



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Hamadou Ngam
T +41 31 350 34 31
F +41 31 351 52 00
hamadou.ngam@upu.int
www.ems.post

Au contact politique des opérateurs membres de la Coopérative EMS des pays suivants: Angola, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafrique, Congo (Rép.), Côte d'Ivoire (Rép), Djibouti, Gabon, Guinée, Guinée équatoriale, Madagascar, Mali, Mauritanie, Mozambique, Niger, Rép. dém. du Congo, Rwanda, Sénégal, Tchad, Togo

Berne, le 18 mai 2016

Référence: 4500.11(EMS)

Objet: Atelier sur l'amélioration des résultats du service EMS pour les responsables EMS de la région Afrique (Yaoundé (Cameroun), du 12 au 15 juillet 2016)

Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous informer que la Coopérative EMS organise un atelier de formation pour les responsables EMS de la région Afrique

L'atelier de formation, qui se tiendra du 12 au 15 juillet 2016 à Yaoundé, portera sur le programme d'amélioration des résultats de l'EMS et aura pour objectif de créer des synergies sur la base de procédures systématiques. Le projet de programme figure en annexe 1.

Les objectifs de l'atelier sont les suivants:

- Améliorer la connaissance des objectifs des membres et des programmes de la Coopérative EMS.
- Améliorer la connaissance des aspects opérationnels de l'EMS, notamment les normes de service et les stratégies opérationnelles.
- Faciliter les communications et l'échange de connaissances entre les participants.
- Identifier les solutions potentielles pour résoudre les problèmes actuels de performance.
- Améliorer la compréhension des questions douanières et leur traitement dans le cadre de mesures internes.
- Partager les connaissances en matière de marketing EMS.
- Augmenter le degré de satisfaction des clients EMS.
- Faciliter l'adhésion des participants au plan de rémunération en fonction des résultats.
- Etablir des plans d'action pour l'amélioration de la qualité du service EMS pour chaque pays participant.

Votre organisation est invitée à participer à cet atelier EMS. A l'issue de l'atelier, les participants devraient pouvoir mettre en place un plan d'action détaillant les améliorations à apporter au service EMS.

/ Veuillez confirmer votre participation à l'atelier dès que possible, **mais le 15 juin 2016 au plus tard**. Veuillez remplir les bulletins d'inscription figurant en annexes 2 et 3 et les renvoyer selon les indications.

/ Chaque opérateur désigné devra payer le prix du transport aérien ainsi que les frais d'hébergement et de subsistance pour son ou ses participants. En outre, tous les participants nécessitant un visa pour entrer au Cameroun doivent prendre les dispositions nécessaires pour obtenir le visa dans les meilleurs délais. Les informations sur les hôtels et d'autres détails logistiques se trouvent dans le document d'information figurant en annexe 4.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter Hamadou Ngam, coordonnateur régional EMS pour la région Afrique (hamadou.ngam@upu.int).

J'espère pouvoir compter sur votre participation à l'atelier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

La Chef de l'Unité EMS,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jane Dyer', with a long horizontal flourish extending to the right.

Jane Dyer