



## **Procédures applicables aux demandes de cas de force majeure**

### *Force majeure – Définition*

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

### *Événements pouvant constituer un cas de force majeure*

2. La force majeure peut donc comprendre notamment des événements tels que ceux indiqués ci-après:
- Guerre (déclarée ou non), guerre civile, émeutes et révolutions, actes de piraterie, actes de sabotage, actes de terrorisme.
  - Catastrophes naturelles, telles qu'orages violents, cyclones, activité volcanique, tremblements de terre, raz-de-marée, inondations et destruction par la foudre.
  - Explosions, incendies, destruction de machines, d'usines et de tous types d'installations.
  - Actes d'autorité, licites ou illicites.
  - Pandémies et épidémies ayant des incidences sur le service postal.
  - Interruption des réseaux informatiques en raison d'événements échappant au contrôle de l'opérateur désigné concerné (tels que des cyberattaques).
3. L'absence d'autorisations, de licences ou d'approbations nécessaires à la conduite des activités postales ou des opérations de distribution n'est pas considérée comme un cas de force majeure.

### *Durée minimale d'un événement pour qu'il puisse être considéré comme un cas de force majeure*

4. La durée de toute situation de force majeure ou de ses effets doit être d'au moins trois jours consécutifs. Les événements survenant pendant les week-ends peuvent aussi être déclarés comme des situations de force majeure. L'exclusion des week-ends, des jours fériés et des jours non ouvrables s'applique uniquement aux périodes réservées pour la communication des cas de force majeure par les opérateurs désignés.

### *Soumission d'une demande d'ouverture d'un cas de force majeure*

5. Les opérateurs désignés doivent informer le Bureau international par courrier électronique dans les trois jours ouvrables suivant l'incident (week-ends, jours fériés et jours non ouvrables non compris) au moyen de la formule «Cas de force majeure – Ouverture d'un dossier».

### *Soumission d'une demande de clôture d'un cas de force majeure*

6. Les opérateurs désignés informent le Bureau international par courrier électronique dans les trois jours ouvrables suivant la fin de l'événement (à l'exclusion des week-ends, des jours fériés et des jours non ouvrables) en utilisant la formule «Cas de force majeure – Clôture du dossier».

### *Possibilité pour les opérateurs désignés de demander un nouveau calcul des résultats*

7. Toute demande en faveur d'un nouveau calcul des résultats doit être faite dans un délai de trente jours civils suivant la fin de l'événement motivant la demande et être envoyée par courrier électronique. Toute demande qui ne respecte pas ce délai et qui n'est pas envoyée par courrier électronique est jugée irrecevable.

8. Si une situation de force majeure persiste au-delà du 31 décembre pour le système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux et le programme de rémunération supplémentaire, et au-delà du 31 janvier et du 31 juillet pour le système des quotes-parts territoriales d'arrivée, toute demande concernant la période allant jusqu'au 31 décembre pour le système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux et le programme de rémunération supplémentaire, et jusqu'au 31 janvier et au 31 juillet pour le système des quotes-parts territoriales d'arrivée, doit être soumise dans les trente jours civils suivant la date de fin de la période de notification.

9. Toute demande de déduction d'envois doit être signée par le Pays-membre de l'UPU de l'opérateur désigné qui soumet la demande.

*Obligation de fournir des preuves à l'appui de la demande de cas de force majeure*

10. L'opérateur désigné fournit des informations pertinentes concernant les effets sur ses résultats.

11. Voici quelques types d'informations pouvant être fournis à l'appui d'une demande de cas de force majeure:

- Déclarations officielles d'organes gouvernementaux.
- Rapports de police.
- Couverture médiatique (articles de presse, bulletins d'information télévisés, etc.).
- Bulletins météorologiques (Internet, service météorologique, etc.).
- Rapports écrits de l'opérateur désigné décrivant la situation.

12. En outre, les règles ci-après en matière de notification s'appliquent:

- L'opérateur désigné doit décrire comment l'événement considéré a affecté et perturbé ses opérations postales.
- Le niveau d'information fourni doit être proportionnel au cas en question, en fonction de facteurs tels que la disponibilité d'informations objectives, la gravité du cas, les incidences sur les résultats en matière de qualité, le niveau de couverture médiatique internationale et le niveau de connaissance du cas dans les autres pays.
- Les situations de force majeure peuvent se produire dans l'ensemble d'un Pays-membre ou dans certaines parties de celui-ci. Ce dernier cas de figure peut être accepté et donner lieu à des demandes de déduction partielle d'envois.

13. Le cas échéant, il est recommandé à l'opérateur désigné qui soumet une demande de cas de force majeure concernant une partie du pays d'identifier les codes postaux des zones affectées par l'événement.

*Procédure spécifique applicable aux demandes de déduction*

14. L'opérateur désigné du lieu où survient le cas de force majeure peut demander l'exclusion des envois arrivants.

15. L'opérateur désigné du lieu où survient le cas de force majeure peut demander l'exclusion partielle des envois arrivants. Dans le cas d'une situation de force majeure d'une durée minimale de soixante-douze heures qui n'affecte pas tous les principaux systèmes de transport, l'opérateur désigné de destination peut demander une déduction partielle des envois. La déduction concerne tous les envois à destination des zones postales pour lesquelles l'opérateur désigné prouve qu'il était impossible de distribuer les envois dans les délais en raison de la situation de force majeure ou de ses effets.

16. Pour le système de lien avec la qualité de service, une déduction peut être demandée pour tous les envois arrivant au bureau d'échange avant l'heure critique de marquage à la date de début de la situation de force majeure, jusqu'à l'heure critique de marquage du dernier jour de la situation de force majeure, avec une durée minimale de soixante-douze heures.

17. L'opérateur désigné a la possibilité de demander un réexamen de sa demande conformément aux dispositions pertinentes du Règlement intérieur du CEP sur le réexamen des décisions.

*Conditions à remplir pour l'ouverture et la clôture de demandes de cas de force majeure et la soumission de demandes de déduction*

18. Le Bureau international détermine si les demandes soumises par les opérateurs désignés répondent aux critères requis décrits en détail ci-dessus. Ces critères sont les suivants:

- Transmission par courrier électronique.
- Respect des délais.
- Durée des événements.
- Établissement des formules pertinentes.

(Source: CEP C 2 2023.1–Doc 3a. Annexe 1)