

DONNEES QCS DU 1^{er} SEMESTRE 2016

I. LES PERFORMANCES QCS DU 1^{ER} SEMESTRE 2016

1. Les envois entrants au 1^{er} semestre 2016
2. Les envois sortants au 1^{er} semestre 2016
3. Performances sur la saisie des dépôts [Collection]
4. Performances sur la saisie des livraisons [Delivery]
5. Les envois retournés à l'expéditeur [Returned]
6. Les envois avec des erreurs [Arrived inbound]
7. Evaluation des performances au regard des objectifs du FAQs

II. LES ENVOIS NON/MAL SAISIS DU 01.01.2016 AU 30.06.2016

III. OBSERVATIONS

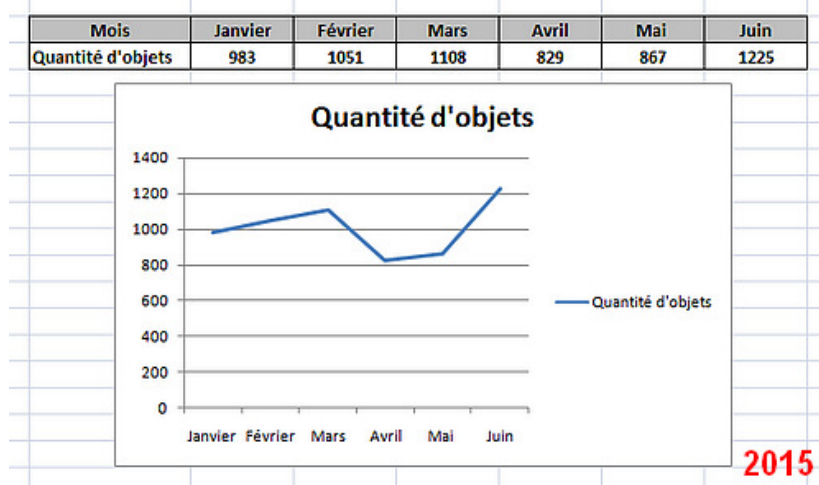
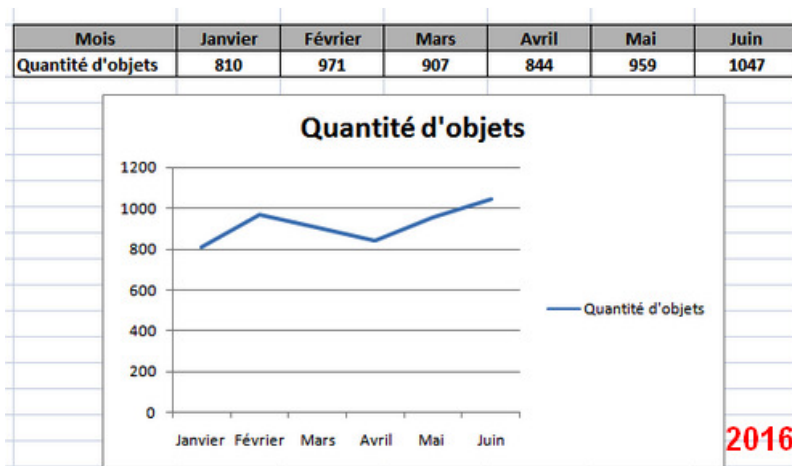
IV. RECOMMANDATIONS

I. LES PERFORMANCES QCS DU 1^{ER} SEMESTRE 2016

1. Les envois entrants au 1^{er} semestre 2016

		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
	H/I / D	97.41%	96.19%	96.36%	97.39%	97.18%	95.70%	
TGA	2016	D	810	971	907	844	959	1047
	D, no H/I	<u>21</u>	<u>37</u>	<u>33</u>	<u>22</u>	<u>27</u>	<u>45</u>	

Durant le 1^{er} semestre 2016 la Société des Postes du Togo a reçu de ses partenaires **5538 objets recommandés** pour traitement contre **6063 objets** durant la même période en 2015. Nous remarquons une chute de trafic entrant de **8.5%**.



Nous observons une similitude entre les deux courbes :

- Période Janvier - Février : Légère hausse du trafic
- Période Mars - Avril : Chute significative du trafic
- Période Mai - Juin : Hausse importante du trafic

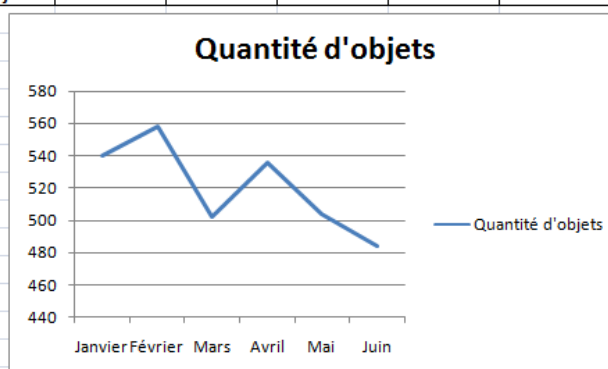
Il faut noter ici que la courbe du trafic en 2014 et également similaire à celles de 2015 et de 2016.

2. Les envois sortants au 1^{er} semestre 2016

		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
	A / C	73.70%	88.89%	85.26%	90.11%	86.90%	86.98%	
TGA	2016	C	540	558	502	536	504	484
	C, no A	142	62	74	53	66	63	

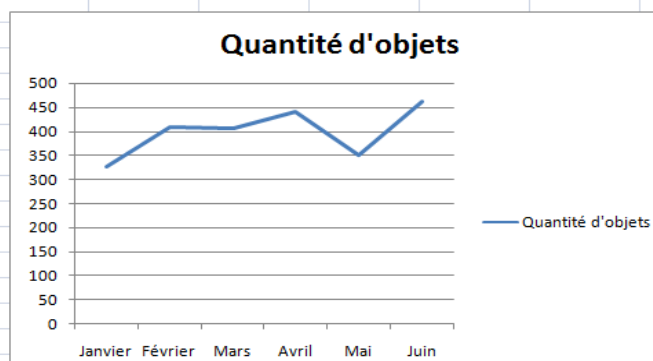
Durant le 1^{er} semestre 2016 la Société des Postes du Togo a envoyé vers ses partenaires **3124 objets recommandés** pour traitement contre **2389 objets** durant la même période en 2015. Nous remarquons une augmentation de trafic sortant de **30%**.

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Quantité d'objets	540	558	502	536	504	484



2016

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Quantité d'objets	326	407	406	439	350	461



2015

Aucun rapprochement ne peut être fait entre les deux courbes des envois sortants sur les deux années. Toutefois nous nous félicitons de la progression du trafic de 30%.

3. Performances sur la saisie des dépôts [Collection]

Les performances sur la saisie des dépôts ne sont pas bonnes. Elles sont seulement de **85.3%** sur période du 1^{er} semestre 2016.

4. Performances sur la saisie des livraisons [Delivery]

Les performances sur la saisie des objets livrés sont bonnes. Elles sont de **96.7%** sur période du 1^{er} semestre 2016.

Division Qualité de Service et Planification

5. Les envois retournés à l'expéditeur [Returned]

OBJETS	PAYS EXPEDITEURS	TYPE D'OBJETS
CC615194851FR	FRA	C
CC655407183FR	FRA	C
CC669219993FR	FRA	C
CC709509280FR	FRA	C
CC722407815FR	FRA	C
CJ513133503US	USA	C
CK190477244FR	FRA	C
CL617369635DE	DEA	C
CP647676815FR	FRA	C
RB484333947RU	RUA	U
RF266199145CN	CNA	U
RK425089530CN	CNA	U
RS079621202CN	CNA	U
RS389330009NL	NLA	U
RS414859461NL	NLA	U
RS508759688NL	NLA	U
RS526797197NL	NLA	U
UM092856851US	BJA	U

Durant le premier semestre 2016, 09 colis et autant de lettres/paquets recommandés ont été retournés vers leur pays d'origine. **Les envois retours représentent 0.3% du total des envois entrants sur la période.** Les principaux pays vers lesquels ces envois sont renvoyés sont la France (07 envois), la Hollande (04 envois) et la Chine (03 envois).

6. Les envois avec des erreurs [Arrived inbound]

Les envois 'arrived inbound' sont constitués essentiellement d'envois avec des erreurs de saisie, parfois des erreurs de destination ou encore des incohérences. Ils sont au nombre de 114 sur la période du 1^{er} semestre 2016 avec seulement 05 colis et 109 lettres/paquets. **Ils représentent 2% des envois reçus par le Togo.**

Les pays de provenance de ces envois sont principalement : La France (32 envois), le Nigéria (18 envois), Italie (07 envois), Suisse (05 envois), USA/Chine/Bulgarie/Hong Kong/Cameroun (03 envois).

7. Evaluation des performances QCS au regard des objectifs du FAQS

Indicateurs de Qualité	Niveau de performance visé	Niveau de performance sur le 1 ^{er} semestre 2016
A/C	95%	85.3%
H or I/D	95%	96.7%

Au regard du tableau ci-dessus il est remarquable qu'un grand effort doit être fait en vue d'améliorer les saisies des envois dans les bureaux car ce taux (**85.3%**) est très insuffisant par rapport aux objectifs visés.

II. LES ENVOIS NON/MAL SAISIS DU 01.01.2016 AU 30.06.2016

ARTICLES	PAYS DE PROVENANCE	COURRIER	BUREAUX		ARTICLES	PAYS DE PROVENANCE	COURRIER	BUREAUX
CA103357973AT	ATA	C	Guerin-Kouka		CX275345252US	USA	C	Tchamba
CC025935605NL	NLA	C	Atakpamé		CX304436426US	USA	C	Kante
CC666852022FR	FRA	C	Anfoin		LB017920630FR	HKA	U	Sokode
CJ021802492US	USA	C	Dapaong		LB019363497FR	HKA	U	Lomé Centre
CJ505025246US	USA	C	Niamtougou		RA826096250IT	ITA	U	Kante
CJ512034518US	USA	C	Aneho		RA832857216IT	ITA	U	Lomé Wuiti
CK207714421FR	FRA	C	Kara		RA832857220IT	ITA	U	Lomé Wuiti
CK209536159FR	FRA	C	Kaboli		RA862680438IT	ITA	U	Tsévié
CL605660995DE	DEA	C	Badou		RC401538429HK	HKA	U	Lomé Aviation
CL612131659DE	DEA	C	Kara		RE128641276US	USA	U	Tsévié
CL612305743DE	DEA	C	Kara		RF238776050CN	CNA	U	Lomé Tokoin
CP130602829PL	PLA	C	Kante		RG007325837GH	GHA	U	Lomé Nyékonakpoè
CP178435277PL	PLA	C	Kante		RG007660555GH	GHA	U	Kante
CP190869740PL	PLA	C	Kante		RI857054820CN	CNA	U	Lomé Doumassesse
CW516787368US	USA	C	Guerin-Kouka		RI879984331CN	CNA	U	Dapaong
CW693308671US	USA	C	Niamtougou		RK020541610FR	FRA	U	Lomé Wuiti
CW749980143US	USA	C	Kara		RL188834659CN	CNA	U	Kara
CW818183221US	USA	C	Sokodé		RR010251326SN	SNA	U	Guerin-Kouka
CW829643670US	USA	C	Mango		RR215243959RS	GHA	U	Lomé Centre
CW914804210US	USA	C	Kara		RR934198029PL	PLA	U	Lomé Centre
CW938101808US	USA	C	Mango		RS414297182NL	NLA	U	Lomé Wuiti
CW970426418US	USA	C	Sokodé		RT307259504HK	HKA	U	Lomé Tokoin
CW970426421US	USA	C	Sokodé		RU810079395GB	GBA	U	Djifa-Kpota
CX165044136US	USA	C	Tchamba		RW680916775CA	CAA	U	Mango
CX194999612US	USA	C	Kpalimé					
CX204936013US	USA	C	Mango					
CX241173920US	USA	C	Niamtougou			Bureau de l'intérieur		
CX266977525US	USA	C	Niamtougou			Bureau de Lomé		
CX274686480US	USA	C	Sokodé					

Nous remarquons sur la liste des envois mal saisis ou non saisis qu'une écrasante majorité est destinée à l'intérieur du pays. Nous remarquons également qu'il s'agit pour la plupart de colis. Nous constatons enfin une proportion importante d'erreur de saisie dans la région de la Kara (Kara, Niamtougou, Kante et Guérin-Kouka) et un peu moins dans la région centrale (Sokodé, Tchamba, Kaboli).

III. OBSERVATIONS

1. Le nombre d'envois entrants est en baisse de 8% tandis que le nombre d'envois sortants est en augmentation de 30% sur la période du 1^{er} semestre 2016.
2. Le nombre d'envois sortants semble respecter une logique en fonction de la période de l'année.
3. La saisie des envois entrants est effectuée de manière correcte avec l'atteinte des objectifs du FAQS concernant la saisie des livraisons. Par contre les dépôts ne sont pas bien saisis dans le système ce qui induit une mauvaise performance du ratio A/C.
4. Les envois retours et les 'arrived inbound' constituent à eux deux 2.3% des envois reçus par notre administration postale.
5. Les envois non saisis et/ou mal saisis constituent 53 envois sur 5538, soient **1%** du total des envois arrivants au Togo. Enfin, plus de **75%** de ces envois mal saisis sont à destination de l'intérieur du pays.

IV. RECOMMANDATIONS

1. Poursuivre le suivi et les rappels hebdomadaires aux receveurs afin de maintenir présent le réflexe de saisie rapide du courrier recommandé. (DQSP)
2. Réflexion sur les causes qui ont conduit à la hausse de 30% des envois sortants et à la baisse de 8% des envois entrants afin de mieux maîtriser les facteurs qui influent sur le trafic du courrier. (DCM/DCR)
3. Insister énergiquement auprès des receveurs sur l'impérieuse nécessité de saisir les envois sortants et demander au CNTP de procéder régulièrement à la vérification des saisies pour les objets qui viennent des bureaux. (CNTP)
4. Implication active des DRO dans le contrôle et la vérification des saisies. (DCP)
5. Impérieuse nécessité de former les receveurs de l'intérieur sur les bonnes pratiques du courrier en particulier sur IPS et les autres outils de la qualité de service. Depuis plusieurs mois cette recommandation est faite mais elle n'est pas prise en compte. Les cibles les plus urgentes à atteindre sont les receveurs de la région centrale et ceux de la région de la Kara. (DQSP)