**Enquête sur la situation du marché et les volumes EMS en 2020**

Veuillez répondre à ce questionnaire et le renvoyer au Bureau international de l’UPU dès que possible, **mais le 31 mars 2021 au plus tard**, par courrier postal, télécopie ou courrier électronique, à l’adresse suivante:

Unité EMS

Bureau international de l’UPU

Weltpoststrasse 4

3015 BERNE

SUISSE

Télécopie: (+41 31) 351 52 00

Adresse électronique: ems.unit@upu.int

Réponse de l’opérateur désigné d

**I. Coordonnées de la personne à contacter**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom et prénom  | ❑ Mme ❑ M. |
| Fonction/titre |
| Pays |
| Téléphone | Télécopie |
| Adresse électronique | Signature |

Une analyse de la situation est un examen de l’état actuel de vos activités. Les réponses doivent être claires et réalistes au sujet du produit et du marché EMS ainsi que des opportunités et des obstacles connus, de manière que nous puissions tracer une voie claire à suivre pour passer de la situation actuelle à la situation recherchée. Pour dresser un tableau de la situation, il est nécessaire de réunir des informations sur votre produit et le marché sur lequel vous le commercialisez: sa taille, la concurrence et la clientèle.

**II. Produit EMS international**

1. Combien d’envois EMS internationaux ont été:

– expédiés par votre organisation en 2020? envois

– reçus par votre organisation en 2020? envois

2. Le pourcentage d’envois EMS expédiés par votre organisation est réparti comme suit:

– Documents: %

– Marchandises: %

**Total: 100%**

2.1 Le pourcentage de marchandises EMS expédiées par votre organisation est réparti comme suit:

– De 0 à 3 kilogrammes: %

– De 4 à 10 kilogrammes: %

– Plus de 10 kilogrammes: %

**Total: 100%**

2.2 Quel pourcentage de vos marchandises expédiées par EMS est soumis à une estimation des droits et taxes aux fins de leur dédouanement à destination?

 %

3. Quelle part de votre marché représente actuellement le produit EMS international?

❑ 0–5%

❑ 5–10%

❑ 10–20%

❑ 20–30%

❑ 30–40%

❑ 40–50%

❑ 50–60%

❑ 60–70%

❑ 70–80%

❑ 80–90%

❑ 90–100%

4. Répartissez 100 points entre les caractéristiques ci-après pour indiquer le niveau d’importance accordé à votre proposition de valeur pour le produit EMS international sur votre marché (la somme des points indiqués dans la colonne «Importance» doit représenter 100).

Par exemple: zéro point si la caractéristique ne s’applique pas ou n’est pas du tout importante pour votre proposition de valeur pour le produit EMS international; 100 points si une seule caractéristique s’applique; 10 points par caractéristique si elles sont toutes de même importance, 50/30/20 points, etc.

|  |  |
| --- | --- |
| *Caractéristique* | *Importance* |
| Rapidité |  |
| Service de distribution à domicile |  |
| Prix abordable |  |
| Fiabilité/rapidité |  |
| Livraison garantie |  |
| Sécurité/sûreté/assurance |  |
| Suivi/preuve de la livraison |  |
| Couverture géographique |  |
| Commodité |  |
| Service de ramassage |  |
| Service de retour |  |
| **Total** | **100** |

5. Quelle est la performance du produit EMS international par rapport aux autres produits internationaux disponibles sur votre marché pour les caractéristiques suivantes?

|  | *Non applicable* | *Bien pire que les autres* | *Pire que les autres* | *Pareil que les autres* | *Mieux que les autres* | *Bien mieux que les autres* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rapidité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Service de distribution à domicile | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Prix abordable | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Fiabilité/rapidité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Livraison garantie | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Sécurité/sûreté/assurance | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Suivi/preuve de la livraison | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Couverture géographique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Commodité | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Service de ramassage | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Service de retour | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

6. Si des améliorations étaient apportées aux caractéristiques ci-dessous pour le produit EMS international de votre organisation, à quel point contribueraient-elles à développer votre capacité à vendre ce produit?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Pas du tout* | *Peu susceptible* | *Dans une certaine mesure* | *Très susceptible* |
| Suivi/preuve de la distribution | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Possibilité de s’acquitter à l’avance des droits de douane | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Procédure de dédouanement/documentation | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Distribution plus rapide | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Pertes/dommages/assurance | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Méthodes de paiement de l’expéditeur/du destinataire pour le produit EMS | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Capacité à choisir les options de distribution | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Outil de gestion de la distribution des paquets | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Options du service de ramassage | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Remises sur les prix des produits/les frais de transport | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Couverture géographique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Livraison garantie | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Service de retour | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Notification de livraison automatisée pour l’expéditeur/le destinataire | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Calculateur de délai de transit (distribution un jour précis) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dispositif de calcul du coût du produit entièrement débarqué | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Autres (veuillez préciser):

|  |
| --- |
|  |

**III. Tarification**

7. Quel est le prix de vente, dans votre monnaie locale, de votre produit EMS international pour les desti­nations ci-après et le poids indiqué?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Pays* | *2 kilogrammes* | *5 kilogrammes* | *30 kilogrammes (ou maximum si < 30 kg)* |
| Amérique (États-Unis) |  |  |  |
| Arabie saoudite |  |  |  |
| Australie |  |  |  |
| Brésil |  |  |  |
| Chine (Rép. pop.) |  |  |  |
| Jamaïque |  |  |  |
| Nigéria |  |  |  |
| Royaume-Uni |  |  |  |
| Russie (Fédération de) |  |  |  |

7.1 Veuillez indiquer votre monnaie locale: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Appliquez-vous des tarifs différents pour le produit EMS international en fonction du type de clientèle (entreprises, particuliers, courrier en nombre)?

 ❑ Oui

 ❑ Non

 (Si oui, veuillez répondre aux questions 8.1 à 8.3 ci-dessous.)

8.1 Indiquez le type de produits utilisés pour déterminer les rabais accordés aux clients pour les exportations EMS:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Seulement le produit EMS international | ❑ | Tous les produits internationaux groupés | ❑ | Les produits nationaux et internationaux groupés |

8.2 Indiquez la base utilisée pour déterminer les rabais accordés aux clients pour les exportations EMS:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Volume | ❑ | Poids | ❑ | Revenu |

 (Si la base est le revenu, veuillez indiquer le minimum requis pour la question 8.3 dans votre **devise locale**.)

8.3 Indiquez le **montant minimal** et le **délai** utilisés pour déterminer les rabais accordés aux clients pour les exportations EMS:

| *Montant minimal* | *Annuel* | *Mensuel* | *Hebdomadaire* | *Par expédition* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

9. Veuillez indiquer le pourcentage de clients qui achètent le produit EMS international:

Clients privés: %

Clients sous contrat: %

 **Total: 100%**

**IV. Échanges régionaux**

10. Quel pourcentage de vos envois EMS internationaux partants et arrivants est expédié vers/depuis les régions ci-après?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Région* | *Envois EMS partants* | *Envois EMS arrivants* |
| Afrique |  % |  % |
| Pays arabes |  % |  % |
| Asie/Pacifique |  % |  % |
| Caraïbes |  % |  % |
| Europe |  % |  % |
| Amérique latine |  % |  % |
| Amérique du Nord |  % |  % |
| **Total** | **100%** | **100%** |

11. Quelles sont les deux destinations principales de votre volume d’exportation EMS **dans votre région**?

Première destination principale: % du volume d’exportations EMS

Seconde destination principale: % du volume d’exportations EMS

11.1 Quelles sont les deux destinations principales de votre volume d’exportations EMS **en dehors de votre région**?

Première destination principale: % du volume d’exportations EMS

Seconde destination principale: % du volume d’exportations EMS

12. Concernant le volume d’exportations EMS à destination des régions ci-dessous, comment évalueriez-vous le niveau de coopération avec les postes de destination dans la plupart des pays (p. ex. prête à résoudre un problème, proactive, responsable, etc.)?

|  | *Non applicable* | *Médiocre* | *Mauvais* | *Neutre* | *Bon* | *Très bon* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Afrique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Région arabe | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Asie/Pacifique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Caraïbes | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Europe | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Amérique latine | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Amérique du Nord | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

13. Concernant le volume d’exportations EMS à destination des régions ci-dessous, comment évalueriez-vous la performance générale des postes de destination dans la plupart des pays (p. ex. fiabilité, distri­bution, remboursement à réception de l’envoi, options de livraison, etc.)?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Non applicable* | *Médiocre* | *Mauvais* | *Neutre* | *Bon* | *Très bon* |
| Afrique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Région arabe | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Asie/Pacifique | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Caraïbes | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Europe | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Amérique latine | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Amérique du Nord | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**V. Clientèle**

14. Quel pourcentage du volume d’exportations EMS est expédié par les groupes de clients suivants?

B2B[[1]](#footnote-2) %

B2C %

C2B %

C2C %

**Total: 100%**

**VI. Partenariats**

15. Votre organisation a-t-elle établi un partenariat avec une société de messagerie express commerciale pour les services internationaux?

 ❑ Oui

 ❑ Non

 (Si vous avez répondu «oui», veuillez répondre à la question 19.)

16. Ce partenariat implique-t-il l’un ou plusieurs des services ci-après?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Oui | Non |
| Services des paquets | ❑ | ❑ |
| Fret | ❑ | ❑ |
| Dédouanement | ❑ | ❑ |
| Responsabilité étendue | ❑ | ❑ |
| Transport | ❑ | ❑ |
| Distribution au dernier kilomètre | ❑ | ❑ |
| Livraison garantie | ❑ | ❑ |

Autres (veuillez préciser):

|  |
| --- |
|  |

**VII. Commerce électronique**

17. Veuillez indiquer si l’une des places de marché en ligne ci-après vend des produits de votre pays **et** les expédie à des clients internationaux:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Alibaba Group | ❑ | Crazydeals | ❑ | Jumia | ❑ | Noon | ❑ | Tatacliq |
| ❑ | Amazon | ❑ | daylily | ❑ | Kaymu | ❑ | Okazii | ❑ | trademe |
| ❑ | Americanas | ❑ | eBay | ❑ | Konga | ❑ | Otto | ❑ | Walmart |
| ❑ | Allegro | ❑ | Fyndiq | ❑ | Lazada | ❑ | Rakutan | ❑ | Zalando |
| ❑ | bidorbuy | ❑ | Gmarket | ❑ | Linio | ❑ | snapdeal | ❑ | Zozotown |
| ❑ | CaribShopper | ❑ | JadoPado | ❑ | Mercado Livre | ❑ | Sopee |  |  |
| ❑ | Cdiscount | ❑ | JD.com | ❑ | Mydeal | ❑ | Takealot |  |  |

Veuillez énumérer toutes les autres places de marché en ligne qui expédient à l’étranger à partir de votre marché:

|  |
| --- |
|  |

18. Veuillez indiquer si votre poste entretient une relation d’affaires avec l’une des places de marché en ligne ci-après pour utiliser EMS international:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Alibaba Group | ❑ | Crazydeals | ❑ | Jumia | ❑ | Noon | ❑ | Tatacliq |
| ❑ | Amazon | ❑ | daylily | ❑ | Kaymu | ❑ | Okazii | ❑ | trademe |
| ❑ | Americanas | ❑ | eBay | ❑ | Konga | ❑ | Otto | ❑ | Walmart |
| ❑ | Allegro | ❑ | Fyndiq | ❑ | Lazada | ❑ | Rakutan | ❑ | Zalando |
| ❑ | bidorbuy | ❑ | Gmarket | ❑ | Linio | ❑ | snapdeal | ❑ | Zozotown |
| ❑ | CaribShopper | ❑ | JadoPado | ❑ | Mercado Livre | ❑ | Sopee |  |  |
| ❑ | Cdiscount | ❑ | JD.com | ❑ | Mydeal | ❑ | Takealot |  |  |

Veuillez énumérer toutes les autres places de marché en ligne qui utilisent l’EMS international:

|  |
| --- |
|  |

19. Veuillez indiquer quels types de transporteurs sont les **principaux** concurrents sur votre marché EMS international:

❑ Transporteurs intégrés directs (p. ex. Blue Dart, DHL, DPD, FedEx, SF Express, Toll, UPS, etc.)

❑ Intermédiaires postaux/fournisseurs de groupage (p. ex. 4PX, Asendia, Geopost, GPS, IMEX, Landmark Global, etc.)

❑ Transitaires (p. ex. Apex, DB Schenker, FNS, Kuehne+Nagel, Nippon, Panalpina, Sinotrans, etc.)

❑ Bureaux d’échange extraterritoriaux (à savoir des opérations postales internationales sur votre marché)

❑ Autres (veuillez préciser):

|  |
| --- |
|  |

20. Veuillez indiquer si l’un des **transporteurs spécifiques** ci-après est le principal concurrent du produit EMS international sur votre marché:

|  |  |
| --- | --- |
| ❑ | DHL |
| ❑ | FedEx |
| ❑ | GLS |
| ❑ | UPS |

❑ Autres (veuillez préciser):

|  |
| --- |
|  |

21. Veuillez indiquer le type de méthodes de vente utilisées pour promouvoir les produits EMS auprès des vendeurs en ligne:

 ❑ Personnel de ventes directes (p. ex. gestion de comptes spécifiques, etc.)

 ❑ Personnel de vente interne (p. ex. ventes générales par un centre d’appels, etc.)

 ❑ Médias sociaux (p. ex. Facebook, YouTube, etc.)

 ❑ Site Web postal

 ❑ Publipostage, courrier électronique ou tout autre matériel de marketing ciblé

 ❑ Médias, tels que la presse écrite, la télévision ou la radio

 ❑ Néant

❑ Autres (veuillez préciser):

|  |
| --- |
|  |

22. Veuillez indiquer si votre poste a développé l’une des solutions technologiques logistiques ci-après pour le produit EMS international ou envisage de le faire:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Déjà proposé* | *En cours de développement* | *Souhaite proposer sans en avoir la capacité* | *Pas de plan/pas prévu* |
| Dispositif de calcul du coût du produit entièrement débarqué | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Documents douaniers automatisés/données préalables/objets interdits | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Connexion de données expéditeur-douanes-destinataire | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Outil de calcul des délais de transit | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Outils d’intégration au site Web | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Vérification de l’adresse de destination | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Options pour le lieu de livraison | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Solutions mobiles | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Suivi amélioré/visibilité améliorée | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Gestion de la distribution | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Analytique des données | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Solution de retour de marchandises | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Nous vous remercions de vos réponses à cette enquête.

1. B2B: entre entreprises (y compris le gouvernement et B2B2C); B2C: de l’entreprise au particulier; C2B: du particulier à l’entreprise; C2C: entre particuliers. [↑](#footnote-ref-2)