



COMMISSION 1 (POSTE AUX LETTRES)

Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»

(Point 8 de l'ordre du jour)

Rapport du Président

1. Objet	Références/paragraphes
Rapport sur les activités du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service».	§§ 1 à 7
2. Décision attendue	
Prendre note du présent rapport.	§ 7

I. Introduction

1. Selon les dispositions de l'article 4.1 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service», le Président de ce groupe doit présenter à la Commission 1 du Conseil d'exploitation postale (CEP) un rapport annuel sur les activités et les tâches réalisées par le groupe. Celui-ci a été créé par le CEP en novembre 2007 et il est devenu opérationnel en janvier 2008. Il a tenu sa première Assemblée le 25 janvier 2008 et sa deuxième le 5 novembre 2008.

2. Lors de la réunion de la Commission 1 du CEP, en novembre dernier, le Président du groupe a présenté le document CEP C 1 2008.3-Doc 13, comprenant le rapport sur les activités menées par le groupe en 2008 jusqu'à son Assemblée de novembre. Le présent rapport est censé couvrir les activités menées entre novembre 2008 et mars 2009.

II. Election de deux membres du Comité de validation et de révision

3. Conformément aux dispositions de l'article 3.2 du Règlement intérieur du groupe, le Bureau international a tenu une consultation avec les membres du groupe en vue d'obtenir des candidatures de la part des Pays-membres des régions I et IV pour les postes d'experts à pourvoir au Comité de validation et de révision. Le Bureau international a reçu une candidature de la Nouvelle-Zélande (région IV), mais aucune de la part des Pays-membres de la région I. A la suite d'une consultation avec les membres du groupe, et notamment ceux de la région I, il a été convenu qu'un candidat de la Grande-Bretagne pourrait se présenter pour le poste réservé aux membres de la région I, puisqu'aucun candidat de cette région n'avait été proposé à l'issue de cette deuxième tentative.

4. A la suite du vote et de l'élection à l'unanimité des deux candidats, la composition du Comité de validation et de révision était la suivante:

- Président: Morten Rosengreen, du Danemark, pour un mandat de deux ans (2008 et 2009).
- Vice-Président: John Holden, de l'Amérique (Etats-Unis), pour un mandat de deux ans (2008 et 2009).
- Experts:
 - Région I: David Barnes, de la Grande-Bretagne, a remplacé Ladas Giriunas, du Canada, pour un mandat de deux ans (2009 et 2010).
 - Régions II et III: Inger Rydelius, de la Suède, pour un mandat de deux ans (2008 et 2009).
 - Région IV: Michael Lewis, de la Nouvelle-Zélande, a remplacé Kirsten Wech et Kelvin Watson, également de la Nouvelle-Zélande, pour un mandat de deux ans (2009 et 2010).

III. Autres décisions prises par le Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» lors de ses assemblées

5. Le groupe a examiné et traité 27 demandes de participants concernant, entre autres, des cas de force majeure et des modifications des paramètres du système d'évaluation du lien avec la qualité de service. Il a aussi adopté un Manuel de l'utilisateur, au terme d'un processus mené tout au long de 2008 par le biais duquel les membres du groupe ont pu évaluer les versions provisoires du manuel et proposer des améliorations en vue de l'élaboration de la version finale. Le Manuel de l'utilisateur est à présent disponible (en anglais uniquement) sur le site Web de l'Union (www.upu.int/terminal_dues/fr/user_manual.shtml).

6. Par ailleurs, le groupe a adopté des procédures visant à améliorer les règles concernant l'établissement et la modification des paramètres du système d'évaluation du lien avec la qualité de service lorsque des demandes en ce sens sont présentées par des membres du groupe. Ces procédures ont été incorporées dans le Manuel d'utilisateur, avec effet en 2009.

IV. Décision attendue

7. Il est demandé aux membres de la Commission 1 de bien vouloir prendre note du présent rapport.

Berne, le 20 février 2009

Le Président,
Morten ROSENGREEN

**COMMISSION 1 (POSTE AUX LETTRES)****Présentation d'une proposition de modification de l'article 10 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»**

(Point 8 de l'ordre du jour)

Proposition du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»

1. Objet	Références/paragraphes
Proposition de modification de l'article 10 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service».	§§ 1 à 8 et annexe 1
2. Décision attendue	
Approuver la proposition visant à modifier l'article 10 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service», en supposant que ce dernier l'aura entérinée lors de son Assemblée du 30 mars. Cette proposition peut être maintenue telle quelle, révisée, voire retirée en fonction des résultats de l'Assemblée du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service».	§ 8 et annexe 1

I. Introduction

1. L'article 10 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» renferme des dispositions concernant la force majeure. Les §§ 2 et 5 de cet article sont libellés comme suit:

«2. Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du membre qui l'invoque et qui l'empêche de tenir ses engagements dans le domaine du lien entre frais terminaux et qualité de service. Un membre du Groupe d'utilisateurs ne saurait être réputé avoir manqué à ses obligations s'il peut démontrer que le manquement était dû à un empêchement échappant raisonnablement à son contrôle, qu'il ne pouvait raisonnablement prévoir ni l'empêchement considéré ni ses incidences sur son aptitude à assumer ses responsabilités au moment de son adhésion au système de lien avec la qualité de service et/ou au Groupe d'utilisateurs et qu'il n'aurait raisonnablement pas pu éviter cet empêchement, ou tout au moins ses conséquences. Les cas de grève des employés postaux ne constituent pas un cas de force majeure.

5. L'effet du cas de force majeure invoqué doit avoir duré au moins cinq jours consécutifs pour fonder la demande d'exception.»

2. Les dispositions actuelles sur la force majeure ont un caractère général et ne tiennent pas compte du fait que, dans des circonstances exceptionnelles, des facteurs externes peuvent provoquer des grèves internes et compromettre sérieusement la capacité d'un opérateur désigné à exercer ses fonctions. Le groupe a estimé qu'il pourrait être justifié de faire une exception pour les opérateurs désignés confrontés à ce type de grève. Par ailleurs, d'autres opérateurs désignés recevant du courrier de l'opérateur désigné concerné peuvent aussi être touchés par les effets de la grève.

II. Proposition du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»

3. Pour faire face à ce genre de situation, le groupe a établi des procédures qui pourraient être appliquées lors de l'examen des demandes d'exception formulées par les membres en cas de grève interne ou externe due à des circonstances exceptionnelles ou à des cas de force majeure. Il est prévu d'incorporer ces procédures dans le Manuel de l'utilisateur du groupe.

4. S'agissant des grèves, il est précisé, dans les dispositions actuelles relatives à la force majeure, qu'une grève des employés postaux ne constitue pas un cas de force majeure. Ainsi, aucune déduction n'est autorisée pour les opérateurs désignés touchés par une grève au sein de leur propre organisation, au motif qu'un opérateur désigné a toujours un certain degré de contrôle ou de responsabilité par rapport à la situation ayant conduit à la grève.

5. Il convient cependant de noter que les dispositions actuelles ne tiennent pas compte du fait que d'autres opérateurs désignés recevant du courrier de l'opérateur désigné concerné peuvent aussi être touchés par la grève. Les opérateurs désignés recevant du courrier d'un autre opérateur désigné touché par une grève reçoivent en général des quantités de courrier anormalement élevées dans un court laps de temps immédiatement après la fin de la grève. La possibilité de faire une exception pour ces opérateurs désignés devrait être envisagée.

6. Dans des circonstances exceptionnelles, des facteurs externes peuvent parfois entraîner une grève interne et constituer une grave menace pour un opérateur désigné. Dans ce cas, la grève peut être complètement indépendante de la volonté de l'opérateur désigné. La possibilité d'une exception pour ce type de grève devrait être envisagée, à condition que l'opérateur désigné concerné puisse fournir des éléments de preuve – corroborés par un organe externe compétent, tel que le régulateur postal national, le ministère compétent ou un vérificateur externe – selon lesquels:

- la grève résulte de facteurs indépendants de la volonté de l'opérateur désigné;
- la grève a une incidence sur la capacité de l'opérateur désigné de remplir les obligations liées au service universel, autrement dit que la grève menace la survie de l'entreprise ou qu'elle entraîne une transformation radicale de celle-ci;
- il a pris toutes les mesures raisonnables pour empêcher la grève ou en atténuer les effets;
- la défaillance en matière de qualité de service est une conséquence directe de la grève;
- la durée de la grève est suffisante pour que l'on puisse la distinguer de difficultés passagères (p. ex. si elle dure des semaines plutôt que des jours) et entraîne des perturbations des services durant un laps de temps prolongé (séries de grèves réparties dans le temps concernant la ou les mêmes questions);
- il s'agit d'une grève d'ampleur nationale ou suffisamment étendue pour être considérée comme revêtant un caractère fondamental (les conflits locaux ne devraient pas être pris en considération); la gravité de la grève devrait être déterminée en fonction du nombre d'employés impliqués et des secteurs touchés.

7. Selon les dispositions actuelles de l'article 10, l'effet du cas de force majeure invoqué doit avoir duré au moins cinq jours consécutifs. Le groupe a estimé que cette durée était longue et il a souhaité la ramener à trois jours consécutifs. Par ailleurs, il n'existe actuellement aucune distinction entre la durée de la grève touchant l'opérateur désigné et les effets de cette grève (p. ex. l'augmentation des quantités de courrier arrivant reçues d'un opérateur désigné touché par la grève). Afin de lever tout doute quant à la durée pouvant justifier une exception, les règles proposées prévoient le nombre minimal de jours qu'une grève doit durer pour que l'opérateur désigné affecté puisse invoquer une exception. Il conviendrait aussi de fixer la durée que la grève ne doit pas dépasser pour qu'un opérateur désigné puisse invoquer une exception.

III. Décision attendue

8. Il est demandé à la Commission 1 du Conseil d'exploitation postale d'approuver la proposition figurant en annexe 1, visant à modifier l'article 10 du Règlement intérieur du groupe, en supposant que le groupe l'aura entérinée lors de son Assemblée du 30 mars. Cette proposition peut être maintenue telle quelle, révisée, voire retirée en fonction des résultats de l'Assemblée du groupe.

Berne, mars 2009

Le Président,

Morten ROSENGREEN

Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»

Article 10 – Cas de force majeure

1. Tout membre peut invoquer un cas de force majeure pour motiver une demande d'exception.
2. Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du membre qui l'invoque et qui l'empêche de tenir ses engagements dans le domaine du lien entre frais terminaux et qualité de service. Un membre du Groupe d'utilisateurs ne saurait être réputé avoir manqué à ses obligations s'il peut démontrer que le manquement était dû à un empêchement échappant raisonnablement à son contrôle, qu'il ne pouvait raisonnablement prévoir ni l'empêchement considéré ni ses incidences sur son aptitude à assumer ses responsabilités au moment de son adhésion au système de lien avec la qualité de service et/ou au Groupe d'utilisateurs et qu'il n'aurait raisonnablement pas pu éviter cet empêchement, ou tout au moins ses conséquences. Les cas de grève des employés postaux ne constituent pas un cas de force majeure. Toutefois, les cas de grève des employés postaux survenant dans des circonstances particulières peuvent être examinés par le Groupe d'utilisateurs, conformément aux procédures décrites dans le Manuel de l'utilisateur.
3. La demande, dûment motivée, doit être adressée au Secrétariat, par lettre recommandée, par télécopie ou par courrier électronique, accompagnée de toutes les pièces justificatives.
4. Le délai pour déposer la demande d'exception est de trente jours suivant la fin de l'événement motivant la demande (envoyée par lettre recommandée, par télécopie ou par courrier électronique). Faute de respect de ce délai, la demande est irrecevable.
5. L'effet du cas de force majeure invoqué doit avoir duré au moins ~~enq~~ trois jours consécutifs pour fonder la demande d'exception.
6. Le Secrétariat soumet la demande au Comité de validation et de révision pour évaluation et préparation d'un rapport technique. Pour préparer son rapport, le Comité de validation et de révision peut au besoin consulter l'organe compétent du CEP. Le rapport technique du Comité de validation et de révision est transmis au membre auteur de la demande d'exception. Si le membre accepte par écrit les conclusions du Comité de validation et de révision dans les trente jours suivant leur transmission, la procédure de demande est close. Dans le cas contraire, le Comité de validation et de révision rend sa décision finale en tenant compte de tout élément nouveau présenté par le membre concerné.

**COMMISSION 1 (POSTE AUX LETTRES)****Présentation d'une proposition de modification à l'article 12 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»**

(Point 8 de l'ordre du jour)

Note des Pays-Bas

1. Objet	Références/paragraphes
Proposition de modification à l'article 12 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»	§§ 1 à 12 et annexe 1
2. Décision attendue	
Approuver la proposition visant à modifier l'article 12 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service». (Cette proposition peut être maintenue telle quelle, révisée, voire retirée en fonction des résultats de l'Assemblée du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service».)	§ 12 et annexe 1

I. Informations générales

1. Le Conseil d'exploitation postale (CEP) a adopté, à sa réunion de novembre 2007, la proposition contenue dans le document CEP GP FT 2007.2–Doc 7.1.Rev 1. Cette proposition, émanant du groupe ad hoc composé de représentants de l'Amérique (Etats-Unis), de l'Australie, de la Grande-Bretagne, d'Israël et de l'Italie porte sur l'établissement du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service». Ce groupe d'utilisateurs comprend 29 membres de l'UPU participant actuellement au système de l'UPU de lien entre la qualité de service et les frais terminaux. La décision prise a donné lieu à l'adoption de la résolution CEP 15/2007 et du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service», tels que proposés respectivement en annexes 1 et 2 au document susmentionné.

2. Le Règlement intérieur du groupe d'utilisateurs décrit les procédures de traitement des demandes de renseignements, des demandes de modification ainsi que les procédures de recours et d'arbitrage. Il expose aussi les rôles et responsabilités des différents organes liés au système (utilisateurs, Comité de validation et de révision, secrétariat, etc.).

3. A la suite de la décision du CEP, le Bureau international a pris les mesures administratives nécessaires pour permettre au groupe d'utilisateurs d'être pleinement opérationnel et de débiter ses activités le 2 janvier 2008. La première réunion de l'Assemblée du groupe d'utilisateurs a été tenue le 25 janvier 2008, la deuxième le 5 novembre 2008 et la troisième est prévue le 30 mars 2009, dans les trois cas durant les sessions du CEP.

II. Durée du mandat du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service»

4. L'article 12.1 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» se lit comme suit: «Le Règlement intérieur du GULQ entre en vigueur dès son adoption par le CEP et reste en vigueur jusqu'en janvier 2010 ou jusqu'à tout autre date arrêtée par le 24^e Congrès de l'UPU».

III. Procédure d'examen, de recours et d'arbitrage

5. Le fournisseur du système d'évaluation diffuse le rapport final contenant les résultats de l'évaluation de la qualité de service de l'année précédente à la fin de février de l'année suivante. Tout membre du groupe d'utilisateurs ayant eu accès à ce rapport final peut demander au groupe la révision de ses résultats, comme indiqué à l'article 7.3.2. Si la révision effectuée par le groupe ne satisfait pas le membre ayant formulé la demande (v. art. 7.3.2.2), celui-ci a un droit de recours auprès du groupe. La procédure de recours est décrite à l'article 8.

6. Si un membre du groupe décide d'exercer son droit de recours, le délai nécessaire au groupe (et, éventuellement, au comité d'arbitrage) pour l'évaluation et la prise de décisions relatives au recours peut être de quelques mois à partir du moment de la diffusion du rapport final par le fournisseur du système d'évaluation, à la fin de février.

7. En conclusion, il est peu probable que les responsabilités du groupe concernant les résultats de l'évaluation de la qualité de service 2009 prennent fin en janvier 2010, ou encore avant ou pendant les réunions du CEP 2010. Par conséquent, il convient de prévoir une extension du mandat du groupe, de manière que toutes les questions de 2009 en suspens puissent trouver une réponse avant la dissolution du groupe.

IV. Gouvernance

8. La structure de gouvernance pour la phase pilote du système de contrôle mondial a été approuvée par le CEP 2008. Un projet de structure de gouvernance durant la phase de mise en œuvre sera élaboré par le Groupe «Mise en œuvre du système de contrôle mondial», en consultation avec le groupe d'utilisateurs, pour approbation par le CEP 2010. Toute activité ultérieure, décidée par le CEP, devra être traitée par l'Assemblée du groupe d'utilisateurs. En outre, tant que la structure de gouvernance future ne sera pas en place, les responsabilités du groupe d'utilisateurs devraient être maintenues afin de garantir la poursuite du système de lien avec la qualité de service.

V. Concept technique

9. Parallèlement au concept de système de contrôle mondial de l'UPU, le système d'évaluation du lien avec la qualité de service a été adapté de manière continue afin de répondre aux spécifications du concept considéré. La phase active de l'essai pilote, avec des envois témoins réels, aura lieu à partir d'août 2009 et durera jusqu'à la fin de l'année. Il est probable que les résultats de l'essai pilote mèneront à l'introduction des changements nécessaires ou souhaités dans le concept du système de contrôle mondial. Ces changements devront également être intégrés au concept du système d'évaluation du lien avec la qualité de service.

10. Conformément aux dispositions de son Règlement intérieur (art. 3.8.3), l'Assemblée du groupe d'utilisateurs approuvera les modifications apportées aux spécifications techniques et aux paramètres du système d'évaluation de la qualité de service.

11. A ce jour, il est impossible de savoir quelle sera la durée du processus d'amélioration et d'adaptation du concept du système de contrôle mondial et de celui du système d'évaluation du lien avec la qualité de service. On peut raisonnablement affirmer que, pour un projet aussi complexe et exhaustif que le système de contrôle mondial, ce processus pourrait durer un long moment après le lancement de la phase de mise en œuvre.

VI. Décision attendue

- / 12. Les membres de la Commission 1 sont priés d'adopter la proposition figurant en annexe 1, qui vise à modifier l'article 12 du Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service».

| Berne, le 30 mars 2009

Règlement intérieur du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» – Proposition

Article 12

Entrée en vigueur et dissolution du GULQ

| **GRÈCE, PAYS-BAS**

1. Le Règlement intérieur du GULQ entre en vigueur dès son adoption par le CEP et reste en vigueur ~~jusqu'en janvier~~ jusqu'au CEP 2010 ou jusqu'à tout autre date arrêtée par le ~~24^e Congrès de l'UPU~~ CEP.

| **Appuis.** – Membres du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité de service» présents à l'Assemblée du 30 mars 2009.