**Questionnaire sur les préférences des opérateurs désignés en matière d’identifiants des envois pos­taux**

Les opérateurs désignés des Pays-membres de l’Union sont invités à répondre à ce questionnaire concernant le domaine à normaliser P35 du Groupe «Normalisation», les limitations de l’identifiant S10 et les possibilités de surmonter ces limitations.

Le questionnaire doit être retourné à la personne de contact ci-dessous **le 2 novembre 2020 au plus tard**:

Jean-Marc Coeffic

Expert «Normes»

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 35 40

Télécopie: (+41 31) 350 31 10

Adresse électronique: jean-marc.coeffic@upu.int

|  |
| --- |
| Pays-membre/Opérateur désigné |
| Nom et prénom | [ ]  Mme [ ]  M. |
| Fonction/titre |
| Téléphone | Télécopie |
| Adresse électronique |
| Date | Signature |

**Introduction**

Lors de sa session 2018.2, le Conseil d’exploitation postale a approuvé la création, par le Groupe «Normali­sation», d’un nouveau domaine à normaliser, l’objectif étant d’étudier les limitations du système S10 dans l’attribution d’identifiants à 13 caractères aux envois postaux et de déterminer s’il est nécessaire de mettre en œuvre un nouvel identifiant d’envoi. Le présent questionnaire a pour objet de recueillir des informations sur les préférences des opérateurs désignés en matière d’identifiants des envois postaux et de recenser les éven­tuels problèmes qu’ils ont pu rencontrer à cet égard.

**Informations générales**

La norme S10 définit l’identifiant à 13 caractères comme suit:

* Positions 1 et 2: code d’indication du service.
* Positions 3–10: numéro de série à huit chiffres.
* Position 11: chiffre de contrôle.
* Positions 12 et 13: code ISO à deux caractères du Pays-membre de l’UPU sous l’autorité duquel l’iden­tifiant S10 a été émis.

Le code 128 est utilisé pour la représentation du code à barres de l’identifiant. Un identifiant S10 doit demeurer unique; il ne doit pas être réutilisé pendant une période de douze mois.

Voici une liste provisoire des problèmes et avantages liés à l’identifiant S10 qui ont été recensés:

|  |  |
| --- | --- |
| *Problèmes rencontrés avec l’identifiant S10* | *Avantages de l’identifiant S10* |
| * Plusieurs opérateurs désignés rencontrent des problèmes dans leur processus d’exportation en raison de la capacité limitée de l’identifiant S10, ce qui conduit à la génération d’identifiants en double dans un délai d’un an (selon la norme, les identifiants doivent rester uniques pendant une période d’un an).
* L’identifiant S10 indique le pays, mais pas l’opé­rateur. Cela pose des problèmes en ce qui concerne le courrier partant pour les pays ayant plus d’un opérateur désigné.
 | * L’identifiant comprend des informations utiles: type de produit ou service postal, pays d’origine.
* Adoption par tous les opérateurs désignés.
* Flexibilité: de nouveaux indicateurs de service ont été ajoutés au fil des ans pour tenir compte de l’évolution de la gamme de produits de l’UPU.
 |

Compte tenu des problèmes énumérés ci-dessus, et de l’obligation d’attribuer des identifiants S10 à tous les envois contenant des marchandises, la capacité limitée de l’identifiant S10 devient un problème sérieux pour plusieurs opérateurs désignés. Des ajustements ou des solutions de rechange doivent donc être envisagés. Étant donné que l’identifiant S10 s’avère encore être une solution adéquate pour de nombreux opérateurs désignés pour leur courrier partant, il est proposé que ces opérateurs désignés continuent à utiliser l’identifiant S10 et adaptent uniquement leurs processus de traitement du courrier arrivant afin de pouvoir accepter un identifiant nouveau ou modifié de la part de certains partenaires. Le questionnaire ci-après a été conçu dans cette optique.

Note: la norme S26 de l’UPU, qui concerne également l’identification des envois, définit un identifiant pour les colis. Il s’agit actuellement d’un projet de norme mentionné dans les Règlements de l’UPU comme solution de rechange à l’utilisation de l’identifiant S10 pour les colis, sous réserve d’un accord bilatéral. Actuellement, la norme S26 permet à chaque opérateur désigné d’élaborer des identifiants uniques, et la seule information que les opérateurs de destination peuvent en tirer est l’identité de l’opérateur désigné d’origine. La norme S26 est fondée sur la norme ISO 15459, qui peut faciliter l’interface avec les partenaires logistiques tout le long de la chaîne de traitement.

**Norme S10 – Questionnaire sur les préférences des opérateurs désignés en matière d’identifiants des envois postaux**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Oui | Non | Ne sait pas/sans opinion |
|  |
| 1. | Êtes-vous d’accord avec la liste provisoire des problèmes et avantages indiquée ci-dessus? |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
|  | Dans le cas contraire, ou si vous avez d’autres commentaires à faire, veuillez expliquer: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |
| 2. | S’agissant du courrier partant, est-ce que votre organisation postale a actuellement des problèmes, ou prévoit d’en rencontrer dans l’avenir, avec l’identifiant S10, principalement à cause de l’accroissement du volume des envois issus du commerce électronique? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 2.1 | Si tel est le cas, avez-vous déjà des problèmes ou quand prévoyez-vous d’en avoir avec l’identifiant S10? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Dès à présent |  |  |  |
|  | [ ]  D’ici à deux ans  |  |  |  |
|  | [ ]  D’ici à cinq ans |  |  |  |
|  | [ ]  Plus tard |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3. | Si vous avez répondu «oui» à la question 2, veuillez fournir plus de détails sur les problèmes que vous rencontrez avec l’identifiant S10 pour le cour­rier partant. Dans le cas contraire, veuillez passer directement à la ques­tion 4. |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 3.1 | S’agit-il d’un problème de capacité? |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.1 | Pour les lettres munies d’un identifiant: |  |  |  |
|  | * Petits paquets sans suivi
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Recommandés
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Avec suivi
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.2 | Pour les colis (y compris les colis ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.3 | Pour les envois EMS |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 3.2 | S’il s’agit d’un problème de capacité, de quelle capacité supplémentaire souhaiteriez-vous disposer? |  |  |  |  |
|  | [ ]  20% |  |  |  |
|  | [ ]  50% |  |  |  |
|  | [ ]  100% |  |  |  |
|  | [ ]  Au-dessus de 100%, veuillez indiquer le taux de capacité supplé­mentaire souhaité: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_% |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Oui | Non | Ne sait pas/sans opinion |
|  |  |  |  |  |
| 3.3 | S’il ne s’agit pas d’un problème de capacité, veuillez expliquer le ou les problèmes en termes de coût/bénéfice et de coût de mise en œuvre: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4. | Plusieurs modifications de l’identifiant S10 pourraient être envisagées pour résoudre le problème de la capacité à court/moyen terme. |  |  |  |  |
|  |
| 4.1 | On pourrait, par exemple, augmenter la capacité des identifiants S10 en remplaçant le chiffre de contrôle (position 11 de l’identifiant) par un chiffre normal. Cela permettrait de multiplier la capacité par 10. Si vous receviez des envois arrivants avec cette modification, cela créerait-il des pro­blèmes pour le traitement de ces envois dans le cadre de vos processus et systèmes de traitement du courrier arrivant ou du régime intérieur, y compris le service à la clientèle et/ou les processus de réclamation et de demande de renseignements? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | Pour les lettres munies d’un identifiant: |  |  |  |  |
|  | * Petits paquets sans suivi
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Recommandés
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Avec suivi
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.2 | Pour les colis (y compris les colis ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.3 | Pour les envois EMS |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Une autre solution consisterait à ajouter des gammes d’indicateurs de service supplémentaires (positions 1 et 2 de l’identifiant) pour certains produits. Une nouvelle gamme, par exemple FA–FZ pour les petits paquets, permettrait de doubler la capacité. Si vous receviez des envois arrivants avec un indicateur de service dans une nouvelle gamme, cela créerait-il des problèmes pour le traitement de ces envois dans le cadre de vos processus et systèmes de traitement du courrier arrivant ou du régime intérieur? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | Pour les lettres munies d’un identifiant: |  |  |  |  |
|  | * Petits paquets sans suivi
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Recommandés
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Avec suivi
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Oui | Non | Ne sait pas/sans opinion |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.2 | Pour les colis (y compris les colis ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.3 | Pour les envois EMS |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| 4.3 | Une autre façon de résoudre les problèmes de capacité serait de per­mettre la réutilisation d’un identifiant après six ou neuf mois, au lieu de douze mois comme c’est le cas actuellement. Il convient de noter qu’une réduction à six mois doublerait la capacité, mais pourrait avoir un impact sur les solutions informatiques et d’autres processus, tels que les récla­mations.  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | Seriez-vous favorable à cette solution? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Si vous avez répondu «oui», veuillez indiquer à quel type d’envois munis d’un identifiant cela devrait s’appliquer: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| 5. | L’une des possibilités à plus long terme (vraisemblablement entre deux et cinq ans) serait d’élaborer un nouvel identifiant. Tous les opérateurs désignés pourraient continuer à expédier des envois munis d’identifiants S10 et à recevoir des identifiants S10 de nombreux opérateurs désignés, mais ils devraient accepter un nouvel identifiant de la part des opérateurs désignés qui souhaitent utiliser le nouvel identifiant pour leur courrier par­tant. La composition et la longueur exactes d’un nouvel identifiant devraient être examinées plus avant et déterminées en partenariat avec les groupes de l’UPU en charge des produits. Le nouvel identifiant pour­rait être conçu de manière à inclure davantage d’informations que l’iden­tifiant S10 afin de répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.1 | Seriez-vous favorable à cette solution? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.2 | Avez-vous des commentaires à faire au sujet de cette solution poten­tielle? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.3 | Pensez-vous que votre organisation postale mettrait en place un nouvel identifiant pour les envois partants? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Veuillez expliquer votre réponse: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |  | Oui | Non | Ne sait pas/sans opinion |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.4 | On pense que les procédures de traitement d’un nouvel identifiant pour les envois arrivants n’auraient d’impact que sur le surétiquetage. Est-ce que vous surétiquetez les envois arrivants (si non, veuillez passer à la question 5.6)? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.4.1 | Pour les lettres munies d’un identifiant: |  |  |  |  |
|  | * Petits paquets sans suivi
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Recommandés
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Avec suivi
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 5.4.2 | Pour les colis (y compris les colis ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 5.4.3 | Pour les envois EMS |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Veuillez expliquer pourquoi les envois pourraient être surétiquetés:  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.5 | Si vous surétiquetez les envois arrivants, convenez-vous que tout pro­blème relatif à un nouvel identifiant serait limité au processus de suré­tiquetage et, par conséquent, n’affecterait pas les processus de traite­ment du courrier du régime intérieur? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Si vous avez répondu à la question 5.5, veuillez passer à la question 5.9. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.6 | Si vous ne surétiquetez pas les envois arrivants, comment évalueriez-vous l’impact d’un nouvel identifiant sur les processus et systèmes de traitement des envois arrivants et du courrier du régime intérieur (en considérant tous les aspects pertinents, tels que les coûts et processus liés aux technologies de l’information)? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Minime |  |  |  |
|  | [ ]  Faible |  |  |  |
|  | [ ]  Moyen |  |  |  |
|  | [ ]  Important |  |  |  |
|  | [ ]  Très problématique |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.7 | Veuillez expliquer en détail les incidences prévues aux niveaux interne (p. ex. systèmes informatiques, opérations, facturation, machines de tri) et externe (p. ex. clients, fournisseurs, sous-traitants). |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Oui | Non | Ne sait pas/sans opinion |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.8 | Pensez-vous qu’un nouvel identifiant pourrait avoir des incidences sur le courrier arrivant de vos clients commerciaux? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Si vous avez répondu «oui», veuillez expliquer pourquoi: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.9 | Compte tenu de tous les aspects pertinents (p. ex. informatique, traite­ment du courrier, clients) et en vue de faciliter la transition, combien de temps à l’avance souhaiteriez-vous être informé de la mise en service d’un nouvel identifiant? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Un an |  |  |  |
|  | [ ]  Deux ans |  |  |  |
|  | [ ]  Plus de deux ans |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Veuillez expliquer: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. | Au lieu de créer un nouvel identifiant, une autre solution à long terme est déjà à l’étude. Celle-ci prévoit d’étendre l’utilisation de l’identifiant S26, qui est actuellement autorisée sur une base bilatérale pour les colis uni­quement. Les identifiants S26 sont inclus dans les normes de l’UPU rela­tives à l’échange de messages EDI (EMSEVT, PREDES). Cette démarche pourrait conduire à la création d’un nouvel identifiant qui ne se limiterait pas aux colis et qui répondrait à tous les besoins tout en bénéfi­ciant de l’interopérabilité fournie par l’identifiant S26. Autrement dit, cette démarche aboutirait à la création d’un nouvel identifiant, comme proposé sous 5, avec un préfixe supplémentaire pour assurer la conformité avec la norme S26 et l’interopérabilité avec les autres acteurs de la chaîne logistique. Seriez-vous favorable à cette solution? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observations (le cas échéant): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 7. | Veuillez nous faire part de tout autre commentaire que vous souhaiteriez faire au sujet des limitations des identifiants S10 et des solutions poten­tielles: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Merci.