

# Aperçu du service



## Courrier personnalisé<sup>MC</sup>

## MISES À JOUR IMPORTANTES

DESCRIPTION DU CHANGEMENT		EMPLACEMENT
<b>Modification v1.0</b>	<b>Affiché le 20 novembre 2017</b>	<b>En vigueur le 15 janvier 2018</b>
Réduction du volume minimal requis de 500 articles à 400 articles pour le courrier mécanisable.		<a href="#">Section 1.1 « Quels envois sont admissibles au service Courrier personnalisé? »</a>
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2018.		<a href="#">Section 3 « Tarification du service Courrier personnalisé »</a>
Augmentation de l'épaisseur maximale pour le Courrier personnalisé dimensionnel de 55 mm à 60 mm.		<a href="#">Section 4.1 « Mesures - dimensions et poids »</a>

Lorsque le document contient une modification ou une révision, la version sera modifiée comme suit :

- lorsqu'un document contient une modification, la version de celui-ci sera modifiée comme suit :  
version 2.0 ou 3.0;
- lorsqu'un document contient une révision, la version de celui-ci sera modifiée comme suit :  
version 1.1, 1.2;
- le numéro de la version repartira à 1.0 en janvier de l'année en question.

# TABLE DES MATIÈRES

## Objet de l'Aperçu du service

### Aperçu du service

1	Qu'est-ce que le service Courrier personnalisé? .....	1
1.1	Quels envois sont admissibles au service Courrier personnalisé? .....	1
1.2	Quels envois ne sont pas admissibles au service Courrier personnalisé? .....	2
1.3	Normes de livraison .....	2
1.4	Caractéristiques du service .....	2
1.4.1	Réacheminement du courrier .....	2
1.5	Options du service .....	2
1.5.1	Renvoi à l'expéditeur .....	2
1.5.1.1	Adresse de retour .....	3
1.6	Articles Courrier personnalisé non distribuables .....	3

### Données et ciblage

2	Données et ciblage .....	4
---	--------------------------	---

### Tarifification

3	Tarifification du service Courrier personnalisé. ....	5
---	---	---

### Conception

4	Conception du Courrier personnalisé. ....	5
4.1	Mesures - dimensions et poids .....	5
4.2	Exigences de la conception .....	6

### Préparation

5	Tri préliminaire et préparation et du courrier .....	7
---	--	---

### Création d'une Commande

6	Création d'une commande ( <i>Déclaration de dépôt</i> ) .....	8
6.1	Outils électroniques d'expédition (OEE) .....	8

### Dépôt

7	Dépôt du courrier .....	8
7.1	Exigences au moment du dépôt .....	9
7.2	Lieu de dépôt .....	9

### Paie ment et Modalités

8	Modalités de paiement et conditions générales .....	9
---	---	---

## OBJET DE L'APERÇU DU SERVICE

Cet *Aperçu du service* est un sommaire du *Guide de client Courrier personnalisé de Postes Canada*<sup>MC</sup> disponible à [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides).

Le Guide du client fait partie de l'entente entre vous, le client et Postes Canada. En outre, il précise les circonstances et les autres modalités qui s'appliquent à ce service. Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide de client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans la convention.

Certains termes et expressions mentionnés dans ce document ont une signification spécifique. Veuillez consulter le module "Paiement et Modalités", *Conditions générales*, « Section 1 "Définitions" » ou le *Glossaire* pour la définition des termes précis utilisés dans le présent document et dans la présente convention.

## APERÇU DU SERVICE

Le module « Aperçu du service » fournit un résumé des renseignements clés comme les critères d'admissibilité, les options, les normes de livraison, les tarifs, la conception et la préparation du courrier.

### 1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE COURRIER PERSONNALISÉ?

Le service Courrier personnalisé est une méthode de marketing direct et de publicité éprouvée et efficace qui offre au client la possibilité de personnaliser ses envois et de cibler ses messages promotionnels à des clients existants ou potentiels précis.

#### 1.1 Quels envois sont admissibles au service Courrier personnalisé?

Les envois du service Courrier personnalisé sont acceptables lorsque :

- tous les articles doivent avoir la même intention et but, même si le contenu n'est pas identique. Le but principal objectif (principal message) est d'inciter une personne à agir en :
  - faisant la promotion d'un produit, d'un service, d'un programme ou d'un événement;
  - sollicitant des dons ou des contributions;
  - présentant des résultats financiers, principalement à des fins promotionnelles, ou;
  - soutiennent votre programme de carte de fidélité. Inclut tous les envois liés à des programmes de carte de fidélité, exclut les cartes de crédit ou de débit avec ou sans points de récompense.

Les mini-catalogues sont acceptables comme Courrier personnalisé. Les Mini-catalogues sont définis comme des imprimés qui contiennent une liste d'articles à vendre, y compris la description, le numéro et le prix de chaque article. Un Mini-catalogue doit contenir au moins 8 pages ou feuillets et respecter les exigences liées aux envois mécanisables standard du service Courrier personnalisé.

Pour être admissibles au service Courrier personnalisé, les envois doivent :

- être déposés et acquittés au Canada pour livraison au Canada;
- respecter la définition du service Courrier personnalisé;
- comprendre un minimum de 400 articles mécanisables ou de 1 000 articles nécessitant une manutention spéciale.

## 1.2 Quels envois ne sont pas admissibles au service Courrier personnalisé?

Les articles dont le principal message consiste à fournir aux entreprises et au grand public du matériel éducationnel, des communications transactionnels ou des renseignements sont non admissibles au service Courrier personnalisé.

- Le matériel éducationnel peut inclure : des mises à jour aux manuel professionnels, des sondages d'opinion et des recensements.
- La communication transactionnelle peut inclure : des factures, des reçus, des formulaires d'impôt, des procurations, des exécutions de commandes de produits et de services, des exécutions d'abonnements vendus, des remplacement ou renouvellement de cartes (par ex. des cartes de crédit ou des cartes de débit), des cartes d'identité et des envois de remerciement qui ne font pas partie d'un programme de fidélité.
- La communication de renseignements peut inclure : des calendriers de recyclage ou de déchets, des avis de rappel, des avis d'élections, de rappels annuels, de modification, de renouvellement et électoraux.

**REMARQUE :** La liste d'exemples ci-dessus n'est pas exhaustive.

## 1.3 Normes de livraison

Les normes de livraison sont une estimation du temps qui pourrait être nécessaire pour livrer le courrier du point de dépôt aux points de destination. Les normes de livraison ne sont pas garanties.

	JOUR OUVRABLES		
	À L'ÉCHELLE LOCALE	À L'ÉCHELLE PROVINCIALE	À L'ÉCHELLE NATIONALE*
Courrier mécanisable - Standard	3	4	5
Courrier mécanisable - Surdimensionné Manutention spéciales	3	3 - 5	4 - 8

\* Ces normes de livraison ne s'appliquent pas aux centres secondaires, régions du Nord et centres éloignés.

Pour des renseignements détaillés, veuillez consulter les [Normes de livraison](#) du *Guide des postes du Canada*.

## 1.4 Caractéristiques du service

Une caractéristique est comprise dans le service de base.

### 1.4.1 RÉACHEMINEMENT DU COURRIER

Un article qui ne peut être livré à l'adresse indiquée parce que le destinataire a déménagé sera réacheminé sans frais supplémentaires si une demande de Réacheminement du courrier est en vigueur.

Les articles portant le nom du destinataire suivi de la mention « OU À L'OCCUPANT » ou d'une mention semblable et ceux portant un descripteur non personnalisé (y compris « À L'OCCUPANT ») ne seront pas réacheminé. En pareil cas, l'article sera livré à l'adresse de destination initiale indiquée.

Le *Réacheminement du courrier* n'est pas offert pour les articles du catégorie Courrier personnalisé extradimensionnel.

## 1.5 Options du service

Une option est une valeur ajoutée au service qui n'est pas automatiquement offerte dans le cadre du service de base.

### 1.5.1 RENVOI À L'EXPÉDITEUR

Les articles Courrier personnalisé qui ne peuvent être livrés à l'adresse indiquée seront renvoyées à l'expéditeur si :

- l'option de renvoi à l'expéditeur a été sélectionnée et payée à la création de la *Commande (Déclaration de dépôt)*;
- l'article porte la mention ou la vignette postale Port de retour garantipertinente. Consultez le site [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes) pour obtenir plus de renseignements au sujet de la vignette postale;
- l'article est destiné à une adresse pour laquelle aucune *demande de Réacheminement du courrier* n'est en vigueur pour le destinataire; et
- une seule adresse de retour est indiquée à l'extérieur de l'article et il s'agit d'une adresse au Canada.

Si aucune *demande de Réacheminement du courrier* n'est en vigueur pour le destinataire et que l'article ne porte pas la vignette postale Port de retour garanti appropriée, l'article sera considéré comme un envoi non distribuable et jeté ou recyclé, à la discrétion de Postes Canada.

Les articles portant le nom du destinataire suivi de la mention « OU À L'OCCUPANT » ou d'une mention semblable et ceux portant un descripteur non personnalisé (y compris « À L'OCCUPANT ») ne seront pas renvoyés à l'expéditeur. En pareil cas, l'article sera livré à l'adresse de destination initiale.

Le service Renvoi à l'expéditeur n'est pas offert pour les articles Courrier personnalisé extradimensionnel ni pour les articles affranchis à la machine. Ces articles seront traités comme des envois non distribuables.

### **1.5.1.1 Adresse de retour**

L'adresse de retour si elle est utilisée, doit être une adresse au Canada. Il est possible d'indiquer deux adresses de retour sur les articles, dans la mesure où l'une de ces adresses est au Canada. Cependant, si l'option Renvoi à l'expéditeur est demandée, une seule adresse de retour doit être indiquée et il doit s'agir d'une adresse au Canada.

Postes Canada ne retourne pas les articles à des adresses à l'extérieur du Canada.

L'adresse de retour imprimée sur un article peut varier, pourvu que les envois proviennent du même propriétaire du courrier (le numéro du client doit être le même pour tous les articles).

## **1.6 Articles Courrier personnalisé non distribuables**

Un article sera traité comme non distribuable dans les situations suivantes :

- l'adresse indiquée sur l'article est incomplète ou n'est pas valide;
- l'article porte une adresse qui n'existe pas;
- l'article est refusé par le destinataire;
- la livraison est interdite par la loi;
- l'article ne peut être livré à l'adresse pour toute autre raison.

Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion. Veuillez consulter la section [Courrier non distribuable](#) du *Guide des postes du Canada* pour obtenir de plus amples renseignements.

## DONNÉES ET CIBLAGE

### 2 DONNÉES ET CIBLAGE

Gestion et ciblage des données vise à mieux faire connaître les solutions de gestion et de ciblage des données de Postes Canada comme un élément du Marketing Intelligente<sup>MC</sup>. Nous vous recommandons d'utiliser des données afin que vous puissiez cibler vos clients les plus prometteurs et de présenter votre marque directement aux bonnes personnes et d'augmenter les taux de réponses de façon rentable.

Nos solutions de ciblage peuvent vous aider à trouver votre public cible en utilisant nos options de données pour atteindre vos clients idéaux.

SOLUTIONS	DÉFINITION
<b>Canada Complet<sup>MC</sup></b>	
Le service de location de listes de Postes Canada vous offre la combinaison idéale : exactitude, portée et ciblage. Grâce à nos 14 millions d'adresses, vous pouvez lancer une campagne à l'échelle nationale ou la transmettre à des clients à potentiel élevé qui habitent à proximité de votre entreprise. Faites le choix d'exclure vos clients actuels pour maximiser la valeur de votre campagne d'acquisition.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consommateurs</li> <li>• Entreprises</li> </ul>	Un ciblage économique et exact des clients potentiels d'après des caractéristiques géographiques, démographiques, psychographiques et comportementales. Comptant plus de 14 millions d'adresses disponibles, les listes de Canada Complet donnent accès à des adresses de résidences, d'immeubles à unités multiples, d'appartements et d'entreprises au Canada. Les clients peuvent choisir parmi deux options de listes pour le service Canada Complet : consommateurs et entreprises (avec la possibilité de cibler les bureaux à domicile uniquement).
<b>Services de gestion des données</b>	
Ces services de Postes Canada corrigent et améliorent l'épuration des données de votre liste d'adresses. Commencez par le Programme d'exactitude des adresses, puis sélectionnez d'autres caractéristiques d'épuration des données qui répondent le mieux à vos besoins commerciaux et à votre budget.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services standard</li> <li>• Services prioritaires</li> </ul>	Corriger, compléter et normaliser les adresses postales sur votre liste. Grâce à la précision des données sur les destinataires, vous pourrez livrer plus de courrier et atteindre davantage le public visé. Nos services prioritaires offrent les services de renseignements sur les bureaux manquants (insertion des bureaux manquants), la validation des noms et des adresses, et d'autres services qui peuvent améliorer la livrabilité du courrier et, par conséquent, le rendement du capital investi.
<b>Produits de données licence</b>	
Ils fournissent des renseignements géographiques pour vous aider à atteindre vos objectifs administratifs. Vous travaillerez ainsi avec la copie la plus récente de la base de données des adresses de Postes Canada. Vous pouvez obtenir la licence pour l'utiliser dans votre entreprise ou pour l'inclure dans un produit ou un service que vous offrez.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données sur les codes postaux et les adresses</li> <li>• Données sur les adresses des points de remise</li> <li>• Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux</li> <li>• Données sur les fichiers des comptoirs postaux</li> <li>• Produits de données sur les fusions municipales</li> </ul>	Elles aident votre entreprise de plusieurs fronts, comme pour valider des adresses aux fins d'envoi et d'épuration des données, trier votre courrier pour vous permettre d'économiser en frais de port ou établir des liens entre les données démographiques et géographiques pour recueillir des renseignements d'affaires. Comme ils offrent l'information la plus exacte, complète et à jour possible, vous pouvez utiliser ces produits de Postes Canada à d'autres fins que le tri du courrier.
<b>Données sur le public cible</b>	
Vous offrent la possibilité d'obtenir des renseignements grâce à la base de données sur vos clients et au marché et au secteur ciblés. Elles peuvent également permettre d'évaluer le rendement de la campagne de marketing des clients.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de profil</li> <li>• Analyse des réponses</li> <li>• Analyse de pénétration</li> <li>• Cartes</li> </ul>	Elles aident à mieux comprendre le positionnement concurrentiel de l'entreprise et à établir des stratégies de marché générales.

Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Données et ciblage » à [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides).

## TARIFICATION

### 3 TARIFICATION DU SERVICE COURRIER PERSONNALISÉ

Afin de se prévaloir des tarifs du service Courrier personnalisé, vous devez satisfaire à toutes les exigences de ce service, y compris les exigences en matière de spécifications, d'exactitude des adresses, de préparation et de tri préliminaire du courrier.

Catégorie	Tarif par article					
Mécanisable	Standard <sup>1</sup> jusqu'à 50 g			Surdimensionné jusqu'à 500 g		
	0,48 \$			0,72 \$ + 0,0034 \$ par g au-delà de 50 g		
Manutention spéciale	Standard jusqu'à 50 g		Surdimensionné jusqu'à 500 g		Extradimensionnelle jusqu'à 500 g	
	Plus de 50 g jusqu'à 100 g		Plus de 500 g jusqu'à 1,36 kg		Plus de 500 g jusqu'à 1,36 kg	
	0,53 \$	0,58 \$	0,67 \$ + 0,0034 \$ par g au-delà de 50 g	2,61 \$ + 0,0040 \$ par g au-delà de 500 g	1,49 \$ + 0,0018 \$ par g au-delà de 50 g	2,90 \$ + 0,0040 \$ par g au-delà de 500 g
	Tarif par article					
Option						
Renvoi à l'expéditeur <sup>2</sup>	0,01 \$					

<sup>1</sup> Le tarif du courrier mécanisable Standard s'applique également au Mini-catalogue.

<sup>2</sup> Le tarif par article pour le Renvoi à l'expéditeur s'applique au volume total d'article déclaré sur la *Commande (Déclaration de dépôt)*.

Les clients admissibles peuvent bénéficier de tarifs moins élevés s'ils signent une Convention. Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables.

Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Tarification » à [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides).

## CONCEPTION

### 4 CONCEPTION DU COURRIER PERSONNALISÉ

Pour être admissibles au service Courrier personnalisé, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis du contenu, de présentation et les caractéristiques physiques.

Le service Courrier personnalisé est disponible en deux catégories :

- Courrier mécanisable - disponible pour les articles standard et surdimensionnés
- Manutention spéciale - disponible pour les articles standard, surdimensionnés et extradimensionnel.

#### 4.1 Mesures - dimensions et poids

Les articles composant un envoi donné peuvent avoir des dimensions, un poids et une épaisseur différents, à condition que les articles soient dans la même catégorie de poids. Chaque article de l'envoi doit provenir du propriétaire du courrier. Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques. La plus longue dimension est la « longueur » et la plus courte la « largeur ».

COURRIER MÉCANISABLE						
DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Standard*	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	2 g (0,07 oz)
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
Surdimensionnés	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,02 po (0,5 mm)	s.o.	10 g (0,4 oz)
	max.	14,9 po (380 mm)	10,6 po (270 mm)	0,8 po (20 mm)	s.o.	500 g (17,6 oz)

\* Les enveloppes carrées standard sont acceptables (min. 140 mm x 140 mm x 0,18 mm et max. 156 mm x 156 mm x 5 mm).

Les cartes et les envois à découvert mécanisables standard doivent être de formes rectangulaires.



MANUTENTION SPÉCIALE					
DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS
Standard	min.	3,9 po (100 mm)	2,8 po (70 mm)	0,007 po (0,18 mm)	s.o.
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	100 g (3,5 oz)
Surdimensionnés	min.	3,9 po (100 mm)	2,8 po (70 mm)	0,007 po (0,18 mm)	N/A
	max. (articles souples)	14,9 po (380 mm)	14,9 po (380 mm)	1,4 po (35 mm)	1,36 kg (3 lb)
	max. (articles rigides)	14,9 po (380 mm)	5,1 po (130 mm)	1,4 po (35 mm)	1,36 kg (3 lb)
Extradimensionnel	min.	3,9 po (100 mm)	2,8 po (70 mm)	1,4 po (35 mm)	s.o.
	max.	14,9 po (380 mm)	5,1 po (130 mm)	2,4 po (60 mm)	1,36 kg (3 lb)

## 4.2 Exigences de la conception

Les exigences visent à vous aider ainsi qu'à vos fournisseurs à créer des articles de courrier qui sont traités efficacement par Postes Canada.

	Exigences Courrier mécanisable	Exigences Manutention spéciale
	Articles standard	
Format	Rectangulaires (Les enveloppes de format carrées sont acceptables.)	Tout, incluant les formes irrégulières
Orientation d'adresse	Orientation horizontale ou verticale	Orientation horizontale ou verticale
Papier	Fin non-glacé	Tout papier/couché
Graphiques/couleurs	Certaines exigences s'appliquent	Tout
Cachetage	Enveloppes : Cachetées sur tous les côtés Envois à découvert pliés : Fermeture à serrage ou par point est acceptable (selon les spécifications)	Facultatif
Zones margées	À l'intérieur et autour du bloc adresse	À l'intérieur et autour du bloc adresse
Polices et types d'adresses	Certaines exigences s'appliquent	Tout, à condition qu'il soit facile pour les gens de lire
Flexibilité et fermeté	Doivent être flexible	Peuvent être flexible ou rigide
Pièces-jointes	Doivent rencontrer certaines exigences	Tout (à l'exception des objets inadmissibles)
Seuil du taux de lisibilité mécanisable	95 %	Non applicable
Articles surdimensionné		
Format	Rectangulaire ou carré	Tout, incluant les formes irrégulières
Orientation d'adresse	Orientation horizontale ou verticale	Orientation horizontale ou verticale
Papier	Certaines exigences sont applicables, même si le revêtement est accepté	Tout papier/couché
Graphiques/couleurs	Tout	Tout
Cachetage	Doit être scellé (enveloppes/emballage)	Facultatif
Zones margées	À l'intérieur et autour du bloc adresse	À l'intérieur et autour du bloc adresse
Polices et types d'adresses	Certaines exigences s'appliquent	Tout, à condition qu'il soit facile pour les gens de lire
Flexibilité et fermeté	Peuvent être flexible ou rigide	Peuvent être flexible ou rigide
Pièces-jointes	Doivent répondre certaines exigences	Tout (à l'exception des objets inadmissibles)
Seuil du taux de lisibilité mécanisable	85 %	Non applicable

Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Conception » à [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides).

Assurez-vous que chaque article ainsi que les échantillons sont admissibles et tenez compte de ce qui suit :

1. Les articles parfumés, doivent être scellé de sorte qu'aucune odeur ne s'en échappe. De même, les liquides et les poudres doivent être emballés comme il se doit. Toutefois, il n'est pas nécessaire de sceller un envoi contenant un article parfumé par processus d'infusion par micro-encapsulation de particules odorantes d'encre et de laque si la section odorante est recouverte ou contenue à l'intérieur de l'article.
2. Si un article contient une substance allergène commune comme des arachides, des graines de sésame, des noix (p. ex. des amandes ou des noix de Grenoble) ou des œufs, il doit être emballé de façon appropriée et porter une étiquette afin de réduire les risques de réactions allergiques.

Consultez « [L'ABC de l'expédition](#) » et « [Objets inadmissibles](#) » dans le *Guide des postes du Canada* pour obtenir plus de renseignements.

## PRÉPARATION

### 5 TRI PRÉLIMINAIRE ET PRÉPARATION ET DU COURRIER

La préparation adéquate du courrier est une étape importante permettant d'assurer que votre dépôt soit traité et livré de façon efficace. Des rajustements tarifaires et ou des frais supplémentaires peuvent être appliqués aux envois mal conditionnés. Il vous incombe de respecter toutes les exigences applicables. Veuillez consulter la module Paiement et Modalités, de *Conditions générales* à [Section 5 "Critères d'admissibilité"](#).

Le **tri préliminaire du courrier** est le procédé permettant de placer les articles dans un ordre particulier (en fonction de l'adresse) ainsi que de regrouper et de conteneuriser les articles devant être livrés à une destination commune. Le tri préliminaire du courrier est requis pour les articles manutention spéciale seulement.

La **préparation du courrier** est l'activité qui consiste à redresser et à conteneuriser votre courrier ainsi qu'à étiqueter les conteneurs et les unités d'expéditions. Cela garantit l'admissibilité au courrier mécanisable (s'il y a lieu), et permet de protéger le courrier, d'en déterminer le type et d'en faciliter la manutention.

Voici un sommaire des principales exigences pour la préparation de votre envoi.

	EXIGENCES COURRIER MÉCANISABLE	EXIGENCES MANUTENTION SPÉCIALE
	STANDARD ET SURDIMENSIONNÉ	STANDARD, SURDIMENSIONNÉ ET EXTRADIMENSIONNEL
Logiciel de tri préliminaire	Non applicable	Obligatoire
Code de mode de livraison	Non applicable	version actuelle requis
Niveaux de regroupement	Non applicable	MLD, IL, CDP, CRCA et courrier résiduaire
Nombre minimal d'articles par regroupement	Non applicable	8
Séparation de regroupement	Non applicable	Selon le logiciel de tri (enlissement, cartes de séparation ou marquage à jet d'encre)
Étiquetage de regroupement	Non applicable	CDP, CRCA et regroupements d'envois résiduaire (ligne de confirmation facultative [LCF] aussi disponible)
Niveaux des conteneurs	Non applicable	IL, centre de regroupement du courrier urbain, CDP, CRCA et courrier résiduaire
Type de conteneur	Standard : conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) Surdimensionnés : conteneurs à objets plats  (Si des couvercles ne sont pas disponibles, nous recommandons l'utilisation de cartons de séparation entre chaque rangée afin de protéger vos articles de courrier)	Standard : conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) Surdimensionnés : conteneurs à objets plats
Placement des regroupements dans les conteneurs	Non applicable	Selon le logiciel de tri
Étiquetage des conteneurs	Obligatoire (à moins que les conteneurs se trouvent dans une unité d'expédition et que cette unité d'expédition soit clairement étiquetée [les étiquettes dotées d'un code à barres bidimensionnel sont facultatives].)	Étiquettes dotées d'un code à barres 2D obligatoires

	EXIGENCES COURRIER MÉCANISABLE	EXIGENCES MANUTENTION SPÉCIALE
	STANDARD ET SURDIMENSIONNÉ	STANDARD, SURDIMENSIONNÉ ET EXTRADIMENSIONNEL
Niveaux des unités d'expédition	Non applicable	IL, centre de regroupement du courrier urbain, CDP, CRCA et courrier résiduaire (si des unités d'expédition sont utilisées)
Étiquetage des unités d'expédition	Obligatoire	Obligatoire

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module de « Préparation » à [postescanada.ca/cqpcguides](http://postescanada.ca/cqpcguides).

## CRÉATION D'UNE COMMANDE

### 6 CRÉATION D'UNE COMMANDE (DÉCLARATION DE DÉPÔT)

Une *Commande (Déclaration de dépôt)* doit être dûment remplie et soumise électroniquement au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE). Les *Commandes* qui ne sont pas soumises électroniquement pourraient être assujetties à un supplément. Pour obtenir plus de renseignements sur les suppléments, consultez le module « Tarification » à [postescanada.ca/cqpcguides](http://postescanada.ca/cqpcguides).

Les normes de livraison sont établies à partir du jour de dépôt (jour 0) auquel est ajouté le nombre de jours ouvrables que requiert la livraison. Le nombre de jours indiqué ne comprend pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés. Les dépôts effectués en fin de semaine et les jours fériés sont présumés déposés le jour ouvrable suivant.

#### 6.1 Outils électroniques d'expédition (OEE)

Vous avez l'option d'utiliser la version en ligne des OEE ou encore la version 2.0.

Le logiciel des Outils électroniques d'expédition (OEE) est gratuit et est accessible en ligne sur le site Web de Postes Canada [postescanada.ca/nouvelutilisateur](http://postescanada.ca/nouvelutilisateur). Pour toute question d'ordre technique, les clients peuvent appeler le Service d'assistance technique au 1 800 277-4799.

Le tableau de référence ci-dessous présente un sommaire des principales exigences lors de la création d'une commande.

	EXIGENCES COURRIER MÉCANISABLE	EXIGENCES MANUTENTION SPÉCIALE
Fichier d'importation	Facultatif	Obligatoire
Outils électroniques d'expédition (OEE)	Obligatoire	Obligatoire
Volume minimal par dépôt	400 articles (le tarif compensatoire est disponible)	1 000 articles (le tarif compensatoire est disponible)
Échantillon de l'article au moment du dépôt	Obligatoire	Obligatoire
Exactitude des adresses	Obligatoire pour plus de 5 000 articles	Obligatoire pour plus de 5 000 articles
Commande (Déclaration de dépôt)	Peut être inclus sur la même <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> que les articles nécessitant une manutention spéciale	Peut être inclus sur la même <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> que le courrier mécanisable

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module de « Création d'une Commande » à [postescanada.ca/cqpcguides](http://postescanada.ca/cqpcguides).

## DÉPÔT

### 7 DÉPÔT DU COURRIER

Le Courrier personnalisé doit être déposé conformément aux exigences de la convention et de sa documentation à l'appui. Si des articles Courrier personnalisé sont déposés selon une option particulière de préparation (courrier mécanisable et manutention spéciale) et qu'ils ne rencontrent pas les exigences pour cette option, alors vous pouvez choisir :

- de payer un supplément, s'il y a lieu;
- de préparer de nouveau les articles du dépôt afin de répondre aux exigences;
- de demander le traitement du courrier en se servant d'une autre option, si les articles y sont admissibles;
- d'utiliser un autre service approprié de Postes Canada.

## 7.1 Exigences au moment du dépôt

Chaque *Commande (Déclaration de dépôt)* doit être accompagnée :

- de deux copies imprimées de la *Commande* préparée et transmise électroniquement ou l'original de la *Commande* remplie manuellement;
- d'un échantillon de l'article, y compris les encarts, les pièces jointes et l'emballage, identique aux articles qui seront expédiés.

Chaque dépôt de courrier nécessitant une manutention spéciale doit inclure le fichier exportable des plans de dépôt produits et importés dans les OEE.

Vous n'êtes pas tenu de conclure une convention, mais vous devez remplir une *Commande (Déclaration de dépôt)* pour chaque dépôt. Votre signature sur la *Commande* confirme que vous reconnaissez avoir lu et accepté les modalités

## 7.2 Lieu de dépôt

Tous les articles doivent être remis à un représentant autorisé à l'installation postale sélectionnée sur la *Commande (Déclaration de dépôt)*. Les articles ne peuvent pas être déposés dans les boîtes aux lettres publiques ni dans d'autres réceptacles à courrier.

Des volumes quotidiens maximaux de courrier s'appliquent pour certains types de lieux de dépôt.

UNITÉS DE VÉRIFICATION DU COURRIER REÇU (UVCR)	CENTRES DE DÉPÔT COMMERCIAUX (CDC)*			BUREAUX DE POSTE DE LA SOCIÉTÉ*		INSTALLATIONS DE LIVRAISON
	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 1	NIVEAU 2	
Pas de maximum	2 unités d'expédition**	3 unités d'expédition** (monoteneurs/palettes)	7 unités d'expédition**	5 conteneurs	12 conteneurs	s.o.

\* Ces locations ne sont pas équipés pour traiter le courrier reçu en monoteneurs ou en palettes superposés.

\*\* Un monoteneur peut contenir approximativement 48 conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) (40 conteneurs à lettres et à grands objets plats avec couvercles) ou 24 conteneurs à grands objets plats.

Un outil de recherche **Trouver un lieu de dépôt** est disponible à l'adresse [postescanada.ca/lieuxdedepot](http://postescanada.ca/lieuxdedepot) pour aider les clients à repérer l'installation de Postes Canada qui convient le mieux pour le dépôt de son envoi commercial selon le Code postal<sup>MO</sup>, le type de service et le nombre d'articles. De plus, vous obtiendrez l'adresse des emplacements et les heures limites des installations.

Les articles déposés après l'heure de fermeture de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant.

Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Dépôt » à [postescanada.ca/cqpcguides](http://postescanada.ca/cqpcguides).

# PAIEMENT ET MODALITÉS

## 8 MODALITÉS DE PAIEMENT ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Comprendre votre entente - apprenez-en davantage sur les tarifs, les options de paiements flexible et les modalités afin d'obtenir le plus de votre entente avec Postes Canada.

MODALITÉS DE PAIEMENT	CONDITIONS GÉNÉRALES (POSTESCANADA.CA/CONDITIONSGENERALES)	
Paiement des dépôts	Avec une « convention à commandes » (Pour les clients qui ont signé un Formulaire d'activation d'une convention)	Sans une « convention à commandes » (Solutions pour les titulaires de carte de petite entreprise et les clients sans convention)