**Questionnaire 1 – Organisation et gestion de la qualité de service (édition 2018)**

# Système de l'UPU de certification de la gestion de la qualité

Candidature de l'opérateur désigné d

Ce questionnaire a été rempli par:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom et prénom | | Mme  M. |
| Fonction | | |
| Adresse | | |
| Téléphone | Télécopie | |
| Adresse électronique | | |

En répondant au présent questionnaire, l’opérateur désigné susmentionné confirme que les informations communiquées dans les pages ci-après reflètent ses activités dans le domaine de la gestion permanente de la qualité du service international.

|  |  |
| --- | --- |
| Date | Signature |

Remarque: le questionnaire 1 a pour objectif d’évaluer si l’organisation mise en place par l’opérateur désigné remplit les exigences minimales requises pour garantir un service de qualité, à savoir:

– des organes de gestion et de pilotage appropriés;

– une politique de fixation et d’évaluation permanente des résultats en matière de qualité de service;

– des procédures de travail formalisées conformes aux normes et standards du service postal;

– l’existence de personnel bien formé et associé à l’autoévaluation des résultats;

– une gestion appropriée des relations avec les clients;

– des relations formalisées avec les partenaires clés (sécurité, douane et transporteurs aériens).

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Stratégie de gestion de la qualité de service et leadership** |  |  |  |  |
| 1.1 | L’opérateur désigné a-t-il défini 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, tels qu'exprimés formellement par la Direction générale)? |  |  | 20 |  |
|  | – ses objectifs (objectifs relatifs à la qualité basés sur la politique de l’organisation en matière de qualité)? |  |  | 15 |  |
|  | (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  |  |  |
| 1.2 | L’opérateur désigné a-t-il adopté et mis en œuvre une stratégie proac­tive en matière de sécurité (conformément aux dispositions des art. 8 de la Convention de l'UPU et 08-001 du Règlement de la Convention) en vue: |  |  |  |  |
|  | * d'améliorer la qualité de service dans son ensemble? |  |  | 10 |  |
|  | * de créer des services de sécurité ou de renforcer les services existants? |  |  | 5 |  |
|  | * de partager en temps opportun des informations relatives à l'ex­ploitation, à la sécurité et aux enquêtes menées en la matière? |  |  | 5 |  |
| 1.3 | Existe-t-il 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? |  |  | 15 |  |
| 1.4 | La législation nationale définit-elle clairement la fonction et les pouvoirs du régulateur postal, en particulier: |  |  |  |  |
|  | * dans le domaine de la qualité de service? |  |  | 5 |  |
|  | * pour le service postal universel? |  |  | 5 |  |
|  | * pour les segments du marché postal intérieur et international ouverts à la concurrence? |  |  | 5 |  |
| 1.5 | L’opérateur désigné dispose-t-il d'une structure permanente pour la gestion de la qualité et de la sécurité du service international: |  |  |  |  |
|  | * au niveau central (siège et/ou Direction)? |  |  | 20 |  |
|  | * à tous les niveaux de la gestion, y compris du bureau d'échange? |  |  | 15 |  |
|  | (Un organigramme présentant la structure de la gestion de la qualité et des services de sécurité devrait être fourni.) |  |  |  |  |
| 1.5.1 | Existe-t-il une procédure établie de sélection du personnel conforme à la législation nationale? |  |  | 10 |  |
| 1.5.2 | Si une équipe de sécurité a été constituée, existe-t-il un énoncé de sa mission? (Si oui, veuillez joindre le document en question.) |  |  | 10 |  |
| 1.5.3 | Les plans d'action relatifs aux structures spécifiques concernant la qua­lité de service et la sécurité reflètent-ils les stratégies et les objectifs de l'opérateur désigné concernant le but de ces structures à tous les niveaux de la gestion: |  |  |  |  |
|  | * pour la qualité de service? |  |  | 10 |  |
|  | * pour la sécurité? |  |  | 10 |  |
| **2.** | **Circuit d’acheminement international – Détermination des objectifs et suivi**  (Au niveau du siège.) (Veuillez joindre le ou les documents perti­nents.) |  |  |  |  |
| 2.1 | L’opérateur désigné a-t-il fixé les normes et les objectifs ci-après en matière de qualité de service, conformément aux dispositions de l'arti­cle 14 de la Convention de l'UPU? |  |  |  |  |
|  | * Normes et objectifs en matière de distribution pour les envois arri­vants de la poste aux lettres |  |  | 20 |  |
|  | * Normes de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres prioritaires et pour les colis postaux |  |  | 25 |  |
|  | L’opérateur désigné évalue-t-il le degré d'application des normes en matière de qualité de service? |  |  | 15 |  |
| 2.2 | Les normes et les objectifs en matière de distribution ne sont-ils pas moins favorables que ceux appliqués aux envois comparables du ser­vice intérieur? |  |  | 25 |  |
| 2.3 | Les normes et les objectifs définis sous 2.1 ainsi que les chiffres concer­nant les résultats sont-ils publiés? |  |  | 25 |  |
| 2.4 | Si vous avez répondu «oui» à la question 2.3, ces normes, objectifs et chiffres concernant les résultats sont-ils publiés et régulièrement mis à jour: |  |  |  |  |
|  | * dans un document interne destiné aux membres du personnel concerné? |  |  | 15 |  |
|  | * dans un document distribué à la clientèle? |  |  | 25 |  |
|  | * sur le site Web officiel de l'opérateur désigné? |  |  | 30 |  |
| 2.5 | La Direction générale fixe-t-elle des objectifs annuels en matière de qualité aux unités d’exploitation postale lui étant subordonnées, sous la forme d’instructions écrites? |  |  | 30 |  |
| 2.6 | Ces objectifs sont-ils fixés au niveau de la norme mondiale de J + 5 pour la qualité du service international (85% des envois témoins devant respecter ce délai)? (Si non, passez directement à la ques- tion 3.) |  |  | 20 |  |
| 2.7 | Ces objectifs correspondent-ils à des normes de service publiées? Veuillez indiquer comment ces objectifs sont fixés: |  |  | 20 |  |
| 2.8 | Des normes de qualité du service international de bout en bout ont-elles été établies pour les liaisons avec les cinq pays de destination échan­geant les plus grosses quantités de courrier? |  |  | 30 |  |
|  | Si oui, veuillez indiquer quels sont ces cinq pays de destination:  1.  2.  3.  4.  5. |  |  |  |  |
| 2.9 | Un cadre commun est-il prévu pour assurer le suivi régulier de l’appli­cation de ces normes? |  |  | 25 |  |
| 2.10 | Des mesures conjointes appropriées sont-elles prises sans délai pour maintenir ou améliorer le niveau de la prestation? |  |  | 25 |  |
| 2.11 | Le degré de réalisation des objectifs annuels en matière de qualité fixés aux unités d’exploitation postale, sous la forme d’instructions écrites, est-il évalué? |  |  | 15 |  |
| 2.12 | Des personnes spécifiques (Directeurs régionaux, responsables de bureaux d’échange, etc.) sont-elles chargées de veiller à la réalisation de ces objectifs? |  |  | 15 |  |
| 2.13 | Un contrôle régulier de la qualité du service international fait-il partie des obligations des responsables: |  |  |  |  |
|  | * du siège? |  |  | 15 |  |
|  | * du ou des bureaux d’échange/centres de tri? |  |  | 15 |  |
| 2.14 | Les résultats de ce contrôle sont-ils consignés et communiqués aux personnes concernées? |  |  | 15 |  |
| 2.15 | Les mesures correctives nécessaires sont-elles prises: |  |  |  |  |
|  | * pour les unités d’exploitation? |  |  | 15 |  |
|  | * pour l'opérateur d’expédition/de réception? |  |  | 15 |  |
| 2.16 | L'opérateur désigné a-t-il mis en place et utilise-t-il un système de ges­tion de la qualité approprié tel qu'ISO, EFQM (Fondation européenne pour la gestion de la qualité) ou autre afin d’améliorer ses résultats et de prétendre à l’excellence en affaires? |  |  |  |  |
|  | * Mis en place |  |  | 5 |  |
|  | * Utilisé |  |  | 15 |  |
| **3.** | **Personnel impliqué et sécurité** |  |  |  |  |
| 3.1 | Les qualifications requises pour les employés dans les domaines de la qualité de service et de la sécurité recrutés au niveau du siège sont-elles clairement définies? |  |  | 15 |  |
|  | (Veuillez joindre les normes de recrutement, les descriptions de poste et les normes en matière de formation.) |  |  |  |  |
|  | Les qualifications des employés recrutés sont-elles pleinement confor­mes à ces exigences? |  |  | 10 |  |
| 3.2 | Tous les secteurs (collecte, transport, tri, distribution) sont-ils impliqués dans: |  |  |  |  |
|  | * l'amélioration continue de la qualité? |  |  | 5 |  |
|  | * l'amélioration continue de la sécurité? |  |  | 5 |  |
| 3.3 | Un programme de formation et de sensibilisation aux questions de sécurité a-t-il été: |  |  |  |  |
|  | * établi? |  |  | 5 |  |
|  | * actualisé? |  |  | 5 |  |
|  | * documenté pour l’ensemble des employés et des contractants? |  |  | 5 |  |
| 3.4 | Les objectifs au niveau opérationnel sont-ils convenus en accord avec les employés/les syndicats? |  |  | 15 |  |
|  | Les résultats des employés sont-ils régulièrement examinés? |  |  | 10 |  |
| 3.5 | Existe-t-il un système d'objectifs quantifiables en matière de qualité de service pour l'évaluation et la motivation des employés? |  |  | 5 |  |
|  | Ces objectifs sont-ils régulièrement examinés (si oui, à quelle fré­quence)? |  |  | 5 |  |
| 3.6 | Existe-t-il un dialogue efficace entre la Direction et les employés (p. ex. sondages auprès des employés, équipes chargées de la qualité, pro­gramme de suggestions des employés) pour l'amélioration de la qualité de service? |  |  | 10 |  |
|  | (Des preuves de ce dialogue (procès-verbaux de réunions, etc.) devraient être fournies par l'opérateur désigné.) |  |  |  |  |
| 3.7 | Existe-t-il un programme de sécurité établi couvrant la protection du courrier, des employés, des partenaires, des clients et des avoirs postaux? |  |  | 10 |  |
| 3.8 | Une analyse des risques a-t-elle été effectuée afin d’évaluer les forces, les faiblesses, les possibilités et les menaces en matière de: |  |  |  |  |
|  | * qualité de service? |  |  | 5 |  |
|  | * sécurité? |  |  | 5 |  |
|  | (Indiquer les buts, les objectifs et les plans d'action liés au service de sécurité.) |  |  |  |  |
|  | Si une analyse des risques a été effectuée, une procédure de gestion des risques a-t-elle été définie? |  |  | 5 |  |
| 3.9 | Les descriptions de poste et/ou les plans de travail relatifs à ces struc­tures de service spécialisées (qualité de service et sécurité) compren­nent-ils une analyse des conclusions, une évaluation et des mesures correctives? |  |  |  |  |
|  | * pour la qualité de service? |  |  | 5 |  |
|  | * pour la sécurité? |  |  | 5 |  |
| 3.10 | Des ressources humaines et financières appropriées ont-elles été mobilisées pour traiter les questions de sécurité ci-après? |  |  |  |  |
|  | * Criminalité |  |  | 10 |  |
|  | * Initiatives en matière de prévention des délits ou de sécurité |  |  | 10 |  |
|  | * Analyse et diffusion de données/d'informations |  |  | 10 |  |
| **4.** | **Relations avec la douane et les compagnies de transport aérien** |  |  |  |  |
| 4.1 | Un comité national de contact a-t-il été mis en place entre l'opérateur désigné et les autorités douanières? |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Vos services d'exploitation coopèrent-ils de manière proactive avec les douanes pour garantir que toutes les procédures douanières sont sui­vies et que les flux de courrier international sont maintenus confor­mément aux normes établies? |  |  | 25 |  |
| 4.3 | Le Comité de contact national entre la poste et les douanes se réunit-il au moins deux fois par année?  (Veuillez fournir les procès-verbaux de toutes les réunions.) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Les heures limites d’arrivée du moyen de transport ont-elles toutes été mises à jour dans la publication pertinente de l'UPU (Recueil de la poste aux lettres et Recueil des colis postaux de l'UPU)? |  |  | 15 |  |
| 4.5 | Dans le cadre de la Convention de Kyoto révisée, entrée en vigueur en février 2006 et distribuée à tous les opérateurs désignés des Pays-membres de l'UPU, l'opérateur désigné a-t-il pris des mesures pour: |  |  |  |  |
|  | * lutter contre le trafic illicite des stupéfiants par voie postale? |  |  | 5 |  |
|  | * mieux faire respecter les dispositions concernant les déclarations en douane CN 22 et CN 23? |  |  | 10 |  |
|  | * renforcer les capacités techniques et l’échange de données infor­matisé (EDI)?   Si oui, prière de donner des exemples pour chaque sous-question. |  |  | 5 |  |
| 4.6 | L’opérateur désigné a-t-il signé un contrat formel avec les compagnies transportant les envois de la poste aux lettres internationale (y compris avec les compagnies aériennes)? |  |  | 15 |  |
| 4.7 | Les délais de transmission et de remise sont-ils indiqués dans les contrats conclus entre l'opérateur et les compagnies aériennes, et la prestation est-elle évaluée en regard des exigences considérées?  (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Accent sur le client et qualité** |  |  |  |  |
| 5.1 | Les clients peuvent-ils obtenir des informations sur les normes de qualité de service de bout-en-bout: |  |  |  |  |
|  | * sur le site Internet officiel de l’opérateur désigné? |  |  | 20 |  |
|  | * aux guichets des bureaux de poste, par l’employé de guichet, sur demande? |  |  | 15 |  |
|  | * dans une brochure ou un prospectus payants ou gratuits? |  |  | 5 |  |
| 5.2 | L’opérateur désigné fournit-il des informations sur la manière de res­pecter les formalités douanières pour s’assurer: |  |  |  |  |
|  | * que les étiquettes CN 22 et les déclarations en douane CN 23 sont remplies intégralement, de manière à accélérer le dédouanement des envois? |  |  | 15 |  |
|  | * qu'il existe un nombre suffisant de déclarations en douane CN 22 et CN 23 à tous les points de dépôt (guichets)? |  |  | 10 |  |
| 5.3 | L’opérateur désigné ou une autre entité conduisent-ils des enquêtes sur la satisfaction des clients auprès des clients de leurs pays? |  |  | 20 |  |
|  | (Si oui, veuillez joindre une copie des résultats de l'enquête.) |  |  |  |  |
| 5.4 | L’opérateur désigné dispose-t-il d'un système connu pour traiter les réclamations des clients: |  |  |  |  |
|  | * par écrit? |  |  | 5 |  |
|  | * par téléphone? |  |  | 5 |  |
|  | * par courrier électronique ou Internet? |  |  | 10 |  |
| 5.5 | L'opérateur désigné utilise-t-il le système de réclamations par Internet pour les envois de la poste aux lettres recommandés? |  |  | 10 |  |
| 5.6 | Existe-t-il des procédures de recours et des systèmes de compensation pour le public? |  |  | 5 |  |
|  | Veuillez indiquer le nombre de réclamations reçues l'année passée  et préciser si une tendance à la hausse ou à la baisse a été notée: |  |  | 10 |  |
|  | Délai de réponse moyen: |  |  |  |  |
| **6.** | **Adressage, code postal et distribution à domicile** |  |  |  |  |
|  | *Partie 1 – Norme d’adressage* |  |  |  |  |
| 6.1 | L’opérateur désigné a-t-il publié une norme d’adresse postale? |  |  | 15 |  |
| 6.2 | Si oui, la norme de l’opérateur désigné est-elle conforme à la norme internationale de l’UPU S42? |  |  | 10 |  |
| 6.3 | Outre la norme d’adressage, le système d’adressage de l’opérateur désigné est-il basé sur d’autres normes (normes relatives aux enve­loppes, aux boîtes aux lettres, aux adresses physiques, etc.)?  (Veuillez joindre une copie de la norme en question ou expliquer où et comment la consulter.) |  |  | 5 |  |
|  | *Partie 2 – Système de codes postaux* |  |  |  |  |
| 6.4 | L’opérateur désigné a-t-il un système de codes postaux? |  |  | 10 |  |
|  | *Partie 3 – Données d’adresse de référence* |  |  |  |  |
| 6.5 | L’opérateur désigné stocke-t-il les données d’adresse de référence dans une base de données? |  |  | 10 |  |
| 6.6 | Dans l'affirmative, cette base de données comprend-elle: |  |  |  |  |
|  | * un répertoire de codes postaux? |  |  | 5 |  |
|  | * des données concernant les voies? |  |  | 5 |  |
|  | * des données concernant les points de distribution?   (Veuillez joindre le ou les documents pertinents.) |  |  | 5 |  |
|  | *Partie 4 – Livraison à domicile* |  |  |  |  |
| 6.7 | L’opérateur désigné assure-t-il un service de livraison à domicile (non cumulatifs)? |  |  |  |  |
|  | * Non | – |  | – |  |
|  | * Oui, mais seulement dans certaines parties des villes princi­pales |  |  | 5 |  |
|  | * Oui, mais uniquement dans les villes principales |  |  | 10 |  |
|  | * Oui, dans tout le pays |  |  | 25 |  |
| **7.** | **Documents de l'UPU** |  |  |  |  |
| 7.1 | L'opérateur désigné accède-t-il en ligne aux documents ci-après de l'UPU, indispensables à l’exécution correcte des opérations? |  |  |  |  |
|  | * Règlement de la Convention |  |  | 10 |  |
|  | * Normes de sécurité S58 et S59 |  |  | 10 |  |
|  | * Recueil de la poste aux lettres en ligne |  |  | 10 |  |
|  | * Liste des objets interdits des douanes |  |  | 10 |  |
|  | * Recueil des colis postaux en ligne |  |  | 10 |  |
|  | * Recueil des questions douanières de l'UPU |  |  | 10 |  |
| 7.2 | Les documents de l’UPU concernant le dédouanement sont-ils à jour et à la disposition des services d’exploitation, y compris des bureaux de poste? |  |  |  |  |
|  | Version en ligne du Guide de l’exportation postale (Guide OMD–UPU sur les questions douanières relatives aux envois postaux internatio­naux) |  |  | 10 |  |
| 7.3 | Les services d’exploitation ont-ils accès aux circulaires et aux messa­ges EmIS du Bureau international de l’UPU en ligne: |  |  |  |  |
|  | * au niveau des bureaux d’échange? |  |  | 10 |  |
|  | * au niveau du personnel d’exploitation? |  |  | 5 |  |