



Méthodologie pour la certification de la qualité de service de l'UPU pour la période 2023–2025

Version de février 2023

Berne 2023

I. Introduction

Le système de certification de la gestion de la qualité de l'UPU a été élaboré conformément à la résolution C 20/1999 du Congrès de Beijing. Il a été lancé au niveau mondial en 2003 sur la base d'une méthodologie et de deux questionnaires. L'objectif d'origine était de sensibiliser les opérateurs désignés à l'importance des questions de gestion de la qualité pour améliorer les services postaux. La méthodologie a été révisée en 2005, en 2007, en 2010, en 2014 et en 2018.

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 était 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 progresser vers une phase de certification plus rigoureuse basée sur les besoins du secteur et du marché.

II. Buts

L'objectif principal de cette méthodologie révisée est d'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 à ce que leur système soit évalué 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 réclamation 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.

III. Procédure de certification

Cette certification s'applique à la gestion des opérations et de la qualité pour le service international (poste aux lettres et colis) et vise à garantir des conditions équitables pour évaluer les opérateurs désignés, quel que soit le niveau de développement du pays.

Comme détaillé ci-dessous, l'évaluation est basée sur les réponses au questionnaire (y compris les prérequis), les résultats en matière de performance et l'audit sur site.

1. Candidature – Prérequis et questionnaire

Chaque année au début du dernier trimestre, le Bureau international envoie à tous les opérateurs désignés ce document sur la méthodologie, accompagné du questionnaire de certification. Un opérateur désigné souhaitant devenir certifié doit, dans un premier temps, évaluer s'il remplit tous les prérequis (indiqués dans le questionnaire et répertoriés ci-dessous). Par la suite, il doit envoyer au Bureau international une demande de certification accompagnée du questionnaire rempli et des documents justificatifs nécessaires.

Le Bureau international analysera la demande. L'opérateur désigné doit remplir les prérequis et obtenir un minimum de 43 points (sur un total de 115 points) pour poursuivre la procédure de certification. Si les informations fournies dans le questionnaire ne sont pas satisfaisantes, le Bureau international peut être amené à demander un complément d'information.

Si un service ne s'applique pas à l'opérateur désigné concerné et n'est pas un prérequis, les points liés à ce service seront accordés.

Voici les prérequis pour lancer une procédure de certification (questions nécessitant des réponses positives):

- Plan des horaires des levées, heures de remise et objectifs de qualité pour tous les points de collecte dans le pays définis (question 1.1.1).
- Normes de qualité pour les produits internationaux documentées et publiées (bureaux de poste, site Web, etc.) (question 1.1.2).
- Heure critique d'arrivée au bureau d'échange pour le courrier international partant définie conformément au système national de collecte et de traitement (question 1.2.1.1).
- Plan d'exploitation clairement défini pour le traitement du courrier international partant traité par le bureau d'échange (question 1.2.2.1).
- Codes à barres des étiquettes conformes aux normes de l'UPU (question 1.2.2.5).
- Système de contrôle de la qualité structuré et programme pour l'évaluation de la performance mis en place au bureau d'échange (question 1.2.2.8).
- Plan d'exploitation clairement défini pour le traitement du courrier international arrivant traité par le bureau d'échange (question 1.3.1.1).
- Utilisation d'horaires définis spécifiques pour les opérations de traitement du courrier arrivant (heure limite d'arrivée, heure critique d'arrivée, heure critique de scannage, etc.) (question 1.3.1.3).
- Plan d'exploitation clairement défini pour le traitement du courrier (question 1.3.2.1).
- Distribution des envois de la poste aux lettres et des colis à la clientèle par le biais de différents canaux (question 1.4.1).
- Utilisation de la norme EMSEVT V3.0 pour le suivi et la localisation des envois postaux comportant un code à barres conforme aux normes de l'UPU pour les envois de la poste aux lettres et les colis (question 2.1.1.1).
- Échange de messages ITMATT (question 2.1.1.2).
- Échange de messages PREDES (question 2.1.2.1).
- Échange de messages RESDES (question 2.1.2.2).
- Envoi de messages CARDIT (question 2.1.3.1).
- Utilisation d'International Postal System (IPS) de l'UPU ou autre (question 2.2.1.1).
- Utilisation du système de déclaration en douane (CDS) de l'UPU ou autre (question 2.2.1.2).
- Utilisation du système de réclamations par Internet convenu par l'UPU, du système de gestion des réclamations concernant les envois recommandés ou autre (question 2.2.1.3).
- Processus de dédouanement pour le courrier international clairement défini (question 3.1.1).
- Tri du courrier arrivant en douane conformément aux recommandations de l'Organisation mondiale des douanes (en application des dispositions de la Convention internationale sur la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers et la Convention de Kyoto révisée) (question 3.1.2).
- Fourniture des grilles de transport du courrier entre l'aéroport et les installations postales de l'opérateur désigné (question 3.2.2).
- Fourniture des grilles de transport du courrier arrivant (de tous les pays inclus pour toutes les catégories de courrier) (question 3.2.4).

- Processus postaux internationaux définis, cartographiés et documentés pour tous les produits internationaux du dépôt à la distribution (pour les envois partants) et de l'arrivée de l'avion à la distribution (pour les envois arrivants) (question 4.1.1).
- Objectifs de qualité de service pour les colis et les lettres sans suivi internationaux définis (question 4.1.2).
- Système de contrôle de la qualité structuré et programme pour l'évaluation de la performance de la qualité mis en place (question 4.1.4).
- Résultats des contrôles de qualité utilisés comme base pour appliquer des mesures correctives ou des systèmes de primes (accord sur le niveau de service) avec les transporteurs (question 4.2.2).
- Données mises à jour dans les recueils de la poste aux lettres et des colis postaux de l'UPU, le Recueil opérationnel EMS, le Manuel normatif PRIME et d'autres publications du même genre (question 4.2.5).
- Instructions écrites sur les heures d'ouverture des dépêches, les heures limites, les heures de fermeture des dépêches, les heures de chargement et de départ du transport mises à la disposition du personnel (question 4.2.6).

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 tirés 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.

Le score maximal qu'il est possible d'obtenir sur la feuille de résultats est de 57 points.

L'évaluation de la performance sera spécifiquement basée sur les critères suivants:

- Les résultats de la performance obtenus par le biais de l'évaluation du courrier partant (étape 1) et du courrier arrivant (étape 3) et des systèmes de contrôle mondial (GMS STAR, QCS Mail, QCS Mail Big Data, IQRS ou tout autre système autorisé par l'UPU et conforme au concept technique du GMS ou tout autre système applicable).
- La performance en matière de transmission de messages EDI pour les différents processus de courrier, dont le suivi et la localisation des envois comptabilisables, l'échange de courrier et le transfert de courrier.
- Les données du système de réclamations par Internet.

3. *Audit sur site*

Si l'opérateur désigné est considéré comme un candidat viable à la certification et remplit tous les prérequis, le Bureau international demandera au candidat de régler les frais nécessaires au lancement de la procédure de certification. Un consultant de l'UPU sera alors missionné dans le pays pour vérifier les informations fournies dans le questionnaire et contrôler les opérations sur le terrain.

L'audit sur site réalisé par le consultant durera entre trois et cinq jours ouvrables, selon les résultats du questionnaire. 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.

Lors de cette mission, le consultant contrôlera les réponses au 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.

IV. Obligations de l'opérateur désigné

- Pendant l'analyse du questionnaire:
 - Nommer un coordonnateur national en matière de certification.
 - Répondre dans un délai d'une semaine aux éventuelles questions de suivi envoyées par le Bureau international.
- Avant l'arrivée du consultant pour l'évaluation sur site:
 - Préparer la documentation étayant les réponses apportées au questionnaire.
 - Si la documentation est présentée dans une langue autre que le français ou l'anglais, en fournir de brefs résumés dans l'une de ces deux langues.
 - Choisir la langue de travail du consultant (anglais ou français), désigner un homologue maîtrisant la langue choisie et communiquer son nom et son adresse au Bureau international.
 - Verser au Bureau international une somme couvrant les frais moyens de mission du consultant; si la mission du consultant ne donne pas les résultats souhaités pour cause de manque d'informations ou de collaboration insuffisante de la part de l'opérateur désigné, la même somme devra être versée si l'opérateur désigné demande une nouvelle mission.
 - Organiser à l'avance le voyage du consultant (réserver une chambre d'hôtel adaptée en accord avec le Bureau international, préparer une équipe locale pour simplifier son travail, mettre à sa disposition des moyens de transport pour les visites sur le terrain, etc.).
- Pendant la mission du consultant:
 - Accueillir le consultant à son arrivée et assurer ses déplacements locaux dans le cadre de sa mission.
 - Donner au consultant accès à l'ensemble des infrastructures postales, à sa demande.
 - Mettre à la disposition du consultant l'équipement nécessaire à sa mission (bureau, fournitures de bureau, photocopies, accès à Internet, etc.).
- Après l'évaluation: payer, le cas échéant, les frais de mission de son représentant à la cérémonie solennelle de remise de certificat.

V. Obligations du Bureau international

Le Bureau international suivra la procédure ci-après en respectant les dates limites indiquées:

- Analyser et évaluer les réponses au questionnaire et la documentation correspondante et demander éventuellement un complément d'information si les renseignements fournis sont jugés insuffisants – Quatre semaines après la réception du questionnaire.
- Remplir la fiche de synthèse en matière de performance (feuille de résultats).
- Rechercher et engager un consultant – Quatre semaines après l'analyse et l'évaluation du questionnaire.
- Proposer le consultant et la période durant laquelle se déroulera la mission à l'opérateur désigné demandant sa certification – Une semaine après l'acceptation de la mission par le consultant.
- Assurer l'appui administratif pour la mission du consultant.
- Analyser le rapport de la mission – Deux semaines après la réception du rapport.
- Communiquer les résultats de la certification à l'opérateur désigné et, le cas échéant, au Président du GQS en cas de contestation des résultats par l'opérateur désigné.
- Préparer le diplôme de certification.
- Organiser la remise officielle du diplôme.

VI. Financement de la certification

1. UPU

Les travaux d'analyse et d'évaluation des demandes de certification sont financés par le budget de l'UPU.

L'Union financera aussi en partie l'organisation et la mise en œuvre des missions des consultants, dans le cadre du plan de développement régional, et notamment du projet régional sur l'efficacité opérationnelle et la préparation au commerce électronique.

2. Opérateurs désignés

Les opérateurs désignés financent les travaux de préparation des réponses au questionnaire, y compris la documentation nécessaire et les traductions éventuelles.

Ils contribuent également au paiement des frais de mission du consultant. Les opérateurs désignés concernés paient les frais de déplacement et de séjour de leurs représentants à la cérémonie solennelle de remise de certificat.

3. Contribution financière des opérateurs désignés aux missions des consultants

La contribution est fixée à 7000 CHF par mission.

Afin d'encourager la participation des opérateurs désignés des pays les moins avancés, leur taux de contribution par mission est fixé à 3000 CHF.

Les coordonnées bancaires pour le versement de cette contribution sont:

Credit Suisse
Case postale 5366
3001 BERNE
SUISSE

Numéro de compte: 143996 61-10
Code SWIFT: CRESCHZZ80A
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0
Numéro de clearing: 4835

VII. Niveaux de certification

Le système de certification comprend trois niveaux: C (bronze), B (argent) et A (or). Le score initial se base sur les réponses au questionnaire et les résultats de la performance.

1. Niveau C

L'opérateur désigné doit atteindre un score d'au moins 80% (137 points sur un total de 1721) pour obtenir une certification de niveau C (bronze).

2. Niveau B

L'opérateur désigné doit atteindre un score d'au moins 90% (154 points sur un total de 172) pour obtenir une certification de niveau B (argent).

3. Niveau A

L'opérateur désigné doit atteindre un score d'au moins 95% (163 points sur un total de 172) pour obtenir une certification de niveau A (or).

Les certificats sont valides pour une durée de trois ans. Lors de cette période de trois ans, une validation annuelle aura lieu sur la base des performances réelles pour garantir que les normes appropriées soient toujours respectées.

VIII. Remise du certificat

Sur la base du rapport de mission du consultant, les réponses au questionnaire et les résultats annuels de la performance, le Bureau international détermine le niveau de certification et en informe l'opérateur désigné et le consultant.

Si l'opérateur désigné conteste ces résultats, il peut faire appel auprès du Bureau international en fournissant des justificatifs pour étayer son dossier. Si l'opérateur désigné conteste la réponse du Bureau international, la question sera transférée à un comité formé du GQS, du coordonnateur «Gestion de la qualité de service» du Bureau international et de trois membres choisis parmi les membres du GQS pour statuer définitivement sur le niveau de certification appropriée.

IX. Certification officielle

Le Bureau international invitera l'opérateur désigné concerné à une cérémonie solennelle de remise de certificat organisée en présence de hauts fonctionnaires de l'opérateur désigné et de l'UPU. Cette cérémonie aura lieu à l'occasion d'une session du Conseil d'administration ou du CEP, ou lors de toute autre occasion appropriée. Si la cérémonie de remise ne peut pas avoir lieu, le certificat sera remis à l'opérateur désigné par un expert régional de l'UPU ou par le bureau local du Programme des Nations Unies pour le développement.

Le niveau de certification atteint est publié sur le site Web de l'UPU pour en informer tous les autres opérateurs désignés.

X. Langues de certification

Pour assurer un niveau standard d'évaluation par les consultants, la langue utilisée pour la documentation relative à la certification et par le consultant lors de l'évaluation sur le terrain est l'anglais ou le français (au choix de l'opérateur désigné et à l'exclusion de toute autre, ces langues étant les deux langues de travail du Bureau international). Pour les questionnaires et la correspondance à ce sujet entre les opérateurs désignés et le Bureau international, toutes les autres langues de l'UPU (arabe, espagnol, portugais et russe) peuvent également être employées.