



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Alex Gomes da Silva
T +41 31 350 32 13
alex.gomesdasilva@upu.int

Aux opérateurs désignés
des Pays-membres de l'Union

Berne, le 24 mars 2015

Référence: 0205(DOT.PCL)1036

Objet: validation des normes de distribution des colis

Madame, Monsieur,

En 2012, le Congrès de Doha a approuvé un programme d'activités visant à améliorer la qualité du service des colis prévoyant notamment la mise en place de nouveaux rapports d'évaluation des résultats en matière de distribution dans les délais prévus par les normes de distribution. Dans le cadre de ce programme d'activités et au regard des résultats du projet pilote mené en 2014, le Groupe «Evaluation et amélioration de la qualité du service des colis postaux» de la Commission 3 du Conseil d'exploitation postale entreprend actuellement des travaux afin de valider les normes de distribution pour les colis.

La validation des normes de chaque opérateur désigné permettra aux opérateurs désignés d'accéder à des rapports de performance concernant la distribution, d'évaluer leurs résultats en la matière par rapport aux diverses normes de distribution applicables et de les comparer aux délais annoncés à leurs clients et à leurs partenaires. Ces rapports constitueront de précieux outils pour l'analyse et l'amélioration de la qualité de leur service de colis.

La procédure de validation des normes de distribution est décrite ci-dessous:

- 1° Chaque opérateur désigné transmet au Bureau international ses normes de distribution. Le Bureau international les convertira dans un format permettant l'évaluation.
- 2° Sur la base des résultats de l'analyse réalisée par le système d'évaluation, le Bureau international mettra en évidence les éventuelles anomalies quant aux données de référence fournies et collaborera avec chaque opérateur désigné pour les corriger.
- 3° Une fois toutes les données de référence obtenues, chaque opérateur désigné devra approuver le document final d'évaluation fourni par le Bureau international. Une fois la formule d'acceptation signée par l'opérateur désigné et renvoyée au Bureau international, il est estimé que l'opérateur désigné a donné son approbation. Après quoi, les normes de distribution sont considérées comme validées.

/ Le Guide pour la validation des normes de distribution des colis destiné aux opérateurs désignés est joint à la lettre. Nous vous prions de bien vouloir remplir la formule de contact figurant en annexe 1 au guide et de faire remplir les autres formules par la personne habilitée.

Veillez faire parvenir l'annexe, dûment complétée et signée, par courrier électronique (parcels@upu.int) **le 31 juillet 2015 au plus tard**, afin de démarrer la procédure de validation des normes de distribution.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur des opérations
et de la technologie par intérim,

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes. The signature is slanted upwards from left to right.

Abdel Ilah Bousseta



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Guide pour la validation des normes de distribution des colis destiné aux opérateurs désignés

(Version 1.0)

Procédure de validation

- a) Tous les opérateurs désignés doivent remplir le dossier de validation figurant en annexe 1 et le renvoyer au Bureau international.
- b) Une fois ce dossier renvoyé, le Bureau international saisira les données dans le système de contrôle de la qualité (QCS) afin d'évaluer la cohérence des données fournies dans le dossier de validation.
- c) En fonction des résultats de cette évaluation, le Bureau international fera part à l'opérateur désigné des anomalies devant être corrigées. Si une modification des normes de distribution est nécessaire, une seconde évaluation sera réalisée.
- d) Lorsque le Bureau international et l'opérateur désigné sont convenus des normes de distribution définitives, les normes définitives applicables (présentées sous la forme d'un tableau d'évaluation) et les données à publier dans le Recueil des colis postaux en ligne désigné seront envoyées à l'opérateur désigné pour approbation.
- e) Le tableau d'évaluation devra être approuvé avant le vingtième jour du mois précédant le mois au cours duquel les normes doivent entrer en vigueur. Une fois le tableau d'évaluation définitif approuvé par l'opérateur désigné, le Bureau international l'exploitera et mettra à jour les normes dans le Recueil des colis postaux en ligne.
- f) La date d'entrée en vigueur de toute norme de distribution validée est fixée au premier jour du mois suivant leur approbation.

Procédure de revalidation

- a) En cas de modification des normes de distribution après la mise en œuvre des normes validées, une revalidation peut être entreprise. Cette procédure obéit aux mêmes règles que celles applicables à la validation.
- b) La revalidation ne peut avoir lieu qu'une fois tous les six mois.
- c) Une revalidation est nécessaire dès lors que l'opérateur désigné met en place un nouveau bureau d'échange ou un nouveau code du bureau de distribution. Une revalidation peut également être nécessaire en cas de modification des processus opérationnels ou des horaires de transport au niveau national.

Consignes pour remplir le dossier de validation

Première partie

Il convient de fournir les coordonnées des responsables chargés du suivi de la procédure de validation à contacter en premier et en second lieu. De plus, il est également demandé de confirmer, par l'apposition d'une signature, que les normes de distribution indiquées ne sont pas moins favorables que celles applicables au service intérieur, conformément à l'article 22 de la Convention postale universelle.

Deuxième et troisième parties

- a) Une norme de distribution se définit comme la durée s'écoulant entre l'arrivée d'un envoi dans un aéroport ou un bureau d'échange et sa remise au destinataire. Elle dépend de la capacité réelle des réseaux utilisés (réseau de transport intérieur) pour chaque ville, région ou plage de codes postaux.
- b) Afin d'établir les normes de distribution, les opérateurs désignés doivent faire part:
 - de renseignements détaillés sur le processus d'acheminement des colis depuis le bureau d'échange jusqu'à la distribution (y compris les heures limites) pour les colis arrivants;
 - des accords passés avec les compagnies de manutention aéroportuaires;
 - des plans d'acheminement international établis et, éventuellement, à titre complémentaire, du Guide officiel des compagnies aériennes (Official Airline Guide) et des concertations avec les compagnies aériennes en ce qui concerne les colis-avion;

- des accords conclus avec les autorités douanières nationales et de renseignements précis sur leurs procédures afin d'estimer le délai nécessaire au dédouanement;
 - des normes de distribution nationales pour l'acheminement depuis chaque bureau d'échange d'arrivée vers chaque bureau de distribution.
- c) Il convient que les questionnaires II et III soient complétés pour chaque bureau d'échange devant être pris en considération lors de l'évaluation. Les désignations des bureaux d'échange doivent être parfaitement conformes à la liste officielle des codes des centres de traitement du courrier international (CTCI) (liste de codes 108).
- d) Chaque opérateur désigné peut définir jusqu'à neuf zones en fonction de ses normes d'exploitation. Chacune d'elles correspond à une zone où les colis peuvent être distribués le même jour.
- e) Délai de dédouanement: il est nécessaire d'indiquer le délai moyen, exprimé en heures ou en jours, nécessaire au dédouanement des envois passibles de droits de douane et des envois non passibles de droits de douane.
- f) Nom du bureau d'échange d'arrivée et code de CTCI: l'opérateur désigné doit définir le bureau d'échange d'arrivée par son nom et son code de CTCI (v. norme technique S34 de l'UPU et liste des codes de CTCI, disponibles sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/activites/normes/a-propos-des-normes.html)).
- g) Heures d'ouverture: à titre purement informatif, il convient d'indiquer les jours et les heures d'ouverture du bureau d'échange mentionné.
- h) Heure limite d'arrivée (LAT): il s'agit de l'heure jusqu'à laquelle un aéronef peut arriver à l'aéroport pour respecter l'heure critique d'arrivée ou de l'heure jusqu'à laquelle une dépêche-surface peut arriver au bureau d'échange pour respecter l'heure critique d'arrivée. Les créneaux horaires indiqués doivent couvrir la plage horaire de vingt-quatre heures par jour, c'est-à-dire de 00 h 00 à 23 h 59. Dans l'exemple fourni, l'heure limite d'arrivée pour garantir que les colis arrivant le lundi soient distribués dans la zone 1 le mercredi est fixée à 09 h 00. Tous les autres colis destinés à la zone 1 qui arriveront après 09 h 00 seront distribués le jeudi. Ces deux plages horaires sont indiquées de la manière ci-après dans le tableau: 00 h 00–09 h 00 et 09 h 01–23 h 59.
- i) Heure critique d'arrivée (CET): il s'agit de l'heure jusqu'à laquelle un envoi peut arriver au bureau d'échange pour respecter la norme de service fixée pour le traitement, le transport et la distribution (heure limite de scannage de l'événement D). Cette heure doit être indiquée dans le format hhmm (h pour les heures et m pour les minutes). Dans l'exemple donné, l'heure critique d'arrivée pour garantir que les colis arrivant le lundi soient distribués dans la zone 1 le mercredi est fixée à 10 h 30. Cela signifie qu'un délai d'une heure et demie est prévu entre l'arrivée (par voie aérienne ou transport de surface) et la remise au bureau d'échange.
- j) Jours de distribution par zone: il convient d'utiliser les jours de la semaine (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche). Si le délai de distribution est supérieur à une semaine, il sera indiqué de la manière suivante: jour de la semaine + x (x correspondant au nombre de semaine s'écoulant depuis l'arrivée). Par exemple, si l'envoi arrive le lundi, mais que sa distribution est prévue pour le mercredi de la semaine suivante, la norme de distribution sera «Mercredi + 1». Les normes publiées ne doivent pas tenir compte des délais relatifs aux douanes.
- k) Zones définies par villes et codes postaux: l'opérateur désigné est tenu d'indiquer les codes postaux ou les villes concernés ainsi que les codes des bureaux de distribution s'y rapportant. Chaque zone doit correspondre à au moins un code de bureau de distribution, et chaque code ou série de codes de bureau de distribution doit être inscrit dans le tableau. Il n'est pas permis d'utiliser la mention «Reste du pays» dans la colonne relative aux codes des bureaux de distribution. Si le pays ne comprend qu'une seule zone de distribution, il est possible d'inscrire la mention «Ensemble du pays» dans la colonne relative aux codes des bureaux de distribution.

Quatrième partie

L'opérateur désigné doit indiquer les jours de la semaine pour lesquels la distribution des colis est possible. Si la distribution des colis n'est assurée que dans certaines parties du territoire le jour dit, celui-ci doit quand même apparaître comme un jour de distribution.