



SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Date : 06/2018

Fiche de spécification technique des solutions courriers (QC07/QC08)

QI-V01

Page 1 / 7

SPECIFICATIONS TECHNIQUES	Nom du produit		
	Courrier express national Post Eclair	Courrier / Paquets	colis
Profil du Client	Personne physique ou Morale		
Localisation	Nationale	Nationale et internationale	Nationale et internationale
01. Définition du service			
Prestation	Collecte, traitement et distribution rapide des envois au plan national	Collecte, traitement, distribution des envois au plan national et international	-Service d'import - export de marchandises -
02. POIDS			
Poids minimal	Poids jusqu'à 1000g	Poids jusqu'à 20 g	Poids jusqu'à 1450 g
Poids maximal	30 kg	-lettres cartes postales paquets 2kg -envois de librairie 5kg -cécogrammes 7kg - sac d'imprimés 30 kg -	Le poids maximal varie en fonction des pays de destination et peut aller jusqu'à 30kg.
Dimensions minimales			-90 x 140 mm, avec une tolérance de 2 mm; - en rouleaux: longueur plus deux fois le diamètre = 170 mm, sans que la plus grande dimension soit inférieure à 100 mm

Dimensions maximales			longueur, largeur et épaisseur additionnées: 900 mm, sans que la plus grande dimension puisse dépasser 600 mm, avec une tolérance de 2 mm; en rouleaux: longueur plus deux fois le diamètre: 1040 mm, sans que la plus grande dimension puisse dépasser 900 mm, avec une tolérance de 2 mm
03. CONDITIONS D'ENVOI			
Emballage	-Suffisamment résistant -Adapté au contenu -Adapté au mode de transport	-Suffisamment résistant -Adapté au contenu -Adapté au mode de transport	-Suffisamment résistant -Adapté au contenu -Adapté au mode de transport -présenter des espaces suffisants et plats pour le collage de l'étiquette adresse et des documents d'accompagnement.
Adresse	Structure d'adresse postale (contact téléphonique)	L'adresse du destinataire doit respecter la norme d'adresse du pays de destination	L'adresse du destinataire doit respecter la norme d'adresse du pays de destination
Mode Paiement	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement au dépôt pour les clients ponctuels - Paiement sur facture pour les abonnés 	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement au dépôt pour les clients ponctuels - Paiement sur facture pour les grands comptes 	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement au dépôt pour les clients ponctuels - Paiement sur facture pour les grands comptes
Documents Exigés	aucun	En fonction du contenu, d'autres documents tels que les factures, les certificats d'origine, d'exportation phytosanitaire ... peuvent être exigées au dépôt .	En fonction du contenu, d'autres documents tels que les factures, les certificats d'origine, d'exportation phytosanitaire ... peuvent être exigées au dépôt du colis.
Envois Prohibés	<ul style="list-style-type: none"> -Les objets qui, par leur nature ou leur emballage, peuvent présenter un danger pour les agents, salir ou détériorer les autres envois. -Les stupéfiants (opium, cocaïne, morphine). Les matières radioactives. -Les animaux vivants 	<ul style="list-style-type: none"> -Les objets qui, par leur nature ou leur emballage, peuvent présenter un danger pour les agents, salir ou détériorer les autres envois. -Les stupéfiants (opium, cocaïne, morphine). Les matières radioactives. -Les animaux vivants -Les objets dont l'importation ou la circulation est interdite 	<ul style="list-style-type: none"> -Les objets qui, par leur nature ou leur emballage, peuvent présenter un danger pour les agents, salir ou détériorer les autres colis. -Les stupéfiants (opium, cocaïne, morphine). Les matières radioactives. -Les animaux vivants -Les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination -Les marchandises frappées d'interdiction d'exportation.

	-Les objets dont la circulation est interdite.	dans le pays de destination -Les marchandises frappées d'interdiction d'exportation.	
--	--	---	--

04. DELAI DE LIVRAISON

Délais de livraison	« J » en intra urbain « J+1 » en inter urbain « J+2 » pour les autres localités	<p>-norme : J+1 Courrier à distribuer dans le lieu de dépôt</p> <p>-norme : J+2 Courrier échangé entre les chefs-lieux de région (Bobo ; Koudougou ; Ouahigouya ; Fada ; Tenkodogo ; kaya</p> <p>-norme : J+3 Courrier échangé entre Ouaga et les autres chefs-lieux de région</p> <p>-norme : J+4 Courrier échangé entre Ouaga et les chefs-lieux de province</p> <p>-norme : J+6 Courrier échangé entre ouagadougou et les communes rurales</p>	<p>-Au plan international la norme est de J+5 entre Ouagadougou et les capitales des pays</p> <p>Les normes suivantes sont appliquées :</p> <p>-Ville siège : J + 1 -Ouagadougou et les villes de (Bobo, Koudougou Fada, Ouahigouya, Tenkodogo, Kaya) : J+2 -Ouagadougou et les autres chefs-lieux des régions : J+3 -Ouagadougou et les autres chefs-lieux de provinces : j+4*</p> <p>-Ouagadougou et les communes rurales : J+6</p>
----------------------------	---	--	--

05- SERVICES SPECIAUX OFFERTS

Accuse de réception		Possibilité pour l'expéditeur de demander la preuve de livraison de son envoi.	Possibilité pour l'expéditeur de demander la preuve de livraison de son envoi.
Recommandation		<ul style="list-style-type: none"> - Sur demande du client - Obligatoire pour les paquets 	
Valeur déclarée	Possibilité pour l'expéditeur d'assurer le contenu pour une valeur déterminée contre les risques de perte, de spoliation et de détérioration.	Possibilité pour l'expéditeur d'assurer le contenu pour une valeur déterminée contre les risques de perte, de spoliation et de détérioration.	Possibilité pour l'expéditeur d'assurer le contenu pour une valeur déterminée contre les risques de perte, de spoliation et de détérioration.

Contre Remboursement	Possibilité pour l'expéditeur de demander que la remise de son envoi s'effectue contre le paiement d'une somme fixée au préalable.	Possibilité pour l'expéditeur de demander que la remise de son envoi s'effectue contre le paiement d'une somme fixée au préalable.	Possibilité pour l'expéditeur de demander que la remise de son envoi s'effectue contre le paiement d'une somme fixée au préalable.
FRANCS DE TAXES ET DE DROIT			Possibilité pour l'expéditeur de prendre en charge les frais liés à la livraison.
06-TRAITEMENT DES RECLAMATIONS			
Gestion des Réclamation	<p>-recevabilité 6 mois à compter de la date de dépôt de l'envoi</p> <p>-Motifs Objets non parvenus ou parvenus avec retard Objets parvenus détériorés ou spoliés</p> <p>-délai de traitement Minimum 7 jours Maximum 2 mois</p>	<p>-recevabilité 6 mois à compter de la date de dépôt de l'envoi</p> <p>-Motifs Objets non parvenus ou parvenus avec retard Objets parvenus détériorés ou spoliés</p> <p>-délai de traitement Minimum 7 jours Maximum 2 mois</p>	<p>Les réclamations sont admises dans le délai de six (6) mois à compter du jour de dépôt d'un colis postal.</p> <p>Les réclamations sont reçues dans toutes les agences postales par la voie électronique ou physique.</p> <p>Le traitement électronique (IBIS) des réclamations avec certains partenaires garantie la réduction des délais</p> <p>Au dépôt de la réclamation joindre une copie du récépissé de dépôt</p>
07-TRACABILITE DES PAQUETS LETTRES ET COLIS			
Suivi et localisation des envois	http://webtracking.sonapost.bf/webtracking	Pour les envois recommandés : http://webtracking.sonapost.bf/webtracking ou avec les liens des sites web des pays partenaires	http://webtracking.sonapost.bf/webtracking ou avec les liens des sites web des pays partenaires
08. CONDITIONS DE LIVRAISON			

		Au guichet	A domicile
--	--	------------	------------

Version	Date	Modifications	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Version 1.0			DC	RMQ	DG