



Programme de l'UPU pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès

Les services de la poste aux lettres internationale avec caractéristiques spéciales sont des produits solides et fiables qui permettent aux opérateurs désignés de répondre aux opportunités de croissance du marché, en particulier dans le secteur du commerce électronique. Cela a été confirmé dans une étude menée par l'UPU en 2010, qui a révélé que les clients attendent de plus en plus des postes qu'elles fournissent des éléments à valeur ajoutée pour les produits de la poste aux lettres, y compris des services de suivi et des assurances. Le programme de l'UPU pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès répond directement aux besoins et aux attentes du cyberclient du XXI^e siècle.

Programme de l'UPU pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès

Grâce à son programme pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès, l'UPU aligne le réseau postal international sur les besoins des clients en informations relatives au suivi, à la localisation et à la distribution. Pour ce faire, l'UPU s'efforce de faciliter les échanges de données électroniques pour les services des envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès. La participation à chacun des trois aspects du programme décrits ci-dessous est optionnelle.

I. Saisie et échange de données



Les opérateurs participants peuvent échanger des données de scannage des codes à barres pour accéder plus facilement à des informations en temps réel concernant les envois expédiés et améliorer la qualité de leur service à la clientèle en répondant aux demandes de manière plus efficace. L'UPU a mis en place ce programme pour améliorer les éléments de service des produits de la poste aux lettres à valeur ajoutée.

La participation au programme permet de promouvoir l'utilisation des codes à barres et des systèmes de suivi et de localisation pour l'échange de messages EDI envoyés via différents systèmes. L'échange de données est fondé sur le message normalisé EMSEVT de l'UPU, qui permet l'échange de données concernant de nombreux événements de suivi au niveau de l'envoi, depuis le point d'acceptation jusqu'à la distribution finale au destinataire. Le programme promeut également d'autres échanges EDI, concernant notamment les informations relatives aux dépêches (PREDES/RESDES) et au groupage (PRECON/RESCON) ainsi que d'autres normes ayant trait au transport et aux douanes.

II. Evolution de la performance et établissement des rapports



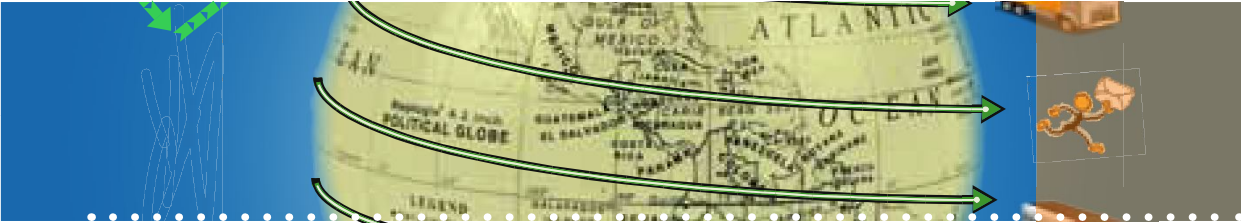
La transmission dans les temps de données concernant les résultats à différents points du réseau de distribution permet aux opérateurs désignés et à leurs partenaires (transporteurs aériens, opérateurs de traitement au sol) de maintenir un réseau fiable et de fournir le service promis à la clientèle. Des objectifs spécifiques ont été établis pour évaluer et améliorer la transmission des données relatives aux événements de suivi au niveau de l'envoi concernant les produits à valeur ajoutée de la poste aux lettres.

La performance en matière de transmission des données relatives aux événements de suivi au niveau de l'envoi est évaluée par rapport à ces objectifs et fait l'objet de rapports mensuel et annuel. Ces rapports sont établis de manière individuelle pour chaque opérateur désigné et ne contiennent que les données au niveau de l'envoi concernant les envois arrivants et partants échangés avec les autres participants au programme.

Dans les rapports, la performance relative aux événements ci-après est évaluée et présentée.

Evénement	Indicateur
S-10	Apposition de codes à barres conformes à la norme S10 sur les envois partants
EMC	Nombre de scannages d'événements EMC (départ du bureau d'échange expéditeur)
EMD	Pourcentage d'envois pour lesquels les données relatives à l'événement EMD (arrivée au bureau d'échange de destination) ont été transmises dans les soixante-douze heures suivant le scannage de l'envoi*
EMH/ I	Pourcentage d'envois pour lesquels les données relatives aux événements EMH (tentative de distribution) et EMI (remise finale) ont été transmises dans les cent vingt heures suivant le scannage de l'envoi*

* Scannage ou saisie (manuelle) des données dans IPS.



Programme de l'UPU pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès

III. Paiement et obtention de la rémunération supplémentaire



Les participants au programme peuvent décider d'établir un lien entre la performance concernant les envois arri-vants et partants évaluée dans les rapports et la rémunération supplémentaire. Sur une base réciproque, les parti-ci-pants peuvent choisir de se verser entre eux une rémunération supplémentaire sur la base des rapports de perfor-mance (v. art. RL 213bis du Règlement de la poste aux lettres).

Si les conditions minimales de qualité sont remplies, l'opérateur désigné de destination peut recevoir de l'opérateur désigné d'origine la somme de 0,5 DTS pour chacun des envois arrivants pour lesquels les normes concernant les données de scannage des événements EMD et EMH/EMI sont respectées. La rémunération supplémentaire est basée sur les résultats d'une année civile entière.

Le paiement et l'obtention d'une rémunération supplémentaire s'effectuent séparément pour chaque liaison. Cela signifie que l'opérateur de destination ne peut prétendre à une rémunération supplémentaire qu'auprès des partenaires pour lesquels il a transmis les données EDI relatives aux événements de suivi au niveau de l'envoi dans le respect des objectifs fixés, qui sont définis à l'article RL 213bis et résumés ci-dessous:

Evénement	Objectif
S-10	Fourniture d'au moins un envoi partant portant un identifiant muni d'un code à barres conforme à la norme S10
EMC	Echange de données relatives à au moins un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur)
EMD	Echange de données relatives à l'événement EMD (arrivée au bureau d'échange de destination), dont 56% transmises dans les soixante-douze heures suivant le scannage*
EMH/ I	Echange de données relatives aux événements EMH (tentative de distribution) et EMI (remise finale), dont 56% transmises dans les cent vingt heures suivant le scannage ou la saisie des données dans IPS*

* Pourcentage basé sur les envois pour lesquels les données relatives à l'événement EMC ont été transmises dans le pays d'origine.