



**UPU** UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

# **Normes de qualité de service pour les services postaux de paiement électronique**

**Berne 2018**

Note: ce document a été soumis au Conseil d'exploitation postale sous la cote CEP C 4 2018.1–Doc 2b.  
Annexe 1.Rev 1.

<b>Sommaire</b>	<b>Page</b>
1. Introduction	3
2. Champ d'application	3
3. Références normatives	4
4. Termes et définitions	4
5. Services postaux de paiement	4
5.1 Mandat en espèces (espèces-espèces)	4
5.2 Mandat de paiement (compte-espèces)	5
5.3 Mandat de versement (espèces-compte)	6
5.4 Virements postaux (compte-compte)	6
6. Révocation	7
6.1 Définition	7
6.2 Délai d'exécution du service	7
7. Renseignements et réclamations	8
7.1 Définition	8
7.2 Délai d'exécution du service	8
Annexe 1 – Mesures de la qualité de service	9
1. Accessibilité par type de service	9
2. Efficacité du service	9
3. Développement du service	10
4. Traitement des réclamations/demandes de renseignements dans les délais	11
5. Satisfaction de la clientèle	12
6. Durée totale du paiement	13
7. Délai de transmission total	14

## 1. Introduction

Les normes de qualité de service minimales pour les ordres postaux de paiement transmis par voie électronique définies dans le présent document, sur la base de l'article RP 1101.1.1 à 1.5 (Qualité de service pour les ordres postaux de paiement transmis par voie électronique) du Règlement de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement, sont les suivantes:

- Mise à jour de la base de données du Bureau international.
- Traitement des ordres postaux de paiement dans les délais prescrits.
- Révocation dans les délais prescrits.
- Pourcentage des demandes de renseignements traitées dans les délais prescrits.
- Pourcentage de réclamations traitées dans les délais prescrits.

### *Ordres postaux de paiement*

Le présent document définit les normes de qualité de service minimales devant être appliquées aux ordres postaux de paiement correspondant aux services postaux de paiement suivants:

- Mandat en espèces (espèces-espèces).
- Mandat de paiement (compte-espèces).
- Mandat de versement (espèces-compte).
- Virements postaux (compte-compte).

Pour chacun des services postaux de paiement électronique susmentionnés, deux délais spécifiques sont fixés selon la rapidité d'exécution proposée aux clients:

- Normal.
- Urgent.

### *Révocation*

Le présent document définit le délai pour la révocation d'ordres postaux de paiement électronique, conformément aux dispositions de l'article RP 1604 (Traitement des demandes de révocation).

### *Réclamations*

Le présent document indique aussi le pourcentage de réclamations concernant des ordres postaux de paiement électronique devant être traitées dans les délais au titre de l'article RP 1902 (Délais de traitement).

En outre, l'annexe 1 indique les normes pour l'évaluation de la qualité des services postaux de paiement électronique fournis par l'opérateur désigné.

## 2. Champ d'application

Le présent document définit les normes de qualité de service pour les ordres postaux de paiement électronique qui sont applicables à l'ensemble du réseau postal mondial de paiement électronique. Il comprend les prescriptions et les mesures minimales.

Les normes de qualité de service pour les ordres postaux de paiement électronique décrites dans le présent document peuvent aussi être applicables aux mandats de remboursement (art. 1.1.5 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement), en fonction du service choisi par le destinataire de l'envoi contre remboursement pour le paiement du montant facturé par l'expéditeur de l'envoi.

### 3. Références normatives

Les documents de référence ci-après sont indispensables aux fins de la mise en œuvre des dispositions du présent document:

- Arrangement concernant les services postaux de paiement.
- Règlement de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement.

### 4. Termes et définitions

Un certain nombre de termes communément utilisés dans le présent document sont définis dans le glossaire des normes de l'UPU ainsi que dans les documents cités dans les références normatives et la bibliographie.

### 5. Services postaux de paiement

Les principes ci-après servent de base à l'élaboration des normes de qualité de service: pour des raisons d'équité, puisque le délai de transmission des ordres postaux de paiement électronique entre l'opérateur désigné expéditeur et l'opérateur désigné de réception dépend de deux systèmes différents, un à chaque bout de la chaîne de transmission, le délai d'exécution fixé pour chaque service postal de paiement devrait être divisé en deux délais distincts, l'un correspondant à l'opérateur désigné expéditeur et l'autre à l'opérateur désigné de réception.

Les opérateurs désignés transmettent les données postales requises pour l'évaluation de la qualité de service au Bureau international de l'UPU.

#### 5.1 Mandat en espèces (espèces-espèces)

##### 5.1.1 Définition (art. 1.1.1 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement)

«Mandat en espèces: l'expéditeur remet des fonds au point d'accès au service de l'opérateur désigné et demande le paiement en espèces du montant intégral et sans retenue aucune au destinataire.»

Le tarif n'est pas compris dans le montant total à payer au bénéficiaire d'un ordre postal de paiement électronique au point d'accès au service de l'opérateur désigné. Les tarifs applicables pour l'envoi d'ordres postaux de paiement électronique dépendront des tarifs fixés par l'opérateur désigné expéditeur conformément au délai d'exécution proposé à l'expéditeur.

##### 5.1.2 Délai d'exécution du service

Le délai d'exécution du service pour les mandats espèces-espèces correspond au laps de temps entre le moment où le mandat en espèces est émis au point d'accès de l'opérateur désigné expéditeur pour ce type de service et la réception du message concernant l'ordre postal de paiement électronique sur le système de l'opérateur désigné payeur.

Deux niveaux de rapidité sont définis pour les mandats en espèces:

- Normal – Le mandat en espèces est disponible le jour même dans un délai maximal de huit heures.
- Urgent – Le mandat en espèces est disponible dans un délai maximal de trente minutes.

Deux délais par service et par opérateur désigné:

<i>Opérateur désigné</i> Service	<i>Opérateur désigné expéditeur (A/B)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	Quatre heures au maximum	Quatre heures au maximum	Huit heures au maximum
Urgent	Quinze minutes au maximum	Quinze minutes au maximum	Trente minutes au maximum

A: mandat émis.  
 B: message envoyé au système de l'opérateur désigné de destination.  
 C: message envoyé indiquant la réception par le système de l'opérateur désigné de destination.  
 Note: le délai est indiqué en nombre d'heures ouvrées et en valeurs absolues, sans tenir compte des fuseaux horaires. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.

## 5.2 Mandat de paiement (compte-espèces)

### 5.2.1 Définition (art. 1.1.2 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement)

«Mandat de paiement: l'expéditeur ordonne le débit de son compte tenu par l'opérateur désigné et demande le paiement du montant intégral en espèces au destinataire, sans retenue aucune.»

Le tarif n'est pas compris dans le montant total à payer au bénéficiaire d'un ordre postal de paiement électronique au point d'accès au service de l'opérateur désigné. Les tarifs applicables pour l'envoi d'ordres postaux de paiement électronique dépendront des tarifs fixés par l'opérateur désigné expéditeur conformément au délai d'exécution proposé à l'expéditeur.

### 5.2.2 Délai d'exécution du service

Le délai d'exécution du service pour les mandats compte-espèces correspond au laps de temps entre le débit du montant du compte bancaire du client au point d'accès de l'opérateur désigné expéditeur pour ce type de service et la réception du message concernant l'ordre postal de paiement électronique sur le système de l'opérateur désigné payeur.

Deux niveaux de rapidité sont définis pour le mandat de paiement:

- Normal – Le mandat de paiement est disponible le jour même dans un délai maximal de huit heures.
- Urgent – Le mandat de paiement est disponible dans un délai maximal de trente minutes.

Deux délais par service et par opérateur désigné:

<i>Opérateur désigné</i> Service	<i>Opérateur désigné expéditeur (A/B)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	Quatre heures au maximum	Quatre heures au maximum	Huit heures au maximum
Urgent	Quinze minutes au maximum	Quinze minutes au maximum	Trente minutes au maximum

A: mandat de paiement émis (montant porté au débit du compte).  
 B: message envoyé au système de l'opérateur désigné de destination.  
 C: message envoyé indiquant la réception par le système de l'opérateur désigné de destination.  
 Note: le délai est indiqué en nombre d'heures ouvrées et en valeurs absolues, sans tenir compte des fuseaux horaires. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.

### 5.3 Mandat de versement (espèces-compte)

#### 5.3.1 Définition (art. 1.1.3 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement)

«Mandat de versement: l'expéditeur remet des fonds au point d'accès au service de l'opérateur désigné et demande leur versement sur le compte du destinataire, sans retenue aucune.»

Le tarif n'est pas compris dans le montant total à payer au bénéficiaire d'un ordre postal de paiement électronique au point d'accès au service de l'opérateur désigné. Les tarifs applicables pour l'envoi d'ordres postaux de paiement électronique dépendront des tarifs fixés par l'opérateur désigné expéditeur conformément au délai d'exécution proposé à l'expéditeur.

#### 5.3.2 Délai d'exécution du service

Le délai d'exécution du service pour les mandats espèces-compte correspond au laps de temps entre le moment où le mandat est émis au point d'accès de l'opérateur désigné expéditeur pour ce type de service et la réception du message concernant l'ordre postal de paiement électronique sur le système de l'opérateur désigné payeur.

Deux niveaux de rapidité sont définis pour le mandat de versement:

- Normal – Le montant du mandat de versement est porté au crédit du compte du bénéficiaire dans un délai maximal de vingt-quatre heures.
- Urgent – Le montant du mandat de versement est porté au crédit du compte du bénéficiaire dans un délai maximal de douze heures.

Deux délais par service et par opérateur désigné:

<i>Service</i> \ <i>Opérateur désigné</i>	<i>Opérateur désigné expéditeur (A/B)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal	Douze heures au maximum	Douze heures au maximum	Vingt-quatre heures au maximum
Urgent	Quinze minutes au maximum	Onze heures et quarante-cinq minutes au maximum	Douze heures au maximum
A: mandat de versement émis (montant versé sur un compte). B: message envoyé au système de l'opérateur désigné de destination. C: message envoyé indiquant la réception par le système de l'opérateur désigné de destination. D: fonds portés au crédit du compte du bénéficiaire. Note: le délai est indiqué en nombre d'heures ouvrées et en valeurs absolues, sans tenir compte des fuseaux horaires. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.			

### 5.4 Virements postaux (compte-compte)

#### 5.4.1 Définition (art. 1.1.4 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement)

«Virement postal: l'expéditeur ordonne le débit de son compte tenu par l'opérateur désigné et demande l'inscription d'un montant équivalent au crédit du compte du destinataire tenu par l'opérateur désigné payeur, sans retenue aucune.»

Le tarif n'est pas compris dans le montant total à payer au bénéficiaire d'un ordre postal de paiement électronique au point d'accès au service de l'opérateur désigné. Les tarifs applicables pour l'envoi d'ordres postaux de paiement électronique dépendront des tarifs fixés par l'opérateur désigné expéditeur conformément au délai d'exécution proposé à l'expéditeur.

### 5.4.2 Délai d'exécution du service

Le délai d'exécution du service pour les virements postaux compte-compte correspond au laps de temps entre le débit du montant du compte bancaire du client au point d'accès de l'opérateur désigné expéditeur pour ce type de service et le moment où les fonds sont crédités sur le compte du bénéficiaire.

Deux niveaux de rapidité sont définis pour les virements postaux:

- Normal – Le montant du virement postal est porté au crédit du compte du bénéficiaire dans un délai maximal de vingt-quatre heures.
- Urgent – Le montant du virement postal est porté au crédit du compte du bénéficiaire dans un délai maximal de douze heures.

Deux délais par service et par opérateur désigné:

<i>Service</i>	<i>Opérateur désigné</i>	<i>Opérateur désigné expéditeur (A/B)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal		Douze heures au maximum	Douze heures au maximum	Vingt-quatre heures au maximum
Urgent		Quinze minutes au maximum	Onze heures et quarante-cinq minutes au maximum	Douze heures au maximum

A: virement postal effectué (montant porté au débit du compte).  
 B: message envoyé au système de l'opérateur désigné de destination.  
 C: message envoyé indiquant la réception par le système de l'opérateur désigné de destination.  
 D: fonds portés au crédit du compte du bénéficiaire.  
 Note: le délai est indiqué en nombre d'heures ouvrées et en valeurs absolues, sans tenir compte des fuseaux horaires. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.

## 6. Révocation

### 6.1 Définition

Article RP 1510 (Demandes de révocation): «L'expéditeur de l'ordre postal de paiement peut demander le retrait d'un ordre postal de paiement sauf le retrait d'un mandat de remboursement.»

### 6.2 Délai d'exécution du service

Article RP 1604.3 (Traitement des demandes de révocation): «Lorsque les fonds n'ont pas été remis au destinataire ou que son compte n'a pas encore été crédité, l'opérateur désigné payeur donne suite à la demande.»

Le temps total pour le traitement et le renvoi d'une demande de révocation concernant un ordre postal de paiement par voie électronique ne devrait pas dépasser deux heures et trente minutes.

Un délai pour tous les services par opérateur désigné:

<i>Service</i>	<i>Opérateur désigné</i>	<i>Opérateur désigné expéditeur (A/B)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (C/D)</i>	<i>Total</i>
Révocation		Une heure au maximum	Une heure et trente minutes au maximum	Deux heures et trente minutes au maximum

A: demande d'annulation transmise.  
 B: message envoyé au système de l'opérateur désigné de destination.  
 C: demande de révocation reçue par l'opérateur désigné payeur.  
 D: ordre postal de paiement renvoyé à l'opérateur désigné expéditeur ou réception d'une réponse signalant l'impossibilité de procéder au renvoi.  
 Note: le délai est indiqué en nombre d'heures ouvrées et en valeurs absolues, sans tenir compte des fuseaux horaires. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.

## 7. Renseignements et réclamations

### 7.1 Définition

Article 19 (Réclamations) de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement: «Les réclamations sont admises dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour de l'acceptation de l'ordre postal de paiement.»

Article RP 1901.1 et 3 (Réclamations):

«1. L'expéditeur ou le destinataire peut formuler une réclamation auprès de son opérateur désigné.

(...)

3. Les réclamations sont admises dans le délai de six mois suivant le jour de l'émission de l'ordre postal de paiement.»

### 7.2 Délai d'exécution du service

Article RP 1902.1 et 3.1 (Délais de traitement):

«1. La réclamation est traitée immédiatement par l'opérateur désigné l'ayant reçu. Si le cas ne peut pas être résolu par cet opérateur désigné, l'autre opérateur désigné concerné est informé au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de l'avis. L'opérateur désigné concerné fournit une réponse définitive dans les trois jours ouvrables pour les ordres postaux de paiement transmis par voie électronique.

(...)

3. Le délai de réponse définitive à la réclamation est:

3.1 de trois jours ouvrables suivant l'arrivée de la réclamation relative à un ordre postal de paiement transmis par voie électronique dans le pays de destination; (...)»

Un délai pour tous les services par opérateur désigné:

<i>Service</i> \ <i>Opérateur désigné</i>	<i>Opérateur désigné expéditeur (A)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (B/C)</i>	<i>Opérateur désigné de réception (D)</i>	<i>Total</i>
Renseignements et réclamations	Un jour au maximum	Un jour au maximum	Un jour au maximum	J + 3 au maximum
A: réclamation/demande de renseignements envoyée. B: réclamation/demande de renseignements reçue par l'opérateur désigné payeur. C: réponse préliminaire envoyée à l'opérateur désigné expéditeur. D: réponse finale envoyée à l'opérateur désigné expéditeur. Note: «J» correspond au jour d'émission du virement postal. Seuls les jours et les heures ouvrables des banques sont comptabilisés.				

## Mesures de la qualité de service

### 1. Accessibilité par type de service

Description: pourcentage des points de contact où chaque type de service postal de paiement est proposé.

Référence: préambule et article 10.1 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement.

Type d'indicateur: stratégique.

#### Définitions

Définition fonctionnelle: pour chaque type de service (mandats en espèces, mandats de paiement (compte-espèces), mandats de versement (espèces-compte) et virements postaux), nombre de points de contact fournissant le service en pourcentage du nombre total de points de contact postaux sous l'égide de l'opérateur désigné.

Objet:

- Permet au gouvernement signataire de connaître précisément la répartition géographique des points de contact fournissant des services postaux de paiement, ainsi que la manière dont cette répartition évolue dans le temps.
- Permet aux autres gouvernements de vérifier l'offre de services postaux de paiement du pays concerné.
- Permet aux opérateurs désignés de mesurer le niveau de mise en œuvre de l'offre de services postaux de paiement dans les pays de leurs homologues et de développer leurs activités.
- Permet à l'UPU de mesurer le niveau de mise en œuvre dans chaque pays et au niveau mondial, et de définir précisément l'étendue du réseau mondial.

#### Propriétés

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: semestrielle.

Mode de diffusion: Recueil électronique des services postaux de paiement, contrôle de la qualité de service (IFS), Groupe Postransfer (GPT) – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

$$MQS_1 = \frac{\text{Nombre de points de contact postaux fournissant le type de service}}{\text{Nombre total de points de contact postaux}} \times 100$$

Note: un indicateur pour chaque type de service.

Source d'information: opérateur désigné.

Ventilation de l'indicateur: par type de service, par pays et au niveau mondial.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectif fixé par le Conseil d'exploitation postale (CEP): 80%.

### 2. Efficacité du service

Description: pourcentage de mandats payés.

Référence: résolution C 74/2008 du 24<sup>e</sup> Congrès.

Type d'indicateur: activité, efficacité.

#### Définitions

Définition fonctionnelle: pour chaque type de service (mandats en espèces, mandats de paiement (compte-espèces), mandats de versement (espèces-compte) et virements postaux (compte à compte) et l'ensemble des services, nombre de mandats payés par rapport au nombre de mandats émis (v. deuxième méthode de calcul ci-après).

Objet:

- Permet au gouvernement signataire de déterminer précisément l'efficacité globale du service ainsi que l'efficacité du service par pays de destination payeur.
- Permet aux opérateurs désignés d'évaluer l'efficacité de l'offre de services postaux de paiement dans les pays de leurs homologues et de prendre les mesures nécessaires.
- Permet à l'UPU d'évaluer l'efficacité du service par pays payeur et globalement (dans le cadre du réseau mondial), et d'en tirer des enseignements.

*Propriétés*

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: système de contrôle de la qualité (SCQ), GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

$$MQS_2 = \frac{\text{Nombre de mandats payés par pays de destination}}{\text{Nombre de mandats émis par les pays partenaires du pays de destination}} \times 100$$

Notes:

- 1° Un indicateur pour chaque type de service.
- 2° Les mandats «émis» sont ceux reçus par l'opérateur désigné de destination (les mandats rejetés ne sont pas comptabilisés).
- 3° Les coefficients devraient être établis sur la base de la durée de validité des ordres postaux de paiement électronique (et non sur la base d'une période consécutive).
- 4° Présentation d'un chiffre annuel global.

Source d'information: systèmes employés.

Ventilation de l'indicateur:

- a) Par type de service et par pays.
- b) Sur une base bilatérale, comme sous-indicateur de ce qui précède:
  - Mandats émis par le pays «A» et payés par le pays «B».
  - Mandats émis par le pays «B» et payés par le pays «A».

Méthode de calcul:

$$MQS_{2a} = \frac{\text{Nombre de mandats émis par le pays «A» et payés par le pays «B»}}{\text{Nombre de mandats émis par le pays «A»}} \times 100$$

$$MQS_{2b} = \frac{\text{Nombre de mandats émis par le pays «B» et payés par le pays «A»}}{\text{Nombre de mandats émis par le pays «B»}} \times 100$$

Responsable de la définition des indicateurs: GPT.

Objectif fixé par le CEP: 90%.

Note: outre le point de vue bilatéral, il est intéressant de connaître le degré d'efficacité du service d'un opérateur désigné par rapport à celui de tous les autres opérateurs désignés avec lesquels il échange des mandats.

### **3. Développement du service**

Description: pourcentage d'augmentation du nombre de mandats émis.

Type d'indicateur: activité.

### Définitions

Définition fonctionnelle: augmentation d'une année sur l'autre du nombre total de mandats émis par comparaison mensuelle.

Objet:

- Permet au gouvernement signataire de déterminer le degré de développement du service sur la base des deux indicateurs précédents (accessibilité et efficacité).
- Permet aux opérateurs désignés d'évaluer le développement du service sur la base des deux indicateurs précédents (accessibilité et efficacité) et de prendre les mesures nécessaires.
- Permet à l'UPU de suivre l'évolution du volume des mandats par pays et au niveau mondial.

### Propriétés

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: SCQ, GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

$$MQS_3 = \frac{\text{Nombre de mandats émis durant le mois (m) durant l'année (n)} - \text{nombre de mandats émis durant le mois (m) durant l'année (n - 1)}}{\text{Nombre de mandats émis durant le mois (m) durant l'année (n - 1)}} \times 100$$

Note: les mandats «émis» sont ceux reçus par l'opérateur désigné de destination (les mandats rejetés ne sont pas comptabilisés).

Source d'information: base de données IFS.

Ventilation de l'indicateur: par pays et globalement, sur une base mensuelle d'une année sur l'autre.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectif fixé par le CEP: 5 à 10%.

## 4. Traitement des réclamations/demandes de renseignements dans les délais

Description: pourcentage de réclamations/demandes de renseignements traitées dans les dix jours.

Référence: article 19 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement; articles RP 1901 et RP 1902.

Type d'indicateur: efficacité, qualité.

### Définitions

Définition fonctionnelle:

- Conformité du traitement des réclamations/demandes de renseignements avec les objectifs fixés par le CEP.
- Pour chaque type de service (mandats en espèces, mandats de paiement (compte à espèces), mandats de versement (espèces à compte) et virements postaux (compte à compte)) et globalement, pourcentage de réclamations/demandes de renseignements traitées dans les délais prescrits.

Objet:

- Cet indicateur permet aux gouvernements de déterminer si les réclamations/demandes de renseignements sont traitées dans le délai fixé dans le Règlement de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement (trois jours). Ce délai peut être revu par le CEP chaque année, de même que le délai pour chaque relation bilatérale.
- Cet indicateur permet aux opérateurs désignés d'évaluer le développement du service offert aux clients et de prendre les mesures nécessaires.
- Cet indicateur permet à l'UPU de vérifier la conformité du traitement des réclamations/demandes de renseignements aux niveaux national et mondial.

*Propriétés*

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

$$MQS_5 = \frac{\text{Nombre de réclamations/demandes de renseignements traitées dans les délais fixés par l'UPU}}{\text{Nombre total de réclamations/demandes de renseignements}} \times 100$$

Notes:

1° Un indicateur pour chaque type de service et un indicateur mondial.

2° Présentation des résultats annuels globaux.

Source d'information: système de réclamation électronique concernant les services financiers (FEIS) et opérateurs désignés.

Ventilation de l'indicateur: par type de service, par pays et globalement.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectif fixé par le CEP: 80%.

## **5. Satisfaction de la clientèle**

Description: volume des réclamations en pourcentage du nombre total d'ordres émis.

Référence: article 19 de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement; articles RP 1901 et RP 1902.

Type d'indicateur: qualité.

*Définitions*

Définition fonctionnelle:

- Contrôle de la «non-qualité» de service.
- Pour chaque relation bilatérale et globalement, pour chaque type de service (mandats en espèces, mandats de paiement (compte à espèces), mandats de versement (espèces à compte) et virements postaux (compte à compte)), volume des réclamations en pourcentage du nombre total de mandats émis.

Objet:

- Permet à chaque gouvernement signataire de vérifier le niveau de qualité globale et son évolution, la qualité de chaque type de service ainsi que la qualité des flux entrants et sortants.
- Permet aux opérateurs désignés de contrôler la «non-qualité» du service offert aux clients et de prendre les mesures nécessaires.
- Permet à l'UPU de contrôler, par pays et au niveau mondial, la «non-qualité» par rapport aux objectifs fixés par le CEP.

*Propriétés*

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

- Pour les mandats entrants:

$$MQS_{6a} = \frac{\text{Nombre de réclamations}}{\text{Nombre de mandats émis}} \times 100$$

- Pour les mandats sortants:

$$MQS_{6b} = \frac{\text{Nombre de réclamations}}{\text{Nombre de mandats émis}} \times 100$$

Notes:

- 1° Un indicateur pour chaque type de service et deux indicateurs.
- 2° Présentation des résultats annuels globaux.
- 3° Les mandats «émis» sont ceux reçus par l'opérateur désigné de destination (les mandats rejetés ne sont pas comptabilisés).

Source d'information: base de données IFS et FEIS.

Ventilation de l'indicateur: par type de service, par pays et globalement.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectif fixé par le CEP: 80%.

## 6. Durée totale du paiement

Description: pourcentage de mandats payés dans les délais correspondants aux normes de qualité de service.

Type d'indicateur: qualité, efficacité.

### Définitions

Définition fonctionnelle: pour chaque relation bilatérale et globalement, pour chaque type de service: mandats en espèces, mandats de paiement (compte à espèces), mandats de versement (espèces à compte) et virements postaux (compte à compte), évaluation de la part de paiements effectués dans les délais correspondants aux normes de qualité de service.

Objet:

- Permet à l'opérateur désigné d'évaluer la part réelle de paiements effectués dans les délais correspondants aux normes de qualité de service.
- Permet à l'UPU d'évaluer la part réelle de paiements effectués dans les délais correspondants aux normes de qualité de service.

### Propriétés

Unité de mesure: pourcentage de paiements effectués dans les délais correspondants aux normes de qualité de service.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: à définir (Recueil électronique, fiche qualité, etc.).

Méthode de calcul:

$$MQS_{11} = \frac{\text{Nombre de mandats payés dans les délais fixés à l'opérateur désigné de destination}}{\text{Nombre de mandats envoyés par l'opérateur désigné expéditeur à l'opérateur désigné de réception}} \times 100$$

Unité de mesure: pourcentage par délai de paiement.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: SCQ, GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:  $MQS_{12} = 100 - MQS_{11}$ .

Notes:

- 1° Le délai de paiement correspond au nombre de jours entre la date de la transaction et la date de paiement.
- 2° Un indicateur pour chaque type de service et niveau de rapidité d'exécution du service.

Source d'information: base de données IFS.

Ventilation de l'indicateur: par type de service, par pays et au niveau mondial.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectifs fixés par le CEP:

- 1° Mandats urgents: 80% dans les quatre jours ouvrables.
- 2° Mandats ordinaires: 80% dans les dix jours ouvrables.

## 7. Délai de transmission total

Description: pourcentage de mandats créés et saisis dans le système du partenaire émetteur dans les délais et disponibles pour le règlement dans le système du partenaire payeur dans les délais définis.

Type d'indicateur: qualité, efficacité.

### *Définitions*

Définition fonctionnelle: mesure du délai de transmission entre les systèmes et de la disponibilité pour le règlement.

Objet: cet indicateur permettra aux utilisateurs du réseau de connaître le niveau de qualité global du réseau et du système.

### *Propriétés*

Unité de mesure: pourcentage.

Fréquence: mensuelle.

Mode de diffusion: SCQ, GPT – tableau de bord des activités.

Méthode de calcul:

$$TTM_i = \frac{\text{Mandats reçus dans les délais fixés à l'opérateur désigné de destination}}{\text{Nombre de mandats envoyés par l'opérateur désigné expéditeur à l'opérateur désigné de réception}} \times 100$$

Note: un indicateur pour chaque type de service.

Source d'information: systèmes utilisés.

Ventilation de l'indicateur: par type de service.

Responsable de la définition de l'indicateur: GPT.

Objectif fixé par le CEP: 95%