



UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Altamir Linhares
T +41 31 350 31 56
altamir.linhares@upu.int

Aux opérateurs désignés
des Pays-membres de l'Union

Berne, le 8 avril 2019

Référence: 0426(DPRM.REM.RI)1033

Objet: taux de frais terminaux provisoires des pays du système cible en 2020

Madame, Monsieur,

Selon les articles 29 de la Convention postale universelle d'Istanbul et 30-107 du Règlement de la Convention, la rémunération des frais terminaux entre les opérateurs désignés des pays du système cible est basée sur 70% des taxes (hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres taxes) pour des envois prioritaires de la poste aux lettres de 20 grammes de petit format (P) et de 175 grammes de grand format (G) du régime intérieur. On utilise les taxes en vigueur au 1^{er} juin de l'année précédant l'année civile pour laquelle les taux de frais terminaux sont appliqués. Pour les envois encombrants (E) et les petits paquets (E) de la poste aux lettres, les taux de frais terminaux sont calculés à partir de la courbe pour les envois de format P/G inclinée à 375 grammes, hors TVA et autres taxes. Les taux de frais terminaux applicables entre les opérateurs désignés des pays du système cible seront ajustés en fonction des résultats en matière de qualité de service de l'opérateur désigné du pays de destination.

Les opérateurs désignés des pays faisant partie du système cible en 2020 (groupes I à III) sont donc priés de respecter les dispositions des articles 28 et 29 de la Convention et des articles connexes 30-107 à 30-110 du Règlement de la Convention, tels que reproduits en annexe 1 à titre de référence, et de prendre les mesures nécessaires décrites ci-après.

Conformément à l'article 28.13 de la Convention, les opérateurs désignés des pays du système transitoire (groupe IV du système de classification aux fins des frais terminaux) peuvent annoncer leur participation volontaire au système cible. Pour pouvoir participer volontairement au système cible en 2020, une déclaration officielle à cet effet doit être envoyée au Bureau international le 1^{er} juin 2019 au plus tard.

A. Perception des taxes du régime intérieur

Le Bureau international calculera les taux de frais terminaux provisoires pour 2020 sur la base des taxes applicables aux envois prioritaires du régime intérieur en vigueur au 1^{er} juin 2019 et du taux de change mensuel moyen du DTS sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 mai 2019.

Conformément aux dispositions du Règlement fournies en annexe 1, vous êtes priés de communiquer au Bureau international, **le 1^{er} juin 2019 au plus tard**, le montant, dans votre monnaie nationale, des taxes en vigueur au 1^{er} juin 2019 pour des envois prioritaires de la poste aux lettres de 20 grammes de petit format (P) et de 175 grammes de grand format (G) dans le cadre du régime intérieur en remplissant le tableau figurant en annexe 2. Ce tableau est disponible en ligne sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/tdr).

Veillez noter que les envois prioritaires de la poste aux lettres dans le régime intérieur sont les envois transportés par la voie la plus rapide avec priorité (art. 17-101.2.1 du Règlement de la Convention).

Lorsque les envois auxquels s'appliquent les taxes communiquées ne respectent pas les exigences énoncées à l'article 29.5 de la Convention et aux §§ 1 à 3 de l'article 30-108 du Règlement de la Convention, le Conseil d'exploitation postale (CEP) décide, sur la base d'un rapport du Bureau international, quelle taxe de référence convient pour le calcul des taux de frais terminaux. Dans un tel cas de figure, on applique les règles décrites à l'article 30-108.5 (v. annexe 1).

B. Lien entre la qualité de service et les frais terminaux

Conformément aux dispositions de l'article 28.5 de la Convention de l'UPU, la rémunération des frais terminaux des pays du système cible sera basée sur la performance en matière de qualité de service dans le pays de destination.

1^o Participation au système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux

La participation au système susmentionné est basée sur les principes suivants:

- Les opérateurs désignés des pays et territoires du système cible devraient garder à l'esprit que la rémunération de leurs frais terminaux sera basée sur les résultats en matière de qualité de service dans le pays de destination à compter de 2020. Dans ce contexte, la participation à un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS de l'UPU est obligatoire.
- Exceptionnellement, les opérateurs désignés des pays faisant partie du système cible depuis 2010 (groupes II et III) et dont le volume annuel total de courrier arrivant est inférieur à 100 tonnes peuvent demander à être dispensés de la participation à un système d'évaluation convenu par l'UPU (conforme au concept technique du GMS), ce qui signifie qu'ils choisiraient de percevoir de la part de tous les autres opérateurs désignés du système cible, ou de payer à ceux-ci, 100% des taux de frais terminaux de base sans aucun ajustement en fonction des résultats en matière de qualité de service. Les pays souhaitant formuler une telle demande doivent notifier au Bureau international leur volume de courrier arrivant total pour l'année précédente (2017) d'ici au 1^{er} juin 2019.
- Si un opérateur désigné ne satisfait pas à la condition susmentionnée (volume inférieur à 100 t) et ne met pas en place un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS, il recevra 100% des taux de frais terminaux de base de la part des opérateurs désignés partenaires. Toutefois, il devra payer à tous les autres opérateurs désignés du système cible des taux de frais terminaux ajustés en fonction de la qualité de service et ne paiera en aucun cas des frais terminaux inférieurs à 100% des taux de frais terminaux de base.

/ Pour assurer votre participation au système de lien avec la qualité de service de l'UPU en 2020, vous êtes priés de remplir la formule figurant en annexe 3, également disponible en ligne (www.upu.int/fr/tdr), et de la renvoyer au Bureau international **d'ici au 1^{er} juin 2019**. Les opérateurs désignés souhaitant être dispensés de l'application obligatoire du système de lien avec la qualité de service et satisfaisant à la condition d'avoir un volume annuel total de courrier arrivant inférieur à 100 tonnes devraient utiliser la formule précitée pour le notifier au Bureau international, conformément à l'article 30-109.3 du Règlement de la Convention.

/ Il n'est pas nécessaire que les opérateurs désignés participant déjà au système de lien avec la qualité de service (v. annexe 4) renvoient la formule figurant en annexe 3.

Les opérateurs désignés des pays du système cible qui ne sont pas répertoriés en annexe 4 doivent informer le Bureau international des normes et objectifs applicables pour leur service intérieur. Ces normes, une fois vérifiées et approuvées par le CEP, seront utilisées aux fins du lien entre la qualité de service et les frais terminaux, à condition qu'un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS soit mis en place au 1^{er} janvier 2020 au plus tard. Les opérateurs désignés souhaitant se retirer du système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux en 2020 doivent informer le Bureau international d'ici au 1^{er} juin 2019 des conditions selon lesquelles ils souhaitent se retirer (v. explications ci-dessus et sous la question 1 de l'annexe 3).

2° *Établissement de normes et d'objectifs en matière de qualité de service aux fins du lien entre la qualité de service et les frais terminaux*

Conformément à l'article 30-110 du Règlement de la Convention, les normes et objectifs en matière de qualité de service seront fixés par le CEP sur la base des normes et objectifs applicables au régime intérieur pour des envois et des conditions comparables aux fins de la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service en 2020.

Vous êtes donc priés de fournir au Bureau international, **d'ici au 1^{er} juin 2019**, des informations sur les normes de qualité applicables à votre service intérieur dont les taxes sont utilisées pour le calcul des frais terminaux (il s'agit des normes applicables dans le cadre du régime intérieur liées aux taxes du régime intérieur que vous indiquez en remplissant la formule figurant en annexe 2). Il est important que vos normes du service intérieur soient vérifiables grâce à leur publication sur votre site Web, à leur reproduction dans vos conditions générales ou à leur confirmation par écrit par votre régulateur ou gouvernement.

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 CEP. Veuillez prendre en considération les principes pour la fixation des normes et objectifs de qualité de service tels qu'ils sont spécifiés dans l'article 30-110 (annexe 1).

3° *Taux de frais terminaux ajustés selon la qualité de service*

Pour tous les opérateurs désignés du système cible ayant mis en place un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS, les taux de frais terminaux liés à la qualité définitifs seront calculés par le Bureau international après la publication des résultats finals obtenus en matière de qualité de service, en application des principes ci-après stipulés à l'article 30-109 du Règlement de la Convention:

- À titre d'encouragement à participer au système de lien avec la qualité de service, les opérateurs désignés bénéficieront d'une majoration des frais terminaux de 5% par rapport au taux de base des frais terminaux propre à chaque pays.
- Les opérateurs désignés participants qui n'atteindront pas les objectifs fixés en matière de qualité de service feront l'objet d'une pénalité. Cette pénalité sera de 1/3% de la rémunération des frais terminaux pour chaque point de pourcentage inférieur à l'objectif fixé.
- Cette pénalité ne pourra en aucun cas dépasser 10% et, en raison de la prime de 5% pour la participation au système, la pénalité maximale ne pourra pas aboutir à une rémunération inférieure à 95% des taux de frais terminaux de base.
- Enfin, les taux de frais terminaux ajustés en fonction de la qualité ne seront jamais inférieurs aux taux minimaux définis à l'article 29 de la Convention.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter les membres de l'équipe «Gouvernance, développement et intégration des systèmes de rémunération», dont les coordonnées sont fournies en haut de cette lettre et sur les premières pages des annexes 2 et 3.

Je vous remercie de votre coopération.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur des politiques, de la régulation
et des marchés,

(Signé)

Siva Somasundram