



**Bureau international**

Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

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

Contact: Chokri Ellili  
T +41 31 350 35 87  
chokri.ellili@upu.int

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

Pour information:

- Aux Unions restreintes
- Aux Coordonnateurs régionaux de projet

Berne, le 27 juin 2023

**Référence:** 0620(DOP.QSC.QIP)1068

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

Madame, Monsieur,

Avec le déclin des quantités de courrier postal traditionnel, l'augmentation des volumes du commerce électronique et une concurrence acharnée sur le marché postal, les opérateurs désignés doivent faire face à de nouvelles exigences et à la nécessité de performances accrues. Par conséquent, il s'avérerait nécessaire de réviser la méthodologie pour la certification de la qualité de service de l'UPU en partant d'une phase initiale visant à sensibiliser pour aller vers une phase de certification plus rigoureuse basée sur les besoins du secteur et du marché.

À cet effet, lors de sa session 2023.1 (session S3), le Conseil d'exploitation postale (CEP) a adopté une nouvelle méthodologie de certification dont l'objectif principal consiste à évaluer non seulement le degré d'application des procédures de gestion de la qualité aux structures des entreprises postales, mais aussi la manière dont les opérations postales sont organisées et menées, car cela constitue la base de l'amélioration continue du réseau postal international.

Les opérateurs désignés ayant un système d'assurance de la qualité de service interne pour les produits et services postaux transfrontaliers peuvent demander l'évaluation de leur système dans le cadre de la procédure de certification de l'UPU. La certification de l'UPU est un moyen d'améliorer la qualité de service en continu et permet aux opérateurs désignés d'évaluer l'efficacité de leur système de la qualité et de leurs processus opérationnels de bout en bout ainsi que la gestion de leurs échanges de données informatisés (EDI) par messages et la fiabilité de leur réseau de transport et de distribution.

Sur la base de la satisfaction des clients finals, cette évaluation examine aussi l'interface avec la clientèle interne (y compris le système de requête et de réclamations et l'implication du personnel), mais aussi avec les partenaires tels que les compagnies aériennes, les douanes et les autorités chargées de la sûreté et de la sécurité.

Ce nouveau système de certification, qui s'applique à la gestion des opérations et de la qualité pour le service international, vise à garantir des conditions équitables pour évaluer les opérateurs désignés, quel que soit le niveau de développement du pays. L'évaluation est basée sur les réponses au questionnaire (y compris les prérequis), les résultats en matière de performance et l'audit sur site.

Le processus de certification peut être résumé comme suit:

- Candidature – Prérequis et questionnaire: un opérateur désigné souhaitant devenir certifié doit, dans un premier temps, évaluer s'il remplit tous les prérequis (indiqués dans le questionnaire). Par la suite, il

doit envoyer au Bureau international une demande de certification accompagnée du questionnaire rempli et des documents justificatifs nécessaires (v. CEP C 2 2023.1–Doc 3c. Annexe 2).

- Résultats de la performance en matière de qualité de service: en plus des réponses fournies dans le questionnaire et afin de s'assurer que l'opérateur désigné est un candidat viable pour la certification, le Bureau international rassemblera et examinera les résultats annuels de la performance de l'opérateur désigné sur la base de plusieurs sources: rapports du Bureau international, messages EDI et systèmes d'évaluation de la performance utilisés par l'UPU. Ces données seront résumées dans un document spécial («feuille de résultats») présentant la performance en matière de qualité de service de l'opérateur désigné (v. CEP C 2 2023.1–Doc 3c. Annexe 3).
- Audit sur site: un consultant sera mandaté dans le pays pour vérifier les informations fournies dans le questionnaire et apportera les corrections nécessaires éventuelles sur la base des informations recueillies à tous les niveaux de l'opérateur désigné. L'audit concernera les centres internationaux de tri de l'opérateur désigné, les bureaux d'échange et toute autre infrastructure pertinente. Cet audit permet de déterminer dans quelle mesure les exigences opérationnelles et en matière de gestion de la qualité sont remplies. Les résultats de l'audit visent à évaluer l'efficacité des processus opérationnels et du système de gestion de la qualité et d'identifier les possibilités d'amélioration.

Les conditions financières restent inchangées de façon à permettre à tous les pays de pouvoir participer à la certification. Ainsi, les taux de contribution sont de 3000 CHF pour les pays les moins avancés et de 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.

Le nouveau système de certification comprend trois niveaux: or (niveau A), argent (niveau B) et bronze (niveau C). La certification couvre une période de trois ans. Une validation annuelle a lieu sur la base des performances réelles pour garantir le respect des normes appropriées.

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.

Dans le cadre du projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE 3), le Bureau international organise des ateliers régionaux de formation pratique pour aider les opérateurs désignés participants à améliorer la qualité de service – ce qui est indispensable aux performances en matière de distribution dans le réseau postal – et à mettre en œuvre la certification de l'UPU en matière de gestion de la qualité.

J'ai donc le plaisir de joindre une copie de la nouvelle méthodologie de certification et du questionnaire (v. annexes 1 et 2, publiées lors de la session S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c. Annexes 1 et 2)). Le document récapitulatif des performances des opérateurs désignés en matière de qualité de service (publié lors de la session S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c. Annexe 3)), que le Bureau international utilise pour recueillir les données, figure en annexe 3 pour votre information. Ces documents sont aussi disponibles sur le site Web de l'UPU ([www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Qualité-de-service/Certification](http://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Qualité-de-service/Certification)).

Les opérateurs désignés souhaitant être certifiés à partir du quatrième trimestre de 2023 sont priés de compléter et de retourner au Bureau international le questionnaire ainsi que les documents justificatifs nécessaires.

Dès réception des demandes de certification, le Bureau international procédera à leur analyse. L'opérateur désigné doit remplir les prérequis et obtenir un minimum de 43 points (sur un total de 114 points) pour poursuivre la procédure de certification. Si les informations fournies en réponse au questionnaire ne sont pas satisfaisantes, le Bureau international peut demander des précisions et élaborer un plan d'action de correction, le cas échéant.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Chokri Ellili, Chef du programme «Amélioration de la qualité» (téléphone: (+41 31) 350 35 87; adresse électronique: 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).

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

Le Directeur général,

(Signé)

Masahiko Metoki