

# **Système de réclamations par Internet pour les colis**

Guide de contrôle pour l'utilisateur

**Contrôle des versions**

<i>Version</i>	<i>Description/modifications</i>	<i>Date</i>	<i>Auteur</i>
1.0	Version provisoire du Guide de contrôle de l'utilisateur du système de réclamations par Internet pour les colis pour les colis	Octobre 2015	Groupe ad hoc chargé du système de réclamations par Internet

**Table des matières**

Page

Introduction	4
1. Terminologie des rapports du système de réclamations par Internet pour les colis	5
2. Méthodologie des rapports	6
2.1 Production des rapports	6
2.2 Périodes couvertes – Rapports mensuels et semestriels	7
2.3 Unités employées dans les indicateurs de performance	7
2.4 Règles concernant les cas de force majeure	7
3. Rapports sur la performance	7
3.1 Rapport de synthèse	7
3.2 Rapport sur la rapidité d'exécution	8
3.3 Rapport sur la durée	11
3.4 Rapport sur la qualité et les anomalies	13
3.5 Motif du rapport sur les demandes	17
3.6 Rapport sur les notifications	17
3.7 Rapport sur la gestion du temps	18
3.8 Fichiers plats	21

## Introduction

La mise en œuvre du système mondial de service à la clientèle—système de réclamations par Internet pour les colis en février 2015 a permis de consolider les efforts déployés pour améliorer la qualité du traitement des demandes de renseignements et la satisfaction de la clientèle. Le nouveau système de réclamations par Internet accroît l'efficacité du service à la clientèle des opérateurs désignés grâce à l'utilisation de différents types de demandes. Le système de réclamations par Internet génère aussi des rapports de contrôle affinés permettant de détecter des défaillances et d'y remédier.

Le présent guide a pour objet d'expliquer l'utilisation et l'interprétation des nombreux rapports à disposition. Il décrit aussi les étapes à suivre et les mesures correctives à prendre pour améliorer la qualité de service.

Pour rendre ce guide aussi pratique et maniable que possible, vous pouvez à tout moment nous faire part de vos suggestions pour en améliorer le contenu ou la présentation. Vous pouvez envoyer vos remarques par courrier électronique au Bureau international ([parcels@upu.int](mailto:parcels@upu.int)).



## 1. Terminologie des rapports du système de réclamations par Internet pour les colis

### *Date échéance*

Date à laquelle une réponse doit avoir été donnée à la demande de renseignements.

### *Délai de réponse*

Délai prévu pour créer une réponse à une demande de renseignements dans le cadre du système de réclamations par Internet. Ce délai est défini dans le Manuel des colis postaux pour chaque type de requête et niveau d'enquête.

### *Demande de renseignements reçue/envoyée*

Une demande de renseignements est une requête d'information concernant un envoi postal transmise par le système de réclamations par Internet. Une demande envoyée est la réponse à une demande reçue. Les rapports sur la performance indiquent la qualité de service de l'opérateur désigné relative aux demandes de renseignements reçues et envoyées par les partenaires.

### *Dossier clos*

Une demande de renseignements peut être close de deux façons:

- Clôture manuelle: le partenaire ayant formulé la requête est satisfait de la réponse finale reçue, et la demande est close manuellement au moyen du bouton «Clôre le dossier».
- Clôture automatique: lorsqu'aucune action supplémentaire (requalification) n'a été effectuée pendant une période de trente jours civils à compter de la date de la dernière réponse.

### *Durée de la tâche*

Temps écoulé entre la première requête et la dernière réponse créée dans le cadre du système de réclamations par Internet.

### *Evaluation des réponses*

L'agent du service à la clientèle peut évaluer les réponses insatisfaisantes reçues dans le cadre du système de réclamations par Internet en choisissant un motif dans la liste fournie à cet effet.

### *Jours civils*

Les calculs exprimés en jours civils tiennent compte des week-ends et des jours non ouvrables des centres de renseignements concernés.

### *Jours et heures ouvrables*

Les délais sont exprimés en jours ouvrables, soit huit heures ouvrables consécutives locales par jour ouvrable. Les jours non ouvrables (week-ends, jours fériés, etc.) sont exclus, pour autant qu'ils soient enregistrés dans le système.

### *Message d'actualisation concernant la qualité (Quality update message – QUM)*

Indique les problèmes en matière de qualité liés à la demande de renseignements. L'opérateur désigné peut y répondre.

### *Message d'actualisation concernant l'état de l'envoi (Status update message – SUM)*

Message créé pendant que la tâche est ouverte. Il fournit des informations sur une demande de renseignements en cours de traitement avant l'envoi d'une réponse définitive.

### *Niveau 1 (L1) et niveau 2 (L2)*

Il existe deux niveaux d'enquête dans le cadre du système de réclamations par Internet. Chaque niveau comprend une requête et une réponse. Les notifications et les messages concernant la qualité (QUM et SUM) ne sont pas considérés comme un niveau d'enquête distinct.

### *Notification*

Message visant à transmettre des informations pratiques sur les envois. Ce type de message est principalement utilisé par l'opérateur désigné de destination pour signaler un problème à l'opérateur désigné d'origine.

*Notification reçue/envoyée*

La notification reçue représente le nombre de notifications reçues pour suivi par l'opérateur désigné. La notification envoyée représente le nombre de notifications envoyées par opérateur désigné.

*Partenaire*

Code ISO à deux lettres et nom du pays identifiant le service à la clientèle d'un pays traitant des demandes de renseignements.

*Partenaire requérant et partenaire répondant*

Le partenaire formulant une requête correspond à l'opérateur désigné qui crée une requête (aux niveaux 1 ou 2, ou notification) et le partenaire répondant est l'opérateur désigné qui crée une réponse dans le cadre du système de réclamations par Internet.

*Réactivation*

La tâche est conçue de manière à comporter deux niveaux d'enquête (niveaux 1 et 2). A la suite d'une réponse de niveau 2, la tâche peut être requalifiée; cette requalification est considérée comme une réactivation de la tâche. Une tâche réactivée comprend au minimum deux demandes de niveau 1. Une réactivation n'a lieu que si une tâche est ouverte ou a reçu une réponse de niveau 2 non concluante.

*Réouverture*

Une tâche peut être close après une réponse de n'importe quel niveau (1 ou 2). Il est possible de rouvrir une demande si un client réclame à nouveau à propos d'un envoi ayant fait l'objet d'une demande précédente, close entre-temps. Une tâche rouverte devrait se poursuivre à partir du point où elle a été fermée. Par exemple, si une demande a été close après une réponse de niveau 1, l'agent devra envoyer une réponse de niveau 2. Si elle a été close après une réponse de niveau 2, l'agent devra envoyer une nouvelle réponse de niveau 1. Une demande ne peut être rouverte que si la tâche a été close, à quelque niveau que ce soit.

*Requalification*

Lorsque la réponse fournie au niveau 1 n'est pas satisfaisante pour l'auteur de la demande de renseignements (réponse non concluante), l'enquête peut passer au niveau 2. Le délai entre une réponse de niveau 1 et une requête de niveau 2 est appelé «délai de requalification».

*Résolution des tâches*

Pourcentage des demandes de renseignements ayant obtenu une réponse concluante et satisfaisante pour l'auteur de la tâche. Une tâche est considérée comme résolue si elle est close manuellement par l'auteur de la demande ou automatiquement trente jours civils après la dernière interaction dans le cadre du système de réclamations par Internet.

*Tâche*

Ensemble formalisé des communications échangées concernant un envoi dans le cadre du traitement des demandes de renseignements. La tâche comprend toutes les communications (messages) échangées dans le cadre du système de réclamations par Internet. Une tâche peut comprendre une ou plusieurs demandes de renseignements, c'est-à-dire autant de niveaux d'enquête.

*Tâche reçue/envoyée*

Les rapports de performance indiquent les résultats des opérateurs désignés concernant les tâches créées par eux-mêmes et ayant fait l'objet d'une réponse (reçues).

## **2. Méthodologie des rapports**

### **2.1 Production des rapports**

La méthode de calcul utilisée pour les rapports de performance du service à la clientèle pour les colis est basée sur les tâches closes (automatiquement ou manuellement) durant la période couverte par les rapports.

Le fournisseur du système de réclamations par Internet générera ensemble les rapports et les fichiers plats le premier jour civil du mois.

Les heures ouvrables correspondent à huit heures ouvrables consécutives locales par jour ouvrable. Les jours fériés et les jours non ouvrables sont exclus du calcul, pour autant qu'ils soient publiés dans le système. Il incombe à l'opérateur désigné de veiller à ce que ces informations soient actualisées afin qu'elles puissent être prises en considération lorsque des rapports sont générés. Un échantillon de rapport (juillet 2015) peut être téléchargé sous le lien suivant: <https://files.upu.int/seos/1000/mpd/ui08092018556faaa7892691e1e80814bd9338338a>

## 2.2 Périodes couvertes – Rapports mensuels et semestriels

- Les rapports sont au format XLS, mensuels, et comportent une seule feuille.
- Un rapport consolidé au format pdf pour les rapports semestriels.
- Des rapports par opérateur uniquement (et non par type de demande).
- Toutes les données sont extraites de la base de données.

## 2.3 Unités employées dans les indicateurs de performance

- #: nombre total relevé au cours de la période considérée.
- %: pourcentage soit de la performance, soit du nombre total relevé, selon l'indicateur analysé.
- Heures/heures ouvrables: 35:14:24 → 35/8 heures ouvrables = 4,375 = 4 jours, 1 h + 14 min + 24 sec.
- Jours/jours ouvrables: 3,21 → 3 jours + 0,21 x 8 heures ouvrables = 3 jours + 1 h 40.

## 2.4 Règles concernant les cas de force majeure

Les opérateurs désignés informent le Bureau international dans les vingt-quatre heures suivant l'incident (jours fériés et chômés non compris) par télécopie ou courrier électronique au moyen de la formule de déclaration d'un cas de force majeure, partie 1 (Cas de force majeure – Ouverture d'un dossier), conformément aux règles énoncées sur le site Web de l'UPU. Une fois que le Bureau international a confirmé l'applicabilité de la force majeure, les jours durant lesquels le réseau a été perturbé peuvent être exclus du calcul de performance.

Le fait de ne pas informer le Bureau international dans le délais prescrit entraînera la non-application de la force majeure et, dans ce cas, de nouveaux rapports ne seront pas édités.

# 3. Rapports sur la performance

## 3.1 Rapport de synthèse

Le rapport de synthèse présente un résumé de la performance de chaque opérateur désigné en tant que partenaire requérant et répondant. Les résultats globaux de ce rapport peuvent être analysés plus en détail dans les rapports suivants. Les résultats apparaissant à la ligne «résultats globaux» sont, s'agissant de moyennes et de pourcentages, des moyennes pondérées; dans les autres cas, la somme totale est indiquée.

Le rapport destiné au partenaire répondant comporte les informations suivantes:

Rapidité d'exécution	Cette partie du rapport est un copier-coller des indicateurs figurant dans le rapport «Rapidité d'exécution»		
	Réponse dans les délais	Demandes reçues	Nombre de demandes reçues et dont la tâche correspondante a été close au cours de la période de rapport
		Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais prévus
	Délai d'ouverture des requêtes reçues	Délai moyen d'ouverture	Délai moyen d'ouverture des demandes reçues

Qualité	Cette partie du rapport est un copier-coller des indicateurs figurant dans le rapport «Durée»		
	Résolution des tâches	Tâches reçues	Nombre de tâches reçues qui ont été closes au cours de la période de rapport
		Résolution au niveau 1	Pourcentage de tâches reçues qui ont été closes au premier niveau d'enquête
		Réactivation	Pourcentage de tâches reçues ayant été réactivées
	Durée de la tâche	Durée moyenne	Durée moyenne de traitement des tâches reçues (en jours ouvrables)
		Dossiers clos	Pourcentage de tâches reçues qui ont été closes dans un délai de trente jours ouvrables
		Durée excessive	Pourcentage de tâches reçues qui ont été closes dans un délai supérieur à trente jours ouvrables

Le rapport destiné au partenaire requérant comporte les informations suivantes:

Rapidité d'exécution	Réponse dans les délais	Demandes envoyées	Nombre de demandes envoyées qui ont été closes au cours de la période de rapport
		Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes envoyées pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais prévus
	Délai d'ouverture de la réponse reçue	Délai moyen d'ouverture	Délai moyen d'ouverture des réponses reçues
Qualité	Résolution des tâches	Tâches transmises	Nombre de tâches transmises qui ont été closes au cours de la période de rapport
		Résolution au niveau 1	Pourcentage de tâches transmises qui ont été closes au premier niveau d'enquête
		Réactivation	Pourcentage de tâches transmises ayant été réactivées
	Durée de la tâche	Durée moyenne	Durée moyenne des tâches transmises
		Dossiers clos	Pourcentage de tâches transmises qui ont été closes dans un délai de trente jours ouvrables
		Durée excessive	Pourcentage de tâches transmises qui ont été closes dans un délai supérieur à trente jours ouvrables

### 3.2 Rapport sur la rapidité d'exécution

Ce rapport éclaire le niveau de qualité atteint par rapport à des valeurs de rapidité prédéfinies pour les requêtes de niveau 1 et 2 ainsi que globalement. Il indique le nombre total de demandes de renseignements reçues et envoyées ainsi que le nombre de tâches closes et prises en considération pour l'établissement des rapports. Il précise également le pourcentage de réponses dans les délais et en retard par rapport au nombre total de demandes de renseignements.

Le rapport destiné au partenaire répondant comporte les informations suivantes:

Tâches reçues	Nombre de tâches reçues par chaque pays. Les tâches réactivées sont aussi prises en considération dans tous les indicateurs (niveaux 1 et 2)	
Niveau 1	Demandes reçues	Nombre de demandes reçues et dont la tâche correspondante (au niveau 1) a été close au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 (art. RC 150)
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 (art. RC 150)
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par demande dans le cadre d'une tâche traitée au niveau 1
	Délai moyen d'ouverture des requêtes reçues	Temps écoulé entre la réception de la requête de niveau 1 et son ouverture
Niveau 2	Demandes reçues	Nombre de demandes reçues et dont la tâche correspondante (au niveau 2) a été close au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 2 (art. RC 150)
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 (art. RC 150)
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par demande dans le cadre d'une tâche traitée au niveau 2
	Délai moyen d'ouverture des requêtes reçues	Temps écoulé entre la réception de la requête de niveau 2 et son ouverture
Niveau 1 + niveau 2	Ces indicateurs reflètent les deux niveaux de traitement	
	Demandes reçues	Nombre de demandes reçues et dont les tâches correspondantes (aux niveaux 1 et 2) ont été closes au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 et de niveau 2
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 et de niveau 2
	Délai moyen d'ouverture des requêtes reçues	Temps écoulé entre la réception de la requête et son ouverture
Utilisation des messages SUM	Total des SUM envoyés	Nombre total de messages SUM envoyés
	Total des réponses tardives	Nombre total de réponses envoyées hors délais

Le rapport destiné au partenaire requérant comporte les informations suivantes:

Tâches transmises	Nombre de tâches envoyées par chaque pays. Les tâches réactivées sont aussi prises en considérations dans tous les indicateurs (niveaux 1 et 2)	
Niveau 1	Demandes envoyées	Nombre de demandes envoyées et dont la tâche correspondante (au niveau 1) a été close au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes envoyées pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 (art. RC 150)
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes envoyées pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1
	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par demande dans le cadre d'une tâche traitée au niveau 1
	Délai moyen d'ouverture des réponses reçues	Temps écoulé entre la réception de la réponse de niveau 1 et son ouverture
Niveau 2	Demandes envoyées	Nombre de demandes envoyées et dont la tâche correspondante (au niveau 2) a été close au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 2 (art. RC 150)
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes reçues pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 2
	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par demande dans le cadre d'une tâche traitée au niveau 2
	Délai moyen d'ouverture des réponses reçues	Temps écoulé entre la réception de la réponse de niveau 2 et son ouverture
Niveau 1 + niveau 2	Ces indicateurs reflètent les deux niveaux de traitement	
	Demandes envoyées	Nombre de demandes envoyées et dont les tâches correspondantes (aux niveaux 1 et 2) ont été closes au cours de la période de rapport
	Réponse dans les délais	Pourcentage de demandes envoyées pour lesquelles une réponse a été fournie dans les délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 et de niveau 2
	Réponse tardive	Pourcentage de demandes envoyées pour lesquelles une réponse a été fournie hors délais selon les prescriptions concernant les délais de réponse aux demandes de niveau 1 et de niveau 2
	Délai moyen d'ouverture des réponses reçues	Temps écoulé entre la réception de la réponse et son ouverture
Utilisation des messages SUM	Total des SUM reçus	Nombre total de messages SUM reçus
	Total des réponses tardives	Nombre total de réponses envoyées hors délais

### 3.3 Rapport sur la durée

Ce rapport présente plusieurs indicateurs de performance liés à la durée de traitement des tâches:

- Durée moyenne de traitement par niveau d'enquête et total.
- Taux de résolution après le premier niveau d'enquête.
- Délai moyen de requalification du niveau 1 au niveau 2.
- Taux de réactivation des tâches (à savoir les cas non résolus dans le délai fixé).
- Proportion de dossiers clos dans un délai de vingt et de trente jours ouvrables.

Le rapport destiné au partenaire répondant comporte les informations suivantes:

Tâches reçues	Nombre de tâches reçues par chaque pays	
Tâches à un seul niveau de traitement	Seules les tâches ayant fait l'objet d'un traitement unique de niveau 1 et sans requalification sont prises en considération	
	Traitement de niveau 1	Nombre de tâches ne comprenant qu'une seule demande correspondant à un traitement de niveau 1
	Durée moyenne du traitement de niveau 1	Durée moyenne des demandes à un seul niveau de traitement
	Taux de résolution au terme du premier niveau	Pourcentage de tâches closes après la première réponse (c'est-à-dire n'ayant fait l'objet que d'une seule requête)
Tâches à deux niveaux de traitement	Seules les tâches ayant fait l'objet d'un traitement à deux niveaux (niveau 1 + niveau 2) et sans réactivation sont prises en considération	
	Tâches à deux niveaux de traitement (L1 + L2)	Nombre de tâches ne comprenant que deux niveaux (L1 + L2), sans réactivation
	Durée moyenne du traitement de niveau 1	Durée moyenne du traitement au niveau 1 des tâches à deux niveaux
	Durée moyenne du traitement de niveau 2	Durée moyenne du traitement au niveau 2 des tâches à deux niveaux
	Délai moyen de requalification de la réponse de niveau 1 à la requête de niveau 2	Durée moyenne entre la réponse de niveau 1 et la requête de niveau 2
	Durée moyenne L1 + L2 (y compris requalification)	Durée moyenne entre la première requête et la deuxième réponse, y compris le temps intermédiaire (délai de requalification)
	Taux de résolution au terme du deuxième niveau	Pourcentage de tâches closes après deux niveaux d'enquête
Tâches réactivées	Tâches réactivées (tâches avec deux requêtes de niveau 1)	
	Tâches > deux niveaux	Nombre de tâches réactivées (avec deux requêtes de niveau 1)
	Ratio de réactivation	Pourcentage de tâches réactivées

Durée de la tâche	Indicateurs de durée et de dossiers clos selon les normes	
	Durée moyenne	Temps moyen écoulé, exprimé en jours ouvrables, entre la première requête et la dernière réponse aboutissant à la clôture du dossier (manuellement ou automatiquement)
	Dossiers clos dans les vingt jours ouvrables	Nombre de tâches closes (résolues) dans un délai de vingt jours ouvrables
		Pourcentage de tâches closes dans un délai de vingt jours ouvrables
	Dossiers clos dans les trente jours ouvrables	Nombre de tâches closes (résolues) dans un délai de trente jours ouvrables
		Pourcentage de tâches closes dans un délai de trente jours ouvrables
Durée excessive	Tâche dont la durée de traitement est considérée comme excessive	
	Tâches de plus de trente jours ouvrables	Nombre de tâches ouvertes depuis plus de trente jours ouvrables
		Pourcentage de tâches ouvertes depuis plus de trente jours ouvrables

Le rapport destiné au partenaire requérant comporte les informations suivantes:

Tâches transmises	Nombre de tâches envoyées à chaque pays	
Tâches à un seul niveau de traitement	Seules les tâches ayant fait l'objet d'un traitement unique de niveau 1 et sans requalification sont prises en considération	
	Traitement de niveau 1	Nombre de tâches ne comprenant qu'une seule demande correspondant à un traitement de niveau 1
	Durée moyenne du traitement de niveau 1	Durée moyenne des demandes à un seul niveau de traitement
	Taux de résolution au terme du premier niveau	Pourcentage de tâches closes après la première réponse (c'est-à-dire n'ayant fait l'objet que d'une seule requête)
Tâches à deux niveaux de traitement	Seules les tâches ayant fait l'objet d'un traitement à deux niveaux (niveau 1 + niveau 2) et sans réactivation sont prises en considération	
	Tâches à deux niveaux de traitement (L1 + L2)	Nombre de tâches ne comprenant que deux niveaux (L1 + L2), sans réactivation
	Durée moyenne du traitement de niveau 1	Durée moyenne du traitement au niveau 1 des tâches à deux niveaux
	Durée moyenne du traitement de niveau 2	Durée moyenne du traitement au niveau 2 des tâches à deux niveaux
	Délai moyen de requalification de la réponse de niveau 1 à la requête de niveau 2	Durée moyenne entre la réponse de niveau 1 et la requête de niveau 2
	Durée moyenne L1 + L2 (y compris requalification)	Durée moyenne entre la première requête et la deuxième réponse, y compris le temps intermédiaire (délai de requalification)
	Taux de résolution au terme du deuxième niveau	Pourcentage de tâches closes après deux niveaux d'enquête



Tâches réactivées	Tâches réactivées (tâches avec deux requêtes de niveau 1)	
	Tâches > deux niveaux	Nombre de tâches réactivées (avec deux requêtes de niveau 1)
	Ratio de réactivation	Pourcentage de tâches réactivées
Durée de la tâche	Indicateurs de durée et de dossiers clos selon les normes	
	Durée moyenne	Temps moyen écoulé, exprimé en jours ouvrables, entre la première requête et la dernière réponse aboutissant à la clôture du dossier (manuellement ou automatiquement)
	Dossiers clos dans les vingt jours ouvrables	Nombre de tâches closes (résolues) dans un délai de vingt jours ouvrables
		Pourcentage de tâches closes dans un délai de vingt jours ouvrables
	Dossiers clos dans les trente jours ouvrables	Nombre de tâches closes (résolues) dans un délai de trente jours ouvrables
		Pourcentage de tâches closes dans un délai de trente jours ouvrables
Durée excessive	Tâche dont la durée de traitement est considérée comme excessive	
	Tâches de plus de trente jours ouvrables	Nombre de tâches ouvertes depuis plus de trente jours ouvrables
		Pourcentage de tâches ouvertes depuis plus de trente jours ouvrables

### 3.4 Rapport sur la qualité et les anomalies

Ce rapport indique l'utilisation des messages concernant la qualité (QUM et SUM) par niveau d'enquête ainsi que globalement.

Pour les partenaires répondant, l'évaluation des réponses et de la qualité apparaît aussi.

*En tant que partenaire répondant*

Niveau 1	Indicateurs relatifs aux seuls messages utilisés au niveau 1 (L1) de traitement des tâches	
	Demandes reçues	Nombre de demandes de niveau 1 reçues par le partenaire répondant
	QUM envoyés	Nombre de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 1
		Pourcentage de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 1
	Réponses aux QUM	Nombre de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant au niveau 1
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant au niveau 1
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 1
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 1
	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants au niveau 1
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants au niveau 1

Niveau 2	Indicateurs relatifs aux seuls messages utilisés au niveau 2 (L2) de traitement des tâches	
	Demandes reçues	Nombre de demandes de niveau 2 reçues par le partenaire répondant
	QUM envoyés	Nombre de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 2
		Pourcentage de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 2
	Réponses aux QUM	Nombre de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant au niveau 2
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant au niveau 2
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 2
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 2
Niveau 1 + niveau 2	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants au niveau 2
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants au niveau 2
	Indicateurs relatifs aux messages utilisés aux niveaux 1 et 2 (L1 et L2) de traitement des tâches	
	Demandes reçues	Nombre total de demandes reçues aux deux niveaux de traitement par le partenaire répondant
	QUM envoyés	Nombre total de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants aux deux niveaux de traitement
	Réponses aux QUM	Nombre total de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par les partenaires requérants aux messages QUM envoyés par le partenaire répondant aux deux niveaux de traitement
	SUM envoyés	Nombre total de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants aux deux niveaux de traitement
	SUM reçus	Nombre total de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire répondant de la part des partenaires requérants aux deux niveaux de traitement

Evaluation négative des réponses du partenaire répondant	Indicateurs pour la qualité de la réponse fournie par le partenaire répondant sur la base des évaluations faites par le partenaire requérant. Par défaut, l'évaluation ne s'applique qu'aux réponses insatisfaisantes	
	Niveau 1	Nombre total de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant au niveau 1
		Pourcentage de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant au niveau 1
	Niveau 2	Nombre total de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant au niveau 2
		Pourcentage de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant au niveau 2
	Total	Nombre total de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant aux deux niveaux
		Pourcentage de réponses jugées insatisfaisantes par le partenaire requérant aux deux niveaux

*En tant que partenaire requérant*

Niveau 1	Indicateurs relatifs aux seuls messages utilisés au niveau 1 (L1) de traitement des tâches	
	Demandes envoyées	Nombre de demandes de niveau 1 envoyées par le partenaire requérant
	QUM reçus	Nombre de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 1
		Pourcentage de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 1
	Réponses aux QUM	Nombre de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants au niveau 1
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants au niveau 1
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par le partenaire requérant aux partenaires répondants au niveau 1
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire requérant aux partenaires répondants au niveau 1
	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 1
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 1

Niveau 2	Indicateurs relatifs aux seuls messages utilisés au niveau 2 (L2) de traitement des tâches	
	Demandes envoyées	Nombre de demandes de niveau 2 envoyées par le partenaire requérant
	QUM reçus	Nombre de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 2
		Pourcentage de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 2
	Réponses aux QUM	Nombre de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants au niveau 2
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants au niveau 2
	SUM envoyés	Nombre de messages SUM envoyés par le partenaire requérant aux partenaires répondants au niveau 2
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire répondant aux partenaires requérants au niveau 2
Niveau 1 + niveau 2	SUM reçus	Nombre de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 2
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants au niveau 2
	Indicateurs relatifs aux messages utilisés aux niveaux 1 et 2 (L1 et L2) de traitement des tâches	
	Demandes envoyées	Nombre total de demandes envoyées aux deux niveaux de traitement par le partenaire requérant
	QUM reçus	Nombre total de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages QUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
	Réponses aux QUM	Nombre total de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de réponses QUM envoyées par le partenaire requérant aux messages QUM envoyés par les partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
	SUM envoyés	Nombre total de messages SUM envoyés par le partenaire requérant aux partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages SUM envoyés par le partenaire requérant aux partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
	SUM reçus	Nombre total de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants aux deux niveaux de traitement
		Pourcentage de messages SUM reçus par le partenaire requérant de la part des partenaires répondants aux deux niveaux de traitement

### 3.5 Motif du rapport sur les demandes

Ce rapport indique le nombre total de demandes de renseignements reçues/envoyées ainsi que leur nombre et leur pourcentage par type de requête. L'objet de ce rapport est d'éclairer les principaux motifs de réclamation des clients et d'aider les partenaires à prendre les mesures adéquates pour résoudre les problèmes récurrents soulevés par ces requêtes. Sept types de requêtes ont été prédéfinis. Elaborée sur la base du vécu et des propositions des services à la clientèle, cette liste évoluera en conséquence.

Les résultats globaux sont des pourcentages purs du nombre total de requêtes reçues ou envoyées (et non des moyennes pondérées).

### 3.6 Rapport sur les notifications

Ce rapport indique l'utilisation des messages de notification, leur requalification vers le premier niveau d'enquête ainsi que le délai moyen d'ouverture et de réponse au message de notification.

Le rapport destiné au partenaire répondant comporte les informations suivantes:

Notifications reçues	Nombre de notifications reçues par le partenaire répondant
Réponses à des notifications	Nombre de notifications auxquelles il a été répondu
	Pourcentage des notifications auxquelles il a été répondu
Notifications ignorées	Nombre de notifications qui ont été ignorées
	Pourcentage des notifications qui ont été ignorées
Notifications sans réponse	Nombre de notifications auxquelles il n'a pas été répondu
	Pourcentage des notifications auxquelles il n'a pas été répondu
Notifications requalifiées en L1	Nombre de notifications ayant été requalifiées au niveau 1
	Pourcentage de notifications ayant été requalifiées au niveau 1
Délai moyen d'ouverture d'une notification	Délai moyen d'ouverture d'une notification (en heures ouvrables)
Délai moyen de réponse/non-réponse	Délai moyen de réponse/non-réponse à une notification (en heures ouvrables)

Le rapport destiné au partenaire requérant comporte les informations suivantes:

Notifications envoyées	Nombre de notifications envoyées par le partenaire requérant
Réponses à des notifications	Nombre de notifications auxquelles il a été répondu
	Pourcentage de notifications auxquelles il a été répondu
Notifications ignorées	Nombre de notifications qui ont été ignorées
	Pourcentage des notifications qui ont été ignorées
Notifications sans réponse	Nombre de notifications auxquelles il n'a pas été répondu
	Pourcentage des notifications auxquelles il n'a pas été répondu
Notifications requalifiées en L1	Nombre de notifications ayant été requalifiées au niveau 1
	Pourcentage de notifications ayant été requalifiées au niveau 1
Délai moyen d'ouverture d'une notification	Délai moyen d'ouverture d'une notification (en heures ouvrables)

### 3.7 Rapport sur la gestion du temps

Ce rapport indique la performance du partenaire répondant par rapport à l'indicateur temporel. Ces informations sur le temps pris pour ouvrir chaque type de demande de renseignements et y répondre ainsi que le temps non utilisé permettent de mieux comprendre la gestion du temps afin d'améliorer l'efficacité du processus d'enquête. Ce rapport est destiné au seul partenaire répondant; le partenaire requérant n'en reçoit pas.

*En tant que partenaire répondant*

Demandes reçues	Nombre de demandes de niveau 1 et 2 reçues par le partenaire répondant		
Demandes	Nombre de demandes reçues par niveau		
Statut	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la réception d'une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables et l'envoi de la réponse
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la réception d'une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 2) en heures ouvrables et l'envoi de la réponse
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Actualisation/confirmation du statut de l'envoi» (au niveau 2) en heures ouvrables
Preuve écrite de livraison	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Preuve écrite de livraison» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Preuve écrite de livraison» (au niveau 1) en heures ouvrables et l'envoi de la réponse
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Preuve écrite de livraison» (au niveau 1) en heures ouvrables
Contestation	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Livraison contestée» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Livraison contestée» (au niveau 2) en heures ouvrables et l'envoi de la réponse
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Livraison contestée» (au niveau 2) en heures ouvrables

Changement	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Demande de modification/correction de l'adresse, de redistribution, de renvoi ou d'interruption de la distribution de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Demande de modification/correction de l'adresse, de redistribution, de renvoi ou d'interruption de la distribution de l'envoi» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Demande de modification/correction de l'adresse, de redistribution, de renvoi ou d'interruption de la distribution de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables
Douanes	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 2) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Enquête douanière» (au niveau 2) en heures ouvrables
Retard	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Explication concernant un retard de distribution/traitement à destination» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Explication concernant un retard de distribution/traitement à destination» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Explication concernant un retard de distribution/traitement à destination» (au niveau 1) en heures ouvrables
Retour inexpliqué	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Retour inexpliqué de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Retour inexpliqué de l'envoi» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Retour inexpliqué de l'envoi» (au niveau 1) en heures ouvrables

Remboursement	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 2) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Montant du remboursement non perçu» (au niveau 2) en heures ouvrables
Dommage	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 2) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Dommage/contenu manquant» (au niveau 2) en heures ouvrables
Mal dirigé	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 2) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Envoi mal dirigé/réexpédié/en transit» (au niveau 2) en heures ouvrables



Avis de réception	Niveau 1	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 1) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 1) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 1) en heures ouvrables
	Niveau 2	Délai d'ouverture	Temps écoulé entre la réception et la consultation d'une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 2) en heures ouvrables
		Délai de réponse	Temps écoulé entre la consultation d'une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 2) et l'envoi de la réponse en heures ouvrables
		Temps non utilisé	Temps écoulé entre le moment effectif et le moment théorique d'envoi de la réponse à une requête de type «Avis de réception (AR)» (au niveau 2) en heures ouvrables

### 3.8 Fichiers plats

Les fichiers plats sont diffusés mensuellement et semestriellement, en même temps que les rapports. Ils devraient être générés le même jour que les rapports afin de garantir l'exactitude des données.

#### 3.8.1 Fichiers plats des tâches

<i>Intitulé de la colonne</i>	<i>Définition</i>
ITEM_ID	Registre de l'envoi associé à chaque tâche
REQ_PARTNER	Partenaire initiateur de la tâche (auteur de la première requête)
REP_PARTNER	Partenaire qui réagit à la tâche (fournit la première réponse)
CC_DEST	Centre d'appel auquel la demande est envoyée
AGENT_DEST	Agent qui fournit la réponse de niveau 1
FIRST_REQ	Date et heure de la première requête
LAST_REP	Date et heure de la dernière réponse
CLOSE_DT	Date et heure de clôture de la tâche (manuelle ou automatique)
WORKING_TIME_SS_TOTAL	Temps de travail en secondes → durée de L1 + L2 (sur la base des jours ouvrables)
DURATION_WORKFLOW	Durée de traitement de la tâche en secondes → L1 + requalification + L2 + réactivation éventuelle (sur la base des jours ouvrables)
DURATION (calendar days)	Durée de traitement de la tâche en jours civils → L1 + requalification + L2 + réactivation éventuelle
WORKING_DAYS (incl. escalation)	Durée de traitement de la tâche en jours ouvrables, requalifications comprises
WORKING_DAYS (excl. escalation)	Durée de traitement de la tâche en jours ouvrables, hors requalifications
L1	Nombre de requêtes de niveau 1 dans la tâche
REQ_TYPE_L1	Type de requêtes sélectionné pour le niveau 1
QUM_L1	Messages QUM reçus du partenaire répondant au niveau 1
QUMR_L1	Messages QUM auxquels le partenaire requérant a répondu au niveau 1

SUM_L1	Nombre de messages SUM échangés au niveau 1
REPLY_RATING_L1	Pourcentage de réponses de qualité – évaluation reçue du partenaire requérant évaluant le partenaire répondant au niveau 1 de traitement
ONTIME_L1	Oui (Y) – répondu dans les délais selon les normes relatives aux colis au niveau 1 Non (N) – répondu hors délais selon les normes relatives aux colis au niveau 1
TIME_OPEN_REQUESTS_L1	Délai d'ouverture des requêtes reçues au niveau 1 – heure à laquelle une requête est ouverte par le partenaire répondant moins heure à laquelle une requête est reçue par le partenaire répondant
TIME_OPEN_REPLIES_L1	Délai d'ouverture des réponses reçues au niveau 1 – heure à laquelle une réponse est ouverte par le partenaire requérant moins heure à laquelle une réponse est envoyée par le partenaire répondant
L2	Nombre de requêtes de niveau 2 dans la tâche
REQ_TYPE_L2	Type de requêtes sélectionné pour le niveau 2
QUM_L2	Messages QUM reçus du partenaire répondant au niveau 2
QUMR_L2	Messages QUM auxquels le partenaire requérant a répondu au niveau 2
SUM_L2	Nombre de messages SUM échangés au niveau 2
REPLY_RATING_L2	Pourcentage de réponses de qualité – évaluation reçue du partenaire requérant évaluant le partenaire répondant au niveau 2 de traitement
RATING_REASON_L2	Les partenaires requérants qui évaluent les réponses reçues doivent justifier leur évaluation en sélectionnant un motif
ONTIME_L2	Oui (Y) – répondu dans les délais selon les normes EMS pour le niveau 2 Non (N) – répondu hors délais selon les normes EMS pour le niveau 2
TIME_OPEN_REQUESTS_L2	Délai d'ouverture des requêtes reçues au niveau 2 – heure à laquelle une requête est ouverte par le partenaire répondant moins heure à laquelle une requête est reçue par le partenaire répondant
TIME_OPEN_REPLIES_L2	Délai d'ouverture des réponses reçues au niveau 2 – heure à laquelle une réponse est ouverte par le partenaire requérant moins heure à laquelle une réponse est envoyée par le partenaire répondant
REACTIVATIONS	Nombre de réactivations d'une tâche, soit le nombre de réponses de niveau 1 reçues après la première de niveau 1
CLOSE_TYPE	Mode de clôture de la tâche: manuel (M) ou automatique (A)