

Prérequis et niveaux de certification

Méthodologie 2018–2020

Version mise à jour en octobre 2018

Berne 2018

I. Introduction

Par sa résolution C 20/1999, le Congrès de Beijing a chargé:

- le Conseil d'administration (CA), en collaboration avec le Conseil d'exploitation postale (CEP), d'encourager la définition de règles et de méthodes qui permettent l'évaluation des niveaux de qualité de service atteints par l'ensemble des administrations postales;
- le Bureau international d'élaborer et d'appliquer un système commun d'évaluation de la qualité, comprenant des programmes de suivi par l'UPU et les Unions restreintes ainsi que la publication périodique des résultats obtenus par chaque administration postale.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette résolution, le CEP a réalisé un projet intitulé «Certification des administrations postales – Gestion de la qualité du service postal international». Ce projet vise à encourager les opérateurs désignés à améliorer leur qualité de service.

En outre, par sa résolution C 47/2012, le Congrès de Doha a recommandé aux opérateurs désignés d'utiliser la norme ISO 9000 (Principes essentiels et vocabulaire) en vigueur dans le cadre de leur politique de qualité comme source des principes des systèmes de gestion de la qualité et de définition des termes en rapport avec ces systèmes.

Le Congrès de Doha a, par sa résolution C 47/2012, chargé le CEP, en collaboration avec le Bureau international, de promouvoir l'incorporation des concepts et de la terminologie de la norme ISO 9000 dans les activités du programme «Qualité de service», en particulier dans les pays qui nécessitent un plus grand développement de leur système de gestion de la qualité.

Le Congrès d'Istanbul 2016, dans son Plan d'activités 2017–2020, a également chargé le Bureau international de mettre à jour le système de certification de la qualité de service de l'UPU via la proposition de travail 21.

II. Définition et champ d'application

1. *Principes de gestion de la qualité*

Pour mener et exploiter efficacement une organisation, il est nécessaire de la diriger et de la contrôler de manière systématique et transparente. Cela peut être réussi grâce à la mise en œuvre et la maintenance d'un système de gestion conçu pour améliorer continuellement la performance tout en répondant aux besoins des parties intéressées. La gestion d'une organisation comprend, entre autres, la gestion de la qualité.

La norme ISO 9000 décrit les principes fondamentaux des systèmes de gestion de la qualité et spécifie la terminologie qui lui est relative. Les normes de gestion de la qualité de la série ISO 9000 s'appuient sur huit principes de gestion de la qualité, qui peuvent être utilisés par la Direction d'une organisation afin d'en améliorer la performance. Ces principes sont les suivants:

- a) Orientation-client.
- b) Leadership.
- c) Implication du personnel.
- d) Approche procédurale.
- e) Gestion par approche systémique.
- f) Amélioration continue.
- g) Prise de décisions par approche factuelle.
- h) Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

2. *Déclinaison des principes pour le secteur postal*

Dans le cas spécifique du secteur postal, les principes indiqués ci-dessous doivent s'appliquer tout en intégrant les spécificités du domaine postal:

a) *Orientation-client*

L'opérateur désigné doit:

- fixer des normes et objectifs en matière de distribution pour les envois arrivants de la poste aux lettres et des normes de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres prioritaires et les lettres-avion;
- évaluer le degré d'application des normes en matière de qualité de service;
- vérifier régulièrement si les objectifs en matière de qualité internationale ont été atteints;
- publier les normes et les objectifs en matière de qualité de service ainsi que les résultats;
- disposer d'un système en ligne d'évaluation de la qualité de service de bout en bout tel que le système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU ou tout autre système équivalent;
- fournir aux clients des informations sur la manière de respecter les formalités douanières (mise à jour du Recueil des questions douanières de l'UPU);
- disposer d'un système connu pour traiter les réclamations des clients;
- avoir une politique de compensation pour les cas de manquement à la fourniture du service.

b) *Leadership*

L'opérateur désigné doit:

- définir par écrit ses stratégies en matière de qualité du service postal international concernant sa politique (directions et objectifs généraux de l'organisation en matière de qualité) et ses objectifs relatifs à la qualité;
- adopter et mettre en œuvre une stratégie proactive en matière de sécurité;
- disposer d'une structure permanente pour la gestion de la qualité et de la sécurité du service international dotée de ressources humaines qualifiées dans les domaines de la qualité de service et de la sécurité.

La législation nationale de l'opérateur désigné doit définir clairement la fonction et les pouvoirs du régulateur postal, en particulier dans le domaine de la qualité de service pour le service postal universel et des segments du marché postal intérieur et international ouverts à la concurrence.

c) *Implication du personnel*

L'opérateur désigné doit:

- prendre des initiatives en matière de communication visant à impliquer les employés et les dirigeants dans des domaines fondamentaux de la qualité internationale (normes, objectifs, résultats, renforcement des capacités par rapport aux systèmes actuels de gestion de la qualité et de la sécurité) et à les éduquer dans ces domaines;
- associer le personnel dans la fixation des objectifs globaux et des objectifs des centres de production;
- publier au sein de l'entreprise les résultats relatifs à la qualité de service et créer des centres de discussion y relatifs.

d) *Approche procédurale*

Toutes les procédures de travail doivent être décrites et documentées pour diffusion et utilisation au niveau des différents centres et positions de travail concernés.

e) *Gestion par approche systémique*

La chaîne logistique doit être organisée et gérée comme un ensemble de systèmes interconnectés fonctionnant de façon cohérente afin de délivrer les résultats attendus en matière de qualité de service.

f) Amélioration continue

L'approche en matière de qualité sous-entend le suivi de la qualité de service par le biais des rapports fournis par les différents outils de pilotage (QCS, GMS, etc.) et la mise en œuvre d'activités d'évaluation de la qualité de service sur le terrain. Les résultats du suivi de la qualité et des activités d'évaluation sont exploités pour déterminer les écarts par rapport à l'organisation, aux procédures préétablies et aux résultats attendus afin d'élaborer et de mettre en œuvre les actions correctives requises.

g) Prise de décisions par approche factuelle

L'ensemble des décisions à prendre pour améliorer la qualité de service doit reposer sur des normes édictées par la profession, des éléments factuels et des éléments probants (résultats mesurés et écarts constatés et documentés).

h) Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Les relations avec les partenaires (douanes, compagnies de transport aérien, sécurité) doivent reposer sur des éléments contractuels ou sur une organisation et des procédures établies d'un commun accord.

III. Procédure de certification

1. Système de certification de l'UPU

Le système de certification de l'UPU vise à mesurer le niveau d'application des procédures de gestion de la qualité dans les structures des opérateurs désignés ainsi que leur performance.

La certification s'applique à la gestion de la qualité du service international (courrier ordinaire) et vise à offrir des possibilités égales d'évaluation des opérateurs désignés, indépendamment du niveau de développement des pays.

Le système de certification comprend trois niveaux: C (bronze), B (argent), et A (or).

Les certificats sont délivrés pour trois ans. Durant cette période, une validation aura lieu chaque année, à travers les performances atteintes, pour s'assurer que le niveau atteint est maintenu.

Les opérateurs désignés ayant obtenu le niveau A peuvent postuler pour être certifiés au commerce électronique (la méthodologie de certification pour le commerce électronique sera développée après adoption de la présente méthodologie de certification).

2. Procédure de certification

La procédure de certification s'effectue en quatre étapes comme suit:

1° Candidature

Chaque année, le Bureau international communique à tous les opérateurs désignés la présente méthodologie et les deux questionnaires standard. Un opérateur désigné souhaitant être certifié adresse une demande de certification au Bureau international. Cette demande est accompagnée des questionnaires 1 et 2, dûment remplis et contenant en annexe toutes les pièces justificatives requises.

Les questionnaires sont notés, et un minimum de points est requis pour prétendre à une certification. Les scores maximaux pouvant être atteints dans les questionnaires 1 et 2 sont les suivants:

- Questionnaire 1: 1200 points.
- Questionnaire 2: 1000 points.

Le Bureau international analyse la demande. L'opérateur désigné doit remplir les prérequis listés au chapitre IV du présent document et obtenir le minimum de points requis pour la poursuite de la procédure de la certification. Si les renseignements portés dans les questionnaires ne le satisfont pas, le Bureau international peut être amené à demander un complément d'information.

2° Collecte des données

En plus des réponses fournies dans les questionnaires, les résultats des performances de l'opérateur désigné contenus dans les différents rapports produits par le Bureau international, les données contenues dans les messages EDI concernant le courrier international ainsi que celles recueillies par d'autres systèmes d'évaluation de la performance utilisés par l'UPU serviront au processus de certification. Ces données sont présentées dans une «fiche de présentation des performances de l'opérateur désigné dans le domaine de la qualité de service». Le score maximum atteignable dans cette fiche de résultats est de 1000 points.

L'évaluation de la performance sera notamment basée sur:

- les résultats des performances obtenues dans le cadre de l'évaluation du courrier au départ (Leg 1) et du courrier à l'arrivée (Leg 3), à partir du système de contrôle mondial (GMS, QCS); ou sur la base de tout autre système conforme au concept technique du GMS, approuvé par le CEP;
- l'échange de messages EDI pour les différents processus de courrier, dont le suivi et la localisation des envois comptabilisables, l'échange de courrier et le transfert de courrier;
- les données recueillies au moyen du système de réclamations par Internet.

3° Questionnaires d'évaluation

Si les prérequis sont remplis et le nombre de points minimal obtenu, le Bureau international invite le candidat à acquitter la somme d'argent requise pour mettre en œuvre la certification. Un consultant de l'UPU est alors envoyé dans le pays concerné pour vérifier les informations indiquées dans les deux questionnaires ainsi que les opérations sur le terrain.

4° Évaluation proprement dite

En accord avec l'opérateur désigné intéressé, le Bureau international envoie un expert pour effectuer une inspection sur place pendant une période de trois à cinq jours ouvrables en fonction des résultats des questionnaires. Cet audit permet de déterminer dans quelle mesure les exigences du système de gestion de la qualité sont remplies. Les résultats de l'audit permettent d'évaluer l'efficacité du système de gestion de la qualité et d'identifier les possibilités d'amélioration.

Au cours de cette mission, les questionnaires 1 et 2 sont contrôlés par l'expert et éventuellement corrigés après vérification des informations fournies à tous les niveaux de l'opérateur concerné. Une inspection des centres de tri/bureaux d'échange pour le courrier international est aussi réalisée.

IV. Prérequis et niveaux de certification

1. Prérequis

Une procédure de certification ne peut être lancée que si l'opérateur désigné remplit 10 des prérequis ci-dessous.

a) Normes et objectifs

L'opérateur désigné:

- a défini par écrit ses stratégies en matière de qualité du service postal international;
- a établi et a fait publier par l'UPU des normes de distribution pour les envois arrivants (service international) de la poste aux lettres de surface et prioritaires (courrier-avion);
- a établi les normes de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres prioritaires et des colis postaux;
- a établi et a fait publier par l'UPU au moins cinq normes applicables au service international de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres de surface et prioritaires (courrier-avion); ces normes devraient concerner des itinéraires qui sont, ou seront, soumis à l'exercice du système d'évaluation de bout en bout du GMS mis en place par l'UPU ou de tout autre système de mesure conforme au concept technique du GMS, adopté par le CEP;

- a participé, l'année de la demande de certification ainsi que l'année précédente, à au moins une opération de contrôle de la qualité du service international organisée par l'UPU, une Union restreinte ou bilatéralement avec un autre opérateur désigné.

b) Organisation

L'opérateur désigné dispose d'une structure permanente pour la gestion de la qualité et de la sécurité du service international au niveau de la Direction et à tous les niveaux de la gestion, y compris au bureau d'échange.

La législation nationale définit clairement la fonction et les pouvoirs du régulateur postal, en particulier dans le domaine de la qualité de service pour le service postal universel et pour les segments du marché postal intérieur et international ouverts à la concurrence.

c) Processus opérationnel

L'opérateur désigné dispose de processus formalisés couvrant l'ensemble des activités de traitement allant du dépôt des envois à l'expédition des dépêches vers l'étranger et de la réception des dépêches à la distribution finale ou à la réexpédition des envois.

d) Suivi et évaluation de la qualité de service

L'opérateur désigné vérifie régulièrement si les normes en matière de qualité internationale ont été respectées et les objectifs atteints, par le système d'évaluation de bout en bout du GMS de l'UPU ou sur la base de tout autre système conforme au «GMS technical design».

e) Relations avec les clients

L'opérateur désigné:

- publie les normes et objectifs en matière de qualité de service sur des supports accessibles aux clients;
- fournit des informations sur la manière de respecter les formalités douanières;
- dispose d'un système connu pour traiter les réclamations des clients (par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via Internet);
- conduit des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients.

f) Relations avec les douanes, les compagnies de transport et les autorités aéroportuaires

L'opérateur désigné rencontre fréquemment les autorités douanières, les compagnies de transport et les autorités aéroportuaires.

2. Niveaux de certification

Un opérateur désigné peut être considéré comme remplissant les conditions pour être certifié s'il remplit les prérequis listés ci-dessus.

a) Niveau C

Répondre par l'affirmative aux questions dont les numéros sont indiqués ci-après et être prêt à justifier ses réponses auprès du Bureau international:

- Questions appelant une réponse complète:
 - Questionnaire 1: 1.4, 1.5, 2.1 (sous-questions 1 et 2), 2.2, 2.3, 2.8, 4.1, 4.2, 4.6, 5.3, 5.6 (sous-question 1) et 7.1.
 - Questionnaire 2: 1.1, 1.3 (sous-question 1), 2.1, 2.2, 2.9 (sous-questions 1 et 2), 2.10 (sous-question 1), 3.6, 3.9, 3.17 (sous-question 1) et 3.18 (sous-question 1).
- Questions appelant une réponse partielle:
 - Questionnaire 1: 1.1, 2.4, 2.16, 3.10, 4.5, 5.1, 5.2, 5.4, 6.7 et 7.3.
 - Questionnaire 2: 2.7, 2.8, 3.1 ou 3.2, 3.3 (sous-questions 1 et 2) et 3.17 (sous-questions 2 et 3).

Sur l'ensemble des deux questionnaires et de la fiche de résultats, il est nécessaire d'obtenir au moins 1600 points pour atteindre le niveau C (bronze).

b) Niveau B

Pour pouvoir prétendre au niveau B, les conditions du niveau C doivent être remplies.

Additionnellement, répondre par l'affirmative aux questions dont les numéros sont indiqués ci-après et être prêt à justifier ses réponses auprès du Bureau international:

- Questions appelant une réponse complète:
 - Questionnaire 1: 1.1, 1.2 (sous-question 1), 2.5 à 2.7, 2.9, 2.10, 2.12, 2.14, 2.16, 3.1 (sous-question 1), 3.4 (sous-question 1), 3.6, 3.7, 4.3, 4.4, 4.7, 5.1 (sous-questions 1 et 2), 5.2 (sous-question 1), 5.5, 5.6, 6.4, 7.2 et 7.3.
 - Questionnaire 2: 1.2, 1.3 (sous-questions 1 et 2), 1.4, 2.4, 2.6, 2.7, 2.10, 3.4 (sous-question 1), 3.7, 3.8 (sous-question 1), 3.10, 3.11 (sous-question 1), 3.12, 3.14, 3.17 (sous-questions 1 à 3) et 3.18.
- Questions appelant une réponse partielle:
 - Questionnaire 1: 2.13, 2.15 et 6.7 (sous-questions 2 et 3).
 - Questionnaire 2: 2.5 et 3.3 (sous-questions 3 à 5).

Un score d'au moins 1920 points sur l'ensemble des deux questionnaires et de la fiche de résultats est indispensable pour être certifié au niveau B (argent).

c) Niveau A

Pour pouvoir prétendre au niveau A, toutes les conditions des niveaux inférieurs doivent être remplies.

Additionnellement, répondre par l'affirmative aux questions dont les numéros sont indiqués ci-après et être prêt à justifier ses réponses auprès du Bureau international:

- Questions appelant une réponse complète:
 - Questionnaire 1: 1.2 (sous-questions 1 et 2), 1.3, 1.5.3, 2.1, 2.4 (sous-question 3), 2.11, 3.1, 3.4, 3.10, 5.2, 5.4 (sous-question 3), 6.1, 6.2, 6.5 et 6.7 (sous-question 3).
 - Questionnaire 2: 1.3, 2.3, 2.9, 3.1, 3.3 à 3.5, 3.8, 3.11, 3.13 et 3.15 à 3.17 (sous-questions 1 à 4).
- Question appelant une réponse partielle: questionnaire 1: 3.3.

Un score d'au moins 2560 points sur l'ensemble des deux questionnaires et de la fiche de résultats est indispensable pour être certifié au niveau A (or).

3. Remise du certificat

Sur la base du rapport de mission sur le terrain du consultant et des performances mesurées par le Bureau international (fiche d'évaluation des performances de l'opérateur), le Bureau international détermine le niveau de certification et en informe l'opérateur désigné et le consultant.

L'opérateur désigné, en cas de désaccord, peut saisir le Bureau international en fournissant des éléments probants pour étayer sa contestation. Si l'opérateur désigné persiste dans sa contestation malgré la réponse du Bureau international, la question est portée au niveau d'un comité composé du Président du Groupe «Qualité de service» (GQS), du coordonnateur «Qualité de service» du Bureau international et de trois membres désignés du GQS pour décider de façon définitive du certificat récompensant le niveau atteint.

4. Certification officielle

Le Bureau international invite l'opérateur désigné bénéficiaire à une cérémonie solennelle de remise du certificat. Celle-ci est organisée en présence de hauts fonctionnaires de l'opérateur désigné concerné et de l'UPU. Cette cérémonie a lieu à l'occasion de la session annuelle du CEP ou du CA, ou lors de toute autre occasion appropriée. Dans le cas où la cérémonie de remise ne peut pas avoir lieu, le certificat est remis à l'opérateur désigné par le Coordonnateur régional de projet de l'UPU ou par le bureau local du Programme des Nations Unies pour le développement.

Tous les autres opérateurs désignés sont informés du résultat de la certification moyennant sa publication sur le site Web de l'UPU.

V. Langues de la certification

Pour assurer un niveau standard d'évaluation par les consultants, la langue utilisée pour la documentation relative à la certification et la langue utilisée par le consultant lors de l'évaluation sur le terrain sont le français ou l'anglais (au choix de l'opérateur et à l'exclusion de toute autre, ces langues étant les deux langues de travail du Bureau international). Pour les questionnaires et la correspondance à ce sujet entre les opérateurs désignés et le Bureau international, les autres langues de l'UPU (arabe, espagnol, portugais et russe) peuvent être utilisées, de la manière habituelle.

VI. Obligations de l'opérateur désigné

a) *Pendant l'analyse du premier questionnaire*

- Nommer un coordonnateur national de la certification.
- Répondre aux éventuelles questions complémentaires du Bureau international dans un délai d'une semaine.

b) *Avant l'arrivée du consultant pour l'évaluation sur le terrain*

- Préparer la documentation justifiant des réponses aux deux questionnaires.
- En cas de documentation présentée dans une langue autre que le français ou l'anglais, en fournir de brefs résumés dans l'une de ces deux langues.
- Choisir la langue de travail du consultant (anglais ou français), désigner un homologue maîtrisant la langue choisie et communiquer son nom et son adresse au Bureau international.
- Verser au Bureau international une somme forfaitaire couvrant les frais de mission du consultant. Au cas où la mission du consultant ne donnerait pas les résultats souhaités pour cause de manque d'informations ou de collaboration insuffisante de la part de l'opérateur, la même somme doit être payée si l'opérateur demande une nouvelle mission.
- Organiser à l'avance le séjour du consultant (réserver une chambre d'hôtel convenable pour le consultant, en accord avec le Bureau international, préparer un local équipé pour faciliter son travail, mettre à disposition un moyen de transport pour les visites sur le terrain, etc.).

c) *Pendant la mission du consultant*

- L'accueillir à son arrivée et assurer ses déplacements locaux dans le cadre de sa mission.
- Lui permettre d'accéder à tous les établissements postaux selon sa demande.
- Mettre à sa disposition les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission (bureau, petit matériel de secrétariat, photocopies, accès à Internet, etc.).

d) *Après l'évaluation*

Payer, le cas échéant, les frais de mission de son représentant à la remise solennelle du diplôme.

VII. Obligations du Bureau international

Le Bureau international suivra la procédure ci-après en respectant les dates limites indiquées:

- Analyser et évaluer les réponses aux questionnaires et la documentation correspondante et éventuellement demander un complément d'information si les renseignements fournis sont jugés insuffisants; quatre semaines après la réception du questionnaire.
- Remplir la fiche de performances (résultats de l'opérateur).
- Rechercher et engager un consultant; quatre semaines après l'analyse et l'évaluation des questionnaires.
- Proposer le consultant et la période durant laquelle se déroulera la mission à l'opérateur désigné demandant sa certification; une semaine après l'acceptation de la mission par le consultant.
- Assurer l'appui administratif de la mission du consultant.
- Analyser le rapport de la mission; deux semaines après sa réception.
- Communiquer les résultats de la certification à l'opérateur désigné et si besoin au Président du GQS en cas de contestation non satisfaite de l'opérateur désigné.
- Préparer le diplôme de certification.
- Organiser la remise officielle du diplôme.

VIII. Financement de la certification

a) UPU

Les travaux d'analyse et d'évaluation des demandes de certification sont financés par le budget de l'UPU.

L'Union finance aussi l'organisation et la mise en œuvre des missions de consultants, dont les frais moyens sont à la charge des opérateurs désignés.

b) Opérateurs désignés

Les opérateurs désignés financent les travaux de préparation des réponses aux questionnaires, y compris la documentation nécessaire et les traductions éventuelles.

Ils contribuent également au paiement des frais de mission du consultant. Les opérateurs concernés paient les frais de déplacement et de séjour de leurs représentants à la cérémonie de remise officielle du certificat.

c) Contribution financière des opérateurs aux missions des consultants

La contribution est fixée à 7000 CHF par mission.

Afin d'encourager la participation des opérateurs désignés des pays les moins avancés, leur taux de contribution par mission est fixé à 3000 CHF.

Les coordonnées bancaires pour le versement de cette contribution sont:

CREDIT SUISSE
Case postale 5366
3001 BERNE
SUISSE
Numéro de compte: 143996 61-10
Code SWIFT: CRESCHZZ80A
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0
Clearing: 4835