



Guide des procédures d'exploitation du système de réclamations par Internet

Procédures pour le service à la clientèle du système
de réclamations par Internet (version 3.0)

Berne août 2014

Contrôle des versions

| <i>Version</i> | <i>Date</i> | <i>Modifications et amendements</i> |
|----------------|-----------------|--|
| 3.0 | 31 octobre 2014 | Troisième version, approuvée par le Conseil d'exploitation postale 2014.2. |

| Table des matières | | Page |
|---|---|------|
| 1. Glossaire | | 5 |
| 1.1 | Acronymes | 5 |
| 1.2 | Définitions | 5 |
| 1.3 | Formules de l'UPU | 6 |
| 2. Introduction | | 6 |
| 2.1 | Informations d'ordre général | 6 |
| 2.2 | Objet du présent guide | 7 |
| 2.3 | Révision du présent guide | 7 |
| 2.4 | Mise en place d'un centre de renseignements pour le service à la clientèle | 7 |
| 3. Système normalisé pour les demandes de renseignements internationales | | 7 |
| 3.1 | Normes de l'UPU et Manuel des colis postaux | 8 |
| 3.2 | Procédure de traitement des demandes de renseignements | 8 |
| 3.3 | Principes de qualité du système | 8 |
| 3.4 | Messages à diffusion générale | 9 |
| 3.5 | Messages urgents | 10 |
| 3.6 | Notification par courrier électronique | 10 |
| 4. Demandes de renseignements et réclamations – Procédures à suivre | | 10 |
| 4.1 | Demandes de renseignements | 10 |
| 4.2 | Réclamations | 11 |
| 5. Types de requête et délai de traitement | | 13 |
| 5.1 | Délai de traitement | 13 |
| 5.2 | Réponse dans les délais | 13 |
| 5.3 | Calcul du délai de traitement | 13 |
| 5.4 | Types de requête | 14 |
| 5.5 | Notifications | 21 |
| 6. Colis en transit à découvert | | 24 |
| 6.1 | L'envoi n'a pas atteint sa destination finale et aucune information sur l'acheminement n'est disponible | 24 |
| 6.2 | L'envoi a été transmis | 24 |
| 6.3 | L'envoi n'est pas parvenu jusqu'à l'opérateur désigné de transit | 25 |
| 6.4 | Les données sur l'acheminement depuis le pays de transit sont disponibles | 25 |
| 7. Responsabilité et indemnisation concernant les colis | | 26 |
| 7.1 | Droit à indemnité | 26 |
| 7.2 | Montant maximal de l'indemnité | 26 |
| 7.3 | Conditions d'indemnisation | 26 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 7.4 | Détermination de la responsabilité | 26 |
| 7.5 | Codes d'autorisation et règlements financiers | 28 |
| 7.6 | Paiement de l'indemnité | 29 |
| 8. | Normes en matière de service à la clientèle – Contrôle de la qualité | 29 |
| 8.1 | Principaux indicateurs de performance | 29 |
| 8.2 | Horaires de travail | 29 |
| 8.3 | Enregistrement des jours fériés | 29 |
| 8.4 | Force majeure | 30 |
| 8.5 | Quotes-parts territoriales d'arrivée pour 2016 – Élément de service 4 (performance minimale) | 30 |
| 8.6 | Recueil des colis postaux en ligne | 30 |
| | Annexe 1 – Bulletin de contact. Service à la clientèle et système de réclamations par Internet | 31 |
| | Annexe 2 – Notification par courrier électronique. Système de réclamations par Internet | 33 |
| | Annexe 3 – Performance du service à la clientèle du service des colis | 34 |
| | Annexe 4 – Types de requête. Système de réclamations par Internet | 40 |
| | Annexe 5 – Circuit d'exploitation. Événements relatifs au suivi des envois | 47 |
| | Annexe 6 – Circuit d'exploitation. Processus de transport | 48 |
| | Annexe 7 – Scannage des données | 49 |

1. Glossaire

1.1 Acronymes

CEP: Conseil d'exploitation postale

L1Q: «Level 1 query on the workflow» (Demande de niveau 1 dans la tâche)

QUM: «Quality update message» (Message d'actualisation concernant la qualité)

SUM: «Status update message» (Message d'actualisation concernant le statut de l'envoi)

1.2 Définitions

Agent (utilisateur du système): personne chargée du traitement des réclamations des clients.

Avarie: réduction de la valeur ou de l'utilité d'un envoi, pour laquelle un opérateur désigné peut être tenu pour responsable.

Avarie non apparente: cette notion s'applique lorsqu'un envoi est remis au destinataire sans avarie apparente au niveau de l'emballage et que le destinataire constate une avarie ou l'absence d'une partie du contenu après la distribution.

Centre de renseignements: bureau centralisé utilisé pour la réception ou la transmission des requêtes par tous les moyens prévus à cet effet. Un centre de renseignements est exploité par une entreprise pour gérer les informations relatives au traitement des envois ou les demandes de renseignements des clients.

Code d'autorisation: code fourni par le partenaire responsable lorsque l'envoi ne peut pas être localisé ou est avarié.

Demande de renseignements: processus visant à obtenir/fournir des informations complémentaires, à dissiper un doute ou à résoudre un problème, en fonction de la demande ou de la réclamation formulée par un client.

Envoi saisi: envoi postal que les autorités compétentes (opérateur désigné, douane, autorités chargées de la sécurité, etc.) ont saisi parce qu'il contenait des objets interdits.

Erreur de distribution: distribution d'un envoi à une adresse autre que celle indiquée sur l'étiquette d'adresse et non autorisée par la législation nationale.

Indicateur de performance: moyen par lequel la performance d'un pays ou d'un agent peut être quantifiée et évaluée.

Montant réclamé: montant qu'un client réclame à titre de remboursement en cas de perte, de vol ou d'avarie. Le montant réclamé ne peut excéder le montant fixé dans le Manuel des colis postaux.

Norme: toute série de spécifications définie par l'UPU pour des processus technologiques, opérationnels ou autres pour lesquels des pratiques uniformes sont essentielles.

Opérateur désigné de destination: opérateur désigné du pays de destination d'un envoi.

Opérateur désigné d'origine: opérateur désigné du pays d'origine d'un envoi.

Perte: envoi ne pouvant être ni localisé ni distribué.

Procédure: séquence d'activités ou démarche (dont le début et la fin sont définis) devant être suivie dans un ordre déterminé aux fins de l'exécution correcte d'une tâche.

Réclamation: toute plainte ou requête relative à l'exécution du service postal formulée dans les délais prévus dans le Manuel des colis postaux.

Réexpédition/acheminement d'un envoi: transmission d'un envoi d'un endroit à un autre.

Tâche: séquence des demandes de renseignements (requête et réponse) visant à régler les réclamations dans le cadre du système.

Transit: passage des envois postaux par les services d'un pays tiers.

Transit à découvert: méthode de transmission des colis dont le nombre ou le poids ne justifie pas la confection de dépêches closes pour le pays de destination envoyés via un opérateur désigné intermédiaire.

Valeur déclarée: contenu d'un colis avec valeur déclarée conformément à la valeur déclarée par l'expéditeur. Egalement: valeur totale du contenu indiquée sur la déclaration en douane CN 23 et sur les factures.

1.3 Formules de l'UPU

CN 07: Avis de réception/de livraison/de paiement/d'inscription.

CN 08: Réclamation.

CN 13: Procès-verbal. Information en cas de saisie d'un envoi postal.

CN 15: Etiquette «Retour».

CN 17: Demande de retrait, de modification ou de correction d'adresse, d'annulation ou de modification du montant du remboursement.

CN 18: Déclaration concernant la non-réception (ou la réception) d'un envoi postal.

CN 23: Déclaration en douane.

CN 24: Procès-verbal (irrégularités concernant les envois de la poste aux lettres avec valeur déclarée ou les colis postaux).

CN 29ter: Coupon de remboursement international.

CP 72: Formule-liasse. Déclaration en douane/Bulletin d'expédition.

CP 77: Bordereau de taxes.

CP 78: Bulletin de vérification.

CP 87: Feuille de route.

2. Introduction

Les procédures d'exploitation du système de réclamations par Internet pour les colis postaux permettent aux opérateurs désignés d'appliquer les procédures découlant de la Convention de l'UPU et du Manuel des colis postaux dans le domaine du traitement des réclamations et des demandes d'indemnisation des clients. Cette troisième édition vise à adapter les procédures de traitement des demandes de renseignements au nouveau système de réclamations par Internet. Cette mise à jour reflète les changements approuvés par le CEP lors de la session 2014.1.

Pour rendre cet ouvrage plus efficace et facile à utiliser, vous pouvez à tout moment nous faire part de toute suggestion d'amélioration du contenu ou de présentation de la publication. Vos commentaires peuvent être adressés au Bureau international à l'adresse électronique suivante: parcels@upu.int.

Le programme «Amélioration de la qualité» du Bureau international gère une base de données contenant les informations de contact nécessaires pour la transmission de renseignements en matière de service à la clientèle. Chaque opérateur désigné doit nommer une personne de contact et veiller à la mise à jour des coordonnées de celle-ci lors de toute modification apportée, en utilisant pour cela la formule figurant en annexe 1. Pour les mises à jour du Recueil des colis postaux en ligne, veuillez vous adresser à la personne autorisée au sein de votre entreprise pour leur fourniture.

2.1 Informations d'ordre général

Le système de réclamations par Internet permet aux centres de traitement des demandes de renseignements des deux opérateurs désignés (d'origine et de destination) d'échanger des informations d'ordre général (changement d'adresse, demandes de réacheminement, autres précisions n'ayant pas été précédemment fournies lors d'une enquête donnée et concernant p. ex. des retards, des restrictions, des questions douanières, etc.).

Des informations générales relatives aux services des colis postaux arrivants offerts par les opérateurs désignés (normes de distribution, restrictions et objets interdits) se trouvent sur le site Web de l'UPU aux adresses suivantes:

- Recueil des colis postaux en ligne: www.upu.int/fr/activites/colis/recueil-des-colis-postaux.html.
- Liste des objets interdits: www.upu.int/fr/activites/douanes/liste-des-objets-interdits.html.

2.2 *Objet du présent guide*

Depuis janvier 2006, le système de réclamations par Internet a remplacé la procédure de réclamation au moyen de la réclamation CN 08. Il ne doit pas être utilisé en complément de celle-ci. La liste la plus récente des utilisateurs du système peut être consultée sur le site Web de l'UPU et dans le système.

Le système de réclamations par Internet pour les colis postaux de l'UPU est un module spécifique d'une application basée sur le Web et certifiée par l'UPU. Il a été développé par International Post Corporation pour faciliter et accélérer la résolution des demandes de renseignements des clients entre opérateurs désignés pour toutes les catégories de colis.

Le guide des procédures d'exploitation du système de réclamations par Internet complète les procédures d'exploitation du service à la clientèle du service des colis établies dans le Règlement concernant les colis postaux, en particulier à l'article RC 150, qui définit les normes relatives aux étapes successives du processus de réclamations par Internet.

L'utilisation correcte du système de réclamations par Internet influe de manière positive sur les quotes-parts territoriales d'arrivée (prime de 5%). C'est pourquoi le présent guide vise à aider les responsables de service à la clientèle dans leur contrôle quotidien des agents du service à la clientèle et du centre de renseignements relevant de leur responsabilité afin d'atteindre les objectifs de performance minimaux.

2.3 *Révision du présent guide*

Le guide des procédures d'exploitation du système de réclamations par Internet peut être révisé chaque année. Toutes les modifications doivent être approuvées par le CEP.

2.4 *Mise en place d'un centre de renseignements pour le service à la clientèle*

- a) Les opérateurs désignés doivent mettre en place un centre de renseignements pour résoudre les questions concernant les colis internationaux, y compris les demandes de renseignements.
- b) Les informations concernant la mise en place d'un centre de renseignements pour les opérateurs désignés et les clients doivent être publiées dans le Recueil des colis postaux en ligne. Celles-ci doivent comprendre le nom et l'adresse du centre, la ville et le code postal, les numéros de téléphone et de télécopie, l'adresse de courrier électronique, l'adresse du site Web, les jours et heures d'ouverture (heure locale) et les langues parlées. Les centres de renseignements doivent être accessibles depuis l'étranger.

3. **Système normalisé pour les demandes de renseignements internationales**

L'utilisation d'un système normalisé pour le traitement des demandes de renseignements internationales concernant les colis est encouragée en vue d'améliorer la qualité de la réponse finale fournie au client.

Les agents des centres de renseignements doivent connaître les principes fondamentaux de la procédure de traitement mise en place pour les demandes de renseignements ainsi que les autres fonctionnalités du système (notifications et messages à diffusion générale). Dans ce nouveau système amélioré, toutes les communications sont fondées sur un motif: aucune demande de renseignements ou notification ne peut être effectuée sans avoir sélectionné un type de requête, et aucun message à diffusion générale ne peut être envoyé sans raison.

3.1 Normes de l'UPU et Manuel des colis postaux

D'après les dispositions du Manuel des colis postaux, l'utilisation du code à barres conforme à la norme S10 de l'UPU est obligatoire, sauf en cas d'accord bilatéral entre les opérateurs désignés. En cas de non-apposition du code à barres normalisé sur un colis, aucune demande de renseignements ne peut être envisagée, et la responsabilité de l'opérateur désigné de destination ne peut pas être engagée, à moins qu'il n'en soit convenu autrement sur une base bilatérale.

3.2 Procédure de traitement des demandes de renseignements

- a) L'agent doit toujours débiter le processus de traitement des demandes de renseignements en effectuant un suivi au moyen du numéro de l'envoi. Le menu «Inquiry» (Demande de renseignements) est mis à jour automatiquement avec toutes les données de suivi disponibles pour l'envoi en question, y compris les données relatives aux événements concernant le transport. Il convient de noter que les données de suivi sont triées par ordre chronologique pour aider l'agent à localiser l'envoi.
- b) Si les agents travaillent avec différents produits en même temps, ils peuvent organiser leur liste «To-do» (Liste des tâches à faire) comme ils l'entendent parce que le système est capable de gérer différents produits, de sorte que les agents n'ont pas besoin de changer de menu constamment.
- c) Après avoir effectué un suivi de l'envoi, l'agent doit choisir le type de requête approprié pour la réclamation du client. Il est important de faire le bon choix, parce que les menus sont adaptés en fonction de chaque type de requête; ils comprennent des champs de données spécifiques visant à optimiser le processus.
- d) Chaque menu comprend des cases prédéfinies au moyen desquelles l'option appropriée peut être sélectionnée. Ces réponses prédéfinies doivent servir à réduire les barrières linguistiques. Il convient de noter que des sections «Remarks» (Remarques) sont prévues, mais les champs obligatoires devront toujours être remplis.
- e) La tâche est divisée en deux niveaux. Le premier niveau est prévu pour l'envoi d'une réponse. Le deuxième niveau ne devrait être utilisé que lorsque la réponse fournie au premier niveau n'est pas concluante. Le deuxième niveau ne doit pas être utilisé pour étendre la demande de renseignements, mais uniquement pour compléter le premier niveau.
- f) Certains types de requêtes ne concernent qu'un seul niveau. Lorsqu'un agent répond à ces requêtes, la réponse doit être concluante, puisqu'aucune requalification n'est permise.
- g) Les normes en matière de réponse sont définies en fonction du temps nécessaire pour fournir une réponse de qualité. Au premier niveau, le délai de réponse est plus court qu'au deuxième niveau. Les requêtes concernant les cas dans lesquels les clients n'ont pas encore reçu l'envoi sont prioritaires et, pour celles-ci, le délai de réponse est plus court.
- h) Les différentes normes en matière de délai de réponse pour les deux niveaux ont pour objet d'encourager les agents à fournir au client des réponses de qualité et des informations déterminantes, afin d'éviter les requalifications et la réactivation. Le but est d'obtenir un taux de résolution plus élevé au moyen de la première réponse et, par là même, une plus grande satisfaction de la clientèle.
- i) Les messages d'actualisation concernant la qualité (QUM) et le statut (SUM) d'un envoi ont été élaborés pour fournir des informations à jour entre l'ouverture d'une demande de renseignements et la date limite pour l'envoi d'une réponse. Le message QUM a été créé pour que l'opérateur de destination puisse informer les opérateurs d'origine que davantage d'informations concernant la requête devraient être fournies afin de permettre une enquête plus approfondie. Il est également utilisé par l'opérateur d'origine pour répondre à un message QUM. Le message SUM doit être utilisé par l'opérateur d'origine ou de destination pour fournir des informations supplémentaires au sujet de la demande de renseignements.

3.3 Principes de qualité du système

Les principes de qualité ci-après constituent le fondement du système de réclamations par Internet:

- a) Amélioration de la satisfaction des clients:
 - 1° Délais de traitement des demandes de renseignements plus courts grâce à une procédure simplifiée.
 - 2° Délais plus clairs concernant la finalisation du traitement des demandes de renseignements (durée de traitement de la demande de renseignements) à des fins de communication au client.

- 3° Possibilité de tenir les clients informés grâce à l'utilisation de messages d'actualisation.
 - 4° Accent mis sur la qualité des données et sur la transmission de réponses concluantes, entraînant des taux de résolution et de satisfaction plus élevés.
- b) Accent mis sur la qualité des données et sur la flexibilité des processus de traitement:
- 1° Sélection du type de requête spécifique permettant de faire apparaître une série d'éléments de données pertinentes tout au long de la tâche, d'assurer la fourniture des informations nécessaires et de définir les délais de réponse appropriés.
 - 2° Possibilité de signaler les requêtes ne comprenant pas suffisamment d'informations et possibilité pour l'opérateur d'origine d'effectuer immédiatement des corrections ou des mises à jour.
 - 3° Possibilité d'actualiser les requêtes au moyen d'informations supplémentaires sans avoir à attendre une réponse ou à envoyer une nouvelle requête.
 - 4° Réponses prédéfinies pour chaque type de requête, permettant de lever les ambiguïtés et de réduire la nécessité de procéder à des requalifications.
 - 5° Introduction d'une option d'évaluation des réponses («Reply rating») permettant à l'opérateur désigné destinataire de signaler les réponses non conformes; cette information est transmise immédiatement à l'opérateur désigné expéditeur.
 - 6° Adaptabilité de l'ensemble des paramètres et éléments concernant la demande de renseignements.
- c) Réduction de la charge de travail des agents du système de réclamations par Internet:
- 1° Amélioration de la qualité des données et mise en œuvre d'un processus à deux niveaux, entraînant une réduction du nombre de messages et des informations répétées.
 - 2° Configuration intuitive et conviviale facilitant la création des messages et réduisant les manipulations (moins de défilements et de clics de souris).
 - 3° Messages d'actualisation permettant la transmission des informations sans nécessité d'une réponse, réduisant ainsi considérablement le nombre de réponses non pertinentes et inutiles.
 - 4° Contrôle de chaque demande de renseignements par rapport à un calendrier de transit et apparition d'un message d'avertissement si la demande de renseignements est soumise trop tôt par rapport à la date de dépôt, ce qui réduit le nombre de demandes prématurées.
 - 5° Indicateur du type de requête («Type of request») permettant un traitement immédiat par un «spécialiste» chargé des activités spécifiques.
- d) Amélioration des fonctions de renseignement du système:
- 1° Paramètres de la base de données du système de réclamations par Internet pour l'établissement de rapports éventuels (p. ex. obtention d'informations utiles en matière de conformité pour les utilisateurs, les responsables et les parties intéressées).
 - 2° Rapports qui serviront de base à des améliorations supplémentaires concernant à la fois le système et les procédures opérationnelles.

3.4 Messages à diffusion générale

- a) Des messages à diffusion générale peuvent être envoyés à un ou plusieurs centres de renseignements pour informer les autres opérateurs désignés d'événements et de situations susceptibles d'avoir une incidence sur les opérations ou le service, tels que:
- 1° les cas de force majeure;
 - 2° les pannes des systèmes de suivi et de localisation;
 - 3° les jours fériés nationaux;¹
 - 4° les grèves;
 - 5° les interruptions des opérations;
 - 6° les autres situations susceptibles d'avoir des incidences pour les opérateurs désignés.

¹ L'inclusion des jours fériés dans la base de données du système de réclamations par Internet doit être réalisée par le biais du Recueil des colis postaux en ligne.

- b) Des mises à jour des messages à diffusion générale devraient aussi être envoyées lorsque les problèmes ont été réglés.
- c) Les messages à diffusion générale ne sont pas fondés sur les identifiants des envois. C'est pourquoi ils ne font pas partie de la procédure de traitement et ne sont pas utilisés pour l'extension des demandes de renseignements ou des tâches. Ils ne sont utilisés qu'à des fins d'information et ne servent pas pour l'évaluation des performances.

3.5 Messages urgents

Pour envoyer à tous ses partenaires des informations urgentes concernant des incidents ou des anomalies d'ordre opérationnel et n'appelant pas de réponse, un opérateur désigné peut utiliser le système du Bureau international de l'UPU pour les informations urgentes (EmIS).

3.6 Notification par courrier électronique

- a) Cette fonctionnalité est mise à la disposition des membres recevant moins de 500 demandes de renseignements par an. Cette notification n'entraîne aucune modification des normes ou procédures de traitement des demandes de renseignements dans le cadre du système. Elle a pour objet d'aider les membres recevant peu de demandes de renseignements à répondre aux nouvelles demandes dans les meilleurs délais.
- b) Une notification par courrier électronique est envoyée à chaque adresse de courrier électronique indiquée à chaque fois qu'une demande de renseignements apparaît dans la liste «To do» de l'opérateur désigné.
- c) Pour pouvoir bénéficier de cette fonctionnalité, les opérateurs désignés doivent remplir et renvoyer le bulletin figurant en annexe 2. Cette fonctionnalité a été mise en œuvre en 2012 (circulaire du Bureau international 80 du 7 mai 2012).

4. Demandes de renseignements et réclamations – Procédures à suivre

Les procédures en matière de service à la clientèle ont pour objet d'aider les opérateurs désignés à mieux servir leurs clients. Ces procédures sont importantes, car elles permettent aux employés de comprendre leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne la prestation de services à la clientèle sur la base de délais et de prescriptions prédéfinis.

Dans les sections ci-après, il est expliqué comment traiter les réclamations des clients et, lorsque ces réclamations sont admises, comment effectuer des demandes de renseignements dans le cadre du système normalisé, conformément aux procédures décrites ci-après.

4.1 Demandes de renseignements

- a) Les demandes de renseignements ne seront acceptées que si elles sont présentées dans un délai de six mois à compter de la date de dépôt de l'envoi. Elles peuvent émaner de l'expéditeur ou du destinataire de l'envoi (art. 19 de la Convention de l'UPU).
- b) Dans les limites de la période prescrite à l'article 19 de la Convention, les réclamations doivent être acceptées dès qu'elles sont formulées par l'expéditeur ou par le destinataire. Cependant, lorsque la demande de renseignements d'un expéditeur concerne un envoi non distribué et que le délai d'acheminement prévu vers le pays de destination n'est pas encore écoulé, cette demande peut être acceptée mais ne sera soumise qu'après expiration du délai de transmission, à moins qu'un message EDI pour le courrier arrivant (RESDES ou EMSEVT) n'ait été transmis.
- c) Les procédures relatives aux demandes de renseignements sont détaillées dans le présent guide opérationnel et doivent être suivies par les agents des centres de renseignements pour chaque type de requête des clients.
- d) Chaque opérateur désigné de distribution doit utiliser le système de réclamations par Internet pour formuler des demandes de renseignements concernant les colis et répondre à celles des autres opérateurs et s'assurer qu'il n'y ait pas de messages en attente dans le système. Le niveau de la demande sera sélectionné conformément aux procédures énoncées dans la section 5 du présent guide et servira à:
 - 1° formuler une demande de renseignements au sujet d'une réclamation d'un client;
 - 2° notifier (signaler) les cas d'envois non distribuables, perdus, avariés ou retenus en douane.

- e) Lorsqu'ils utilisent le système de réclamations par Internet pour les demandes de renseignements internationales, les agents doivent choisir l'un des 11 types de requête suivants:
- 1° «Update/confirmation of item status» (Mise à jour/confirmation du statut de l'envoi).
 - 2° «Written proof of delivery» (Preuve écrite de la distribution).
 - 3° «Disputed delivery» (Distribution contestée).
 - 4° «Request for change/correct address, and redelivery or return/stop delivery of the item» (Demande de modification ou de correction de l'adresse, de redistribution, de retour ou d'interruption de la distribution de l'envoi).
 - 5° «Damage/missing content» (Contenu avarié/manquant).
 - 6° «Misdirected/redirected/transit» (Envoi mal acheminé/réexpédié/en transit).
 - 7° «Customs investigation» (Enquête douanière).
 - 8° «Explanation for delayed delivery/processing at destination» (Explication du retard de la distribution/du traitement).
 - 9° «Unexplained return of the item» (Retour inexpliqué de l'envoi).
 - 10° «COD amount not received» (Montant du remboursement non perçu).
 - 11° «Advice of delivery (AR)» (Avis de réception (AR)).
- f) Une tâche comprend au maximum deux niveaux pour les demandes de renseignements. Chaque type de requête est traité à l'un ou l'autre niveau. La durée maximale du traitement ne doit pas excéder les paramètres indiqués à l'article RC 150. Les étapes de traitement de chaque type de requête sont exposées dans les procédures et doivent être suivies par l'agent concerné.
- g) A chaque type de requête correspond un ensemble spécifique de menus dans le système. Tous les champs obligatoires de chaque demande doivent être complétés par l'opérateur désigné. Il est recommandé de remplir aussi les champs facultatifs. Les éléments propres à chaque type de requête sont indiqués en annexe 4.
- h) Les messages QUM et SUM sont utilisés pour compléter le traitement de la demande de renseignements.
- 1° Le message QUM doit être utilisé par l'opérateur désigné de destination pour signaler la non-conformité de la requête. Un seul message QUM peut être utilisé par demande en cours de traitement. L'opérateur désigné d'origine peut répondre au message QUM pour apporter des informations complémentaires.
 - 2° Le message SUM doit être utilisé par l'opérateur désigné d'origine ou de destination pour fournir des informations supplémentaires au sujet de la demande de renseignements.
- i) Lorsque la réponse de l'opérateur désigné de destination est satisfaisante (concluante) et que le client est satisfait, l'agent à l'origine clôt manuellement la tâche. Toutefois, les tâches sont automatiquement closes après trente jours civils d'inactivité. Les tâches closes peuvent aussi être rouvertes pour requalification.
- j) La réactivation d'une tâche n'est autorisée que dans les cas où les réponses ne sont pas concluantes. Elle peut alors servir à lancer un autre type de requête. L'agent doit toutefois vérifier le statut de l'envoi et examiner l'historique de la demande. La durée totale de traitement de la demande prescrite dans le Manuel des colis postaux doit aussi être prise en considération.
- k) Les partenaires à l'origine d'une requête peuvent évaluer les réponses fournies par leurs partenaires lorsque ces réponses ne sont pas conformes aux procédures opérationnelles et non concluantes.

4.2 Réclamations

- a) L'opérateur désigné de destination doit régler les réclamations d'un opérateur désigné d'origine ouvrant droit à une indemnité dans un délai de trente jours civils à compter de la date de la première demande de renseignements.
- b) L'opérateur désigné de destination est responsable de la perte ou de l'avarie d'un envoi si l'enquête révèle que:
- 1° les dernières données de scannage concernent l'événement EMD ou un événement ultérieur et qu'il n'existe aucune preuve matérielle de remise au destinataire (preuve écrite de la livraison ou formule CN 18);

- 2° l'opérateur désigné de destination a accusé réception de la dépêche renfermant l'envoi (documents de transport signés, message RESDES) et qu'aucune des anomalies mentionnées à l'article RC 187 n'a été signalée (formule CP 78);
 - 3° l'envoi n'a pas été remis au destinataire dans le délai de trente jours civils suivant sa réception par l'opérateur désigné de destination (date et heure de l'accusé de réception de la dépêche), à moins qu'il ne soit prouvé que l'envoi a été saisi ou retenu par la douane ou toute autre autorité gouvernementale (formule CN 13 ou données de scannage relatives à l'événement EME avec le code de motif 19 ou 64 de la liste de codes 111 de l'UPU à l'appui);
 - 4° l'envoi a été remis à une personne autre que le destinataire, sans autorisation de l'expéditeur ou du destinataire (erreur de distribution);
 - 5° en cas de distribution contestée, l'opérateur désigné de destination n'est pas en mesure de fournir une formule CN 18 signée par le destinataire dans un délai de trente jours civils à compter de la date de la demande de renseignements initiale.
- c) Si l'opérateur désigné de destination ne répond pas à une demande de renseignements d'un opérateur désigné d'origine dans un délai de trente jours civils, il est considéré qu'il a admis la réclamation et il sera tenu pour responsable de la compensation versée à l'expéditeur par l'opérateur désigné d'origine sur la base de la réclamation soumise, en l'absence de tout accord bilatéral.
- d) Les réclamations doivent comporter au minimum les informations suivantes:
- 1° Nom et adresse de l'expéditeur.
 - 2° Nom et adresse du destinataire.
 - 3° Date de dépôt.
 - 4° Description du contenu.
 - 5° Poids.
 - 6° Montant de l'affranchissement.
 - 7° Valeur déclarée du contenu et montant réclamé.
 - 8° Numéro de la feuille de route (formules CP 87/CP 88).

Remarque: la transmission d'une copie du bulletin d'expédition CP 71 ou CP 72 n'est pas obligatoire, mais peut accélérer le traitement de la réclamation.

4.2.1 Règlement des réclamations

En fonction de la détermination de la responsabilité en cas de perte ou d'avarie d'un envoi entre opérateurs désignés, l'opérateur désigné qui verse une indemnité à un client peut réclamer le montant correspondant à l'opérateur désigné responsable.

- a) Le montant de l'indemnité est soumis aux limites fixées aux articles RC 154 et RC 157. Ce montant doit être autorisé préalablement dans la demande de renseignements du système de réclamations par Internet correspondante, en indiquant le code d'autorisation et le montant autorisé dans la réponse finale à la demande de renseignements.
- b) Un code d'autorisation doit être utilisé pour faciliter la comptabilité des indemnités entre opérateurs désignés. Son objet est d'identifier sans ambiguïté possible la réclamation donnant lieu à indemnisation. Un code peut être constitué de groupes de lettres et/ou de chiffres et il est créé par l'opérateur désigné qui accepte la responsabilité de la perte ou l'avarie d'un envoi.
- c) Le montant réclamé à titre d'indemnité doit être égal au montant versé au client et ne doit en aucun cas dépasser le montant fixé à l'article RC 154.
- d) Indépendamment du versement d'une indemnité à l'expéditeur, l'opérateur désigné doit réclamer le montant considéré au moyen de la formule CN 48, qui comprend le code d'autorisation fourni dans la réponse finale à la demande de renseignements.
- e) Les opérateurs désignés peuvent utiliser la facturation directe, un système de compensation bilatérale ou le système UPU*Clearing.

5. Types de requête et délai de traitement

Toutes les demandes de renseignements doivent être traitées dans le cadre du système de réclamations par Internet. Les agents doivent suivre les procédures ci-après et la qualité de leurs prestations concernant le traitement de la réclamation fait l'objet d'une évaluation.

5.1 Délai de traitement

L'évaluation des délais de réponse des centres de renseignements et de la qualité des réponses aux demandes émanant d'autres centres ne sera réalisée que pour les opérateurs désignés ayant adopté le système de réclamations par Internet. Les délais de réponse et la qualité des réponses seront évalués au moyen des données enregistrées dans le système pour toutes les demandes de renseignements.

5.2 Réponse dans les délais

La réponse dans les délais est un indicateur qui mesure le pourcentage de réponses envoyées dans le délai convenu aux demandes de renseignements pour chaque type de requête. Cet indicateur tient compte de toutes les réponses données et de tous les niveaux de la tâche.

Les normes de traitement pour chaque type de requête sont définies dans le tableau ci-dessous:

| Type de requête | Délai de réponse au niveau 1 (en jours ouvrables ¹) | Délai de réponse au niveau 2 (en jours ouvrables ¹) |
|---|--|--|
| Update/confirmation item status | 3 | 15 |
| WPOD (written proof of delivery) | 10 | – |
| Disputed delivery | – | 15 |
| Request for change/correct address, and redelivery or return/stop delivery | 5 | – |
| Damage/missing contents | 7 | 15 |
| Misdirected/redirected/transit | 7 | 15 |
| Customs investigation | 7 | 15 |
| Explanation for delayed delivery/processing | 5 | – |
| Unexplained return of item | 5 | – |
| COD amount not received | 7 | 15 |
| Advice of delivery (AR) | 7 | 15 |

Ces normes peuvent évoluer chaque année, en fonction des procédures définies par le CEP et des décisions prises par ce dernier.

Remarque: ces normes et critères initiaux seront appliqués durant l'année de transition (2015) et révisés selon les expériences des opérateurs désignés.

5.3 Calcul du délai de traitement

- a) Jours ouvrables du système normalisé: les délais de traitement des requêtes et ceux des indicateurs de performance sont exprimés en jours ouvrables (huit heures de travail consécutives par jour, à l'exclusion des jours fériés). Le calcul du délai de traitement est fondé sur ces jours ouvrables. Il est tenu compte des heures locales (fuseaux horaires) et d'autres restrictions (p. ex. jours fériés nationaux).
- b) Publication des heures d'ouverture des centres de traitement des demandes de renseignements des opérateurs désignés: les heures d'ouverture des centres de traitement des demandes de renseignements des clients des opérateurs désignés sont publiées dans le Recueil des colis postaux en ligne et peuvent être consultées sur le site Web de l'UPU. Les centres de traitement utilisent le système de réclamations par Internet pendant leurs heures d'ouverture.

¹ Le terme «jour ouvrable» désigne huit heures de travail consécutives, à l'exclusion des jours fériés.

- c) Traitement des demandes de renseignements reçues en dehors des heures d'ouverture: la pendule est arrêtée lorsqu'une demande de renseignements est reçue via le système de réclamations par Internet en dehors des heures d'ouverture du centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné auquel cette demande est destinée. Le système fait automatiquement démarrer la pendule au début de la prochaine heure d'ouverture du centre de traitement de l'opérateur désigné de destination. Le calcul du délai de traitement commence à partir de ce moment-là.

5.4 Types de requête

5.4.1 «Status (update/confirmation of item status)» (Statut – Mise à jour/confirmation du statut de l'envoi)

- a) Définition: il n'existe aucune information concernant le statut de l'envoi dans le pays de destination, la date d'arrivée prévue dans le pays de destination est dépassée et les informations disponibles sont contradictoires ou peu claires. Cette requête vise à obtenir des données de suivi ou des clarifications ainsi que des informations sur le traitement ultérieur de l'envoi pour garantir sa distribution.
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser dans les cas suivants:
- 1° L'expéditeur indique que le destinataire n'a pas encore reçu l'envoi, et les données de suivi et de localisation ne sont pas satisfaisantes (l'événement le plus récent au point de destination remonte à plus de deux jours ouvrables).
 - 2° Le destinataire indique qu'il n'a pas reçu l'envoi, tout en reconnaissant que l'envoi a bien été expédié.
 - 3° L'arrivée du sac n'a pas été confirmée (pas de message RESDES).
 - 4° L'arrivée du sac a été confirmée, mais pas celle de l'envoi (message RESDES, mais pas d'événement EMD).
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Les données relatives à l'événement EMC doivent être disponibles.
 - 2° Si le dernier événement enregistré est un scannage EME, l'agent doit utiliser la requête «Customs investigation».
 - 3° Si les données relatives à l'événement EMD sont manquantes, il convient de vérifier le délai de transit entre les points d'origine et de destination, de manière à ne pas créer une requête avant la date d'arrivée prévue. Les liaisons aériennes et les délais de transit doivent être pris en considération.
 - 4° Fournir des preuves du fait que la dépêche/le sac a été admis(e) par la poste de destination (p. ex. bordereau de livraison CN 38 signé, scannage du message RESDES).
 - 5° Ne pas effectuer de requalification avant que des éléments probants ne soient fournis (comme indiqué ci-dessus) lorsque la poste répondant à la demande de renseignements nie avoir reçu l'envoi et l'événement EMD ou un événement ultérieur ou le message RESDES est indisponible.
 - 6° Si possible, fournir des informations concernant le client, y compris son numéro de téléphone, ainsi qu'une description du contenu de l'envoi.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° Vérifier le système de suivi interne et/ou mener une enquête afin d'obtenir le statut précis de l'envoi: prendre contact directement avec le bureau d'échange ou les unités opérationnelles concernés afin de localiser la dépêche/le sac.
 - 2° Si l'envoi est toujours en transit et qu'il n'a pas été distribué à la date à laquelle la réponse doit être fournie, la poste chargée d'envoyer la réponse doit contrôler les données de suivi jusqu'à la distribution de l'envoi.
 - 3° Rechercher un éventuel bulletin de vérification au cas où l'envoi n'aurait pas été inclus dans le récipient.
 - 4° Si l'envoi est arrivé (EMD), indiquer l'heure d'arrivée, les mesures prises pour assurer la distribution de l'envoi et la date de distribution probable.

- 5° Si l'envoi a été distribué (EMI), indiquer la date de distribution et, le cas échéant, la raison du retard, si possible.
- 6° Si l'envoi est retenu en douane (EME), indiquer si un dédouanement est nécessaire et fournir des instructions détaillées afin que le destinataire puisse faire dédouaner l'envoi, y compris le numéro de la personne de contact.
- 7° Si l'envoi n'a pas été distribué, fournir les informations suivantes:
 - Lieu où se trouve l'envoi.
 - Instructions concernant le retrait de l'envoi, y compris l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de distribution, ainsi que le délai de retrait.
 - Formule CN 24 ou bulletin de vérification, en cas d'avarie ou de contenu manquant.
 - Tout renseignement complémentaire.
- 8° Déclarer l'envoi perdu si la dépêche/le sac est reçu(e), mais que l'envoi ne peut pas être localisé et que trente jours civils se sont écoulés depuis l'événement EMD.

5.4.2 *«Request – Request for change, correct address, and redelivery or return/stop delivery of the item» (Demande – Demande de modification, de correction de l'adresse, de redistribution, de renvoi ou d'interruption de la distribution de l'envoi)*

- a) Définition: l'expéditeur demande au pays de destination d'apporter des modifications aux indications concernant le destinataire ou que des mesures spécifiques soient prises dans le cadre du processus de distribution (redistribution, interruption de la distribution ou retour de l'envoi). Etant donné que cet élément n'est pas obligatoire (art. RC 149.2), le Recueil des colis postaux en ligne doit être consulté avant d'envoyer une telle requête.
- b) Niveau 1 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser dans les cas suivants:
 - 1° Demande de modification de l'adresse par l'expéditeur parce qu'elle n'est pas correcte ou que certaines indications ont été omises.
 - 2° Demande de redistribution si l'expéditeur ou le destinataire indique l'absence d'une tentative de distribution ou si le destinataire n'est pas en mesure de retirer l'envoi au guichet de la poste.
 - 3° Demande d'interruption de la distribution et du retrait de l'envoi du service postal.
 - 4° Demande du retour de l'envoi (si la loi en vigueur dans le pays de destination l'autorise).
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
 - 1° Consulter le système de suivi pour vérifier que l'envoi n'avait pas été distribué au moment où la requête a été formulée (bien qu'il soit toujours possible que l'envoi soit livré à l'adresse indiquée pendant que la demande est traitée par la poste chargée de fournir une réponse).
 - 2° Si l'envoi n'est pas arrivé à la poste de destination (chargée de fournir une réponse), les informations concernant la dépêche doivent être fournies, y compris la date d'expédition et l'identifiant à 29 chiffres du sac.
 - 3° Une demande de redistribution ne doit être formulée que dans les cas où l'envoi est retenu par le bureau de distribution.
 - 4° Fournir une formule CN 17 à des fins douanières.
 - 5° Fournir les informations suivantes:
 - Nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire.
 - Nouvelle adresse pour le destinataire (une copie de l'étiquette serait utile, mais elle n'est pas exigée).
 - Numéro de téléphone du destinataire, si disponible.
 - Description du contenu et de l'emballage.
 - Instructions au cas où la modification n'est pas acceptée par la poste de destination (p. ex. modalités concernant le retour de l'envoi).

- e) L'opérateur désigné formulant la requête (opérateur désigné d'origine) doit comprendre que la requête peut ne pas aboutir lorsqu'elle est envoyée avant l'arrivée de l'envoi au bureau d'échange (scannage EMD), car l'opérateur désigné de destination peut ne pas être en mesure de conserver la requête si l'envoi subit un retard dans le transport.
- f) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° L'opérateur désigné de distribution doit prendre des mesures en réponse à la demande et en informer l'expéditeur:
 - Prendre contact avec les unités opérationnelles concernées et la douane (le cas échéant) si une redistribution peut être organisée; fournir la nouvelle adresse aux unités opérationnelles concernées.
 - Prendre contact avec le destinataire au sujet de la redistribution, lorsque le numéro de téléphone est disponible.
 - En ce qui concerne les envois qui avaient été reçus par la poste chargée de fournir une réponse au moment où le dossier a été ouvert, suivre le déroulement du processus de traitement jusqu'à ce que l'envoi soit intercepté ou réexpédié/renvoyé.
 - 2° Si l'envoi a déjà été distribué, fournir les dernières informations disponibles concernant l'état de l'envoi et indiquer la date; indiquer que l'envoi a été distribué et fournir l'adresse de distribution.
 - 3° Lorsque la demande peut être satisfaite:
 - confirmer la distribution et indiquer l'adresse de distribution;
 - indiquer le statut actuel de l'envoi (s'il n'a pas encore été distribué mais qu'il est en cours d'acheminement pour livraison à la nouvelle adresse);
 - fournir les informations nécessaires au retrait de l'envoi, y compris l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de distribution, ainsi que le délai de retrait, et indiquer si un avis a été laissé à la nouvelle adresse en vue du retrait de l'envoi;
 - en cas de retour, fournir les données concernant la dépêche (numéro, date et heure).
 - 4° Déclarer l'envoi perdu s'il ne peut pas être localisé et que trente jours civils se sont écoulés depuis le scannage EMD.

5.4.3 «Customs – Customs investigation» (Douane – Enquête douanière)

- a) Définition: l'envoi ou une partie de son contenu est retenu(e) ou saisi(e) par les autorités douanières locales ou un autre service gouvernemental. Cette requête a pour objet d'obtenir les documents nécessaires à la mainlevée douanière. L'envoi est considéré comme étant sous la garde des autorités douanières si une preuve de la saisie (formule CN 13) a été transmise à l'opérateur d'origine ou si les codes de motif 19 ou 64 de la liste de codes 111 correspondant à l'événement EME ont été générés. Les postes ne sont pas responsables de la mainlevée douanière, seulement de la collaboration entre le client et les autorités douanières.
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser lorsque l'expéditeur demande des instructions concernant la mainlevée douanière.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Si le dernier événement enregistré est un scannage EME, l'envoi est retenu par les autorités douanières.
 - 2° Le motif doit être indiqué dans les systèmes de suivi.
 - 3° Le motif le plus probable de la rétention d'un envoi est l'absence de déclaration en douane ou de facture, ou l'établissement d'une déclaration ou d'une facture inappropriée. L'expéditeur ou le destinataire doit fournir ces documents aux autorités douanières. Il est possible d'envoyer ces documents via le système ou directement aux autorités douanières.
 - 4° Fournir des informations détaillées concernant l'expéditeur et le destinataire (adresse et numéro de téléphone) ainsi qu'une description du contenu et une indication de la valeur.

- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° Expliquer les formalités à remplir pour obtenir la mainlevée douanière et fournir les coordonnées des autorités douanières, ou indiquer le délai de dédouanement si l'envoi n'est plus retenu en douane.
 - 2° Mesures à prendre: prendre contact avec les autorités douanières, si possible, ainsi qu'avec le destinataire, si nécessaire.
 - 3° Réponse attendue: répondre aux questions en fournissant autant d'informations détaillées que possible en vue d'obtenir la mainlevée douanière.
 - 4° Déclarer l'envoi perdu s'il ne peut pas être localisé.

5.4.4 «WPOD – Written proof of delivery» (Preuve écrite de la distribution)

- a) Définition: l'article RC 116 définit la preuve de la distribution comme une signature indiquant l'acceptation de l'envoi, ou comme les données, saisies et enregistrées, d'une pièce d'identité, ou toute autre forme d'accusé de réception juridiquement contraignante en vertu de la législation du pays de distribution. Selon le Manuel des colis postaux, tous les opérateurs désignés doivent se conformer à cette exigence.
- b) Demande d'une preuve de distribution: des informations relatives à la distribution sont disponibles dans le système de suivi et de localisation, mais l'expéditeur demande le nom de la personne ayant réceptionné l'envoi ainsi qu'une copie de la signature.
- c) Niveau 1 de la tâche.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Les données scannées relatives à l'événement EMI ou une réponse fournie à un niveau précédent de la tâche annonçant que l'envoi a été distribué sont obligatoires.
 - 2° Fournir des informations détaillées relatives au client comprenant, de préférence, le numéro de téléphone du destinataire et une copie de l'étiquette.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête: fournir une copie de la preuve de la distribution ou une formule CN 18 signée ainsi que les informations détaillées concernant la distribution transmises par la personne ayant réceptionné l'envoi.

5.4.5 «Disputed (disputed delivery)» (Contestation – Distribution contestée)

- a) Définition: l'expéditeur conteste la distribution d'un envoi, alors que le système de suivi et de localisation indique que l'envoi a été distribué.
- b) Niveau 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser lorsque l'expéditeur conteste la distribution; cette requête a pour objet de clarifier les informations concernant la distribution.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Un scannage des données relatives à l'événement EMI ou une réponse fournie au niveau précédent de la tâche indiquant que l'envoi a été distribué est obligatoire.
 - 2° Fournir des informations détaillées relatives au client comprenant, de préférence, le numéro de téléphone du destinataire et une copie de l'étiquette.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° L'agent doit obtenir, sur une formule CN 18, une déclaration (signature) de la part du destinataire indiquant si l'envoi recherché a été reçu ou non.
 - 2° Mesures à prendre:
 - Obtenir des informations de la part de la personne ayant réceptionné l'envoi au moyen d'une preuve écrite de la distribution.
 - Prendre contact avec le destinataire par téléphone afin d'obtenir confirmation de la distribution (si le numéro de téléphone est fourni).
 - Tenter de retrouver l'envoi s'il a été livré à une mauvaise adresse.
 - Obtenir une déclaration du destinataire sur une formule CN 18 et joindre celle-ci à la réponse finale.

- 3° Réponse attendue:
- Si l'envoi a été distribué, fournir une formule CN 18 dûment signée par le destinataire confirmant la remise de l'envoi à la bonne personne.
 - En cas de perte, déclarer l'envoi perdu, et si la responsabilité de l'opérateur est engagée, fournir le code d'autorisation et indiquer le montant de l'indemnité autorisé.
 - Si l'envoi est retrouvé, indiquer la date de la redistribution et fournir la nouvelle preuve écrite de la distribution.
- 4° Si l'agent de distribution n'est pas en mesure de fournir la formule CN 18 dans un délai de trente jours, l'envoi doit être considéré comme perdu.

5.4.6 «Damage (damage/missing contents)» (Avarie – Contenu avarié/manquant)

- a) Définition: lors de l'une des étapes du traitement, il a été constaté que tout ou partie du contenu de l'envoi était avarié/manquant. Cette requête a pour objet d'informer l'opérateur partenaire de l'incident.
- Si le destinataire demande une indemnisation pour un colis ordinaire ou avec valeur déclarée spolié, avarié ou perdu, l'expéditeur doit d'abord se désister de ses droits par écrit en faveur du destinataire. Ce désistement n'est pas nécessaire dans les cas où l'expéditeur et le destinataire sont une seule et même personne.
 - La responsabilité de l'opérateur désigné de destination n'est pas engagée si celui-ci a établi un bulletin de vérification CP 78 et un procès-verbal CN 24 à l'arrivée de l'envoi.
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser dans les cas suivants:
- 1° Les agents d'exploitation du bureau d'échange, du centre de tri ou du réseau de distribution signalent que le contenu de l'envoi est avarié ou qu'une partie du contenu est manquante.
 - 2° En cas d'avarie non apparente, le destinataire peut formuler une requête dans le délai prévu par la législation nationale, qui est généralement de vingt-quatre heures suivant la distribution.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Si la requête est formulée par l'opérateur désigné ayant constaté l'avarie, il convient de joindre la formule CN 24 et de prendre les mesures ultérieures prévues.
 - 2° Fournir des informations détaillées relatives au client comprenant, de préférence, le numéro de téléphone de l'expéditeur.
 - 3° Fournir autant d'informations que possible au sujet de l'avarie: informations concernant l'emballage, contenu manquant et déclaré.
 - 4° Les agents doivent être informés du fait que la poste de destination peut ne pas accepter les réclamations concernant des avaries non apparentes.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° L'agent doit fournir les instructions données par l'expéditeur au sujet de l'élimination de l'envoi et suivre la procédure prévue en matière d'indemnisation.
 - 2° Mesures à prendre:
 - Prendre contact avec les unités opérationnelles concernées afin de déterminer si l'avarie est enregistrée ou peut être prouvée.
 - Prendre contact avec le client afin d'obtenir des éléments de preuve, si nécessaire.
 - Etablir une formule CN 24 ou un bulletin de vérification, le cas échéant.
 - 3° Réponse attendue:
 - Statut de l'envoi.
 - Fournir des informations détaillées sur l'enquête.
 - Confirmer si l'envoi est avarié ou tout ou partie de son contenu manquant. Fournir des informations détaillées, si possible.
 - Fournir une formule CN 24 (si l'avarie est confirmée) et tout autre document pouvant aider la poste d'origine à traiter la réclamation du client.

- Il est recommandé de prendre des photos qui serviront de documents d'appui et de les joindre, si possible.
- Lorsque l'expéditeur se désiste de ses droits en faveur du destinataire, l'opérateur d'origine doit fournir un code d'autorisation en cas de responsabilité assumée.

5.4.7 «*Misdirected/redirected/transit*» (*Envoi mal acheminé/réexpédié/en transit*)

- a) Définition: l'envoi a été acheminé vers un pays qui ne correspond pas à la bonne destination. Cette requête a pour objet de localiser l'envoi et d'obtenir des informations détaillées en matière de transit ainsi que des instructions concernant le traitement ultérieur de l'envoi.
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser dans les cas suivants:
 - 1° L'opérateur désigné d'origine découvre que l'envoi a fait l'objet d'une erreur de tri ou qu'il a été mal acheminé et il informe l'opérateur désigné de transit des mesures à prendre pour réacheminer correctement l'envoi.
 - 2° L'opérateur désigné chargé de l'acheminement de l'envoi découvre que celui-ci a été reçu en fausse direction ou sans étiquette de distribution et sans adresse et il demande des instructions concernant le traitement ultérieur de l'envoi.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête: fournir toutes les informations concernant l'expédition et l'acheminement ainsi que des instructions pour le réacheminement.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête: fournir des informations sur l'acheminement telles que le code du bureau d'échange de destination, la date et le numéro de la dépêche, et des précisions concernant l'acheminement.

5.4.8 «*Delayed – Explanation for delayed delivery/processing*» (*Retard – Explication concernant un retard dans la distribution/le traitement*)

- a) Définition: la distribution de l'envoi ne s'est pas effectuée dans les délais prévus par les normes de distribution.
- b) Niveau 1 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser lorsque la distribution ne s'est pas effectuée dans les délais prévus dans les normes de distribution et que l'expéditeur cherche à connaître les raisons du retard.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
 - 1° Ce type de requête est à utiliser lorsque les données relatives à l'événement EMH/EMI (tentative de distribution/distribution) sont déjà disponibles ou lorsque l'opérateur désigné de destination a déjà confirmé la tentative de distribution/la distribution.
 - 2° Fournir des informations détaillées concernant le client, notamment le contenu de l'envoi.
 - 3° L'étiquette doit être fournie, si disponible, et/ou être demandée par la poste de distribution.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
 - 1° L'agent indique la raison du retard, sans pour autant que cela signifie forcément que l'opérateur désigné de destination soit responsable du retard.
 - 2° Mesures à prendre:
 - Consulter le plan d'acheminement et de distribution interne pour vérifier le retard.
 - Déterminer la raison de tout retard survenu après le scannage EMD.
 - 3° Réponse attendue:
 - Dates des scannages manquants dans le système concernant le suivi.
 - Raison du retard ou explication détaillée pour réfuter le retard.

5.4.9 «*Returned – Unexplained return of the item*» (*Retour – Retour inexpliqué de l'envoi*)

- a) Définition: l'envoi est retourné sans explication et l'expéditeur demande des clarifications.
- b) Niveau 1 de la tâche.

- c) Ce type de requête est à utiliser lorsque l'expéditeur affirme que l'envoi a été retourné sans explication.
- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° L'agent doit fournir l'adresse complète du destinataire. L'étiquette d'adresse doit être fournie, si elle est disponible, et/ou être demandée par l'opérateur désigné de destination (copie du bulletin d'expédition CP 71 ou de la formule-liasse CP 72 ou de la déclaration en douane CN 23).
 - 2° Si une notification signalant un envoi non distribuable et avançant des explications a déjà été envoyée par l'opérateur de destination, la requête ne doit pas être lancée par l'opérateur d'origine.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° L'agent doit fournir une explication factuelle et concluante, même s'il s'agit d'une erreur opérationnelle.
 - 2° Mesures à prendre:
 - Prendre contact avec les unités opérationnelles concernées.
 - Si la raison avancée est «avarie», une formule CN 24 ou un bulletin de vérification doit être fourni(e).
 - 3° Réponse attendue:
 - Motif exact du retour (p. ex. distribution refusée pour cause d'avarie).
 - Fournir une formule CN 24 ou un bulletin de vérification si le retour est dû à une avarie.
 - Lorsque le retour est dû à une adresse inexacte/incomplète, davantage d'informations détaillées doivent être fournies pour indiquer pourquoi l'adresse est incorrecte/incomplète, lorsqu'aucune notification n'a été transmise précédemment.
 - Fournir un code d'autorisation pour le remboursement des frais de transport (aller et retour) et de tous droits ou taxes non annulés lorsque l'opérateur de destination n'a pas observé les instructions communiquées par l'expéditeur lors du dépôt de l'envoi (art. RC 147).

5.4.10 «COD – COD amount not received» (Envoi contre remboursement – Montant du remboursement non perçu)

- a) Définition: l'expéditeur prétend que le montant du remboursement n'a pas été réglé alors que l'envoi a été distribué.
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est à utiliser:
- 1° uniquement pour les opérateurs désignés fournissant un service d'envois contre remboursement;
 - 2° pour la fourniture des informations détaillées concernant le transfert d'argent.

5.4.11 «Advice of delivery (AR) (AR not received back by the sender)» (Avis de réception (AR) (Avis de réception non reçu par l'expéditeur))

- a) Définition: d'après les dispositions de l'article RC 132, l'expéditeur d'un colis peut demander un avis de réception au moment du dépôt. L'avis de réception est renvoyé à l'expéditeur par la voie la plus rapide (aérienne ou de surface). Les opérateurs désignés peuvent limiter ce service aux colis avec valeur déclarée si cette limitation est prévue dans leur régime intérieur. Un expéditeur n'ayant pas reçu la formule CN 07 dûment signée par le destinataire d'un colis peut demander une preuve écrite de la distribution. Il est possible de lancer les procédures de demande de renseignements pour le colis (art. RC 150.3bis.5)
- b) Niveaux 1 et 2 de la tâche.
- c) Ce type de requête est utilisé dans les cas suivants:
- 1° L'opérateur désigné offre le service d'avis de réception.
 - 2° L'expéditeur d'un colis s'est plaint de ne pas avoir reçu la formule CN 07 (Avis de réception).

- d) Procédures à suivre par l'agent formulant la requête:
- 1° Les données scannées relatives à l'événement EMI ou une réponse à un message antérieur indiquant que l'envoi a été distribué sont obligatoires.
 - 2° Fournir des informations détaillées relatives au client comprenant, de préférence, le numéro de téléphone du destinataire et une copie de l'étiquette.
- e) Procédures à suivre par l'agent répondant à la requête:
- 1° L'agent doit fournir une formule CN 18 signée. Si l'agent chargé de la distribution ne peut fournir la formule en question, l'envoi doit être considéré comme perdu.
 - 2° Mesures à prendre:
 - Obtenir des informations sur la personne ayant réceptionné l'envoi au moyen d'une preuve écrite de la distribution.
 - Prendre contact avec le destinataire par téléphone afin d'obtenir confirmation de la distribution (si le numéro de téléphone est fourni).
 - Utiliser une formule CN 18 ou se rendre chez le destinataire/la personne ayant réceptionné l'envoi (si le numéro de téléphone n'est pas fourni ou si le destinataire/la personne ayant réceptionné l'envoi n'est pas joignable au numéro de téléphone fourni).
 - Essayer de récupérer l'envoi s'il a été livré à une mauvaise adresse.
 - 3° Réponse attendue: déclarer l'envoi comme perdu ou prouver que l'envoi a été reçu par le destinataire au moyen des informations suivantes:
 - Preuve écrite de la distribution signée par le destinataire en tant que preuve de distribution correctement effectuée (si cette preuve n'est pas fournie dans une réponse à une requête précédente).
 - Expliquer à qui l'envoi a été distribué (si la signature est celle d'une personne autre que le destinataire).
 - Résultat de la prise de contact avec le destinataire par téléphone, au moyen de la formule CN 18 ou après s'être rendu chez lui (avec une confirmation de la part du destinataire que la demande peut être close).
 - Date de la nouvelle distribution et nouvelle preuve écrite de la distribution ou confirmation de la part du destinataire si le colis a été récupéré.
 - 4° Déclarer l'envoi comme perdu s'il ne peut pas être récupéré lorsqu'il n'est pas possible de prouver que la distribution a eu lieu correctement.

5.5 *Notifications*

- a) Les notifications sont des messages destinés à relayer des informations préalables au niveau de l'envoi. Elles sont donc principalement utilisées par l'opérateur désigné de destination pour signaler un problème à l'opérateur désigné d'origine. Les raisons ci-après peuvent entraîner l'envoi d'une notification à l'opérateur désigné d'origine:
- Envoi non distribuable.
 - Envoi endommagé.
 - Envoi retardé.
 - Envoi retenu en douane: documentation exigée.
 - Anomalie d'ordre opérationnel.
- b) Les notifications sont toujours fondées sur l'identifiant de l'envoi. Elles peuvent être créées par les opérateurs désignés d'origine et de destination. L'opérateur désigné recevant une notification peut:
- créer une réponse;
 - utiliser la fonction «Ignore» (ignorer).

- c) Les notifications sont répertoriées dans des listes/dossiers de messages distinct(e)s. Toutes les notifications sont conservées dans ces dossiers pendant trente jours civils. Passé ce délai, elles sont retirées automatiquement (mais peuvent toujours être récupérées au moyen de la fonction de recherche («Query»))
- d) Actuellement, aucun délai n'est prévu dans le cadre de la procédure de notification, et l'envoi d'une réponse ou la prise en considération des notifications sont facultatifs. Il est toutefois fortement recommandé de traiter les notifications dès que possible après réception, afin de permettre à l'opérateur désigné expéditeur de prendre les mesures nécessaires.
- e) Les notifications sont considérées comme des messages «indépendants» et ne peuvent donc pas être créées dans le cadre d'une tâche principale. Il est toutefois possible de créer une tâche principale (L1Q) à la suite d'une notification (indépendamment du fait qu'une réponse ait été créée ou que la fonction «Ignore» ait été utilisée). Il est également possible d'envoyer des notifications multiples à un même opérateur concernant un même identifiant d'envoi (en l'absence d'une L1Q), mais seulement après que la notification précédente a été prise en considération (réponse créée ou fonction «Ignore» utilisée).
- f) Toutes les notifications sont enregistrées aux fins de l'établissement de rapports.

5.5.1 «Undeliverable (item undeliverable)» (Non distribuable (envoi non distribuable))

- a) Définition: l'opérateur désigné de destination juge l'envoi non distribuable et demande à l'opérateur désigné d'origine des instructions pour le traitement ultérieur de l'envoi.
- b) Ce type de notification est à utiliser lorsque le personnel d'exploitation du bureau d'échange, du centre de tri ou du réseau de distribution indique que l'envoi est non distribuable pour cause d'adresse incomplète ou inexacte, de destinataire inconnu, d'étiquette manquante, de refus du destinataire ou de la douane, etc., et demande des instructions pour le traitement ultérieur de l'envoi.
- c) Procédures à suivre par l'agent transmettant la notification:
 - 1° L'agent doit indiquer le motif de la non-distribution et fournir l'adresse et/ou les coordonnées de la personne de contact du bureau où se trouve l'envoi, en vue de la prise de mesures ultérieures.
 - 2° L'agent au point de destination devrait indiquer la période durant laquelle l'envoi sera conservé au dépôt.
- d) Procédures à suivre par l'agent transmettant une réponse: l'agent doit fournir l'adresse et le numéro de téléphone exacts du destinataire ainsi que des instructions concernant les mesures à prendre.
- e) En l'absence de réponse de l'opérateur désigné d'origine, l'opérateur désigné de destination devrait retourner l'envoi à la fin de la période de rétention ou considérer l'envoi comme abandonné, selon les instructions de l'expéditeur figurant sur les formules CP 71/CP 72.

5.5.2 «Damaged (item damaged)» (Avarie (envoi avarié))

- a) Définition: l'opérateur désigné de destination peut signaler un envoi avarié et demander des suggestions concernant son traitement ultérieur (formule CP 78), ou fournir des informations sur le traitement de l'envoi et présenter la formule CN 24 (art. RC 155).
- b) L'opérateur désigné de destination doit adresser une notification de perte ou d'avarie de marchandises à l'opérateur désigné d'origine par écrit dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la date à laquelle la perte ou l'anomalie a été constatée.
- c) En cas d'avarie non apparente, l'opérateur désigné de destination doit adresser une notification à l'opérateur désigné d'origine dans les quarante-huit heures suivant la date de distribution. Dans ce cas, le procès-verbal CN 24 doit être transmis via le système de réclamations par Internet.

5.5.3 «Delayed (item delayed)» (Retard (retard dans la distribution))

L'opérateur désigné de destination utilise cette notification pour signaler à l'opérateur désigné d'origine les envois dont la distribution est retardée.

5.5.4 «*Customs (item retained by Customs: documentation required)*» (*Douane (envoi retenu en douane: documentation exigée)*)

- a) Définition: l'envoi ou une partie de son contenu est retenu(e) ou saisi(e) par les autorités douanières ou par une autre entité gouvernementale. Cette notification a pour objet d'obtenir les documents nécessaires à la mainlevée douanière. L'opérateur désigné de destination doit transmettre une preuve de la saisie (formule CN 13) à l'opérateur désigné d'origine ou générer un code de motif 19 ou 64 de la liste de codes 111 pour l'événement EME.
- b) L'opérateur désigné d'origine doit fournir les informations demandées par le pays de destination. En l'absence de réponse, le pays de destination peut retourner l'envoi au pays d'origine à la fin du délai de garde.

5.5.5 «*Operational irregularity*» (*Anomalie d'ordre opérationnel*)

Cette notification sert à signaler tout type d'anomalie d'ordre opérationnel empêchant l'opérateur désigné de destination d'assurer le traitement/la distribution de l'envoi.

5.5.5.1 «*Reply rating*» (*Evaluation des réponses*)

- a) Le système d'évaluation a pour objet de fournir des indications sur la qualité des réponses et sur le degré de conformité avec les procédures du service à la clientèle dont font preuve les agents. Il ne s'intéresse pas aux performances en matière de respect des délais. Il s'agit d'un mécanisme permettant aux agents du service à la clientèle d'exprimer immédiatement leur mécontentement au sujet de la qualité et/ou de la conformité d'une réponse fournie dans le cadre du système de réclamations par Internet. A titre d'exemple, il n'est en général pas suffisant d'informer le partenaire du statut intermédiaire d'un envoi. L'agent doit prendre des mesures pour faire passer l'envoi à l'étape finale du traitement, conformément à la requête.
- b) En cas de réponse insatisfaisante, l'agent doit évaluer la réponse en choisissant une option dans une liste déroulante. Des remarques peuvent être ajoutées et il est recommandé d'utiliser cette option pour expliquer le problème.
- c) L'agent peut choisir parmi les options suivantes:
 - 1° «*Procedures not complied with*» (*Non-respect des procédures*): la réponse fournie est incomplète ou les informations fournies ne correspondent pas à la requête.
 - 2° «*Conflicting information*» (*Informations contradictoires*): les dernières informations fournies par l'agent et la réponse antérieure sont contradictoires et aucune explication n'est fournie.
 - 3° «*Unfriendliness*» (*Manque d'amabilité*): emploi d'un langage inapproprié.
 - 4° «*WPOD not provided*» (*Preuve écrite de la distribution non fournie*): en réponse à une requête concernant une preuve écrite de la distribution, la signature n'a pas été fournie.
 - 5° «*CN 18 not provided (Formule CN 18 non fournie)*»: la formule CN 18 demandée n'a pas été fournie.
- d) Afin d'assurer la pertinence et l'objectivité de l'évaluation, il convient d'appliquer certains principes:
 - 1° L'évaluation ne devrait pas être liée au statut de l'envoi.
 - 2° L'évaluation ne devrait pas être fondée sur des sentiments personnels.
 - 3° Les événements relatifs au suivi, la qualité des éléments fournis dans la requête et la complexité du cas doivent être pris en considération (il convient d'établir une distinction entre le cas et l'agent qui a tenté de fournir une aide).
- e) Il est recommandé de n'utiliser l'outil d'évaluation que pour le dernier niveau de la tâche, lorsque la réponse semble non concluante pour le client et que la tâche est susceptible d'être réactivée.
- f) Aucun délai n'est prévu pour l'évaluation, mais celle-ci ne peut être effectuée qu'après réception de la réponse et avant la clôture manuelle de la demande de renseignements.

6. Colis en transit à découvert

Des colis en transit à découvert peuvent impliquer deux opérateurs désignés ou plus. Avant d'envoyer une demande de renseignements à l'opérateur désigné de transit et/ou de destination, le centre de traitement des réclamations de l'opérateur d'origine doit d'abord vérifier que les délais de transport de bout-en-bout et l'heure d'arrivée permettent l'arrivée du colis dans le pays de transit ou de destination.

6.1 *L'envoi n'a pas atteint sa destination finale et aucune information sur l'acheminement n'est disponible*

Si un envoi n'a pas atteint sa destination finale et qu'aucune information sur l'acheminement n'est disponible dans le système de suivi et de localisation, l'opérateur désigné d'origine peut envoyer une demande de renseignements à l'opérateur désigné de transit en créant la requête adaptée dans le cadre d'une demande émise par le biais du système de réclamations par Internet.

- Mesures à prendre par l'opérateur désigné d'origine: si un envoi n'a pas atteint sa destination finale et qu'aucune information sur l'acheminement n'est disponible dans le système de suivi et de localisation, l'opérateur désigné d'origine peut envoyer une demande de renseignements à l'opérateur désigné de transit en procédant à la première étape du processus relatif au traitement des demandes de niveau 1 dans le cadre du système de réclamations par Internet.
- Mesures à prendre par l'opérateur désigné de transit:
 - Collecter des informations.
 - Dès réception d'un avis de réclamation concernant un colis, l'agent chargé du traitement des réclamations:
 - consulte le système de suivi et de localisation;
 - obtient le reçu relatif à l'expédition de la part du centre aéropostal ou du port d'arrivée;
 - détermine si un bulletin de vérification CP 78 a été émis par le bureau d'échange;
 - envoie une demande de renseignements initiale au bureau d'échange d'origine pour obtenir des informations sur l'acheminement de l'envoi.
 - Prendre contact avec le centre de traitement des réclamations des clients de l'opérateur désigné d'origine: l'agent du centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné de transit fournit au centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine toutes les informations disponibles relatives au colis concerné, à savoir:
 - les coordonnées du bureau d'échange de transit;
 - les coordonnées du bureau d'échange de destination;
 - le numéro de la dépêche et du récipient;
 - une copie de la feuille de route CP 87 (le cas échéant).
 - Si la dépêche ou l'envoi ne sont pas arrivés, l'agent du centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné de transit fournit au centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine un bulletin de vérification CP 78 confirmant que l'envoi et/ou la dépêche ne sont pas arrivés.
 - La réponse est envoyée via le système de réclamations par Internet par l'agent du centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné de transit à son homologue dans le pays d'origine, qui transmet ensuite l'information à l'opérateur désigné du pays de la destination finale. Le système crée une nouvelle requête entre l'opérateur désigné d'origine et l'opérateur désigné du pays de la destination finale.

6.2 *L'envoi a été transmis*

Si le système indique que l'opérateur désigné de transit a transmis l'envoi à sa destination finale:

- L'opérateur désigné d'origine peut rediriger sa demande de renseignements vers l'opérateur désigné du pays de la destination finale. Le système crée une nouvelle requête entre l'opérateur désigné d'origine et l'opérateur désigné du pays de la destination finale, comprenant les informations fournies par l'opérateur désigné de transit.
- Le client peut être informé que l'envoi a été transmis.

6.3 *L'envoi n'est pas parvenu jusqu'à l'opérateur désigné de transit*

Le client apprend qu'aucune information relative à la distribution n'est disponible, et l'opérateur désigné d'origine peut adresser une requête à l'opérateur désigné de transit.

- Le système indique que l'envoi est arrivé dans le pays de transit, mais aucune information concernant l'acheminement n'est disponible.
- Les dernières données de scannage transmises par le pays de transit concernent les événements EMD et EMJ ou un événement ultérieur (EME, EMG, EMH), et il n'existe aucune donnée indiquant que le colis a été retourné à l'expéditeur ou saisi par les autorités douanières. Le colis est considéré comme perdu dans le pays de transit:
 - La responsabilité de l'opérateur désigné de transit est engagée.
 - L'agent du centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné de transit autorise son homologue dans le pays d'origine à entamer le processus d'indemnisation.
 - Cette autorisation est fournie via le système de réclamations par Internet au moyen d'un code d'autorisation saisi avec la réponse finale. Le code d'autorisation doit être fourni avec la réponse finale, dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la réception de la demande de niveau 2.
 - La procédure de demande de renseignements est close. L'agent chargé du traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine en informe le client.
- Les dernières données de scannage transmises par le pays d'origine concernent l'événement EMC ou un événement antérieur (EMA ou EMB), et l'opérateur désigné de transit a émis un bulletin de vérification concernant le fait que la dépêche et/ou le colis ne sont pas arrivés.
 - L'opérateur désigné d'origine peut envoyer une demande de renseignements à l'opérateur désigné du pays de la destination finale pour obtenir une formule CN 18 de la part du destinataire en utilisant la fonction «Redirect» (Rediriger). Cette fonction permet de rediriger les demandes vers l'opérateur désigné du pays de la destination finale.
 - La responsabilité de l'opérateur désigné de transit n'est pas engagée en ce qui concerne les indemnités à verser au client, dans la mesure où il est établi que le pays de transit a bien émis un bulletin de vérification CN 78 pour informer le pays d'origine que le colis faisant l'objet de la demande de renseignements n'a pas été reçu.

6.4 *Les données sur l'acheminement depuis le pays de transit sont disponibles*

Les procédures décrites dans les normes relatives au traitement des demandes de renseignements doivent être suivies. L'opérateur désigné d'origine demande des renseignements à l'opérateur désigné du pays de la destination finale.

- Opérateurs désignés disposant d'un système de suivi et de localisation opérationnel pour les colis:
 - Les dernières données de scannage fournies par le pays de transit concernent l'événement EMC ou EMK, et aucune information n'indique que le colis a été distribué au destinataire (c'est-à-dire en l'absence d'une preuve écrite de la distribution et/ou de la formule CN 18), qu'il a été retourné à l'expéditeur ou qu'il est toujours en transit.
 - Le colis est considéré comme perdu dans le pays de transit, dans la mesure où il est établi que le pays de destination a émis un bulletin de vérification CP 78 informant le pays de transit que le colis en question n'a pas été reçu, conformément aux procédures d'inspection des dépêches décrites dans l'article RC 186 (Vérification des dépêches).
 - Dans le cas où la responsabilité de l'opérateur désigné de transit est engagée:
 - Afin d'obtenir un code d'autorisation de la part de l'opérateur désigné de transit, l'opérateur désigné d'origine redirige sa demande de renseignements, accompagnée du bulletin de vérification CP 78 émis par l'opérateur désigné de destination, vers l'opérateur désigné de transit, au moyen d'une demande de niveau 2.
 - La procédure de demande de renseignements est close. L'agent chargé du traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine en informe le client.

- Pour les opérateurs désignés ne disposant pas d'un système de suivi et de localisation opérationnel:
 - Lorsqu'aucune information n'indique que le colis a été distribué au destinataire (c'est-à-dire en l'absence d'une preuve écrite de la distribution et/ou d'une formule CN 18), il est considéré que le colis a été perdu dans le pays de transit, dans la mesure où il est établi que le pays de destination a émis un bulletin de vérification CP 78 informant le pays de transit que le colis en question n'a pas été reçu, conformément aux procédures d'inspection des dépêches décrites dans l'article RC 186. Cette disposition s'applique aussi aux cas pour lesquels aucune attestation de remise n'a été fournie et que, par conséquent, aucune formule CP 78 n'a été établie.
 - Dans le cas où la responsabilité de l'opérateur désigné de transit est engagée:
 - Afin d'obtenir un code d'autorisation de la part de l'opérateur désigné de transit, l'opérateur désigné d'origine redirige sa demande de renseignements, accompagnée du bulletin de vérification CP 78 émis par l'opérateur désigné de destination, vers l'opérateur désigné de transit.
 - La procédure de demande de renseignements est close. L'agent chargé du traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine en informe le client.
- La responsabilité sera partagée entre l'opérateur désigné de transit et l'opérateur désigné de destination s'il n'est pas possible de déterminer lequel des deux opérateurs désignés est responsable.

7. Responsabilité et indemnisation concernant les colis

7.1 Droit à indemnité

Selon les dispositions de l'article 23 de la Convention de l'UPU, l'expéditeur d'un colis a droit à une indemnité en cas de perte, de vol ou d'avarie. L'expéditeur se réserve le droit de se désister de ses droits par écrit en faveur du destinataire. Dans ce cas, les dispositions en matière de responsabilité de l'organisation postale fournissant l'indemnité s'appliquent. Le désistement n'est pas nécessaire dans les cas où l'expéditeur et le destinataire sont une seule et même personne. L'expéditeur ou le destinataire peut autoriser un tiers à accepter l'indemnité, à condition que la loi autorise une telle pratique.

7.2 Montant maximal de l'indemnité

L'application des règles en matière de responsabilité des opérateurs désignés concernant les colis est régie par les dispositions de l'article RC 154. Cet article détermine le montant maximal de l'indemnité pour les colis internationaux, sauf dans les cas où les opérateurs désignés ont un accord réciproque à cet égard. Le montant comprend la valeur du contenu du colis et ne dépend pas de la responsabilité du partenaire expéditeur envers ses clients. En outre, l'expéditeur a droit au remboursement des droits et taxes payés lors du dépôt de l'envoi.

Note: les montants maximaux indiqués à l'article RC 154 ne s'appliquent pas aux colis avec valeur déclarée, pour lesquels la valeur maximale est fixée par l'opérateur désigné d'origine.

7.3 Conditions d'indemnisation

Un client peut demander une indemnisation pour tout colis perdu ou avarié (y compris lorsque le contenu est partiellement avarié ou manquant).

Toutes les communications concernant une indemnité doivent être transmises uniquement via le système de réclamations par Internet. Dans ce cas, l'agent de l'opérateur désigné chargé du traitement des réclamations dans le pays de destination saisit un code d'autorisation dans le système de réclamations par Internet. Ce code d'autorisation doit être fourni dans le délai convenu (trente jours ouvrables).

7.4 Détermination de la responsabilité

La détermination de la responsabilité dépend en dernier ressort de la question de savoir si le colis a été perdu ou avarié, et à quel endroit. L'opérateur désigné de destination est responsable uniquement des colis postaux perdus ou avariés munis d'un code à barres conforme à la norme S10 de l'UPU.

7.4.1 Procédure pour les colis perdus

- Si la responsabilité de l'opérateur désigné de destination est engagée:
 - l'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations fournit le code d'autorisation, et l'agent de l'opérateur désigné d'origine chargé du traitement des réclamations lance la procédure d'indemnisation;
 - l'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations informe son service comptable de la réponse concluante de niveau 1 ou 2 et lui transmet les informations pertinentes (code d'autorisation, pays d'origine, numéro du code à barres du colis et montant réclamé) déjà fournies par le centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine;
 - après le versement de l'indemnité à l'expéditeur, le service comptable de l'opérateur désigné d'origine réclame le paiement du montant de cette indemnité à l'opérateur désigné de destination, en se basant sur les données comptables inscrites dans la formule CN 48, qui comprendra le code d'autorisation lié à la demande ayant été close; dans les cas où l'expéditeur se désiste de ses droits en faveur du destinataire, aucune réclamation ne peut être formulée par le pays d'origine si le colis a été perdu ou avarié dans le pays de destination; dans ces cas, le pays de destination doit verser l'indemnité au destinataire.
- Si la responsabilité de l'opérateur désigné d'origine est engagée, aucun code d'autorisation de l'opérateur désigné de destination n'est nécessaire. Le centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine appliquera ses procédures internes en matière d'indemnisation des clients.

7.4.2 Procédure pour les colis avariés

7.4.2.1 Si la responsabilité de l'opérateur désigné de destination est engagée

- Les bureaux d'échange sont responsables de la vérification de l'état de tous les colis UPU arrivants. Lorsque le système de suivi et de localisation indique qu'un colis a fait l'objet d'un scannage EMD (message EMSEVT), et en l'absence d'un rapport sur les dommages joint à un bulletin de vérification CP 78 le jour même du scannage EMD, le pays de destination est responsable de toute avarie signalée ultérieurement par le destinataire ou subie durant le transport vers ce dernier. En règle générale, tout colis avarié trouvé sur le réseau est signalé au moyen d'un procès-verbal CN 24 établi par les agents d'exploitation et envoyé au bureau d'échange et au centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine. Le procès-verbal CN 24 devrait inclure les informations suivantes:
 - Numéro du code à barres du colis.
 - Numéro et date de la dépêche.
 - Poids indiqué sur le document et poids constaté.
 - Noms et adresses du destinataire et de l'expéditeur.
 - Brève description de l'avarie.
 - Conditions d'emballage (emballages intérieur et extérieur).
 - Précisions concernant le traitement du colis (réexpédié en vue de sa distribution, éliminé, etc.).
- L'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations informe son service comptable du résultat de la demande de renseignements envoyée et fournit les informations pertinentes (code d'autorisation, pays d'origine, numéro du code à barres du colis et montant réclamé).
- En cas d'avarie, une indemnité peut être réclamée par le destinataire si celui-ci a accepté le colis.

7.4.2.2 *Si la responsabilité de l'opérateur désigné d'origine est engagée*

- Si une avarie est constatée dans le pays d'origine, un rapport sur les dommages local doit être établi par les agents d'exploitation et envoyé au centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné qui prendra contact avec le client et demandera des instructions sur la marche à suivre. Le versement de l'indemnité est géré par l'opérateur désigné d'origine, conformément à sa réglementation interne.
- Si seul l'emballage du colis a été avarié et que le contenu de ce dernier est intact, l'opérateur désigné expéditeur devrait réparer l'emballage, fermer solidement le colis et informer son agent chargé du traitement des réclamations avant de réexpédier le colis vers le pays de destination. Une étiquette spéciale est apposée sur le colis pour indiquer qu'il a été remis en état dans le pays d'origine. En outre, un procès-verbal CN 24 comprenant les informations ci-après devra être établi:
 - Numéro du code à barres du colis.
 - Numéro et date de la dépêche.
 - Poids indiqué sur le document et poids constaté.
 - Noms et adresses de l'expéditeur et du destinataire.
 - Brève description de l'avarie.
 - Précisions concernant les mesures prises pour réparer l'emballage endommagé.

7.4.2.3 *S'il est impossible de déterminer si le colis a été avarié entre les événements EMC et EMD, la responsabilité est partagée entre les deux opérateurs désignés concernés, et le montant de l'indemnité versée à l'opérateur désigné de destination est réduit de moitié*

7.4.3 *Procédure à suivre en cas de retour inexpliqué d'un envoi*

- L'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations fournit le code d'autorisation, et l'agent de l'opérateur désigné d'origine chargé du traitement des réclamations lance la procédure de remboursement.
- L'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations informe son service comptable de la réponse concluante de niveau 1 et lui transmet les informations pertinentes (code d'autorisation, pays d'origine, numéro du code à barres du colis et montant réclamé) déjà fournies par le centre de traitement des réclamations de l'opérateur désigné d'origine.
- A la suite du remboursement des taxes d'affranchissement payées à l'expéditeur, le service comptable de l'opérateur désigné d'origine réclame le paiement de ce montant à l'opérateur désigné de destination, en se basant sur les données comptables de la formule CN 48, qui comprendra le code d'autorisation lié à la demande ayant été close.

7.5 *Codes d'autorisation et règlements financiers*

7.5.1 *Code d'autorisation*

Le système de réclamations par Internet ne prévoit pas de format particulier pour le code d'autorisation fourni par l'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations à la suite de la réponse fournie à la demande d'enquête exhaustive. L'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations est libre de décider du format à adopter pour le code d'autorisation.

7.5.2 *Règlement financier*

Le règlement des comptes relatifs au versement d'une indemnité pour les colis perdus ou avariés est effectué par les services comptables des opérateurs désignés concernés au moyen de la formule CN 48 (Compte. Sommes dues à titre d'indemnité) utilisée pour l'échange de données essentielles. Cette procédure est décrite dans les articles RC 207 et RC 208.

7.6 Paiement de l'indemnité

- L'agent de l'opérateur désigné de destination chargé du traitement des réclamations informe son service comptable du résultat de la demande de niveau 1 ou 2 envoyée et fournit les informations pertinentes (code d'autorisation, pays d'origine, numéro du code à barres du colis et montant réclamé).
- Après le paiement de l'indemnité à l'expéditeur, l'opérateur désigné d'origine réclame le montant convenu avec l'opérateur désigné du pays de destination au moyen de la formule CN 48, qui comprend le code d'autorisation lié à l'enquête qui a été close.

8. Normes en matière de service à la clientèle – Contrôle de la qualité

Le Bureau international est chargé de fournir aux membres des rapports mensuels et semestriels sur la performance de chaque opérateur désigné en matière de service à la clientèle.

8.1 Principaux indicateurs de performance

- Réponses dans les délais: réponses envoyées dans le délai convenu pour les demandes de niveau 1 ou 2.
- Délai d'ouverture de la demande.
- Délai de requalification du niveau 1 vers le niveau 2.
- Messages en suspens: demandes de renseignements auxquelles il n'a pas été répondu dans le délai prescrit et auxquelles il n'a toujours pas été répondu lors de l'établissement du rapport.
- «Resolution rate» (Taux de résolution à la suite de la première réponse): cet indicateur mesure le pourcentage de réclamations n'ayant pas donné lieu à une requalification à la suite de la première réponse. Autrement dit, cet indicateur mesure le nombre de clients satisfaits par la réponse fournie au terme de l'enquête de niveau 1.
- «Total duration» (Durée totale jusqu'à la réponse définitive): cet indicateur mesure le délai écoulé entre la première demande et la dernière réponse concernant un même identifiant d'envoi (tâche). Les messages de notification ne sont pas pris en considération parce qu'ils ne font pas partie de la tâche.

8.2 Horaires de travail

- a) Il appartient à chaque centre de renseignements d'établir ses heures et jours d'ouverture (heure locale) et de publier ces données dans le Recueil des colis postaux en ligne, pour information.
- b) Aux fins d'évaluation, il est tenu compte de huit heures consécutives de travail par jour ouvrable et de cinq jours ouvrables par semaine, tant qu'ils sont enregistrés directement dans le système de réclamations par Internet.
- c) Il est toujours tenu compte de l'heure locale.

8.3 Enregistrement des jours fériés

- a) Aux fins de l'évaluation de la performance du service à la clientèle pour les colis, seuls les jours fériés indiqués dans le système de réclamations par Internet seront considérés comme valables. Le système de réclamations par Internet permet aux responsables de soumettre individuellement les jours de fermeture de leurs centres de renseignements.
- b) Les mises à jour concernant les jours fériés doivent être faites via le Recueil des colis postaux en ligne. Le Bureau international transférera ces informations au fournisseur du service du système de réclamations par Internet.
- c) Les messages à diffusion générale concernant les jours fériés envoyés via le système de réclamations par Internet ne sont transmis que pour information et ne seront pas pris en considération aux fins d'évaluation, à moins que les procédures correctes aient été suivies.
- d) Les jours fériés qui ne sont pas signalés dans les données soumises annuellement doivent être indiqués dès que possible. Les demandes tardives et supplémentaires doivent être soumises au Bureau international et ne seront prises en compte que si elles sont approuvées.

8.4 Force majeure

Lorsqu'un opérateur désigné fait face à une situation considérée comme un cas de force majeure, il doit suivre la procédure pertinente adoptée par l'UPU. Toutes les informations en la matière sont publiées sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/activites/colis/force-majeure.html).

8.5 Quotes-parts territoriales d'arrivée pour 2016 – Élément de service 4 (performance minimale)

Le respect des normes en matière de service à la clientèle a un impact positif sur les quotes-parts territoriales d'arrivée. Chaque opérateur désigné qui utilise systématiquement le système de réclamations par Internet selon les conditions énoncées à l'article RC 195.3 pourra prétendre à une prime sur la base de l'article RC 195.4 (élément de service 4).

Le Bureau international vérifiera et, le cas échéant, validera l'élément de service 4 sur la base des rapports transmis par le fournisseur du système commun de réclamations par Internet de l'UPU. Pour obtenir la prime liée à l'utilisation du système de réclamations par Internet, un opérateur désigné doit:

- avoir utilisé le système de réclamations par Internet avec tous les opérateurs désignés ayant adopté ce système;
- atteindre un objectif de performance minimal pour les réponses dans les délais, tel qu'établi à l'article RC 150.3ter.3.

Note: ce critère sera utilisé durant l'année de transition (2015) et aura un impact sur les quotes-parts territoriales d'arrivée pour 2016.

8.6 Recueil des colis postaux en ligne

Une partie du Recueil des colis postaux en ligne est consacrée au service à la clientèle et aux centres de renseignements. Chaque opérateur désigné doit y publier les informations qui le concernent et les tenir à jour.

Bulletin de contact**Service à la clientèle et système de réclamations par Internet**

Chaque opérateur désigné doit informer le Bureau international en cas de modification des coordonnées de ses agents de liaison en remplissant ce bulletin et en le renvoyant dès que possible à l'adresse suivante:

Bureau international
 Direction des opérations et de la technologie
 Programme «Amélioration de la qualité» (colis)
 Weltpoststrasse 4
 3000 BERNE 15
 SUISSE

Télécopie: (+41 31) 350 31 10
 Adresse électronique: parcels@upu.int

| | |
|-------------------|--|
| Opérateur désigné | |
|-------------------|--|

Contact pour le système de réclamations par Internet – Veuillez indiquer ci-après les coordonnées de la ou des personnes que vous souhaitez désigner comme agents de liaison pour les communications concernant le guide opérationnel et les améliorations à apporter au système de service à la clientèle. Cette personne reçoit aussi les fiches d'évaluation du service des colis du système de réclamations par Internet (mensuelles et semestrielles).

| | | | |
|----------------------|--|------------------------------|-----------------------------|
| Nom et prénom | | <input type="checkbox"/> Mme | <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | | | |
| Adresse | | | |
| Téléphone | | Télécopie | |
| Adresse électronique | | | |

| | | | |
|----------------------|--|------------------------------|-----------------------------|
| Nom et prénom | | <input type="checkbox"/> Mme | <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | | | |
| Adresse | | | |
| Téléphone | | Télécopie | |
| Adresse électronique | | | |

| | | | |
|----------------------|--|------------------------------|-----------------------------|
| Nom et prénom | | <input type="checkbox"/> Mme | <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | | | |
| Adresse | | | |
| Téléphone | | Télécopie | |
| Adresse électronique | | | |

Notification par courrier électronique**Système de réclamations par Internet**

Veuillez remplir ce bulletin et le renvoyer par télécopie ou courrier électronique à l'adresse suivante:

Bureau international
 Direction des opérations et de la technologie
 Programme «Amélioration de la qualité» (colis)
 Weltpoststrasse 4
 3000 BERNE 15
 SUISSE

Télécopie: (+41 31) 350 31 10

Adresse électronique: parcels@upu.int

| | |
|--|--|
| Opérateur désigné | |
| Accepte de recevoir une notification par courrier électronique des requêtes transmises via le système de réclamations par Internet | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |

Veuillez indiquer ci-dessous les coordonnées de la ou des personnes désignées pour recevoir les notifications par courrier électronique:

| | |
|----------------------|--|
| Nom et prénom | <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | |
| Adresse électronique | |

| | |
|----------------------|--|
| Nom et prénom | <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | |
| Adresse électronique | |

| | |
|----------------------|--|
| Nom et prénom | <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M. |
| Fonction/titre | |
| Adresse électronique | |

Performance du service à la clientèle du service des colis

La qualité du service à la clientèle du service des colis se traduit par les résultats obtenus dans le traitement des demandes de renseignements au moyen du système de réclamations par Internet. Les rapports de performance montrent les résultats des opérateurs désignés sur la base de divers indicateurs de performance.

I. Indicateurs de performance du système de réclamations par Internet

Réponse dans les délais

Cet indicateur de performance mesure le pourcentage de toutes les réponses envoyées dans le délai convenu. Les réponses tardives et l'absence de réponse sont également indiquées.

Taux de résolution des demandes de renseignements après le premier niveau d'enquête

Cet indicateur de performance mesure le pourcentage de demandes de renseignements comportant une seule interaction (une requête et une réponse) dans le cadre de la tâche. La réponse finale est jugée satisfaisante (pas de requalification) et le dossier est clos manuellement ou automatiquement.

Dossiers clos dans un délai de trente jours ouvrables

Cet indicateur de performance mesure le pourcentage de demandes de renseignements dont le traitement n'a pas duré plus de trente jours ouvrables. Le temps écoulé entre la première requête et la dernière réponse dans le cadre de la tâche ne dépasse pas trente jours ouvrables. La réponse finale (de niveau 1 ou 2) est jugée satisfaisante et le dossier est clos manuellement ou automatiquement.

Délai de consultation

Cet indicateur de performance mesure le temps pris pour consulter les requêtes et les réponses reçues, autrement dit le temps écoulé entre l'apparition du message (requête ou réponse) dans le dossier et son ouverture par l'agent du centre de renseignements. Le résultat est indiqué sous forme de valeur moyenne.

Délai de requalification

Cet indicateur de performance mesure le temps pris pour faire passer l'enquête concernant la demande de renseignements du niveau 1 au niveau 2, autrement dit le temps écoulé entre la réponse de niveau 1 et la requête de niveau 2 créée par l'agent. Le résultat est indiqué sous forme de valeur moyenne.

II. Rapports de performance – Méthode de calcul

La méthode de calcul utilisée pour les rapports de performance du système de réclamations par Internet est fondée sur les dossiers clos (automatiquement ou manuellement) durant la période couverte par les rapports.

Tous les rapports sont générés par le fournisseur du système (International Post Corporation) le dixième jour ouvrable du mois suivant et ils sont distribués aux membres le quinzième jour ouvrable, au plus tard.

Les jours fériés et les jours non ouvrés sont exclus du calcul, pour autant qu'ils soient publiés dans le système. Il incombe à l'opérateur désigné de veiller à ce que ces informations soient actualisées, afin qu'elles puissent être prises en considération lorsque des rapports sont générés.

Rapport de performance du système de réclamations par Internet

Ce rapport a pour objet de présenter la qualité globale du service à la clientèle du service des colis. Tous les résultats sont les totaux des différents rapports de performance présentés sur une période de treize mois.

Rapport de synthèse du système de réclamations par Internet (rapport mensuel et semestriel)

Le rapport de synthèse comprend un résumé des résultats du pays. Il présente les résultats concernant les requêtes, d'une part, et les réponses, d'autre part. Les indicateurs inclus dans ce rapport sont analysés en détail dans des rapports distincts. En outre, le rapport comprend un calcul des résultats obtenus sur la base de l'indicateur «Qualité des réponses du service à la clientèle».

Délais (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport indique le nombre total des demandes de renseignements reçues/envoyées et le nombre de tâches closes et prises en considération pour l'établissement des rapports. Il comprend aussi une ventilation de ce total sur la base des réponses reçues:

- «Total number» (Nombre total): total des réponses au cours de la période considérée.
- «On-time %» (Pourcentage de réponses dans les délais): réponses envoyées dans le délai de réponse convenu.
- «Late %» (Pourcentage de retards): réponses envoyées en retard (en dehors du délai de réponse convenu).
- «No reply %» (Pourcentage d'absence de réponse): pas de réponse jusqu'à la clôture de la tâche.
- «Average time to open requests/replies» (Délai moyen d'ouverture des requêtes/réponses).
- «SUMs sent/received» (Messages SUM envoyés/reçus).

Chaque indicateur est présenté sous la forme d'une valeur totale, et une ventilation est effectuée selon le niveau d'enquête.

Durée (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport présente divers indicateurs de performance liés à la durée de la tâche:

- Durée moyenne de la tâche par niveau d'enquête et total.
- Taux de résolution après le premier niveau d'enquête.
- Délai moyen de requalification du niveau 1 vers le niveau 2.
- Taux de réactivation des tâches (à savoir les cas non résolus dans le délai fixé).
- Pourcentage de dossiers clos pour les niveaux 1 et 2.

Qualité et anomalies (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport montre l'utilisation des messages concernant la qualité (QUM et SUM) par niveau d'enquête ainsi que le total. Pour les partenaires transmettant des réponses, l'évaluation des réponses est également indiquée.

Notifications (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport montre l'utilisation des messages de notification, leur requalification vers le premier niveau d'enquête ainsi que le délai moyen d'ouverture des réponses aux messages.

Motifs des demandes de renseignements (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport indique le nombre total de demandes de renseignements envoyées/reçues. Il comprend aussi une ventilation par type de requête. Ce rapport a pour objet de présenter les motifs des demandes de renseignements des clients.

Gestion du temps (rapport mensuel et semestriel)

Ce rapport indique les résultats obtenus par rapport à l'indicateur temporel. Le temps pris pour ouvrir la demande de renseignements et y répondre ainsi que le temps non utilisé selon les différents types de requête donnent une idée de l'efficacité du processus d'enquête.

III. Terminologie propre au service à la clientèle du service des colis – Définitions

«Calendar days» (Jours civils)

Les calculs exprimés en jours civils tiennent compte des week-ends et des jours non ouvrés des centres de renseignements concernés.

«Closed case» (Dossier clos)

Une demande de renseignements peut être close de deux façons:

- Clôture manuelle: lorsque la réponse finale est jugée satisfaisante par le partenaire ayant formulé la requête et que la demande est close manuellement au moyen du bouton «Close case» (Clôture le dossier).
- Clôture automatique: lorsqu'aucune mesure supplémentaire (requalifications) n'a été prise pendant une période de trente jours à compter de la date de la dernière réponse.

«COD amount not received» (Montant du remboursement non perçu)

L'expéditeur prétend que le montant du remboursement n'a pas été réglé alors que l'envoi a été distribué.

«Customs investigation» (Enquête douanière)

L'envoi ou une partie de son contenu est retenu(e) ou saisi(e) par les autorités douanières locales ou un autre service gouvernemental. Cette requête a pour objet d'obtenir les documents nécessaires à la mainlevée douanière. L'envoi est considéré comme étant sous la garde des autorités douanières si une preuve de la saisie (formule CN 13) a été transmise à l'opérateur d'origine ou si les codes de motif 19 ou 64 ont été générés. Les postes ne sont pas responsables de la mainlevée douanière, seulement de la collaboration entre le client et les autorités douanières.

«Damage/missing contents» (Contenu avarié/manquant)

Lors de l'une des étapes du traitement, il a été constaté que tout ou partie du contenu de l'envoi était avarié ou manquant. Cette requête a pour objet d'informer l'opérateur désigné partenaire de l'incident.

«Disputed» (Contestation)

L'expéditeur conteste la distribution d'un envoi, alors que le système de suivi et de localisation indique que l'envoi a été distribué.

«Due date» (Date échéance)

Date à laquelle une réponse doit avoir été donnée à la demande de renseignements.

«Escalation» (Requalification)

Lorsque la réponse de niveau 1 n'est pas satisfaisante pour l'auteur de la demande de renseignements (réponse non concluante), l'enquête peut passer au niveau 2. Le délai entre une réponse de niveau 1 et une requête de niveau 2 est appelé «Escalation time» (Délai de requalification).

«Explanation for delayed delivery/processing» (Explication concernant un retard au niveau de la distribution/du traitement)

La distribution de l'envoi ne s'est pas effectuée dans les délais prévus par les normes de distribution.

«Inquiry» (Demande de renseignements)

Demande de renseignements transmise via le système de réclamations par Internet concernant un envoi postal. Les rapports de performance indiquent la qualité de service des opérateurs concernant les demandes de renseignements reçues et envoyées.

«*Inquiry resolution*» (*Résolution des demandes de renseignements*)

Pourcentage des demandes de renseignements ayant obtenu une réponse concluante et satisfaisante pour l'auteur de la demande. Une demande de renseignements est considérée comme résolue si elle est close manuellement par l'auteur de la demande ou automatiquement trente jours civils après la dernière interaction dans le cadre du système de réclamations par Internet.

«*Item found undeliverable*» (*Envoi considéré comme non distribuable*)

L'opérateur de destination juge l'envoi non distribuable et demande à l'opérateur d'origine des instructions pour le traitement ultérieur de l'envoi.

«*Level 1 (L1) and level 2 (L2)*» (*Niveau 1(L1) et niveau 2 (L2)*)

Il existe deux niveaux d'enquête dans le cadre du système de réclamations par Internet. Chaque niveau comprend une requête et une réponse. Les notifications et les messages concernant la qualité (QUM et SUM) ne sont pas considérés comme un niveau d'enquête distinct.

«*Missent/redirected/transit*» (*Envoi mal acheminé/réexpédié/en transit*)

L'envoi a été acheminé vers un pays qui ne correspond pas à la bonne destination. Cette requête a pour objet de localiser l'envoi et d'obtenir des informations détaillées en matière de transit ainsi que des instructions concernant le traitement ultérieur de l'envoi.

«*Notification*» (*Notification*)

Message visant à transmettre des informations pratiques sur les envois. Ce type de message est principalement utilisé par l'opérateur de destination pour signaler un problème à l'opérateur d'origine.

«*Notifications received*» (*Notifications reçues*)

Nombre de notifications reçues par l'opérateur pour le suivi.

«*Notifications sent*» (*Notifications envoyées*)

Nombre de notifications envoyées par l'opérateur.

«*Outstanding message*» (*Message en suspens*)

Message auquel l'opérateur n'a pas répondu dans un délai de trente jours à compter de la date de création du message.

«*Partner*» (*Partenaire*)

Pays avec lequel l'opérateur désigné utilise le système de réclamations par Internet pour traiter les demandes de renseignements internationales. Le code ISO est indiqué.

«*Quality update message (QUM)*» (*Message d'actualisation concernant la qualité – QUM*)

Indique les problèmes en matière de qualité liés à la demande de renseignements. L'opérateur peut y répondre.

«*Reactivation*» (*Réactivation*)

La tâche est conçue de manière à comporter deux niveaux d'enquête (niveaux 1 et 2). A la suite d'une réponse de niveau 2, la tâche peut être requalifiée, et cette requalification est considérée comme une réactivation de la tâche.

«*Replying partner*» (*Partenaire fournissant une réponse*)

Opérateur fournissant une réponse via le système de réclamations par Internet.

«*Reply rating*» (*Evaluation des réponses*)

L'agent du service à la clientèle peut évaluer les réponses insatisfaisantes reçues dans le cadre du système de réclamations par Internet en choisissant un motif dans la liste fournie à cet effet.

«*Reply time*» (*Délai de réponse*)

Délai prévu pour formuler une réponse à une demande de renseignements dans le cadre du système de réclamations par Internet. Ces délais sont définis dans le Manuel des colis postaux pour chaque type de requête et niveau d'enquête.

«*Request for change, correct address, redelivery or return/stop delivery of the item*» (*Demande de modification, de correction de l'adresse, de redistribution, de renvoi ou d'interruption de la distribution de l'envoi*)

L'expéditeur demande au pays de destination d'apporter des modifications aux informations sur le destinataire ou que des mesures spécifiques soient prises dans le cadre du processus de distribution (redistribution, interruption de la distribution ou retour de l'envoi).

«*Requesting partner*» (*Partenaire formulant une requête*)

Opérateur formulant une requête (aux niveaux 1 ou 2, ou notification) dans le cadre du système de réclamations par Internet.

«*Status update message (SUM)*» (*Message d'actualisation concernant l'état de l'envoi – SUM*)

Message créé pendant que la tâche est ouverte. Il fournit des informations sur une demande de renseignements en cours de traitement.

«*Unexplained return of item*» (*Retour inexpliqué de l'envoi*)

L'envoi est retourné sans explication et l'expéditeur demande des clarifications.

«*Update/confirmation of item status*» (*Mise à jour/confirmation du statut de l'envoi*)

Il n'existe aucune information sur le statut de l'envoi dans le pays de destination, la date d'échéance est dépassée et les informations disponibles sont contradictoires ou peu claires. Cette requête vise à obtenir des données de suivi ou des clarifications ainsi que des informations sur le traitement ultérieur de l'envoi pour garantir sa distribution.

«*Workflow*» (*Tâche*)

Ensemble des communications concernant un envoi échangées dans le cadre du traitement des demandes de renseignements. La tâche comprend toutes les communications (messages) échangées dans le cadre du système de réclamations par Internet. Une tâche peut comprendre une ou plusieurs demandes de renseignements, autrement dit plusieurs niveaux d'enquête.

«*Workflow duration*» (*Durée de la tâche*)

Temps écoulé entre la première requête et la dernière réponse créée dans le cadre du système de réclamations par Internet.

«*Workflows received*» (*Tâches reçues*)

Les rapports de performance indiquent les résultats des opérateurs concernant les tâches ayant fait l'objet d'une réponse.

«*Workflows sent*» (*Tâches transmises*)

Les rapports de performance indiquent les résultats des opérateurs concernant les tâches ouvertes.

«*Working hours*» (*Horaires de travail*)

Huit heures consécutives (heure locale) par jour de travail. Les jours non ouvrés (week-ends, jours fériés, etc.) sont exclus, pour autant qu'ils soient enregistrés dans le système.

«*WPOD – Written proof of delivery*» (*Preuve écrite de la distribution*)

Des informations relatives à la distribution sont disponibles dans le système de suivi et de localisation, mais l'expéditeur demande le nom de la personne ayant réceptionné l'envoi ainsi qu'une copie de la signature.

Types de requête – Système de réclamations par Internet

Cette annexe a pour objet d'aider les utilisateurs à choisir le motif approprié lorsqu'ils demandent des informations à leurs partenaires. Il est obligatoire de choisir un motif pour toutes les demandes de renseignements entre opérateurs désignés.

Le tableau ci-après montre:

- le motif de la demande et sa désignation dans la liste «To do» (A faire);
- l'opérateur désigné chargé des actions requises;
- le délai de réponse pour chaque type de requête et s'il s'agit d'une notification ou d'une demande de renseignements;
- les niveaux des demandes de renseignements et les cas auxquels ils s'appliquent;
- certaines conditions d'utilisation de chaque motif et des remarques y relatives.

Types de requêtes – Système de réclamations par Internet

| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|---|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| 1 | «Update/confirmation item status» (Mise à jour/confirmation du statut de l'envoi) | Status | Origine | L1-3 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables | Il n'existe aucune information concernant le statut de l'envoi dans le pays de destination, la date d'échéance est dépassée et les informations disponibles sont contradictoires ou peu claires. Cette requête vise à obtenir ou à clarifier les données de suivi et à obtenir des informations relatives au traitement ultérieur de l'envoi en vue d'assurer sa distribution. | L'expéditeur déclare que le destinataire n'a pas reçu l'envoi et que les informations de suivi et localisation ne sont pas satisfaisantes. Le destinataire indique n'avoir pas reçu l'envoi tout en reconnaissant que celui-ci a bien été expédié. L'arrivée du sac n'a pas été confirmée (pas de message RESDES). L'arrivée du sac a été confirmée (message RESDES mais pas d'événement EMD). | Demande: l'événement EMC doit exister. Si l'événement EME a été enregistré, l'agent doit utiliser la requête n° 5 «Customs investigation». S'il manque l'événement EMD, il convient de vérifier le délai de transit entre l'origine et la destination, de manière à ne pas créer une demande avant la date d'arrivée prévue. Les liaisons aériennes et les délais de transit devraient être pris en considération. Réponse: L'agent doit vérifier le système de suivi interne et/ou effectuer une recherche afin d'obtenir un statut précis de l'envoi. Si l'envoi est arrivé (EMD), indiquer l'heure d'arrivée, les mesures prises pour assurer la distribution de l'envoi et la date de distribution prévue. |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|--|-----------------------------------|--|---|--|--|---|
| 2 | «Request for change/correct address, and redelivery or return/stop delivery of the item» (Demande de modification ou de correction de l'adresse, de redistribution, de retour ou d'interruption de la distribution de l'envoi) | Change | Origine | L1-5 jours ouvrables | L'expéditeur demande au pays de destination de modifier les coordonnées du destinataire ou de procéder à d'autres actions spécifiques dans le cadre du processus de distribution (redistribution, interruption de la distribution, retour de l'envoi). | L'expéditeur demande une correction de l'adresse parce que cette dernière est incorrecte ou incomplète. Demander une nouvelle distribution si l'expéditeur ou le destinataire affirment qu'aucune tentative de distribution n'a été effectuée, ou si le destinataire ne peut pas aller retirer l'envoi au guichet de la poste. Arrêter la distribution et retirer l'envoi. | <p><i>Demande:</i> le numéro de téléphone du destinataire est nécessaire à la réalisation des actions prévues.</p> <p>La poste formulant la requête (poste d'origine) doit comprendre que la requête peut ne pas aboutir lorsqu'elle est envoyée avant l'arrivée de l'envoi au bureau d'échange (scannage EMD), car la poste de destination peut ne pas être en mesure de conserver la requête en cas de retard dans le transport de l'envoi.</p> <p><i>Réponse:</i> l'opérateur de distribution doit prendre des mesures conformément à la demande formulée et informer l'expéditeur des actions effectuées.</p> |
| 3 | «Written proof of delivery (WPOD)» (Preuve écrite de la distribution (WPOD)) | WPOD | Origine | L1-10 jours ouvrables | Les informations relatives à la distribution sont disponibles dans le système de suivi et localisation, mais l'expéditeur demande le nom du destinataire ainsi qu'une copie de sa signature. | | <p><i>Demande:</i> les données de l'événement EMI ou une réponse à un message antérieur annonçant que l'envoi a été distribué sont obligatoires.</p> <p><i>Réponse:</i> l'agent doit fournir une copie de la preuve écrite de la distribution ou de la formule CN 18 signée, ainsi que des informations détaillées de la livraison de la part du destinataire.</p> |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|---|-----------------------------------|--|---|--|---|---|
| 4 | «Disputed delivery» (Distribution contestée) | Disputed | Origine | L2-15 jours ouvrables | L'expéditeur conteste la distribution d'un envoi, alors que le système de suivi et de localisation indique que l'envoi a bien été distribué. | L'expéditeur conteste la distribution; cette requête a pour objet d'obtenir des informations supplémentaires sur la distribution. | <i>Demande:</i> les données de l'événement EMI ou une réponse à un message antérieur annonçant que l'envoi a été distribué sont obligatoires. <i>Réponse:</i> l'agent doit fournir une formule CN 18 signée. Si l'agent ne peut fournir la formule en question, l'envoi doit être considéré comme perdu. |
| 5 | «Customs investigation» (Enquête douanière) | Customs | Origine/ destination | L1-7 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables Notification | L'envoi ou une partie de son contenu a été retenu(e) ou saisi(e) par les autorités douanières ou par une autre autorité publique; la demande vise à obtenir les documents nécessaires à la mainlevée par la douane. L'envoi est sous la garde des autorités douanières si une formule CN 13 (Procès-verbal. Informations en cas de saisie d'un envoi postal) a été transmise à l'opérateur d'origine ou si les codes de motif 19 ou 64 ont été générés. Les postes ne sont pas responsables de la mainlevée douanière, seulement de la collaboration entre le client et les autorités douanières. | L'expéditeur demande des instructions relatives à la mainlevée par la douane. | <i>Demande:</i> si des données relatives à l'événement EME existent, l'envoi est retenu par les autorités douanières. Le motif doit figurer dans les systèmes de suivi. Le tout dernier motif pour retenir un envoi en douane est l'absence ou la non-concordance de la facture ou de la formule CN 23. L'expéditeur ou le destinataire doivent fournir ces documents à l'autorité douanière. Il est possible d'envoyer ces documents par le système de réclamations par Internet ou directement au bureau des douanes. <i>Réponse:</i> l'agent doit indiquer les conditions nécessaires à la mainlevée, les coordonnées de l'autorité douanière, ou l'heure du dédouanement si l'envoi n'est plus retenu en douane. |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|---|-----------------------------------|--|---|---|--|--|
| 6 | «Damage/missing content» (Contenu avarié/manquant) | Damage | Origine/ destination | L1-7 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables Notification | Il a été constaté lors de chaque étape du traitement que le contenu de l'envoi était avarié ou manquant; cette requête doit permettre d'informer l'opérateur désigné partenaire à ce sujet. | Le personnel d'exploitation du bureau d'échange, du centre de tri ou du réseau de distribution signale que le contenu de l'envoi est avarié ou manquant. En cas de dommage caché, le destinataire peut faire une demande de vérification dans le délai spécifié par la législation nationale (en général vingt-quatre heures au plus tard après la distribution). | <i>Demande:</i> si cette demande est formulée par l'opérateur qui a constaté le dommage, une formule CN 24 (Procès-verbal d'irrégularité) doit lui être jointe, puis les mesures prévues dans ce cas prises. <i>Réponse:</i> l'agent doit fournir des instructions concernant l'élimination de l'envoi et l'indemnisation de l'expéditeur. Pour la détermination de la responsabilité, se reporter aux instructions prévues à cet effet dans le guide opérationnel. |
| 7 | «Misdirected/redirected/transit» (Envoi mal acheminé/réexpédié/ en transit) | Transit | Origine/ destination | L1-7 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables | L'envoi a été dirigé vers un pays de destination erroné; la demande vise à localiser l'envoi et à communiquer des informations de transit et des instructions pour le traitement ultérieur. | L'opérateur désigné d'origine découvre qu'il y a eu une erreur de tri ou de transmission et informe le pays de transit de la voie à suivre pour réacheminer correctement l'envoi. Le pays de transit découvre que l'envoi est arrivé en fausse direction ou sans étiquette de distribution ni adresse et requiert de nouvelles instructions pour le traitement de l'envoi. | <i>Demande:</i> l'agent doit fournir des informations complètes sur l'acheminement de la dépêche et des instructions de réexpédition. <i>Réponse:</i> la réponse à cette demande doit contenir des informations de transit ou d'acheminement telles que: code du bureau d'échange, date et numéro de la dépêche, précisions concernant l'acheminement, etc. |
| 8 | «Explanation for delayed delivery/processing» (Explication du retard de la distribution/ du traitement) | Exp. Delay | Origine | L1-5 jours ouvrables Notification | La distribution de l'envoi ne s'est pas effectuée dans les délais prévus par les normes de distribution. | La distribution a été retardée par rapport aux normes de distribution et l'expéditeur cherche à en connaître la raison. | <i>Demande:</i> une demande de ce type doit être formulée si un événement EMH/EMI (tentative de distribution/ distribué) a eu lieu. |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|--|-----------------------------------|--|---|---|---|---|
| | | | | | | | <i>Réponse:</i> l'agent communique le motif du retard même si l'opérateur désigné de distribution n'est pas responsable du retard de livraison. |
| 9 | «Unexplained return of item» (Retour inexpliqué de l'envoi) | Unex. Ret. | Origine | L1-5 jours ouvrables | L'envoi est retourné sans motif; l'expéditeur demande des explications. | L'expéditeur déclare que l'envoi lui a été retourné sans motif précis. | <i>Demande:</i> l'agent doit fournir l'adresse complète du destinataire et une copie de l'étiquette d'adresse. <i>Réponse:</i> l'agent doit fournir un motif valable, même s'il s'agit d'une erreur d'exploitation. Il n'y a pas de responsabilité en cas d'erreur d'exploitation; la réponse doit être factuelle. |
| 10 | «COD amount not received» (Montant du remboursement non perçu) | COD | Origine | L1-7 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables | L'expéditeur affirme que le montant du remboursement n'a pas été transmis bien que l'envoi ait été distribué. | Si l'opérateur désigné offre un service d'envois contre remboursement, ce type de demande doit servir à communiquer les coordonnées pour le transfert d'argent. | |
| 11 | «Advice of delivery (AR)» (Avis de réception (AR)) | AR | Origine | L1-7 jours ouvrables L2-15 jours ouvrables | L'expéditeur déclare que l'avis de réception n'a pas été renvoyé. | | <i>Demande:</i> l'agent doit indiquer le motif de la non-distribution et fournir l'adresse et/ou les coordonnées de la personne de contact du bureau où se trouve l'envoi, afin de prendre des mesures ultérieures. Le délai de garde doit aussi être indiqué. |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

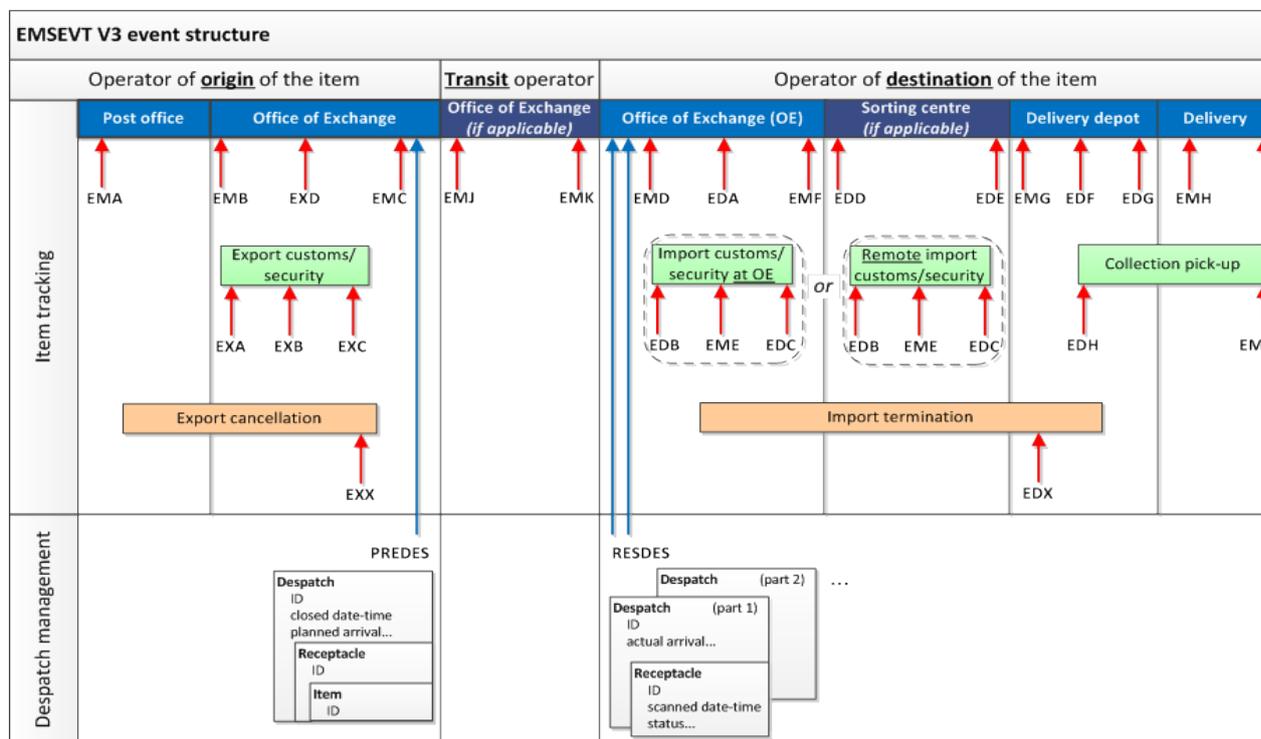
| N° | Type de requête | Désignation dans la liste «To Do» | Opérateur désigné responsable ¹ | Niveau de la demande de renseignements ¹ | Définition | Cas de figure | Conditions de création d'une demande/réponse (non limitatif) |
|----|---|-----------------------------------|--|---|--|--|---|
| | | | | | | | <p><i>Réponse:</i> l'agent communique le changement d'adresse et de numéro de téléphone du destinataire et fournit des instructions sur les mesures à prendre.</p> <p>La réponse est facultative. En l'absence de réponse de l'opérateur désigné d'origine, l'opérateur désigné de destination doit retourner l'envoi à la fin du délai de garde.</p> |
| 12 | «Item is undeliverable» (Envoi non distribuable (notification)) | Undeliverable | Destination | Notification | L'opérateur désigné de destination n'a pas pu distribuer l'envoi et demande à l'opérateur désigné d'origine de nouvelles instructions pour le traitement de l'envoi. | Le personnel d'exploitation du bureau d'échange, du centre de tri ou du réseau de distribution indique que l'envoi est non distribuable pour cause d'adresse incomplète ou inexacte, de destinataire inconnu, d'étiquette manquante, de refus du destinataire ou de la douane, etc., et demande des instructions pour le traitement de l'envoi. L'envoi doit être conservé jusqu'à communication de la décision par l'opérateur d'origine – si le délai de garde n'a pas expiré. | <p><i>Demande:</i> l'agent doit indiquer le motif de la non-distribution et fournir l'adresse et/ou les coordonnées de la personne de contact du bureau où se trouve l'envoi, afin de prendre des mesures ultérieures. Le délai de garde doit aussi être indiqué.</p> <p><i>Réponse:</i> l'agent communique le changement d'adresse et de numéro de téléphone du destinataire et fournit des instructions sur les mesures à prendre.</p> <p>La réponse est facultative. En l'absence de réponse de l'opérateur désigné d'origine, l'opérateur désigné de destination doit retourner l'envoi à la fin du délai de garde.</p> |

¹ Identifie l'opérateur désigné à l'origine de la demande.

¹ Indique les niveaux pouvant être utilisés et les délais de réponse correspondants, et si la demande peut ou non faire office de notification.

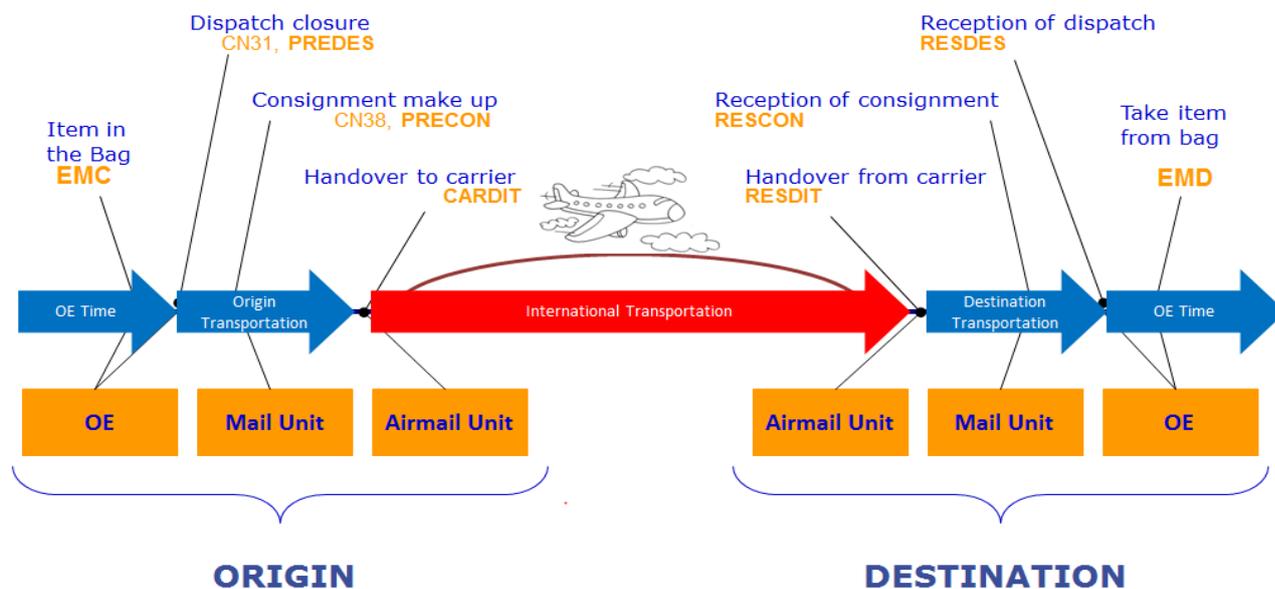
Temps de réponse indiqué en jours ouvrables.

Circuit d'exploitation – Evénements relatifs au suivi des envois



| | |
|-----|---|
| EMA | Dépôt/ramassage |
| EMB | Arrivée au bureau d'échange de départ |
| EXA | Présentation de l'envoi aux services douaniers/de sécurité à l'exportation |
| EXB | Rétention de l'envoi par les services douaniers/de sécurité à l'exportation |
| EXC | Retour de l'envoi par les services douaniers/de sécurité à l'exportation |
| EXD | Rétention de l'envoi au bureau d'échange de départ |
| EXX | Annulation de l'exportation |
| EMC | Départ du bureau d'échange de départ |
| EMJ | Arrivée au bureau d'échange de transit |
| EMK | Départ du bureau d'échange de transit |
| EMD | Arrivée au bureau d'échange d'arrivée |
| EDA | Rétention au bureau d'échange d'arrivée |
| EDB | Présentation de l'envoi aux services douaniers à l'importation |
| EME | Rétention en douane à l'importation |
| EDC | Retour de l'envoi par les services douaniers (importation) |
| EMF | Départ du bureau d'échange d'arrivée |
| EDD | Arrivée de l'envoi au centre de tri |
| EDE | Départ de l'envoi du centre de tri |
| EMG | Arrivée au bureau de distribution |
| EDF | Envoi retenu à l'entrepôt du bureau de distribution |
| EDG | Départ de l'envoi pour distribution physique |
| EDH | Arrivée de l'envoi au point de collecte (à retirer par le destinataire) |
| EDX | Annulation de l'importation |
| EMH | Vaine tentative de distribution (physique) |
| EMI | Remise finale |

Circuit d'exploitation – Processus de transport



Événements en matière de transport

- PC PRECON (Expédition créée au point d'origine)
- RC RESCON (Arrivée de l'expédition au point de destination)
- PD PREDES (Dépêche confectionnée au point d'origine)
- RD RESEDES (Arrivée de la dépêche au point de destination)
- CT CARDIT (Récipient chargé – Courrier-avion uniquement)
- RT RESDIT (Récipient déchargé – Courrier-avion uniquement)

Important: les données relatives aux événements en matière de transport sont toujours générées au niveau des récipients.

Scannage des données relatives aux événements concernant les colis – De quoi s’agit-il et que faire?

La présente annexe a pour objet d’informer les utilisateurs du système de réclamations par Internet des événements enregistrés tout au long du circuit d’exploitation et de fournir une définition de ces événements.

Elle vise à permettre aux utilisateurs de mieux comprendre l’enregistrement des événements relatifs aux colis à chaque étape de la chaîne de transmission, de manière qu’ils puissent à leur tour mieux informer leurs clients et formuler des demandes de renseignements plus précises entre utilisateurs du système.

Scannage des données relatives aux événements – De quoi s’agit-il et que faire?

Le tableau ci-après est conçu pour guider les utilisateurs du système de réclamations par Internet et les aider à prendre les mesures adéquates et à formuler des demandes de renseignements plus précises concernant le scannage des diverses données relatives aux événements. Il a aussi pour but d’éviter les demandes du genre «Quel est le statut de l’envoi?», quand la réponse se trouve dans la définition de l’événement signalé.

Les partenaires qui utilisent EMSEVT v.3 y trouveront des événements intermédiaires plus précis. Les événements transmis par EMSEVT v.1 figurent sur fond blanc. Les événements transmis par EMSEVT v.3 apparaissent sur fond orange.

| <i>Type d'événement</i> | <i>Descriptif de l'événement</i> | <i>De quoi s'agit-il?</i> | <i>Que faire?</i> | <i>Remarques</i> |
|-------------------------|---------------------------------------|---|--|-------------------------------|
| EMA | Dépôt/ ramassage | <p>Événement indiquant le lieu et l’heure de dépôt de l’envoi. Une fois cet événement créé, l’envoi est prêt pour le traitement dans le réseau postal.</p> <p>Ce scannage est effectué dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un envoi est déposé par un expéditeur au guichet de la poste; un reçu est fourni à l’expéditeur. – Un envoi est pris en charge par une société de messagerie auprès d’un expéditeur. – Un reçu de paiement des taxes d’affranchissement a été imprimé à la suite d’un dépôt/achat en ligne. | <p>Ne pas envoyer de demande de renseignement au partenaire de destination. Toutes les dispositions nécessaires sont prises au point d’origine:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vérifier si l’envoi a déjà quitté le pays d’origine. – Dans l’affirmative, réclamer la documentation à titre de confirmation. – Vérifier l’heure/la date de l’événement EMC et suivre les instructions concernant ce dernier. (L’absence de données de suivi peut susciter des questions de la part du destinataire/ de l’opérateur de destination). | Événements au point d’origine |
| EMB | Arrivée au bureau d’échange de départ | Événement indiquant que l’envoi est arrivé au bureau d’échange de départ et est prêt pour le traitement. | | |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|--|--|------------|-----------|
| EXA | Présentation de l'envoi aux services douaniers/ de sécurité à l'exportation | <p>Si la réglementation/législation nationale prévoit que les envois doivent être présentés aux services douaniers à l'exportation, ce scannage est effectué au moment où l'envoi doit être présenté aux autorités douanières et n'est plus sous le contrôle de l'opérateur désigné.</p> <p>Si la réglementation/législation nationale prévoit que les envois doivent être présentés aux services de sécurité à l'exportation, ce scannage est effectué au moment où l'envoi doit être présenté aux autorités chargées de la sécurité et n'est plus sous le contrôle de l'opérateur désigné.</p> | | |
| EXB | Rétention de l'envoi par les services douaniers/ de sécurité à l'exportation | <p>Ce scannage est effectué lorsque les autorités douanières ou les autorités chargées de la sécurité décident de retenir l'envoi. Une telle décision peut être prise pour des raisons de sécurité, en cas de documents manquants, si des formalités administratives doivent être remplies ou si l'envoi renferme des objets interdits ou des contrefaçons.</p> <p>Note: il est important d'utiliser les codes appropriés pour les envois retenus en douane concernant cet événement. La liste de codes à utiliser est la liste «UPU CL 111 – Item customs retention codes».</p> | | |
| EXC | Retour de l'envoi par les services douaniers/ de sécurité | <p>Ce scannage est effectué lorsque l'envoi revient sous le contrôle de l'opérateur désigné après sa présentation aux services douaniers ou de sécurité à l'exportation ou après sa mainlevée par les autorités douanières ou les autorités chargées de la sécurité à l'exportation, et qu'il est prêt pour son traitement ultérieur.</p> <p>Note: il est important d'utiliser les codes appropriés pour les envois ayant reçu la mainlevée douanière pour cet événement. La liste de codes à utiliser est: «UPU CL 201 – Customs release status codes».</p> | | |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|--|---|------------|-----------|
| EXD | Rétention de l'envoi au bureau d'échange de départ | <p>Ce scannage est effectué lorsqu'il est décidé de retenir un envoi au bureau d'échange d'expédition avant de l'insérer dans la dépêche. Cela peut être le cas lorsqu'un envoi est endommagé ou que l'adresse est manquante et que des recherches supplémentaires sont nécessaires.</p> <p>Ce scannage peut aussi être effectué en cas d'absence des documents d'exportation (facture, licence d'exportation), si l'envoi doit faire l'objet de contrôles de sécurité supplémentaires ou si le vol n'est pas prévu avant un certain temps.</p> <p>Note: il est important d'utiliser les codes correspondant aux actions et aux motifs liés à cet événement. Les listes de codes à utiliser sont les listes 112 et 113. Certaines combinaisons des codes de ces listes sont aussi autorisées.</p> | | |
| EXX | Annulation de l'exportation | <p>Ce scannage peut être effectué lorsqu'il est décidé d'annuler l'exportation de l'envoi. Cela peut être le cas si l'envoi doit être retourné à l'expéditeur, à sa demande. Une telle décision peut aussi être prise pour des raisons de sécurité, lorsqu'il est découvert qu'un envoi est interdit à l'exportation, etc. Cela peut arriver à n'importe quel moment entre les événements EMA et EMC. Dans certains cas, l'annulation de l'exportation peut aussi être décidée après l'événement EMC, lors du retour de l'envoi par les services de sécurité.</p> <p>Note: il est important d'utiliser le code d'action approprié pour cet événement. La liste de codes à utiliser est la liste «CL 112 – Item event reason codes».</p> | | |

| <i>Type d'événement</i> | <i>Descriptif de l'événement</i> | <i>De quoi s'agit-il?</i> | <i>Que faire?</i> | <i>Remarques</i> |
|-------------------------|--------------------------------------|--|--|------------------------------------|
| EMC | Départ du bureau d'échange de départ | <p>Ce scannage est effectué lorsque l'envoi exporté est placé dans un récipient et que la dépêche est confectionnée pour une destination particulière.</p> <p>Note: si cet événement est utilisé en cas de retour d'envois, il est important d'utiliser un code approprié parmi ceux de la liste de codes 112.</p> | <p>Si l'événement EMC a lieu mais que, selon l'heure d'arrivée prévue, l'événement EMD est retardé, l'opérateur d'origine devrait demander à l'opérateur de destination de contrôler les opérations de traitement à l'aéroport/ au bureau d'échange.</p> <p>Il est utile que l'opérateur d'origine dispose du bordereau de livraison de l'expédition indiquant que celle-ci a bien été remise par le transporteur à l'aéroport de destination.</p> | |
| PREDES | Préavis concernant les dépêches | <p>Le message PREDES fournit des informations sur l'expédition d'une dépêche de récipients postaux (p. ex. sacs, caissettes) de la même catégorie et classe de courrier d'un opérateur désigné à un autre. Ce message est généré au bureau d'échange d'origine et envoyé au bureau d'échange de destination. Il sert de notification préalable à l'opérateur désigné de destination, ainsi qu'à des fins de règlement des comptes entre opérateurs désignés. C'est l'équivalent électronique des feuilles d'avis CN 31 et CP 87, des étiquettes des récipients et des listes d'envois.</p> | | Evénements en matière de transport |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|--|--|--|----------------------------------|
| PRECON | Préavis concernant les expéditions | Le message PRECON fournit des informations sur une expédition de dépêches groupée («consignment»), c'est-à-dire un groupe de récipients postaux préparés pour être remis à une compagnie aérienne en vue de leur transport entre les deux opérateurs désignés concernés. Ce message sert de notification préalable à l'opérateur désigné de destination, ce qui permet de faciliter la planification des ressources nécessaires au traitement du courrier arrivant. C'est l'équivalent électronique des copies (envoyées par l'opérateur désigné d'origine à l'opérateur désigné de destination) des bordereaux de livraison CN 38 et CN 41. | | |
| EMJ | Arrivée au bureau d'échange de transit | Ce scannage est effectué lorsqu'un envoi arrive à un bureau d'échange de transit sous la forme d'un envoi en transit à découvert destiné à un autre pays. Il est également effectué lorsqu'un envoi mal dirigé destiné à un autre pays arrive à un bureau d'échange de transit. Ce scannage devrait être transmis à l'opérateur d'origine et, si possible, à l'opérateur de destination. | Utiliser le type de requête «Misdirected/redirected/transit» (Envoi mal acheminé/réexpédié/en transit) pour tenter d'obtenir des informations au sujet de l'état de l'envoi. | Evénements en matière de transit |
| EMK | Départ du bureau d'échange de transit | Ce scannage est effectué lorsque les données relatives à l'événement EMJ (départ du bureau d'échange de transit) ont été scannées pour un envoi en transit et que celui-ci est placé dans un récipient de la dépêche confectionnée pour le pays de destination de l'envoi. Ce message devrait être transmis aux opérateurs désignés d'origine et de destination de l'envoi. Note: il est important d'utiliser un code approprié parmi les codes de la liste «CL 204 – l'item transit stream codes» pour cet événement. | Utiliser le type de requête «Misdirected/redirected/transit» (Envoi mal acheminé/réexpédié/en transit) pour tenter d'obtenir des informations au sujet de l'état de l'envoi. | Evénements en matière de transit |

| <i>Type d'événement</i> | <i>Descriptif de l'événement</i> | <i>De quoi s'agit-il?</i> | <i>Que faire?</i> | <i>Remarques</i> |
|-------------------------|---|---|--|------------------------------------|
| RESCON | Réponse au préavis concernant les expéditions | Le message RESCON confirme que le courrier a été reçu de la compagnie aérienne au centre de traitement du courrier-avion de destination. Il fournit des informations sur les récipients compris dans l'expédition qui ont été scannés par l'opérateur désigné de destination au moment de leur remise, ou peu après, par la compagnie aérienne ou la société de manutention au sol. | | Evénements en matière de transport |
| RESDES | Réponse au préavis concernant les dépêches | Le message RESDES confirme l'arrivée au bureau d'échange de destination et fournit des informations sur les récipients émanant de l'opérateur désigné de destination, avisant ainsi l'opérateur désigné d'origine et confirmant le moment auquel le courrier est prêt pour le traitement. | | |
| EMD | Arrivée au bureau d'échange d'arrivée | Il s'agit du premier scannage de l'envoi après son arrivée et l'ouverture au bureau d'échange d'arrivée. Ce scannage confirme l'arrivée de l'envoi au bureau d'échange d'arrivée. | Lorsque la dépêche est arrivée (RESDES reçu), mais qu'aucun événement EMD concernant l'envoi n'a été enregistré, tous les sacs ou envois sont traités au bureau d'échange d'arrivée. Les données relatives à l'événement EMD peuvent servir à calculer l'heure de distribution probable d'un envoi selon les normes de distribution publiées dans le Recueil des colis postaux en ligne. | Evénements au point de destination |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|--|--|------------|-----------|
| EDA | Rétention au bureau d'échange d'arrivée | <p>Ce scannage est effectué lorsqu'il est décidé de retenir un envoi au bureau d'échange d'arrivée pour cause de dommage ou d'adresse manquante, ou en raison d'une autre anomalie au niveau de l'envoi, donnant lieu généralement à l'établissement d'un bulletin de vérification. Ce scannage est aussi effectué lorsqu'il n'est pas possible de poursuivre le traitement de l'envoi pour une raison n'ayant pas de rapport avec la douane. La raison peut être liée à des questions de sécurité, aux conditions météorologiques ou à d'autres circonstances.</p> <p>Note: il est important d'utiliser les codes appropriés correspondant aux actions et aux motifs associés à cet événement. Les listes de codes à utiliser sont les listes 112 et 113. Certaines combinaisons des codes de ces listes sont aussi autorisées.</p> | | |
| EDB | Présentation de l'envoi aux services douaniers à l'importation | <p>Ce scannage est effectué lorsque l'envoi va être présenté aux autorités douanières pour inspection. Les données relatives à cet événement peuvent être utilisées pour un dédouanement à distance. Un code de la liste 200 indiquera quel est le bureau de douane concerné.</p> <p>Note: il est important d'utiliser un code approprié parmi les codes de la liste «CL 200 – Customs office facility type codes» pour cet événement.</p> | | |

| <i>Type d'événement</i> | <i>Descriptif de l'événement</i> | <i>De quoi s'agit-il?</i> | <i>Que faire?</i> | <i>Remarques</i> |
|-------------------------|--|---|---|------------------------------------|
| EME | Rétention en douane à l'importation | Ce scannage est effectué lorsque la douane décide de retenir l'envoi, par exemple pour le paiement de droits, lorsque le contenu est considéré comme suspect ou lorsque certains documents sont manquants. Note: il est important d'utiliser les codes appropriés concernant la rétention en douane pour cet événement. La liste de codes à utiliser est la liste «CL 111 – Item customs retention codes». | Il arrive que des envois soient retenus longtemps en douane pour diverses raisons. Un document peut manquer et/ou il peut être nécessaire d'informer le destinataire. Dans ces cas, l'opérateur désigné d'origine peut demander à l'opérateur désigné de destination de prendre les dispositions nécessaires. Certains opérateurs désignés fournissent des informations au sujet du motif pour lequel l'envoi est retenu (p. ex. facture manquante). Les délais de dédouanement par pays sont publiés dans le Recueil des colis postaux en ligne. | Evénements au point de destination |
| EDC | Retour de l'envoi par les services douaniers (importation) | Ce scannage est effectué lorsque l'envoi est retourné par les services douaniers et qu'il se trouve sous le contrôle de la poste. Les données relatives à cet événement peuvent être utilisées pour un traitement douanier à distance. Note: il est important d'utiliser un code approprié parmi les codes des listes «CL 201 – Customs release status codes» et «CL 200 – Customs office facility type codes» pour cet événement. | | |
| EMF | Départ du bureau d'échange d'arrivée Note: pour les opérateurs utilisant EMSEVT v1.0, cet événement correspond à «Released from Customs» (Mainlevée). | Ce scannage est effectué lorsqu'un envoi quitte le bureau d'échange, indépendamment des procédures douanières. Il indique que le traitement au bureau d'échange est terminé et que l'envoi est prêt pour son traitement ultérieur (transport vers une autre ville ou un autre centre de tri ou entrepôt de distribution) ou sa distribution. | | |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|-------------------------------------|---|---|-----------|
| | | <p>Note: pour cet événement, il est important d'utiliser les codes appropriés de la liste de codes «CL 202 – Customs classifications codes» et, si les envois sont réexpédiés en vue d'un dédouanement à distance, de la liste «CL 200 – Customs office facility type codes», si les éléments pertinents du message sont utilisés.</p> | | |
| EDD | Arrivée de l'envoi au centre de tri | <p>Si un envoi doit être traité dans un centre de tri après son traitement au bureau d'échange, ce scannage est effectué lors de son arrivée au centre de tri. Un centre de tri est différent d'un bureau de distribution, car les envois ne sont pas distribués à partir du centre de tri, puisqu'il s'agit d'un point intermédiaire de la chaîne de traitement et que les envois sont réexpédiés. Ce scannage peut être effectué à nouveau dans un autre centre de tri. Ce scannage est effectué en cas d'insertion directe d'un envoi dans le réseau du pays de destination en application d'accords bilatéraux. Dans ce cas, ce scannage est le premier scannage à être effectué dans le pays de destination. Si un centre de tri fait office de bureau de distribution pour l'envoi, un scannage EMG devrait être effectué à la place.</p> | | |
| EDE | Départ de l'envoi du centre de tri | <p>Ce scannage est effectué lorsqu'un envoi quitte le bureau de tri. Un envoi peut être réexpédié vers une autre ville ou un autre entrepôt de distribution ou en vue de sa distribution. Ce scannage peut être effectué à nouveau ultérieurement dans un autre centre de tri.</p> | | |
| EMG | Arrivée au bureau de distribution | <p>Ce scannage est effectué lorsque l'envoi arrive au point à partir duquel il ne sera plus réexpédié, sauf pour sa distribution finale. Il peut s'agir d'un bureau ou d'un entrepôt de distribution.</p> | <p>Un retard peut survenir et un traitement urgent de l'envoi peut s'avérer nécessaire. L'opérateur d'origine peut demander que le destinataire soit contacté et que la distribution soit organisée dès que possible.</p> | |

| Type d'événement | Descriptif de l'événement | De quoi s'agit-il? | Que faire? | Remarques |
|------------------|---|---|------------|-----------|
| EDF | Rétention de l'envoi à l'entrepôt de distribution | <p>Ce scannage est effectué:</p> <ul style="list-style-type: none"> – lorsque l'envoi est endommagé, qu'il n'y a pas d'adresse, ou lorsqu'une autre anomalie rend la distribution de l'envoi impossible; – lorsque l'envoi est retenu en attendant que les droits de douane soient acquittés ou que le destinataire remplisse les formalités douanières; – à la demande du client. | | |
| EDG | Départ de l'envoi pour distribution physique | Ce scannage est effectué lorsque l'envoi quitte le bureau de distribution/l'entrepôt de distribution/le centre de tri en vue de sa distribution. | | |
| EDH | Arrivée de l'envoi au point de collecte (à retirer par le destinataire) | <p>Ce scannage indique la date et l'heure d'arrivée de l'envoi à un point de collecte (consigne automatique, boîte postale, boutique, station d'essence, etc.) en vue de son retrait par le destinataire.</p> <p>Ce scannage peut aussi être effectué lorsqu'un envoi arrive à un guichet de la poste, en cas de poste restante, ou à un bureau de douane éloigné où il sera retiré par le destinataire une fois les formalités douanières effectuées. Cet événement est considéré comme un événement final et il met fin au calcul du délai de traitement.</p> | | |
| EDX | Annulation de l'importation | <p>Ce scannage est effectué lorsqu'il est décidé que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'envoi ne sera pas remis au destinataire, par exemple parce qu'il a été saisi par les services douaniers ou de sécurité; – l'envoi sera détruit; – l'envoi sera retourné en l'absence de toute tentative de distribution. <p>Note: il est important d'utiliser les codes appropriés correspondant aux actions et aux motifs associés à cet événement. Les listes de codes à utiliser sont les listes 112 et 113. Certaines combinaisons des codes de ces listes sont aussi autorisées.</p> | | |

| <i>Type d'événement</i> | <i>Descriptif de l'événement</i> | <i>De quoi s'agit-il?</i> | <i>Que faire?</i> | <i>Remarques</i> |
|-------------------------|--|--|---|--|
| EMH | Vaine tentative de distribution (physique) | <p>Ce scannage est effectué à la suite d'une vaine tentative de distribution de l'envoi à l'adresse du destinataire. Cet événement met fin au processus de traitement et, par là même, au calcul du délai de traitement. Pour les envois non distribuables, à la suite d'un nombre convenu de tentatives de distribution, l'opérateur désigné chargé du retour de l'envoi devrait toujours indiquer le motif du retour en rapport avec l'événement EMH.</p> <p>Note: il est important d'utiliser les codes appropriés correspondant aux actions et aux motifs associés à cet événement. Les listes de codes à utiliser sont les listes 112 et 113. Certaines combinaisons des codes de ces listes sont aussi autorisées.</p> | | Evénements au point de destination – Evénements finals |
| EMI | Remise finale | <p>Ce scannage est effectué lorsque l'envoi est remis au destinataire, que la confirmation d'acceptation est obtenue et que la date et l'heure de l'événement sont saisies. Les données de scannage correspondant à cet événement peuvent être saisies directement au moment de la distribution si l'équipement technique et les terminaux portables nécessaires sont disponibles, ou à la fin de la journée, dès le retour des agents de distribution à l'entrepôt de distribution et la saisie des informations pertinentes dans le système de suivi. Lors de cet événement, le calcul du délai de traitement est interrompu, sauf dans les cas où ce scannage est effectué après l'événement EMH et que le calcul du délai de traitement a déjà été interrompu.</p> | <p>En cas de problème avec l'événement EMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'opérateur d'origine peut constater un retard et vouloir en connaître le motif. – L'envoi peut avoir été livré, mais l'expéditeur indique qu'il y a eu une erreur de destinataire; dans ce cas, la procédure d'obtention d'une preuve écrite de la livraison est appliquée. L'opérateur de destination doit vérifier l'identité de la personne ayant réceptionné l'envoi et celle du destinataire: traitement correct ou envoi mal dirigé/ erreur de distribution? Si rien d'autre ne peut être entrepris, il convient d'obtenir une déclaration du destinataire. | |