**Questionnaire sur**

**le programme de renforcement des capacités des services postaux (PS-CaB)**

|  |
| --- |
| **Veuillez**   1. Télécharger ce formulaire dans votre ordinateur 2. Remplir le formulaire de façon électronique et le sauvegarder 3. Envoyer le formulaire rempli à l’adresse e-mail suivante: training@sesric.org |

**Note technique Date de soumission : …/. /….**

Réalisé dans le cadre des programmes de renforcement des capacités (CaB) du Centre de recherches statistiques, économiques et sociales et de formation pour les pays islamiques (SESRIC), l’objectif de ce questionnaire consiste à identifier les capacités et les besoins des institutions dans les États membres de l'OCI. Sur la base des réponses reçues du questionnaire, les besoins et les capacités des institutions des États membres de l'OCI seront d’abord étudiés et ensuite les faire correspondre, puis des activités de renforcement des capacités seront planifiées en conséquence. Veuillez identifier clairement les capacités et les besoins de votre institution avant de commencer à remplir ce questionnaire.

Le questionnaire comporte deux (2) parties: (\*) PARTIE 1: Informations institutionnelles ; (\*) PARTIE 2: Identification des besoins et des capacités.

Pour la partie 1, veuillez fournir des renseignements sur votre institution, le responsable, le point focal qui répond au questionnaire, ainsi que celles d’une autre personne ressource. En outre, veuillez indiquer le niveau de priorité des langues concernant les activités de renforcement des capacités que votre institution peut indiquer comme étant un besoin et/ou une capacité dans la partie 2. Les langues officielles de l'OCI (arabe, anglais et français) sont principalement utilisées pour l'exécution des activités.

La deuxième partie présente le tableau d'identification des besoins et des capacités. Dans la colonne A, veuillez cocher la case en inscrivant une croix « X » si votre institution peut offrir des cours de formation en mettant à disposition un expert pour l'activité correspondante. Si votre institution ne peut pas proposer de cours de formation sur le sujet concerné, veuillez passer à la colonne B et garder la case de la colonne A vide. Dans la colonne B, veuillez cocher en inscrivant une croix « X » si votre institution a besoin d’une formation à court terme pour l'activité correspondante.

Une fois le questionnaire rempli, veuillez l'envoyer par e-mail à training@sesric.org et notre service vous répondra dans les plus brefs délais.

**PARTIE 1: INFORMATIONS INSTITUTIONNELLES**

1. Veuillez fournir les coordonnées de votre institution:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pays** |  | | | | | |
| **Nom de l’institution** |  | | | | | |
| **Nom et prénom du responsable de l’institution** |  | | | | | |
| **Titre officiel désigné du responsable de l'institution** |  | | | | | |
| **Téléphone** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Téléphone: |  |
| **Numéro de fax** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Fax: |  |
| **Adresse Web** |  | | | | | |
| **E-mail** |  | | | | | |
| **Adresse postale** |  | | | | | |

1. Veuillez fournir les coordonnées du point focal répondant au questionnaire:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prénom et NOM** |  | | | | | |
| **Poste** |  | | | | | |
| **Département** |  | | | | | |
| **Téléphone** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Téléphone: |  |
| **Numéro de fax** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Fax: |  |
| **E-mail** |  | | | | | |

1. Veuillez fournir les coordonnées d’une personne ressource supplémentaire:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prénom et NOM** |  | | | | | |
| **Poste** |  | | | | | |
| **Département** |  | | | | | |
| **Téléphone** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Téléphone: |  |
| **Numéro de fax** | Code de pays: |  | Code de ville : |  | Fax: |  |
| **E-mail** |  | | | | | |

1. Veuillez indiquer l'ordre des langues dans lesquelles votre institution peut **RECEVOIR** un cours de formation en inscrivant un « X » dans la colonne correspondante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Anglais | Arabe | Français |
| a. Quelle est votre PREMIÈRE langue de préférence pour recevoir des cours de formation ? |  |  |  |
| b. Quelle est votre DEUXIÈME langue de préférence pour recevoir des cours de formation ? |  |  |  |
| b. Quelle est votre TROISIÈME langue de préférence pour recevoir des cours de formation ? |  |  |  |

1. Veuillez indiquer l'ordre des langues dans lesquelles votre institution peut fournir des experts pour **DISPENSER** un cours de formation dans d’autres pays en inscrivant un « X » dans la colonne correspondante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Anglais | Arabe | Français |
| a. Quelle est votre PREMIÈRE langue de préférence pour dispenser des cours de formation ? |  |  |  |
| a. Quelle est votre DEUXIÈME langue de préférence pour dispenser des cours de formation ? |  |  |  |
| a. Quelle est votre TROISIÈME langue de préférence pour dispenser des cours de formation ? |  |  |  |

Après avoir rempli la PARTIE 1, veuillez remplir la PARTIE 2 : Tableau d'identification des besoins et des capacités (voir le tableau ci-dessous).

**PARTIE 2: IDENTIFICATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS**

Pour chacun des sujets / domaines indiqués ci-dessous, veuillez renseigner:

* si votre institution peut fournir des experts pour mener une formation, veuillez cocher la case correspondante sous la rubrique « **Peut offrir une formation** », ou
* si votre institution a besoin de formation (cochez la case sous la rubrique « **Besoin** **de formation** ».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujets** | **A** | **B** |
| **Peut offrir une formation**  **(veuillez inscrire une croix (X) dans la case qui convient)** | **Besoin de formation**  **(veuillez inscrire une croix (X) dans la case qui convient)** |
| **a. Services de poste-lettres** | | |
| Service domestique |  |  |
| Service international - expédition / réception |  |  |
| Système d'automatisation des envois recommandés |  |  |
| Suivi et localisation des services |  |  |
| Frais terminaux |  |  |
| Courrier hybride |  |  |
| E-télégraphe |  |  |
| Codes postaux -Système d'adressage |  |  |
| **b. Colis et services logistique et services express** | | |
| Services de suivi et localisation |  |  |
| System de prime des quotes-parts territoriales (ILR) |  |  |
| Utilisation de systèmes de réclamation basés sur Internet (RUGBY and IBIS) |  |  |
| Questions douanières |  |  |
| Colis / Cargo-Services de courrier |  |  |
| Service de courrier automatique (machine à la livraison des colis sans personnel, travaillant 7/24) |  |  |
| **c. Services financiers postaux** |  |  |
| Système d'automatisation du compteur |  |  |
| Banque postale |  |  |
| Mandat-poste |  |  |
| Chèques postaux |  |  |
| Transactions des établissements/entreprises agréés (recouvrement des factures, collecte des impôts, payement de pensions et de sécurité sociale, etc.) |  |  |
| Opération bancaires par Internet, chèque postal interactif |  |  |
| DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) |  |  |
| Services internationaux de transfert d'argent |  |  |
| Assurance et services d'abonnement au nom des institutions / entreprises agréés |  |  |
| **e. Services mobiles** | | |
| Système d'information mobile pour les envois recommandés |  |  |
| Applications de téléphone mobile pour les services financiers |  |  |
| Utilisation de terminaux à main |  |  |
| **f. Commerce électronique** | | |
| Achats en ligne de site postal 3 Dimensions |  |  |
| Service de commande de marchandises par Internet |  |  |
| Carte prépayée pour les achats par Internet |  |  |
| **g. Services électroniques** |  |  |
| Courrier électronique recommandé |  |  |
| Signature électronique, e-notification |  |  |
| **h. Utilisation de systèmes d'informations géographiques dans les services postaux** | | |
| Technologies de système de suivi de véhicules par GPS et GSM / GPRS pour le transport d’éléments postaux et de cargaison |  |  |
| Optimisation des itinéraires de transports postaux |  |  |
| **Autres (veuillez préciser ci-dessous)** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |