

## Règles et procédures en matière de force majeure relatives aux rapports sur les colis

### I. Objectif

Le présent document a pour objectif de définir les règles, conditions et procédures concernant les cas de force majeure pouvant influencer sur la performance des opérateurs désignés telle qu'indiquée dans les fiches d'évaluation mensuelles sur le service des colis.

Il devra être approuvé par la Commission 2 (Colis) du Conseil d'exploitation postale (CEP) et pourra être actualisé en fonction des changements apportés à la technologie et aux procédures utilisées par les opérateurs désignés.

### II. Introduction

Au cours des réunions du Groupe «Amélioration de la qualité» de la Commission 2 du CEP et du Groupe «Rémunération» tenues durant la session de mars 2009 du CEP, la question de l'incidence de la force majeure sur la performance des opérateurs désignés a été examinée, et il a été convenu d'étudier plus avant la notion de force majeure et son impact éventuel sur les résultats indiqués dans les fiches d'évaluation mensuelles sur le service des colis.

Il a été noté qu'une conception et une définition communes de la notion de force majeure ont déjà été adoptées par la Coopérative EMS et que le Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» a mis en place des procédures permettant à ses membres d'invoquer la force majeure.

Le document proposé s'inspire du modèle adopté par la Coopérative EMS et il a été adapté aux besoins des opérateurs de services de colis postaux.

Les fiches d'évaluation sur le service des colis, publiées tous les mois, portent essentiellement sur les résultats des membres, la qualité de leurs données de suivi et l'utilisation des messages de préavis d'expédition (PREDES V2 et REDES). Les opérateurs désignés ayant accepté de partager leurs données de suivi reçoivent des fiches comprenant leurs résultats détaillés ainsi qu'un compte rendu des résultats de tous les autres opérateurs désignés.

Actuellement, trois types de fiches d'évaluation sont fournis:

- Fiches d'évaluation indiquant les résultats de tous les opérateurs désignés pour les envois arrivants.
- Fiches sur les envois partants (résultats de chaque opérateur désigné de distribution concernant les envois expédiés par l'opérateur désigné d'origine).
- Fiches sur les envois arrivants (résultats de chaque opérateur désigné de distribution concernant les envois en provenance de chaque opérateur désigné d'origine).

Le présent document comprend une définition de la notion de force majeure, des explications sur les cas éventuels de force majeure et une définition des mesures devant être prises par les opérateurs désignés pour invoquer la force majeure. Tous les cas doivent être considérés dans le contexte de la nécessité de diffuser de nouvelles fiches d'évaluation tenant compte d'un cas de force majeure particulier.

### III. Force majeure – Définition

Dans le contexte spécifique des fiches d'évaluation mensuelles sur le service des colis, la force majeure est définie comme tout événement lors duquel un opérateur désigné manque, sur l'ensemble de son territoire ou uniquement dans les régions touchées, à l'ensemble ou à une partie de ses obligations en matière de qualité de service pour des raisons imprévues, inévitables et indépendantes de sa volonté, et qui ne peuvent être imputées à aucun acte ni à l'absence de prise de mesures préventives par l'opérateur désigné concerné.

### IV. Force majeure

1. La force majeure peut donc comprendre des événements tels que ceux indiqués ci-après:
  - a) Guerre, qu'elle soit déclarée ou non, guerre civile, émeutes et révolutions, actes de piraterie, de sabotage ou de terrorisme.
  - b) Catastrophes naturelles, telles qu'orages violents, cyclones, activité volcanique, tremblements de terre, raz-de-marée, inondations, destruction par la foudre, événements naturels imprévisibles (p. ex. pandémies).
  - c) Explosions, incendies, destruction de machines, d'usines et de tous types d'installations.
  - d) Grèves externes<sup>1</sup> perturbant le service. Aux fins du présent document, une grève interne des employés des postes n'est pas considérée comme un cas de force majeure.
  - e) Grève externe perturbant partiellement le service: la procédure décrite à la lettre d), chiffres 1° et 2°, ne sera mise en œuvre que si l'opérateur désigné fournit, des informations précises sur les régions touchées, ainsi que les codes des bureaux de distribution de ces régions.
  - f) Perturbation des réseaux POST\*Net et/ou GXS
    - Le Centre de technologies postales (CTP) contrôle le réseau POST\*Net.
    - International Post Corporation (IPC) contrôle le réseau GXS.
    - En cas de problème technique sur ces réseaux, le CTP ou IPC doivent en informer le Bureau international dans un délai de vingt-quatre heures.
    - Le Bureau international transmettra les informations reçues à tous les opérateurs désignés au moyen d'un message EmIS.
    - En cas de problème technique sur ces réseaux, le CTP ou IPC doivent en informer le Bureau international dans un délai de vingt-quatre heures.
    - Le Bureau international transmettra les informations reçues à tous les opérateurs désignés au moyen d'un message EmIS.
    - Aux fins de l'établissement des fiches, les jours durant lesquels le service a été perturbé seront exclus de l'évaluation de la performance.

### V. Remarques importantes

- Le Bureau international confirmera dans chaque cas, selon les règles en vigueur, si la force majeure doit être appliquée.
- Moyens d'information pouvant être utilisés pour appuyer une demande d'application de la force majeure: couverture médiatique (articles de presse, bulletins d'information télévisés), bulletins météorologiques (Internet, service météorologique, etc.), déclarations officielles d'organes gouvernementaux, rapports de police, rapports écrits de l'opérateur désigné décrivant la situation, etc.
- Tout manquement à l'obligation d'informer le Bureau international dans les délais indiqués ci-dessous entraînera la non-application de la force majeure et, dans ce cas, de nouvelles fiches d'évaluation ne seront pas diffusées.

<sup>1</sup> Une grève externe est une grève qui n'implique pas l'opérateur désigné, mais qui influe néanmoins sur sa capacité à traiter les colis ou à transmettre des données concernant les colis dans les délais prévus.

## **VI. Application de la force majeure**

- Les opérateurs désignés doivent informer le Bureau international dans les vingt-quatre heures suivant l'événement (jours fériés et chômés non compris) par télécopie ou courrier électronique au moyen de la formule «Partie 1. Invocation de la force majeure en vue de la diffusion de nouvelles fiches d'évaluation mensuelles sur le service des colis – Ouverture d'un dossier».
- Le Bureau international transmettra ces informations à tous les opérateurs désignés au moyen d'un message EmIS.
- Après le rétablissement du service, l'opérateur désigné doit en informer le Bureau international dans un délai de vingt-quatre heures (jours fériés et chômés non compris) par télécopie ou courrier électronique au moyen de la formule «Partie 2. Invocation de la force majeure en vue de la diffusion de nouvelles fiches d'évaluation mensuelles sur le service des colis – Clôture du dossier».
- Le Bureau international transmettra l'information à tous les opérateurs désignés au moyen d'un message EmIS.
- Aux fins de l'établissement des fiches, les envois dont la transmission a été entravée par la perturbation du service seront exclus de l'évaluation de la performance.
- Si la perturbation du service se produit peu avant la fin du mois et qu'elle se poursuit après la date limite fixée pour l'établissement des fiches, portant ainsi sur au moins deux mois, l'opérateur désigné doit prendre contact avec le Bureau international, au plus tard le dernier jour du mois et le 10 du mois suivant pour confirmer que le problème subsiste et indiquer les mesures prises pour le résoudre. Les envois concernés ne seront pas pris en considération dans les fiches pertinentes pour le mois en cours et le mois suivant.
- La procédure décrite ci-dessus s'applique aussi lorsque la perturbation du service n'a touché qu'une partie du pays. Toutefois, dans ce cas, l'opérateur désigné doit indiquer clairement au Bureau international quelles sont les régions touchées et fournir les codes des bureaux de distribution concernés. Dans ces conditions, les envois concernés seront, dans la mesure du possible, exclus de l'évaluation durant la période de perturbation du service.

## **VII. Procédure de recours**

Si le Bureau international, en raison de divergences d'interprétation des règles, ne confirme pas l'application de la force majeure demandée par un opérateur désigné, et que cela a des incidences sur le niveau des quotes-parts territoriales d'arrivée reçues pour la distribution des colis arrivants, l'opérateur désigné peut suivre la procédure de recours prévue dans le contexte des quotes-parts territoriales d'arrivée.