The Romanian Ministry of Transport, Construction and Tourism (Romanian, English, French, German, Spanish and Italian).

**www.ici.ro/romania/** – National Institute for Research and Development in Informatics (English and Romanian).

### La légende de Dracula

Le comte Dracula, personnage imaginaire du roman écrit par l'Irlandais Bram Stoker, a été inspiré par l'un des personnages les plus célèbres de l'histoire roumaine: le prince Vlad Dracula, dit Vlad Tepes (Vlad l'empaleur). Né à Sighisoara, Transylvanie, il a gouverné la Valachie de 1456 à 1462. L'écusson de sa famille portait un dragon (*Draco-Onis*). Le mot «drac» signifie diable. A la suite de la publication du roman en 1897, les noms et lieux associés au prince sont devenus encore plus célèbres. Aujourd'hui, les visiteurs peuvent dîner au restaurant de la maison dans laquelle il est né, à Sighisoara, ou passer la nuit dans un hôtel construit dans le même style que son château, au col de Tihuta, dans les Carpates orientales.

Dans le roman, le château de Dracula se situe dans la région éloignée du nord-est de la Transylvanie. Il existe un autre château de Dracula, du moins pour les touristes; il s'agit du château de Bran, qui tire son nom de celui de la ville. Toutefois, le véritable château de Dracula se trouve à Poienari, dans les Carpates méridionales, mais il a subi les outrages du temps.

On raconte que Vlad a été enterré dans le monastère de Snagov, à Bucarest, et que, dans la crypte, seul le squelette d'un cheval a été retrouvé. Le mystère demeure donc entier!

### The legend of Dracula

Count Dracula, the character portrayed in the novel *Dracula*, by Irishman Bram Stoker, was inspired by one of the best-known Romanian historical figures: Prince Vlad Dracula, nicknamed Vlad Tepes (Vlad the Impaler). Born in Sighisoara, Transylvania, he ruled Wallachia between 1456 and 1462. The family escutcheon was the dragon (*Draco-Onis*). The word "drac" means "devil". After publication of the novel in 1897, the names and places associated with the Prince became even more famous. Today, visitors can dine at a restaurant in the house where Vlad was born, or stay overnight in a hotel built in the same style as his castle on the Tihuta Pass in the Eastern Carpathians.

Dracula's castle in the novel is situated in Transylvania's remote northeastern region, but another castle, for tourists at least, is Bran Castle, which takes its name from the nearby town. Dracula's real castle, however, is in Poienari in the Southern Carpathians, and has been extensively damaged by nature.

Vlad is said to have been buried in the Snagov monastery in Bucharest where, in the crypt, only the skeleton of a horse was discovered, further deepening the mystery!

### Croissance économique soutenue

Durant de nombreux siècles, l'économie de la Roumanie a reposé sur l'agriculture. Dans les années 30, la Roumanie, l'un des principaux producteurs européens de blé et de maïs, était surnommée «le grenier de l'Europe». Bien que l'industrie lourde soit largement privilégiée depuis les années 70, l'agriculture représente toujours une part importante de l'économie et emploie environ un tiers de la main-d'œuvre du pays.

Lors de l'effondrement du communisme en 1989, la Roumanie avait une base industrielle vétuste et sa production n'était pas adaptée aux besoins du pays. Depuis 1990, les gouvernements successifs se sont attachés à transformer la Roumanie en une économie de marché. En 2000, le pays a émergé d'une récession de trois ans grâce à une forte demande des marchés d'exportation de l'Union européenne. Malgré le ralentissement économique mondial en 2001/2002, la forte activité au niveau national dans les domaines de la construction, de l'agriculture et de la consommation a maintenu la croissance au-dessus de 4%. Toutefois, le pays est toujours aux prises avec de graves problèmes de pauvreté et plus de 40% de la population vit au-dessous du seuil de pauvreté.

### Sommets vertigineux et plages de sable

Le territoire roumain comprend des montagnes splendides, de magnifiques collines ondoyantes, des plaines fertiles, de nombreux lacs et rivières ainsi qu'un littoral bordé de belles plages.

Les montagnes des Carpates, également appelées les Alpes de Transylvanie, culminent à 2500 mètres et couvrent environ un tiers du territoire. Un autre tiers

came under Hapsburg, Ottoman and Wallachian rule. Romania was a kingdom from 1881 to 1947, when the last king abdicated and the country became a People's Republic within the Soviet system. Dictator Nicolae Ceausescu took power in 1965 and ruled until the national uprising of 1989. In 1991, Romania became a Republic, with a multi-party system, a market economy and individual rights of free speech, religion and private ownership. Today, the country is a democracy based on a bicameral Parliament comprising a Chamber of Deputies and a Senate. The President, elected every four years in a general election, appoints the Prime Minister.

Romania became a member of the North Atlantic Treaty Organization (NATO) on 1 April 2004 and is preparing for European Union membership in 2007.

### Sustained economic growth

For many centuries, Romania's economy was based on agriculture. In the 1930s, the country was one of Europe's main producers of wheat and corn and was referred to as "the bread basket of Europe." Although there has been a shift towards heavy industry since the 1970s, agriculture remains an important part of the economy and employs close to one third of the workforce.

Romania began the transition from communism in 1989 with a largely obsolete industrial base and an output insufficient for the country's needs. Since 1990, successive governments have focused on transforming to a market economy. The country emerged from a three-year recession in 2000, thanks to strong demand in EU export markets. Despite the global slowdown in 2001-2002, strong domestic consumption and robust activity in construction and agriculture have kept



du pays est constitué de collines et de plateaux regorgeant de vergers et de vignes. Le reste du territoire est une plaine fertile largement consacrée à l'agriculture. Les forêts couvrent un quart du pays et la faune, qui comprend des ours, des cerfs, des lynx, des chamois et des loups, est l'une des plus riches d'Europe.

Le Danube, après avoir traversé huit pays européens, se jette dans la mer Noire en formant l'une des régions humides les plus étendues et les plus intéressantes de la planète, le delta du Danube. La partie roumaine du delta, classée site naturel du patrimoine mondial par l'UNESCO, couvre plus de 550 000 hectares et abrite plus de 300 espèces d'oiseaux, 160 espèces de poissons et 800 espèces de plantes.

La côte, qui s'étend au sud sur 90 kilomètres le long de la mer Noire, comprend quelques-unes des plages les plus larges d'Europe et est devenue une destination de vacances privilégiée pour les touristes.

### Le cœur et l'âme du pays

Outre ses richesses naturelles, la Roumanie réserve bien d'autres surprises, comme les monastères peints de la Moldavie, les traditions anciennes des Maramures et les châteaux mystérieux de la Transylvanie.

La campagne roumaine, où subsistent encore une forte culture paysanne et des traditions ancestrales, constitue véritablement le cœur et l'âme du pays. Éparpillées entre les montagnes, les flancs des collines et les bois, se trouvent quelques-unes des villes médiévales les mieux conservées d'Europe avec des trésors d'architecture uniques, de petites maisons anciennes bordant des rues étroites et des allées pavées. Grâce à l'instinct de conservation très développé des Roumains, l'art et l'histoire du pays sont soigneusement gardés dans de nombreux musées de village.

Bien qu'il existe de grands artistes roumains, parmi lesquels le sculpteur contemporain Constantin Brancusi est sans doute le plus connu, la soif de vivre propre aux Roumains et leur idée optimiste, presque naïve, que le monde est réellement un endroit merveilleux semblent s'exprimer le mieux au travers de l'art et de l'artisanat des paysans roumains. De petites boutiques proposent toutes sortes d'antiquités et de produits de qualité faits à la main. Parmi les produits artisanaux les plus recherchés figurent les œufs peints, les céramiques, les gravures sur bois, les tissages et les tapis, les broderies, les objets en verre soufflé et les masques traditionnels.

### Les habitants

La population roumaine, qui s'élève à 22 millions d'habitants, est composée de divers groupes ethniques. Quatre-vingt-dix pour cent des habitants sont roumains, et les autres sont hongrois, tziganes, allemands, ukrainiens, arméniens, croates, serbes et turcs.

Plus de 55% de la population roumaine vit en zone urbaine. Sur les 263 villes que compte la Roumanie, 25 ont une population de plus de 100 000 habitants, et



**Le château de Bran, connu comme étant le château de Dracula, date de 1377.**

**Bran Castle, often referred to as Dracula's Castle, was built in 1377.**

growth above 4%. Nevertheless, the country still struggles with widespread poverty; more than 40% of the population live below the poverty line.

### From lofty peaks to sandy beaches

Romania's landscape features splendid mountains, beautiful rolling hills, fertile plains, numerous rivers and lakes, and a coastline graced with fine beaches.

About one third of the country consists of the Carpathian Mountains, also known as the Transylvanian Alps, which reach altitudes of 2,500 metres. Hills and plateaus, rich with orchards and vineyards, cover another third. The rest is a fertile plain largely devoted to agriculture. Forests cover over one quarter of the country, and their fauna – made up of bears, deer, lynx, chamois and wolves – is one of the richest in Europe.

The Danube River ends its journey through eight European countries at the Black Sea, forming one of the largest and most intriguing wetlands in the world, the Danube Delta. A UNESCO Natural World Heritage site, the Romanian part of the delta covers over 550,000 hectares and is home to more than 300 bird species, 160 fish species and 800 plant species.

To the south, the 90 kilometre-long Black Sea coastline features some of the widest beaches in Europe and has become a popular holiday destination for foreigners.

### The country's heart and soul

Apart from nature itself, Romania offers many other surprises – from the painted monasteries of Moldavia and the ancient traditions of the Maramures, to the mysterious castles of Transylvania.

The countryside is truly Romania's heart and soul, where peasant culture remains a strong force and older ways prevail. Scattered between the mountains, hill slopes and woods are some of Europe's best-preserved medieval towns. They abound in unique architectural treasures, small ancient houses lining narrow streets and cobblestone passageways. Romanians' deep-seated sense of preservation has ensured that art and history are safely kept in many village museums.

While Romania boasts some great fine artists (20th-century sculptor Constantin Brancusi is probably the best known), the typical zest for life of its people and their almost naïve optimism that the world is really a beautiful place seem best expressed in the traditional art and craft of Romanian peasants. Tiny shops offer a range of antiques and fine handmade products, the most popular examples of which are painted eggs, ceramics, woodcarvings, textile weaving and rugs, embroidery, blown glass and traditional masks.

### The people

Romania's population of 22 million is made up of diverse ethnic groups. About 90% are Romanian, while the rest are Hungarian, Gypsy, German, Ukrainian, Armenian, Croatian, Serbian and Turkish.

### Destinations et sites touristiques

**Côte de la mer Noire:** plages de sable, monuments anciens, vignes et stations balnéaires modernes. Principales stations balnéaires: Mamaia, Neptune, Jupiter, Vénus, Saturne et Mangalia. Centre principal: Constanta.

**Delta du Danube:** chenaux, canaux, lacs, marais, forêts et dunes de sable riches en flore et en faune, sur des milliers d'hectares. Centres principaux: Sulina et Tulcea.

**Montagnes des Carpates:** hauts sommets, petits villages, formations rocheuses spectaculaires et volcans boueux. Principales stations thermales: Durau, Vatra, Dornei, Borsă, Paltinis, Stana de Vale et Semenic.

**Moldavie:** monastères peints du XV<sup>e</sup> siècle dans la Bucovine du Sud: Voronet, Sucevita, Moldovita, Humor et Putna.

**Transylvanie:** église noire (Brasov), château de Bran (Bran), Palais Brukenthal (Sibiu), château de Hunedoara (Deva) et ville médiévale de Sighisoara.

**Valachie:** châteaux de Peles et de Pelisor (Sinaia), château de Iulia Hasdeu (Campina), monastère de Hurez, palais Dinu Mihail (Craiova).

**Maramures:** églises en bois, musée du bois, synagogue de Sighet (Sighetu Marmatiei), synagogue de Satu Mare et cimetière de Sapanta.

### Popular destinations and sights

**Black Sea coast:** sandy beaches, ancient monuments, vineyards and modern resorts. Popular resorts: Mamaia, Neptune, Jupiter, Venus, Saturn and Mangalia. Main centre: Constanta.

**Danube Delta:** thousands of hectares of channels, canals, lakes, marshes, forests and desert dunes rich in fauna and flora. Main centres: Sulina and Tulcea.

**Carpathian Mountains:** high peaks, small villages, spectacular rock formations and muddy volcanoes.

**Popular spa resorts:** Durau, Vatra, Dornei, Borsă, The Paltinis, Stana de Vale and Semenic.

**Moldavia:** 15th-century painted monasteries in Southern Bucovina: Voronet, Sucevita, Moldovita, Humor and Putna.

**Transylvania:** Black Church (Brasov), Bran Castle (Bran), Brukenthal Palace (Sibiu), Hunedoara Castle (Deva) and Sighisoara medieval town.

**Wallachia:** Peles and Pelisor Castles (Sinaia), Iulia Hasdeu Castle (Campina), Hurez Monastery, Dinu Mihail Palace (Craiova).

**Maramures:** Wooden Churches, Wood Museum, Sighet Synagogue (Sighetu Marmatiei), Satu Mare Synagogue and the Merry Cemetery at Sapanta.

huit une population de plus de 300 000 habitants. Quant à la capitale, Bucarest, elle compte 2,2 millions d'habitants.

Le roumain est une langue latine avec un alphabet de 31 lettres. La plupart des Roumains vivant en zone urbaine sont capables de communiquer en anglais, en français ou en allemand. Les adeptes de la religion orthodoxe orientale sont les plus nombreux (87%), suivis des catholiques romains (5%) et des protestants (5%).

La bonne chair occupe une place particulière dans la vie des Roumains. La cuisine roumaine est surtout caractérisée par sa grande variété qui résulte de l'influence de différentes cultures. La polenta (maïs bouilli dans de l'eau salée), mets traditionnel roumain, est servie en accompagnement avec toutes sortes de plats. Le *mititei*, par exemple, qui est une pâte à base de viande hachée cuite au grill, est consommé couramment dans toutes les régions du pays. La Roumanie possède en outre une longue tradition viticole, qui remonte au XV<sup>e</sup> siècle, et on y trouve des brasseries vieilles de plus de trois cents ans.

Les Roumains sont bien connus pour leur hospitalité, et les visiteurs étrangers les considèrent comme l'un des peuples les plus chaleureux au monde.



### Climat

La Roumanie a un climat tempéré qui varie considérablement d'une région à une autre. Le Congrès de l'UPU se tiendra au début de l'automne. En cette saison, le temps est en principe sec et frais, et les champs et les arbres très colorés. En septembre, les températures moyennes à Bucarest sont de 25° C

pour les maxima et de 11° C pour les minima. En octobre, ces températures passent à 18° C et à 6° C, respectivement.

Pour en savoir plus sur la ville hôte du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, lisez le prochain numéro d'*Union Postale*. ■

More than 55% of the population live in urban areas. Of the country's 263 towns, 25 have a population of more than 100,000 and eight cities have more than 300,000 inhabitants. The capital, Bucharest, has a population of 2.2 million.

Romanian is a Latin-based language with a 31-letter alphabet. Most Romanians living in towns and cities are able to communicate in English, French or German. The main religion is Eastern Orthodox (87%), followed by Roman Catholic and Protestant (5% each).

Fine food occupies a special place in Romanian life. The country's cuisine is characterized by its great variety influenced by different cultures. Polenta (maize boiled in salt water) features prominently on the Romanian menu and accompanies a large variety of dishes. "Mititei", a paste of minced meat roasted on the grill, is popular in all regions. The country also has an ancient wine culture dating back to the 15th century, and some of Romania's breweries are more than 300 years old.

Well known for their hospitality, Romanians are considered by visitors to be among the friendliest people in the world.

### Climate

Romania has a temperate climate with significant differences between the various regions. The UPU Congress will take place at the start of autumn, when it is normally dry and cool, with fields and trees producing colourful foliage. In September, the average temperature in Bucharest is 25° C (maximum) and 11° C (minimum), falling to 18° C and 6° C in October.

Read more about the host city of the 23rd UPU Congress in the next issue of *Union Postale*. ■



**Huang Guozhong (Chine),  
Président du Conseil d'administration  
Chairman of the Council of Administration**



**Carlos Silva (Portugal),  
Président du Conseil d'exploitation postale  
Chairman of the Postal Operations Council**

Dialogue avec/**Face-to-face with**

# Huang Guozhong **et/and** Carlos Silva

**L**e Congrès de Bucarest 2004 va entraîner une nouvelle évolution des prérogatives, de la structure et des procédures du Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'exploitation postale (CEP), notamment dans la perspective d'une plus large participation des partenaires sectoriels ouverte par la création du nouveau Comité consultatif. Le 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU élira les nouveaux membres des deux Conseils ainsi que le nouveau Président du CEP. La présidence du CA, quant à elle, revient automatiquement à la Roumanie, en sa qualité de pays hôte du Congrès. *Union Postale* a demandé au Président du CA, M. Huang Guozhong (Chine), et au Président du CEP, M. Carlos Silva (Portugal), quelles répercussions avaient eu sur les deux Conseils les transformations du secteur au cours des cinq dernières années.

**Huang Guozhong:** Les transformations rapides de l'environnement postal ont fortement influencé les travaux du CA. La libéralisation du marché postal a contraint les opérateurs postaux à se concentrer davantage sur leur activité et leur clientèle et à améliorer leur productivité.

Ces changements ont amené le CA à examiner de très près la cohérence des Actes de l'UPU avec les règles de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et à renforcer sa communication avec cette dernière. Il a également examiné sous tous les angles la question des bureaux d'échange extraterritoriaux (BEE) et adopté deux résolutions les concernant. La participation des membres du Groupe consultatif a permis à l'UPU d'améliorer sa communication avec les partenaires

**T**he 2004 UPU Congress in Bucharest will pave the way for further changes in the responsibility, structure and procedures of the Council of Administration (CA) and Postal Operations Council (POC), particularly in view of greater stakeholder participation through the establishment of the new Consultative Committee. The 23<sup>rd</sup> UPU Congress will elect the new members of both Councils, as well as a new POC Chairman. Romania, as Congress host, will automatically take over the CA chairmanship. *Union Postale* asked CA Chairman Huang Guozhong, of the People's Republic of China, and POC Chairman Carlos Silva, of Portugal, what impact business-environment changes have had on the two Councils over the past five years.

**Huang Guozhong:** Rapid changes in the postal environment have had a significant impact on the CA's work. Postal market liberalization requires postal operators to be more business- and customer- oriented and to improve their competitiveness.

To keep abreast of these changes, the CA has closely studied the consistency of the UPU Acts with World Trade Organization (WTO) rules and strengthened the communication with the WTO. The CA has also carried out in-depth studies on extraterritorial offices of exchange (ETOE) and adopted two resolutions in this regard. Through the participation of the Advisory Group members, the UPU has improved communication with external stakeholders and become more open. The CA has intensively studied the reform of the UPU and approved the final report of the High Level

sectoriels et de s'ouvrir sur le monde extérieur. Le CA a longuement étudié le projet de réforme de l'UPU et approuvé le rapport final du Groupe de haut niveau (GHN), qui sera présenté au Congrès. Il a également examiné la notion d'«administration postale» et réfléchi à la transformation du Conseil d'exploitation postale en un Conseil des opérateurs postaux. Ces activités ont été menées suite aux transformations de l'environnement postal et attestent l'aptitude du CA à intégrer les nouvelles exigences. Je suis persuadé que les transformations de l'environnement continueront d'orienter les activités du Conseil.

**Carlos Silva:** La Stratégie postale de Beijing 1999 a fixé des objectifs qui envisageaient spécifiquement de nouvelles forces motrices telles que la libéralisation accrue du marché et l'augmentation de la concurrence et privilégiaient les besoins du client. Ces forces motrices se sont toutefois imposées à un rythme plus rapide que prévu, en partie à cause du développement et de la percée des nouvelles technologies. Afin de ne pas être dépassé par les événements, le CEP a dû changer de cap et se concentrer sur les questions et les projets d'actualité favorisant une meilleure interconnexion des réseaux nationaux, ce que je résumerai volontiers par la formule «commençons par le commencement».

Le CEP consacre ses efforts à doter les postes des outils qui leur permettront de réagir efficacement aux exigences d'un environnement en perpétuelle évolution. Nous nous efforçons de hiérarchiser les tâches en vue d'obtenir des résultats tangibles. Par exemple, l'amélioration de la qualité de service dans le monde a permis aux opérateurs postaux de s'adapter à la libéralisation progressive des marchés et à l'augmentation de la concurrence et de mieux satisfaire leur clientèle. Plus de 90% des Pays-membres ont déjà publié des normes de distribution pour le courrier international arrivant. La mise en place d'un nouveau système d'évaluation permanente de bout en bout entraînera d'autres améliorations durables de la qualité de service dans le monde. Il convient également de mentionner ici le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), qui est devenu opérationnel en un temps record, grâce au travail d'équipe fourni au sein du CEP. Les chiffres parlent d'eux-mêmes: plus de 75% des pays en développement ont soumis des projets au FAQS et environ 200 projets avaient été mis en œuvre à la fin de mai 2004. L'amélioration de la qualité de service dans les pays en développement profite à l'ensemble du réseau postal.

Le système de compensation UPU\*Clearing de l'UPU est un autre exemple qui se doit d'être cité. Les pays disposent là d'un système de paiement moderne et rapide. Le CEP a également réussi à sensibiliser les pays en développement aux tendances globales du marché postal et à la nécessité de renforcer leurs relations avec les acteurs extérieurs et la clientèle. La Journée du client et le Forum du CEP ont permis aux opérateurs postaux, aux partenaires extérieurs et à la



Group (HLG) for submission to Congress. The CA also conducted studies on the term “postal administration” and examined the question of converting the Postal Operations Council into a Postal Operators Council. These activities were a direct result of changes in the postal environment and they are a testimony to the CA's ability to react to new demands. I believe change will continue to impact on the Council's activities.

**Carlos Silva:** The 1999 Beijing Postal Strategy set objectives that specifically provided for increased market liberalization and competition, and placed greater emphasis on customer needs. However, the pace of these forces was faster than anticipated, partly owing to the development and accelerated penetration of new technology. To keep up, the POC had to adapt its direction and focus on current issues and projects that contribute to better inter-connectivity between national networks – a procedure I would describe as “first things first.”

The POC focused on providing Posts with the necessary tools to respond effectively to the demands of an ever-changing environment, endeavouring to prioritize tasks in order to achieve real results. For example, improvements in quality of service worldwide are instrumental for postal operators to respond to growing market liberalization and competition and to achieve greater customer satisfaction. More than 90% of member countries have already published delivery standards for incoming international mail. The introduction of a new, permanent end-to-end evaluation system will lead to further sustainable improvements in quality-of-service levels worldwide. It is also worth mentioning the Quality of Service Fund, which was implemented in record time, thanks to POC teamwork. The figures say it all: more than 75% of developing countries have submitted QSF projects, and some 200 projects had been implemented by the end of May 2004. The service improvements achieved in developing countries benefit the whole postal network.

UPU\*Clearing is another good example. The initiative provides countries with an updated and accelerated payment system. The POC has also been successful in creating greater awareness among developing

clientèle de comparer leurs points de vue sur les meilleures pratiques à adopter dans différents domaines.

**Union Postale:** L'UPU a aussi connu d'importantes transformations depuis le Congrès de Beijing et va encore évoluer avec l'adoption par le Congrès de Bucarest des recommandations du GHN. Que pensez-vous des changements apportés jusqu'à présent et dans quelle mesure les transformations futures – notamment la mise en place du nouveau Comité consultatif – vont-elles influencer sur les travaux à venir du CA et du CEP?

**Huang Guozhong:** Le travail du CA dans le domaine de la réforme de l'UPU a continué sur la voie tracée par le Congrès de Beijing. La réforme est la preuve de la volonté de l'organisation à s'adapter aux transformations de l'environnement postal et à en relever les défis.

Le CA a approuvé le rapport final du GHN en 2001, après qu'une grande majorité des Pays-membres eut exprimé sa satisfaction. Les propositions du GHN constituent un bon point de départ à la poursuite des travaux du CA. Nous avons évalué la proposition et certaines des recommandations ont déjà été mises en œuvre, comme le fait d'admettre des parties intéressées du secteur privé en tant qu'observateurs aux réunions du CA et du CEP et de donner plus de poids au rôle du Groupe consultatif.

La porte reste ouverte à de nouvelles réformes de l'Union. Il s'agit là, bien entendu, d'un processus continu, et d'autres étapes plus concrètes seront franchies au cours du prochain cycle, notamment avec la mise en place du Comité consultatif, qui constituera à la fois un jalon dans l'histoire de l'Union et un pas supplémentaire vers plus de transparence et d'ouverture, grâce à une participation accrue des interlocuteurs sectoriels. L'UPU va élargir sa représentation des intérêts du secteur postal. Le CA aura ainsi davantage de liberté pour étudier les problèmes réglementaires soulevés par les changements apportés à la structure de l'UPU, tels que la refonte des Actes et des Règlements.

**Carlos Silva:** Je pense que tous les Pays-membres reconnaissent désormais qu'une ouverture progressive et contrôlée de l'UPU aux partenaires extérieurs du secteur aurait un effet bénéfique. L'UPU, et par conséquent le CEP, entretient déjà, depuis longtemps, un dialogue ouvert et franc avec les différents partenaires sectoriels par l'intermédiaire de ses Comités de contact avec l'Association du transport aérien international (IATA) et l'Organisation mondiale des douanes, ainsi que de l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP), du Forum pour le développement du publipostage et du Groupe sectoriel «Secteur de l'édition». Il est toutefois certain qu'une plus grande interaction avec les autres acteurs du secteur postal étendra encore la gamme des activités de l'UPU.

Le CEP associe déjà plus étroitement le Groupe consultatif à ses travaux en invitant les membres à ses sessions annuelles depuis 2002 et en leur permettant de participer en tant qu'observateurs aux travaux de ses

countries of common trends in the postal business market and of the need to strengthen relations with external stakeholders and customers. Through the annual Customer Day and POC Forum, postal operators, external partners and customers were able to exchange ideas on better practices in several fields.

**Union Postale:** The UPU has also undergone significant changes since the Beijing Congress and will change further when the Bucharest Congress adopts the HLG recommendations. What is your assessment of the changes implemented so far, and how will further changes affect the work of the CA and POC in future, particularly the establishment of the new Consultative Committee?

**Huang Guozhong:** The CA's work with respect to UPU reform was undertaken as indicated by the Beijing Congress. The reform is proof of the organization's commitment to adapt to and meet the challenges of a changing postal environment.

At its 2001 session, the CA approved the HLG's final report after the vast majority of member countries indicated their satisfaction. The HLG proposal is a good basis for the CA to continue this work. We have evaluated the proposal and already implemented some of its recommendations, such as inviting private stakeholders as observers to CA and POC meetings and increasing the role of the Advisory Group.

The doors are still open to further Union reform. This is, of course, an evolutionary process, and more concrete steps will follow during the next cycle, particularly with the establishment of the Consultative Committee, which marks a milestone and a major step towards greater transparency and openness through increased stakeholder participation. The UPU will represent broader postal-sector interests. Therefore, the CA will have more responsibility for studying regulatory issues following changes in the UPU structure, such as the recasting of the Acts and Regulations.

**Carlos Silva:** I think it has already been widely accepted by all member countries that a gradual and controlled opening up of the UPU to external industry partners would be beneficial. The UPU, and therefore the POC, already has a long tradition of open and frank dialogue with several industry partners thanks to its work on committees involving the International Air Transport Association and the World Customs Organization, as well as through the World Association for the Development of Philately, the Direct Mail Advisory Board and the Publishing Sector Industry Group. However, it is clear that greater interaction with the remaining postal industry stakeholders will broaden the spectrum of UPU activities.



différents organes. Mais il y a encore beaucoup de chemin à parcourir avant de pouvoir garantir une participation efficace du Comité consultatif aux travaux de l'UPU et une interaction effective entre ce Comité et les autres organes de l'Union. Nous devons par exemple parvenir à une meilleure répartition géographique des membres du Groupe consultatif (futur Comité consultatif). Personnellement, je suis persuadé qu'il y a là un rôle de premier plan à jouer pour les Unions restreintes.

Il convient d'étudier avec soin l'interaction du Comité consultatif avec les autres organes de l'Union. La réorganisation des cercles d'intérêt autour de thèmes communs plus ciblés devrait augmenter les synergies, éliminer les chevauchements et favoriser un meilleur déploiement des ressources humaines, financières et matérielles. Il importe également d'équilibrer la participation des membres du CA et du CEP pour empêcher une représentation excessive de ces deux organes et garantir que le Comité consultatif puisse poursuivre ses objectifs et sa mission.

**Union Postale:** Quels sont les principaux défis auxquels l'UPU et ses membres vont devoir faire face à court terme? Pensez-vous qu'ils y soient préparés?

**Huang Guozhong:** Le principal défi consiste à maintenir et à renforcer l'intégrité du réseau postal mondial. Avec l'ouverture progressive du marché postal et l'accent placé sur la réforme postale, certains opérateurs ont commercialisé et mis en place un réseau mondial, par le biais d'acquisitions, de fusions et d'alliances stratégiques. Tout cela devrait engendrer un environnement plus ouvert et plus concurrentiel. Certains pays craignent que ces développements nuisent au cadre traditionnel de coopération au sein de l'UPU, affaiblissent la position de l'organisation et sapent le principe de territoire postal unique.

Avec l'ouverture de l'UPU, certains petits pays en développement et certains pays parmi les moins avancés sont inquiets pour leur futur rôle dans l'organisation et craignent d'être marginalisés. Il importe donc de réaliser davantage d'études sur le rôle de l'UPU et sur la façon dont l'organisation peut préserver l'intégrité du réseau postal mondial et réduire l'écart entre les pays industrialisés et les pays en développement grâce à une coopération technique efficace.

De plus en plus de Pays-membres séparent leurs fonctions d'exploitation et de régulation, et nombre d'entre eux vont encore devoir trouver un compromis entre le service universel et le libre marché. La prestation d'un service postal universel est devenue un point important des programmes des gouvernements. L'UPU a déjà réalisé un certain nombre d'études sur les dimensions opérationnelles et commerciales de la question, mais nous devons encore examiner de plus près les aspects réglementaires. Les gouvernements et les régulateurs doivent réguler le marché postal et encourager une concurrence loyale entre les opérateurs, tout en garantissant un service postal universel à tous

The POC has already taken a major step towards involving Advisory Group members more deeply in its work. Members have been invited to the POC's annual sessions since 2002, and they have been allowed to participate as observers in the work of the various POC bodies. However, I think we still have a long way to go to ensure effective Consultative Committee participation and interaction in the work of the UPU. There needs to be greater geographical representation by Advisory Group (Consultative Committee) members. I personally believe that the Restricted Unions can play a major role here.

For the POC, it is important to carefully analyze the interaction with the Consultative Committee. The organization of circles of interest into more focused common themes will create greater synergies and eliminate function overlap, and promote better deployment of human, financial and material resources. It is also important to balance the participation of CA and POC members to avoid excessive representation by these two bodies and ensure that the Consultative Committee can pursue its goals and mission.

**Union Postale:** What do you consider as the most important challenges for the UPU and its members in the short term, and do you believe they are prepared for it?

**Huang Guozhong:** I believe the most important challenge is to maintain and strengthen the global postal network's integrity. With the progressive opening up of the postal market and increased focus on postal reform, some operators have commercialized and established a global network through acquisitions, mergers and strategic alliances. This will lead to a more open and competitive environment. Some countries are concerned these developments may have a negative impact on the UPU's traditional framework of cooperation and weaken the organization's role and the principle of a single postal territory.

With the opening up of the UPU, some small developing countries and least developed countries are concerned about their future role in the organization and the risk of being marginalized. It is therefore important to conduct more studies on the UPU's role, and how the organization can keep the global postal network intact and reduce the gap between developed and developing countries through effective technical cooperation.

As more and more member countries start to separate their postal regulatory and operational functions, many are faced with the challenge of striking a





les citoyens. L'UPU pourrait jouer un rôle vital dans la diffusion de pratiques exemplaires et proposer son assistance et son expérience en matière de réglementation postale.

Un autre des défis que doit relever l'UPU consiste à resserrer les liens de coopération avec l'OMC, dont les activités influent non seulement au niveau de l'Union, mais également au niveau national. L'un des problèmes cruciaux qui se pose est de veiller à la compatibilité de l'accord sur les frais terminaux avec la clause de la nation la plus favorisée de l'Accord général sur le commerce des services. Pour cela, il est essentiel que nous instaurions un système de frais terminaux juste et équitable et continuions à nous intéresser de près aux questions concernant l'OMC.

Il existe bien entendu de nombreux autres défis à relever et j'espère que les débats qui auront lieu durant le Congrès nous permettront de mieux comprendre l'environnement actuel. Je suis convaincu que la plupart des Pays-membres sont prêts à s'adapter aux transformations de l'environnement en développant et en diversifiant leurs activités.

**Carlos Silva:** Le défi le plus important que va devoir relever l'UPU d'ici à 2010 va être de combler de manière efficace l'écart postal qui sépare ses différents Pays-membres. Comment faire? En hiérarchisant les actions et en nous focalisant sur des résultats quantifiables. Nous devrions par exemple mettre davantage l'accent sur la promotion de la réforme postale, le développement du service universel, l'extension du territoire postal unique, le renforcement de la qualité de service et de la sécurité postale, la mise en place de systèmes de paiement rapides et efficaces fondés sur les coûts, ainsi que recentrer nos activités sur des services comme les services financiers et les colis postaux. Ces services représenteront, selon moi, l'essentiel des activités de la poste de demain.

Le rôle de l'UPU en tant qu'autorité mondiale de normalisation doit également être renforcé, de même que la promotion efficace et la percée des nouvelles technologies de l'information dans les Pays-membres, accompagnées de mesures d'encouragement en faveur des pays en développement et des pays les moins avancés.

Sommes-nous prêts à relever ce défi? Je le pense. Les postes ont amplement démontré leur aptitude à s'adapter aux changements et aux nouvelles technologies. Pour y parvenir, nous comptons néanmoins sur la participation active de tous – et je dis bien de tous – les membres. Ce n'est qu'avec l'engagement de tous les Pays-membres – sur les plans réglementaire et opérationnel – que nous parviendrons à des résultats tangibles et quantifiables. Nous pouvons compter sur cette participation, dans la mesure où toutes les postes partagent la même vision et ne demandent qu'à aller de l'avant. Ainsi, le fait que la plénière du CEP ait délégué ses pouvoirs au Comité de gestion du CEP a permis, à plusieurs reprises, d'accélérer la prise de décisions. Cette délégation de pouvoirs a permis au CEP de



sound balance between universal service and the free market. Providing a universal postal service has become an important item on the government agendas. While the UPU has conducted a number of studies on operational and market aspects, we need to take a closer look at the regulatory aspects. Governments and regulators need to regulate the postal market and promote fair competition between operators while ensuring universal postal service for all citizens. The UPU could play a vital role in disseminating best practices and providing guidance and experience on postal regulation.

Another challenge for the UPU is to secure closer cooperation with the WTO, where developments will continue to have a great influence, not only within the UPU but also at the national level. A key issue is to ensure compatibility between the terminal dues agreement and the General Agreement on Trade in Services' most-favoured-nation obligation. It is therefore important that we create a fair and proper terminal dues system and continue to monitor WTO issues.

There are, of course, many more challenges, and I hope the Congress debates will help us better understand the environment. I am convinced that most member countries are ready to respond to the environmental changes by expanding and diversifying their businesses.

**Carlos Silva:** The most important challenge for the UPU between now and 2010 is to effectively reduce the postal gap between member countries. But how can we bridge this gap? By prioritizing actions and focusing on measurable results. For example, there should be more emphasis on promoting postal reform, extending universal service and the single postal territory, strengthening service quality and security, establishing fast, efficient and cost-related payment systems between operators, and refocusing on services such as postal financial services and parcels. These, in my opinion, will become the core business of Posts in the future.

s'impliquer plus directement, plus activement et de façon plus homogène dans l'accomplissement de son mandat.

**Union Postale: Quels ont été les hauts et les bas durant vos mandats respectifs?**

**Huang Guozhong:** Selon moi, le CA a parfaitement rempli son mandat, notamment en ce qui concerne la réforme de l'UPU. Il a approuvé le rapport du GHN sur la mission, la structure, la composition, le financement et le mode de prise de décisions futures de l'UPU et a préparé le terrain en vue de la transformation en douceur du Groupe consultatif en un Comité consultatif. En ce qui concerne les finances, nous avons suivi une politique de croissance nominale zéro, et un Programme et budget biennal a été mis en œuvre pour la première fois en 2001. Le CA a également bien avancé en ce qui concerne le suivi des normes du service postal universel, l'étude des BEE des points de vue réglementaire et juridique et la promotion de la coopération technique.

Certaines tâches restent cependant inachevées, comme s'assurer que d'autres régions du monde que l'Europe et l'Amérique soient représentées au sein du Groupe consultatif. Le protocole d'accord entre l'UPU et l'OMC n'a pas encore été signé, et l'OMC n'a toujours pas répondu à la demande de statut d'observateur de l'UPU.

**Carlos Silva:** Cela a été une expérience intense, vraiment enrichissante et très motivante, tant du point de vue personnel que professionnel, même si j'ai rencontré certains obstacles. À dire vrai, ces obstacles ont été plus stimulants qu'autre chose. Tout ce qui a été réalisé l'a été dans un esprit d'engagement total, avec enthousiasme et plaisir. La clé du succès réside dans l'esprit d'équipe qui a régné au sein des différents organes du CEP. Les projets lancés par le CEP et les propositions qui seront soumises au Congrès témoignent de l'importance et de la raison d'être de l'UPU dans le monde postal. Un autre point positif a été la bonne coopération entre le CA et le CEP, même dans certains domaines où leurs travaux ont pu se chevaucher. Il y a toujours eu un juste équilibre, une bonne entente et une excellente coordination entre les deux Conseils dans la poursuite de la mission de l'UPU.

**Union Postale: Qu'attendez-vous du Congrès de Bucarest?**

**Huang Guozhong:** En tant que premier Congrès de l'UPU du XXI<sup>e</sup> siècle, le Congrès de Bucarest revêt certes une importance symbolique, mais il va aussi trancher de nombreuses questions capitales et approuver notamment la Stratégie postale mondiale pour les années à venir. J'ai confiance et je ne doute pas que le Congrès évalue favorablement les activités du CA durant ces cinq dernières années et en approuve les rapports.

Les points les plus importants à l'ordre du jour du Congrès seront l'approbation du rapport du GHN et

The UPU's role as a world standardization authority should also be reinforced, as well as the efficient promotion and introduction of new information technologies in all member countries, with special incentives for developing and least-developed countries.

Are we prepared for this challenge? I believe we are. Posts have a good track record in terms of adapting to change and new technology. Yet, to achieve this goal, we need the active participation of all members. Only through the commitment of all member countries – both at the regulatory and operational levels – will we be able to achieve real and measurable results. I believe we can count on this commitment as all Posts have a common vision and are keen to move faster. For example, empowering the POC Management Committee during the Plenary has, on several occasions, enabled the Council to speed up decisions. This delegation of powers has made the POC more committed, active and cohesive in implementing its mandate.

**Union Postale: What were the high and low points during your term as Chairman?**

**Huang Guozhong:** Personally, I feel the CA has successfully accomplished its mandate, particularly in the field of UPU reform. The CA has approved the High Level Group report on the future mission, constituency, financing and decision-making process of the Union, and has paved the way for the smooth evolution of the Advisory Group into the future Consultative Committee. Financially, a policy of zero nominal growth has been pursued and, for the first time, a biennial Programme and Budget has been implemented since 2001. The CA has also made good progress in monitoring universal postal service standards, studying ETOEs from a regulatory and legal perspective and promoting technical cooperation.

But some tasks still have to be completed. For example, Advisory Group members must come to represent regions outside Europe and America, the MOU between the UPU and the WTO has not been signed, and the WTO has not yet accepted the UPU's request for observer status.

**Carlos Silva:** It has been an intense, totally enriching and highly motivating experience for me, both personally and professionally, even though there were some hurdles. In fact, the hurdles made my term even more challenging. But everything my team and I did was done with total commitment, great enthusiasm and great pleasure. The team spirit present in the different POC bodies was truly instrumental to our success. The projects launched by the POC and the proposals that will be submitted to Congress illustrate the UPU's importance and relevance in the postal world. Another positive aspect has been the good cooperation between the CA and the POC, even in some areas where work may have overlapped. There has always been a sound balance, a sense of good understanding and excellent coordination between the two Councils in pursuing the UPU mission.

l'institution du Comité consultatif. Ce changement dans la structure de l'UPU aura d'importantes répercussions sur ses activités. Ce Congrès sera aussi plus ouvert que les autres, dans la mesure où, pour la première fois, des acteurs extérieurs sont invités à y participer en tant qu'observateurs et auront ainsi la possibilité de contribuer aux travaux de l'Union.

Par rapport aux Congrès précédents, le Congrès de Bucarest a été considérablement simplifié en vue de réduire les dépenses. Sa durée a été ramenée à quatorze jours et demi de travail (au lieu de dix-sept jours et demi à Beijing) et le nombre des documents et des décisions – à l'exclusion de celles modifiant les Actes – a été considérablement réduit lui aussi. Ces mesures devraient permettre de rationaliser le Congrès de Bucarest et les suivants.

**Carlos Silva:** Chaque Congrès est un tournant important dans la vie de l'UPU et je pense que le 23<sup>e</sup> Congrès n'échappera pas à la règle. Des élections impliquant une «relève de la garde» au plus haut niveau auront lieu. Cependant, les travaux accomplis ces dix dernières années sous la conduite du Directeur général et du Vice-Directeur général actuels ont doté l'UPU de tous les moyens nécessaires pour faire face aux nouveaux défis, et ce dans la continuité.

Outre les décisions relatives à un nouveau système de frais terminaux, qui vont à coup sûr être chaudement débattues et donner lieu à maints compromis, la question des BEE devrait, elle aussi, beaucoup intéresser les régulateurs et les opérateurs. L'UPU sera appelée à prendre clairement position sur cette question. La nouvelle classification des pays et la création du Comité consultatif seront également incontestablement des moments forts de ce Congrès.

L'importance des propositions relatives à un nouveau système de quotes-parts territoriales d'arrivée pour les colis ne doit pas non plus être minimisée. Ces propositions témoignent d'une prise de conscience des pays de la nécessité d'agir pour récupérer cet important marché. Les autres sujets importants de ce Congrès seront la création d'une norme de qualité minimale pour le courrier international et l'avenir du FAQS.

J'ai bon espoir que la nouvelle formule du Forum sur la Stratégie postale mondiale encourage les Pays-membres à participer plus activement au débat et nous permette de mieux déterminer, hiérarchiser et évaluer nos actions futures. Le fait que le Congrès de Bucarest se déroule peu de temps avant la libéralisation complète d'une part considérable du marché postal est tout aussi important. Cela devrait nous inciter à nous concentrer sur des questions essentielles, auxquelles il est nécessaire de répondre. ■

**Union Postale: What are your expectations for the upcoming Bucharest Congress?**

**Huang Guozhong:** As the first Congress of the 21st century, the Bucharest Congress is of special significance as it will determine many important issues, including the approval of the World Postal Strategy. I am optimistic that Congress will positively evaluate the CA's activities over the past five years and approve its reports.

For me, the most important issues will be the approval of the HLG's report and the establishment of the Consultative Committee. This structural change will have a significant impact on the UPU's work. This Congress will be more open as, for the first time, external stakeholders are invited to participate as observers, thereby giving them the opportunity to contribute to the UPU's work.

Compared with previous events, the Bucharest Congress is being significantly simplified to reduce expenses. The period has been shortened to 14.5 working days from 17.5 working days in Beijing, and the number of documents and decisions, not counting those required to amend the Acts, has been greatly reduced. These measures will contribute to rationalizing the Bucharest Congress and those to come.

**Carlos Silva:** Every Congress represents a turning point in the UPU's life, and I believe the 23rd Congress will be no exception. There will be elections and a "changing of the guard" at the highest level. However, the work done over the past 10 years under the leadership of the current Director General and Deputy Director General has equipped the organization to face future challenges without disruption.

Apart from the discussions and decisions on a new terminal dues system that will surely generate much debate and compromise, the question of ETOEs is also expected to attract great interest from both regulators and operators. The UPU will be called upon to adopt a clear position on this issue. The new country classification proposal and the creation of the Consultative Committee will surely be highlights of this Congress, too.

The importance of proposals for a new rates system for inward land parcels should not be ignored either. These reflect a growing awareness among countries of the need to act to win back this important market. Other important Congress subjects will be the creation of a minimum quality standard for international mail and the future of the Quality of Service Fund.

I am optimistic that the World Postal Strategy Forum, given its new look, will encourage greater participation and discussion among member countries, and take us another step forward in focusing, prioritizing and measuring our future actions. Equally important is the fact that the Bucharest Congress is taking place shortly before the complete liberalization of a significant part of the postal market. This should further encourage us to focus on essential matters where decisions are most needed. ■

# Une journée dans la vie d'un Conseiller régional

## A day in the life of a Regional Advisor

**Vinod Dhamija,**  
Conseiller  
régional  
(Asie/Pacifique).

**Vinod Dhamija,**  
Regional Advisor  
(Asia-Pacific)

Vinod Dhamija n'est pas prêt d'oublier sa mission en Afghanistan en 2002. Ce n'était que sa deuxième mission en tant que Conseiller régional de l'UPU pour la région Asie/Pacifique, une fonction qu'il a commencé d'exercer en février de la même année, après trente et un ans passés au service de la poste de l'Inde. Après des mois d'effort pour entrer en contact avec les responsables de la poste afghane, par l'intermédiaire des ambassades et du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), il a enfin pu embarquer dans un avion de l'ONU, au Pakistan, pour s'envoler vers ce pays déchiré par la guerre. «L'aéroport de Kaboul était désert, se souvient-il lugubrement, et le tarmac était jonché de carcasses métalliques d'avions.» Pour lui qui, hormis une invitation manuscrite à se rendre sur place pour visiter la poste, ne possédait même pas de visa pour entrer dans le pays, le spectacle était loin d'être rassurant.



Mais le fait d'être attendu lui a redonné confiance. Le bureau du PNUD est intervenu pour faciliter son entrée dans le pays et, après un briefing complet sur la sécurité, l'a fait déposer à son hôtel. Finalement, il a pu se consacrer à sa mission de cinq jours, au cours de laquelle il a dû réunir les informations nécessaires pour élaborer un projet de réorganisation complète du service postal du pays, et ce malgré le sentiment d'inquiétude causé par le fait de ne pas avoir de visa. Mais le bureau du PNUD s'est chargé de ce problème.

Soulagé, M. Dhamija a commencé l'évaluation du système postal détruit par la guerre: l'infrastructure de base était totalement désorganisée, certains employés du centre de tri restaient assis par terre à attendre le travail, et il n'y avait même pas de bicyclettes ni de fourgonnettes pour distribuer les faibles volumes de courrier arrivant. Pour M. Dhamija, qui se souvenait de la bonne réputation dont jouissait naguère la poste afghane – mais c'était avant que les Talibans ne prennent le pouvoir et renvoient 70% des employés –, le constat était douloureux.

M. Dhamija a fini par élaborer un projet plurianuel pour aider à reconstruire la poste afghane. L'UPU a débloqué 100 000 CHF, et plusieurs pays, dont la Chine, la France, l'Inde, l'Iran, le Japon et le Pakistan, ont fourni des équipements, une assistance technique et physique ainsi qu'une aide à la formation, dans le cadre d'un accord international. Le projet devrait arriver à son terme à la fin de cette année.

Vinod Dhamija will never forget his mission to Afghanistan in 2002. It was only his second mission as a UPU Regional Advisor for the Asia-Pacific region, a job he started in February of the same year, after a 31-year career with India Post. After months of trying to make contact with officials of the Afghan Post, through embassies and the United Nations Development Programme (UNDP), Dhamija finally boarded a UN plane in Pakistan one day and headed for the war-torn country. The airport in Kabul was desolate, he remembers sadly, and the metallic carcasses of airplane wrecks rested on the outskirts of the tarmac. The sight was not reassuring. And except for a hand-written letter inviting him to visit the Post, he didn't even have a visa to enter the country.

Still, he was expected and he felt safe. The UNDP office assisted with his entry into the country and after a thorough security briefing dropped him off at his hotel. He began his five-day mission with a view to preparing a project plan to revamp the country's postal service, even though he was somewhat worried about being in the country without the appropriate visa. But the UNDP office was working on it.

Setting those concerns aside, Dhamija started to assess a postal system destroyed by war: the basic infrastructure was a shambles, some employees at the sorting centre sat on the floor waiting for work, and there were not even bicycles or vans to deliver the small mail

### Toujours voyager

Pour la plupart des employés de l'UPU, ces conditions sont loin d'être des conditions de travail normales, mais, pour les Conseillers régionaux, ambassadeurs de l'UPU sur le terrain, de tels épisodes font partie de la vie de tous les jours.

M. Dhamija est l'un des sept Conseillers régionaux, basés respectivement au Bénin, au Costa-Rica, en Egypte, à Sainte-Lucie, en Slovaquie, en Thaïlande (base de M. Dhamija) et au Zimbabwe, chargés chacun d'une région du monde déterminée. Leur tâche principale consiste à évaluer sur le terrain les besoins en assistance technique et à apporter, à partir de là, une aide aux pays en développement et aux pays les moins avancés sous la forme de projets intégrés pluriannuels (PIP). Cette aide est formalisée par la signature d'un contrat de développement entre l'UPU et les pays bénéficiaires. Les services des Conseillers régionaux sont financés pour l'essentiel par le budget ordinaire de l'UPU, mais des fonds supplémentaires, sous la forme de contributions volontaires affectées, servent à financer leurs activités dans certaines régions ainsi que leur formation.

La région dont s'occupe M. Dhamija comprend 36 pays, dont 14 sont classés dans la catégorie des pays les moins avancés. Il connaît parfaitement tous les grands – et les moins grands – aéroports de la région. Etre constamment en déplacement fait partie intégrante de sa fonction. Entre 2001 et 2004, les sept Conseillers régionaux ont accompli 305 missions et préparé des projets nationaux et régionaux pour 126 pays. Certaines missions nécessitent parfois plus de quatre mois de préparation, comme celle que M. Dhamija a effectuée au Myanmar.

Depuis qu'il est Conseiller régional, M. Dhamija a préparé 18 projets pour 43 pays. Le métier tient beaucoup, selon lui, de la course d'obstacles. Dans certains pays, les connaissances techniques font cruellement défaut, les contacts avec les autres pays sont inexistantes et l'accès à l'information est très limité. L'absence de bases de données rend bien souvent difficile le travail d'évaluation des volumes et des recettes. Plus d'une fois, M. Dhamija a dû s'asseoir avec les responsables postaux pour effectuer lui-même les calculs, crayon en main. «Une fois que vous êtes dans ces pays, vous devez étudier le système postal, mais bon nombre d'entre eux ne possèdent aucune statistique sur les dépenses, les volumes ou les recettes. Or ces informations sont indispensables pour évaluer les besoins en matière de

volumes that existed. It was a sad sight, says Dhamija, who remembered the Afghan Post's reputation for being a good postal service in the past. That was before the Taliban ruled the country and dismissed 70 per cent of the employees.

Dhamija eventually developed a multi-year project to help rebuild the Afghan Post. The UPU gave 100,000 CHF, and several countries, including China, France, India, Iran, Japan and Pakistan provided equipment, technical and physical support, and training assistance through an international agreement. The project is expected to conclude at the end of this year.

### Travel, travel, travel

For most UPU employees, these are far from being normal working conditions. But for Regional Advisors, the UPU's ambassadors in the field, such episodes are part of everyday life.

Dhamija is one of seven Regional Advisors who cover specific regions of the world from Benin, Costa Rica, Egypt, Saint Lucia, Slovakia, Thailand (Dhamija's base) and Zimbabwe. Their main function is to look after technical assistance in the field, providing aid to developing and least developed countries in the form of multi-year integrated projects (MIPs), combined with a development contract between the UPU and the beneficiary countries. Their services are mainly financed by the UPU's regular budget, but additional funds in the form of tied voluntary contributions help to finance their activities in certain regions, as well as training.

Overseeing a region covering some 36 countries, 14 of them with least-developed-country status, Dhamija

**5 heures du matin, aéroport international de Dubaï. Vinod Dhamija attend un vol pour l'Iran.**

**5 a.m., Dubai international airport. Vinod Dhamija waits for a connecting flight to Iran.**





**Une délégation de la poste sud-coréenne, menée par Gyu Tae Lee, Vice-Président exécutif (au centre), rencontre Vinod Dhamija dans les bureaux de Bangkok.**

**A delegation from Korea Post, led by Gyu Tae Lee, Executive Vice-President (centre), meets with Vinod Dhamija in his offices in Bangkok.**

fourgonnettes, de bicyclettes et autres équipements, ainsi qu'en matière de formation.»

Vinod Dhamija trouve son travail gratifiant. Il apprécie beaucoup les échanges d'idées et les efforts déployés en faveur du développement et de la réforme de la poste et de l'extension du service universel. «Les gens sont particulièrement enthousiastes, et cela me réjouit. Ils sont prêts à adopter les nouvelles technologies et les nouvelles méthodes de traitement du courrier, ce qui est un point capital. Même dans les plus petits pays insulaires, la concurrence est là, à l'affût, pour tirer avantage des marchés non réglementés.»

#### **Conseiller régional, une fonction qui évolue**

La fonction de Conseiller régional évolue depuis sa création en 1991, et les Conseillers ont vu leur nombre augmenter puis diminuer d'un Congrès à l'autre. Les PIP restent au centre des préoccupations, mais les Conseillers régionaux sont de plus en plus sollicités dans le cadre des projets liés au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS). Ils ont ainsi contribué à la mise en œuvre de bon nombre de ces projets, notamment à l'échelle régionale. En 2002 et en 2003, 47 de leurs missions avaient pour objet d'aider les pays visités à constituer des dossiers de candidature pour le FAQS.

Vinod Dhamija a remporté de grands succès dans la région Asie/Pacifique, où deux importants projets régionaux ont vu le jour grâce à son travail et à l'aide financière généreuse de la Chine et de Singapour, qui ont renoncé à leurs ressources FAQS au profit de pays voisins. Les deux projets régionaux en question visaient à améliorer les systèmes postaux internationaux en installant la version simplifiée de l'application International Postal System (IPS Light) de l'UPU dans huit pays parmi les moins avancés de la région Asie, et cinq pays parmi les moins avancés et quatre pays développés de la région Pacifique. Les pays participants ont utilisé leurs ressources FAQS pour financer le projet à hauteur de 20% des coûts, tandis que les postes singapourienne et chinoise finançaient le reste. Pour l'un des deux projets, M. Dhamija n'a obtenu la copie du contrat de développement signé, confirmant ainsi la participation des pays à l'initiative, que quelques jours avant que le Conseil fiduciaire du FAQS examine le projet. «Lorsque le document est arrivé par téléfax, j'ai

probably knows every major – and not-so-major – airport in his region like the palm of his hand. Living out of a suitcase is part-and-parcel of the job. During the 2001-2004 cycle, the seven Regional Advisors have completed 305 missions, developing national or regional projects benefiting 126 countries. Some of these missions took up to four months to organize, like the one Dhamija planned to Myanmar.

Since becoming a Regional Advisor, Dhamija has prepared 18 projects benefiting 43 countries. The job, he will tell you, is a challenging one. In some countries, there is often a lack of expertise, no contact with other countries, and little access to information. The absence of databases often makes it difficult to assess postal volumes and revenues. On more than one occasion, he has had to sit down with postal officials to do the math by hand. "Once you go to these countries, you need to study the postal system, but many don't have statistics on expenditures, volumes or revenues. This information is necessary to determine the need for vans, bicycles, and other equipment and training."

But Dhamija says the work is rewarding. He enjoys the exchange of ideas and the emphasis on postal reform and development as well as the extension of universal service. "People are very enthusiastic, and this cheers me up. They want to embrace new technology and new methods of processing the mail, which is important. Even in the smallest islands, competitors are there to take advantage of the unregulated markets."

#### **The changing role of Regional Advisors**

Established in 1991, Regional Advisors have seen their numbers go up and down between Congresses, and their roles evolve, too. While MIPs remain a key focus, Regional Advisors are increasingly being called upon to assist with Quality of Service Fund (QSF) projects. And they have been instrumental in setting up many of them, especially regional ones. In 2002 and 2003, 47 of their missions were done with a view to help countries prepare QSF project proposals.

Dhamija has been particularly successful in the Asia-Pacific region, where two important regional projects have been developed thanks to his work and the generous contribution of countries like China and Singapore, which donated their QSF resources for the benefit of neighbouring countries. The two regional projects were aimed at improving international mail systems with the installation of the light version of the UPU's International Postal System in eight least-devel-

**Les Conseillers régionaux de l'UPU (de g. à dr.): Vinod Dhamija (Thaïlande), Jan Masák (Slovaquie), Herbert Niles (Sainte-Lucie), Laurent Boncougou (Bénin), Négib Boularès (Égypte) et Guillermo Ronderos (Costa-Rica). Absent: Francis Chengula (Zimbabwe).**

eu le sentiment d'avoir vraiment accompli quelque chose», se souvient-il, non sans soulagement.

Pour ce qui est des projets relevant exclusivement du FAQS, M. Dhamija repense avec une certaine émotion à celui de la République populaire démocratique de Corée. Lors d'une visite dans ce pays, à la fin de 2002, il avait identifié l'absence de moyens de transport adéquats comme l'un des principaux problèmes d'exploitation à résoudre pour améliorer l'acheminement du courrier entre Pyongyang et les villes régionales. À partir des résultats de sa mission, il a élaboré un plan de développement de la qualité de service et une proposition de projet pour l'acheminement interurbain du courrier de la poste aux lettres. La République de Corée a accepté d'utiliser ses fonds FAQS disponibles pour aider son voisin du nord à acquérir 19 nouveaux véhicules et à former 10 cadres postaux au Centre de formation de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique, à Bangkok. «En raison des sensibilités politiques, il a fallu faire preuve de diplomatie et de patience», ajoute M. Dhamija.

La question de la présence des Conseillers régionaux sur le terrain sera rediscutée au Congrès de Bucarest. Certains Pays-membres estiment que le maintien d'une présence physique de l'UPU dans diverses régions du monde coûte trop cher et proposent d'autres solutions. Mais une enquête réalisée en décembre 2003, à laquelle 80 Pays-membres ont répondu, a confirmé la nécessité de maintenir les Conseillers régionaux dans les régions stratégiques du monde, estimant que leur travail était précieux.

Vinod Dhamija retournera en Afghanistan pour évaluer les résultats du PIP qu'il a mis au point en 2002. Il aura alors, sans doute, moins de difficultés à obtenir les documents nécessaires pour entrer dans le pays. La dernière fois, il avait finalement obtenu son visa la veille de son retour! ■



oped countries of Asia and five least-developed and four developed countries in the Pacific. The participating countries contributed 20 per cent of the project cost with funds from their QSF account, while Singapore Post and China Post funded the rest. In one case, Dhamija got the form confirming the countries' participation in the initiative just days before the QSF Board of Trustees was to consider the project. "When the form came in by fax, I felt a great sense of accomplishment," he recalls with relief.

When it comes to pure QSF projects, though, Dhamija fondly considers the one in the Democratic People's Republic of Korea. A visit to the country at the end of 2002 led him to identify a lack of adequate transportation means as one of the main operational problems for improving the mail transportation network between Pyongyang and regional cities. From that mission he developed a quality development plan and a proposal for an inter-city lettermail conveyance project. The Republic of Korea agreed to use its available QSF funds to help its northern neighbour purchase 19 new vehicles and train 10 postal officials at the training centre of the Asian-Pacific Postal Union in Bangkok. "Because of the political sensitivities, diplomatic skills and patience were needed," says Dhamija.

The presence of Regional Advisors in the field will again be a topic of debate during the Bucharest Congress. Some member countries feel that maintaining a UPU presence in various parts of the globe is too costly and have suggested alternatives. But a December 2003 survey, which generated replies from 80 member countries, confirmed the need to maintain Regional Advisors in strategic parts of the world and that their work is invaluable.

Dhamija will eventually return to Afghanistan to evaluate the results of the MIP he developed in 2002. By then, he will surely have an easier time of getting the documents he needs to enter the country. The last time, he finally got his visa the day before leaving Afghanistan. ■

**The UPU's Regional Advisors (from L/R): Vinod Dhamija (Thailand), Jan Masák (Slovakia), Herbert Niles (Saint Lucia), Laurent Boncougou (Benin), Négib Boularès (Egypt) and Guillermo Ronderos (Costa-Rica). Absent: Francis Chengula (Zimbabwe).**

**Le bureau de Vinod Dhamija est situé au siège de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique. Sur la photo, il est en réunion avec Prapasri Reopanichkul, experte associée nationale (à g.), et Prapapan Dee-iam, secrétaire.**

**Vinod Dhamija's office is housed in the Asian Pacific Postal Union. Here he meets with Prapasri Reopanichkul, National Associate Expert (left), and Prapapan Dee-iam, Secretary.**

# Union postale balte (UPB)



L'UPB réunit les trois pays baltes ayant adhéré à l'Union européenne (UE) le 1<sup>er</sup> mai 2004. L'Estonie, la Lettonie et la Lituanie affichent, d'après une étude de marché sérieuse, un potentiel de croissance de 14% et sont présents sur le marché postal européen depuis 1991. *Union Postale* a demandé à Jonas Salavėjus, Secrétaire général de l'UPB, si l'adhésion à l'UE est synonyme de nouveaux défis pour les trois pays membres de l'UPB.

**Jonas Salavėjus:** La réglementation postale des trois pays baltes a été progressivement adaptée et harmonisée à la lumière des directives postales européennes. Les postes ont mis en place des innovations technologiques telles que la signature électronique postale et le service de messagerie en vue de compenser la baisse du volume du courrier. La qualité de service demeure toutefois l'enjeu principal, surtout depuis l'arrivée d'entreprises concurrentes sur le marché. Actuellement, l'UPB fournit aux postes membres les outils nécessaires à la définition de stratégies postales communes ainsi que le cadre à un échange de savoir-faire afin de renforcer leur réactivité face aux changements.

**Union Postale:** Les postes baltes ont toutes lancé des projets dans le cadre du FAQS. Des résultats sont-ils déjà perceptibles?

**Jonas Salavėjus:** L'UPB joue pleinement le rôle de coordonnateur dans ces projets: les postes de l'Estonie et de la Lettonie ont installé des équipements de mesure diagnostique de la qualité de service dans les bureaux d'échange de Tallinn et de Riga afin de contrôler précisément la durée de traitement du courrier. Les résultats sont très satisfaisants. La poste lituanienne vient de choisir la société qui fournira les équipements et logiciels pour le système d'information basé sur les codes à barres pour les envois recommandés nationaux et internationaux. Ce projet accélérera le traitement des envois, réduira le nombre d'erreurs et facilitera les recherches en cas de perte ou de réclamation. Toutes ces mesures visent à mieux satisfaire la clientèle et à se positionner sur un marché postal ouvert à la concurrence. ■

## Baltic Postal Union (BPU)

The BPU comprises the three Baltic countries that joined the European Union on 1 May 2004. According to reliable market research, Estonia, Latvia and Lithuania, which have been active in the European postal market since 1991, have a growth potential of 14%. *Union Postale* asked Jonas Salavėjus, Secretary General of the BPU, if joining the EU means new challenges for the BPU's three member countries.

**Jonas Salavėjus:** Postal regulations in the three Baltic countries have gradually been adapted and harmonized on the basis of the European postal directives. The Posts have implemented new technologies such as electronic postal signature and a messaging service to make up for the decrease in mail volumes. Nevertheless, quality of service remains the main focus, especially since the arrival of competing businesses in the marketplace. At the present time, the BPU provides member Posts with the tools needed to develop joint postal strategies and a framework for sharing know-how in order to enhance their ability to effectively respond to the changes taking place.

**Union Postale:** All of the Baltic Posts have launched QSF projects. Are there any results yet?

**Jonas Salavėjus:** The BPU is playing a full and active role in coordinating these projects: The Posts in Estonia and Latvia have installed diagnostic testing equipment to measure quality of service in the Tallinn and Riga offices of exchange by precisely monitoring mail processing times. The results have been quite satisfying. The Lithuanian Post has just selected a company to supply equipment and software for a barcode-based information system for domestic and international registered items. This project will speed up the processing of registered mail, reduce the number of errors and facilitate searches stemming from losses or inquiries. All of these measures are aimed at providing better customer service and achieving a better position in a competitive postal market. ■

**Créée en:** 1994

**Siège:** Vilnius (Lituanie)

**Nombre de membres:** 3

**Projets FAQS:** Estonie: mise en œuvre d'un système de contrôle du dépôt et de la distribution des lettres; Lituanie: système d'information basé sur des codes à barres pour les envois recommandés internationaux et domestiques de la poste lituanienne

**Projet régional:** mesure diagnostique de la qualité de service dans les pays baltes (Lettonie et Estonie)

**Created in:** 1994

**Headquarters:** Vilnius (Lithuania)

**Number of members:** 3

**QSF projects:** Estonia – introduction of a system for monitoring letter posting and delivery; Lithuania: barcode-based information system for international and domestic registered items

**Regional project:** diagnostic testing of quality of service in Baltic countries (Latvia and Estonia)





# PostEurop

(Association des opérateurs postaux publics européens)

## PostEurop

(Association of European Public Postal Operators)

**Créée en:** 1993

**Siège:** Bruxelles (Belgique)

**Nombre de membres:** 43

**Objectifs:** servir de plate-forme pour tout le réseau postal européen et aider les membres à élaborer de nouvelles méthodes opérationnelles, en incorporant les avancées technologiques les plus récentes

**Site Web:** [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

**Created in:** 1993

**Headquarters:** Brussels (Belgium)

**Number of members:** 43

**Objectives:** To serve as a platform for the European postal market and help members to develop new operating methods incorporating the latest in technology

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



PostEurop a récemment organisé la première session de formation du projet Acquis Communautaire Training INitatives (ACTIN), visant à fournir aux opérateurs postaux des pays d'Europe centrale et orientale (PECO) les connaissances pratiques et les outils dont ils ont besoin pour se conformer à l'acquis communautaire (la législation postale européenne déjà en vigueur). Une première session a eu lieu en mars 2004; les autres suivront dans le courant de l'année.

L'obligation de respecter les critères de la qualité de service imposés par les directives postales de l'Union européenne constituant un défi pour la plupart des opérateurs postaux publics européens, *Union Postale* a demandé à Marc Pouw, Secrétaire général de PostEurop, quelles avaient été les mesures entreprises en la matière.

**Marc Pouw:** PostEurop a lancé plusieurs programmes pour rendre ses membres plus performants dans ce domaine. Un exemple éloquent est Computer-Aided Post for Eastern States (CAPERS), achevé l'an dernier, qui a permis de mettre en place un système de préavis et de suivi des réceptacles de courrier par échange de messages standard dans une douzaine de pays d'Europe de l'Est et du bassin méditerranéen.

**Union Postale:** Au cours de l'Assemblée plénière, organisée conjointement par PostEurop et le Comité européen des régulateurs postaux (CERP) à Dubrovnik, PostEurop a préparé des propositions à soumettre au Congrès de Bucarest. Pouvez-vous nous en dire davantage?

**Marc Pouw:** Nous avons élaboré plus de 250 propositions, notamment sur les frais terminaux, la sécurité postale, l'utilisation des nouvelles technologies et la mission de l'UPU, et je me réjouis que les 43 opérateurs publics européens ainsi que les régulateurs présents, qui suivent des stratégies très différentes, aient pu trouver un terrain d'entente pour la plupart des questions clés qui seront soumises au Congrès de l'UPU. En septembre prochain, PostEurop espère trouver des points de convergence avec les postes et les Unions restreintes des autres continents. ■

PostEurop recently organized the first training session of the ACTIN project (Acquis Communautaire Training INitatives) designed to provide the postal operators of Central and Eastern European countries (CEEC) with the practical knowledge and tools needed to comply with the *acquis communautaire* (European postal legislation already in effect). An initial session took place in March 2004, with the others to be held later this year.

Complying with the service quality criteria set by the European Union's postal directives represents a challenge for most of the European public postal operators. *Union Postale* asked Marc Pouw, Secretary General of PostEurop, what measures had been taken in this connection.

**Marc Pouw:** PostEurop has launched several programmes to enhance its members' performance in this area. A good example is CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States), completed last year, which introduced an advance notification (pre-advice) system for tracking mail receptacles through the exchange of standard messages in a dozen or so Eastern European and Mediterranean Basin countries.

**Union Postale:** During the Plenary Assembly, jointly organized by PostEurop and the European Committee for Postal Regulation (CERP) in Dubrovnik, PostEurop prepared proposals for submission to the Bucharest Congress. Can you tell us more about this?

**Marc Pouw:** We prepared more than 250 proposals, particularly on terminal dues, postal security, the use of new technologies and the UPU's mission, and I was delighted to see that the 43 European public operators and the regulators attending the meeting, despite their very different strategies, were able to find some common ground for agreement on most of the key questions to be brought before the UPU Congress. Next September, PostEurop hopes to find areas of agreement with the Posts and Restricted Unions on other continents. ■



## Serbie-et-Monténégro

# Le bureau de poste de Zrenjanin

### Serbia and Montenegro The Zrenjanin Post Office

L'histoire de la poste serbe a commencé il y a cent soixante-quatre ans, à Belgrade, avec l'ouverture du premier bureau de poste le 7 juin 1840. Aujourd'hui, l'opérateur postal serbe – PTT Communications «Srbija» – est une entreprise publique moderne qui compte plus de 1500 bureaux de poste et 18 000 salariés et livre le courrier à plus 3 millions d'adresses.

L'un des bureaux de poste les plus rentables du réseau postal serbe est la recette principale de Zrenjanin (23101 Zrenjanin 1). Il faut préciser d'emblée que la prestation des services postaux sur le territoire des républiques du Monténégro et de la Serbie est assurée par deux entreprises distinctes, respectivement: la poste du Monténégro et PTT Communications «Srbija». Ensemble, elles forment la Communauté des PTT yougoslaves.

Zrenjanin, situé sur les rives de la Begej, dans la plaine fertile du Banat, jouit d'un climat continental tempéré. La ville, riche d'un vaste héritage culturel et historique, s'appelait anciennement Veliki Bečkerek. Le premier bureau de poste y a ouvert ses portes en 1737, alors que la ville faisait encore partie de l'Empire austro-hongrois. Aujourd'hui, Zrenjanin est un centre administratif et d'éducation, en même temps qu'un pôle agro-industriel et un haut lieu culturel, et constitue le nœud d'un important réseau de voies de communication terrestres, fluviales et ferroviaires.

#### Le bureau de poste, un symbole d'égalité

Le bureau de poste de Zrenjanin fait partie de l'une des unités d'exploitation de la poste serbe et dessert 54 villages et 225 000 habitants. La municipalité de Zrenjanin compte quelque 25 nationalités différentes. La majorité sont des Serbes, puis viennent les Hongrois, les Roumains, les Slovaques, les Roms, les Bulgares et les Ruthènes. En outre, on y emploie cinq langues officielles. «En tant qu'institution publique, la poste joue dans la région un rôle fédérateur essentiel, garantissant une égalité de trai-

The Serbian Post has a 164-year-old history, dating back to the opening of its first post office on 7 June 1840, in Belgrade. Today, the Serbian postal operator, Public Enterprise of PTT Communications «Srbija», is a modern business with more than 1,500 post offices and 18,000 employees. Mail is delivered to over three million addresses.

One of the most successful post offices in the network is the Zrenjanin Main Post Office (23101 Zrenjanin 1), which is part of the Serbian postal service. In the Republics of Serbia and Montenegro, two separate companies provide postal services: Public Enterprise of PTT Communications «Srbija» in Serbia, and Post of Montenegro. Together, they form the Community of Yugoslav PTT.

Zrenjanin is situated on the fertile Banat plain, along the banks of the river Begej, in a temperate continental climate zone. The former name of the town, which has a rich cultural and historical heritage, was Veliki Bečkerek. The first post office opened in 1737, at a time when the town was still part of the Austrian-Hungarian Empire. Nowadays, Zrenjanin is a modern administrative, agro-industrial, cultural and educational centre, well served by a major network of roads, rivers and railways.

#### The post office, a symbol of equality

The Zrenjanin post office forms part of a PTT Communications business unit encompassing 54 settlements and 225,000 inhabitants. People from some 25 ethnic backgrounds live in the Zrenjanin municipality. The majority are Serbs, followed by Hungarians, Romanians, Slovaks, Roma, Bulgarians, and Ruthenians. Furthermore, there are five official languages. «As a state institution, the Post Office serves as an important unifying factor in this area, ensuring that the diverse population is treated equally. Some 80,000 people live in the town of Zrenjanin. The main post office provides delivery services to 28,000 households and to some 2,000 businesses and institutions. People have been relying on the Post for many years, both in terms of

La poste serbe distribue quelque 200 millions d'envois par an.

The Serbian Post delivers some 200 million items a year.





**Tibor Heslenji, Directeur de l'unité d'exploitation postale de Zrenjanin.**

**Tibor Heslenji, Manager of the Zrenjanin business unit.**

tement à l'ensemble de la population. Près de 80 000 personnes vivent à Zrenjanin même. La recette principale distribue le courrier à 28 000 ménages et à quelque 2000 entreprises et institutions. Les gens font confiance à la poste depuis de nombreuses années, que ce soit pour les services directs (la poste arrive en tête des prestataires de service dans le domaine des opérations de règlement des factures, avec plus de 50% des transactions réalisées à ses guichets) ou pour les relations avec l'Etat», déclare Tibor Heslenji, qui dirige l'unité d'exploitation.

#### **De la prise en charge au tri, tout se fait sur place**

Le bâtiment de la recette principale est situé au numéro 1 de la rue Mihajlo Pupin, du nom de l'inventeur des bobines utilisées pour la transmission des signaux téléphoniques. Une plaque commémorative rehaussée d'un bas-relief de Pupin orne l'entrée principale. Le même bâtiment abrite le hall d'accueil du public, le service de distribution, le centre de traitement du courrier et la banque postale. Une équipe d'une centaine de personnes est là pour répondre aux besoins de la clientèle du bureau de poste. La plupart des employés ont un niveau d'éducation post-secondaire et quelques-uns ont suivi des études universitaires. Tout le personnel du bureau de Zrenjanin est affilié au même syndicat, celui des PTT «Srbija».

Trente-huit personnes travaillent aux guichets; sur 18 guichets, quatre sont réservés à la Caisse d'épargne postale et un à Telekom Srbija, l'opérateur national de téléphonie fixe et mobile. Outre les services financiers et ceux de la poste aux lettres et des colis postaux, le bureau propose toute une gamme de produits à la vente. En règle générale, les clients n'attendent pas plus de dix minutes, grâce à un nouveau système instauré pour réduire les temps d'attente et améliorer la qualité de service. Les gros expéditeurs peuvent faire ramasser leurs envois à domicile pour éviter une surcharge de travail dans le hall principal. La mise en service de l'application International Postal System (IPS) de l'UPU devrait bientôt permettre à la poste serbe d'assurer le suivi et la localisation des envois. Les informations concernant la distribution et l'acheminement seront alors accessibles sur Internet, via le centre de renseignements ou au guichet.

direct services (the Post is the leader in bill-payment transactions, with over 50% of these carried out at post office counters) and State presence," says Tibor Heslenji, Manager of the business unit.

#### **From acceptance to sorting - All in one place**

The building of the Main Post Office is at No. 1, Mihajlo Pupin Street, named after the inventor of coils used in the transmission of telephone signals. A commemorative plate with Pupin's bas-relief decorates the main entrance. The same building houses the main counter hall, delivery service, postal centre and post bank. A staff of 100 tends to the various business customers that come to the post office. Most employees have a college degree, but some are university educated. The entire staff of the Zrenjanin Post are members of the same trade union, the Union of PTT "Srbija".

Thirty-eight employees work as counter clerks; out of 18 counters, four are let to the Post Savings Bank and one to Telekom Srbija, the fixed and mobile telephone operator. In addition to providing financial, letter-post and parcel services, the office sells an assortment of products. Customers usually wait no more than 10 minutes for assistance, thanks to a queue system introduced to cut the waiting time and raise the quality of service. Large mailers can have their items picked up at their location, in order to lighten the work pressure on the main hall. The introduction of the UPU's International Postal System (IPS) will soon enable the Post to track and trace items. In-transit or delivery data should be available on the Internet, through the Call Centre and at the counter.

"I've been with the Post for five years," says Snežana Mrgić. She became the manager of the Zrenjanin Post Office in November 2002, after spending two years at the counter and two more in the Postal Service Department. "I am sure there will be more opportunities for further promotion," she says. "The controllers ensure that I am kept up-to-date on various issues and, when appropriate, I talk to the employees direct. I try to motivate the staff by leading by example, because I'm aware of the frustrations that are inherent in their daily contacts. The postal service is not always an easy place to work. I try to be professional, meet deadlines and be kind to customers. In the event of a dispute, I listen carefully, state the company's position and support employees provided they are right. The pleasant part of my job is to organize the process flow, in order to achieve higher volumes and revenues."



**Ivica Stankov, facteur, trouve qu'il exerce un métier stimulant et qui exige beaucoup d'énergie.**

**Letter carrier Ivica Stankov finds his job challenging and dynamic.**

«Je travaille à la poste depuis cinq ans», déclare Snežana Mrgić. Elle est arrivée à la tête de la recette principale de Zrenjanin en novembre 2002, après deux années passées au guichet et deux autres à la Direction de la poste. «Je suis sûre que d'autres promotions suivront, ajoute-t-elle. Les contrôleurs me tiennent informée des principaux problèmes qui se posent et, en cas de besoin, j'interviens directement auprès des employés. J'essaie de motiver l'équipe par un encadrement exemplaire, car je sais quelles frustrations engendrent chez eux les contacts quotidiens. Le travail à la poste n'est pas toujours facile. J'essaie d'agir avec professionnalisme, de respecter les délais et d'être agréable avec la clientèle. En cas de différend éventuel, j'écoute attentivement, je présente la position de l'entreprise et je soutiens mes employés, à supposer qu'ils ne soient pas dans leur tort. Ce que j'apprécie le plus dans mon travail, c'est organiser les opérations en vue d'accroître les volumes et les bénéfices.»

### Qualité et courtoisie

La plupart des employés de guichet sont diplômés de l'École des postes, où ils ont acquis savoir-faire et autonomie. Durant leur stage pratique, ils ont pu se familiariser avec les opérations élémentaires, puis ont



### Quality and civility

Most of the counter staff graduated from the PTT College. During their internship they became acquainted with basic operations and continued in-service training in new services and equipment. Last year, for instance, all Serbian Post counter attendants received training in a code of conduct and communications, and mail carriers will soon receive similar training.

Zorica Vasiljev has 17 years of experience with the Post. She first worked in delivery services and then transferred to counter operations. Currently, she is in charge of payment transactions, and serves an average of 230 people a day. "One sometimes has to be patient with elderly customers because they have their own ideas about things, while the younger generation can usually grasp newer procedures more easily. Still, I remain professional with everyone, smile a lot, and try to do my best to deliver high-quality services, win customers' trust and ensure they keep coming back to the Post. I like my job; no two days are alike."

In the back office, each service is allocated its space for filing, preparation, control and cashier's affairs. These activities start one hour before, and close one hour after, normal business hours. The Zrenjanin post office employs nine controllers. They monitor and control the work done at the counters, in the delivery area and at the cashier counters. To become a controller, one has to have strong skills, a lot of work experience, excellent management abilities and a positive character. Controllers must be informal leaders, as they have direct and daily contact with customers and staff.

### La poste en chiffres/*The Post at a glance*

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Employés/ <i>Employees:</i>                                   | 17 955                        |
| Bureaux de poste/ <i>Post offices:</i>                        | 1 516                         |
| Centres de tri/ <i>Sorting centres:</i>                       | 18                            |
| Centres de tri automatisés/ <i>Automated sorting centres:</i> | 2                             |
| Envois distribués par an/ <i>Items delivered annually:</i>    | 200 millions/ <i>million</i>  |
| Habitants desservis/ <i>Population served:</i>                | 7,5 millions/ <i>million</i>  |
| Parc de véhicules de service/ <i>Vehicle fleet:</i>           | 1 137                         |
| Chiffre d'affaires en 2003/ <i>Turnover in 2003:</i>          | 13,4 millions/ <i>million</i> |

bénéficié d'une formation continue pour maîtriser les nouveaux services et équipements. L'an dernier, par exemple, tous les employés de guichet ont suivi une formation en matière de relations et de communication; les facteurs recevront prochainement une formation similaire.

Zorica Vasiljev a dix-sept ans d'expérience à la poste. Elle a tout d'abord été préposée à la distribution, puis aux opérations de guichet. Elle s'occupe aujourd'hui des transactions financières et traite en moyenne 230 clients par jour. «Il faut parfois savoir être patiente avec les clients plus âgés, parce qu'ils ont leur propre vision des choses, tandis que la jeune génération a en général plus de facilité à comprendre les nouvelles procédures. Mais je reste professionnelle avec tout le monde, je souris beaucoup et j'essaie de faire de mon mieux pour offrir un service de qualité et gagner la confiance des nouveaux clients pour qu'ils restent fidèles à la poste. J'aime mon travail; les journées se suivent et ne se ressemblent pas.»

À l'arrière, de l'autre côté des guichets, chaque service dispose d'un espace réservé au classement, à la préparation, au contrôle et aux opérations de caisse. Ces activités débutent une heure avant et s'achèvent une heure après les heures d'ouverture au public. Le bureau de Zrenjanin emploie neuf contrôleurs, qui supervisent et vérifient tout le travail effectué au guichet, dans le service de distribution et aux caisses. On exige des contrôleurs un niveau de compétence élevé, une grande expérience, d'excellentes capacités d'encadrement et un caractère fort. Les contrôleurs doivent savoir se montrer directifs sans ordonner pour autant, car ils entretiennent des contacts directs et quotidiens avec le personnel et la clientèle.

#### Distributions régulières et livraisons spéciales

Izo Rujević, responsable du trafic postal, supervise les opérations de distribution, où travaillent 33 facteurs, dont quatre femmes. Environ un million d'envois sont distribués chaque année aux habitants de Zrenjanin. Le terrain étant plat, les facteurs se déplacent à bicyclette, en scooter ou en voiture. Pendant les horaires de distribution (8 à 19 heures), les envois de la poste aux lettres (plis ordinaires, recommandés et avec valeur déclarée) et les colis postaux sont distribués et les livraisons spéciales ont lieu. Les préposés à la distribution se partagent 26 zones. «Le centre de traitement de Zrenjanin traite le courrier des unités d'exploitation de Zrenjanin et de Kikinda, soit une centaine de bureaux



#### Regular and special delivery

Izo Rujević, Head of the Postal Traffic Service, oversees delivery operations and a staff of 33 carriers, four of them women. About one million items a year are delivered to the inhabitants of Zrenjanin. Since this is flat terrain, the carriers use bikes, motor scooters or cars. Delivery hours are from 8 a.m. to 7 p.m. and include letter post (ordinary, registered and insured letters), contractual parcel delivery and special deliveries. Delivery employees cover 26 areas. "In the Zrenjanin Post Centre, processing is done for the two business units of Zrenjanin and Kikinda, which cover about 100 post offices. Twenty-two employees work on preparation, sorting, exchange of delivery receipts at the platform, dispatch, and filing. The volume of work that is carried out is best illustrated in figures. Postal outlets send an average 87 bags of mail to the postal centre every day, whereas the postal centre dispatches some 95 bags of mail to postal outlets. It was in the Zrenjanin postal





de poste au total. Vingt-deux employés s'occupent de la préparation, du tri, de l'échange des récépissés sur la plate-forme, de l'expédition et du classement. Quelques chiffres illustrent la quantité de travail effectué: les bureaux de poste envoient en moyenne 87 sacs de courrier par jour au centre de traitement, tandis que celui-ci en expédie environ 95 par jour vers les bureaux de poste. En 1950, le centre de traitement de Zrenjanin a été le premier, dans l'histoire de l'ex-Yougoslavie, à trier et à distribuer les envois par ordre alphabétique. Le nouveau système de codes postaux qui sera bientôt institué permettra un classement plus fin du courrier, par secteur et par rue», affirme Izo Rujević.

Ivica Stankov, 27 ans, est facteur depuis trois ans. «J'ai obtenu mon diplôme technique, puis passé mon permis de conduire, raconte-t-il. Mon père m'a parlé de cette place de facteur à pourvoir. J'ai appris le métier grâce à mes collègues plus expérimentés. Mon secteur actuel couvre toute la ville. Je fais trois tournées par jour. Les distributions régulières sont les plus éprouvantes physiquement, à cause du poids du courrier à transporter à bicyclette. Par contre, les livraisons spéciales, par exemple d'argent, requièrent l'utilisation d'un véhicule officiel. Ces livraisons sont plus éprouvantes psychologiquement, en raison de la grande responsabilité qu'elles font peser sur nos épaules. J'essaie de me montrer positif dans mes relations avec les clients; 40% d'entre eux sont des clients réguliers. Ce qui compte, c'est de bien connaître son terrain et de s'en tenir au règlement. La patience et la concentration sont également deux qualités indispensables. Ce travail est stimulant pour un jeune homme, parce qu'il demande beaucoup d'énergie. Je suis ambitieux et j'aimerais faire carrière à la poste.»

La recette principale de Zrenjanin génère un tiers du revenu global de l'unité d'exploitation de Zrenjanin, et le personnel s'investit pour répondre avec efficacité à la demande locale croissante, en s'efforçant de personnaliser les prestations et d'accroître la productivité. ■

*Article écrit par la poste serbe*

centre that, in 1950, for the first time in the history of the former Yugoslavia, items were sorted and delivered according to alphabetical order. The new zipcode system that will be implemented soon will

make it possible to sort mail down to the level of areas and street blocks," says Rujević.

Ivica Stankov, 27 years old, has been working as a carrier for three years. "I graduated from engineering school and got a driving license," he says. "My father told me about the job vacancy advertised for carriers. I learned how to do the job with the help of experienced colleagues. At the moment, I serve an area covering the entire town. I go out on my rounds three times a day. Regular deliveries are physically more strenuous because of the load you have to carry on the bike. However, special deliveries, of money for example, require the use of an official vehicle. These types of deliveries are more mentally demanding because of the higher liability they involve. I try to be positive when dealing with people – 40 percent of our clients are regular customers. The most important thing is to know the territory well and stick to the rules. Patience and concentration are also important. This job is challenging for a young man because it is dynamic. I am ambitious and want to make a career out of it," says Stankov.

The Zrenjanin main post office generates one third of the total income of the Zrenjanin business unit, and staff are committed to responding effectively to increased market demand in the area through personalized service and high productivity. ■

*Article submitted by the Serbian Post*





## Jeux olympiques et philatélie: «Citius, Altius, Fortius»

**Olympic Games and philately:  
“Citius, Altius, Fortius”**

**L**es Jeux olympiques sont particulièrement redevables aux timbres. Depuis cent huit ans, les timbres olympiques demeurent le meilleur vecteur de diffusion universelle de l'idéal olympique.

Cette année, les Jeux olympiques reviennent à leur terre d'origine, la Grèce et dans la ville de leur renaissance, Athènes.

Un bref aperçu historique nous rappelle que l'association entre les Jeux olympiques et la philatélie est aussi ancienne que les Jeux proprement dits.

### Un lien économique

En 1892, le baron Pierre de Coubertin, admirateur de la Grèce antique, lance un appel pour la renaissance de l'athlétisme dans le monde et le rétablissement des Jeux olympiques. Deux ans plus tard, les Jeux sont officiellement rétablis et la proposition d'organiser les premiers Jeux modernes là où l'idéal olympique était né est acceptée. Le pays qui avait vu disparaître les Jeux les voyait renaître sur son sol.

Un an avant les premiers Jeux, le Gouvernement grec se trouvait dans une situation financière difficile. Deux philatélistes grecs lui proposèrent d'émettre une série commémorative de 12 timbres dont les revenus, 400 000 drachmes, iraient au comité d'organisation des Jeux pour achever la construction des installations destinées à accueillir l'escrime, le tir, le vélo et les épreuves nautiques. La série de 12 timbres a été lancée le 25 mars 1896, jour de l'ouverture des premiers Jeux olympiques de l'ère moderne. Les timbres annonçaient la renaissance des Jeux et

**T**he Olympic Games are particularly indebted to philately. For the past 108 years, Olympic stamps have been the best medium for universal dissemination of the Olympic ideal.

This year, the Olympic Games are returning to their homeland, Greece, and to their birthplace, Athens.

A brief historical review reminds us that the association between the Olympic Games and philately is as old as the Games themselves.

### An economic link

In 1892, Baron Pierre de Coubertin, an admirer of ancient Greece, launched an appeal for the revival of world athletics and for the re-establishment of the Olympic Games. Two years later, the Games were officially re-established and the proposal was accepted to organize the first modern Games in the birthplace of

the Olympic ideal. The country that had seen the Games disappear now saw them rise again on its soil.

A year before the first Games, the Greek Government faced a difficult financial situation. Two Greek philatelists proposed that it issue a series of 12 commemorative stamps, the proceeds of which – 400,000 drachmas – would go to the organizing committee of the Games to complete the construction of the fencing, shooting, cycling and swimming facilities. The series of 12 stamps was launched on 25 March 1896, the inaugural day of the first Olympic Games of the modern era. Those stamps heralded the rebirth of the Games and thus became their first “spon-

**L'emblème des Jeux olympiques 2004, un rameau d'olivier, est directement lié à l'histoire des Jeux olympiques de l'Antiquité puisqu'il récompensait alors les vainqueurs. Il représente aussi l'arbre sacré de la cité d'Athènes.**

**The emblem of the 2004 Olympic Games, an olive branch, is directly linked to the history of the ancient Olympic Games, as it was then awarded to the winners. It also represents the sacred tree of Athens.**



devenaient ainsi leurs premiers «sponsors». Le lien économique entre la philatélie et les Jeux olympiques était scellé.

Aujourd'hui encore, les timbres olympiques génèrent une entrée d'argent bienvenue pour les comités d'organisation, les comités nationaux olympiques ainsi que diverses manifestations liées au mouvement olympique.

### Un lien historique et culturel

Depuis 1896, les émissions postales commémoratives des Jeux olympiques se sont succédé et constituent une histoire vivante très complète du mouvement olympique antique et moderne tant pour les philatélistes que pour les sportifs. Certes, chaque olympiade gagne de nouveaux adeptes philatélistes grâce à l'aspect historico-culturel contenu dans les timbres olympiques.

”, sealing the economic link between philately and the Olympic Games.

Today, Olympic stamps continue to generate a welcome source of income for the Organizing Committees, the National Olympic Committees and for the various events connected with the Olympic movement.

### A historical and cultural link

Since 1896, there have been successive Olympic Games commemorative postal issues, forming a comprehensive living history of the ancient and modern Olympic movements, both for philatelists and athletes. Naturally, each Olympiad attracts new philatelic enthusiasts, owing to the historical and cultural content of Olympic stamps.

**Timbre olympique, émis en 1896, représentant le stade panathénien.**

**Olympic stamp issued in 1896 depicting the Panathenian Stadium.**



Le graphisme, les figures allégoriques et l'histoire derrière chaque timbre, cachet ou oblitération appartiennent à la mémoire olympique. Aucun autre objet ou support ne révèle autant d'éléments sur les Jeux, qu'ils soient de l'ère antique ou moderne.

En 1896, les Jeux d'Athènes ont attiré 241 athlètes de 14 pays participant à 43 épreuves. Huit dessins illustrent les 12 timbres de la première série: des lutteurs, le «Discobole» de Myron, le stade panathénien, la victoire de Paionius, l'Acropole et le Parthénon sont autant d'allégories des Jeux de l'ère antique. La valeur de ces timbres est aujourd'hui inestimable. La collection la plus complète connue à ce jour est exposée au Musée olympique de Lausanne.

The illustrations, allegorical figures and history on the back of each stamp, postmark or cancellation impression form part of the Olympic memory. No other object or medium encapsulates so many aspects of the Games, whether in the ancient or modern era.

The 1896 Athens Games brought together 241 athletes from 14 countries, participating in 43 events. Eight illustrations are featured in the first series of 12 stamps: wrestlers, Myron's "Discus Thrower", the Panathenian Stadium, the victory by Paionius, the Acropolis and the Parthenon all allegorize the Games of the ancient era. These stamps today are priceless. The most comprehensive collection known to date is exhibited at the Olympic Museum in Lausanne.





Feuillet-souvenir philatélique représentant les différents sites sportifs olympiques.

Philatelic souvenir sheet featuring the various Olympic sport venues.

### XXVIII<sup>e</sup> Jeux olympiques

Pour les Jeux de 2004, les Postes Helléniques (ELTA) ont lancé un vaste programme philatélique. Pas moins de 18 séries de timbres enchanteront les philatélistes. L'olympisme est un thème plébiscité parmi les philatélistes thématiques. La Grèce se devait de montrer l'exemple, elle qui émet sans exception des timbres à chaque olympiade depuis 1932.

Les collections de 2004, dont la première émission date de novembre 2000, renvoient aux origines des Jeux et aux traditions qui y sont liées. Les timbres mettent en évidence l'imagination des artistes grecs d'alors et d'aujourd'hui. Ils restaurent l'esprit et les idéaux olympiques originaux en rappelant le lien des Jeux avec l'humanisme et la culture dont tout sport fait partie intégrante. Ces séries rendent hommage au savoir-faire unique de l'art antique grec ainsi qu'à l'esprit olympique et universel.

Le feuillet-souvenir philatélique représentant les différents sites sportifs olympiques, dont le stade panathénien est un bon exemple. Le stade, déjà érigé en 330 avant J.-C. pour les Jeux olympiques de l'Antiquité, puis restauré en 1895, accueille l'épreuve la plus importante aux yeux des Grecs: le marathon. Les Athéniens accueillirent les Jeux avec enthousiasme en 1896 et furent récompensés de leur soutien lorsque le légendaire coureur grec, Louis Spyridon, remporta cette course. L'illustration est chargée de symboles: liberté, mythologie et renouveau de la Grèce. La course, partie en 1896 de la ville de Marathon pour aboutir au cœur d'Athènes, au stade Panathinaïko, empruntera en 2004 le même tracé historique. L'histoire olympique serait-elle un éternel recommencement? ■

### The XXVIIIth Olympiad

For the 2004 Games, the Hellenic Post (ELTA) has launched a vast philatelic programme. No less than 18 series of stamps will enthral philatelists. Olympism is a favourite theme of philatelists, and it is only proper that Greece, which has never failed to issue stamps for each Olympiad since 1932, set the example.

The 2004 collections, the first of which was issued in November 2000, recall the origin of the Games and the associated traditions. The stamps highlight the imagination of Greek artists from then and now. They rekindle the original Olympic spirit and ideals, recalling the Games and their link with humanism and culture, which form an integral part of all sport. These series pay tribute to the unique know-how of ancient Greek art, and to the Olympic and universal spirit.

The philatelic souvenir sheet featuring the various Olympic sport venues, including the Panathenaic Stadium, is a good example. The stadium, already built for the ancient Olympic Games in 330 BC, then restored in 1895, is hosting the most important event in the eyes of the Greeks: the marathon. Athenians enthusiastically embraced the 1896 Games and were rewarded for their support when the legendary Greek runner, Louis Spyridon, won that race. The depiction is laden with symbolism: freedom, mythology and the revival of Greece. The race, which in 1896 departed from the town of Marathon to end in the heart of Athens at the Panathinaïko Stadium, will follow the same historic route in 2004. Might not the Olympic Games represent a history of eternal renewal? ■



Timbre émis le 15 mars 2002, représentant le marathon, qui date de 490 avant J.-C.

Stamp featuring the marathon, issued on 15 March 2002 (dates from 490 BC).

# Count on SOLYSTIC for your Operational Success

## Turnkey sorting and delivery centers

- Prime contractor
- Partnership with client
- System analysis, simulation and design
- Information system management
- Equipment integration
- Program/subcontract management

## Material-handling systems

- Industry-wide equipment expertise

## Postal systems

- Letter sorting
- Flat sorting
- Address recognition

# SOLYSTIC

SOLYSTIC - 14, avenue Raspail - 94257 Gentilly Cedex - Tel : +33/1 4969-4100 - Fax: +33/1 4547-8220  
<http://www.solystic.com>

# FINALLY, INTEGRATED, CUSTOMIZED POSTAL SOLUTIONS THAT CAN DELIVER PROFITS AS WELL AS MAIL.

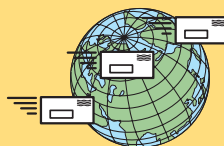
One-size postal solutions don't fit all. That's been the thinking at Pitney Bowes for more than 80 years.

Which explains why Posts and busi-

nesses around the globe look to us to create the customized, integrated solutions that enable them to cut costs, improve productivity, manage funds more securely, and build customer loyalty.

Among our wide array of industry-leading systems is IntelliLink™ digital technology, which allows a Post to match its services to

Pitney Bowes works with all of the world's major Posts. We operate in more than 130 countries, securely managing over \$20 billion in global postal funds annually. With our vast number of technological innovations, we can easily bring greater productivity to Posts of any size.



the specific needs of a business and permits transactions to take place right from the company's offices. The result? A significant increase in productivity and

efficiency, not to mention profits.

With inventive thinking like this, is it any wonder that Posts around the world turn to Pitney Bowes to help them grow revenue and improve their bottom line?

To find out what we can do for you, visit Pitney Bowes at [pb.com/unionpostale](http://pb.com/unionpostale)

 **Pitney Bowes**

*Engineering the flow of communication™*

# When You Need More Than Just a Supplier ...



In modern times of ever changing business environments you need the assurance that your partner and solution provider has the technical and practical expertise to support you. This includes everything from sorting a single mail piece, flat or parcel up to the implementation of an international logistic network.

By partnering with Siemens Dematic, a company who incorporates over 35 years of experience to design innovative solutions, you are free to concentrate on your core business and staying competitive.

With the right support and foundation in

- **General Contracting**
- **System Integration**
- **Information Technology**
- **Reading and Coding**
- **Material Handling**
- **Sorting Systems**
- **Financial Services**

provided by Siemens Dematic, you will accomplish your ambitious goals.

Wherever you see yourself going, we can get you there – now and in the future.

Siemens Dematic AG  
Postal Automation  
[www.siemens-dematic.com](http://www.siemens-dematic.com)

**SIEMENS** DEMATIC