

**Bureau international**

Weltpoststrasse 4  
Case postale 312  
3000 BERNE 15  
SUISSE

T +41 31 350 31 11  
F +41 31 350 31 10  
www.upu.int

Contact: Mansour Guèye  
T +41 31 350 32 14  
mansour.gueye@upu.int

- Aux opérateurs désignés  
des Pays-membres de l'Union

Pour information:

- Aux Unions restreintes
- Aux Coordonnateurs régionaux  
de projet

Berne, le 9 décembre 2020

**Référence:** 0620(DOP.QS.QIP)1157

**Objet:** invitation à la certification des opérateurs désignés dans le domaine de la gestion de la qualité

Madame, Monsieur,

Le système de certification de la gestion de la qualité de l'UPU a été développé en application de la résolution C 20/1999 du Congrès de Beijing. Il a été lancé à l'échelle mondiale en 2003 sur la base d'une méthodologie et de deux questionnaires. L'objectif de cette certification consistait à sensibiliser les opérateurs désignés aux questions de gestion de la qualité en vue d'améliorer les services postaux. La méthodologie a été révisée en 2005, 2007, 2010 et 2014.

La baisse du courrier postal traditionnel, l'accroissement des envois issus du commerce électronique et la forte concurrence sur le marché amènent les opérateurs désignés à remplir plus d'exigences et à atteindre des performances de plus en plus élevées. Ainsi, il est devenu plus que nécessaire de réviser la méthodologie de certification de la qualité de service de l'UPU en passant de la phase de sensibilisation, qui constituait le principal objectif de départ, à une phase de certification plus rigoureuse et se référant aux exigences de la profession et du marché.

À cet effet, lors de ses sessions 2018.1 et 2018.2 (sessions S3 et S4), le Conseil d'exploitation postale a adopté une nouvelle méthodologie de certification de la qualité de service des opérateurs désignés qui se base sur le niveau d'application des procédures de gestion de la qualité dans les structures des entreprises postales, l'organisation mise en place, l'exécution des opérations postales et les résultats de mesures de la qualité.

Le nouveau système de certification, qui s'applique à la gestion de la qualité de service et offre des possibilités égales d'évaluation des opérateurs désignés, indépendamment du niveau de développement des pays, repose sur ce qui suit:

- / – Deux questionnaires d'évaluation, dont l'un sur l'organisation mise en place par l'opérateur désigné pour gérer la qualité de service (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Annexe 2) et l'autre sur les procédures opérationnelles et les relations avec les clients et les partenaires (autorités douanières, compagnies de transport aérien et sécurité) (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Annexe 3).
- / – Une fiche de présentation des performances de l'opérateur désigné dans le domaine de la qualité de service collectées via les outils de suivi et d'évaluation mis en place par le Bureau international, les organisations postales internationales reconnues ou les Unions restreintes (CEP C 2 2018.2–Doc 3a. Rev 1. Annexe 5).
- Une mission de consultant sur le terrain.

Les conditions financières sont restées inchangées de façon à permettre à tous les opérateurs désignés de pouvoir participer à la certification. Ainsi, les taux de contribution se montent à 3000 CHF pour les pays les moins avancés et à 7000 CHF pour les opérateurs désignés des autres pays. Il est à noter cependant que cette contribution financière n'est facturée que si l'opérateur désigné candidat à la certification satisfait aux prérequis de la nouvelle méthodologie et atteint le troisième niveau du processus, comprenant notamment l'organisation d'une mission d'audit par un expert sur le terrain pour 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.

Le nouveau système de certification comprend trois niveaux, à savoir or (niveau A), argent (niveau B) et bronze (niveau C), couvrant une période de validité de trois ans à confirmer chaque année sur la base des performances obtenues lors des mesures de la qualité de service.

La certification constitue donc un moyen d'améliorer en permanence la qualité de service et pourrait être relayée par les médias auprès du public et de la clientèle afin de faire connaître les efforts déployés par les opérateurs désignés dans ce domaine. Lorsqu'un opérateur désigné reçoit un certificat, c'est la preuve qu'il dispose d'un bon système de gestion de la qualité de service et une indication qu'il peut prendre des mesures pour améliorer la qualité à court et à long terme.

À cet égard, j'ai le plaisir de vous transmettre ci-joint la nouvelle méthodologie de la certification, approuvée lors de la session S3 et révisée lors de la session S4 (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1. Annexe 4), et les deux questionnaires (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Annexes 2 et 3). La fiche de présentation des performances de l'opérateur désigné dans le domaine de la qualité de service, utilisée par le Bureau international pour la collecte des données (également révisée lors de la session S4), est aussi jointe pour information (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1. Annexe 5). Ces documents sont aussi disponibles sur le site Web de l'UPU ([www.upu.int/fr/activites/qualite-de-service/certification.html](http://www.upu.int/fr/activites/qualite-de-service/certification.html)).

Les opérateurs désignés souhaitant être certifiés en 2020 sont priés de compléter et de retourner au Bureau international aussitôt que possible, **mais le 31 mars 2020 au plus tard**, les questionnaires 1 et 2 par courrier électronique ([information.qs@upu.int](mailto:information.qs@upu.int)). Une fois les demandes de certification reçues, le Bureau international contactera les opérateurs désignés intéressés pour la mise en œuvre de la procédure.

Pour toute information complémentaire à ce sujet, veuillez contacter Chokri Ellili, Chef du programme «Amélioration de la qualité» (téléphone: (+41 31) 350 35 87; adresse électronique: [chokri.ellili@upu.int](mailto:chokri.ellili@upu.int)), et Mirko Ponti, assistant au programme «Amélioration de la qualité» (téléphone: (+41 31) 350 35 33; adresse électronique: [mirko.ponti@upu.int](mailto:mirko.ponti@upu.int)).

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur général,

Bishar A. Hussein