



I. Articles 28 et 29 de la Convention postale universelle

Article 28

Frais terminaux. Dispositions générales

1. Sous réserve des exemptions prescrites dans le Règlement, chaque opérateur désigné qui reçoit d'un autre opérateur désigné des envois de la poste aux lettres a le droit de percevoir de l'opérateur désigné expéditeur une rémunération pour les frais occasionnés par le courrier international reçu.
2. Pour l'application des dispositions concernant la rémunération des frais terminaux par leurs opérateurs désignés, les pays et territoires sont classés conformément aux listes établies à cet effet par le Congrès dans sa résolution C 7/2016, comme indiqué ci-après:
 - 2.1 pays et territoires faisant partie du système cible avant 2010 (groupe I);
 - 2.2 pays et territoires faisant partie du système cible à partir de 2010 et de 2012 (groupe II);
 - 2.3 pays et territoires faisant partie du système cible à partir de 2016 (groupe III);
 - 2.4 pays et territoires faisant partie du système transitoire (groupe IV).
3. Les dispositions de la présente Convention concernant le paiement des frais terminaux constituent des mesures transitoires conduisant à l'adoption d'un système de paiement tenant compte d'éléments propres à chaque pays à l'issue de la période de transition.
4. Accès au régime intérieur. Accès direct
 - 4.1 En principe, chaque opérateur désigné des pays ayant rejoint le système cible avant 2010 met à la disposition des autres opérateurs désignés l'ensemble des tarifs, termes et conditions qu'il offre dans son régime intérieur, dans des conditions identiques, à ses clients nationaux. Il appartient à l'opérateur désigné de destination de juger si l'opérateur désigné d'origine a rempli ou non les conditions et modalités en matière d'accès direct.
 - 4.2 Les opérateurs désignés des pays ayant rejoint le système cible avant 2010 doivent rendre accessibles aux autres opérateurs désignés des pays ayant rejoint le système cible avant 2010 les tarifs, termes et conditions offerts dans le cadre de leur service intérieur, à des conditions identiques à celles proposées aux clients nationaux.
 - 4.3 Les opérateurs désignés des pays ayant rejoint le système cible à compter de 2010 peuvent cependant choisir de rendre accessibles à un nombre limité d'opérateurs désignés les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur, sur une base de réciprocité, pour une période d'essai de deux ans. Passé ce délai, ils doivent choisir entre deux options: cesser de rendre accessibles les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur ou continuer dans cette voie et rendre accessibles les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur à l'ensemble des opérateurs désignés. Toutefois, si les opérateurs désignés des pays ayant rejoint le système cible à compter de 2010 demandent aux opérateurs désignés des pays ayant rejoint le système cible avant 2010 de leur appliquer les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur, ils doivent rendre accessibles à l'ensemble des autres opérateurs désignés les tarifs, termes et conditions offerts dans le cadre de leur service intérieur, à des conditions identiques à celles proposées aux clients nationaux.
 - 4.4 Les opérateurs désignés des pays en transition peuvent choisir de ne pas rendre accessibles aux autres opérateurs désignés les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur. Ils peuvent toutefois choisir de rendre accessibles à un nombre limité d'opérateurs désignés les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur, sur une base de réciprocité, pour une période d'essai de deux ans. Passé ce délai, ils doivent choisir entre deux options: cesser de rendre accessibles les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur ou continuer dans cette voie et rendre accessibles les conditions offertes dans le cadre de leur service intérieur à l'ensemble des opérateurs désignés.

5. La rémunération des frais terminaux sera basée sur la performance en matière de qualité de service dans le pays de destination. Le Conseil d'exploitation postale sera par conséquent autorisé à accorder des primes à la rémunération indiquée aux articles 29 et 30, afin d'encourager la participation au système de contrôle et pour récompenser les opérateurs désignés qui atteignent leur objectif de qualité. Le Conseil d'exploitation postale peut aussi fixer des pénalités dans le cas d'une qualité insuffisante, mais la rémunération des opérateurs désignés ne peut pas aller au-dessous de la rémunération minimale indiquée aux articles 29 et 30.
6. Tout opérateur désigné peut renoncer totalement ou partiellement à la rémunération prévue sous 1.
7. Les sacs M de moins de 5 kilogrammes sont considérés comme pesant 5 kilogrammes pour la rémunération des frais terminaux. Les taux de frais terminaux à appliquer pour les sacs M sont les suivants:
 - 7.1 pour 2018: 0,909 DTS par kilogramme;
 - 7.2 pour 2019: 0,935 DTS par kilogramme;
 - 7.3 pour 2020: 0,961 DTS par kilogramme;
 - 7.4 pour 2021: 0,988 DTS par kilogramme.
8. Pour les envois recommandés, il est prévu une rémunération supplémentaire de 1,100 DTS par envoi pour 2018, de 1,200 DTS par envoi pour 2019, de 1,300 DTS par envoi pour 2020 et de 1,400 DTS par envoi pour 2021. Pour les envois avec valeur déclarée, il est prévu une rémunération supplémentaire de 1,400 DTS par envoi pour 2018, de 1,500 DTS par envoi pour 2019, de 1,600 DTS par envoi pour 2020 et de 1,700 DTS par envoi pour 2021. Le Conseil d'exploitation postale est autorisé à accorder des primes à la rémunération pour ces services et d'autres services supplémentaires lorsque les services fournis comprennent des éléments additionnels devant être spécifiés dans le Règlement.
9. Sauf accord bilatéral contraire, une rémunération supplémentaire de 0,5 DTS par envoi est prévue pour les envois recommandés et avec valeur déclarée dépourvus d'identifiant muni d'un code à barres ou revêtus d'un identifiant muni d'un code à barres non conforme à la norme technique S10 de l'UPU.
10. Pour la rémunération des frais terminaux, les envois de la poste aux lettres expédiés en nombre par le même expéditeur dans la même dépêche ou dans des dépêches séparées, conformément aux conditions spécifiées dans le Règlement, sont désignés «courrier en nombre» et rémunérés d'après les dispositions prévues aux articles 29 et 30.
11. Tout opérateur désigné peut, par accord bilatéral ou multilatéral, appliquer d'autres systèmes de rémunération pour le règlement des comptes au titre des frais terminaux.
12. Les opérateurs désignés peuvent, à titre facultatif, échanger du courrier non prioritaire en accordant une remise de 10% sur le taux de frais terminaux applicable au courrier prioritaire.
13. Les dispositions prévues entre opérateurs désignés du système cible s'appliquent à tout opérateur désigné du système transitoire déclarant vouloir adhérer au système cible. Le Conseil d'exploitation postale peut fixer les mesures transitoires dans le Règlement. Les dispositions du système cible peuvent être appliquées dans leur intégralité aux nouveaux opérateurs désignés du système cible déclarant vouloir être pleinement soumis auxdites dispositions, sans mesures transitoires.

Article 29

Frais terminaux. Dispositions applicables aux flux de courrier entre les opérateurs désignés des pays du système cible

1. La rémunération pour les envois de la poste aux lettres, y compris le courrier en nombre, à l'exclusion des sacs M et des envois CCRI, est établie d'après l'application des taux par envoi et par kilogramme reflétant les coûts de traitement dans le pays de destination. Les taxes applicables aux envois prioritaires du régime intérieur qui entrent dans le cadre du service universel servent de références pour le calcul des taux de frais terminaux.

2. Les taux de frais terminaux du système cible sont calculés en tenant compte de la classification des envois en fonction de leur taille (format), d'après les dispositions spécifiées à l'article 17.5, si cela s'applique au service intérieur.
3. Les opérateurs désignés du système cible échangent des dépêches séparées par format conformément aux conditions spécifiées dans le Règlement.
4. La rémunération pour les envois CCRI s'effectue selon les dispositions pertinentes du Règlement.
5. Les taux par envoi et par kilogramme sont séparés pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) et pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E). Ils sont calculés sur la base de 70% des taxes pour un envoi de la poste aux lettres de petit format de 20 grammes (P) et pour un envoi de la poste aux lettres de grand format de 175 grammes (G), hors TVA et autres taxes. Pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E), ils sont calculés sur la base des taux pour les envois de format P et de format G à 375 grammes, hors TVA et autres taxes.
6. Le Conseil d'exploitation postale définit les conditions qui s'appliquent pour le calcul des taux ainsi que les procédures opérationnelles, statistiques et comptables nécessaires pour l'échange de dépêches séparées par format.
7. Les taux appliqués aux flux entre les pays du système cible au cours d'une année donnée n'entraînent pas d'augmentation des recettes issues des frais terminaux de plus de 13% pour un envoi de la poste aux lettres de format P et de format G pesant 37,6 grammes et pour un envoi de format E de 375 grammes, par rapport à l'année précédente.
8. Les taux appliqués aux flux entre pays ayant adhéré au système cible avant 2010 pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) ne pourront pas dépasser:
 - 8.1 pour 2018: 0,331 DTS par envoi et 2,585 DTS par kilogramme;
 - 8.2 pour 2019: 0,341 DTS par envoi et 2,663 DTS par kilogramme;
 - 8.3 pour 2020: 0,351 DTS par envoi et 2,743 DTS par kilogramme;
 - 8.4 pour 2021: 0,362 DTS par envoi et 2,825 DTS par kilogramme.
9. Les taux appliqués aux flux entre pays ayant adhéré au système cible avant 2010 pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E) ne pourront pas dépasser:
 - 9.1 pour 2018: 0,705 DTS par envoi et 1,584 DTS par kilogramme;
 - 9.2 pour 2019: 0,726 DTS par envoi et 1,632 DTS par kilogramme;
 - 9.3 pour 2020: 0,748 DTS par envoi et 1,681 DTS par kilogramme;
 - 9.4 pour 2021: 0,770 DTS par envoi et 1,731 DTS par kilogramme.
10. Les taux appliqués aux flux entre pays ayant adhéré au système cible avant 2010, en 2010, en 2012 ou en 2016 pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) ne pourront pas être inférieurs aux valeurs indiquées ci-après:
 - 10.1 pour 2018: 0,227 DTS par envoi et 1,774 DTS par kilogramme;
 - 10.2 pour 2019: 0,233 DTS par envoi et 1,824 DTS par kilogramme;
 - 10.3 pour 2020: 0,240 DTS par envoi et 1,875 DTS par kilogramme;
 - 10.4 pour 2021: 0,247 DTS par envoi et 1,928 DTS par kilogramme.
11. Les taux appliqués aux flux entre pays ayant adhéré au système cible avant 2010, en 2010, en 2012 ou en 2016 pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E) ne pourront pas être inférieurs aux valeurs indiquées ci-après:
 - 11.1 pour 2018: 0,485 DTS par envoi et 1,089 DTS par kilogramme;
 - 11.2 pour 2019: 0,498 DTS par envoi et 1,120 DTS par kilogramme;
 - 11.3 pour 2020: 0,512 DTS par envoi et 1,151 DTS par kilogramme;
 - 11.4 pour 2021: 0,526 DTS par envoi et 1,183 DTS par kilogramme.

12. Les taux appliqués aux flux entre les pays faisant partie du système cible depuis 2010 et 2012 et entre ces pays et ceux qui faisaient partie du système cible avant 2010 pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) ne pourront pas dépasser:

12.1 pour 2018: 0,264 DTS par envoi et 2,064 DTS par kilogramme;

12.2 pour 2019: 0,280 DTS par envoi et 2,188 DTS par kilogramme;

12.3 pour 2020: 0,297 DTS par envoi et 2,319 DTS par kilogramme;

12.4 pour 2021: 0,315 DTS par envoi et 2,458 DTS par kilogramme.

13. Les taux appliqués aux flux entre pays faisant partie du système cible depuis 2010 et 2012 et entre ces pays et ceux qui faisaient partie du système cible avant 2010 pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E) ne pourront pas dépasser:

13.1 pour 2018: 0,584 DTS par envoi et 1,313 DTS par kilogramme;

13.2 pour 2019: 0,640 DTS par envoi et 1,439 DTS par kilogramme;

13.3 pour 2020: 0,701 DTS par envoi et 1,577 DTS par kilogramme;

13.4 pour 2021: 0,770 DTS par envoi et 1,731 DTS par kilogramme.

14. Les taux appliqués aux flux entre pays faisant partie du système cible depuis 2016 et entre ces pays et ceux ayant adhéré au système cible avant 2010, en 2010 ou en 2012 pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) ne pourront pas dépasser:

14.1 pour 2018: 0,234 DTS par envoi et 1,831 DTS par kilogramme;

14.2 pour 2019: 0,248 DTS par envoi et 1,941 DTS par kilogramme;

14.3 pour 2020: 0,263 DTS par envoi et 2,057 DTS par kilogramme;

14.4 pour 2021: 0,279 DTS par envoi et 2,180 DTS par kilogramme.

15. Les taux appliqués aux flux entre pays faisant partie du système cible depuis 2016 et entre ces pays et ceux ayant adhéré au système cible avant 2010, en 2010 ou en 2012 pour les envois de la poste aux lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E) ne pourront pas dépasser:

15.1 pour 2018: 0,533 DTS par envoi et 1,198 DTS par kilogramme;

15.2 pour 2019: 0,602 DTS par envoi et 1,354 DTS par kilogramme;

15.3 pour 2020: 0,680 DTS par envoi et 1,530 DTS par kilogramme;

15.4 pour 2021: 0,770 DTS par envoi et 1,731 DTS par kilogramme.

16. Pour les flux inférieurs à 50 tonnes par an entre les pays ayant rejoint le système cible en 2010 ou en 2012 ainsi qu'entre ces pays et les pays ayant rejoint le système cible avant 2010, les composantes par kilogramme et par envoi sont converties en un taux total par kilogramme, sur la base de la composition type de 1 kilogramme de courrier au niveau mondial, selon laquelle les envois de formats P et G représentent 8,16 envois pour un poids de 0,31 kilogramme et les envois de format E représentent 2,72 envois pour un poids de 0,69 kilogramme.

17. Pour les flux inférieurs à 75 tonnes par an en 2018, 2019 et 2020, et inférieurs à 50 tonnes en 2021, entre les pays ayant rejoint le système cible en 2016 ou ultérieurement ainsi qu'entre ces pays et les pays ayant rejoint le système cible avant 2010, en 2010 ou en 2012, les composantes par kilogramme et par envoi sont converties en un taux total par kilogramme sur la base de la composition type de 1 kilogramme de courrier au niveau mondial mentionnée sous 16.

18. La rémunération pour le courrier en nombre à l'intention des pays qui faisaient partie du système cible avant 2010 est établie d'après l'application des taux par envoi et par kilogramme prévus sous 5 à 11.

19. La rémunération pour le courrier en nombre à l'intention des pays faisant partie du système cible depuis 2010, 2012 et 2016 est établie d'après l'application des taux par envoi et par kilogramme prévus sous 5 et 10 à 15.

20. Aucune réserve, sauf en cas d'accord bilatéral, n'est applicable à cet article.

II. Articles 30-107, 30-108, 30-109 et 30-110 du Règlement de la Convention

Article 30-107

Calcul des taux de frais terminaux pour les pays appliquant l'article 29.5 à 15 de la Convention

1. Les taxes mentionnées à l'article 29.5 de la Convention doivent être en vigueur le 1^{er} juin de l'année précédant l'année civile pour laquelle les taux de frais terminaux sont appliqués. Elles doivent être notifiées au Bureau international pour la même date, et conformément aux conditions prévues à l'article 30-108.
2. Sur la base de ces taxes, exprimées en monnaie locale, le Bureau international transforme annuellement les valeurs communiquées, exprimées en DTS, en taux par envoi et en taux par kilogramme, conformément aux dispositions prévues sous 3 et 4 exprimés en DTS. Pour calculer les taux en DTS, le Bureau international utilise le taux de change mensuel moyen établi sur la base des données relatives à la période allant du 1^{er} janvier au 31 mai de l'année précédant l'année de référence retenue pour les frais terminaux. Les taux qui en découlent sont communiqués, par voie de circulaire, au plus tard le 1^{er} juillet.
3. Un taux par envoi et un taux par kilogramme sont déterminés par interpolation linéaire entre les taxes de référence pour les envois de la poste aux lettres de 20 grammes et pour les envois de la poste aux lettres de 175 grammes spécifiées à l'article 29.5 de la Convention, respectivement aux poids de 10 grammes et de 175 grammes. Ces taux par envoi et par kilogramme sont remplacés par un taux par envoi et un taux par kilogramme présentant un rapport envoi/kilogramme de 12,8% à 91,9 grammes. Sur la base de ces taux, les recettes des frais terminaux pour un envoi de 37,6 grammes et un envoi de 375 grammes sont calculées.
4. Le taux de frais terminaux par envoi et le taux par kilogramme pour les envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) sont déterminés en suivant les étapes ci-dessous:
 - 4.1 Calculer le plancher fixé pour les recettes des frais terminaux pour un envoi de 37,6 grammes, en utilisant les taux minimaux prévus à l'article 29 de la Convention.
 - 4.2 Calculer le plafond des recettes des frais terminaux pour un envoi de 37,6 grammes, en utilisant les taux maximaux prévus à l'article 29 de la Convention pour le groupe de pays auquel appartient le pays concerné.
 - 4.3 Comparer les recettes des frais terminaux obtenues sous 3 avec les valeurs obtenues sous 4.1 et 4.2.
 - 4.3.1 Si la valeur est inférieure à celle sous 4.1, les taux applicables par envoi et par kilogramme sont les taux minimaux prévus à l'article 29 de la Convention.
 - 4.3.2 Si la valeur se situe entre les valeurs sous 4.1 et 4.2, il faut multiplier les taux minimaux par envoi et par kilogramme par le rapport: recettes sous 3 divisées par les recettes sous 4.1. Le taux résultant de ce calcul est arrondi à la troisième décimale.
 - 4.3.3 Si cette valeur est située au-dessus de la valeur sous 4.2, il faut utiliser les taux maximaux par envoi et par kilogramme prévus à l'article 29 de la Convention pour le groupe de pays auquel appartient le pays concerné.
5. Le taux de frais terminaux par envoi et le taux de frais terminaux par kilogramme pour les lettres de format encombrant (E) et les petits paquets (E) sont déterminés en suivant les étapes ci-dessous:
 - 5.1 Calculer le plancher fixé pour les recettes des frais terminaux pour un envoi de 375 grammes, en utilisant les taux minimaux prévus à l'article 29 de la Convention.
 - 5.2 Calculer le plafond des recettes des frais terminaux pour un envoi de 375 grammes, en utilisant les taux maximaux prévus à l'article 29 de la Convention pour le groupe de pays auquel appartient le pays concerné.
 - 5.3 Comparer les recettes des frais terminaux obtenues sous 3 avec les valeurs obtenues sous 5.1 et 5.2.
 - 5.3.1 Si la valeur est inférieure à celle sous 5.1, les taux applicables par envoi et par kilogramme sont les taux minimaux prévus à l'article 29 de la Convention.
 - 5.3.2 Si la valeur se situe entre les valeurs sous 5.1 et 5.2, il faut multiplier les taux minimaux par envoi et par kilogramme par le rapport: recettes sous 3 divisées par les recettes sous 5.1. Le taux résultant de ce calcul est arrondi à la troisième décimale.
 - 5.3.3 Si cette valeur est située au-dessus de la valeur sous 5.2, il faut utiliser les taux maximaux par envoi et par kilogramme prévus à l'article 29 de la Convention pour le groupe de pays auquel appartient le pays concerné.

6. Les taux de frais terminaux calculés conformément aux dispositions sous 4 et 5 sont ajustés proportionnellement de façon à éviter une augmentation supérieure à 13% des recettes des frais terminaux pour un envoi de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G) de 37,6 grammes et pour un envoi de format encombrant (E) ou un petit paquet (E) de 375 grammes par rapport à l'année précédente.

7. Si aucune taxe n'a été communiquée au Bureau international au 1^{er} juin, les taxes utilisées l'année précédente pour calculer la rémunération des frais terminaux de l'opérateur désigné concerné sont appliquées. Si le calcul est effectué pour la première fois pour l'opérateur désigné concerné, les taux indiqués à l'article 29.10 et 11 de la Convention sont appliqués.

8. Nonobstant les dispositions prévues sous 2 et 6, en cas de réduction des taxes du régime intérieur auxquelles il est fait référence à l'article 29.5 de la Convention, le Bureau international doit en être informé par l'opérateur désigné concerné.

9. Les nouveaux taux calculés sur la base du présent article prennent effet au 1^{er} janvier et restent en vigueur pendant toute l'année civile. Dans les cas où les taxes sont contestées par d'autres pays ou signalées par le Bureau international, conformément à l'article 30-108.6 et 7, les taux calculés sont considérés comme provisoires, jusqu'à ce que le Conseil d'exploitation postale prenne une décision, comme prévu à l'article 30-108.8.

Article 30-108

Conditions applicables à la notification des taxes de référence pour le calcul des taux de frais terminaux

1. Les taxes du régime intérieur prévues à l'article 29.5 de la Convention pour le calcul des taux de frais terminaux (taxes de référence) correspondent à celles des envois du régime intérieur équivalents aux services de base définis à l'article 17 de la Convention.

2. L'article 17-105 définit les spécifications concernant les formats, les dimensions et le poids des envois, auxquelles les taxes de référence doivent être conformes.

3. Concernant la rapidité de traitement, les taxes de référence sont celles qui s'appliquent aux envois équivalents à ceux définis à l'article 17-101.2.1 comme des envois prioritaires.

4. Les opérateurs désignés des pays du système cible communiquent au Bureau international le 1^{er} juin, au plus tard, les taxes en vigueur au 1^{er} juin de l'année précédant l'année civile pour laquelle les taux de frais terminaux s'appliquent.

5. Lorsque les envois auxquels s'appliquent les taxes communiquées ne respectent pas les exigences fixées à l'article 29.5 de la Convention et aux dispositions sous 1 à 3 ci-dessus, le Conseil d'exploitation postale décide, sur la base d'un rapport du Bureau international, quelle taxe de référence convient pour le calcul des frais terminaux. Les règles ci-après s'appliquent:

5.1 Lorsque la classification des envois ne s'effectue pas par format dans le régime intérieur, les taxes applicables aux envois non classés par format et correspondant aux poids et dimensions prévus à l'article 17-105 s'appliquent.

5.2 Lorsque les spécifications pour les envois définies à l'article 17-105 ne s'appliquent pas dans le régime intérieur d'un pays donné, la taxe appliquée à l'envoi dont les spécifications sont les plus proches de celles de l'envoi concerné est retenue, le format étant pris en considération avant le poids comme critère déterminant.

5.3 Lorsque les conditions décrites sous 1 à 3 sont remplies par plus d'un envoi, la taxe la plus faible s'applique.

6. Tout Pays-membre ou opérateur désigné qui applique l'article 29 de la Convention peut contester l'utilisation d'une taxe par un autre Pays-membre ou son opérateur désigné aux fins du calcul des taux de frais terminaux au sein de l'UPU. La demande de vérification doit être soumise au Bureau international au moins six semaines avant le début du Conseil d'exploitation postale suivant et portée à la connaissance des membres du Conseil d'exploitation postale et du Pays-membre ou de l'opérateur désigné dont la taxe est contestée en même temps que les résultats de l'évaluation technique, au moins deux semaines avant la date du début du Conseil d'exploitation postale.

7. Le Bureau international informe le Conseil d'exploitation postale de tous les cas où les taxes de référence communiquées ont été contestées ou ne semblent pas compatibles avec l'article 29 de la Convention et avec le présent article.

8. Le Conseil d'exploitation postale décide, pour les cas visés sous 6 et 7, lors de sa réunion suivant la notification et sur la base d'une évaluation technique du Bureau international, si les taxes de référence communiquées sont compatibles avec l'article 29 de la Convention et avec le présent article.

Article 30-109

Rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service entre opérateurs désignés des pays du système cible

1. La rémunération des frais terminaux entre opérateurs désignés des pays du système cible sera fonction des résultats obtenus en matière de qualité de service par les opérateurs désignés du pays de destination.

2. L'adhésion à un système convenu par l'UPU conforme au concept technique du système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU pour l'évaluation de la qualité de service relative aux flux arrivants dans le pays ou territoire de destination, pour le lien entre frais terminaux et qualité de service, est facultative. Si l'opérateur désigné d'un pays ou territoire d'origine ne participe pas à l'évaluation du flux de courrier arrivant, il paie à l'opérateur désigné du pays ou territoire de destination participant à l'évaluation l'ajustement de sa rémunération au titre des frais terminaux en fonction de la qualité de service, laquelle ne peut en aucun cas être calculée à des taux inférieurs à 100% des taux de frais terminaux de base (taux de frais terminaux sans prime d'encouragement à la qualité de service ni ajustement en fonction de celle-ci). L'opérateur désigné d'un pays ou territoire de destination qui ne met en place aucun système convenu par l'UPU conforme au concept technique du GMS de l'UPU pour l'évaluation de la qualité de service relative au flux de courrier arrivant perçoit 100% des taux de frais terminaux de base.

3. Nonobstant les dispositions prévues sous 1 et 2, les opérateurs désignés des pays faisant partie du système cible depuis 2010, ayant un volume annuel du courrier arrivant inférieur à 100 tonnes et ne participant pas à un système d'évaluation de la qualité du service des flux arrivants convenu par l'UPU, perçoivent de la part de tous les autres opérateurs désignés 100% des taux de frais terminaux de base et leur paient la même part.

4. Aux fins de l'application des dispositions mentionnées sous 3, les opérateurs désignés concernés notifient chaque année au Bureau international, le 1^{er} juin au plus tard, le volume total de courrier arrivant de l'année civile précédente. Sur la base de leurs notifications, le Bureau international publie, le 1^{er} juillet au plus tard, la liste des opérateurs désignés appliquant les dispositions mentionnées sous 3 pour l'année suivante. En l'absence de notification, les dispositions mentionnées sous 2 s'appliquent.

5. Les opérateurs désignés des pays participant à un système d'évaluation convenu par l'UPU conforme au concept technique du GMS de l'UPU pour le lien entre frais terminaux et qualité de service bénéficient, à titre d'encouragement, d'une augmentation des frais terminaux de 5% pour l'ensemble de leur flux d'envois de la poste aux lettres arrivants.

6. Sous réserve des taux minimaux indiqués à l'article 29.10 et 11 de la Convention, les opérateurs désignés font l'objet d'une pénalité si l'objectif fixé en matière de qualité de service n'a pas été atteint. Cette pénalité est de 1/3% de la rémunération des frais terminaux pour chaque point de pourcentage inférieur à l'objectif fixé. La pénalité ne peut en aucun cas dépasser 10%. En raison de la prime de 5% prévue au titre de la participation au système, la pénalité maximale ne peut pas aboutir à une rémunération inférieure à 95% des taux de frais terminaux de base.

7. Les taux de frais terminaux provisoires liés à la qualité de service sont calculés par le Bureau international et communiqués, par voie de circulaire, au plus tard le 1^{er} juillet de chaque année. Les taux provisoires prennent effet au 1^{er} janvier de l'année suivante et restent en vigueur pendant toute l'année civile. Les taux de frais terminaux provisoires sont calculés conformément aux dispositions de l'article 30-107, mais s'accompagnent aussi d'une prime d'encouragement et d'un ajustement basés sur les résultats en matière de qualité de service pour l'année civile précédente.

8. Les taux de frais terminaux finals liés à la qualité de service sont calculés par le Bureau international à la suite de la publication des résultats finals en matière de qualité de service pour l'année civile considérée. Les taux de frais terminaux finals liés à la qualité de service sont communiqués par le Bureau international au plus tard le 1^{er} mai de l'année suivant l'année civile considérée et remplacent les taux de frais terminaux provisoires préalablement diffusés pour cette année civile.

9. Les opérateurs désignés des pays qui adhéreront au système cible en 2014 et 2016 appliqueront les dispositions de l'article 28.5 de la Convention et celles mentionnées sous 1, 2, 5 et 6, au plus tard au cours de la troisième année suivant leur adhésion au système cible. Durant les deux premières années suivant leur adhésion au système cible, ils pourront bénéficier des dispositions transitoires ci-après:

9.1 Ils pourront décider de ne pas appliquer les dispositions de l'article 28.5 de la Convention ni celles mentionnées sous 1, 2, 5 et 6 et décider ainsi de n'adhérer à aucun système d'évaluation de la qualité de service. Cette décision n'aura aucune incidence sur les taux de frais terminaux qu'ils devront payer ou percevoir.

9.2 Ils pourront décider d'adhérer à un système d'évaluation de la qualité de service convenu par l'UPU sans que cela présente aucune incidence sur les taux de frais terminaux qu'ils devront payer ou percevoir.

9.3 Ils pourront décider d'appliquer les dispositions de l'article 28.5 de la Convention et celles mentionnées sous 1, 2, 5 et 6 concernant les primes d'encouragement et les pénalités, au cours de la première ou de la deuxième année suivant leur adhésion au système cible.

10. Le Conseil d'exploitation postale fixera les normes et les objectifs annuels en matière de qualité de service conformément aux dispositions de l'article 30-110.

Article 30-110

Principes d'établissement ou de révision des normes et objectifs en matière de qualité de service pour la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service

1. Aux fins de la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service, les normes et les objectifs annuels en matière de qualité de service sont fixés par le Conseil d'exploitation postale sur la base des normes et des objectifs applicables au régime intérieur pour des envois et des conditions comparables.

2. En outre, le Conseil d'exploitation postale statue sur les demandes formulées par les opérateurs désignés en vue de la modification de leurs normes et objectifs à la suite de modifications de leurs normes et objectifs nationaux. Les normes ou objectifs révisés approuvés par le Conseil d'exploitation postale entrent en vigueur à la date à laquelle les modifications considérées sont appliquées dans le cadre du régime intérieur ou à la date à laquelle le Bureau international reçoit la demande de modification de l'opérateur désigné concerné, la date la plus tardive étant retenue.

3. Ces normes et objectifs ne doivent pas être moins favorables que ceux établis pour les envois de la poste aux lettres arrivants conformément à l'article 14 de la Convention.

4. Sous réserve des dispositions énoncées sous 3, les normes doivent être fixées dans le respect des principes suivants:

4.1 La norme applicable doit correspondre à la norme du régime intérieur dont les taxes sont utilisées pour le calcul des frais terminaux. Lorsque les taux de frais terminaux ne sont pas basés sur les taxes du régime intérieur, la norme doit correspondre à la norme du régime intérieur pour le service prioritaire de la poste aux lettres. Les normes du régime intérieur sont vérifiables grâce à leur publication sur le site Internet de l'opérateur désigné concerné, à leur reproduction dans les conditions générales de fonctionnement de ce dernier ou à leur confirmation par écrit par le régulateur.

4.2 En l'absence de normes du régime intérieur, la norme applicable doit être fixée en tenant compte de la capacité de l'opérateur désigné concerné à atteindre le niveau de performance minimal, défini par le Conseil d'exploitation postale.

4.3 L'heure critique de marquage pour les normes ne peut pas être, en principe, antérieure à 15 heures.

5. Sous réserve des dispositions énoncées sous 3, les objectifs doivent être fixés dans le respect des principes suivants:
- 5.1 L'objectif doit être fixé de manière à correspondre à l'objectif du régime intérieur le plus élevé établi par le régulateur et à la performance annuelle la plus récente de l'opérateur désigné concerné dans le cadre d'un système d'évaluation agréé par l'UPU, arrondi au pourcentage inférieur le plus proche, sous réserve d'un objectif plancher de 75% et d'un objectif plafond de 88%.
 - 5.2 En l'absence de performances annuelles comme indiqué sous 5.1, l'objectif applicable doit être celui du régime intérieur établi par le régulateur, sous réserve des objectifs plancher et plafond indiqués ci-dessus.
 - 5.3 En l'absence d'un objectif du régime intérieur établi par le régulateur et de performances annuelles comme indiqué sous 5.1, l'objectif initial doit être fixé de manière à correspondre à l'objectif minimal.
 - 5.4 En principe, l'objectif fixé pour une année ne doit pas être inférieur à celui de l'année précédente.
 - 5.5 À la demande de l'opérateur désigné, l'objectif peut être supérieur à l'objectif plafond indiqué sous 5.1.