**Questionnaire 2 – Procédures opérationnelles et relation avec les clients et les partenaires (édition 2018)**

# Système de l'UPU de certification de la gestion de la qualité

Candidature de l'opérateur désigné d

Ce questionnaire a été rempli par:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom et prénom | | Mme  M. |
| Fonction | | |
| Adresse | | |
| Téléphone | Télécopie | |
| Adresse électronique | | |

En répondant au présent questionnaire, l’opérateur désigné susmentionné confirme que les informations communiquées dans les pages ci-après reflètent ses activités dans le domaine de la gestion permanente de la qualité du service international.

|  |  |
| --- | --- |
| Date | Signature |

Remarque: le questionnaire 2 a pour objectif d’évaluer si les procédures opérationnelles et les relations avec les clients répondent aux exigences en termes de gestion de la qualité, à savoir:

– le respect des normes et des bonnes pratiques en matière de traitement et d’acheminement du courrier;

– le respect des normes (codes à barres, transport, suivi et localisation du courrier, transmission de mes­sages EDI, contrôle de la qualité);

– l’existence de personnel bien formé et associé à l’autoévaluation des résultats.

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Circuit d’acheminement international – Dépôt**  (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  |  |  |
| 1.1 | Les procédures relatives au courrier international partant sont-elles défi­nies, schématisées et documentées depuis le dépôt jusqu'au départ de l'avion? |  |  | 40 |  |
|  | Si oui, joindre les derniers documents mis à jour. |  |  |  |  |
| 1.2 | Les heures de levée sont-elles indiquées sur toutes les boîtes aux let­tres? |  |  | 20 |  |
| 1.3 | Le courrier de toutes les boîtes aux lettres est-il levé au moins une fois par jour ouvré? |  |  | 20 |  |
|  | Si oui, les levées sont-elles matérialisées sur un document écrit? |  |  | 20 |  |
|  | Les documents écrits sont-ils contrôlés? |  |  | 20 |  |
| 1.4 | La dernière levée du courrier international est-elle prévue de manière que les envois arrivent au centre de tri à temps pour être inclus dans les dépêches confectionnées et expédiées le jour même ou le lendemain, conformément au tableau d’acheminement? |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Circuit d’acheminement international – Traitement et transport**  (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  |  |  |
| 2.1 | Les procédures relatives au courrier international arrivant sont-elles définies, schématisées et documentées depuis l'arrivée de l'avion jus­qu'à la distribution?  Si oui, joindre les derniers documents mis à jour. |  |  | 40 |  |
| 2.2 | Les heures de départ et d’arrivée des véhicules chargés du transport intérieur (voitures, camions) sont-elles planifiées de manière à garantir que tous les envois arrivants du régime international peuvent être distri­bués conformément aux normes de distribution de l’opérateur désigné? |  |  | 15 |  |
| 2.3 | Les horaires de transport sont-ils organisés de manière à assurer des délais de transmission optimaux entre l'arrivée à l’aéroport et la distribu­tion? |  |  | 15 |  |
| 2.4 | Les horaires de transport laissent-ils suffisamment de temps pour pro­céder au traitement du courrier international et à son transfert entre les compagnies aériennes et les aéroports, et vice versa? |  |  | 20 |  |
| 2.5 | Les moyens de transport utilisés ont-ils une capacité suffisante pour transporter la totalité du courrier? |  |  | 20 |  |
|  | Dans la négative, des mesures sont-elles en place pour éviter les retards dans l'acheminement des dépêches? (Veuillez préciser.)        (Les points ne sont pas cumulatifs.) |  |  | 10 |  |
| 2.6 | Les procédures relatives au courrier international partant sont-elles défi­nies, schématisées et documentées depuis le dépôt jusqu'au départ de l'avion? |  |  | 20 |  |
|  | Si oui, joindre les derniers documents mis à jour |  |  |  |  |
|  | – Indicateurs de tri  – Plans d’acheminement aérien  – Tableaux de fermeture du courrier avion |  |  |  |  |
| 2.7 | L’opérateur désigné utilise-t-il des codes à barres normalisés de l’UPU: |  |  |  |  |
|  | – au niveau des récipients? |  |  | 20 |  |
|  | – au niveau des envois (recommandés et à valeur déclarée)? |  |  | 10 |  |
| 2.8 | L'opérateur désigné est-il équipé de l'une des applications ci-après? (non cumulatif) |  |  |  |  |
|  | – IPS ou IPS.post du Centre de technologies postales de l'UPU? |  |  | 30 |  |
|  | – Tout autre système informatique permettant les échanges des mes­sages EMSEVT v3 (veuillez préciser quels systèmes vous utilisez dans la colonne «commentaires»)? |  |  | 20 |  |
| 2.9 | L'opérateur désigné réalise-t-il le suivi et la localisation du courrier inter­national par voie électronique? |  |  |  |  |
|  | Au niveau des dépêches comprenant des envois de la poste aux lettres ordinaires: |  |  |  |  |
|  | – partants |  |  | 10 |  |
|  | – arrivants |  |  | 10 |  |
|  | Au niveau des envois de la poste aux lettres recommandés: |  |  |  |  |
|  | – partants |  |  | 5 |  |
|  | – arrivants |  |  | 5 |  |
| 2.10 | L'opérateur désigné échange-t-il des messages EDI, notamment pour transmettre des données, avec les opérateurs désignés partenaires?  Si oui, en rapport avec quels événements? |  |  | 15 |  |
|  | – Messages EDI relatifs aux événements EMC, EMD et EMH/EMI |  |  | 20 |  |
|  | – Messages EDI relatifs aux événements EME et EMF |  |  | 20 |  |
|  | – Messages EDI relatifs aux événements EMA, EMB, EMG, EMJ et EMK |  |  | 20 |  |
|  | – Messages EDI PREDES et RESDES |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Contrôles de la qualité et obligations**  (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  |  |  |
| 3.1 | L'opérateur désigné participe-t-il à l’évaluation de bout en bout du GMS de l’UPU? |  |  | 30 |  |
| 3.2 | L'opérateur participe-t-il à d'autres contrôles internationaux de la qualité de service menés par une entité extérieure indépendante? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | L’opérateur désigné vérifie-t-il régulièrement si les normes en matière de qualité internationale ont été atteintes: |  |  |  |  |
|  | – par le système d’évaluation de bout en bout du GMS de l’UPU? |  |  | 25 |  |
|  | – sur la base d'accords bilatéraux et/ou multilatéraux? |  |  | 15 |  |
|  | Des méthodes d’évaluation écrites du degré de réalisation des objectifs annuels en matière de qualité existent-elles? |  |  | 15 |  |
|  | Des personnes spécifiques (Directeurs régionaux, responsables de bureaux d’échange, etc.) sont-elles chargées de veiller à la réalisation de ces objectifs? |  |  | 15 |  |
|  | Les personnes chargées d’évaluer la réalisation des objectifs ont-elles été formées sur la méthodologie? |  |  | 15 |  |
| 3.4 | La mise en œuvre de ces objectifs est-elle évaluée régulièrement?  (Si oui, veuillez indiquer à quelle fréquence.) |  |  | 20 |  |
|  | Existe-t-il des documents écrits retraçant les résultats des évaluations effectuées? |  |  | 10 |  |
|  | Si oui, joindre les derniers documents existants. |  |  |  |  |
| 3.5 | Toutes les boîtes aux lettres sont-elles contrôlées régulièrement en vue de déterminer si le courrier y a été levé aux heures prévues? |  |  | 10 |  |
| 3.6 | Les heures de levée sont-elles indiquées sur toutes les boîtes aux let­tres? |  |  | 20 |  |
| 3.7 | Le courrier de toutes les boîtes aux lettres est-il levé au moins une fois par jour ouvré? |  |  | 20 |  |
| 3.8 | Toutes les levées sont-elles contrôlées de manière à déterminer si le courrier collecté parvient au centre de tri dans les délais (conformément au plan de traitement)? |  |  | 20 |  |
|  | Des contrôles sont-ils effectués au niveau des casiers de tri et des sacs en instance de fermeture pour s’assurer qu’il n’existe pas de fausses directions et que les liasses de courrier sont bien préparées? |  |  | 10 |  |
| 3.9 | Le bureau d'échange est-il contrôlé de manière à déterminer si toutes les dépêches sont transmises conformément au plan de traitement? |  |  | 20 |  |
| 3.10 | Des contrôles sont-ils effectués pour s’assurer que tout le courrier inter­national réceptionné part par le premier moyen de transport disponible après le traitement au bureau d’échange? |  |  | 15 |  |
| 3.11 | Des contrôles continus sont-ils réalisés afin de veiller à ce que les com­pagnies aériennes fournissent une prestation en accord avec les spé­cifications de leur contrat? |  |  | 15 |  |
|  | Si oui, les remises de dépêches entre les deux parties se font-elles contre décharge (cachet, date et signature)? |  |  | 15 |  |
|  | Si oui, les documents sont-ils bien archivés? |  |  | 10 |  |
| 3.12 | Des mesures correctives sont-elles prises en cas de non-respect du plan de traitement par le personnel? |  |  | 15 |  |
| 3.13 | Des réunions sont-elles régulièrement organisées avec les compagnies aériennes pour décider de mesures correctives en cas de non-respect des spécifications du contrat? |  |  | 15 |  |
| 3.14 | Des mesures correctives sont-elles prises régulièrement si les objectifs en matière de qualité de service ne sont pas atteints? (Si oui, veuillez indiquer à quelle fréquence.) |  |  | 15 |  |
| 3.15 | Ces objectifs sont-ils liés au système d'évaluation des résultats des dirigeants et du personnel? |  |  | 25 |  |
| 3.16 | Les résultats analysés par les services d'exploitation le sont-ils par des cercles de personnes comprenant les partenaires impliqués dans la chaîne de transmission? |  |  | 15 |  |
|  | Si oui, l'analyse des résultats indique-t-elle que la qualité de service des partenaires est satisfaisante? |  |  | 10 |  |
|  | Si l'analyse des résultats indique que la qualité de service des parte­naires n'est pas satisfaisante, le problème est-il réglé par des parties comprenant les partenaires impliqués dans la chaîne de transmission? |  |  | 10 |  |
| 3.17 | La qualité au niveau national est-elle évaluée de bout en bout?  Si oui, les résultats atteignent-ils l'objectif convenu (établi par le régula­teur et/ou l'opérateur): |  |  | 20 |  |
|  | – pour l'année en cours? |  |  | 15 |  |
|  | – pour l'année précédente? |  |  | 15 |  |
|  | Les résultats de ces analyses sont-ils partagés par la Direction et les services d'exploitation? |  |  | 15 |  |
|  | Les mesures correctives nécessaires sont-elles prises: |  |  |  |  |
|  | – pour les unités d’exploitation? |  |  | 15 |  |
|  | – pour l'opérateur d’expédition/de réception? |  |  | 15 |  |
| 3.18 | L’opérateur désigné fournit-il des informations sur la manière de res­pecter les formalités douanières pour s'assurer: |  |  |  |  |
|  | – que les étiquettes CN 22 et les déclarations en douane CN 23 sont remplies intégralement, de manière à accélérer le dédouanement des envois? |  |  | 15 |  |
|  | – qu'il existe un nombre suffisant de déclarations en douane CN 22 et CN 23 à tous les points de dépôt (guichets)? |  |  | 10 |  |