**Certification de l’efficacité opérationnelle et de la gestion de la qualité de l’UPU**

**Questionnaire pour l’évaluation de l’efficacité opérationnelle et la qualité de service de l’opérateur désigné d**

**Informations sur le répondant**

Au cas où nous ayons des questions à propos des réponses données, veuillez indiquer les renseignements suivants:

|  |
| --- |
| Nom de l’opérateur désigné |
| Nom et prénom de la personne qui répond au questionnaire | [ ]  Mme [ ]  M. |
| Fonction/titre |
| Adresse électronique | Téléphone |
| Date | Signature |
| Nom et signature du supérieur hiérarchique |

Remarque:

* L’opérateur désigné doit déterminer lui-même son score et respecter les conditions définies (toutes les questions appelant une «réponse positive obligatoire»).
* Ce questionnaire doit être accompagné des documents justificatifs nécessaires précisés.
* Les réponses au questionnaire seront vérifiées par le consultant durant l’audit sur site et corrigées, le cas échéant, en fonction des observations sur le terrain (centres de traitement du courrier international, bureaux d’échange, centres internationaux de tri et autres établissement pertinents). Si des corrections sont apportées, le score sera modifié en conséquence.
* Toutes anomalies ou inexactitudes relevées par le consultant durant l’audit sur site, comparées aux réponses et documents justificatifs fournis, seront enregistrées dans le champ correspondant du ques­tionnaire pour prise en considération dans l’évaluation finale de l’opérateur désigné.

**1. Processus opérationnels**

*1.1 Collecte du courrier*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1 | Existe-t-il un plan des horaires des levées, des heures de remise et des objectifs de qualité pour tous les points de collecte dans le pays?[[1]](#footnote-2) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.1.2 | Les normes de qualité pour les produits internationaux sont-elles documentées et publiées (bureaux de poste, site Web, etc.)?[[2]](#footnote-3) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.1.3 | Les données d’adresse et douanières sont-elles saisies au moment de la collecte du courrier? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.2 Bureau d’échange – Traitement du courrier partant*

*1.2.1 Regroupement du courrier vers le bureau d’échange*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1.1 | L’heure critique d’arrivée au bureau d’échange pour le courrier international partant est-elle définie conformément au système national de collecte et de traitement?[[3]](#footnote-4)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.1.2 | Le bureau d’échange évalue-t-il le temps écoulé à partir de l’arrivée du courrier et le respect des niveaux de service convenus?  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.1.3 | Le plan de transport est-il cohérent avec l’heure critique d’arrivée au bureau d’échange? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.2.2 Organisation du bureau d’échange pour le courrier partant*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.2.1 | Existe-t-il un plan d’exploitation clairement défini pour le traitement du courrier international partant qui arrive au bureau d’échange (cartographie des processus de bout en bout)?[[4]](#footnote-5)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.2 | Les heures critiques de traitement sont-elles affichées? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.3 | Les anomalies sont-elles répertoriées? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.4 | Les étiquettes de sacs ou de caissettes sont-elles correctement confectionnées avec les indicateurs «P», «G» ou «E»? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.5 | Les codes à barres des étiquettes sont-ils conformes aux normes de l’UPU?[[5]](#footnote-6) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.6 | Les instructions de départ sont-elles publiées dans la zone d’expédition? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.7 | Y a-t-il une procédure en place pour vérifier si les dépêches arrivent au bureau d’échange de destination comme prévu? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.8 | Existe-t-il un système de contrôle de la qualité et un programme de performance structurés au bureau d’échange?[[6]](#footnote-7) Le cas échéant, ce système comprend-t-il des vérifications concernant les éléments suivants?[[7]](#footnote-8)  | [ ]  | [ ]  |  |  |
|  | 1. Heures d’arrivée des transports intérieurs
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Tri manuel/mécanisé
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Mise en liasse/caissette, l’ensachage et l’étiquetage
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Équipement, y compris la maintenance des machines et systèmes informatiques
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Anomalies dans la présentation des dépôts en nombre
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Performances des agents de traitement
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Performances des transporteurs aériens
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.3 Bureau d’échange – Traitement du courrier arrivant*

*1.3.1 Flux d’exploitation, courrier entrant dans le pays*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.1.1 | Existe-t-il un plan d’exploitation clairement défini pour le traitement du courrier international arrivant qui parvient au bureau d’échange (cartographie des processus de bout en bout)?[[8]](#footnote-9)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.2 | Les heures critiques de traitement sont-elles affichées? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.3 | Utilisez-vous des horaires définis particuliers pour les opérations de traitement du courrier arrivant (heure limite d’arrivée, heure critique d’arrivée, heure critique de scannage, etc.)?[[9]](#footnote-10) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.4 | Des procédures sont-elles établies pour les cas où des anomalies se produisent à l’aéroport (dysfonc­tionnements concernant les dépêches, mesures de sécurité prises à l’aéroport, scannage du courrier arrivant, importations interdites, endommagement des dépêches)?*(À fournir en annexe au questionnaire afin de recevoir les points)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.5 | Des procédures sont-elles établies pour les cas où des anomalies se produisent dans les installations de l’opérateur désigné – bureau d’échange, centre de tri, etc. (dysfonctionnements concernant les dépêches ou leur contenu – envois manquants, dépêches ou envois endommagés, etc.)?*(À fournir en annexe au questionnaire afin de recevoir les points)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.3.2 Flux d’exploitation, opérateur désigné: bureau d’échange, centre de tri, zone douanière*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.2.1 | Un plan d’exploitation clair a-t-il été défini pour le traitement du courrier?[[10]](#footnote-11) Dans l’affirmative, couvre-t-il les étapes suivantes?[[11]](#footnote-12)  | [ ]  | [ ]  |  |  |
| 1. Déchargement chez l’opérateur désigné
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Scannage des étiquettes des sacs à l’arrivée
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Séparation
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Transfert
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Traitement (ouverture des sacs, vérification des dépêches et comparaison des documents)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Expédition des envois vers d’autres points de traitement
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Identification du courrier (sacs, envois) pour la zone douanière
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.2 | Des instructions claires sont-elles données aux principaux points de traitement? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.3 | Les employés disposent-ils des manuels d’utilisateurs nécessaires? Veuillez indiquer lesquels (p. ex. manuel d’exploitation pour le bureau d’échange). | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.4 | Des messages de préavis (via IPS, CAPE, etc.) sont-ils utilisés pour vérifier les heures d’arrivée prévues et les volumes de courrier? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.5 | Avez-vous des procédures séparées pour l’ouverture de catégories de courrier distinctes (colis, lettres/petits paquets)? |  |  |  |  |
| 1. Colis
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Lettres/petits paquets
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.6 | Tenez-vous des rapports et des statistiques concernant les erreurs identifiées à des fins d’analyse des tendances? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.7 | Existe-t-il un responsable des activités de coordination lors des étapes clés du traitement entre les dif­férentes sections afin de ne pas oublier d’envois aux heures limites? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.4 Distribution du courrier*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.4.1 | Proposez-vous la distribution des envois de la poste aux lettres et des colis à votre clientèle dans votre pays au moyen des canaux suivants (veuillez cocher la ou les cases correspondantes – points cumula­tifs)?  |  |  |  |  |
| 1. Distribution à domicile (porte à porte)[[12]](#footnote-13)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Remise au bureau de poste[[13]](#footnote-14)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Livraison à un terminal pour colis (consigne, boîte) avec notification par SMS
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Livraison chez un partenaire (station-service, boutique, gare, etc.)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Autre (veuillez préciser)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.2 | Un préavis de distribution est-il fourni? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.3 | Les données de distribution sont-elles transmises immédiatement au système de données électroni­ques? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.4 | Les envois sont-ils gardés au bureau de poste de distribution à la suite de vaines tentatives de distribu­tion avant d’être retournés aux expéditeurs, conformément à la période de conservation publiée dans le recueil pertinent? |  |  |  |  |
| 1. Colis
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Lettres/petits paquets
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**2. Visibilité du courrier**

*2.1 Échange de données informatisé*

Veuillez indiquer si votre opérateur désigné fournit les messages normalisés de l’UPU ci-après. Pour une description complète de ces messages, veuillez vous référer à la norme M30 (Échange de données informatisé entre les organismes de traitement postal) de l’UPU.

*2.1.1 Envois postaux*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1.1 | EMSEVT V3.0 (EMS EVenT): permet le suivi et la localisation des envois postaux comportant un code à barres conforme aux normes de l’UPU[[14]](#footnote-15) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.1 | EMA – Dépôt/collecte  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.2 | EMB – Arrivée au bureau d’échange expéditeur | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.3 | EMC – Départ du bureau d’échange expéditeur | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.4 | EMJ – Arrivée au bureau d’échange de transit | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.5 | EMK – Départ du bureau d’échange de transit | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.6 | EMD – Arrivée au bureau d’échange de destination | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.7 | EDB – Envoi présenté aux services de douane à l’importation | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.8 | EME – Rétention en douane à l’importation | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.9 | EDC – Envoi retourné par la douane à l’importation | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.10 | EMF – Départ du bureau d’échange de destination | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.11 | EMG – Arrivée au bureau de distribution | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.12 | EDH – Arrivée de l’envoi au point de collecte (à retirer par le destinataire) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.13 | EMH – Tentative de distribution/vaine tentative de distribution (physique) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.14 | EMI – Remise finale | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.2 | ITMATT (IteM ATTribute): permet à l’une des parties (normalement, l’opérateur désigné d’origine) d’infor­mer l’autre partie (normalement, l’opérateur désigné de destination) de l’existence, des caractéristiques et de l’arrivée imminente d’un envoi postal[[15]](#footnote-16) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.3 | CUSITM (CUStoms ITeM) ou autre: permet à un opérateur désigné de fournir aux autorités douanières locales une représentation électronique des données figurant sur les formules sur support papier CN 22, CN 23 et CP 72 de l’UPU | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.4 | CUSRSP (CUStoms ReSPonse) ou autre: permet aux autorités douanières locales de transmettre leurs décisions sur les envois postaux à l’opérateur désigné local, en général pour répondre à un message CUSITM | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.1.2 Dépêches et récipients postaux*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.2.1 | PREDES V2.1 (PRE-advice of DESpatch): message contenant des informations préalables sur l’itinéraire et la comptabilité d’un groupe de récipients et d’envois postaux, envoyé par le bureau d’échange d’origine au bureau d’échange de destination[[16]](#footnote-17) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.2 | RESDES (RESponse to DESpatch): message contenant des informations en matière de qualité et de comptabilité, envoyé au bureau d’échange d’origine concernant les récipients d’une dépêche traitée au bureau d’échange de destination en réponse à un message PREDES[[17]](#footnote-18) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.3 | PRECON (PRE-advice of CONsignment): message contenant des informations d’itinéraire d’une expédi­tion de courrier qui a été préparée en vue de sa remise à un transporteur | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.4 | RESCON (RESponse to CONsignment): message contenant des informations sur une expédition de cour­rier qui a été remise par un transporteur, envoyé en réponse à un message PRECON | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.1.3 Expéditions postales*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.3.1 | CARDIT (CARrier Documents International Transport advice): message envoyé par l’opérateur désigné d’origine ou de transit au transporteur ou à l’agent de traitement du transport local contenant des infor­mations sur une expédition postale remise à un transporteur[[18]](#footnote-19) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.3.2 | RESDIT (RESponse to Documents International Transport): message contenant des informations sur une expédition postale qui a été reçue par le transporteur | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.2 Outils informatiques*

*2.2.1 Systèmes informatiques*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.2.1.1 | International Postal System (IPS) ou autre[[19]](#footnote-20) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.2 | Système de déclaration en douane (CDS) ou autre[[20]](#footnote-21) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.3 | Système de réclamations par Internet (IBIS), système de gestion des réclamations concernant les envois recommandés (RAIS) ou autre[[21]](#footnote-22) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.4 | Système statistique d’analyse et de rapports du système de contrôle mondial (GMS STAR) ou autre | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.5 | Global Track and Trace (GTT), IPS Web Tracking ou autre | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**3. Chaîne logistique**

*3.1 Procédures douanières*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1.1 | Existe-t-il un processus de dédouanement clairement défini pour le courrier international (cartographie des processus de bout en bout)?[[22]](#footnote-23)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.2 | Le courrier arrivant est-il trié par vous-même ou votre douane conformément aux recommandations de l’Or­ganisation mondiale des douanes (en vertu des dispositions de la Convention internationale sur la simplifi­cation et l’harmonisation des régimes douaniers et la Convention de Kyoto révisée), à savoir que les cartes postales et lettres contenant des messages de correspondance personnelle uniquement, les envois pour les aveugles et les imprimés non soumis à des taxes et droits d’importation ne devraient pas être présentés aux douanes?[[23]](#footnote-24)Dans la négative, veuillez décrire la procédure en place. | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.3 | Une cartographie des processus douaniers (d’entente avec les douanes) a-t-elle été clairement définie pour: |  |  |  |  |
| 1. les colis?
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. les envois de la poste aux lettres?
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.4 | Les destinataires sont-ils notifiés des envois internationaux présentés en douane? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.5 | Les données douanières d’adressage sont-elles saisies à la source (par l’expéditeur)? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.6 | Les formules CN 22 et CN 23 sont-elles conformes aux normes de l’UPU? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.7 | Un accord sur le niveau de service ou un protocole d’accord a-t-il été passé entre la poste et la douane? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.8 | Le bureau d’échange envoie-t-il des messages ITMATT aux opérateurs désignés en mesure d’en recevoir? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.9 | Le bureau d’échange échange-t-il des messages CUSITM et CUSRSP ou tout autre message similaire avec la douane locale? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*3.2 Transport*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1 | Les horaires des navettes sont-ils affichés sur les zones d’expédition et les quais? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.2.2 | Veuillez transmettre les grilles de transport du courrier entre l’aéroport et les installations postales.[[24]](#footnote-25) *(À fournir en annexe au questionnaire afin de recevoir les points)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.2.3 | Les transports de courrier planifiés entre l’aéroport et les installations de l’opérateur désigné sont-ils enre­gistrés et respectés? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.2.4 | Veuillez fournir les grilles de transport du courrier arrivant (de tous les pays inclus pour toutes les catégories de courrier).[[25]](#footnote-26)*(À fournir en annexe au questionnaire afin de recevoir les points)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*3.3 Sécurité*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3.1 | Avez-vous reçu une certification pour les normes S58 et S59? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.3.2 | Utilisez-vous du matériel? Dans l’affirmative, veuillez citer les différents équipements (système de vidéosurveillance en circuit fermé, appareils à rayons X, etc.). | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.3.3 | L’opérateur désigné dispose-t-il d’une unité spécialisée dans la sécurité? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**4. Fiabilité du service**

*4.1 Cartographie du processus de bout en bout*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.1 | Le processus postal international est-il défini, cartographié et documenté 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)?[[26]](#footnote-27) *(À fournir en annexe au questionnaire afin de recevoir les points)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.2 | Des objectifs de qualité de service pour les colis et lettres internationaux sans suivi sont-ils définis? Dans l’affirmative, veuillez remplir le tableau ci-dessous.[[27]](#footnote-28)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Normes nationales(p. ex. 95% à J[[28]](#footnote-29)+1)* | *Normes internationales pour le courrier partant (p. ex. 90% à J[[29]](#footnote-30)+1)* | *Normes internationales pour le courrier arrivant (p. ex. 90% à K[[30]](#footnote-31)+1)* |
| *Colis de l’UPU* | *Lettres sans suivi* | *Colis de l’UPU* | *Lettres sans suivi* | *Colis de l’UPU* | *Lettres sans suivi* |
| Ville |  |  |  |  |  |  |
| Périphérie/zone rurale |  |  |  |  |  |  |
| Tout le pays |  |  |  |  |  |  |

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.3 | Des rapports de performance sont-ils disponibles pour les produits internationaux? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.4 | Disposez-vous d’un système de contrôle de la qualité et d’un programme pour l’évaluation de la qualité structurés?[[31]](#footnote-32) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.5 | Les données de transpondeur sont-elles analysées? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.6 | Des portails diagnostiques sont-ils placés aux points de remise? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.7 | Tout le courrier arrivant passe-t-il par ces portails? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.8 | Les procédures garantissent-elles que tous les envois portant un transpondeur passent par les portails diagnostiques? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*4.2 Accord sur le niveau de service avec les transporteurs, les douanes et d’autres acteurs*

|  |  | *Oui* | *Non* | *Points* | *Commentaires* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.1 | Existe-t-il des heures de remise convenues entre le transporteur/l’agent de traitement et l’opérateur désigné? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.1.1 | Contrôlez-vous le respect des heures de remise convenues et prenez-vous des mesures au besoin?Veuillez donner des exemples. | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.2 | Les résultats des contrôles de qualité servent-ils pour appliquer des mesures correctives ou un système de primes (accord sur le niveau de service) avec les transporteurs?[[32]](#footnote-33)Le cas échéant, comment? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.3 | Le personnel a-t-il connaissance des objectifs de qualité de service? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.4 | Les indicateurs de performance et les résultats sont-ils portés à la connaissance du personnel? |  |  |  |  |
| 1. Rapports sur les colis de l’UPU
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. GMS, QCS, QCS Big Data, IQRS, etc.
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Autre
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.5 | Les données vous concernant 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 sont-elles à jour?[[33]](#footnote-34) À quelle fréquence révisez-vous ces données? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.6 | Existe-t-il des instructions pour le personnel concernant: |  |  |  |  |
| 1. les heures d’ouverture des dépêches?[[34]](#footnote-35)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. les heures limites?[[35]](#footnote-36)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. les heures de fermeture des dépêches?[[36]](#footnote-37)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. les heures de chargement et de départ (transport)?[[37]](#footnote-38)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.7 | Des mesures de suivi sont-elles prises en cas de découverte d’une anomalie ou d’une défaillance? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

1. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-2)
2. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-3)
3. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-4)
4. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-5)
5. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-6)
6. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-7)
7. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-8)
8. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-9)
9. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-10)
10. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-11)
11. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-12)
12. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-13)
13. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-14)
14. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-15)
15. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-16)
16. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-17)
17. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-18)
18. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-19)
19. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-20)
20. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-21)
21. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-22)
22. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-23)
23. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-24)
24. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-25)
25. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-26)
26. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-27)
27. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-28)
28. Date de dépôt (pour les envois nationaux et les envois internationaux partants). [↑](#footnote-ref-29)
29. Date de dépôt (pour les envois nationaux et les envois internationaux partants). [↑](#footnote-ref-30)
30. Date d’arrivée au bureau d’échange (pour les envois internationaux parvenus avant l’heure limite d’arrivée). [↑](#footnote-ref-31)
31. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-32)
32. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-33)
33. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-34)
34. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-35)
35. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-36)
36. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-37)
37. Réponse positive obligatoire. [↑](#footnote-ref-38)