**Fiche de collecte des résultats/performances sur la qualité de service obtenus par l’opérateur désigné (édition 2018)**

**Système de l’UPU de certification de la gestion de la qualité**

Candidature de l'opérateur désigné d

Le programme «Amélioration de la qualité» du Bureau international de l’UPU sera en charge de remplir ce questionnaire et il devra le partager avec l’opérateur désigné concerné ainsi qu’avec le consultant appelé à mener l’audit.

Remarque: la fiche de collecte des résultats a pour objectif d’évaluer les résultats en matière de qualité de service et de vérifier si les résultats obtenus sont supérieurs ou égal à un minimum attendu. Les normes et objectifs fixés par les organes de l’Union servent de référentiel.

**Fiche des résultats sur la qualité de service obtenus par l’opérateur désigné (édition 2018)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| **1.** | **Résultats – Mesures qualité de service** |  |  |  |  |
| 1.1 | Les résultats des opérations de contrôle de bout en bout du courrier international (contrôle des échanges entre pays industrialisés réalisé par l'UPU, évaluation de bout en bout du système de contrôle mon­dial (GMS) de l’UPU, contrôles bilatéraux) répondent-ils aux objectifs convenus (norme mondiale de l'UPU, actuellement de J + 5 (week-ends exclus)) pour les envois de la poste aux lettres prioritaires? |  |  |  |  |
| – Plus de 70% et moins de 85% |  |  | 15 |  |
| – Égal ou supérieur à 85%  (Points non cumulatifs.) |  |  | 20 |  |
| 1.2 | Les messages EDI des envois de la poste aux lettres (par rapport au suivi et à la localisation des envois recommandés, à valeur déclarée) envoyés par l’opérateur désigné répondent-ils aux cri­tères ci-dessous? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% des messages transmis dans les vingt-quatre heures suivant l’événement |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% des messages transmis dans les vingt-quatre heures suivant l’événement |  |  | 20 |  |
|  | EMH ou EMI – 80% des messages concernant les deux événe­ments ou l’un des deux transmis dans les cent vingt heures suivant l’événement |  |  | 20 |  |
|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* | |
| 1.3 | Les messages EDI des colis postaux envoyés par l’opérateur dési­gné répondent-ils aux critères ci-dessous? |  |  |  |  | |
|  | EMC – 80% des messages transmis dans les vingt-quatre heures suivant l’événement |  |  | 20 |  | |
|  | EMD – 80% des messages transmis dans les vingt-quatre heures suivant l’événement |  |  | 20 |  | |
|  | Pourcentage des messages EDH, EMH ou EMI transmis dans les quarante-huit heures suivant l’événement (points non cumulatifs): |  |  |  |  | |
|  | – Plus de 80%, mais moins de 90% |  |  | 15 |  | |
|  | – Égal ou supérieur à 90% |  |  | 20 |  | |
|  | Pourcentage des messages EDH/EMH/EMI par rapport à EMD (points non cumulatifs): |  |  |  |  | |
|  | – Plus de 80%, mais moins de 90% |  |  | 15 |  | |
|  | – Égal ou supérieur à 90% |  |  | 20 |  | |
| 1.4 | Les résultats des messages EDI (par rapport à l’échange des envois de la poste aux lettres) envoyés par l’opérateur désigné répon­dent-ils aux critères ci-dessous? |  |  |  |  | |
|  | PREDES – 80% de toutes les dépêches dans les vingt-quatre heures |  |  | 20 |  | |
|  | RESDES – 80% envoyés dans les vingt-quatre heures suivant la réception des dépêches |  |  | 20 |  | |
| 1.5 | Les résultats des messages EDI (par rapport à l’échange des colis postaux) envoyés par l’opérateur désigné répondent-ils aux critères ci-dessous? |  |  |  |  | |
|  | PREDES – 80% de toutes les dépêches dans les vingt-quatre heures |  |  | 20 |  | |
|  | RESDES – 80% envoyés dans les vingt-quatre heures suivant la réception des dépêches |  |  | 20 |  | |
|  | Pourcentage minimal des messages RESDES par rapport aux messages PREDES égal ou supérieur à 80% |  |  | 20 |  | |

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.6 | L’opérateur désigné génère-t-il les messages EDI ci-dessous (par rapport au transfert du courrier)? |  |  |  |  |
|  | – PRECON/RESCON |  |  | 15 |  |
|  | – CARDIT/RESDIT |  |  | 15 |  |
| 1.7 | Délai moyen de distribution de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres avec code à barres (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
|  | – Un à sept jours |  |  | 20 |  |
|  | – Au-delà de sept jours, mais moins de quatorze jours |  |  | 15 |  |
| 1.8 | Délai moyen de distribution de bout en bout pour les colis postaux (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
|  | – Un à sept jours |  |  | 20 |  |
|  | – Au-delà de sept jours, mais moins de quatorze jours |  |  | 15 |  |
| 1.9 | Transmission des messages EDI dans les délais |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Scannage et conformité avec les messages EMSEVT v3** |  |  |  |  |
| 2.1 | Résultat obtenu pour l’indicateur de performance clé EDH/EMH/EMI sur EMA des envois de la poste aux lettres (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
| – Plus de 70% et inférieur à 85% |  |  | 15 |  |
| – Supérieur ou égal à 85% |  |  | 20 |  |
| 2.2 | Résultat obtenu pour l’indicateur de performance clé EDH/EMH/EMI sur EMA des colis postaux (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
|  | – Plus de 70% et inférieur à 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Supérieur ou égal à 85% |  |  | 20 |  |
| 2.3 | Résultat obtenu pour l’indicateur de performance clé sur EMD/EMC (leg 2) des envois de la poste aux lettres (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
| – Plus de 70% et inférieur à 85% |  |  | 15 |  |
| – Supérieur ou égal à 85% |  |  | 20 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| 2.4 | Résultat obtenu pour l’indicateur de performance clé sur EMD/EMC (leg 2) des colis postaux (points non cumulatifs): |  |  |  |  |
|  | – Plus de 70% et inférieur à 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Supérieur ou égal à 85% |  |  | 20 |  |
| 2.5 | Résultat obtenu pour les principaux indicateurs de performance relatifs aux messages RESDES/PREDES pour les envois de la poste aux lettres (points non cumulatifs):  – Plus de 70% et inférieur à 85%  – Supérieur ou égal à 85% |  |  | 15  20 |  |
| 2.6 | Utilisation de la norme EMSEVT v3 pour les envois de la poste aux lettres? |  |  | 20 |  |
| 2.7 | Utilisation de la norme EMSEVT v3 pour les colis postaux? |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Échanges avec les douanes** |  |  |  |  |
| 3.1 | Échange CUSITM/CUSRSP avec les douanes? |  |  | 20 |  |
| 3.2 | Transmission ou réception de ITMATT pour les envois de la poste aux lettres? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | Transmission ou réception de ITMATT pour les colis postaux? |  |  | 20 |  |
| **4.** | **Formules CN 31, CN 35, étiquettes et fausses directions** |  |  |  |  |
| 4.1 | Formule CN 31 remplie d'une manière lisible et correcte, indiquant: |  |  |  |  |
|  | – le nombre de récipients |  |  | 15 |  |
|  | – le poids |  |  | 15 |  |
|  | – un récapitulatif des envois insérés dans la dépêche |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Formule CN 35 remplie d'une manière lisible et correcte, indiquant: |  |  |  |  |
|  | – le lieu et la date de l'expédition |  |  | 15 |  |
|  | – le numéro du vol |  |  | 15 |  |
|  | – le poids |  |  | 15 |  |
|  | – les codes à barres, conformément au Règlement de l'UPU |  |  | 15 |  |
|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| 4.3 | Étiquettes apposées sur les liasses/caissettes correctement rem­plies >95%: |  |  |  |  |
|  | – Envois prioritaires de la poste aux lettres |  |  | 15 |  |
|  | – 80 à 120 liasses (24 à 36 caissettes) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Pourcentage relatif aux fausses directions sur 80 à 120 liasses (24 à 36 caissettes): |  |  |  |  |
|  | – <5% sur les envois prioritaires de la poste aux lettres (liasses/ caissettes) |  |  | 15 |  |
|  | – <2% sur les lettres prioritaires (envois individuels) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Autres indicateurs** |  |  |  |  |
| 5.1 | Recueil de la poste aux lettres complété et à jour (dernière mise à jour dans les trois années précédentes au plus tard) |  |  | 20 |  |
| 5.2 | Recueil des colis postaux complété et à jour (mise à jour annuelle obligatoire) |  |  | 20 |  |
| 5.3 | Transmission des messages EDI des événements obligatoires pour le suivi des colis postaux: |  |  |  |  |
|  | – EMA |  |  | 15 |  |
|  | – EMB |  |  | 15 |  |
|  | – EMC |  |  | 15 |  |
|  | – EMJ |  |  | 15 |  |
|  | – EMK |  |  | 15 |  |
|  | – EMD |  |  | 15 |  |
|  | – EDB |  |  | 15 |  |
|  | – EME |  |  | 15 |  |
|  | – EDC |  |  | 15 |  |
|  | – EMF |  |  | 15 |  |
|  | – EDH/EMH |  |  | 15 |  |
|  | – EMI |  |  | 15 |  |
|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| 5.4 | Normes de distribution des colis postaux validées |  |  | 20 |  |
| 5.5 | Utilisation du système de réclamations par Internet (ou tout autre produit comparable) |  |  | 20 |  |
| 5.6 | Délais pour le traitement des demandes (art. 21 de la Convention et 21-001 à 21-003 du Règlement de la Convention)  Au moins 90% des réclamations traitées dans les délais indiqués |  |  | 15 |  |
| 5.7 | Le temps moyen maximal pour l’ouverture d’une demande (seize heures ouvrables) est-il respecté? |  |  | 5 |  |
| 5.8 | Le temps moyen maximal pour l’ouverture d’une réponse (seize heu­res ouvrables) est-il respecté? |  |  | 5 |  |

Remarque: la Direction des opérations postales du Bureau international actualise la fiche à chaque fois que le Règlement, les cibles, les indicateurs et les objectifs sont modifiés.

Consultant de l'UPU Date