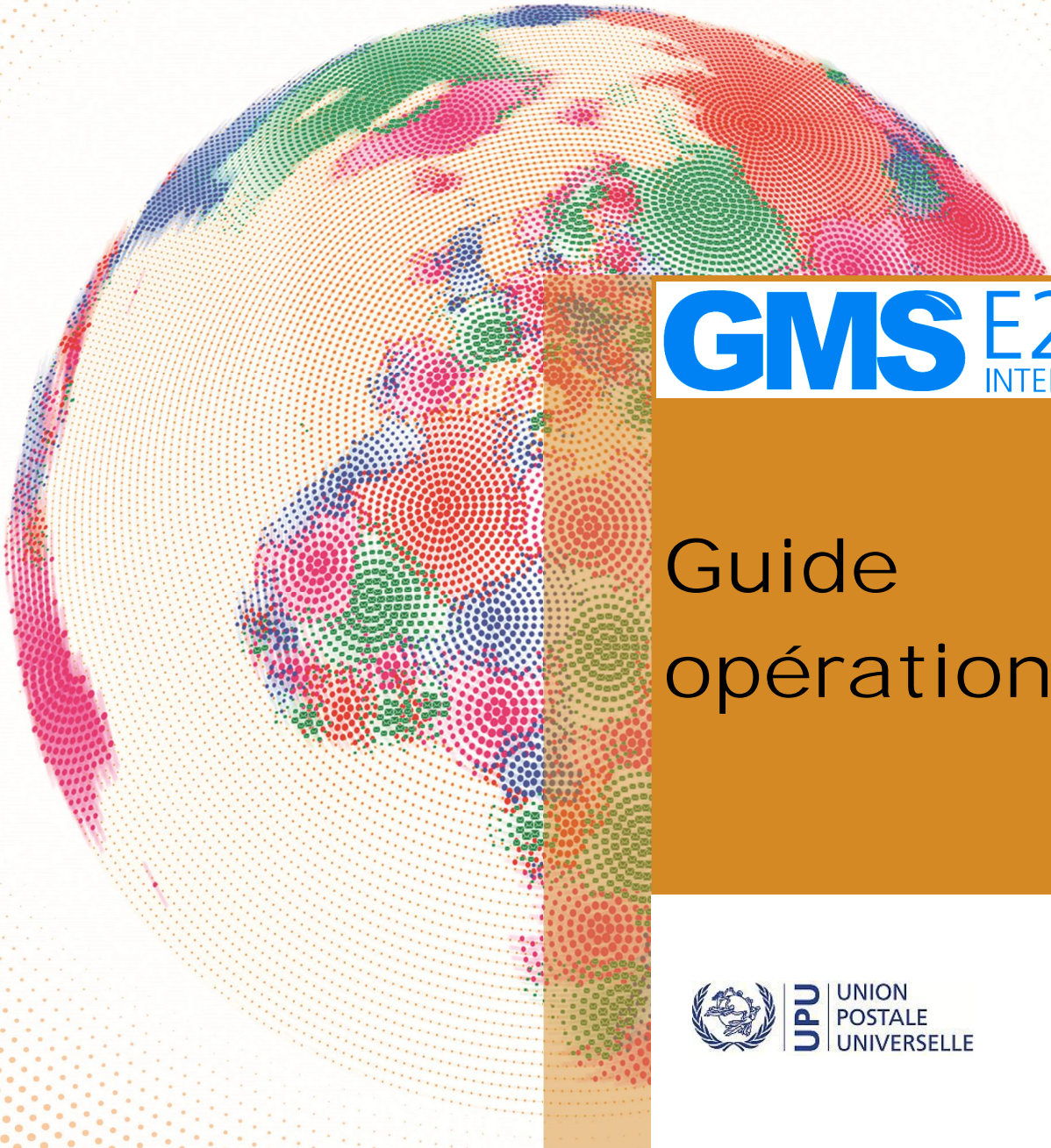


GMS

Global Monitoring System

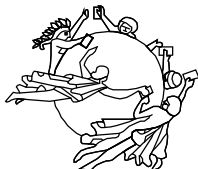


GMS E2E
INTERNAL

Guide opérationnel



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



UNION POSTALE UNIVERSELLE

BUREAU INTERNATIONAL

Guide opérationnel sur l'évaluation de bout-en-bout des délais de transmission des envois prioritaires/avion de la poste aux lettres dans le cadre du système de contrôle mondial

Edition 2014, v1.1

Contact

Bureau international de l'UPU
Programme «Evaluation de la qualité»
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 31 11
Télécopie: (+41 31) 350 31 10
Adresse électronique: gmsE2Einternal@upu.int

Documents et formules:

<http://www.upu.int/en/activities/global-monitoring-system/end-to-end-quality-testing.html>

<http://www.upu.int/fr/activites/systeme-de-contrôle-mondial/évaluation-de-la-qualité-de-bout-en-bout.html>

Contents

Partie I	4
Instructions pour les opérateurs désignés et les coordonnateurs nationaux	4
Introduction – Généralités	4
Rôle de l'opérateur désigné	5
Instructions pour le coordonnateur national (agent de liaison).....	5
Partie I – Annexe 1	9
Application Web GMS E2E Internal.....	9
Connexion et changement de mot passe.....	9
Application Web GMS E2E Internal – Guide d'utilisateur et aide en ligne.....	10
Correspondants	10
Plan d'expédition.....	10
Partie I – Annexe 2	13
Publication sur Internet des résultats des évaluations GMS de bout en bout.....	13
Présentation du GMS STAR.....	13
Nom d'utilisateur et mot de passe GMS STAR	13
Rapports GMS STAR E2E	14
Procédure de téléchargement des rapports GMS E2E.....	15
1. Rapport/tableau GMS E2E	16
2. Rapport GMS E2E sur la répartition des délais de transmission.....	17
3. Rapport GMS E2E sur les envois (fichier plat)	19
Informations supplémentaires	20
1. Méthodes de calcul des résultats	20
2. Validation des envois GMS E2E.....	20
3. Mise à jour sur Internet des résultats GMS E2E	20
Partie II	21
Instructions pour les participants à l'évaluation/correspondants	21
Instruction concernant l'expédition des lettres témoins	21
Instructions concernant la réception des lettres témoins	24
Instructions concernant la saisie des données sur Internet	25

Partie I

Instructions pour les opérateurs désignés et les coordonnateurs nationaux

Introduction – Généralités

Le système de contrôle mondial (Global Monitoring System – GMS) est un système mondial de l'UPU pour l'évaluation de la qualité conçu pour améliorer la qualité du service de la poste aux lettres dans l'ensemble de la communauté de l'UPU et renforcer les capacités de tous les opérateurs désignés en vue de favoriser la croissance du secteur de la poste aux lettres internationale.

Par sa résolution C 45/2008, le 24^e Congrès de l'UPU a chargé le Conseil d'exploitation postale (CEP) de veiller à ce que le GMS soit mis en place en tant que système mondial de l'UPU pour l'évaluation de la qualité.

Depuis 2009, en raison du caractère de plus en plus abordable de la technologie d'identification par radio-fréquence (RFID), le nombre d'opérateurs désignés participant au GMS a augmenté rapidement, et les participants sont de plus en plus nombreux chaque année.

Par sa résolution C 39/2012, le Congrès de Doha, prenant note de ces progrès et de l'évolution des besoins des opérateurs désignés, a chargé le CEP d'étendre les capacités du GMS de manière à permettre l'évaluation de bout en bout et de créer des synergies avec le système de contrôle continu de l'UPU en intégrant ce dernier dans le GMS.

A la fin de la session 2013.1 du CEP, il a été décidé de mettre fin au contrôle continu de l'UPU en décembre 2013 et de poursuivre l'évaluation de bout en bout via le GMS (GMS E2E Internal) à compter de 2014.

Une nouvelle application Web – GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>)(v. partie I, annexe 1) – a donc été créée pour les correspondants pour remplacer l'application Web de l'UPU pour le contrôle continu. Grâce à la nouvelle interface Web GMS E2E Internal, les administrateurs (au Bureau international de l'UPU), les coordonnateurs et les correspondants peuvent réaliser des tâches spécifiques pour l'évaluation de bout en bout concernant l'expédition et/ou la réception des envois témoins.

Le système de contrôle mondial de bout en bout (GMS E2E) mesure les délais d'acheminement des envois prioritaires/avion de la poste aux lettres internationale. Le GMS E2E constitue pour les opérateurs désignés un outil simple et efficace pour l'évaluation de la qualité du service international. Les principales caractéristiques du processus d'évaluation sont les suivantes:

- L'évaluation s'effectue «de bout en bout» (les lettres témoins sont déposées dans des boîtes aux lettres et distribuées aux correspondants participant à l'évaluation).
- L'évaluation est de type «intervilles»; les participants se trouvent dans des villes ou des régions où les normes de distribution sont les plus favorables.
- Sur les liaisons où les opérateurs désignés participants le souhaitent, l'évaluation peut être externe (les opérations d'évaluation sont réalisées par un personnel n'appartenant pas à l'opérateur désigné).
- Les données sur le dépôt et la distribution sont traitées séparément et ne sont fusionnées que par l'organe indépendant (le Bureau international).
- L'évaluation est continue (les lettres témoins sont déposées en continu, cinq jours par semaine).
- L'évaluation est limitée aux lettres de format standard.
- Sur les liaisons où les conditions techniques le permettent, le contrôle peut être diagnostique (grâce à l'utilisation de transpondeurs permettant d'identifier les envois lors de leur passage par les bureaux d'échange ou, éventuellement, par d'autres points de traitement du courrier).
- L'utilisation d'Internet en tant que moyen de communication garantit une évaluation peu onéreuse et une communication rapide des résultats.
- Les résultats sont traités de façon confidentielle, à moins que les opérateurs désignés concernés n'acceptent qu'ils soient communiqués à un groupe cible restreint ou au grand public.

Rôle de l'opérateur désigné

L'opérateur désigné devrait:

- nommer un coordonnateur national chargé de superviser l'évaluation et communiquer son nom, son adresse professionnelle, ses numéros de télécopie/téléphone et son adresse électronique au Bureau international;
- fournir au coordonnateur national le nombre nécessaire de timbres et d'étiquettes «Par avion/prioritaire» ainsi qu'une adresse électronique et un accès à Internet fiables;
- contrôler le travail du coordonnateur national et régler les éventuels problèmes;
- faire traduire vers la langue locale les instructions reçues (si nécessaire);
- s'acquitter des obligations financières liées à l'évaluation (frais locaux et, si l'opérateur désigné le souhaite, frais de recrutement des participants externes).

Instructions pour le coordonnateur national (agent de liaison)

1. Généralités

- | | | |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.1 | Rôle du coordonnateur national | Le coordonnateur national est le principal responsable de l'évaluation continue. Il est chargé de recruter constamment un nombre suffisant de participants, de les former et de contrôler leur travail. Il prend immédiatement les mesures nécessaires pour remplacer les correspondants qui ne sont plus en mesure de remplir leurs fonctions et en informe le Bureau international. Il distribue le matériel nécessaire à ses correspondants nationaux et leur fournit des conseils professionnels. |
| 1.2 | Communications et langues | Le coordonnateur national dispose d'un accès à Internet et d'une adresse électronique. Il est régulièrement en contact (par courrier électronique) avec le Bureau international et contrôle le travail des correspondants, si possible au moyen de contacts directs par téléphone et courrier électronique.

Les langues pour les communications opérationnelles avec le Bureau international sont de préférence l'anglais ou le français. |

2. Gestion des participants à l'évaluation

- | | | |
|-----|---|--|
| 2.1 | Recrutement des participants à l'évaluation | Pour l'évaluation, trois participants au minimum sont désignés par pays. Ils ont accès à Internet (sauf si les données sont saisies par le coordonnateur). Ces trois participants constituent une équipe qui peut échanger des lettres témoins sur six liaisons au maximum. |
| 2.2 | Répartition géographique des participants | L'évaluation GMS E2E est du type «intervilles»; la répartition géographique des participants sera donc simplifiée comparée aux flux de courrier réels. Les participants se trouvent dans des villes ou des régions où les normes de distribution sont les plus favorables. |
| 2.3 | Attribution des numéros de correspondant | Le coordonnateur national attribue à chaque correspondant un numéro unique, composé de préférence des deux premières lettres du code de l'opérateur désigné suivies d'un numéro à deux chiffres.

Par exemple, si le code de l'opérateur désigné de la Pologne est PLA, le numéro PL03 pourrait être utilisé pour désigner le correspondant n° 3 en Pologne.

Afin d'éviter les doublons dans les données, n'utilisez pas les mêmes numéros de correspondant pour différentes personnes, notamment en cas de remplacement de participants. Si nécessaire, continuez d'utiliser des numéros à deux chiffres jusqu'à 90. |

- 2.4 Communication des adresses et des numéros des correspondants au Bureau international
- Le coordonnateur communique au Bureau international dès que possible l'adresse exacte et le numéro unique de chaque participant de préférence par courrier électronique ou en saisissant les informations directement sur Internet au moyen du lien prévu à cet effet.
- Si l'évaluation est effectuée par un organisme externe, les adresses des participants ne sont pas communiquées à l'opérateur désigné.

3. Remplacement de participants à l'évaluation

- 3.1 Remplacement de participants pour une courte durée
- En cas d'absence de courte durée (moins de trois semaines), le coordonnateur national travaille en étroite collaboration avec le participant afin que les envois témoins continuent d'être expédiés et reçus. En outre, le coordonnateur national décide comment les données relatives à ces envois seront saisies sur Internet de façon fiable, en respectant les dates limites.
- 3.2 Saisie de données pour le compte de participants
- En cas de besoin, le coordonnateur national est autorisé à saisir les données pour le compte des autres participants.
- Pour ce faire, le coordonnateur national suit les instructions fournies dans la partie II (Instructions pour les participants à l'évaluation/correspondants), section 6.6.
- 3.3 Remplacement permanent de participants
- Si un participant à l'évaluation ne peut plus exercer ses fonctions (pour cause de déménagement, etc.) ou si la qualité de son travail n'est pas satisfaisante, le coordonnateur le remplace.
- Il informe le Bureau international de ce changement dès que possible, mais de préférence quatre semaines avant que le changement n'intervienne, par courrier électronique ou en suivant les instructions fournies par le Bureau international à cet égard.
- Le numéro du nouveau correspondant doit être différent de ceux déjà utilisés.
- Une fois informé du remplacement, le Bureau international produit de nouvelles étiquettes d'adresse et les envoie aux coordonnateurs dans les pays de dépôt.
- Le coordonnateur peut vérifier l'adresse sur la page Web de l'application GMS E2E Internal.
- 3.4 Participants de réserve
- L'évaluation est un projet de longue durée. Il est donc fortement probable que le coordonnateur devra remplacer certains participants. Il est recommandé que le coordonnateur tienne à jour une liste de correspondants de remplacement/réserve.

4. Matériel d'évaluation

- 4.1 Réception du matériel au début de l'évaluation
- Avant le début de l'opération d'évaluation, le Bureau international envoie au coordonnateur national une trousse de matériel comprenant les éléments suivants:
- Cartes d'identification des lettres témoins (portant des numéros d'identification uniques).
 - Feuilles d'étiquettes d'adresse autocollantes, avec les adresses des correspondants dans les pays de destination.
 - Exemplaires du présent Guide opérationnel pour chaque participant à l'évaluation et un exemplaire pour le coordonnateur.
- Les formules nécessaires peuvent être téléchargées au moyen du lien indiqué à la page 2.

Pour chacune des liaisons sur lesquelles au moins un pays partenaire a une installation utilisant la RFID semi-active, le coordonnateur national reçoit aussi des transpondeurs, s'il en fait la demande.

Le Bureau international communique au coordonnateur le nom d'utilisateur et les mots de passe connexes séparément, par courrier électronique, pour l'accès à l'interface Web de l'application GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>).

Le plan d'expédition des lettres témoins peut être téléchargé à partir du même lien que celui indiqué précédemment (v. partie I, annexe 1).

- 4.2 Vérification du matériel reçu
- Dès réception du matériel, le coordonnateur national:
- vérifie qu'il ne manque rien;
 - vérifie que les adresses des participants à l'évaluation de son pays ont été saisies correctement;
 - confirme au Bureau international de l'UPU, par courrier électronique ou par télécopie, qu'il a reçu le matériel; il signale au Bureau international toute anomalie.
- 4.3 Distribution du matériel aux correspondants
- Avant la distribution du matériel aux participants, le coordonnateur national enregistre:
- les séries de numéros uniques des cartes d'identification des lettres témoins distribuées à chacun des participants;
 - les numéros des transpondeurs reçus (le cas échéant) et leur répartition initiale entre les participants.
- Le coordonnateur national distribue au prorata à chacun des participants à l'évaluation:
- des cartes d'identification des lettres témoins (portant des numéros d'identification uniques);
 - des feuilles d'étiquettes d'adresse;
 - un exemplaire du présent Guide opérationnel;
 - des formules «Lettres témoins expédiées» (formule «P»);
 - des formules «Lettres témoins reçues» (formule «R»);
 - un exemplaire du plan d'expédition des lettres témoins (v. instructions détaillées dans la partie I, annexe 1);
 - une liste des liaisons à contrôler;
 - d'autres matériels (étiquettes «Par avion» ou «Prioritaire», timbres, enveloppes); ces matériels ne sont pas fournis par le Bureau international.
- Pour chacune des liaisons devant être évaluées par la méthode diagnostique, le coordonnateur national distribue également des transpondeurs à chaque participant.
- 4.4 Demande de matériel supplémentaire
- Le coordonnateur national contrôle les stocks des matériels distribués aux correspondants et prend contact avec le Bureau international s'il a besoin:
- de cartes d'identification de lettres témoins;
 - d'autres matériels (en particulier des étiquettes d'adresse).

Les matériels devraient être commandés par courrier électronique, télécopie ou tout autre moyen indiqué par le Bureau international de l'UPU.

- 4.5 Format de l'identifiant des lettres témoins Une lettre témoin possède un identifiant composé des deux premières lettres du code de l'opérateur désigné (comme indiqué sous 2.3) du pays d'origine et de destination, des deux chiffres correspondant à l'année de production des cartes et d'un numéro de série à quatre chiffres.
- 4.6 Commande de cartes d'identification pour les lettres témoins Les cartes d'identification des lettres témoins sont imprimées par lots de 600. Le premier lot peut comprendre moins de 600 cartes.
- Les cartes supplémentaires doivent être commandées séparément pour chaque liaison. Par exemple, si le dernier lot de cartes pour la liaison Slovaquie–Pologne comprenait les numéros 601 à 1200, il devrait être indiqué dans la prochaine commande que 600 cartes supplémentaires sont nécessaires pour la liaison SK–PL.
- 4.7 Commande de transpondeurs Si des transpondeurs sont nécessaires, le Bureau international vérifie les stocks disponibles et envoie les transpondeurs au coordonnateur national.

5. Communications avec le Bureau international

- 5.1 Courrier électronique Pour les communications avec le Bureau international, le coordonnateur devrait utiliser de préférence le courrier électronique et envoyer ses messages à l'adresse suivante:
- gmsE2Einternal@upu.int.
- 5.2 Courrier postal et télécopie Adresse pour les communications par la poste et par télécopie:
- Bureau international de l'UPU
Programme «Evaluation de la qualité du service de la poste aux lettres»
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE
- Télécopie: (+41 31) 350 31 10

Partie I – Annexe 1

Application Web GMS E2E Internal

L'application Web GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>) a été créée pour remplacer l'application actuelle de l'UPU pour le contrôle continu. Grâce à la nouvelle interface Web, les administrateurs (au Bureau international de l'UPU), les coordonnateurs et les correspondants peuvent réaliser des tâches spécifiques pour l'évaluation de bout en bout concernant l'expédition et/ou la réception des lettres témoins. En tant que coordonnateur, vous pouvez effectuer des tâches administratives supplémentaires concernant l'équipe de correspondants dont vous coordonnez les activités.

Cette section explique toutes les tâches que vous pouvez effectuer directement au moyen de l'application Web.

Connexion et changement de mot passe

Vous devez tout d'abord vous connecter au moyen du nom d'utilisateur et du mot de passe qui vous ont été attribués. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur «forget», dans le champ «did you forget password?», tapez votre nom d'utilisateur dans la nouvelle fenêtre qui s'ouvre et cliquez sur le bouton «Forgot Password». Un nouveau mot de passe sera envoyé à votre adresse électronique.

Procédure de connexion:

- 1° Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans la fenêtre de connexion et cliquez sur le bouton «Log In». Si vous vous connectez pour la première fois, il vous sera demandé de changer votre mot de passe.
- 2° Pour changer de mot de passe, saisissez votre mot de passe actuel, puis votre nouveau mot de passe, confirmez ce nouveau mot de passe et cliquez sur «Change password». Le nouveau mot de passe doit répondre aux critères suivants:
 - Comporter au moins sept caractères.
 - Comporter des caractères non alphanumériques.
 - Comporter des caractères en majuscules et en minuscules.
 - Comporter des chiffres.

Une fois connecté, vous êtes dirigé vers la page d'accueil GMS E2E Internal, reproduite ci-après. Vous pouvez revenir à la page d'accueil à tout moment en cliquant sur le logo GMS E2E Internal ou sur «Home», en haut à gauche de l'écran.

The screenshot shows the GMS E2E Internal web application interface. At the top left is the logo for GMS E2E INTERNAL (Global Monitoring System). At the top right, it says "Hello, user name (XX)!" with "Log off" and "Help" buttons below it. To the right of the text is the UPU (Universal Postal Union) logo. Below the header, the page is titled "HOME" and "Home page". Underneath, there is a section labeled "Actions:" with three underlined links: "Panelists / Coordinators / Administrators", "Posting plan", and "Send/Receive letters".

En haut à droite de la page d'accueil, après «Hello», vous voyez votre nom d'utilisateur. Les lettres entre parenthèses, indiquées ici par XX, représentent les deux premières lettres du code de l'opérateur désigné (comme indiqué sous 2.3). Vous pouvez changer votre mot de passe à tout moment en cliquant sur votre nom d'utilisateur et en suivant les instructions sous 2° ci-dessus.

Application Web GMS E2E Internal – Guide d'utilisateur et aide en ligne

Le Guide de l'utilisateur de l'application Web GMS E2E Internal est un document comprenant toutes les informations nécessaires sur la manière dont l'application peut être utilisée. Ce document est disponible sur demande. Cependant, toutes les informations dont vous avez besoin en tant que coordonnateur ont été extraites du guide et expliquées ci-après. Néanmoins, lorsque vous vous connectez, vous pouvez accéder à l'aide pratique en ligne, en haut à droite de la page d'accueil.

Correspondants

Cet onglet vous permet de voir et de changer/modifier toutes les informations concernant vos correspondants: nom, adresse électronique, adresse physique, numéro de téléphone, etc. En tant que coordonnateur, vous pouvez définir/créer/ajouter un nouveau correspondant directement sur l'application Web, comme indiqué ci-après:

- 1° Cliquer sur «Add new panelist».
- 2° Saisir le pays du correspondant.
- 3° Saisir l'emplacement du correspondant. Si l'emplacement/la ville du correspondant ne figure pas sur la liste, veuillez prendre contact avec le Bureau international de l'UPU.
- 4° Indiquer «Panelist» sous «Role».
- 5° Saisir l'équipe dont le correspondant fera partie. Vous devez placer votre correspondant dans une équipe.
- 6° Saisir le titre, le prénom et le nom de famille du correspondant.
- 7° Saisir le nom d'utilisateur du correspondant.
- 8° Saisir l'adresse électronique.
- 9° Saisir la langue choisie par le correspondant sur la liste des options du menu déroulant.
- 10° Saisir l'adresse, le code postal et la ville sous «Locality». Veuillez noter qu'il s'agit de l'adresse qui sera utilisée pour imprimer les étiquettes d'adresse; elle doit donc être saisie correctement!
- 11° Saisir le numéro de téléphone.
- 12° Cliquer sur «Submit».

En cliquant sur «Submit», l'application Web crée le nouveau correspondant avec un numéro d'identification (identifiant du correspondant) sous le format XXnn, «XX» représentant les deux premières lettres du code de l'opérateur désigné (comme indiqué sous 2.3) et «nn» les deux premiers chiffres de 0 à 99. Exemple d'identifiant d'un correspondant: GHO2 = correspondant n° 2 de l'opérateur désigné du Ghana, dont le code d'opérateur commence par GH.

Si un correspondant ne participe pas à l'évaluation, sélectionnez «edit» pour le nom du correspondant et désélectionner la case à cocher «Is active». Si le correspondant participe à nouveau à l'évaluation, sélectionnez «edit» pour le nom du correspondant et cochez la case «Is active».

Pour supprimer un correspondant, sélectionnez le nom du correspondant et cliquez sur «delete».

Plan d'expédition

Le plan d'expédition vous permet d'établir, pour chaque participant à l'évaluation, un plan pour l'expédition des lettres témoins sur la base des principes suivants:

- Etant donné que le plan est généré de façon aléatoire, un plan différent est établi chaque fois que vous cliquez sur le bouton «Generate posting plan».
- Au total, cinq lettres témoins sont expédiées chaque semaine pour une liaison donnée.
- Un correspondant n'envoie pas plus de deux lettres témoins par jour.
- Chaque semaine, deux lettres témoins sont expédiées à partir du pays d'origine à un participant donné dans le pays de destination.

Pour créer le plan de dépôt, cliquez sur «Posting plan». Cela ouvrira une nouvelle fenêtre, comme celle reproduite ci-après:

Suivre les étapes suivantes:

- 1° Saisir l'équipe d'origine («Origin team»).
- 2° Saisir la date du début de l'expédition («Start date»). ⚠ Important: vous ne pouvez sélectionner que le prochain jour de dépôt disponible pour le pays d'origine.
- 3° Saisir le nombre de semaines («Number of weeks») comprises dans le plan d'expédition. Le nombre de semaines pouvant être sélectionné est limité.
- 4° En fonction de l'équipe d'origine («Origin team») sélectionnée, l'application GMS E2E Internal présente automatiquement une liste des équipes de destination («Destination teams») valides pour la liaison concernée. Sélectionner une équipe de destination («Destination team») ou plusieurs équipes (touche CTRL + clic).
- 5° Cliquer sur «Generate posting plan». L'application crée un fichier Excel contenant toutes les informations dont l'équipe d'origine a besoin pour envoyer des lettres témoins.
- 6° Cliquer sur «Download Posting plan for <Origin team>». Cela ouvre un tableur Excel présentant un tableau semblable à celui indiqué ci-après:

Posting plan from 07.07.2014 to 18.07.2014					
		XX01	XX02	XX03	
Monday	07.07.2014	FJ09, CK03	CK05	JP08	
Tuesday	08.07.2014	JP04, JP02	SB07, CK01	JP08,	
Wednesday	09.07.2014	SB06	KE12, SB03	SB07, KE12	
Thursday	10.07.2014	FJ09, SB03	KE17, KE13	CK05	
Friday	11.07.2014	JP04, FJ01	CK03, KE17	FJ07	
Monday	14.07.2014	SB03, FJ01	FJ09, JP02	CK01, CK05	
Tuesday	15.07.2014	KE12, JP02	JP04, SB07	KE17,	
Wednesday	16.07.2014	KE13, CK01	JP04, JP08	KE17	
Thursday	17.07.2014	FJ09, SB03	CK05, FJ01	SB06	
Friday	18.07.2014	KE12, CK03	FJ07, SB07	FJ07	
Monday	21.07.2014	FJ07	KE13, JP02	CK05, FJ09	
Tuesday	22.07.2014	KE12	SB07	SB03, SB06	
Wednesday	23.07.2014	SB03	JP04		
Thursday	24.07.2014	KE13, JP08	KE17, JP08	FJ07,	
	25.07.2014	CK05, FJ01	KE17, JP04	SB07	

Le nombre maximal de destinations possibles dans un plan d'expédition est de six. Les opérateurs désignés qui ont engagé plusieurs équipes de participants doivent établir un plan d'expédition séparément pour chaque équipe. Chaque plan d'expédition généré est fourni à chacun des trois correspondants dans une équipe.

L'exemple du plan d'expédition ci-dessus est interprété comme suit:

Lundi 7 juillet 2014:

- le correspondant XX01 expédie une lettre témoin au correspondant 09 de Fidji (FJ09) et une autre lettre témoin au correspondant 03 des Iles Cook (CK03);
- le correspondant XX02 expédie une lettre témoin au correspondant 05 des Iles Cook (CK05);
- le correspondant XX03 expédie une lettre témoin au correspondant 08 du Japon (JP08).

Expédition/réception des lettres

La section «Send/Receive letters» (Envoyer/recevoir des lettres) est utilisée principalement par les correspondants pour l'enregistrement des données relatives aux lettres témoins qui viennent d'être expédiées/reçues. En tant que coordonnateur, vous pouvez saisir les données relatives aux envois témoins pour le compte de vos correspondants si ces derniers ne peuvent pas le faire eux-mêmes. Il est vivement recommandé que vos correspondants enregistrent eux-mêmes les données relatives aux envois témoins.

Pour de plus amples informations concernant cette section et les procédures applicables, veuillez vous reporter à la partie II (Instructions pour les participants à l'évaluation).

Partie I – Annexe 2

Publication sur Internet des résultats des évaluations GMS de bout en bout

Présentation du GMS STAR

Toutes les lettres témoins enregistrées dans l'interface Web GMS E2E Internal sont validées puis transférées automatiquement dans la base de données GMS STAR. Le système statistique GMS pour les analyses et les rapports (STAR) est une base de données centrale de l'UPU permettant de traiter tous les envois témoins GMS validés pour l'établissement de rapports sur la performance en matière de qualité. GMS STAR est une application Web grâce à laquelle tous les opérateurs désignés peuvent accéder directement aux résultats en matière de qualité et les télécharger au moyen du lien suivant: <https://gms.upu.org/STAR>.

Nom d'utilisateur et mot de passe GMS STAR

Chaque opérateur désigné participant reçoit les accréditations GMS STAR (nom d'utilisateur et mot de passe). Une fois connecté à l'application Web, il vous est demandé de vous identifier au moyen de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe:

Ecran 1

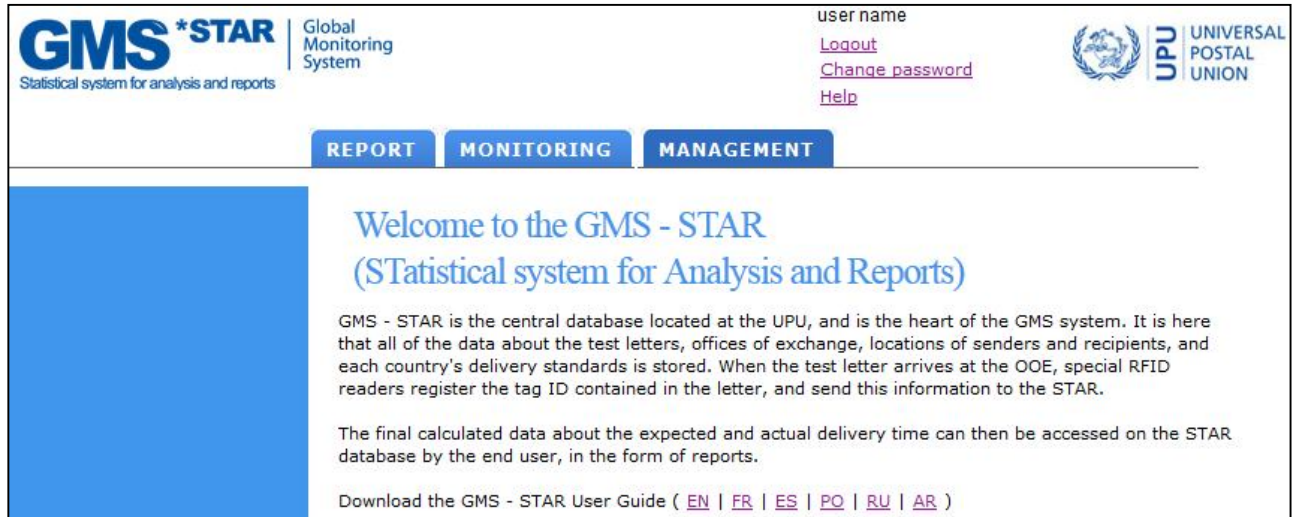
The screenshot shows the login interface for the GMS STAR system. At the top left, the logo for GMS STAR (Global Monitoring System) is displayed. To the right, there are links for 'Login' and 'Help'. The UPU (Universal Postal Union) logo is also present. The main heading is 'Welcome to the GMS - STAR (Statistical system for Analysis and Reports)'. Below this, there is a 'PLEASE LOGIN' section with two input fields: 'User name:' and 'Password:'. A 'Log In' button is located to the right of the password field, and a 'Forgot your password?' link is positioned below it. At the bottom of the page, there is a 'GMS END TO END INTERNAL' section with a 'Go to GMS E2E Internal' button.

Saisissez votre nom d'utilisateur dans le premier champ et votre mot de passe dans le second, puis cliquez sur «Log in». Vous accéderez à l'écran d'accueil GMS STAR, où les menus/onglets ci-dessous sont proposés (v. écran 2):

- «Report» (Rapport).
- «Monitoring» (Contrôle).
- «Management» (Gestion).

En outre, vous pouvez changer votre mot de passe («Change password»), si nécessaire. Le Guide de l'utilisateur GMS STAR ainsi que l'aide en ligne («Help») vous fournissent tous les moyens nécessaires pour comprendre tous les aspects de l'outil de notification GMS STAR. Le guide de l'utilisateur est disponible dans différentes langues en plus de l'anglais («En»).

Ecran 2



GMS *STAR Global Monitoring System
Statistical system for analysis and reports

user name
[Logout](#)
[Change password](#)
[Help](#)

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

REPORT **MONITORING** **MANAGEMENT**

Welcome to the GMS - STAR
(Statistical system for Analysis and Reports)

GMS - STAR is the central database located at the UPU, and is the heart of the GMS system. It is here that all of the data about the test letters, offices of exchange, locations of senders and recipients, and each country's delivery standards is stored. When the test letter arrives at the OOE, special RFID readers register the tag ID contained in the letter, and send this information to the STAR.

The final calculated data about the expected and actual delivery time can then be accessed on the STAR database by the end user, in the form of reports.

Download the GMS - STAR User Guide ([EN](#) | [FR](#) | [ES](#) | [PO](#) | [RU](#) | [AR](#))

Vous pouvez accéder aux menus «Monitoring» et «Management» pour obtenir d'autres informations pertinentes concernant les paramètres d'évaluation. Vous êtes prié de signaler à l'équipe du GMS toute erreur concernant la saisie des informations relatives à votre pays.

Rapports GMS STAR E2E

Tous les rapports sur la performance en matière de qualité se trouvent dans le menu «Report».



Les sous-menus ci-après sont disponibles sous «Report»:

- «Operational Reports» (Rapports opérationnels).
- «My reports» (Mes rapports).

Sous «Operational Reports», vous pourrez accéder aux rapports GMS E2E suivants:

- Rapport/tableau GMS E2E.
- Rapport GMS E2E sur la répartition des délais de transmission.
- Rapport GMS E2E sur les envois (fichier plat).

(V. écran 3)

Ecran 3

GMS *STAR Global Monitoring System
Statistical system for analysis and reports

Logout
Change password
Help

UNIVERSAL POSTAL UNION

REPORT MONITORING MANAGEMENT

Operational Reports
My Reports

Operational reports

REPORT PARAMETERS

Country: FRANCE

Date: From 01/01/2014 To 02/06/2014

Report name: GMS E2E Distribution of Transmission T

Measurement: GMS E2E Matrix Report
GMS E2E Distribution of Transmission Times
GMS E2E Items Report (Flat file)

Report type: PDF

Generate Send me a notification email when the report is generated

Report generation is in progress.

LAST GENERATED REPORTS

	REPORT	PARAMETERS	DATE
	GMS E2E Distribution of Transmission Times	CountryCode=FR;FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02;MeasurementTypeCode= E2E;	02/06/2014 11:23
	GMS E2E Matrix Report	FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02; MeasurementTypeCode= E2E;	02/06/2014 11:22

Key

- Report is ready to download
- Report generation is in progress
- An error occurred, please contact gms@upu.int

Procédure de téléchargement des rapports GMS E2E

Pour le téléchargement des rapports GMS E2E, la procédure à suivre est la suivante:

Sélectionnez «Report» → «Operational Reports», puis:

1. Choisissez la période («From» et «To»).

Date From 01/01/2015 To 31/12/2015

Les dates dans les menus «From» et «To» doivent correspondre à la même année.

2. Sélectionnez le nom du rapport «Report name» que vous voulez télécharger parmi ceux indiqués sur la liste.

Report name GMS E2E Matrix Report
GMS E2E Distribution of Transmission Times
GMS E2E Items Report (Flat file)

3. Sélectionnez l'évaluation «Measurement». Veuillez sélectionner GMS E2E sur la liste.

Measurement GMS E2E
Asia Pac.GMS End to End pilot
UPU CT (2012/2013)
GMS E2E
UPU-PostEurop pilot

Outre l'application GMS E2E, les opérateurs désignés ayant participé au contrôle continu de l'UPU peuvent aussi accéder à leurs rapports sur le contrôle continu pour 2012 et 2013. Les résultats en matière de qualité pour d'autres évaluations de bout en bout sont également disponibles, mais uniquement pour les participants.

4. Sélectionnez le type de rapport «Report type», format pdf ou fichier Excel. Les autres rapports ne sont disponibles qu'au format Excel.

5. Cliquez sur «Generate».

Si vous sélectionnez «Send me a notification email when the report is generated», un message vous sera transmis par courrier électronique lorsque le rapport aura été généré. Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée.

	REPORT	PARAMETERS	DATE
	GMS E2E Distribution of Transmission Times	CountryCode=FR;FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02;MeasurementTypeCode=CT;	02/06/2014 11:23
	GMS E2E Matrix Report	FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02; MeasurementTypeCode=CT;	02/06/2014 11:22

Key

- Report is ready to download
- Report generation is in progress
- An error occurred, please contact gms@upu.int

Les cinq derniers rapports générés sont indiqués dans la section «Last generated reports». Pour voir tous les rapports générés, veuillez vous reporter à la section «Report» → «My Reports». Dans cette fenêtre, vous pouvez aussi supprimer d'anciens rapports en choisissant une période incluant les rapports en question et en cliquant sur «Delete reports».

1. Rapport/tableau GMS E2E

Ce rapport comprend les résultats de bout en bout non pondérés, sous forme agrégée, pour la période choisie (v. écran 4 avec données fictives).

Veuillez vous reporter à la section «Download procedure for GMS E2E Reports», concernant la procédure de téléchargement du rapport.

Ecran 4

		Destination country														TOTAL		
		AF	BA	BB	CK	MZ	NE	NG	UY	UZ	VN	WS	ZA	ZM	ZW			
Origin country	FJ	J+5		80.0%		87.9%							95.0%				87.6%	
		Avg*		5.0		3.1							3.0					3.7
		Items		45		230							158					433
	FR	J+5						96.0%			48.8%			91.1%				78.6%
		Avg*						2.4			11.5			9.2				7.7
		Items						189			124			50				363
	KH	J+5	79.0%		94.1%				97.9%			94.1%			94.8%			92.0%
		Avg*	3.0		2.1				3.2			4.5			2.1			3.0
		Items	150		253				240			130			261			1034
	MU	J+5							90.5%					96.5%				93.5%
		Avg*							5.6					4.5				5.1
		Items							230					248				478
	SC	J+5	80.0%				90.7%						76.9%				42.8%	72.6%
		Avg*	2.5				2.1						4.6				8.5	4.4
		Items	160				238						263				198	859
	SG	J+5		98.0%				76.0%			96.6%							90.2%
		Avg*		1.2				3.5			2.3							2.3
		Items		250				201			142							593
	VE	J+5				90.5%					56.9%			90.5%				79.3%
Avg*					2.4					6.3			3.6				4.1	
Items					220					132			160				512	
VN	J+5	85.0%		94.8%					45.8%								91.3%	
	Avg*	2.2		1.8					10.2								4.4	
	Items	160		370					152								103	
ZM	J+5										94.9%						94.9%	
	Avg*										3.2						3.2	
	Items										235						235	
ZW	J+5					90.5%		86.2%					90.5%	94.2%			90.4%	
	Avg*					3.6		5.2					4.2	2.3			3.8	
	Items					60		210					126	370			766	
TOTAL	J+5	81.3%	89.0%	94.5%	89.2%	90.6%	86.0%	92.1%	68.2%	67.4%	94.5%	86.0%	92.1%	94.5%	67.1%		85.2%	
	Avg*	2.6	3.1	2.0	2.8	2.85	2.95	4.2	7.9	6.7	3.85	3.8	5.375	2.2	6		4.2	
	Items	470	295	623	450	298	390	450	382	398	365	421	584	631	301		6058	

*Avg: average transit time from the Origin Country to the Destination Country

Aux fins de l'interprétation du rapport/tableau GMS E2E ci-dessus, prenons comme exemple la liaison FJ (Fidji) (pays d'origine)–WS (Samoa) (pays de destination). Le tableau indique que, sur 158 envois témoins, 95,0% ont été distribués dans un délai de bout en bout de J + 5. Si l'on tient compte de l'ensemble des 158 envois témoins de l'échantillon, le délai d'acheminement de bout en bout moyen est de 3,0 jours.

2. Rapport GMS E2E sur la répartition des délais de transmission

Ce rapport indique, pour le pays choisi, le nombre de lettres témoins expédiées vers d'autres pays ainsi que le nombre de lettres témoins à destination du pays choisi, le nombre d'envois distribués le jour même (J + 0) ou dans un délai d'un jour (J + 1), etc., pour chaque pays de réception/d'expédition. Le rapport indique, pour chaque liaison, le délai d'acheminement moyen du pays d'origine jusqu'au pays de destination ainsi que le nombre de lettres témoins échangées (v. écran 5 avec données fictives).

Veillez vous reporter à la section «Download procedure for GMS E2E Reports», concernant la procédure de téléchargement du rapport.

Ecran 5 (Rapport concernant les envois partants)

GMS		Global Monitoring System														UPU UNIVERSAL POSTAL UNION	
GMS E2E Distribution of transmission times																	
Measurement Type: GMS E2E																	
From date 01/01/2015 to date 31/12/2015																	
OUTBOUND REPORT																	
Origin Country	Destination Country	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	J+11	J+12	>J+12	Valid letters	Avg*	
AUSTRALIA	BRAZIL	0	0	14	89	102	24	2	1	1	0	0	0	0	233	4.6	
	% of items	0.0%	0.0%	6.0%	38.2%	43.8%	10.3%	0.9%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	6.0%	44.2%	88.0%	98.3%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	NORWAY	0	0	52	65	123	6	1	0	0	1	0	1	0	249	4.4	
	% of items	0.0%	0.0%	20.9%	26.1%	49.4%	2.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	20.9%	47.0%	96.4%	98.8%	99.2%	99.2%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	OMAN	0	19	21	56	85	45	2	1	0	1	1	1	0	232	4.6	
	% of items	0.0%	8.2%	9.1%	24.1%	36.6%	19.4%	0.9%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	8.2%	17.2%	41.4%	78.0%	97.4%	98.3%	98.7%	98.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	SLOVAKIA	0	4	8	89	75	23	23	12	2	2	1	2	0	241	5.1	
	% of items	0.0%	1.7%	3.3%	36.9%	31.1%	9.5%	9.5%	5.0%	0.8%	0.8%	0.4%	0.8%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	1.7%	5.0%	41.9%	73.0%	82.6%	92.1%	97.1%	97.9%	98.8%	99.2%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	JAPAN	23	167	12	23	8	7	3	2	1	0	1	2	0	249	2.6	
	% of items	9.2%	67.1%	4.8%	9.2%	3.2%	2.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.8%	0.0%			
	Cumulated	9.2%	76.3%	81.1%	90.4%	93.6%	96.4%	97.6%	98.4%	98.8%	98.8%	99.2%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	KENYA	0	0	23	74	102	23	8	1	1	0	0	0	0	232	4.7	
	% of items	0.0%	0.0%	9.9%	31.9%	44.0%	9.9%	3.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	9.9%	41.8%	85.8%	95.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL	Items	23	190	130	396	495	128	39	17	5	4	3	6	0	1436	4.3	
	% of items	1.6%	13.2%	9.1%	27.6%	34.5%	8.9%	2.7%	1.2%	0.3%	0.3%	0.2%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	1.6%	14.8%	23.9%	51.5%	85.9%	94.8%	97.6%	98.7%	99.1%	99.4%	99.6%	100.0%	100.0%			

Ecran 5 (Rapport concernant les envois arrivants)

GMS		Global Monitoring System														UPU UNIVERSAL POSTAL UNION	
GMS E2E Distribution of transmission times																	
Measurement Type: GMS E2E																	
From date 01/01/2015 to date 31/12/2015																	
INBOUND REPORT																	
Origin Country	Destination Country	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	J+11	J+12	>J+12	Valid letters	Avg*	
BRAZIL	AUSTRALIA	0	5	101	85	10	23	5	2	1	0	0	0	0	232	3.9	
	% of items	0.0%	2.2%	43.5%	36.6%	4.3%	9.9%	2.2%	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	2.2%	45.7%	82.3%	86.6%	96.6%	98.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
NORWAY	AUSTRALIA	0	21	56	85	56	12	1	5	0	0	0	1	0	237	4.1	
	% of items	0.0%	8.9%	23.6%	35.9%	23.6%	5.1%	0.4%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	8.9%	32.5%	68.4%	92.0%	97.0%	97.5%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	100.0%	100.0%			
OMAN	AUSTRALIA	0	15	38	123	45	2	5	1	0	1	1	1	0	232	4.1	
	% of items	0.0%	6.5%	16.4%	53.0%	19.4%	0.9%	2.2%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	6.5%	22.8%	75.9%	95.3%	96.1%	98.3%	98.7%	98.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%			
SLOVAKIA	AUSTRALIA	0	2	205	12	3	10	0	1	0	2	1	0	0	236	3.3	
	% of items	0.0%	0.8%	86.9%	5.1%	1.3%	4.2%	0.0%	0.4%	0.0%	0.8%	0.4%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.8%	87.7%	92.8%	94.1%	98.3%	98.3%	98.7%	98.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%			
JAPAN	AUSTRALIA	15	35	67	109	8	4	2	1	0	1	1	0	0	243	3.4	
	% of items	6.2%	14.4%	27.6%	44.9%	3.3%	1.6%	0.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	6.2%	20.6%	48.1%	93.0%	96.3%	97.9%	98.8%	99.2%	99.2%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%			
KENYA	AUSTRALIA	0	0	59	147	12	23	5	1	1	0	0	0	0	248	4.1	
	% of items	0.0%	0.0%	23.8%	59.3%	4.8%	9.3%	2.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	23.8%	83.1%	87.9%	97.2%	99.2%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL	Items	15	78	526	561	134	74	18	11	2	4	3	2	0	1428	3.8	
	% of items	1.1%	5.5%	36.8%	39.3%	9.4%	5.2%	1.3%	0.8%	0.1%	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%			
	Cumulated	1.1%	6.5%	43.3%	82.6%	92.0%	97.2%	98.5%	99.2%	99.4%	99.6%	99.9%	100.0%	100.0%			

3. Rapport GMS E2E sur les envois (fichier plat)

Ce rapport est un extrait de toutes les données brutes relatives aux envois validés présenté sous la forme d'un fichier CSV (*comma-separated values* – valeurs séparées par une virgule) pour une période donnée. Le fichier peut être importé dans Excel ou des applications tierces en vue d'une analyse détaillée (v. écran 6 avec données fictives).

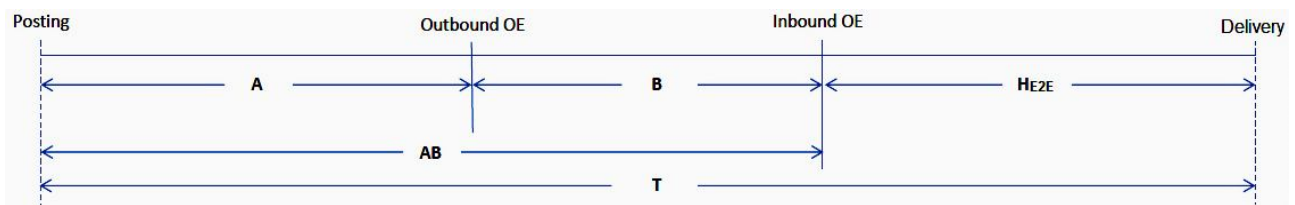
Veuillez vous reporter à la section «Download procedure for GMS E2E Reports», concernant la procédure de téléchargement du rapport.

Ecran 6

OriginCountry	OutboundCityCode1	OutboundCityName	OriginArea_PostCodeRange	LetterIdentifier	TagIdentifier	LetterFormat	WeightStep	AddressingMethod	FrankingMethod	Ind
DZ	DZACT	Alger		DZ0001ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0002ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0010ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0011ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0102ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0103ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0104ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0105ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0106ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0119ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0120ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Constantine		DZ0112ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Constantine		DZ0201ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0034DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0035DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0041DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0042DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0152DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0153DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0154DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0155DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0168DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma

Le rapport GMS E2E sur les envois (fichier plat) comporte 85 colonnes lorsqu'il est importé dans Excel. Chaque colonne renferme des informations sur chaque envoi témoin, du pays de dépôt au délai de transmission de bout en bout T. Le fichier indique tous les envois valides (partants/arrivants) pour toutes les liaisons concernées.

La dernière colonne à droite du fichier (en commençant par la colonne «CalculationStatusA») indique les délais d'acheminement A (délai entre le dépôt et la distribution dans le pays d'origine), B (délai de transport du courrier international partant), AB (délai d'acheminement du courrier partant), HE2E (délai d'acheminement du courrier arrivant dans le pays de destination) et T (délai d'acheminement de bout en bout). Le schéma ci-après illustre tous les délais d'acheminement.



Par exemple, le délai d'acheminement A est indiqué dans le fichier sous la colonne «CalculatedTimeA».

Informations supplémentaires

1. Méthodes de calcul des résultats

Les règles de calcul des délais d'acheminement de bout en bout du GMS sont fondées sur les recommandations formulées par le CEP dans les documents CEP C 1 2010.1–Doc 6a et CEP C 1 GAQ 2010.1–Doc 9. Par souci de cohérence des résultats publiés, la règle de calcul officielle de l'UPU est appliquée pour les délais d'acheminement de bout en bout:

- les jours où le courrier n'est pas distribué dans le pays de destination (week-ends et jours fériés) sont exclus du calcul du délai d'acheminement;
- les jours où le traitement du courrier n'est pas assuré (fermeture du bureau d'échange pour les envois partants ou arrivants) sont exclus du calcul du délai d'acheminement; si un de ces jours correspond à un jour où le courrier n'est pas distribué, il ne sera déduit qu'une seule fois du délai d'acheminement, et non deux;
- seule une période de dépôt et de distribution de cinq jours est utilisée; si, par exemple, la période de distribution normale de cinq jours s'étend du lundi au vendredi, les distributions effectuées le samedi sont classées sous les distributions du lundi, dans les cas où une distribution sur six jours est autorisée; de même, si la période de distribution normale de cinq jours s'étend du dimanche au jeudi, les distributions effectuées le vendredi sont classées sous les distributions du dimanche, dans les cas où une distribution sur six jours est autorisée.

2. Validation des envois GMS E2E

Sauf cas de force majeure, les participants saisissent quotidiennement les données dans la base de données de l'interface Web de l'application GMS E2E Internal. L'interface Web de l'application GMS E2E Internal utilise tous les événements relatifs aux lettres témoins enregistrés par les correspondants pour réaliser un simple processus de validation automatique de premier niveau sur la base d'une série de règles de validation prédéfinies. Les lettres témoins qui ne passent pas la validation automatique font l'objet d'une validation manuelle (deuxième niveau). Les lettres témoins validées sont ensuite transférées dans GMS STAR. Dans GMS STAR, chaque envoi est soumis à une série de règles de validation de troisième niveau avant le calcul du délai d'acheminement, effectué chaque jour à l'UPU à partir de minuit, heure locale. Les rapports sur la performance en matière de qualité sont ensuite accessibles via GMS STAR.

3. Mise à jour sur Internet des résultats GMS E2E

Comme indiqué au début de la présente annexe, tous les opérateurs désignés peuvent accéder directement en temps réel aux résultats de l'évaluation des performances en matière de qualité et les télécharger à l'adresse <https://gms.upu.org/STAR>. Les données relatives aux envois validés étant saisies automatiquement tous les jours dans la base de données GMS STAR, les résultats de l'évaluation des performances du mois antérieur sont provisoires jusqu'à la fin du mois en cours; les résultats sont alors considérés comme définitifs. Par exemple, les résultats de l'évaluation des performances pour juin sont considérés comme définitifs à la fin de juillet de la même année.

Partie II

Instructions pour les participants à l'évaluation/correspondants

Instruction concernant l'expédition des lettres témoins

1. Coopération du participant avec le coordonnateur national

Le coordonnateur national est votre interlocuteur privilégié; informez-le immédiatement de tout problème dans la réalisation de l'évaluation que vous ne pouvez pas gérer vous-même.

2. Réception du matériel avant le début de l'évaluation

- 2.1 Contrôle du matériel avant le début de l'évaluation
- Vérifiez que vous avez reçu de votre coordonnateur national, pour chacune des liaisons à contrôler, les matériels indiqués ci-après:
- Cartes d'identification des lettres témoins (portant des numéros d'identification uniques).
 - Transpondeurs (le cas échéant).
 - Un exemplaire du présent Guide opérationnel.
 - Formule de saisie «P» (courrier expédié).
 - Formule de saisie «R» (courrier reçu).
 - Plan d'expédition des lettres témoins.
 - Etiquettes d'adresse autocollantes préimprimées.

Pour chacune des liaisons devant être évaluées par la méthode diagnostique, le coordonnateur national distribue aussi des transpondeurs à chaque participant.

3. Expédition des lettres témoins

- 3.1 Plan d'expédition des lettres témoins
- Votre coordonnateur national vous fera parvenir le plan d'expédition des lettres témoins. Vous êtes prié de le respecter scrupuleusement.
- Ce plan étant généré de façon aléatoire, le nombre de lettres témoins expédiées par participant varie. Au total, cinq lettres par semaine sont expédiées pour chaque liaison à contrôler.
- 3.2 Utilisation des étiquettes d'adresse préimprimées
- Pour chacune des liaisons à contrôler, le coordonnateur national vous a fourni des étiquettes d'adresse autocollantes préimprimées.
- Pour savoir à quel correspondant votre lettre témoin doit être envoyée, veuillez consulter le plan d'expédition.
- 3.3 Confection d'une lettre témoin
- Insérez dans l'enveloppe une carte d'identification de la lettre témoin.
- Le numéro à six chiffres au milieu de la lettre témoin représente le numéro de série de la lettre. L'ordre dans lequel vous utilisez les cartes d'un même lot est sans importance.
- La lettre témoin est envoyée sous enveloppe fermée munie d'une étiquette «Par avion» ou «Prioritaire» et d'un ou de plusieurs timbres de valeur suffisante. Les enveloppes portant déjà la mention «Par avion» ou «Prioritaire» peuvent aussi être utilisées.

(Pour les envois avec transpondeurs, v. sous 4.3 ci-après.)

3.4 Interdiction d'inclure des informations supplémentaires dans la lettre témoin

Pour assurer la fiabilité de l'évaluation, il est strictement interdit d'inclure des informations autres que celles préimprimées sur la carte d'identification de la lettre témoin.

Il est notamment interdit d'ajouter:

- la date de dépôt de la lettre témoin;
- les coordonnées (adresse, numéro et nom) du correspondant expéditeur.

3.5 Enregistrement provisoire des données sur des formules

Avant de fermer l'enveloppe, enregistrez sur la formule «P» les données relatives à la lettre à envoyer.

Par exemple, si la lettre n° AR 140135 CK de l'Argentine est envoyée aux Iles Cook, vous inscrirez «140135» dans la colonne «Letter No.».

Exemple:

The diagram illustrates the data flow for a test letter. It shows three main components: a 'Test letter identification card', a 'Transponder', and an 'Entry form'.
 1. **Test letter identification card:** Features the UPU logo and 'GMS E2E' branding. It contains the letter number 'AR140135CK' (circled in red and green) and a barcode.
 2. **Transponder:** Also features 'GMS E2E' branding and shows the route 'AR<->CK' and the transponder number 'JSGJ00-0-14-00094029' (circled in orange).
 3. **Entry form:** Features the UPU logo and 'GMS E2E' branding. It has a large 'P' in a box with an arrow pointing right. Below it, the 'Panellist No.' is 'AR01' (circled in red). At the bottom is a table with the following columns: 'Letter No.', 'Transponder No.', 'Date of posting', and 'Entered'.
 The table contains the following handwritten entries:
 - Letter No.: 140135 (circled in green)
 - Transponder No.: JSGJ00-0-14-00094029 (circled in orange)
 - Date of posting: 10-15
 - Entered: [checkmark]

Si la lettre témoin est munie d'un transpondeur, veuillez inscrire également le numéro du transpondeur dans la colonne «Transponder No.». N'oubliez pas de saisir la date de dépôt et votre numéro de correspondant.

3.6 Dépôt de la lettre témoin dans la boîte aux lettres (avant la dernière levée)

Fermez les enveloppes et déposez les lettres témoins dans la boîte aux lettres la plus proche. Veillez à ce que les lettres soient déposées le jour indiqué dans le plan d'expédition des lettres témoins et au moins trente minutes avant la dernière levée.

3.7 Retour des formules «P» au coordonnateur

Une copie de la formule «P» dûment remplie au moyen des données du lundi au vendredi est transmise au coordonnateur national afin que, s'il en est ainsi convenu, il puisse saisir les données via Internet le lundi de la semaine suivante au plus tard.

(Les participants qui saisissent les données via Internet envoient ces formules au coordonnateur à la fin de chaque mois pour archivage et contrôle aléatoire de la qualité.)

4. Expédition de lettres témoins munies de transpondeurs

4.1 Liaisons contrôlées au moyen de transpondeurs

Le transpondeur est un dispositif électronique utilisé pour déterminer automatiquement l'heure à laquelle une lettre témoin passe par certains bureaux d'échange. Le transpondeur peut être envoyé dans une enveloppe standard. Deux types de transpondeurs sont utilisés en fonction de la technologie de RFID mise en œuvre sur la liaison contrôlée:

- Transpondeurs passifs fixés au dos de l'étiquette autocollante prévue à cet effet. Tous les numéros des transpondeurs passifs comportent un 0 immédiatement après le code initial J5GJ00.
- Transpondeurs semi-actifs pesant environ 12 grammes fixés au dos de l'étiquette autocollante prévue à cet effet. Tous les numéros des transpondeurs semi-actifs comportent un «1» immédiatement après le code initial J5GJ00.

Des transpondeurs à double fonction sont utilisés pour les liaisons sur lesquelles les partenaires emploient une technologie de RFID passive à un bout et semi-active à l'autre bout. Le transpondeur à double fonction est une combinaison de transpondeurs passifs et semi-actifs fixés dans une même unité. La partie transpondeur passif est enregistrée lorsque la lettre témoin passe par un bureau d'échange équipé d'une technologie passive. De même, la partie transpondeur semi-actif est enregistrée lorsque la lettre témoin passe par un bureau d'échange équipé d'une technologie semi-active. Tous les numéros des transpondeurs à double fonction comportent un «1» immédiatement après le code initial J5GJ00.

4.2 Utilisation des transpondeurs sur une liaison unique

Chaque transpondeur est muni d'une étiquette indiquant la liaison sur laquelle il doit être envoyé. Voici un exemple:



Chaque numéro de transpondeur est attribué à une liaison particulière. Dans l'exemple ci-dessus, le numéro de transpondeur 0 14 00094029 est utilisé uniquement sur la liaison entre l'Argentine (AR) et les Iles Cook (CK).

4.3 Retour des transpondeurs semi-actifs et à double fonction reçus

Au début de l'évaluation GMS E2E Internal, chaque correspondant reçoit des transpondeurs semi-actifs pour les envoyer sur chacune des liaisons concernées. Le même nombre de transpondeurs est distribué pour l'évaluation aux correspondants dans les pays partenaires.

Après réception d'un transpondeur dans une lettre témoin et après enregistrement des données pertinentes, le participant à l'évaluation est prié de renvoyer le transpondeur au pays d'origine avec la prochaine lettre témoin expédiée.

Vous pouvez renvoyer le transpondeur à n'importe quel participant dans le pays concerné, mais veillez à le renvoyer avec la prochaine lettre témoin, conformément au plan d'expédition. Il est cependant essentiel qu'il soit renvoyé sur la liaison indiquée sur l'étiquette (v. sous 4.2).

Chaque transpondeur circule toujours entre les deux mêmes pays. Le respect de cette règle permettra d'accroître le volume des informations diagnostiques collectées.

4.4 Mise des transpondeurs semi-actifs ou à double fonction dans l'enveloppe

Instructions importantes!

Pour éviter que le transpondeur ne soit endommagé lors de l'oblitération, veillez à ce que les composants électroniques ne soient pas placés dans le coin de l'enveloppe réservé aux timbres.

4.5 Retour à l'UPU des transpondeurs semi-actifs ou à double fonction hors-service et endommagés

Les transpondeurs semi-actifs ou à double fonction peuvent cesser de fonctionner après un certain temps. Cela peut être dû à des dommages physiques, à une défaillance de la puce électronique ou au déchargement de la pile. Bien que l'UPU contrôle le fonctionnement du transpondeur, veuillez informer votre coordonnateur si vous constatez que le transpondeur est devenu inutilisable.

Tous les transpondeurs hors-service doivent être renvoyés au coordonnateur dès que possible. Le coordonnateur les renvoie ensuite à l'UPU pour réparation ou remplacement.

Aux fins du bon déroulement du processus de maintenance, les participants sont priés de coopérer.

Instructions concernant la réception des lettres témoins

5. Réception des lettres témoins

5.1 Saisie provisoire des données

Vous êtes prié d'enregistrer sur la formule «R» les données relatives à la lettre témoin immédiatement après sa réception.

Exemple:

The diagram illustrates the data flow for a test letter and transponder. It shows a 'Test letter identification card' with a barcode and alphanumeric code 'AR140135CK'. A 'Transponder' with code 'AR↔CK' and '0-14-00094029' is also shown. These are used to fill out an 'Entry form' which features a large 'R' with an arrow pointing to the left. Below the form is a data table with columns for Letter No., Transponder No., Date of cancellation, Date of delivery, and Entered. The table contains handwritten entries: '140135' for Letter No., '0-14-00094029' for Transponder No., '10-15' for Date of cancellation, and '10-21' for Date of delivery. The 'Entered' column has a checkmark.

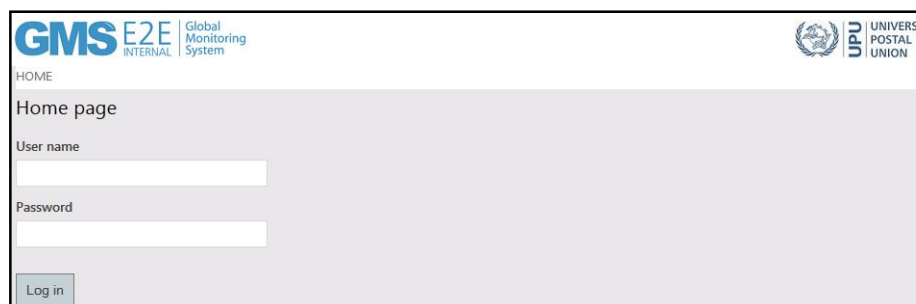
Letter No.	Transponder No.	Date of cancellation	Date of delivery	Entered
N N N N N N N	N - N N - N N N N N N N N N N	M M - D D	M M - D D	✓
140135	0-14-00094029	10-15	10-21	✓

- 5.2 Annulation de la carte d'identification Pour éviter la réutilisation de la carte d'identification de la lettre témoin, barrez-la après sa réception et avant son archivage.
- 5.3 Anomalies Informez immédiatement votre coordonnateur national si vous recevez:
- une carte d'identification d'une lettre témoin sans numéro d'identification ou indiquant une liaison qui ne correspond pas à la vôtre;
 - un transpondeur sans carte d'identification d'une lettre témoin;
 - une lettre témoin comportant des informations autres que celles indiquées dans le présent Guide (v. notamment sous 3.4, concernant l'adresse de l'expéditeur ou la date de dépôt).
- 5.4 Réception de transpondeurs Si vous recevez un transpondeur, enregistrez les données y relatives comme indiqué ci-dessus. S'il s'agit d'un transpondeur semi-actif ou à double fonction, renvoyez-le à son pays d'origine avec la prochaine lettre témoin à destination de ce pays, comme expliqué en détail sous 4.3. Les transpondeurs passifs ne sont utilisés qu'une seule fois. Vous pouvez donc vous en débarrasser après avoir enregistré les données nécessaires concernant la lettre témoin.
- 5.5 Retour des formules «R» au coordonnateur Les participants qui ne saisissent pas les données via Internet transmettent au coordonnateur national la formule «R» dûment remplie au moyen des données du lundi au vendredi le lundi de la semaine suivante au plus tard. (Les participants qui saisissent les données eux-mêmes via Internet envoient ces formules au coordonnateur à la fin de chaque mois pour archivage et contrôle aléatoire de la qualité.)
- 5.6 Archivage Archivez les cartes d'identification et les enveloppes des lettres témoins dans un délai de deux mois suivant le mois de réception (p. ex. à la fin de mars au plus tard pour le courrier reçu en janvier).

Instructions concernant la saisie des données sur Internet

6. Lien vers la page pertinente du serveur de l'UPU

- 6.1 Ouverture du lien Vous pouvez saisir les données GMS E2E à partir de n'importe quel ordinateur disposant d'un accès à Internet.
- Ouvrez votre navigateur Internet et tapez l'adresse suivante: <https://gms.upu.org/E2EInternal>.
- 6.2 Connexion Une fois la connexion avec le serveur de l'UPU établie, il vous sera demandé de taper votre nom d'utilisateur et votre mot de passe:

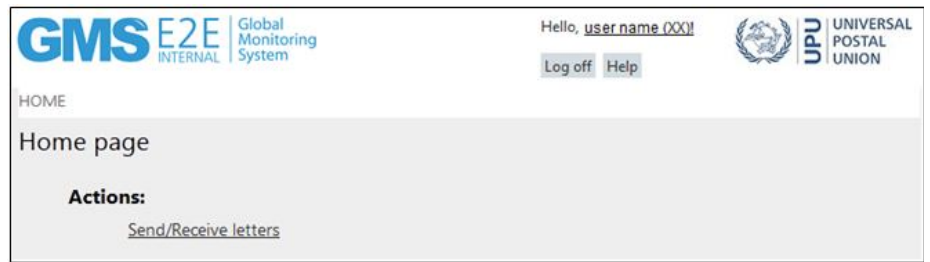


Dans le champ «User Name», tapez le nom qui vous a été communiqué par le coordonnateur national.

Les accents normalement utilisés dans votre langue n'apparaissent pas.

Tapez ensuite le mot de passe fourni par le coordonnateur national dans le champ «Password».

Cliquez sur le bouton «Log in» pour accéder à la page d'accueil appropriée, comme indiqué ci-après:



Cliquez sur «Send/Receive letters» pour ouvrir la fenêtre reproduite ci-après. Celle-ci comprend une liste des données relatives aux envois saisis précédemment, le cas échéant.

HOME > DATA ENTRY

Data entry

Send Receive

Show 10 entries

Id	Transponder	Date	Dropper	Receiver	Type
AR140007CK	J5GJ0001400094035	08.06.2014		CK02 - Anti nt	Received
CK140007AR	J5GJ0001400094035	04.06.2014	CK02 -	AR03 -	Sent

6.3 Ecran de saisie – Envois expédiés

Prenez la formule «P» comprenant la liste des envois enregistrés que vous voulez saisir via Internet.

L'écran «Data entry» étant ouvert (v. sous 6.2), cliquez sur «Send» pour saisir les données relatives aux envois expédiés. L'écran de saisie des données qui apparaît est reproduit ci-après:

Data entry - send letter

My id

Receiving panelist

Test letter identification card no.
 CK - -

Transponder
 - -

Date sent

Comments

Cancel Confirm

Votre nom d'utilisateur sera indiqué automatiquement sous «My id».

Dans le champ «Receiving panelist» reproduit ci-après, sélectionnez dans le menu déroulant votre correspondant de réception (comme indiqué dans le plan d'expédition) (p. ex. AR03, comme dans l'illustration ci-après).

Après avoir choisi le correspondant de réception, saisissez le numéro à six chiffres de la lettre témoin, comme indiqué dans l'exemple ci-après:

Veillez noter qu'après avoir saisi les deux premiers chiffres un menu déroulant apparaît avec 10 numéros de lettres témoins possibles. Si le numéro que vous souhaitez saisir n'est pas indiqué, tapez le troisième chiffre de la lettre témoin, et une liste plus détaillée apparaît. Les envois sont triés progressivement à mesure que vous saisissez les chiffres du numéro de la lettre témoin. Si le numéro que vous souhaitez saisir apparaît, choisissez-le dans la liste. S'il n'apparaît pas dans la liste du menu déroulant après la saisie du cinquième chiffre, prenez contact avec votre coordonnateur.

Après avoir saisi le numéro de la lettre témoin, le système ouvre les autres champs pour la saisie des données.

Saisissez les informations relatives aux transpondeurs si la lettre témoin est munie d'un transpondeur. Saisissez le numéro du transpondeur dans la liste du menu déroulant, de gauche (étape 1) (après le code [J5GJ00]) à droite (étape 3), comme indiqué dans l'exemple ci-après:

Si aucun numéro n'apparaît à l'étape 3:

- vérifiez si la procédure concernant les étapes 1 et 2 a été suivie correctement;
- les transpondeurs ne sont pas encore définis dans le système; veuillez prendre contact avec votre coordonnateur.

Enfin, saisissez la date de dépôt sous «Date sent» dans le calendrier interactif.

Veillez cliquer sur «Confirm» pour terminer le processus.

- 6.4 Correction des erreurs de saisie Avant de cliquer sur «Confirm», vous pouvez corriger toute erreur éventuelle. Si vous trouvez des erreurs importantes après la saisie des données et la confirmation de la saisie, veuillez en informer votre coordonnateur national.
- 6.5 Ecran de saisie – Envois reçus Prenez la formule «R» comprenant la liste des envois enregistrés que vous voulez saisir via Internet. L'écran «Data entry» étant ouvert (v. sous 6.2), cliquez sur «Receive» pour saisir les données relatives aux envois reçus. L'écran de saisie des données qui apparaît est reproduit ci-après:

Votre nom d'utilisateur sera indiqué automatiquement sous «My id».

Sous «Test letter identification card no.», sélectionnez dans le premier champ à gauche les deux premières lettres de la carte d'identification de la lettre témoin que vous avez reçue. Sélectionnez dans le prochain champ à droite le numéro de série à six chiffres de la lettre témoin. Comme pour les données relatives aux envois expédiés, veuillez saisir le numéro de série de la lettre témoin dans la liste du menu déroulant de gauche (étape 1) à droite (étape 2). Les envois sont triés progressivement à mesure que vous saisissez les chiffres (v. sous 6.3), comme indiqué dans l'exemple ci-après:

Si aucun numéro ne s'affiche à l'étape 2, veuillez prendre contact avec votre coordonnateur.

Après avoir saisi le numéro de la lettre témoin, le système ouvre les autres champs pour la saisie des données.

Si la lettre témoin est munie d'un transpondeur, veuillez saisir le numéro du transpondeur, comme expliqué sous 6.3.

Saisissez la date de réception sous «Date received» dans le calendrier interactif. Enfin, saisissez la date de timbrage sous «Stamp date» si elle est lisible sur l'enveloppe de la lettre témoin.

Veuillez cliquer sur «Confirm» pour terminer le processus.

- 6.6 Saisie de données par le coordonnateur pour le compte de participants
- Le coordonnateur peut saisir via Internet les données relatives aux envois expédiés et/ou reçus pour le compte des membres de son équipe de correspondants.

Après avoir cliqué sur les onglets «Send» ou «Receive» sur la page «Data entry», vous verrez apparaître l'écran ci-après:

Sélectionnez votre équipe sous «Team», puis sélectionnez sous «Data entry for» le correspondant pour lequel vous saisissez les données. Remplissez les autres champs, comme expliqué sous 6.3 et 6.5.

- 6.7 Commutation entre les écrans de saisie «Send/Receive»
- Vous pouvez commuter entre les écrans de saisie «Send/receive» autant de fois que nécessaire lors de la saisie des données. Lors de la saisie de données «Send» ou «Receive», il est important de toujours terminer le processus en cliquant sur le bouton «Confirm».

- 6.8 Utilisation des codes à barres pour la saisie des données relatives à l'expédition/ la réception
- Toutes les cartes des lettres témoins et les étiquettes des transpondeurs sont munies d'un code à barres représentant le numéro d'identification. Le code à barres sur la lettre témoin représente l'ensemble des caractères alphanumériques correspondant à l'envoi témoin, par exemple AR140135CK. Le code à barres sur le transpondeur représente l'ensemble des caractères alphanumériques correspondant au transpondeur, par exemple J5GJ0001400094029, avec la lettre «A» au début.

Le code à barres peut être scanné et les informations téléchargées directement sur Internet au moyen d'un scanner de codes à barres et du logiciel approprié.

Les correspondants qui souhaitent saisir des données en scannant les codes à barres sont priés de prendre contact avec leur coordonnateur.

- 6.9 Fin de la saisie
- N'oubliez pas de vous déconnecter en cliquant sur «Log off» lorsque vous avez fini de saisir les données.

Autres instructions

7. Absences

- 7.1 Absences de courte durée
- Si vous êtes absent pendant une courte période (moins de trois semaines), informez le coordonnateur national; suivez ses instructions pour vous assurer que les lettres témoins continuent d'être envoyées conformément au plan d'expédition et que les données relatives aux lettres témoins envoyées et reçues sont enregistrées sur les formules «P» et «R», respectivement.

Si votre absence vous empêche de saisir les données via Internet, assurez-vous que les formules «P» et «R», dûment remplies, sont transmises à votre coordonnateur dans le délai prévu pour la saisie via Internet.

- 7.2 Absences de longue durée, arrêt des activités du participant Si vous n'êtes plus en mesure d'effectuer votre travail en tant que participant à l'évaluation, ou si vous êtes absent pendant plus de trois semaines, informez votre coordonnateur au moins deux mois avant votre démission ou votre absence de longue durée. Le coordonnateur organisera votre remplacement et en informera l'UPU.

8. Confidentialité

- 8.1 Principes de confidentialité Les méthodes de travail et toutes les informations concernant les procédures d'évaluation sont confidentielles. Veillez en particulier à ce que les employés de la poste ne soient pas informés de votre rôle dans le processus d'évaluation de la qualité du service international.

Ne révélez à personne votre nom d'utilisateur ou mot de passe, l'adresse Internet GMS E2E Internal ni les modalités ou les données de l'évaluation.