



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Guide de l'utilisateur

Rémunération supplémentaire pour les envois recommandés,
les envois avec valeur déclarée et les envois exprès

Version: 31 mars 2012

Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

Sommaire	Page
1. Principaux éléments du programme	5
1.1 Cadre réglementaire	5
1.2 Conditions de l'UPU régissant le programme de rémunération supplémentaire	7
1.3 Conditions générales de participation	9
2. Principes fondamentaux	10
2.1 Indicateurs de service	10
2.2 Calcul des délais de transmission	11
2.3 Date limite	11
2.4 Niveaux de performance	11
2.5 Taux de compensation	12
2.6 Période couverte par le rapport	12
2.7 Calcul du ratio	12
3. Rapports	12
3.1 Généralités	13
3.2 Rapport d'évaluation et de simulation comptable pour la poste aux lettres	13
3.3 Partie du rapport consacrée aux envois arrivants	14
3.4 Partie du rapport consacrée aux envois partants	16
4. Génération des rapports	16
4.1 Format du rapport	16
4.2 Utilisateurs autorisés	16
5. Anomalie dans les rapports (signalement des problèmes)	17

1. Principaux éléments du programme

1.1 Cadre réglementaire

Se fondant sur l'article 27.8 de la Convention, le Conseil d'exploitation postale (CEP) 2010 a approuvé des modifications au Règlement de la poste aux lettres instaurant une rémunération supplémentaire pour la fourniture d'éléments de service additionnels pour les envois recommandés, avec valeur déclarée et exprès. Les articles concernés du Règlement de la poste aux lettres (art. RL 213bis et RL 213ter) sont reproduits ci-après:

«Article RL 213bis

Rémunération supplémentaire pour la fourniture d'éléments de service additionnels concernant les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée et les envois exprès

1 Principes généraux

1.1 La rémunération prévue à l'article 27.8 de la Convention de l'UPU pour les envois recommandés et les envois avec valeur déclarée peut être augmentée pour les opérateurs désignés qui choisissent d'associer la rémunération au titre de ces envois à l'offre d'éléments de service additionnels dans le cadre de leurs relations avec les autres opérateurs désignés ayant également choisi d'associer la rémunération au titre de ces envois à l'offre d'éléments de service additionnels. Pour pouvoir prétendre à cette rémunération supplémentaire, les opérateurs désignés participants doivent remplir les conditions fixées pour chaque catégorie d'envois sous 2 et 3.

1.2 De même, la rémunération par envoi au titre des frais terminaux pour les envois exprès, qui est calculée conformément aux dispositions de l'article 28.4 à 8 pour les opérateurs désignés du système cible et de l'article 29.3 pour les opérateurs désignés du système de transition, peut être augmentée pour les opérateurs désignés choisissant d'associer la rémunération au titre de ces envois à l'offre d'éléments de service additionnels dans le cadre de leurs relations avec les autres opérateurs désignés ayant également choisi d'associer la rémunération au titre de ces envois à l'offre d'éléments de service additionnels. Pour pouvoir prétendre à cette rémunération supplémentaire, les opérateurs désignés participants doivent remplir les conditions fixées pour cette catégorie d'envois sous 2 et 3.

2 Éléments de service additionnels

2.1 Afin que les opérateurs désignés ayant choisi d'associer la rémunération au titre des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des envois exprès à l'offre d'éléments de service additionnels puissent prétendre à une rémunération supplémentaire, ces opérateurs devraient offrir, dans le cadre du service concernant ces envois, les éléments de service suivants:

2.1.1 Code à barres conforme à la norme S10 de l'UPU

2.1.1.1 Les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée et les envois exprès partants devraient porter un identifiant muni d'un code à barres conforme à la norme S10 de l'UPU.

2.1.2 Transmission électronique d'informations concernant les envois partants

2.1.2.1 Les données de suivi obligatoires concernant les envois partants (EMC) devraient être transmises aux opérateurs désignés de destination participants dès la fermeture et l'expédition de la dépêche. Les éléments de données requis sont définis à l'article RL 185bis.1.1.

2.1.3 Transmission électronique d'informations concernant les envois arrivants

2.1.3.1 Les données de suivi obligatoires pour les envois arrivants (EMD, EMH et EMI) devraient être transmises aux opérateurs désignés d'origine participants dans les délais et conformément aux objectifs de qualité définis sous 3. Les éléments de données requis sont définis à l'article RL 185bis.1.1.

3 Délais pour la transmission des informations et la réalisation des objectifs de qualité

3.1 Afin qu'une rémunération supplémentaire puisse être octroyée pour les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée et les envois exprès arrivants, dans le cadre d'une relation entre un opérateur désigné d'origine et un opérateur désigné de destination satisfaisant aux conditions énoncées sous 2, l'opérateur désigné de destination devrait atteindre (dans le cadre de cette relation spécifique) les objectifs ci-après concernant la transmission des données de scannage rela-

tives aux événements.

- 3.1.1 Pour 70% des envois associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange), les conditions ci-après devraient être remplies:
 - 3.1.1.1 pour 80% des envois, les données concernant un événement EMD devraient être transmises dans un délai de soixante-douze heures à compter de la date et de l'heure de l'événement;
 - 3.1.1.2 pour 80% des envois, les données concernant un événement EMH (vaine tentative de distribution) et/ou un événement EMI (remise finale) devraient être transmises dans un délai de cent vingt heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.
- 4 Montant de la rémunération supplémentaire
 - 4.1 Pour la totalité des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des envois exprès arrivants de chaque catégorie échangés dans le cadre d'une relation donnée entre des opérateurs désignés, pour lesquels les conditions définies sous 2.1.3.1 sont remplies et les objectifs de qualité définis sous 3 sont atteints, une rémunération supplémentaire de 0,5 DTS par envoi sera versée à l'opérateur désigné de destination par l'opérateur désigné d'origine.
- 5 Communication de l'offre d'éléments de service additionnels
 - 5.1 L'offre d'éléments de service additionnels associée à la rémunération supplémentaire sera communiquée au Bureau international. Les informations pertinentes seront publiées dans le Recueil de la poste aux lettres. Les rapports et le paiement de la rémunération supplémentaire seront effectifs au premier trimestre suivant la date de communication de l'offre, mais après un délai d'au moins deux mois suivant celle-ci.

Article RL 213ter

Evaluation de la performance. Rapports et validation

- 1 Evaluation
 - 1.1 Les résultats mentionnés dans l'article RL 213bis obtenus par rapport aux objectifs de qualité seront évalués au moyen d'un système approprié reconnu, qui utilisera à cet effet les données de scannage transmises.
 - 1.2 Des rapports mensuels et annuels seront établis et transmis aux opérateurs désignés concernés.
- 2 Rapports
 - 2.1 Les rapports comprendront les résultats de la transmission des données de scannage concernant les envois arrivants reçus par chaque opérateur désigné dans le cadre de sa relation avec chacun des autres opérateurs désignés participants.
 - 2.2 Le Bureau international ajoutera au rapport annuel final une liste des relations, par catégorie d'envois, dans le cadre desquelles les envois arrivants donnent lieu à une rémunération supplémentaire. Ce rapport sera transmis aux opérateurs désignés concernés, au plus tard à la fin du mois de janvier suivant. Les rapports seront considérés comme définitifs si aucune requête à cet égard n'a été reçue à la fin de février.
- 3 Traitement des requêtes
 - 3.1 Les opérateurs désignés peuvent présenter des requêtes au sujet des résultats en fournissant des éléments de preuve au Bureau international. Le Conseil d'exploitation postale prendra une décision à cet égard sur la base d'une évaluation effectuée par le Bureau international.
- 4 Coûts
 - 4.1 Les coûts d'administration entraînés par ces éléments de service supplémentaires seront supportés par les opérateurs désignés participants.»

1.2 Conditions de l'UPU régissant le programme de rémunération supplémentaire

1.2.1 But du programme

Ce programme a été établi pour donner aux opérateurs désignés y participant la possibilité d'échanger des données de scannage des codes à barres, de manière à améliorer la transparence au niveau de la clientèle, la transparence de l'exploitation et le service à la clientèle pour les envois recommandés, les envois exprès et/ou les envois avec valeur déclarée. Si certains objectifs et conditions en matière de qualité sont respectés, chaque opérateur désigné participant aura droit à la rémunération liée aux services de scannage du courrier arrivant qui auront été fournis au cours de l'année civile concernée.

1.2.2 Options de participation

La participation à ce programme de scannage est facultative. Si un opérateur désigné souhaite y prendre part, il a trois options et il peut en choisir une ou deux, ou adopter les trois:

- 1^o Participation au programme pour l'échange de données de scannage concernant les envois recommandés.
- 2^o Participation au programme pour l'échange de données de scannage concernant les envois exprès.
- 3^o Participation au programme pour l'échange de données de scannage concernant les envois avec valeur déclarée.

1.2.3 Conditions de participation

Principe de réciprocité

Si un opérateur désigné choisit de participer au programme de scannage des données concernant les envois recommandés, les envois exprès ou les envois avec valeur déclarée, il devra, dans le cas de chaque option choisie, fournir des services de scannage tant pour le courrier arrivant que pour le courrier partant, comme indiqué dans le Règlement.

En pratique, cela signifie que, pour chaque option choisie, un opérateur désigné devra offrir au minimum le service de scannage des envois arrivants. Si un opérateur désigné offre à ses clients le service de courrier partant, il devra également offrir aux autres opérateurs désignés participant au programme le service de scannage du courrier partant. Si un opérateur désigné n'offre pas à ses clients le service de courrier partant (exprès et avec valeur déclarée, vu que le service de courrier recommandé est obligatoire pour tous les opérateurs désignés), une exception au principe de réciprocité est admise.

Éléments de service additionnels

Quelle que soit l'option de participation choisie par un opérateur désigné, trois éléments de service doivent être fournis pour qu'il soit possible de bénéficier de la rémunération supplémentaire:

- Les envois recommandés, les envois exprès ou les envois avec valeur déclarée partants doivent porter un identifiant muni d'un code à barres conforme à la norme S10 de l'UPU.
- Les envois recommandés, les envois exprès ou les envois avec valeur déclarée partants doivent être scannés au moment de leur expédition et les informations issues du scannage doivent être fournies au Bureau international.
- Les envois recommandés, les envois exprès ou les envois avec valeur déclarée arrivants doivent être scannés au moment de leur arrivée et au moment de leur distribution, et les informations issues du scannage doivent être fournies au Bureau international.

1.2.4 Objectifs en matière de qualité

Pour pouvoir bénéficier de la rémunération pour chacun des services qu'un opérateur désigné a choisi d'assurer, ce dernier doit atteindre, au cours de l'année civile concernée, certains objectifs en matière de qualité. Ces objectifs s'appliquent aux opérateurs désignés de destination. L'opérateur désigné de destination

doit atteindre les objectifs indiqués ci-dessous, en ce qui concerne la transmission des informations relatives au scannage des envois. Pour 70% des envois associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur), les conditions ci-après devraient être remplies:

- Pour 80% des envois, les données concernant un événement EMD (arrivée au bureau d'échange de destination) devraient être transmises dans un délai de soixante-douze heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.
- Pour 80% des envois, les données concernant un événement EMH (tentative de distribution/vaine tentative de distribution) et/ou un événement EMI (remise finale) devraient être transmises dans un délai de cent vingt heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.

1.2.5 Nombre d'envois pouvant faire l'objet d'une rémunération supplémentaire

Si, pour un service particulier durant l'année civile concernée, un opérateur désigné de destination fournit les éléments de service additionnels et atteint les objectifs en matière de qualité décrits ci-dessus, il aura droit à une rémunération supplémentaire pour ce service.

Le nombre d'envois arrivants pouvant faire l'objet d'une rémunération sera alors déterminé. Il sera basé sur les exigences indiquées dans le Règlement concernant les envois arrivants censés faire l'objet d'un scannage au moment de l'arrivée et de la distribution et concernant le respect des délais de transmission des informations de scannage. La rémunération sera possible pour tous les envois ayant fait l'objet d'un scannage au moment de leur arrivée et de leur distribution, et pour lesquels les données de scannage auront été transmises dans les délais prescrits.

1.2.6 Montant de la rémunération

Pour l'année civile considérée, et pour chaque service pour lequel des éléments de service auront été fournis et des objectifs qualitatifs auront été atteints, l'opérateur désigné de destination pourra recevoir de la part de l'opérateur désigné d'origine la somme de 0,5 DTS pour chaque envoi pour lequel les conditions de scannage au moment de l'arrivée et de la distribution auront été remplies.

1.2.7 Evaluations, rapports et contestations

Pour permettre l'évaluation des performances par rapport aux objectifs qualitatifs fixés, on a mis en place un système approprié de collecte et de stockage de données de scannage transmises ainsi qu'un système approprié de rapports mensuels et annuels sur les performances des opérateurs désignés participants.

Les rapports comprendront les résultats de la transmission des données de scannage concernant les envois arrivants reçus par chaque opérateur désigné dans le cadre de ses relations avec chacun des autres opérateurs désignés participants. Les opérateurs désignés pourront contester ces résultats en fournissant des preuves au Bureau international. Le CEP prendra alors une décision sur la base de l'évaluation qui aura été faite par le Bureau international.

1.2.8 Obligation de fournir à l'UPU les données de scannage

Chaque opérateur désigné choisissant de participer à un ou plusieurs programmes concernant les services des envois recommandés, exprès ou avec valeur déclarée devra fournir à l'UPU, en temps utile, comme spécifié dans le Règlement, toutes les données de scannage obligatoires qu'il aura recueillies pour ces services. Des opérateurs désignés confient actuellement le scannage de leurs données à divers organismes, et il est donc nécessaire de les obliger à mettre ces données à la disposition de l'UPU.

Si un opérateur désigné participant ne stocke pas actuellement ses données de scannage auprès du Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU, il doit remplir une formule autorisant l'organisme stockant ses données à les transmettre au CTP régulièrement et en temps utile.

1.2.9 Exemple de l'application des dispositions de l'article RL 213bis

- 1° L'opérateur désigné d'un pays A et l'opérateur désigné d'un pays B choisissent de prendre part à l'échange réciproque de données de scannage des envois recommandés.
- 2° Au cours de l'année, chaque pays fournit au Bureau international les données concernant l'événement EMC issues du scannage des envois recommandés partants, sur la base des identifiants munis de codes à barres conformes à la norme S10, et chaque opérateur désigné fournit au Bureau international les données concernant les événements EMD, EMH et EMI issues du scannage des envois recommandés arrivants.

- 3° Le pays B reçoit 100 envois recommandés du pays A durant l'année civile 2011. Sur ces 100 envois, 80 sont associés à l'événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur) dans le pays A. Dans le pays B, le scannage et la transmission des données relatives aux événements ayant lieu à destination s'effectue comme suit:
- Sur 80 envois associés à un événement EMC, 70 bénéficient des données concernant un événement EMD (arrivée au bureau d'échange de destination) transmises dans un délai de soixante-douze heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.
 - Sur 80 envois associés à un événement EMC, 65 bénéficient des données concernant un événement EMH (tentative de distribution/vaine tentative de distribution) et/ou un événement EMI (remise finale) transmises dans un délai de cent vingt heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.
 - Soixante-huit envois bénéficient également des données concernant un événement EMD transmises dans un délai de soixante-douze heures à compter de la date et de l'heure de l'événement ainsi que des données concernant un événement EMH et/ou un événement EMI transmises dans un délai de cent vingt heures à compter de la date et de l'heure de l'événement.

Pour pouvoir prétendre à une rémunération supplémentaire, l'opérateur désigné du pays B doit atteindre deux objectifs qualitatifs:

- Transmission des données concernant un événement EMD (arrivée au bureau d'échange de destination) dans un délai de soixante-douze heures à compter de la date et de l'heure de l'événement pour 80% de 70% des envois associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur) dans le pays A, soit $80 \text{ envois} \times 0,70 \times 0,80 =$ au minimum 44,8 envois.
- Transmission des données concernant un événement EMH (tentative/vaine tentative de distribution) et/ou EMI (distribution finale) dans un délai de cent vingt heures à compter de la date et de l'heure de l'événement pour 80% de 70% des envois associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur) dans le pays A, soit $80 \text{ envois} \times 0,70 \times 0,80 =$ au minimum 44,8 envois.

Dans ce cas, on constate que:

- le pays B a transmis, dans les délais prescrits, les données concernant les événements EMD pour 70 envois; il s'agit d'une valeur plus élevée que le minimum de 44,8 envois; le pays considéré a donc rempli la première condition requise;
 - le pays B a également transmis, dans les délais prescrits, les données concernant les événements EMH et/ou EMI pour 65 envois; il s'agit d'une valeur plus élevée que le minimum de 44,8 envois; le pays considéré a donc rempli la seconde condition requise.
- 4° D'après les informations ci-dessus, on constate également que 68 envois ont bénéficié d'une transmission, dans les délais prescrits, des données issues du scannage au moment de l'arrivée du courrier et du scannage au moment de la distribution de ce dernier. Par conséquent, le nombre d'envois pouvant faire l'objet d'une rémunération supplémentaire est de 68.
- 5° Ainsi, vu que le pays B peut prétendre à une rémunération supplémentaire et que, pour 68 envois, les données de scannage des événements EMD et EMH ou EMI ont été transmises dans les délais prescrits, ce pays peut bénéficier de la rémunération concernée, calculée comme suit: $0,5 \text{ DTS} \times 68 \text{ envois recommandés} = 34 \text{ DTS}$.

1.3 Conditions générales de participation

Participation

Un opérateur désigné peut décider de participer au programme de rémunération supplémentaire en choisissant de fournir au moins l'un des services additionnels. Les opérateurs désignés souhaitant participer au programme de rémunération supplémentaire de l'UPU doivent notifier leur intention au Secrétariat du Bureau international.

Accords multilatéraux

Les opérateurs désignés parties à des accords multilatéraux conclus avec des opérateurs postaux en dehors de l'UPU sont également invités à participer au programme. Conformément à la Constitution et au Règlement général, les membres sont libres de conclure des accords multilatéraux. Toutefois, la participation au programme de l'UPU ne peut en aucun cas dépendre de la conclusion de tels accords multilatéraux.

Les opérateurs désignés parties à des accords multilatéraux peuvent choisir de ne pas divulguer les données concernant les échanges avec les autres parties auxdits accords. Dans ce cas, ils décident de divulguer les données de scannage dans le cadre du programme de l'UPU à condition qu'elles ne concernent pas les échanges entre les parties à l'accord multilatéral. Les parties aux accords multilatéraux devraient informer le Bureau international de cette requête.

Participation et fourniture de données de scannage

Si un opérateur désigné choisit de participer au programme de scannage des données concernant les envois recommandés, les envois exprès ou les envois avec valeur déclarée, il devra, dans le cas de chaque option choisie, fournir des données de scannage tant pour le courrier arrivant que pour le courrier partant, comme indiqué dans le Règlement. Ainsi, pour chaque option choisie, un opérateur désigné devra offrir au minimum le service de scannage des envois arrivants. Si un opérateur désigné offre à ses clients le service de courrier partant, il devra également offrir aux autres opérateurs désignés participant au programme le service de scannage du courrier partant.

Les données de scannage sont recueillies par le CTP, qui assure la gestion des systèmes de base de données. Pour chaque service que l'opérateur désigné choisit d'offrir, il sera en principe tenu d'échanger des données de scannage avec tous les autres opérateurs désignés participants par l'intermédiaire du CTP. Cela comprend les données actuellement stockées par des organisations autres que le CTP, qui devraient être transmises régulièrement au CTP.

Cependant, un opérateur désigné peut choisir de restreindre sa participation à une sélection de flux de courrier. Ainsi, sur la base du principe de réciprocité, l'échange de données de scannage par l'intermédiaire du CTP, l'établissement de rapports et la qualification pour la rémunération supplémentaire seraient limités uniquement aux flux de courrier choisis. A son entrée dans le programme, l'opérateur désigné indique avec quels participants au système de l'UPU il souhaite échanger des données de scannage pour l'établissement de rapports sur la qualité de service et aux fins de la majoration des frais terminaux.

2. Principes fondamentaux

2.1 Indicateurs de service

Afin de différencier les types de lettre, l'indicateur de service, qui comprend les deux premiers caractères de l'identifiant conforme à la norme S10, sera utilisé.

Sur la base de la liste de codes relatifs à la norme 124 (www.upu.int/nc/fr/activities/standards/code-lists/standards-code-lists-detailed-page/showuid/4178/pointer/1.html), les indicateurs sont attribués de la manière suivante:

<i>Type de lettre</i>	<i>Indicateurs de service</i>
Lettres recommandées	RA–RZ
Lettres avec valeur déclarée	VA–VZ
Lettres exprès	LA–LZ

Les lettres possédant un indicateur de service autre que ceux listés ci-dessus ne seront pas couvertes par ce rapport et n'apparaîtront pas dans les rapports d'évaluation.

2.2 Calcul des délais de transmission

Pour l'heure d'arrivée du message, l'heure d'arrivée effective (physique) sur le réseau sera prise en considération (timbre à date). Cette heure sera « convertie » à l'heure locale sur la base du fuseau horaire du bureau d'échange ayant procédé au scannage des données relatives aux événements EMC (pour les envois partants) ou EMD (pour les envois arrivants). Le fuseau horaire du bureau d'échange doit par conséquent être connu (+ correction de l'heure d'été). La méthode est la même que celle utilisée par l'EMS.

Note: cette approche nécessite la mise à jour de la liste des fuseaux horaires des bureaux d'échange par le Bureau international. Pour les pays ne faisant pas partie du réseau POST*Net (GXS), le timbre à date doit être fourni.

2.3 Date limite

La date limite est la date après laquelle les données EDI arrivantes ne seront plus prises en considération pour le rapport d'un mois donné. Etant donné que l'expédition des envois et la transmission des messages EDI prennent du temps, il faudrait donner davantage de temps aux opérateurs désignés dans les mois qui suivent pour la réception et la distribution des lettres et la transmission des informations EDI y relatives.

Les données d'événements qui seront transmises au système après la date limite ne seront pas incluses dans les rapports de performance du mois couvert.

La date limite sera fixée à deux mois (fin de mois) après la fin du mois couvert par le rapport (date de l'événement EMC).

Remarque: à la date limite, les rapports seront générés et archivés. Les opérateurs désignés participants les recevront par courrier électronique et pourront accéder aux archives au format pdf via l'interface Web du système de contrôle de la qualité.

2.4 Niveaux de performance

Pour calculer la rémunération supplémentaire possible, on adopte une approche à deux niveaux. Ainsi, dans un premier temps, la performance d'ensemble pour tous les envois acheminés de l'opérateur désigné d'origine vers l'opérateur désigné de destination sera évaluée. Si l'opérateur désigné recevant le courrier remplit les critères, les envois seront évalués de manière individuelle, à condition qu'ils puissent faire l'objet d'une rémunération supplémentaire. Pour ces envois, le montant de la rémunération supplémentaire sera calculée.

Niveau de performance d'opérateur désigné à opérateur désigné

Pour savoir si un opérateur désigné peut prétendre à la rémunération supplémentaire, les critères ci-après seront utilisés.

Description des caractéristiques du produit	Ratio du système de contrôle de la qualité	Seuil
Liste de contrôle pour les envois envoyés par l'opérateur désigné:		
– L'opérateur désigné expéditeur a-t-il utilisé un code à barres conforme à la norme S10? () Oui () Non	Oui	Au moins un scannage d'envois partants (message EMSEVT EMC) transmis à chaque opérateur désigné partenaire pendant le mois couvert par le rapport
– L'opérateur désigné expéditeur a-t-il fourni à la base de données centrale les données de scannage relatives aux événements EMC pour les envois partants? () Oui () Non	Oui	

<i>Description des caractéristiques du produit</i>	<i>Ratio du système de contrôle de la qualité</i>	<i>Seuil</i>
Pour 70% des envois provenant du pays A associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur) transmis à la base de données centrale, les données relatives à l'événement EMD (Arrivée au bureau d'échange de destination) sont transmises à la base de données centrale dans les soixante-douze heures suivant l'événement	(EMD <= soixante-douze heures)/EMC	Au minimum 80% (soit 56% des envois provenant du pays A)
Pour 70% des envois provenant du pays A associés à un événement EMC (départ du bureau d'échange expéditeur) transmis à la base de données centrale, les données relatives à l'événement EMH/EMI (tentative de distribution ou vaine tentative de distribution/remise finale) sont transmises à la base de données centrale dans les cent-vingt heures suivant l'événement	(EMH/EMI <= cent vingt heures)/EMC	Au minimum 80% (soit 56% des envois provenant du pays A)

2.5 Taux de compensation

Le montant de la rémunération supplémentaire sera de 0,5 DTS par envoi. Les envois pouvant faire l'objet d'une rémunération supplémentaire sont ceux pour lesquels les données relatives à l'événement EMD ont été transmises à la base de données centrale dans les soixante-douze heures suivant l'événement et ceux pour lesquels les données relatives à l'événement EMH/EMI ont été transmises à la base de données centrale dans les cent-vingt heures suivant l'événement EMH/EMI.

Le CTP devra être informé de toute modification des taux afin de les actualiser en conséquence.

2.6 Période couverte par le rapport

La période couverte par le rapport correspond à la période pour laquelle les envois seront pris en considération dans le rapport.

<i>Période</i>	<i>Données incluses</i>
Sur une base mensuelle	Données concernées par le rapport mensuel uniquement
Sur une base annuelle cumulative	Agrégation des données mensuelles pour la période allant du début de l'année à la fin du mois couvert par le rapport

2.7 Calcul du ratio

Dans les rapports d'évaluation de la poste aux lettres, tous les ratios seront adaptés à chaque envoi: nous évaluons les événements pouvant être associés à chaque envoi. Cela signifie que les données d'événements envoyées plusieurs fois seront associées à l'envoi correspondant sur la base de l'identifiant de ce dernier. Ainsi, un seul envoi sera comptabilisé.

3. Rapports

Un rapport doit être créé.

Rapport d'évaluation et de simulation comptable pour la poste aux lettres: ce rapport présente la performance de chaque opérateur désigné dans le cadre de ses relations avec son partenaire, ainsi que la rémunération potentielle que chaque opérateur désigné peut devoir verser à son opérateur désigné partenaire ou recevoir de la part de ce dernier.

3.1 Généralités

De manière générale, les rapports seront structurés comme les rapports du système de contrôle de la qualité (p. ex. les rapports concernant les colis).

Pour ce rapport, il sera possible de choisir le mois et la période (base mensuelle ou annuelle cumulative) couverts par le rapport.

Le rapport sera divisé en deux grandes parties: envois arrivants et envois partants. Ces deux parties seront elles-mêmes subdivisées par type de service (exprès, avec valeur déclarée et recommandé).

Important: les lettres à livraison attestée et les envois de la poste aux lettres autres que exprès, avec valeur déclarée ou recommandés ne seront pas couverts par les rapports. Par conséquent, les envois possédant ces indicateurs de service n'apparaîtront pas dans le rapport.

Ainsi, le rapport sera structuré comme suit:

- Rapport concernant les envois arrivants
 - Exprès.
 - Avec valeur déclarée.
 - Recommandés.
- Rapport concernant les envois partants
 - Exprès.
 - Avec valeur déclarée.
 - Recommandés.

L'exemple ci-dessous montre les titres des colonnes correspondant aux trois services de la poste aux lettres (recommandé, avec valeur déclarée ou exprès).

Exprès:

A16 - Outbound Letters Accounting Simulation Report, March 2009

Express	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
Required			70%	80%	80%

Avec valeur déclarée:

A19 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

Insured	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
Required			70%	80%	80%

Recommandé:

A18 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

Registered	Items	Scanning performance	Transmission performance (%)	Target met	Overall compensation calculation
Required			70%	80%	80%

3.2 Rapport d'évaluation et de simulation comptable pour la poste aux lettres

Ce rapport sera spécifique et concernera uniquement les opérateurs désignés participant au programme de scannage des envois de la poste aux lettres. Il indiquera la performance générale (agrégée) pour les envois arrivants et partants en fonction du type de service et de chaque opérateur désigné partenaire participant au programme de scannage des envois de la poste aux lettres.

On distingue les rapports d'évaluation de la poste aux lettres «mensuels» et «annuels cumulatifs».

Les deux rapports auront la même structure et la même mise en pages, mais la période sélectionnée différera. Ainsi, dans les paragraphes suivants, les deux rapports seront traités comme un seul.

Du point de vue de la mise en pages, les deux versions (rapport mensuel et rapport annuel cumulatif) auront la même apparence, si ce n'est que certaines étiquettes seront adaptées et que les chiffres correspondront aux périodes concernées.

Le rapport sera divisé en deux parties: envois arrivants/partants, elles-mêmes subdivisées par type de service de la poste aux lettres.

Dans les deux sens, le critère de sélection pour le scannage des événements concernant les envois partants sera la date d'expédition de l'envoi: la date du dernier événement EMC sera utilisée. Ainsi, si un envoi a été expédié en janvier (événement EMC) et reçu (événement EMD) en février ou plus tard, il sera pris en considération pour les ratios du rapport de janvier.

Important: la date d'expédition de l'envoi est celle enregistrée pour le dernier événement concernant l'expédition (EMA, EMB, EMC).

3.3 Partie du rapport consacrée aux envois arrivants

Dans cette partie seront indiqués tous les envois reçus par l'opérateur désigné de destination. Une liste de tous les opérateurs partenaires ayant expédié des envois vers l'opérateur désigné de destination sera également fournie dans cette partie.

Le rapport sera structuré comme suit:

ABC – Envois arrivants – Rapport de simulation comptable, décembre 2011

Lettres recommandées	ABC fournit au moins un scannage d'envois arrivants à l'opérateur d'origine		Envois	Seuils de performance		Critères remplis	Simulation comptable		
	Code à barres conforme à la norme S10	Avec scannage événement EMC		Envois associés à un événement EMC	EMD <= soixante-douze heures par rapport à EMC		EMH ou EMI <= cent vingt heures par rapport à EMC	Envois pouvant faire l'objet d'une compensation EMD <= soixante-douze heures + EMH/EMI <= cent vingt heures	Taux par envoi (en DTS)
DEF	Oui	Oui	100	80	70	Oui	74	0,5	37
EFG	Oui	Oui	150	90	80	Non		0,5	
FGH	Non	Oui	100	75	71	Non		0,5	
GHI	Oui	Oui	122	100	101	Oui	90	0,5	45
HIJ	Non	Oui	203	101	80	Non		0,5	
IJK	Non	Oui	20	3	3	Non		0,5	
JKL	Oui	Non	305	210	205	Oui	200	0,5	100
KLM	Oui	Oui	22	18	17	Oui	16	0,5	8
Totaux			1022	677	627		380	0,5	190

Il comprendra les colonnes et les calculs suivants:

Partie	Titre de la colonne	Description
Envois reçus de		L'opérateur désigné d'origine duquel l'opérateur désigné de destination a reçu les envois de la poste aux lettres
(L'opérateur désigné) utilise un code à barres conforme à la norme S10 pour l'opérateur désigné d'origine		Répondre oui si l'opérateur désigné de destination a fourni au moins un scannage d'envois partants conforme à la norme S10 à l'opérateur désigné d'origine au cours du mois couvert par le rapport
(L'opérateur désigné) fournit des scannages d'envois partants à l'opérateur désigné d'origine		Répondre oui si l'opérateur désigné de destination a fourni au moins un scannage d'envois partants (événement EMC) à l'opérateur désigné d'origine au cours du mois couvert par le rapport
Envois	Envois associés à un événement EMC (envois de référence)	Nombre total d'envois pour lesquels les données relatives à l'événement EMC ont été transmises par l'opérateur désigné d'origine ayant expédié l'envoi à une date couverte par la période sélectionnée Ces envois serviront de référence pour vérifier si les objectifs en matière de qualité de service sont atteints

<i>Partie</i>	<i>Titre de la colonne</i>	<i>Description</i>
Seuils de performance	EMD <= soixante-douze heures après EMC	Cette colonne indique le pourcentage d'événements EMD (premier événement EMD en cas d'enregistrements multiples) transmis dans les soixante-douze heures pour les envois associés à un événement EMC susmentionnés (envois de référence) Pour la méthode de calcul, se référer à 2.2 – Calcul des délais de transmission
	H ou EMI <= cent vingt heures après EMC	Cette colonne indique le pourcentage d'événements EMH/EMI (premier événement EMH ou EMI en cas d'enregistrements multiples) transmis dans les cent-vingt heures pour les envois associés à un événement EMC susmentionnés (envois de référence) Pour la méthode de calcul, se référer à 2.2 – Calcul des délais de transmission
Critères remplis		Si l'opérateur désigné de destination remplit les critères et atteint le seuil indiqué sous 2.4 – Niveau de performance d'opérateur à opérateur pour les envois provenant de l'opérateur désigné partenaire, cette colonne indiquera «Oui», et le fond apparaîtra en vert. Si les critères ne sont pas remplis, la colonne indiquera «Non», et le fond apparaîtra en rouge
Simulation comptable	Envois pouvant faire l'objet d'une compensation EMD <= soixante-douze heures + EMH/EMI <= cent vingt heures	Si l'opérateur désigné de destination peut prétendre à une compensation de la part de l'opérateur désigné partenaire, cette colonne indiquera le nombre d'envois pouvant faire l'objet d'une compensation, à savoir les envois arrivants dont les événements EMD et EMH/EMI ait été transmis dans les délais (EMD<= soixante-douze heures et EMH/EMI <= cent vingt heures, respectivement), que l'événement EMC aient été transmis ou non pour ces envois. Par conséquent, le nombre d'envois pouvant faire l'objet d'une compensation peut être supérieur au nombre d'envoi pour lesquels l'événement EMC est transmis Si le critère n'est pas rempli, cette colonne sera vide, même si pour certains envois les événements EMD et EMH/EMI ont été transmis dans les délais (EMD<= soixante-douze heures et EMH/EMI <= cent vingt heures)
	Taux par envoi (en DTS)	Rémunération supplémentaire en DTS (0,5 DTS à compter de janvier 2011)
	Rémunération supplémentaire (en DTS)	Si l'opérateur désigné de destination peut prétendre à une compensation de la part de l'opérateur désigné partenaire, cette colonne indiquera la rémunération supplémentaire en DTS Si l'opérateur désigné remplit les critères: Rémunération supplémentaire = nombre d'envois pouvant faire l'objet d'une compensation x taux par envoi Sinon, compensation = 0 DTS

Important: les critères ci-après seront utilisés pour vérifier la conformité avec la norme S10: l'identifiant de l'envoi doit comporter 13 caractères et être structuré comme suit:

Character No	Data format	Component
1 and 2	a2	Service indicator
3 to 10	n8	Serial number
11	n1 or a1	Check digit or check digit absence indicator
12 and 13	a2	Country code

3.4 Partie du rapport consacrée aux envois partants

Le rapport sur les envois partants sera similaire à la partie du rapport consacrée aux envois arrivants, si ce n'est que l'expéditeur et le destinataire sont inversés. Pour les ratios, la date du dernier événement EMC restera le critère de sélection pour la période. Ce n'est pas le cas du rapport actuel sur les colis, qui utilise, également pour les ratios, la date d'expédition des envois (pour les événements concernant les envois partants) et la date de réception des envois (pour les événements concernant les envois arrivants).

Le rapport sera présenté comme suit:

ABC – Envois partants – Rapport de simulation comptable, décembre 2011

Lettres recommandées	L'opérateur de destination fournit au moins un scannage d'envois arrivants à ABC		Envois	Seuils de performance		Critères remplis	Simulation comptable		
	Envois reçus de	Code à barres conforme à la norme S10		Avec scannage événement EMC	Envois associés à un événement EMC		EMD <= soixante-douze heures par rapport à EMC	EMH ou EMI <= cent vingt heures par rapport à EMC	Envois pouvant faire l'objet d'une compensation EMD <= soixante-douze heures + EMH/EMI <= cent vingt heures
DEF	Oui	Oui	112	10	10	Non		0,5	
EFG	Oui	Oui	250	220	230	Oui	200	0,5	100
FGH	Non	Oui	120	75	71	Non		0,5	
GHI	Oui	Oui	322	300	101	Non		0,5	
HJ	Non	Oui	85	79	81	Oui	75	0,5	40
IJK	Non	Oui	215	210	205	Oui	210	0,5	110
Totaux			912	800	715		490	0,5	250

4. Génération des rapports

Une fois la date limite dépassée pour le mois concerné, le CTP générera les rapports (mensuels et annuels cumulatifs) et les transmettra par courrier électronique au secrétariat du Groupe «Développement des produits et marketing» de la Commission 1 du CEP. Les utilisateurs doivent participer au programme pour recevoir le rapport sur la poste aux lettres. Les rapports étant spécifiques à chaque opérateur désigné et susceptibles de contenir des informations confidentielles, ils ne seront envoyés qu'aux opérateurs désignés concernés. Le secrétariat du Groupe «Développement des produits et marketing» de la Commission 1 du CEP actualisera la liste des utilisateurs inscrits et enverra régulièrement des mises à jour avant la date limite.

Jour limite

Pour le rapport sur la poste aux lettres dans sa version actuelle, le jour limite sera fixé à deux mois après la fin du mois couvert par le rapport. En prenant en considération l'événement EMC, les opérateurs désignés de destination auront au moins deux mois civils complets pour distribuer les envois et transmettre les événements correspondants. Une fois le rapport généré, les nouveaux événements concernant ces envois ne seront plus pris en considération.

Le rapport sera créé deux mois après la fin de la période couverte. Cela signifie que si vous souhaitez créer le rapport de janvier, vous devrez attendre deux mois calendaires complets pour permettre aux envois d'être distribués et aux événements d'être transmis. Ainsi, le rapport de janvier peut être élaboré en avril.

4.1 Format du rapport

Les rapports seront envoyés au format pdf.

4.2 Utilisateurs autorisés

Les utilisateurs autorisés peuvent être autorisés à extraire les rapports sur la poste aux lettres du système de contrôle de la qualité. Ainsi, les rapports sur la poste aux lettres «sauvegardés» seront extraits et fournis à l'utilisateur.

5. Anomalie dans les rapports (signalement des problèmes)

Point de contact

Si un opérateur désigné constate des incohérences dans les chiffres figurant dans le rapport, il doit tout d'abord prendre contact avec la personne responsable du rapport sur la poste aux lettres au sein du fournisseur de système d'évaluation. Cette personne essaiera alors de résoudre les éventuels problèmes techniques. Si l'opérateur désigné n'est pas satisfait de la solution proposée, il peut formuler une demande de révision auprès du secrétariat du Groupe «Développement des produits et marketing» de la Commission 1 du CEP. Le secrétariat devrait alors prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que la demande est correctement évaluée par le groupe, qui devrait émettre une recommandation à la Commission 1 pour décision. Les problèmes survenant dans le cadre d'accords multilatéraux conclus en dehors de l'UPU ne peuvent pas être traités de cette manière.