**Certification de l’efficacité opérationnelle et de la gestion de la qualité de l’UPU**

**Feuille de résultats – Performance de la qualité de service atteinte par l’opérateur désigné (édition de 2023)**

Candidature de l’opérateur désigné d

Pour s’assurer qu’un opérateur désigné est un candidat viable pour la certification, le Bureau international rassemblera et examinera les résultats annuels en matière de performances de l’opérateur désigné. Ce document résume les données sur les performances de l’opérateur désigné en matière de qualité de service, à partager avec l’opérateur désigné concerné et avec le consultant réalisant l’audit sur site.

Le but est d’évaluer les résultats en matière de qualité de service et de vérifier si le niveau minimal est atteint ou dépassé. Les normes et les objectifs fixés par les organes de l’Union servent de point de comparaison.

Cette feuille de résultats, les réponses au questionnaire et les résultats de l’audit sur site seront utilisés dans le cadre de l’évaluation finale aux fins de la certification.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Résultats en matière de performance pour trois étapes (en nombre moyen de jours)** | | | | |
|  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| 1.1 Les résultats pour l’étape 1 – Nombre moyen de jours entre le dépôt/la collecte d’un envoi  et le départ du bureau d’échange expéditeur – respectent-ils les objectifs pertinents (points non cumulatifs)?  Pour le courrier ordinaire partant (GMS ou autre): ‎ |  |  |  |  |
| – Quatre ou cinq jours |  |  | 1 |  |
| – Trois jours ou moins |  |  | 2 |  |
| Pour les colis partants (EMA–EMC) (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
| – Entre cinq et sept jours |  |  | 1 |  |
| – Quatre jours ou moins |  |  | 2 |  |
| 1.2 Les résultats pour l’étape 2 – Nombre moyen de jours entre le départ du bureau d’échange expéditeur et l’arrivée au bureau d’échange de destination – respectent-ils les objectifs pertinents (points non cumulatifs)?  Pour le courrier ordinaire partant (GMS ou autre): |  |  |  |  |
| – Quatre ou cinq jours |  |  | 1 |  |
| – Trois jours ou moins |  |  | 2 |  |

|  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Pour les colis partants (EMC–EMD) (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
| – Entre six et dix jours |  |  | 1 |  |
| – Cinq jours ou moins |  |  | 2 |  |
| 1.3 Les résultats pour l’étape 3 – Nombre moyen de jours entre l’arrivée au bureau d’échange de destination  et la tentative de distribution/vaine tentative de distribution (physique)/remise finale – répondent-ils aux objectifs pertinents (points non cumulatifs)?  Pour le courrier ordinaire arrivant (GMS ou autre): ‎ |  |  |  |  |
| – Quatre ou cinq jours |  |  | 1 |  |
| – Trois jours ou moins |  |  | 2 |  |
| Pour les colis arrivants (EMD–EDH/EMH/EMI) (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
| – Six ou sept jours |  |  | 1 |  |
| – Cinq jours ou moins |  |  | 2 |  |
| **2. Performance de scannage (en pour-cent)** | | | | |
| 2.1 Le pourcentage de colis qui ont fait l’objet d’un scannage EMC par rapport au nombre d’envois qui ont fait l’objet d’un scannage EMA (% EMC par rapport à EMA) respecte-t-il l’objectif pertinent (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.2 Le pourcentage de colis qui ont fait l’objet d’un scannage EMA par rapport au nombre d’envois qui ont fait l’objet d’un scannage EMC (% EMA par rapport à EMC) respecte-t-il l’objectif pertinent (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.3 Le pourcentage de colis retournés par les services des douanes/de sécurité du pays d’expédition (EXC) par rapport au nombre d’envois précédemment présentés aux douanes du pays d’expédition (EXA) et/ou retenus par les services douaniers du pays d’expédition (EXB) respecte-t-il l’objectif pertinent (% EXC par rapport à EXA/EXB) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.4 Le pourcentage de colis qui ont fait l’objet d’un scannage EMD par rapport au nombre d’envois pour lesquels l’opérateur désigné d’origine a transmis les données associées à un événement EMC (% EMD par rapport  à EMC) respecte-t-il l’objectif pertinent (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.5 Le pourcentage de colis retournés par les services des douanes/de sécurité du pays de destination (EDC) par rapport au nombre d’envois précédemment présentés aux douanes du pays de destination (EDB) et/ou retenus par les services douaniers du pays de destination (EME) respecte-t-il l’objectif pertinent (% EDC par rapport  à EDB/EME) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.6 Le pourcentage de colis qui ont fait l’objet d’un scannage EMD par rapport au nombre d’envois qui ont fait l’objet d’un scannage EDH/EMH/EMI respecte-t-il l’objectif pertinent (% EMD par rapport à EDH/EMH/EMI) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 2.7 Le pourcentage de colis qui sont partis du bureau d’échange d’arrivée (EMF) par rapport au nombre d’envois arrivés au bureau d’échange d’arrivée (EMD) respecte-t-il l’objectif pertinent (% EMF par rapport à EMD) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| **3. Performance en matière de transport pour les colis** | | | | |
| 3.1 Le temps écoulé entre les messages PREDES et CARDIT (poste d’origine) respecte-t-il l’objectif pertinent (nombre de jours écoulés entre les messages PREDES et CARDIT 47) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – Deux ou trois jours |  |  | 1 |
| – Un jour ou moins |  |  | 2 |
| 3.2 Le temps écoulé entre les messages PREDES (poste d’origine) et RESDES (poste de destination) respecte-t-il l’objectif pertinent (nombre de jours écoulés entre les (premiers) messages PREDES et RESDES) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – Entre quatre et six jours |  |  | 1 |
| – Trois jours ou moins |  |  | 2 |
| **4. Données électroniques préalables et temps de traitement par les douanes pour les colis** | | | | |
| 4.1 Le nombre d’envois accompagnés d’un message ITMATT pour lesquels un message PREDES (poste d’origine)  a été transmis respecte-t-il l’objectif pertinent (ITMATT par rapport à PREDES (%)) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 4.2 Le nombre d’envois accompagnés d’un message ITMATT et qui ont fait l’objet d’un scannage EMC par rapport au nombre d’envois qui ont fait l’objet de scannages EMC respecte-t-il l’objectif pertinent (ITMATT par rapport  à EMC (%)) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |
| 4.3 Le temps écoulé entre un événement EDB (présentation de l’envoi aux douanes/services de sécurité d’importation) et un événement EDC (envoi retourné par les douanes/services de sécurité d’importation) respecte-t-il l’objectif pertinent (jours écoulés entre les événements EDB et EDC) (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – Entre trois et cinq jours |  |  | 1 |
| – Deux jours ou moins |  |  | 2 |
| **5. Performance en matière de distribution pour les colis** | | | | |
| 5.1 Normes de distribution des colis postaux validées |  |  | 1 |  |
| 5.2 Le pourcentage de colis distribués dans les délais fixés par les normes validées pour l’étape 3 respecte-t-il l’objectif pertinent (points non cumulatifs)? |  |  |  |  |
| – De 80% à moins de 90% |  |  | 1 |  |
| – 90% ou plus |  |  | 2 |  |
| **6. Traitement des réclamations internationales pour les colis** | | | | |
| 6.1 Utilisation du système de réclamations par Internet (IBIS) ou de tout autre produit comparable |  |  | 1 |  |
| 6.2 Temps de traitement pour les réclamations concernant les colis (conformément aux dispositions pertinentes  du Règlement de la Convention) |  |  |  |  |
| Au moins 90% des réclamations traitées dans les délais? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6.3 Le délai moyen maximal pour ouvrir une réclamation (seize heures ouvrables) est-il respecté? |  |  | 1 |  |
| 6.4 Le délai moyen maximal pour ouvrir une réponse (seize heures ouvrables) est-il respecté? |  |  | 1 |  |

|  | *Oui* | *Non* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- |
| **7. Qualité et conformité des données** | | | |
| 7.1 L’opérateur désigné participe-t-il au projet de conformité de l’UPU?  Dans l’affirmative, veuillez indiquer le niveau de conformité sur la base des rapports de l’année en cours et des années précédentes. |  |  | Points  à attribuer selon le tableau ci-dessous |

| *Type* | *Indicateur* | *Résultats pour l’année en cours (moyenne des douze derniers mois)* | *Objectif* | *Points (conformément aux objectifs du projet de conformité: vert = 1; autrement: 0)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Échange de données informatisé (EDI) | 7.1.1 Conformité générale |  | > 97% | 1 |
| 7.1.2 Caractéristiques communes |  | 100% | 1 |
| 7.1.3 EMSEVT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.4 PREDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.5 RESDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.6 PRECON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.7 RESCON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.8 CARDIT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.9 ITMATT |  | > 97% | 1 |
| Autre | 7.1.10 Centre de traitement  du courrier international (CTCI) de l’opérateur désigné |  | > 99,9% | 1 |
| 7.1.11 CTCI partenaire |  | > 99,5% | 1 |
| 7.1.12 Mise à niveau des messages |  | > 99% | 1 |
| 7.1.13 Connectivité EDI |  | > 99% | 1 |
| 7.1.14 Incohérence entre EMA  et EMC |  | > 99% | 1 |

Remarque: le Bureau international (Direction des opérations postales) actualisera la feuille de résultats à chaque changement de règle, d’objectif ou d’indicateur.