

RENSEIGNEMENTS SUR LES SUPPLÉMENTS ET LES RAJUSTEMENTS

Le présent document fournit des renseignements supplémentaires faisant suite à la communication à l'intention des clients émise en juillet 2006 dans laquelle Postes Canada a annoncé la nouvelle structure tarifaire des suppléments relatifs aux anomalies et les modifications apportées aux suppléments visant le rajustements pour le taux de lisibilité du courrier mécanisable, lesquelles entreront en vigueur le 15 janvier 2007.

APERÇU

Postes Canada consulte régulièrement les expéditeurs afin de bien comprendre leurs besoins et de veiller à ce qu'ils comprennent ses exigences. La plupart des expéditeurs satisfont systématiquement aux exigences en matière de dépôt et il arrive rarement qu'ils doivent soit modifier leurs envois pour les rendre conformes aux spécifications ou que leur commande fasse l'objet de rajustements ou d'une reclassification vers d'autres services plus coûteux. Nous comprenons que des anomalies relatives au courrier ont parfois lieu dans le cadre des cycles de production normaux et qu'il est important de donner une rétroaction à l'expéditeur afin de prévenir d'éventuelles anomalies.

Postes Canada a élaboré un nouveau cadre de travail à partir des rétroactions de ses clients dans le but d'établir des suppléments relatifs aux anomalies équitables et qui seront appliqués uniformément aux services de marketing direct et du courrier transactionnel.

Nota: Ce document traite de l'application des suppléments et des rajustements dans le cas d'anomalies relatives au courrier.

RAJUSTEMENTS

Les rajustements continueront de s'appliquer lorsqu'on relèvera des erreurs sur une Commande (Déclaration de dépôt) ou lors du traitement tel que* :

- o erreurs de volume, de poids ou de type de service sélectionné;
- o *Sommaire de dépôt* manquant;
- o utilisation d'une *Commande* manuelle (frais de traitement de 5 \$);
- o défaut d'utiliser les Outils électroniques d'expédition (OEE) lorsque leur emploi est obligatoire pour le service déclaré;
- o non-respect des exigences relatives à l'exactitude des adresses et à la lisibilité à la machine.

* Cette liste n'est pas exhaustive.

Pour janvier 2007, aucun changement n'est prévu aux rajustements à l'exception de ceux s'appliquant aux exigences du courrier mécanisable.

Exigences relatives au courrier mécanisable

À compter du 15 janvier 2007, des taux de lisibilité à la machine acceptables minimums seront mis en place pour chaque envoi mécanisable et la période de grâce sera éliminée. De plus, le Programme de certification de l'admissibilité de la Poste-lettres à tarifs préférentiels ne sera plus obligatoire. Pour veiller à ce que les articles mécanisables de la Poste-lettres à tarifs préférentiels, de la Médiaposte avec adresse et de la Poste-publications respectent les taux de lisibilité, nous encourageons fortement les clients à fournir, avant le dépôt, 200 échantillons (identiques à ceux qui seront postés) pour la mise

à l'essai (tel qu'il est précisé dans le *Guide du client*, à la section portant sur les exigences de lisibilité à la machine et l'évaluation des échantillons) à l'adresse suivante :

POSTES CANADA
ESSAIS ET NORMES DU COURRIER
INNOVATION DES PROCÉDÉS ET MATÉRIEL DE TRAITEMENT
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0550
OTTAWA ON K1A0B1

Les tableaux ci-dessous indiquent les taux de lisibilité à la machine requis et les rajustements de tarifs applicables pour les services suivants :

Articles mécanisables de la Poste-lettres à tarifs préférentiels, à compter du 15 janvier 2007	
Taux de lisibilité réel (déterminé par notre équipement automatisé)	Rajustement tarifaire
Supérieur à 95 % pour les articles CL et supérieur à 85 % pour les articles surdimensionnés	Aucun rajustement tarifaire.
Supérieur à 80 %, mais inférieur à 95 % pour les articles CL	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la différence (95 % moins le taux de lisibilité réel).**
Supérieur à 70 %, mais inférieur à 85 % pour les articles surdimensionnés	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la différence (85 % moins le taux de lisibilité réel).
Inférieur à 80 % pour les articles CL et inférieur à 70 % pour les articles surdimensionnés	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la totalité de l'envoi.

**Exemple : 1 000 articles CL au taux de lisibilité réel de 81 % = (95-81) % X 1 000 articles X tarif de la Poste-lettres = 14 % X 1 000 articles X tarif de la Poste lettres = 140 articles X tarif de la Poste-lettres

Articles mécanisables de la Médiaposte avec adresse et de la Poste-publications, à compter du 15 janvier 2007	
Taux de lisibilité réel (déterminé par notre équipement automatisé)	Rajustement tarifaire
Supérieur à 90 % pour les articles CL et supérieur à 80 % pour les articles surdimensionnés	Aucun rajustement tarifaire.
Inférieur à 90 % pour les articles CL et inférieur à 80 % pour les articles surdimensionnés	Un supplément de 10 ¢ par article sera appliqué à la différence (exprimée en pourcentage) entre le taux de lisibilité cible et le taux de lisibilité réel.***

***Exemple : 1 000 articles surdimensionnés au taux de lisibilité réel de 60 % = (80-60) % X 1 000 articles X 10 ¢/article = 20 \$

SUPPLÉMENTS

Les envois préparés adéquatement chaque fois sont important afin que tous obtiennent un niveau de service optimal. Cela évite le traitement supplémentaire et permet ainsi de garder les tarifs des services postaux le plus bas possible. Il est également important de comprendre pourquoi un envoi n'est pas conforme.

Conformément à des Conditions générales - la section 5,3 du *Guides du client* 2007, «les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

- renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible
- traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant
- être assujettis à un supplément
- refusés. »

À compter du 15 janvier 2007, la nouvelle structure des suppléments s'appliquera aux services suivants :

- Médiaposte avec adresse^{MC} (dont la Médiaposte avec adresse extradimensionnelle);
- Correspondance-réponse d'affaires^{MC} et Correspondance-réponse d'affaires du régime international;
- Poste-catalogues^{MC};
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} (dont la Poste-lettres standard);
- Poste-publications^{MC}.

La nouvelle structure des suppléments remplacera les suppléments non conformes actuels pour la Correspondance-réponse d'affaires, la Correspondance-réponse d'affaires du régime international et les suppléments au niveau des pièces, des conteneurs et des envois de Poste-publications.

Si les envois confiés à Postes Canada ne sont pas conformes et qu'on doit y appliquer un supplément, ce supplément sera de 5 ¢ ou 10 ¢ par article selon l'anomalie. Dans le cas d'un envoi à plusieurs anomalies, ce sera le supplément le plus élevé qui sera appliqué.

Une facture des rajustements et des suppléments applicables sera envoyée au client sur laquelle figure une description de la non-conformité. Lorsque plus d'une non-conformité est signalée, il est alors possible d'inscrire jusqu'à quatre anomalies additionnelles sur la facture afin d'aider le client à corriger les anomalies et ainsi réduire les risques d'application de suppléments futurs. Nous continuerons de communiquer avec les clients lorsque les anomalies relevées relatives au courrier entraînent des coûts supérieurs à 100 \$.

Les suppléments sont appliqués à chaque catégorie de service non conforme en fonction du volume « réel » par opposition au volume « déclaré » indiqué sur la commande. Ces suppléments seront facturés au compte « payé par » conformément à la commande originale.

Description / structure des suppléments à compter du 15 janvier 2007

En raison de l'espace limité sur la facture, les détails des suppléments sont abrégés. Les tableaux suivants indiquent :

- le montant du supplément;
- la description abrégée de l'anomalie (telle qu'elle apparaîtra sur la facture) renvoyant à de plus amples renseignements en ligne;
- les détails de la description pour faciliter la consultation.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 5 ¢ PAR ARTICLE*

Description de la facture (ordre alphabétique)	Détails de la description
Articles de courrier mal redressés	Tout le courrier du conteneur n'est pas redressé dans la même direction
CMD manquant/erreur	Le code de mode de livraison est manquant ou mal placé.
CMD non visible	Le code de mode de livraison n'est pas visible
CML (urbain) manquant	Le code de mode de livraison urbain est manquant.
Cerclage non conforme	Le cerclage utilisé pour protéger les liasses n'est pas conforme.
Code de vérification non conf	Le code de vérification ne respecte pas les normes de formatage et d'emplacement ou est désuet
Conteneur non conf.	Conteneur approprié non-utilisé ou pas proprement scellé, sécurisé ou enveloppé.
Détails ID manquants/égarés	Les renseignements d'identification détaillés de la Poste-publications (n° de convention et adresse de retour) sont manquants ou mal placés.
Données ID manquantes/égarées	Les renseignements d'identification de base sont incomplets ou mal placés sur l'article Poste-publications.
Épaisseur des liasses non conf	L'épaisseur des liasses ne respecte pas les spécifications.
Emballage plastique non conf	L'emballage excède le contenu par plus que ce qui est permis selon les spécifications.
Étiquettes de cont. manquantes	Les étiquettes de conteneur sont introuvables sur un ou plusieurs conteneurs.
Format adresse/format non conf	Les éléments ou le format de l'adresse de livraison ne satisfont pas aux exigences relatives à l'adressage.
ID sur liasses non adr.	Les renseignements d'identification de base sont introuvables sur les liasses des copies sans adresse de la Poste-publications.
Min. articles/liasse non resp	Le nombre minimum d'articles par liasse ne satisfait pas aux exigences.
Pièces jointes avec vignette	Les pièces jointes de la Poste-publications ne doivent pas porter une vignette
Pièces jointes non conf	Les pièces jointes ou les encarts de la Poste-publications ne respectent pas les spécifications.
Poids du conteneur non conf	Le poids du conteneur dépasse le poids autorisé.
Remp. du conteneur non conf	Le conteneur n'est pas rempli selon les spécifications.
Séparation liasses non conf	La méthode utilisée pour séparer les liasses ne respecte pas les spécifications.

* La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 10 ¢ PAR ARTICLE*

Description de la facture (ordre alphabétique)	Détails de la description
Absorption encre par papier	Le papier de l'enveloppe ne respecte pas les spécifications et n'absorbe pas l'encre.
Adresse glisse hors fenêtre	Le contenu a glissé dans la fenêtre de l'enveloppe rendant impossible la lecture de l'adresse.
Art collés les uns aux autres	Les articles se collent entre eux.
Art partiellement cachetés	Les articles sont mal cachetés ou seulement partiellement cachetés.
Contenu bouge dans l'enveloppe	Le contenu a glissé dans l'enveloppe.
Données err sur étiqu conteneur	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.
Éléments maquette CRA incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires sont incorrects.
Éléments maquette CRA manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires sont manquants.
Élem maq CRARI incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international sont incorrects.
Élem maq CRARI manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international sont manquants.
Empilage rangée irrég non conf	L'empilage en rangées irrégulières ne respecte pas les spécifications.
Esp vide autour bloc-adresse	L'espace vide autour du bloc-adresse n'a pas été respecté.
Étiqu des liasses non conf	Les liasses sont mal étiquetées.
Étiquettes -adr mal apposées	Les étiquettes utilisées pour les adresses ne sont pas bien apposées sur l'envoi.
Fenêtre non conf sur env	La fenêtre de l'enveloppe ne respecte pas les spécifications.
Flexibilité non conf	Les articles ne respectent pas les spécifications de flexibilité.
Forme du produit non conf	La forme de l'article ne respecte pas les spécifications.
Mise en séq liasses non conf	Les liasses ne sont pas placées dans la bonne séquence dans le conteneur.
Mise en séquence cour non conf	La mise en séquence du courrier ne respecte pas les spécifications.
Modèle d'adresse non conf	L'adresse n'apparaît pas dans la zone d'adresse tel qu'indiqué sur le gabarit du courrier mécanisable
Prob. : Exp. liasse à adresse	La note « Expédier la liasse à cette adresse » de la Poste-publications est manquante sur les liasses des copies sans adresse.
Prob. taille/emballage pal	Problème de taille ou d'emballage de la palette.
Résistance en flex non conf	La résistance en flexion de l'article ne respecte pas les spécifications.
Scell de l'emballage non conf	La ligne de scellement de l'emballage bloque l'adresse.
Sép du courrier non conf	La séparation du courrier ne respecte pas les spécifications.
Spéc. CRA non conf	Les spécifications de la Correspondance-réponse d'affaires ne sont pas conformes.
Spec CRARI non conf	Les spécifications d'un ou de plusieurs éléments de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international ne sont pas conformes.
Zone libre (19 mm) non conf	La zone libre de 19 mm au bas de l'enveloppe n'a pas été respectée.

* La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client