

Prérequis pour la certification de l'UPU en matière de qualité de service selon la nouvelle méthodologie 2018

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.

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.

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.

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».

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.

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.