**Questionnaire sur la prestation du service postal universel par les Pays-membres**

Les Pays-membres de l’Union postale universelle sont invités à remplir le présent questionnaire sur la prestation du service postal universel en application de la résolution C 21/2016 du Congrès d’Istanbul et de le retourner **le 7 octobre 2022 au plus tard** par courrier électronique à:

Seunghoon Jeon

Direction des politiques, de la régulation et des marchés

Bureau international

Union postale universelle

3015 BERNE

SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 35 24

Télécopie: (+41 31) 350 31 10

Adresse électronique: [seunghoon.jeon@upu.int](mailto:seunghoon.jeon@upu.int)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pays-membre | | |
| Nom et prénom (personne responsable à contacter | | Mme  M. |
| Fonction/titre | | |
| Téléphone | | |
| Adresse électronique | | |
| Lieu et date | Signature | |

**Questionnaire pour obtenir des informations de la part des Pays-membres sur la prestation du service postal universel (2022)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Définition** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.1 | Définissez-vous le service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.2 | Définissez-vous le service postal universel dans un document officiel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer le type de document approprié et fournir une version électronique de votre loi postale ou de vos documents juridi­ques les plus récents contenant la définition du service postal universel et/ou un lien vers le ou les documents: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Législation | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Contrat de concession | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Contrat de licence | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Manuel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.3 | Si vous ne définissez pas officiellement le service postal universel, projetez-vous de le faire prochainement? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez préciser s’il s’agit d’un délai: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | de six mois | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | d’un an | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | de deux ans | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **2.** | **Champ d’application** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Si vous avez défini le service postal universel, veuillez indiquer les pres­tations entrant dans son champ d’application: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1 | Poste aux lettres: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Entre | N’entre pas |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.1 | Envois prioritaires/non prioritaires (à l’exception des livres, journaux et périodiques) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | S’il existe une limite de poids, veuillez l’indiquer: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Jusqu’à  500 grammes | | | | | | | | | | Jusqu’à  1 kilogramme | | Jusqu’à  2 kilogrammes | | | | | Plus de  2 kilogrammes | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.2 | Livres, journaux et périodiques | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | S’il existe une limite de poids, veuillez l’indiquer: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Jusqu’à  500 grammes | | | | | | | | | | Jusqu’à  1 kilogramme | | Jusqu’à  2 kilogrammes | | | | | Plus de  2 kilogrammes | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.3 | Envois pour les aveugles | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | S’il existe une limite de poids, veuillez l’indiquer: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Jusqu’à  500 grammes | | | | | | | | | | Jusqu’à  1 kilogramme | | Jusqu’à  2 kilogrammes | | | | | Plus de  2 kilogrammes | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.4 | Petits paquets | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | S’il existe une limite de poids, veuillez l’indiquer: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Jusqu’à  500 grammes | | | | | | | | | | Jusqu’à  1 kilogramme | | Jusqu’à  2 kilogrammes | | | | | Plus de  2 kilogrammes | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.5 | Services supplémentaires | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Envois recommandés | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Envois avec valeur déclarée | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Envois à livraison attestée | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Envois express | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.2 | Colis: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Veuillez indiquer la limite de poids: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Jusqu’à  10 kilogrammes | | | | | | | | | | | Jusqu’à  20 kilogrammes | | | Plus de  20 kilogrammes | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3 | Autres services: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.1 | Services financiers | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Virements postaux | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Mandats de poste en espèces | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Mandats de paiement | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Mandats de versement | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Ouverture d’un compte courant postal ou d’un compte d’épargne | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Autres services (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.2 | Services non financiers | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Télégrammes | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Paiements des pensions | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Prestations pour le compte d’organismes publics | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autres services (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.3 | Services de distribution propres au commerce électronique | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Veuillez préciser votre politique en la matière: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **3.** | **Normes d’accès et de service** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.1 | Disposez-vous de normes concernant l’accès de la population en général au réseau postal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer sur quoi elles se basent: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Distance jusqu’à un bureau de poste | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Nombre d’habitants par bureau de poste | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.2 | L’accès au réseau postal pour la prestation du service postal universel est-il exclusivement réservé à l’opérateur désigné? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Si non, veuillez préciser votre politique d’accès, y compris toute procédure de règlement des litiges: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.3 | L’accès aux boîtes aux lettres est-il réservé exclusivement à l’opérateur désigné? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Si non, veuillez préciser votre politique d’accès, y compris toute procédure de règlement des litiges: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.4 | Disposez-vous de normes concernant les points de distribution? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez cocher la case appropriée: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Distribution à domicile | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Disposez-vous de normes pour la ou les nouvelles tentatives de distribution des lettres recommandées ou avec valeur déclarée pour les cas où ces envois ne sont pas réceptionnés dès la première tentative de distribution? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | Le cas échéant, veuillez donner des informations sur vos normes: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Disposez-vous de normes concernant la taille des boîtes aux lettres? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | Le cas échéant, veuillez donner des informations sur vos normes: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Bureau de poste | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Point de collecte communautaire | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.5 | Disposez-vous de normes concernant le nombre de jours de collecte et de distribution par semaine? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez donner des informations sur ces normes: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | En zone urbaine | | En zone rurale |  |  |  |
|  | | a) | | | Nombre de jours de collecte par semaine | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  |
|  | | b) | | | Nombre de jours de distribution par semaine | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.6 | Avez-vous défini des normes concernant les heures minimales d’ouver­ture des bureaux de poste? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez préciser quelles sont ces normes (si des normes différentes sont appliquées dans les zones urbaines et dans les zones rurales, veuillez le préciser): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.6.1 | Avez-vous des règles connexes ou des exigences concernant les proces­sus d’approbation pour l’ouverture et la fermeture de bureaux de poste? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer ces règles ou exigences: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.7 | Avez-vous des règles ou des exigences connexes pour l’exploitation (auto­gestion ou autre) et la propriété (autopropriété ou autre) des points d’accès? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer ces règles ou exigences: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.8 | Publiez-vous les résultats obtenus concernant l’application des normes relatives à l’accès au service? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, sur quelle base les publiez-vous? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Base mensuelle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Base trimestrielle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Base annuelle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **4.** | **Normes concernant la protection des clients/consommateurs** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.1 | Appliquez-vous des normes dans le cadre du service postal universel concernant le traitement des réclamations des clients? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Si non, veuillez expliquer pourquoi: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.1.1 | Évaluez-vous le délai de traitement des réclamations des clients[[1]](#footnote-2)? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez fournir des informations sur vos normes et sur votre système d’évaluation: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | a) Normes | | | | | | | | | | | b) Système d’évaluation | | | | | |  |  |  |
|  | | | 1o Rapidité des réponses  – Téléphone: dans les Saisir votre réponse.  – Lettre: dans les Saisir votre réponse.  – Courrier électronique: dans les Saisir votre réponse.  2o Délai de clôture du dossier  – Service intérieur: dans les Saisir votre réponse.  – Service international: dans les Saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | |  |  |  |
|  | Si non, veuillez expliquer pourquoi: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2 | Disposez-vous de normes en matière de satisfaction de la clientèle? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez fournir des détails: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.1 | Évaluez-vous la satisfaction de la clientèle? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez fournir des détails: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.2 | Avez-vous un organe spécifique traitant de la satisfaction de la clientèle? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Le cas échéant, s’agit-il d’un organe indépendant? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Le cas échéant, veuillez cocher la case appropriée: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Régulateur | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Gouvernement | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Opérateur | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.3 | Existe-t-il dans votre pays un organe indépendant qui représente la clien­tèle et en défend les intérêts concernant le service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez fournir des détails: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Nom: Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Type: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Gouvernement (partie du gouvernement) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Organisation publique (p. ex. entreprise d’État) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Organisation privée (p. ex. entreprise commerciale) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Fonctions principales: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.4 | Publiez-vous les résultats obtenus en matière de satisfaction de la clien­tèle? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, sur quelle base les publiez-vous? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Base mensuelle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Base trimestrielle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Base semestrielle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Base annuelle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3 | Pour quelle(s) catégorie(s) avez-vous établi des normes de service[[2]](#footnote-3) au niveau national dans le cadre du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Lettres prioritaires | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez préciser quelles sont ces normes: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Lettres non prioritaires | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez préciser quelles sont ces normes: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Colis | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez préciser quelles sont ces normes: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autres catégories de courrier | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez préciser quelles sont ces normes: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3.1 | Évaluez-vous l’application des normes de service collectivement avec d’au­tres payspour le courrier international? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3.2 | Publiez-vous les résultats obtenus concernant l’application des normes de service? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.4 | Avez-vous des normes établies pour le dédouanement du courrier par vos autorités douanières? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.4.1 | Suivez-vous les normes convenues? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5 | Disposez-vous de normes concernant: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | le règlement des réclamations des clients en fonction du montant de l’indemnité à verser à ceux-ci? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | le règlement des réclamations des clients en fonction du délai maxi­mal de règlement des réclamations avec ceux-ci? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | le traitement des réclamations concernant la responsabilité (p. ex. délai limite de réponse)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez fournir des détails: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | 1o Normes | | | | | | | | | 2o Système d’évaluation (si employé) | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | a) Rapidité des réponses  – Téléphone: dans les Saisir votre réponse.  – Lettre: dans les Saisir votre réponse.  – Courrier électronique: dans les Saisir votre réponse.  b) Délai de traitement de la réclamation  – Service intérieur: dans les Saisir votre réponse.  – Service international: dans les Saisir votre réponse. | | | | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5.1 | Publiez-vous les résultats obtenus concernant l’application de vos normes relatives: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | au règlement des réclamations avec les clients? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | au traitement des réclamations des clients concernant la respon­sabilité? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5.2 | Publiez-vous également: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | des chiffres sur les réclamations reçues concernant la responsa­bilité? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | des chiffres sur les sommes versées aux clients à titre de dédom­magement? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | des données permettant de comparer le nombre de réclamations concernant la responsabilité sous forme d’un pourcentage du volume total des échanges postaux dans: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | le service intérieur? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | le service international? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | des données permettant de comparer le nombre de règlements de réclamations sous forme d’un pourcentage du volume total des échanges postaux dans: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | le service intérieur? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | le service international? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.6 | Disposez-vous de normes de sécurité pour: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | assurer la sécurité de la réception et de l’expédition du courrier dans les aéroports? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | détecter et prévenir la transmission des marchandises dangereuses par la poste? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | prévenir le vol du courrier intérieur et international? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.7 | Avez-vous désigné un coordonnateur de la sécurité dans les aéroports chargé de contrôler la sécurité des opérations touchant au courrier inter­national? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.8 | Publiez-vous les résultats obtenus concernant l’application des normes de sécurité? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **5.** | **Mécanismes de financement** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.1 | Disposez-vous d’un mécanisme de financement pour le service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, cochez la case correspondant à votre source de finance­ment: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Subvention du gouvernement | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Veuillez préciser les catégories des services subventionnés: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Domaine réservé | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Veuillez en indiquer l’étendue (notamment les limites de prix et de poids): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Étendue du domaine réservé: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Exceptions à ce qui précède: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Veuillez indiquer l’organe chargé de la détermination des tarifs pos­taux pour les services réservés: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Ministère de tutelle ou gouvernement | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Autorité de régulation | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 5o | | | Opérateur désigné | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 6o | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Ressources provenant d’autres segments plus lucratifs | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Ressources provenant d’un fond spécial à cet effet | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Partage des coûts (avec d’autres organisations locales) | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.2 | Disposez-vous d’un mécanisme pour calculer le coût du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, calculez-vous: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | le coût (total) de la prestation du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | le coût net découlant de la prestation du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | le coût net du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.2.1 | Si vous disposez d’un mécanisme, prévoyez-vous de réduire ce coût? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez expliquer comment: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.3 | Votre pays a-t-il une procédure de tarification du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez l’expliquer en détail (et en particulier la procédure d’approbation des tarifs): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.3.1 | Avez-vous un niveau d’obligation tarifaire moins élevé pour les articles suivants: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Journaux et périodiques? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, disposez-vous d’un mécanisme de financement pour les obligations? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Veuillez indiquer l’organe responsable pour ce financement: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Envois pour les aveugles? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, disposez-vous d’un mécanisme de financement pour les obligations? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Veuillez indiquer l’organe responsable pour ce financement: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **6.** | **Régulateur postal** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Avez-vous un régulateur postal indépendant de l’entité du gouvernement en charge du secteur postal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Inclus | Non inclus |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer son rôle pour la prestation du service postal universel: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Contrôler la conformité avec les obligations de service universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Contrôler la conformité avec les normes de qualité de service | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Réguler les tarifs applicables au service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Gérer le financement du service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Établir des normes pour les services fournis par le prestataire du service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Établir les principes de base de la comptabilité analytique pour le service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | g) | | | | Fixer des exigences pour le système de comptabilité analytique | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | h) | | | | Octroyer la licence au prestataire du service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | i) | | | | Octroyer des licences aux prestataires de service postal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | j) | | | | Enregistrer les opérateurs postaux | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | k) | | | | Établir la politique du secteur postal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | l) | | | | Élaborer et proposer une loi habilitante pertinente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | m) | | | | Contrôler la conformité avec la loi habilitante pertinente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | n) | | | | Agir en tant qu’arbitre en cas de litiges entre les clients et les presta­taires de service postal et/ou entre les prestataires de service postal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | o) | | | | Représenter le pays auprès des organisations internationales | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | p) | | | | Autres fonctions (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **7.** | **Changements de politique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.1 | Le service postal universel est-il régulièrement révisé? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer pour quelle(s) raison(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Besoins de la clientèle | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Changement technologique | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Évolution du marché | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.1.1 | Suivez-vous une procédure de recensement et d’analyse des besoins de la clientèle (entreprises et/ou particuliers) avant de décider de l’étendue et de la définition du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez donner des informations sur votre procédure: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.2 | Durant ou après la pandémie de COVID-19, avez-vous modifié l’un ou plusieurs des aspects du service postal universel? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer dans quel(s) domaine(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Définition | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Champ d’application | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, a-t-il été étendu (cochez «oui») ou réduit (cochez «non»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Normes d’accès et de service | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, ont-elles été durcies (cochez «oui») ou assouplies (cochez «non»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Si elles ont été durcies, veuillez donner des détails: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Normes concernant la protection des clients/des consommateurs | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, ont-elles été durcies (cochez «oui») ou assouplies (cochez «non»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Si elles ont été durcies, veuillez donner des détails: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Mécanisme de financement | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Le cas échéant, veuillez indiquer les changements: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Source de financement | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Mécanisme pour calculer le coût du service postal universel | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Procédure de tarification du service postal universel | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.2.1 | Si vous avez modifié certains aspects du service postal universel, veuillez résumer les principaux changements et les raisons à ces changements et/ou fournir tout lien Internet permettant d’obtenir plus d’informations en la matière: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.3 | Anticipez-vous tout changement de politique apporté à la prestation du service postal universel dans votre pays (p. ex. la définition ou le champ d’application, les normes de service ou les normes concernant la protec­tion des clients/des consommateurs, le mécanisme de financement et/ou d’autres aspects)? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez fournir des détails: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Oui | Non |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.3.1 | Si vous anticipez des changements, quel est le principal facteur? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Concurrence | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Changement technologique | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Croissance du commerce électronique | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Changement de la structure nationale | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Coût du service postal universel | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Autre (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.4 | Votre gouvernement considère-t-il le service postal universel et/ou le réseau postal et les services postaux en général comme des outils de développement? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Le cas échéant, veuillez indiquer dans quel(s) domaine(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Développement local, en particulier pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Inclusion sociale | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Développement économique | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Autres (veuillez préciser): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Cliquez ici pour saisir votre réponse. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |

1. Une réclamation est l’expression par un client, oralement ou par écrit, de la non-satisfaction d’un produit ou d’un service dans le cadre du service postal universel. [↑](#footnote-ref-2)
2. «Norme de service» fait référence au délai écoulé entre le dépôt et la distribution. [↑](#footnote-ref-3)