



Règles et procédures en matière de force majeure concernant les rapports de la Coopérative EMS (v4.0)

1. Objectif

Le présent document a pour principal objectif de définir les règles, conditions et procédures relatives aux cas de force majeure pouvant influencer sur la performance des opérateurs EMS ainsi que sur l'établissement des rapports de la Coopérative EMS.

Il s'agit d'un document évolutif qui pourra être actualisé en fonction des changements apportés à la technologie et aux procédures utilisées par la Coopérative EMS.

Version	Description
1.0	Version initiale. Comprend uniquement des règles concernant les problèmes ayant une incidence sur les résultats en matière de distribution et les données de suivi.
2.0	Utilisation des formules ajoutées.
3.0	Définition du champ d'application de la force majeure.
4.0	Ajout du service à la clientèle et mise à jour de la formule.

2. Introduction

Les rapports et programmes ci-après sont susceptibles d'être adaptés pour tenir compte des cas de force majeure:

- Fiches d'évaluation trimestrielles et annuelles.
- Rapports mensuels et trimestriels sur la rémunération en fonction des résultats.
- Rapports mensuels et trimestriels sur la performance en matière de service à la clientèle.

3. Définition de la notion de force majeure

«Force majeure» est le terme employé pour décrire une situation dans laquelle un opérateur EMS a manqué à ses obligations en raison d'un empêchement échappant à son contrôle raisonnable.

4. Force majeure

La force majeure peut être invoquée dans les cas suivants:

- Guerre, qu'elle soit déclarée ou non, guerre civile, émeutes et révolutions, actes de piraterie, de sabotage ou de terrorisme.
- Catastrophes naturelles, telles qu'orages violents, cyclones, activité volcanique, tremblements de terre, raz-de-marée, inondations, destruction par la foudre.
- Explosions, incendies, destruction de machines, d'usines et de tous types d'installations.
- Grèves externes perturbant le service.
- Grève externe perturbant partiellement le service: la procédure d'application de la force majeure décrite sous d) ne sera mise en œuvre que si l'opérateur EMS fournit des informations précises sur les secteurs touchés ainsi que les codes des bureaux de distribution de ces secteurs.

- f) Perturbation des réseaux POST*Net et/ou GXS
- Le Centre de technologies postales (CTP) contrôle le réseau POST*Net.
 - IPC contrôle le réseau GXS.
 - En cas de problème technique sur ces réseaux, le CTP ou International Post Corporation (IPC) doivent en informer l'Unité EMS dans un délai de vingt-quatre heures.
 - L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
 - Après le retour à la normale, le CTP ou IPC doivent en informer l'Unité EMS dans un délai de vingt-quatre heures.
 - L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
 - Aux fins de l'établissement des rapports, les jours durant lesquels le service a été perturbé seront exclus de l'évaluation de la performance.
- g) Perturbation du système international de service à la clientèle (GlobalCSS):
- En cas de problème dans le système, le fournisseur du système doit en informer l'Unité EMS dans un délai de vingt-quatre heures.
 - L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
 - Après le retour à la normale, le fournisseur du système doit en informer l'Unité EMS dans un délai de vingt-quatre heures.
 - L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
 - Aux fins de l'établissement des rapports, les jours durant lesquels le service a été perturbé seront exclus de l'évaluation de la performance.

Remarques importantes:

- Seuls les membres de la Coopérative EMS disposant de normes de distribution validées peuvent invoquer la force majeure.
- L'Unité EMS confirmera dans chaque cas si la force majeure doit être appliquée, selon les règles en vigueur.
- Tout manquement à l'obligation d'informer l'Unité EMS dans les délais indiqués ci-dessous entraînera la non-application de la force majeure et, dans ce cas, de nouveaux rapports ne seront pas diffusés.

Application de la force majeure:

- Dans les vingt-quatre heures suivant l'événement, l'opérateur EMS doit en informer l'Unité EMS par courrier électronique ou par télécopie au moyen de la formule concernant les cas de force majeure (partie 1 – Ouverture d'un dossier).
- L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
- Après le rétablissement du service, l'opérateur EMS doit en informer l'Unité EMS, par courrier électronique ou par télécopie, dans un délai de vingt-quatre heures, au moyen de la formule concernant les cas de force majeure (partie 2 – Clôture du dossier).
- L'Unité EMS communique cette information à tous les opérateurs EMS.
- Aux fins de l'établissement des rapports, les jours durant lesquels le service a été perturbé et/ou le secteur concerné par la perturbation seront exclus de l'évaluation de la performance.
- Si la perturbation du service se produit peu avant la fin du mois et se poursuit après la date limite fixée pour l'établissement des rapports, portant ainsi sur au moins deux mois, l'opérateur EMS doit prendre contact avec l'Unité EMS au plus tard le dernier jour du mois et le 10 du mois suivant pour confirmer que le problème subsiste et indiquer les mesures prises pour le résoudre. Ces jours ne seront pas pris en considération dans les rapports pertinents pour le mois en cours et le mois suivant.

- La procédure décrite ci-dessus s'applique aussi si la perturbation du service n'a touché qu'une partie du réseau national. Toutefois, dans ce cas, l'opérateur EMS doit indiquer clairement à l'Unité EMS quels sont les secteurs touchés et les codes des bureaux de distribution concernés. Ceux-ci seront exclus de l'évaluation pour toute la durée de la perturbation.

5. Procédure de recours

Dans le cas où l'Unité EMS ne confirmerait pas l'application de la force majeure demandée par un membre de la Coopérative EMS, en raison de divergences dans l'interprétation des règles, le membre concerné peut présenter les circonstances du litige au Conseil de gestion de la Coopérative EMS. Ce dernier examinera l'affaire et statuera sur le cas. En outre, il fournira des éclaircissements sur les aspects des règles ci-dessus faisant l'objet du litige.