

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

Projet de programme

<i>Jours</i>	<i>Thèmes</i>
12 juillet 2016	<p>Enregistrement des participants</p> <p>Cérémonie d'ouverture:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Discours liminaires – Message du Directeur général du Bureau international de l'UPU – Présentation des participants – Présentation générale de l'atelier et résultats escomptés <p><i>Séance 1 – Développement commercial et stratégique de l'EMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Plan d'activités de l'EMS 2013–2016 – Etat du développement en Afrique <p><i>Séance 2 – Situation actuelle du service EMS dans la région</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Commerce électronique – Situation actuelle du service EMS dans la région – Projet de commerce électronique en Afrique – Partage d'expériences – Exposés de participants <p><i>Séance 3 – Service et normes EMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Accord standard EMS et Procédures EMS pour 2016 – Normes du service EMS 2016 – Programme d'inspection et d'évaluation du service EMS
13 juillet 2016	<p><i>Séance 4 – Circuit d'exploitation et évaluations EMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Circuit d'exploitation EMS. EMSEVT v1 et EMSEVT v3 – Validation des normes et des principes d'évaluation – Principaux indicateurs de performance de la Coopérative EMS <p><i>Séance 5 – Rapports EMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rapports de performance mensuels – Rapports de bout en bout – Critères de récompense du service EMS pour 2016 et 2017 – Fiches d'évaluation trimestrielles (PwC) – Rapports relatifs au service à la clientèle – Simulation d'échange de messages EMSEVT v3 <p><i>Séance 6 – Analyse de la performance</i></p> <p>Analyse de la performance par rapport aux fiches</p>

<i>Jours</i>	<i>Thèmes</i>
14 juillet 2016	<p><i>Séance 7 – Intégration de la chaîne logistique – Douanes et transport</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rapport sur le transport – Rapport sur les douanes <p><i>Séance 8 – Méthode comptable du service EMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Plan de rémunération en fonction des résultats – Cas pratiques de rapports et fichiers plats pour l'analyse de la rémunération en fonction des résultats – Cas pratique de l'analyse des résultats <p><i>Séance 9 – Outils de suivi des performances</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Outil unique pour l'établissement de rapports et le contrôle en ligne – STORM – Système de contrôle de la qualité (QCS) – Mise à jour des applications: IPS.post, IPS 2014/2015 et système de déclaration en douane (CDS) – Gestion de la qualité de service EMS. Exercice de groupe sur le rôle d'un responsable du service EMS – Elaboration d'un plan d'action
15 juillet 2016	<p><i>Séance 10 – Exposés</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Compagnies aériennes – Accord IATA–UPU <p><i>Séance 11 – Questionnaire</i></p> <p>Exposés sur les plans d'action et évaluation de l'atelier</p> <p><i>Séance 12 – Plan d'activités de la Coopérative EMS pour la période 2017–2020</i></p> <p>Cérémonie de clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> – Remise des certificats – Allocutions

Note:

- Horaire quotidien: 8 h 30–16 h 30.
- Pauses-café: 10 h 15–10 h 30 et 14 h 45–15 h 00.
- Déjeuner: 12 h 30–13 h 30.