

## **Lignes directrices pour l'utilisation du Cadre pour un contrat de services**

### **Introduction**

Le Cadre pour un contrat de services entre une entreprise de transport aérien et un opérateur désigné (ci-après le «Cadre») est un document évolutif qui fait l'objet de révisions périodiques.

Une première version du Cadre a été élaborée en 2003. Sa révision a été entreprise à partir de 2007.

En 2018, le Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU a approuvé une nouvelle version du Cadre élaborée conjointement par les membres du Groupe «Transport» et l'Association internationale du transport aérien (IATA), via le Comité de contact «IATA–UPU».

L'organe compétent de l'IATA, Cargo Services Conference (CSC), a également adopté le Cadre comme «Recommended Practice 1677». Il est à ce titre inclus dans le Manuel des résolutions de CSC.

### **Portée et utilité du Cadre**

Le Cadre est donc le résultat de négociations entre les membres de l'UPU et de l'IATA. Certains compromis ont été nécessaires de part et d'autre pour parvenir à un document équilibré et respectueux des intérêts des parties. Certains sujets ont fait l'objet de discussions et négociations particulièrement intenses, en particulier la responsabilité des opérateurs désignés à l'égard des compagnies aériennes en cas de dommage causé par un envoi postal pendant la phase de transport aérien ainsi que les limites de responsabilité des parties au contrat, en particulier concernant les dommages indirects et consécutifs.

Le transport d'envois postaux est expressément exclu des conventions internationales régissant le transport de fret. Aucun instrument international ne règle les questions de responsabilité entre opérateurs désignés et transporteurs aériens. Les relations entre opérateurs désignés et compagnies aériennes ne sont abordées que très partiellement par les Actes de l'Union puisque ceux-ci régissent uniquement les relations entre opérateurs désignés et n'ont pas d'effet sur leurs partenaires, comme les compagnies aériennes.

L'absence de cadre normatif ainsi que la pratique de certains opérateurs désignés et compagnies aériennes de ne pas conclure de contrat entraînent une incertitude sur les conditions dans lesquelles serait réglé un éventuel litige. Le Cadre a ainsi pour but de guider les opérateurs désignés et compagnies aériennes confrontés à cette absence de cadre juridique et à les encourager à formaliser leur relation bilatérale sous une forme contractuelle.

### **Utilisation du Cadre**

Le Cadre n'a pas de caractère impératif. Il s'agit d'un document de référence destiné à servir de modèle aux contrats conclus entre opérateurs désignés et compagnies aériennes pour le transport aérien de courrier international. Il contient la plupart des points sur lesquels les parties devraient s'entendre avant de débiter leur relation. Ce modèle peut être adapté par les parties selon leurs besoins, leurs pratiques et les spécificités de leurs législations nationales.

Le Cadre étant le résultat de négociations et donc de compromis avec l'IATA, l'opérateur désigné ou la compagnie aérienne engagés dans la négociation bilatérale pourront tenter de négocier une clause plus favorable sur tel ou tel point. Les parties devraient cependant être prudentes lorsqu'elles s'écartent de ce texte, qui reflète directement ou indirectement les dispositions des Actes de l'Union et les règles de l'IATA applicables. Le Cadre tient également compte des processus opérationnels appliqués par les postes et les compagnies aériennes.

**Annexe**

Le document ci-annexé vise à apporter des précisions supplémentaires sur les dispositions du Cadre afin d'aider les opérateurs désignés à mieux comprendre et à utiliser lesdites dispositions. Il doit donc être lu en parallèle et en complément du Cadre. Il cite le texte des différents articles des Actes de l'Union sur lesquels les articles du Cadre sont fondés afin de souligner le caractère impératif de certains articles du Cadre. Il contient également quelques exemples pratiques et des informations supplémentaires. Ce document sera régulièrement mis à jour pour tenir compte des modifications apportées aux dispositions des Actes de l'Union.

## Informations supplémentaires concernant le contenu du Cadre pour un contrat de services

### Partie A – Conditions générales

#### I. Définitions

##### Article premier

##### Définitions

###### 1.1 Acceptation

S'il a été convenu que l'«acceptation» est fondée sur l'échange de messages EDI, la définition ci-dessous d'«acceptation du service», qui a été approuvée par le Groupe «Normalisation» de l'UPU dans le cadre de la norme M39 de l'UPU, relative aux échanges de messages EDI, pourrait être utilisée:

Acceptation du service: RESDIT «6» (BOOKED) confirme que le courrier est attribué à un ou à plusieurs vols sur un itinéraire donné. Ces informations indiquent quels sont les récipients, parmi ceux pris en charge, qui ont été acceptés pour la prestation du service considéré et pour lesquels la réservation de l'espace requis a été confirmée sur la base des prescriptions convenues et indiquées dans le message CARDIT (heure de remise/lieu d'origine, poids, vol(s), heure de remise/lieu de destination). RESDIT «7» (STAGED) confirme que l'espace requis pour le courrier considéré n'est pas réservé conformément au message CARDIT et que le courrier attend d'être attribué à un autre vol.

###### 1.3 Courrier-avion

Pour les envois de la poste aux lettres, la définition est établie à partir de l'article 17-114.1.1 du Règlement de la Convention.

Pour les colis postaux, la terminologie utilisée est «courrier-avion» ou «colis-avion».

###### 1.4 Itinéraires d'acheminement du courrier-avion

Voir les articles 17-132/17-226 (Acheminement des dépêches), 17-133 et 17-227 (Transbordement direct des dépêches-avion et des dépêches-surface transportées par la voie aérienne (S.A.L.)) du Règlement de la Convention.

###### 1.5 Taux de base applicable au transport du courrier-avion

Voir les articles 33 de la Convention de l'UPU (Taux de base et dispositions relatives aux frais de transport aérien) et 33-101 (Formule d'établissement du taux de base et calcul des frais de transport aérien des dépêches closes) et 33-201 (Calcul des frais de transport aérien) du Règlement de la Convention.

###### 1.6 CARDIT

Il existe quatre versions du message CARDIT: CARDIT v1.1, v2.0, v1.2 et v2.1 (cf. normes de messages EDI respectives M18, M20, M47 et M48 de l'UPU). Les messages CARDIT v1.1, v2.0 et v1.2 ont été remplacés par les messages CARDIT v2.1. Il est donc recommandé d'utiliser les messages CARDIT v2.1.

Le mandant envoie un message CARDIT au transporteur. Il incombe ensuite au transporteur de transmettre les informations nécessaires à ses sous-traitants.

###### 1.7 Expédition

Veuillez noter que l'IATA a défini le terme «expédition» comme suit:

(Cette définition n'est disponible qu'en anglais.)

IATA CSC Resolution 660 Attachment A Interline Traffic Agreement – Cargo; Article 1 – Definitions

Consignment:

Is equivalent to the term «shipment», means one or more pieces of goods accepted by the airline from one shipper at one time and at one address, receipted for in one lot, and moving on one air waybill or one shipment record to one consignee at one destination address.

L'IATA a aussi proposé le terme «postal consignment» («expédition postale») (référence: CEP C 4 GN IATA/ UPU 2009.3–Doc 8), utilisé dans le contexte des lettres de transport aérien postal:

Expédition postale: un ou plusieurs récipients de courrier remis par un opérateur désigné à un moment et à une adresse donnés et acceptés par la compagnie aérienne, réceptionnés en un seul lot correspondant à un seul numéro de lettre de transport aérien postal et acheminés vers un seul destinataire à une adresse de destination unique.

Le terme «expédition» apparaît dans différents contextes dans les Règlements de l'UPU. Dans le présent contexte, on le trouve dans les articles 17-135 et 17-233 du Règlement de la Convention.

#### *1.9 Heure critique de remise*

Veuillez noter qu'il est recommandé, à l'article 17-113.3 du Règlement de la Convention, que le délai de remise ne dépasse pas une heure, avec une limite maximale de deux heures.

#### *1.10 Marchandises dangereuses*

Cette définition est conforme à l'article 19-008 (Marchandises dangereuses qu'il est interdit d'insérer dans des envois de la poste aux lettres et dans des colis) du Règlement de la Convention.

L'article 19.3 de la Convention et ses commentaires apportent plus de précisions au sujet des marchandises dangereuses qu'il est interdit de transporter par courrier, des exceptions et de la sécurité du personnel amené à manipuler des envois présumés dangereux.

#### *1.13 Opérateur désigné*

Cette définition est basée sur les articles premier et 12 de la Convention.

#### *1.15 Documents*

Voir les articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) et les formules CN 38 (Bordereau de livraison. Dépêches-avion) et CN 41 (Bordereau de livraison. Dépêches-surface transportées par voie aérienne (S.A.L.)) du Règlement de la Convention.

#### *1.16 Échange de données informatisé (EDI)*

Veuillez vous référer aux articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) pour les échanges de messages EDI avec les transporteurs aériens.

#### *1.17 EMS*

Définition établie à partir des articles 36.1.1 de la Convention et 36-001 de son Règlement (EMS).

#### *1.22 Envoi non prioritaire*

Définition établie à partir de l'article 17-101.2.2 du Règlement de la Convention.

#### *1.24 Envoi postal*

Veuillez vous référer à l'article II.1.6 du neuvième Protocole additionnel à la Constitution.

#### *1.25 Envoi prioritaire*

Définition établie à partir de l'article 17-101.2.1 du Règlement de la Convention.

#### *1.26 Preuve d'acceptation*

Veuillez vous référer aux articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) du Règlement de la Convention et à la norme M39 de l'UPU pour le concept de «preuve d'acceptation» pour les messages CARDIT et RESDIT.

### 1.27 *Preuve de livraison*

Veillez vous référer aux articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) du Règlement de la Convention et à la norme M39 de l'UPU, relative aux échanges de messages EDI, pour le concept de «preuve de livraison» pour les messages CARDIT et RESDIT.

### 1.30 *RESDIT*

Il existe deux versions du message RESDIT: RESDIT v1.0 et v1.1 (cf. normes de messages EDI respectives M22 et M49 de l'UPU). Le message RESDIT v1.0 est utilisé en conjonction avec le message CARDIT v1.1; le message RESDIT v1.1 est utilisé en conjonction avec les messages CARDIT v1.2 et CARDIT v2.1. Étant donné que le message RESDIT v1.1 a remplacé le message RESDIT v1.0, il est conseillé d'utiliser le message RESDIT v1.1.

### 1.31 *Plan d'acheminement*

Voir les articles 17-132 et 17-226 (Acheminement des dépêches) et 17-134 et 17-232 (Établissement des bulletins d'essai) du Règlement de la Convention. Veuillez vous référer à la définition d'«itinéraires d'acheminement du courrier-avion».

### 1.32 *Envoi S.A.L. (envoi de surface transporté par voie aérienne)*

Veillez vous référer à l'article 17-114.1.3 du Règlement de la Convention.

### 1.33 *Droit de tirage spécial (DTS)*

Voir la définition officielle du Fonds monétaire international ([www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm](http://www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm)) et l'article 17-001 (Unité monétaire) du Règlement de la Convention et ses commentaires.

### 1.36 *Union postale universelle*

Voir l'article premier de la Constitution.

## **II. Objectifs et champ d'application du Contrat**

### **Article 2**

#### **Objectifs et champ d'application du Contrat**

- 2.1 Les procédures de transit ne sont pas décrites dans le Contrat, mais dans le Règlement de la Convention. Voir les articles 17-133 et 17-227 (Transbordement direct des dépêches-avion et des dépêches-surface transportées par la voie aérienne (S.A.L.)) et leurs commentaires.

Il est recommandé que les contrats couvrent l'ensemble du trajet «du point d'origine jusqu'au(x) point(s) de destination». L'une des conséquences est que, si quelque chose arrive au point de transit en raison d'une faute commise par le transporteur et que le mandant reçoit une facture pour la deuxième partie du trajet et le traitement des envois en transit, ces factures peuvent être transmises au transporteur.

Une procédure devrait être établie selon laquelle le transporteur, s'il rencontre un problème au point de transit, doit prendre contact avec le mandant. Les coordonnées nécessaires doivent être indiquées dans l'annexe pertinente.

Concernant les volumes estimés, voir les commentaires de l'article 17-113 (Priorité de traitement des envois prioritaires et des envois-avion) du Règlement de la Convention.

- 2.2 Pour les envois de la poste aux lettres, les catégories de courrier indiquées reflètent l'article 17-114 (Dépêches) du Règlement de la Convention.

## **III. Obligations du transporteur**

### **Article 3**

#### **Service**

## **Article 4**

### **Intégrité du courrier**

- 4.1 Les évaluations de la performance peuvent inclure des indicateurs tels que la distribution dans les délais, les résultats en matière de scannage, le délai de réponse aux demandes, le volume réel des envois pris en charge par rapport aux estimations, la qualité des estimations, etc. Il importe non seulement de préciser ce qui doit être évalué, mais aussi de décrire la manière dont l'évaluation doit être effectuée et de définir la période sur laquelle porte l'évaluation ainsi que les objectifs à atteindre.
- 4.2 Le devoir du transporteur de protéger le courrier pendant qu'il en a la garde reflète l'obligation de l'opérateur désigné à l'égard de l'expéditeur de l'envoi conformément à l'article 22 (Responsabilité des opérateurs désignés. Indemnités) de la Convention.

Veuillez noter qu'aucune Partie ne peut être tenue pour responsable envers l'autre Partie dans des cas de force majeure (v. art. 26.3 et 31 du Contrat).

Les mesures ci-après sont recommandées afin de protéger le courrier des intempéries et de la poussière et prévenir tout dommage ainsi que la perte et le vol de courrier:

- Le courrier devrait être stocké dans un entrepôt immédiatement après son déchargement.
- Le courrier devrait être stocké dans un endroit où il peut être mis sous clé ou surveillé par des membres du personnel, des caméras de sécurité ou tout autre moyen efficace.

## **Article 5**

### **Garde du courrier**

- 5.2 En cas d'utilisation de messages EDI, le transporteur et le mandant échangent des messages CARDIT/RESBIT.

Les articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) du Règlement de la Convention apportent plus de précisions sur la transmission électronique des formules CN 38 ou CN 41.

## **Article 6**

### **Remise**

La remise (acceptation et livraison) peut être facilitée par un dispositif d'enregistrement du courrier (MRD) permettant un enregistrement simple et rapide des remises de courrier par les opérateurs désignés et à ceux-ci aux installations postales situées dans les aéroports.

- 6.1 Pour les conditions d'emballage et d'étiquetage des envois postaux, voir les articles 17-119 (Confection des dépêches), 17-129 (Étiquetage des dépêches) et 17-221 (Transmission en dépêches closes). Pour l'emballage et l'étiquetage des sacs vides à renvoyer, voir les articles 17-144 (Renvoi des sacs vides) et 17-241 (Renvoi des récipients vides) du Règlement de la Convention.
- 6.3 Voir les articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches).
- 6.6 Voir l'article 9.2.2 du Contrat: le transporteur est autorisé à retenir au lieu d'origine (avant la transmission de la preuve d'acceptation) des envois soupçonnés d'être endommagés ou spoliés.
- 6.9 Si accord en la matière, le mandant transmet au transporteur une déclaration de sûreté des expéditions pour les expéditions concernées. Le format (électronique: partie du message CARDIT; ou sur papier: formule CN 70) de la déclaration de sûreté doit avoir été convenu.

## **Article 7**

### **Heures critiques de remise**

Veuillez noter qu'il est recommandé, à l'article 17-113.3 du Règlement de la Convention, que le délai de remise ne dépasse pas une heure, avec une limite maximale de deux heures.

## **Article 8**

### **Défaut de remise**

Veuillez noter que le «défaut de remise» imputable au transporteur est défini à l'article 9 du Contrat comme une situation dans laquelle «le transporteur peut refuser d'accepter la remise du courrier».

Dans le cadre de l'article 8 du Contrat, le «défaut de remise» imputable au mandant est défini comme une situation dans laquelle le mandant ne respecte pas le délai et/ou le lieu de remise convenus à l'origine.

## **Article 9**

### **Refus de remettre ou de prendre en charge le courrier**

9.1.2 La limite de poids pour chaque récipient contenant des envois de la poste aux lettres, indiquée à l'article 17-119.2.10 du Règlement de la Convention, est fixée à 30 kilogrammes (sauf en cas de réserves).

La limite de poids pour chaque récipient contenant des colis postaux, indiquée à l'article 17-221.11, est fixée à 32 kilogrammes (sauf en cas de réserves).

9.1.3 La limite de poids pour les colis postaux est indiquée à l'article 17-203 (Particularités relatives aux limites de poids).

Les limites de dimensions des colis sont indiquées à l'article 17-204 (Limites de dimensions).

9.2.1 Veuillez noter que l'article 6.8 du Contrat décrit plus en détail la procédure à suivre dans le cas où des envois risquent de porter atteinte à d'autres envois, à des marchandises ou à du matériel. Il est interdit d'acheminer ou de renvoyer ce type de courrier.

Il est également stipulé à l'article 19.8 de la Convention que les marchandises dangereuses «ne sont en aucun cas acheminées à destination, ni livrées aux destinataires, ni renvoyées à l'origine. Si ces objets sont découverts dans des envois en transit, ces derniers seront traités conformément à la législation nationale du pays de transit.»

Si le transporteur découvre des marchandises dangereuses durant le transit, il est recommandé qu'il prenne contact avec le mandant pour convenir avec lui de la marche à suivre.

9.2.2 Veuillez noter que l'article 6.6 du Contrat décrit plus en détail la procédure à suivre pour traiter des envois soupçonnés d'être endommagés ou spoliés.

## **Article 10**

### **Acheminement**

Voir la définition de «Itinéraires d'acheminement du courrier-avion» à l'article premier du Contrat et les articles 17-132 et 17-226 (Acheminement des dépêches) du Règlement de la Convention.

Il est conseillé d'utiliser autant que possible des vols directs et de ne pas faire appel à des transporteurs si, dans le passé, des irrégularités telles que des réipients manquants ou des retards dans la remise du courrier à l'opérateur désigné de destination ont été relevées dans le cadre de leurs opérations.

L'annexe 1 (Plan d'acheminement) peut être actualisée par les Parties à l'occasion des changements de saison (hiver/été).

## **Article 11**

### **Performance**

11.2 Voir les articles 17-133 et 17-227 (Transbordement direct des dépêches-avion et des dépêches-surface transportées par la voie aérienne (S.A.L.)) du Règlement de la Convention.

Il est recommandé d'établir une procédure selon laquelle, en cas d'interruption de la chaîne de transport, le transporteur achemine le courrier dès que possible et en informe le mandant.

- 11.4 Un objectif typique pour le transport serait habituellement 90–98%, selon les capacités, entre autres. La performance devrait être mesurable et peut être basée sur des données RFID ou CAPE, sur le contenu des messages CARDIT et RESDIT ou sur le contenu des formules CN 38, indiquant les dates et les horaires de la remise.

Les résultats en matière de scannage peuvent être utilisés comme indicateur de performance. Ils peuvent être mesurés à partir du nombre de récipients scannés par rapport au nombre total de récipients transportés au cours d'une période donnée.

Les délais de réponse peuvent être utilisés comme un autre indicateur (nombre de demandes auxquelles il est répondu dans le délai maximal convenu).

Des réunions ont lieu périodiquement entre le mandant et le transporteur, afin d'examiner la performance de chaque Partie et, le cas échéant, de décider de mesures d'amélioration à mettre en œuvre.

Voir l'article 17-113.3 et 4.4 du Règlement de la Convention, concernant le délai de remise.

- 11.5 Un plan d'action visant à pallier les insuffisances en matière de performance pourrait porter sur les informations suivantes: description détaillée, objectif, délai limite et Partie responsable.

Il convient de garder à l'esprit que l'amélioration de la qualité constitue un projet commun qui est essentiel pour les opérateurs désignés et les transporteurs. Il incombe donc aux deux Parties de veiller à ce que la meilleure performance possible soit obtenue.

- 11.6 Il est recommandé que les Parties conviennent d'un plan d'urgence pour parer à tout événement ou circonstance fortuit.

Un plan d'urgence doit dire qui fait quoi quand quelque chose arrive et énoncer les mesures à prendre lors du retour de la situation à la normale.

## **Article 12**

### **Sous-traitants**

Un sous-traitant peut transporter, stocker, charger et décharger le courrier à l'aéroport, ou à proximité de celui-ci si le bureau d'échange est situé à l'extérieur de l'aéroport.

## **Article 13**

### **Accès du mandant aux locaux du transporteur**

L'accès aux locaux du transporteur à des fins d'audit opérationnel, par exemple, devrait être autorisé en cas d'irrégularités graves ou répétées de la part de l'opérateur désigné.

L'accès aux locaux du transporteur peut aussi être utile pour mieux comprendre le processus (chargement de l'avion). Cela peut contribuer à améliorer les activités menées conjointement.

## **Article 14**

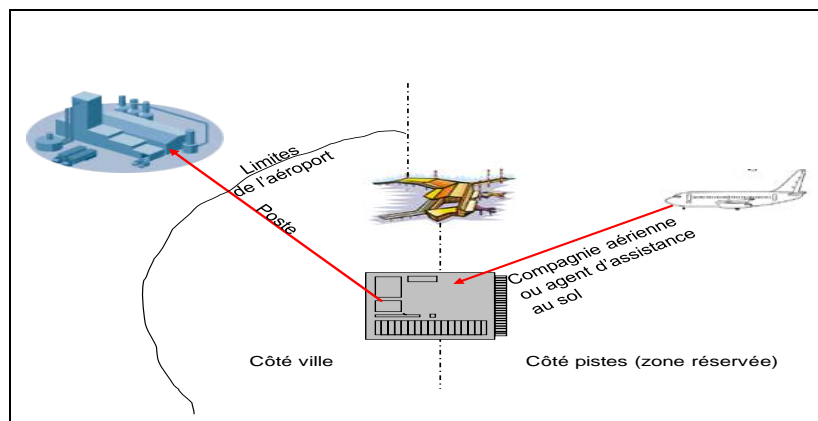
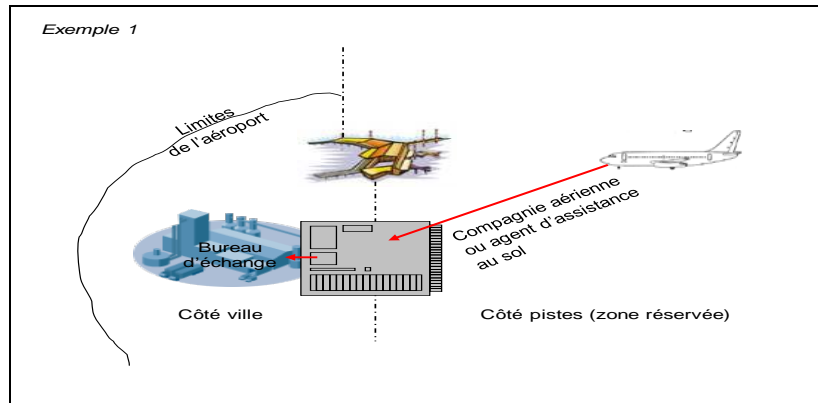
### **Défaut de livraison et solutions possibles**

Les opérateurs désignés constatent souvent des irrégularités telles que la perte de sacs postaux durant leur traitement par le transporteur ou des retards considérables dans la remise du courrier à l'opérateur désigné de destination dus au fait que le transporteur a, par inadvertance, laissé le courrier dans son entrepôt à l'aéroport. De tels incidents peuvent exposer les opérateurs désignés aux conséquences négatives suivantes: réclamations, plaintes, perte de recettes futures, etc.

Veuillez noter qu'il existe plusieurs scénarios possibles pour la remise du courrier au lieu de destination.

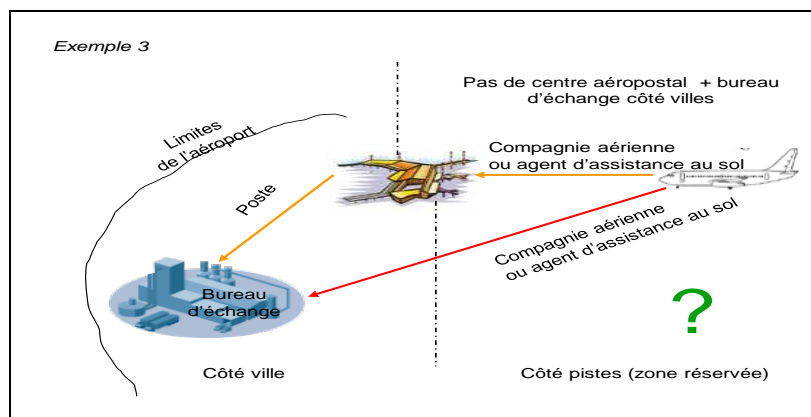


## Exemples 1 et 2



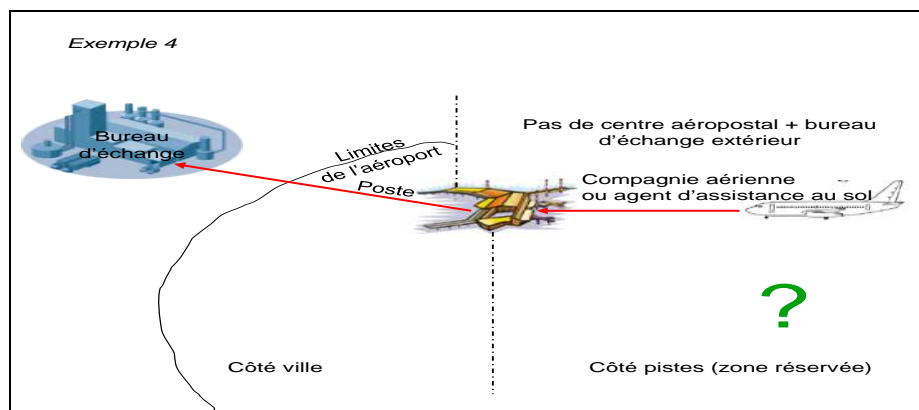
- La poste de destination prend en charge les coûts du centre aéropostal.
- Il n'y a normalement pas d'entreposage intermédiaire entre l'avion et le centre aéropostal, bien que le courrier ne soit pas toujours distribué directement depuis l'avion.
- Le fait que le bureau d'échange soit situé à l'aéroport ou en dehors de l'aéroport ne fait aucune différence.

## Exemple 3



- La poste de destination n'a pas de frais liés au traitement par un centre aéropostal.
- La poste de destination s'attendrait toujours à ce que le courrier soit distribué à son bureau d'échange à l'aéroport.
- La poste d'origine s'attend à ce que le courrier soit distribué à la poste de destination sur la base de spécifications générales établies dans son contrat avec la compagnie aérienne.
- La question douanière ne se pose pas si le bureau d'échange est un centre postal habilité à dédouaner les envois.
- La compagnie aérienne peut appliquer des coûts de distribution plus élevés et préférer distribuer le courrier à un agent d'assistance au sol côté pistes.

## Exemple 4



- La poste de destination n'a pas de frais liés au traitement par un centre aéropostal.
- La poste de destination ne s'attendrait pas à ce que le courrier soit distribué à son bureau d'échange, si celui-ci est situé en dehors de l'aéroport.
- Si elle ne connaît pas les procédures de traitement au lieu de destination, la poste d'origine s'attend à ce que le courrier soit distribué par défaut à la poste de destination sur la base des spécifications générales établies dans son contrat avec la compagnie aérienne.
- La question douanière ne se pose pas si le bureau d'échange est un centre postal habilité à dédouaner les envois.
- La compagnie aérienne doit distribuer le courrier à l'agent d'assistance au sol côté pistes.
- Le courrier est généralement récupéré par la poste de destination auprès de l'agent d'assistance au sol.

Dans le modèle économique postal, le transfert de responsabilité de l'opérateur désigné d'origine à l'opérateur désigné de destination s'effectue sur le lieu de destination, lors de la remise du courrier d'un opérateur désigné à l'autre. Lorsque le courrier est transporté par voie aérienne, la remise s'effectue à la porte du centre de traitement du courrier-avion de l'opérateur désigné de destination ou en un lieu convenu de l'aéroport quand il n'y a pas de centre de traitement du courrier-avion.

Pour ce faire, les opérateurs désignés engagent généralement des transporteurs aériens qui ramassent le courrier à la porte de leur bureau d'échange ou de leur centre de traitement du courrier-avion et qui le remettent à l'opérateur désigné de destination, à la porte de son bureau d'échange ou de son centre de traitement du courrier-avion.

Le Manuel de l'IATA sur le traitement du courrier dans les aéroports (IATA Air port Handling Manuel) comprend des sections consacrées au courrier-avion permettant aux compagnies aériennes et aux agents d'assistance au sol de fournir les services nécessaires au traitement du courrier-avion.

L'Accord standard de l'IATA sur le traitement au sol (IATA Standard Grounds Handling Agreement) comprend également une sous-partie consacrée au courrier-avion permettant aux compagnies aériennes d'engager les services spécifiques nécessaires au traitement du courrier-avion, y compris la distribution aux installations postales. Cet accord spécifie que la remise à l'opérateur désigné est effectuée par l'agent de traitement au sol au nom de la compagnie aérienne.

En situation normale, les opérateurs désignés d'origine passent des contrats globaux avec leurs compagnies aériennes dans lesquels toutes les informations relatives à la configuration des aéroports et des postes de destination ne sont pas mentionnées.

L'opérateur désigné d'origine attend des compagnies aériennes qu'elles s'arrangent pour les opérations de traitement au sol, sur le lieu d'origine et de destination, et qu'elles en couvrent les frais (puisque'ils sont inclus dans les tarifs indiqués à l'opérateur désigné d'origine) jusqu'au lieu où le courrier est remis à l'opérateur désigné de destination.

Sur la plupart des sites du monde, les compagnies aériennes peuvent engager des prestataires de services de traitement du courrier-avion selon leurs propres accords avec les opérateurs désignés et conformément au modèle économique postal. Les postes cherchent à établir des procédures uniformes afin d'éviter les exceptions entraînant des coûts supplémentaires, des transferts de responsabilité incertains et une possible perte de qualité.

Veuillez prendre note des indications données dans les définitions des termes «destination» et «services» à l'article premier du Contrat concernant le lieu de la remise et l'étendue des services:

- 1.14 Destination: lieu, généralement situé à l'intérieur de l'aéroport, où le courrier est remis à l'opérateur désigné de destination par le transporteur.
- 1.34 Services: tous les services liés au transport du courrier, tels que le chargement, le déchargement, la manutention au sol, la sécurité, le transport, la distribution et la documentation.

#### **IV. Obligations du mandant**

##### **Article 15**

##### **Aspects opérationnels**

- 15.1 Le mandant devrait fournir les informations nécessaires au transporteur au moins deux semaines, et habituellement un mois, avant qu'il y ait un changement de plan de vols (généralement à la fin de mars et d'octobre). Le transporteur confirmera au mandant le vol sur lequel le courrier sera transporté. Au moins deux semaines avant toute période exceptionnelle (p. ex. Noël), mais généralement un mois avant, lorsque les volumes du courrier varient de plus de 20% par rapport aux volumes habituels, le mandant prend contact avec le transporteur pour négocier davantage d'espace en soute.

En ce qui concerne les volumes estimés, veuillez vous référer aux commentaires de l'article 26-002 du Règlement de la Convention.

- 15.3 Pour les conditions d'emballage et d'étiquetage des envois postaux, voir les articles 17-119 (Confection des dépêches), 17-129 (Étiquetage des dépêches) et 17-221 (Transmission en dépêches closes). Pour l'emballage et l'étiquetage des sacs vides à renvoyer, voir les articles 17-144 et 17-241 (Renvoi des récipients vides).

Pour la poste aux lettres: conformément à l'article 17-129.3.7 et pour permettre le suivi des récipients, l'étiquette comprend un code à barres conforme à la norme technique S9 de l'UPU.

Pour les colis: conformément à l'article 17-214.17, tous les opérateurs désignés qui expédient plus de 100 tonnes de colis par an apposent un identifiant de code à barres conforme à la norme technique S9 de l'UPU sur leurs étiquettes de récipients.

Un guide de l'utilisateur pour la norme S9 est disponible sur le site Web de l'UPU.

- 15.5 Afin de garantir le processus et la performance, il importe que les parties soient convenues d'un point et d'une heure de remise et de livraison. Les heures de remise et de livraison doivent être indiquées dans le message CARDIT.

##### **Article 16**

##### **Documentation**

- 16.1 Voir les articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) du Règlement de la Convention.
- 16.2 Voir les articles 17-136/17-228 et 17-129 pour les formules CN 38 et CN 35 et l'article 17-221 pour la formule CP 84.
- 16.3 Voir les articles 17-136/17-228 et 17-129 pour les formules CN 41 et CN 36 et l'article 17-221 pour la formule CP 83.
- 16.4 Voir les articles 17-144 et 17-241 (Renvoi des récipients vides).

- 16.5 Les problèmes en matière d'étiquetage peuvent comprendre les étiquettes mal imprimées et les codes à barres impossibles à scanner.

## **V. Obligations communes aux deux Parties**

### **Article 17**

#### **Marchandises dangereuses et envois de l'UPU admis à tort**

Voir les articles 19-008 (Marchandises dangereuses qu'il est interdit d'insérer dans des envois de la poste aux lettres et dans des colis) du Règlement de la Convention et 19.3 et 8 de la Convention, concernant le transport de marchandises dangereuses par la poste et le traitement de ces envois.

Comme dans beaucoup d'autres cas, un dialogue constructif entre le mandant et le transporteur est nécessaire. Ils doivent trouver ensemble des solutions aux problèmes constatés.

### **Article 18**

#### **Échange de messages EDI**

Voir les articles 17-135 et 17-233 (Remise des dépêches) du Règlement de la Convention.

Veuillez noter que l'article 18.1.3 du Contrat invite les Parties à décrire plus en détail les conditions d'échange de messages EDI dans un contrat séparé.

Les éléments devant être convenus à l'avance entre les Parties échangeant des messages CARDIT/RESBIT peuvent inclure:

- le moment auquel les messages doivent être envoyés (p. ex. une heure avant le départ du vol prévu);
- la nature des événements RESBIT devant être communiqués par le transporteur et l'emplacement du ou des points de la chaîne logistique à partir desquels ces données doivent être transmises (cela dépend de la situation locale);
- les informations de base des messages RESBIT (il s'agit généralement des données saisies grâce au scannage de l'identifiant du récipiendaire);
- l'utilisation des messages EDI par les Parties (p. ex. suivi de la qualité).

Il est recommandé d'inclure les coordonnées de la personne à contacter pour résoudre les problèmes d'EDI dans les annexes 5 et 6.

## **VI. Tarifs**

### **Article 19**

#### **Tarifs**

- 19.2 Le calcul des distances aéropostales entre deux points desservis par une ligne est établi sur la base de l'orthodromie majorée d'un coefficient de 2,5% qui tient compte des escales intermédiaires. Le coefficient de majoration représente la différence, pour l'ensemble du parcours, entre l'orthodromie de bout en bout et la somme des orthodromies d'escale à escale sur la ligne la plus courte. Les distances ainsi obtenues sont arrondies à la centaine supérieure lorsque les deux derniers chiffres sont égaux ou supérieurs à 50.

Les tarifs devraient inclure tous les coûts, y compris les coûts des opérations de traitement au sol au lieu d'origine et au lieu de destination.

Concernant le taux de base applicable au transport du courrier-avion, voir les articles 33 (Taux de base et dispositions relatives aux frais de transport aérien) de la Convention et 33-101 (Formule d'établissement du taux de base et calcul des frais de transport aérien des dépêches closes) et 33-201 (Calcul des frais de transport aérien) de son Règlement.

## **VII. Modalités de paiement**

### **Article 20 Facturation**

- 20.1 Veuillez indiquer la période de facturation des services (p. ex. mensuelle).
- 20.2 Veuillez prendre note de la résolution C 54/2008 du 24<sup>e</sup> Congrès, concernant l'utilisation du numéro de lettre de transport aérien postal, qui «invite les opérateurs désignés à utiliser le numéro de lettre de transport aérien postal combiné au code de produit postal afin d'améliorer la traçabilité des flux postaux».
- Veuillez également noter que la préparation et l'adoption des directives concernant la lettre de transport aérien postal est en cours de discussion au sein de l'IATA.
- 20.3 Dans les cas où les factures sont envoyées par messages EDI, on utilise généralement des messages CARDIT/RESBIT.
- Les erreurs dans l'indication du poids ou du tarif figurent parmi les irrégularités les plus courantes en matière de facturation. Elles sont généralement corrigées grâce à un dialogue entre les Parties. Il est donc important d'inclure les coordonnées des services de comptabilité des deux Parties dans les annexes 5 et 6.

### **Article 21 Paiement**

Le délai de paiement le plus fréquemment appliqué est de trente jours ouvrables.

### **Article 22 Différends concernant la facturation**

- 22.3.1 Conformément aux Règlements de l'UPU, la formule CN 46 constitue le bordereau de livraison de substitution. Voir les articles 17-137/17-229 (Absence du bordereau de livraison CN 37, CN 38, CN 41 ou CN 47) du Règlement de la Convention, la formule CN 46 et les principes directeurs de l'utilisation du bordereau de livraison de substitution CN 46.

## **VIII. Irrégularités et responsabilité**

### **Article 23 Irrégularités**

- 23.1 Les Parties devraient indiquer à l'annexe 3 (Estimations du tonnage) s'il s'agit d'estimations du volume annuel et/ou journalier. Il est possible, notamment, de fournir une estimation du volume annuel lors de la conclusion du contrat, puis de fournir des estimations du volume journalier durant toute la durée du contrat. Le seuil concernant le volume journalier estimé dépend de la situation locale.
- Exemple:
- Volume estimé à 300 kilogrammes par vol: 50 kilogrammes.
  - Volume estimé égal ou supérieur à 300 kilogrammes par vol: 10%.
- 23.2 Si le volume ne correspond pas au volume prévu, le mandant en informe le transporteur dès que possible afin de libérer l'espace attribué correspondant.
- 23.7 Voir les articles 17-139.4 (Bulletins de vérification) et 17-137/17-229 (Absence du bordereau de livraison CN 37, CN 38, CN 41 ou CN 47) du Règlement de la Convention.

## **Article 24**

### **Responsabilité**

- 24.1 Voir les articles 26-001 (Recouvrement auprès des transporteurs aériens des indemnités payées) et 33-109 (Frais de transport aérien du courrier perdu ou détruit) ainsi que 33-203 (Frais de transport aérien des colis-avion perdus ou détruits) du Règlement de la Convention.
- 24.3 Veuillez noter que la responsabilité du mandant envers le transporteur devrait, dans cette clause, être transférée à l'expéditeur, qui, conformément à l'article 24-001 (Constat de la responsabilité de l'expéditeur), est responsable du contenu de l'envoi. Conformément aux articles 23.2.3 et 2.4 et 24 de la Convention de l'UPU, les opérateurs désignés ne sont pas responsables du contenu des envois postaux.
- 24.5 Le mandant pourrait recouvrer les indemnités qu'il a payées au transporteur auprès de l'opérateur désigné de transit ou de destination qui n'a pas pris en charge le courrier. Une telle situation signifie que l'opérateur désigné de transit a manqué à son obligation de respecter le principe de la liberté de transit, énoncé à l'article 4 de la Convention, et/ou que l'opérateur désigné de destination a manqué à son obligation de distribuer des envois de la poste aux lettres et des colis postaux conformément à l'article 17 de la Convention.
- Le recouvrement auprès de l'opérateur désigné de transit ou de destination des indemnités versées au transporteur ne peut être demandé que dans les cas où l'opérateur désigné de transit ou de destination peut être tenu pour responsable d'un manquement à son obligation de prendre en charge le courrier.
- 24.7 Voir les articles 33-108 (Frais de transport aérien des dépêches ou des récipients déviés ou mal acheminés) et 33-204 (Frais de transport aérien des dépêches ou des sacs déviés ou mal acheminés).
- 24.9 Voir les articles 17-139.4 (Bulletins de vérification) et 17-137/17-229 (Absence du bordereau de livraison CN 37, CN 38, CN 41 ou CN 47) et la formule CN 43.
- Les délais mentionnés n'ont qu'une valeur indicative; ils peuvent être prolongés, notamment pour tenir compte du temps nécessaire pour recevoir les documents envoyés par la poste de destination.
- 24.10 Si le mandant formule une plainte ou une réclamation à l'encontre du transporteur en cas de perte ou de vol de courrier entrant dans le cadre de l'article 24.1 du Contrat, il fournit la documentation permettant d'appuyer sa réclamation.

Ainsi, afin de prouver la responsabilité du transporteur, il peut fournir une copie du bordereau de livraison CN 38 ou CN 41 dûment contresigné par la compagnie aérienne confirmant la remise au point d'origine ainsi que l'identifiant à 29 caractères conforme à la norme S9 qui se trouvait sur l'étiquette du récipient (p. ex. CN 35), qui permet d'identifier la dépêche et le récipient dans lesquels l'envoi a été remis au transporteur.

Cette information est généralement disponible dans la base de données du mandant ou dans une base de données centrale. Si possible, le mandant fera une recherche au niveau du récipient (suivi et localisation) pour recueillir autant d'informations que possible à partir des messages EDI concernant le récipient et communiquera ces informations au transporteur.

Le mandant et le transporteur conviendront d'un commun accord des détails du processus.

## **Article 25**

### **Limitation de la responsabilité**

- 25.1.1 Voir l'article 22 (Responsabilités des opérateurs désignés. Indemnités) de la Convention, notamment pour la responsabilité du mandant envers son client.

## **Article 26**

### **Exonération de responsabilité**

26.3 Voir les articles 22.1.4, 23.2.1 et 2.2 de la Convention ainsi que 22-001 de son Règlement (Application de la responsabilité des opérateurs désignés).

## **IX. Durée et extinction du Contrat**

### **Article 27**

#### **Entrée en vigueur et durée du Contrat**

Exemples de durée:

- Une année civile ou un exercice financier, avec reconduction tacite du contrat pour une année supplémentaire, sauf indication contraire expresse du mandant ou du transporteur à la date convenue.
- Établissement d'une durée globale maximale (p. ex. trois ans).

### **Article 28**

#### **Résiliation du Contrat**

28.1 Exemple de délai raisonnable pour un avis de résiliation: quatre-vingt-dix jours calendaires.

28.3 Par manquement substantiel à l'une de ses obligations, on entend notamment le défaut de chargement du courrier dans les temps, le défaut d'assurer la sécurité du courrier ou le défaut de conserver le courrier en bon état et de le protéger des intempéries.

Exemple de délai raisonnable pour rectifier le manquement: trente jours.

28.3 et 28.4 Au terme de l'article 26.5 du Contrat, un cas de force majeure empêchant l'une des Parties de remplir ses obligations pendant une période continue de plus d'un mois constitue également un motif pour résilier le Contrat avec effet immédiat.

## **X. Litiges**

### **Article 29**

#### **Législation applicable et juridiction compétente**

## **XI. Dispositions finales**

### **Article 30**

#### **Informations confidentielles**

### **Article 31**

#### **Force majeure**

Voir l'article 23.2.1 de la Convention.

### **Article 32**

#### **Modifications**

### **Article 33**

#### **Divisibilité**