

## MISES À JOUR IMPORTANTES

Affiché le 20 novembre 2017	En vigueur le 15 janvier 2018		
DESCRIPTION DU CHANGEMENT	EMPLACEMENT		
	Module	Mod. / Rév.	Numéro de section
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2018.	Tarification	v1.0	<a href="#">Section 1</a>
Enlevez la section des meilleures pratiques pour un traitement optimal.	Conception - Courrier mécanisable		Maintenant dans les liens rapides
Augmentez l'épaisseur maximale pour le Courrier personnalisé dimensionnel de 55 mm à 60 mm.	Conception - Manutention spéciale		<a href="#">Dimensions et poids</a>
Réduction du volume minimal requis de 500 articles à 400 articles pour le courrier mécanisable.	Préparation - Courrier mécanisable		<a href="#">Section 1.1</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.

# INTRODUCTION

Le module Aperçu du service est un résumé de chaque module. Les détails contenus dans chaque module constituent le *Guide du client* et fait partie intégrante de la convention que le client a signée avec Postes Canada. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans la convention.

MODULES	
<b>Aperçu du service</b>	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.
<b>Données et ciblage</b>	Le module Données et ciblage 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> . Ce module est disponible pour les services Courrier personnalisé et Courrier de quartier.
<b>Tarifification</b>	Le module « Tarifification » fournit des renseignements détaillés sur la tarification des articles standard et des articles surdimensionnés liés à l'exactitude des adresses, aux tarifs compensatoires ainsi qu'aux suppléments et aux rajustements des articles et du niveau de la commande (le cas échéant).
<b>Conception</b>	Le module « Conception » vous fournit tous les détails dont vous aurez besoin pour concevoir et créer votre article de courrier. Ce module comprend les exigences obligatoires, qui font en sorte que nous puissions traiter votre courrier efficacement et éviter tout retard et droit supplémentaire.
<b>Préparation</b>	Le module Préparation fournit les renseignements détaillés dont vous aurez besoin pour préparer de vos articles de courrier avant le dépôt à une installation de Postes Canada.
<b>Création d'une commande</b>	Le module Création d'une commande vous informe sur les documents dont vous aurez besoin avant de déposer votre courrier.
<b>Dépôt</b>	Le module Dépôt vous informe sur les documents dont vous aurez besoin au moment du dépôt. Cette section vous aidera à veiller à ce que votre courrier soit déposé à un emplacement qui est bien équipé et capable de traiter votre courrier à temps.
<b>Paiement et modalités</b>	Le module Paiement et modalités comporte deux sections. La section sur le paiement des dépôts décrit les différents modes de paiement et différentes options de preuve de paiement qui sont disponibles pour le service que vous avez choisi. La section contient les conditions générales de la convention que vous avez conclue.

Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide du client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes, lesquels sont affichés sur le site Web de Postes Canada à :

- Correspondance-réponse d'affaires<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/craguides](http://postescanada.ca/craguides)
- Courrier de quartier<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/cqpcguides](http://postescanada.ca/cqpcguides)
- Courrier personnalisé<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides)
- Ciblage par code postal - [postescanada.ca/ccpguides](http://postescanada.ca/ccpguides)
- Poste-lettres à tarifs préférentiels<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/pltpguides](http://postescanada.ca/pltpguides)
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/plitpguides](http://postescanada.ca/plitpguides)
- Poste-publications<sup>MC</sup> – [postescanada.ca/ppguides](http://postescanada.ca/ppguides)

## Communiquer avec Postes Canada

POUR TOUTE QUESTION SUR	PAR SITE WEB	PAR TÉLÉPHONE
<b>Les renseignements généraux sur les produits et services</b>	<a href="http://postescanada.ca/servicespostaux">postescanada.ca/servicespostaux</a>	Réseau du service aux entreprises 1 866 757-5480
<b>Les Outils électroniques d'expédition (OEE)</b>	<a href="http://postescanada.ca/nouvelutilisateur">postescanada.ca/nouvelutilisateur</a>	Service d'assistance technique 1 800 277-4799
<b>Les renseignements sur le paiement ou les comptes</b>	par courriel à <a href="mailto:cmg@canadapost.ca">cmg@canadapost.ca</a>	Groupe de gestion du crédit 1 800 267-7651

# TABLE DES MATIÈRES

## Guide du client

### Introduction

#### 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
1.5	Options du service . . . . .	2
1.6	Articles Courrier personnalisé non distribuables . . . . .	3

## Données et ciblage

### Introduction

#### Canada Complet<sup>MC</sup>

1	Qu'est-ce que le service Canada Complet? . . . . .	6
1.1	Comment ce service peut-il aider votre campagne de marketing? . . . . .	6
1.2	Où ce service se situe-t-il dans votre plan de marketing? . . . . .	6
1.3	Sélection des options . . . . .	7
1.4	Tarifs . . . . .	7
1.5	Spécifications de location de liste . . . . .	7
1.6	Procédé pour la location de liste . . . . .	8
1.7	Canada complet - Conditions générales . . . . .	11

#### Services de gestion des données

2	Que sont les Services de gestion des données? . . . . .	12
2.1	Précisions sur les options de service. . . . .	13
2.2	Tarifification . . . . .	13
2.3	Procédé en quatre étapes des Services de gestion des données. . . . .	13
2.4	Services de gestion des données - Conditions générales . . . . .	14

#### Produits de données licence

3	Que sont les produits de données sous licence? . . . . .	15
3.1	Les produits de base de données . . . . .	15
3.2	Utilisez les données sur les adresses dans votre entreprise . . . . .	16
3.3	Faites le bon choix de licence d'utilisation des données. . . . .	16
3.4	Comment puis-je obtenir une licence pour les données de Postes Canada et une estimation? . . . . .	17
3.5	À quel moment Postes Canada téléverse-t-elle des fichiers de données? . . . . .	17

#### Données sur le public cible

4	Que sont les données sur le public cible? . . . . .	18
4.1	Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Courrier personnalisé? . . . . .	18

#### Tarifification

1	Tarifs . . . . .	19
1.1	Mesures Incitatives . . . . .	19
1.2	Volumes consentis minimal ou tarifs compensatoires . . . . .	19
1.3	Tarifification progressive . . . . .	19

#### Vignettes postales

#### Programme Exactitude des adresses

#### Rajustements et suppléments

2	Aperçu . . . . .	21
3	Rajustements. . . . .	21

3.1	Exigences en matière d'exactitude des adresses	22
4	Suppléments au niveau de l'article	22
4.1	Description / structure des suppléments	22
5	Suppléments au niveau de la Commande (Déclaration de dépôt)	24

## Conception

### Introduction

#### Exigences de conception générales

1	Marques	25
1.1	Objets inadmissibles	26

#### Comprendre le traitement par équipement

#### Exigences obligatoires - Standard

#### Exigences obligatoires - Surdimensionné

2	Évaluez vos articles de courrier avant l'envoi	30
---	--	----

## Conception

### Exigences Générales de Conception

1	Marques	31
1.1	Objets inadmissibles	31

### Dimensions et poids

2	Zones margées	33
---	---------------	----

### Meilleures Pratiques pour un Manutention Optimal

#### Construction

3	Matériel	33
4	Construction des articles de courrier	34
5	Pièces jointes	35

#### Adressage des articles de courrier

6	Adressage	35
6.1	Étiquettes-adresse	35
6.2	Zones d'adresse, d'affranchissement et d'adresse de retour	36
7	Autres points à considérer	39
8	Faites évaluer l'admissibilité de vos articles de courrier par un représentant de Postes Canada	39

## Préparation

1	Option de préparation du Courrier mécanisable?	40
1.1	Aperçu du Courrier mécanisable	40
2	Avant de commencer	41
2.1	Conteneurisation	41
3	Préparation du courrier	44
3.1	Placement des articles de courrier dans des conteneurs	44
3.2	Étiquetage des conteneurs	45
3.3	Placement de conteneurs dans des unités d'expédition	45

## Préparation

1	Options de tri préliminaire et de préparation pour la manutention spéciale	51
1.1	Aperçu de la Manutention spéciale	52
2	Avant de commencer	52
2.1	Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL)	52
2.2	Conteneurisation	54
3	Préparation et tri préliminaire du courrier	57
3.1	Regroupement et identification des articles de courrier	57
3.2	Placement des regroupements dans des conteneurs	61
3.3	Placement de conteneurs ou des articles empiler en rangées irrégulières dans des unités d'expédition	62

## Création d'une commande

1	Remise d'un échantillon . . . . .	67
2	Création d'une commande (Déclaration de dépôt) . . . . .	67
2.1	Outils électroniques d'expédition (OEE) . . . . .	67

## Dépôt

1	Dépôt du courrier . . . . .	69
2	Au moment du dépôt . . . . .	69
2.1	Types d'emplacements pour le dépôt . . . . .	69
2.2	Lieu de dépôt . . . . .	70

## Paie ment des dépôts

1	Application . . . . .	71
2	Modes de paiement . . . . .	71
2.1	Emploi d'un compte . . . . .	71
3	Conditions de crédit préautorisées - compte . . . . .	71
3.1	Emploi d'un compte . . . . .	71
3.2	Facture . . . . .	71
3.3	Règlement des comptes . . . . .	72
3.4	Soldes en souffrance et frais d'administration . . . . .	72
3.5	Relevé de compte . . . . .	72
3.6	Gestion de mes comptes . . . . .	72
4	Paie ment au moment du dépôt – sans conditions de crédit . . . . .	72
4.1	Aperçu des options de paie ment au moment du dépôt . . . . .	73
4.2	Carte de crédit . . . . .	73
4.3	Machine à affranchir . . . . .	73
5	Preuve de paie ment et vignette postale . . . . .	73
6	Utilisateurs autorisés . . . . .	74

## Conditions Générales pour les clients qui détiennent une convention à commandes

1	Définitions . . . . .	75
2	Obligations de Postes Canada . . . . .	76
3	Obligations du client . . . . .	76
4	Privilège exclusif . . . . .	77
5	Critères d'admissibilité . . . . .	77
6	Suppléments . . . . .	77
7	Devises . . . . .	78
8	Vérifications . . . . .	78
9	Utilisateurs autorisés (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires <sup>MC</sup> ) . . . . .	78
10	Expédié au nom de . . . . .	78
11	Revente des services ou transport interréseaux . . . . .	78
12	Cession . . . . .	78
13	Convention entière et modifications . . . . .	78
14	Renonciation . . . . .	79
15	Modifications . . . . .	79
16	Maintien des dispositions . . . . .	79
17	Divisibilité de la convention . . . . .	79
18	Législation régissant la convention . . . . .	79
19	Retard excusable . . . . .	79
20	Limitation de responsabilité . . . . .	79
21	Résiliation . . . . .	80
22	Avis . . . . .	80
23	Confidentialité . . . . .	80
24	Propriété du courrier (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires <sup>MC</sup> ) . . . . .	81

## 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*
<b>Courrier mécanisable - Standard</b>	3	4	5
<b>Courrier mécanisable - Surdimensionné Manutention spéciales</b>	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.

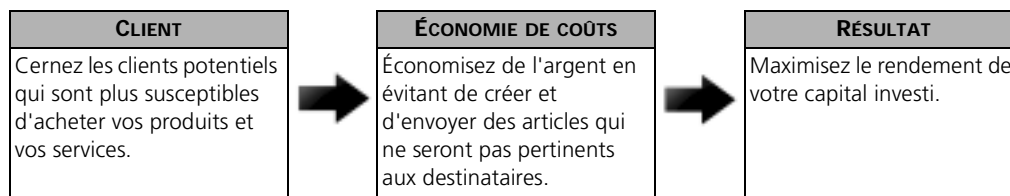
Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion. Veuillez consulter la section [Courrier non distribuable](#) du *Guide des postes du Canada* pour obtenir de plus amples renseignements.

# DONNÉES ET CIBLAGE

Le module « Données et ciblage » 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>. Postes Canada peut vous aider à utiliser les données pour optimiser l'efficacité de votre message à l'aide d'analyse des données, d'épuration de liste et davantage. 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.

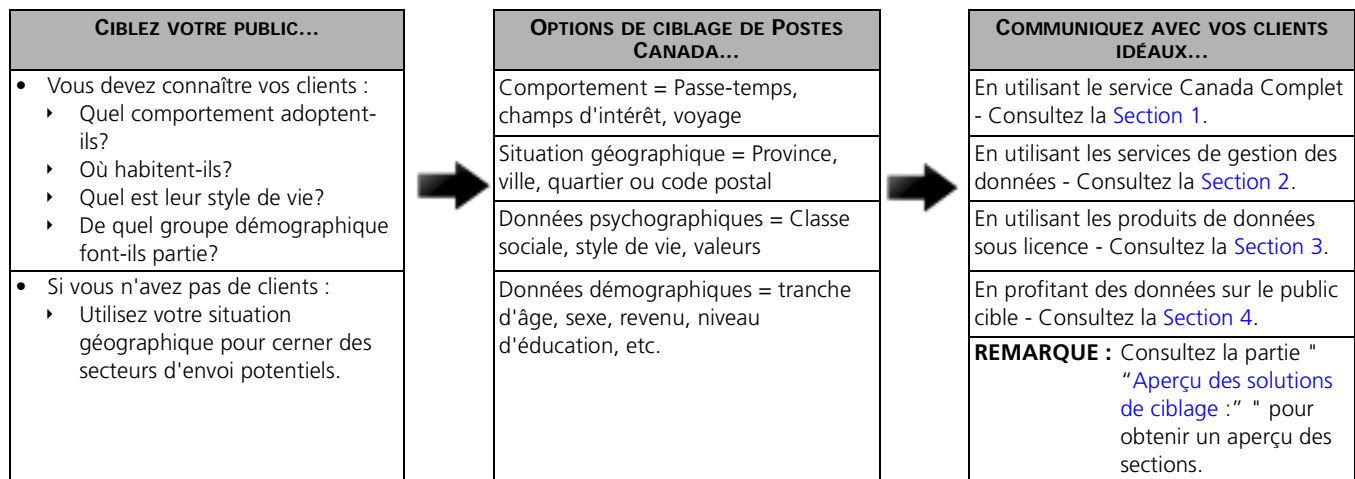
## INTRODUCTION

Le service Courrier personnalisé est une méthode de marketing direct éprouvée et efficace qui offre au client la possibilité de personnaliser ses envois et de concevoir des messages promotionnels ciblés pour des clients potentiels précis. Le ciblage des clients potentiels en fonction du code postal (au moyen des adresses) donne accès à des listes exactes d'adresses de résidences, d'immeubles à unités multiples, d'appartements, de personnes ayant récemment déménagé et d'entreprises au Canada.



## VOICI COMMENT UTILISER DONNÉES ET CIBLAGE

Les outils de ciblage de Postes Canada peuvent vous aider à cibler les clients désirés en sélectionnant et en ciblant des quartiers ou des localités où se trouvent les groupes cibles les plus prometteurs en fonction de leurs caractéristiques.



## APERÇU DES SOLUTIONS DE CIBLAGE :

Nos solutions de ciblage peuvent vous aider à trouver votre public cible en utilisant nos options de données afin d'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 (PBBD également disponible)</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 vous 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 aux clients 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.

# CANADA COMPLET<sup>MC</sup>

## 1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CANADA COMPLET?

Le service **Canada Complet** permet aux clients d'accéder aux listes les plus complètes au Canada à partir d'une base de données qui satisfont aux normes d'adressage et aux exigences en matière d'exactitude des adresses de Postes Canada. De plus, ces listes contiennent, le cas échéant, les noms et adresses des consommateurs et des entreprises. Améliorer le ciblage de votre liste en identifiant un public cible fondées sur des critères démographiques, géographiques et du mode de vie qui correspondent le mieux à vos clients potentiels.

Les clients peuvent choisir parmi deux listes du service Canada Complet :

FICHER DE RÉFÉRENCE	DÉFINITION
<b>Consommateurs</b>	Liste d'adresses domiciliaires permettant de bien pénétrer le marché avec l'option de personnaliser les articles avec les noms des consommateurs.
<b>Entreprises</b>	Liste qui cible les entreprises canadiennes actives avec l'option d'inclure les noms des entreprises, les noms et les titres des personnes-ressources (y compris les petits bureaux et les bureaux à domicile (PBBD)).

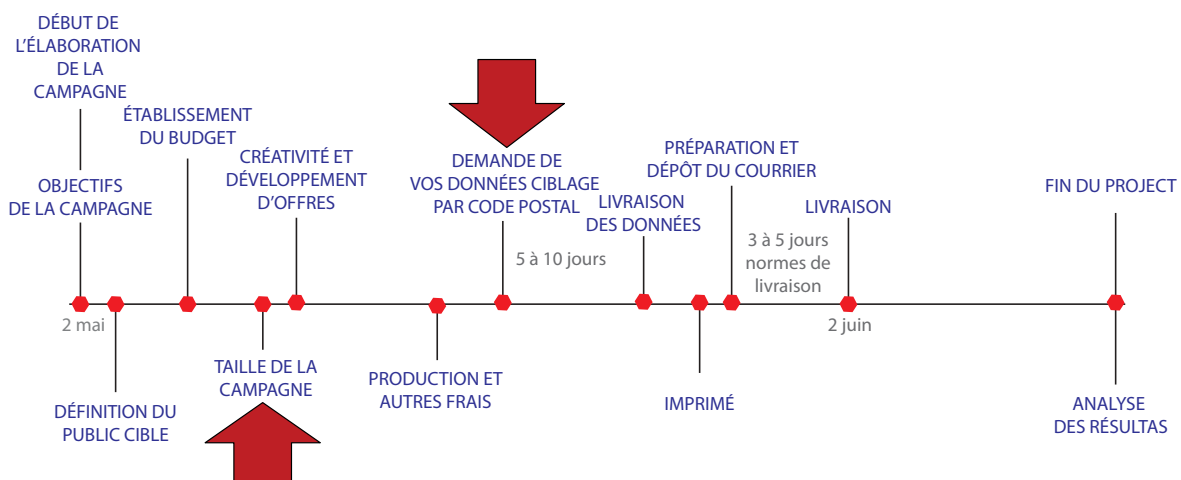
### 1.1 Comment ce service peut-il aider votre campagne de marketing?

Nous livrons le courrier à plus de 14 millions de boîtes aux lettres. Vous pouvez créer des campagnes mieux ciblées avec Canada Complet puisque vous aurez accès à des renseignements selon le point géographique, le profil démographique et le mode de vie. Grâce au service Canada Complet, vous pourrez créer une liste de clients potentiels qui ressemblent à votre public cible et obtenir un meilleur rendement du capital investi.

### 1.2 Où ce service se situe-t-il dans votre plan de marketing?

Lors de la planification d'un envoi Canada Complet, il y a deux étapes importantes qui doivent être incluses dans un calendrier de planification de la campagne après que les objectifs et les budgets soient alloués :

- Taille de la Campagne :** Demander un compte du marché ciblé et des critères que vous prévoyez utiliser pour l'envoi. Cette étape prend environ trois à cinq jours ouvrables. Une demande de la taille de la campagne vous fournit une estimation du nombre d'articles de courrier qui doit être imprimé.
- Demande de votre liste :** Demander une liste de distribution afin de correspondre à votre demande de la taille de votre campagne. Cette étape doit être faite bien avant la date d'impression en laissant au moins de cinq à dix jours ouvrables pour compléter la demande.



## 1.3 Sélection des options

Les listes Canada Complet de Postes Canada vous aident à joindre le public cible approprié lorsque vous planifiez une campagne du service Courrier personnalisé. Grâce aux listes d'entreprises et de consommateurs établies selon des critères, votre campagne ciblera les clients potentiels les plus prometteurs :

OPTIONS DE LISTE	LIEN
Critères de ciblage des listes d'entreprises	<a href="http://postescanada.ca/listoptions-b">postescanada.ca/listoptions-b</a>
Critères de ciblage des listes de consommateurs	<a href="http://postescanada.ca/listoptions-c">postescanada.ca/listoptions-c</a>
<b>Clients du cybercommerce</b>	
Destinataires du cybercommerce	Joignez les acheteurs en ligne en ciblant les secteurs qui reçoivent le plus grand nombre de colis du Canada Base de données de livraison de colis de Postes Canada.
<b>Autres listes de consommateurs</b>	
Secteur automobile	Personnalisez votre message à partir de renseignements sur la marque, l'année et le type de véhicule du ménage.
intérêts	Ciblez les clients potentiels qui ont indiqué leurs champs d'intérêt (p. ex. donateurs à des œuvres de bienfaisance, propriétaires d'animaux de compagnie, préférences de lecture) sur une base volontaire.
Mode de vie (PRIZM5)	Cette liste classe les voisinages selon 66 types de mode de vie et contient de l'information sur l'attitude des consommateurs.

## 1.4 Tarifs

Les tarifs du service Canada Complet sont établis selon les groupes visés d'entreprises et de consommateurs.

- [Entreprise](#)
- [Consommateur](#)

## 1.5 Spécifications de location de liste

LOCATION DE LISTE	
Commande minimale	5 000 enregistrements
Période de validité de liste	90 jours
Les commandes de liste de plus de 100 000 enregistrements	donnent droit à des économies supplémentaires
Normalisation et exactitude des adresses dans le fichier de sortie	incluses
Suppression de la liste de retrait d'adresses de l'ACM	incluse (ne s'applique pas aux entreprises)
Suppression des adresses des personnes décédées ainsi que des noms des consommateurs	incluses
Suppression d'une commande précédente (jusqu'à 12 mois à compter de la livraison de fichiers)	incluses
Déduplication de multiples listes dans la même commande - inclus	incluses
Option de réutilisation	offerte moyennant des frais
Critères de ciblage	offerte moyennant des frais
Numéros de téléphone (Les numéros de téléphone ne sont disponibles qu'à titre de complément à une commande de liste d'adresses. Il n'est pas possible de louer une liste de numéros de téléphone séparément.)	offerte moyennant des frais
Suppression des autres listes que vous fournissez	offerte moyennant des frais (jusqu'à 5 000 \$)
Suppression de la liste de retrait des numéros de téléphone	offerte moyennant des frais (non offerte pour la livraison directe aux entreprises)
Clients retournant avec des commandes de liste de plus de 40 000 enregistrements	admissibles à des réductions supplémentaires de tarification en fonction du volume

## 1.6 Procédé pour la location de liste

Procédés en cinq étapes pour les listes Canada Complet :

### ÉTAPE 1 : COMMUNIQUER AVEC LES EXPERTS EN MATIÈRE DE CIBLAGE DES DONNÉES

Vous pouvez communiquer avec notre Équipe spécialisée en service d'affaires en envoyant un courriel à [solutions.donneesetciblage@postescanada.ca](mailto:solutions.donneesetciblage@postescanada.ca), appeler 1-877-281-4137 ou soumettre une demande en ligne et un agent vous appellera dans un délai de 24 heures.

- Au moment de discuter de vos besoins en matière de listes, on vous demandera des renseignements sur les clients que vous voulez cibler, notamment les paramètres géographiques, le nombre d'adresses que vous souhaitez avoir dans votre liste, les critères démographiques ou les autres critères dont vous voulez vous servir pour atteindre les clients potentiels les plus prometteurs, si vous voulez supprimer une liste de clients existante, etc.
- Vous aurez besoin de ce qui suit :
  - Un numéro de client commercial, avec un bon état « COMPTE » et une bonne cote de crédit
  - Des renseignements sur votre fournisseur de services tiers.
- Taille de la Campagne - Demander un compte du marché ciblé et des critères que vous prévoyez utiliser pour l'envoi.
- Demande de votre liste - Demander une liste de distribution afin de correspondre à votre demande de la taille de votre campagne.

### ÉTAPE 2 : ENVOYER VOS FICHIERS ET RECEVOIR UN DEVIS

**Envoyez-nous une liste de vos codes postaux ciblés et de vos fichiers de clients à supprimer pour obtenir une estimation des adresses disponibles :**

- Vous pouvez fournir jusqu'à cinq fichiers de codes postaux et jusqu'à cinq dossiers de suppression dans le même format de fichier.
- La transmission et la récupération des fichiers seront assurées au moyen d'un service sécurisé

	FICHIERS DE CODES POSTAUX	SUPPRESSION DE FICHIERS
<b>Format de fichier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel, délimité par des virgules (CSV), délimité par des tabulations, Dbase (.dbf), MS Access (MDB), ASCII de longueur fixe (.txt)</li> <li>• Codage des caractères : UTF-8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel, délimité par des virgules (CSV), délimité par des tabulations, Dbase (.dbf), MS Access (MDB), ASCII de longueur fixe (.txt)</li> <li>• Codage des caractères : UTF-8</li> </ul>

	FICHIERS DE CODES POSTAUX	SUPPRESSION DE FICHIERS
<b>Structure de fichier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de titre de colonne</li> <li>Une colonne, codes postaux de six caractères non sensibles à la casse, avec ou sans espace entre les composants RTA et UDL (exemples : A1B 2C3 ou A1B2C3 ou a1B2c3)</li> </ul> <p><b>Exemple :</b>  <b>R2E1E9</b>  <b>R2G1H1</b>  <b>R2G1H8</b>  <b>R2G1J2</b>  <b>R2G1P8</b></p> <p><b>REMARQUE :</b> Si vous n'avez pas de fichier de codes postaux, nous pouvons vous aider - À l'aide de nos services de ciblage, nous vous aiderons à définir les caractéristiques géographiques, démographiques et commerciales ou celles qui sont liées au mode de vie de vos clients potentiels cibles, puis à déterminer les codes postaux qui correspondent le mieux à vos critères (les itinéraires de livraison ne s'appliquent pas et ne sont pas acceptés)..</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de titre de colonne</li> <li>Colonnes simples et multiples</li> <li>Données de l'en-tête :</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>Présentation des adresses sous forme non analysée (#lh/unparsed)  Adresse Municipalité Province Code postal  <b>Exemple:</b> 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1</li> <li>Présentation des adresses de façon non analysée avec deux lignes d'adresse (#lh/unparsed2)  Adresse1 Adresse2 Municipalité Province Code postal  <b>Exemple:</b> 18 RANCH RD UNITÉ 201 WINNIPEG MB R2G3E1</li> <li>Présentation des adresses résidentielles de façon analysée (#lh/civiciparsed)  Type d'unité Numéro d'unité Numéro de rue Rue Suffixe du numéro Nom de rue Type de rue Rue Point cardinal Municipalité Province Code postal  <b>Exemple:</b>   20  RUE GLOUCESTER  MONCTON NB E1A4E6</li> </ol> <p><b>REMARQUE :</b> Le fichier des clients à supprimer ne doit en aucun cas révéler l'identité de quelque client que ce soit, ni divulguer de toute autre façon des renseignements personnels, y compris des noms.</p>
<b>Programme d'exactitude des adresses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le <a href="#">Programme d'exactitude des adresses</a> est obligatoire pour tous les envois comptant plus de 5 000 articles.</li> </ul>	

### ÉTAPE 3 : TEMINER VOTRE COMMANDE

#### Pour que votre commande soit traitée :

- Les services Produits de données et services de ciblage de clients vous aideront à terminer votre commande et vous recevrez un devis.
- Dès que vous aurez approuvé la commande ou accepté le tarif, vous devrez signer la Convention de location de liste - Canada Complet.
- Votre fournisseur tiers autorisé doit également signer la Convention de licence liée au fournisseur de services tiers - Canada Complet Convention
  - Si vous avez opté pour l'inclusion des numéros de téléphone et que vous faites appel à une entreprise de télémarketing tierce pour mener des campagnes d'appels en votre nom, celle-ci doit également signer la Convention de licence liée au télévendeur - Canada Complet.

Votre commande ne sera traitée qu'une fois que nous aurons reçu la convention signée, les codes postaux ciblés finaux et les fichiers de suppression de votre part.

### ÉTAPE 4 : VOTRE COMMANDE EST PRÊTE

#### Livraison de votre liste à votre fournisseur de services tiers autorisé :

- La liste Canada Complet sera prête dans un délai de cinq à dix jours ouvrables à partir du moment où votre commande est terminée.
- Nous allons livrer votre liste par l'entremise du service Connexion poste<sup>MC</sup> dans le format suivant :
  - Format de fichier : .txt, délimité par des barres verticales
  - Codage des caractères : UTF-8
  - Structure des fichiers:
    - Données de l'en-tête (#lh/unparsed)
    - Pas de titre de colonne

- Entre cinq et huit colonnes, selon le type de liste commandé (y compris une colonne se rapportant au destinataire générique ou au nom du consommateur/de l'entreprise). Veuillez noter que seul un descripteur générique peut être utilisé dans la colonne du destinataire pour ce fichier de sortie.

<b>Fichier de référence des consommateurs</b> Destinataire générique Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : DESTINATAIRE 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1	<b>Fichier de référence des entreprises (avec nom de l'entreprise)</b> Nom de l'entreprise Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : NOM DE L'ENTREPRISE 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1
OU	OU
<b>Fichier de référence des consommateurs (avec nom des consommateurs)</b> Prénom Nom Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : PRÉNOM NOM 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1	<b>Fichier de référence des entreprises (avec nom de l'entreprise et nom de la personnes-ressource)</b> Prénom Nom Nom de l'entreprise Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : PRÉNOM NOM NOM DE L'ENTREPRISE 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1
OU	OU
<b>Fichier de référence des entreprises</b> Destinataire générique Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : DESTINATAIRE 22 RANCH RD  WINNIPEG MB R2G3E1	<b>Fichier de référence des entreprises (avec nom de l'entreprise, nom et titre de la personnes-ressource)</b> Prénom Nom Nom de l'entreprise Adresse Municipalité Province Code postal Exemple : PRÉNOM NOM TITRE NOM DE L'ENTREPRISE 22 RANCH RD WINNIPEG MB R2G3E1

- Votre fournisseur de services tiers aura 10 jours pour récupérer votre fichier (après quoi le fichier sera supprimé).
- La liste est valide pendant 90 jours à compter de la date à laquelle elle a été livrée par nous. Cela signifie que vous avez 90 jours pour envoyer du courrier à l'aide de cette liste.
- Nous allons fournir un Énoncé d'exactitude des adresses à votre fournisseur de services autorisé avec chaque location de liste (avec un taux d'exactitude de 95 % et plus).
- Si les numéros de téléphone sont sélectionnés à titre de complément pour votre commande de liste d'adresses :** Postes Canada vous transmettra, à vous ou à votre entreprise de télémarketing tierce, une liste de numéros de téléphone par l'entremise du service Connexion postal dans le format suivant :
  - Format de fichier : .txt, délimité par des barres verticales
  - Codage des caractères : UTF-i
  - Structure des fichiers :
    - Données de l'en-tête (#lh/unparsed)
    - Entre cinq et huit colonnes, selon le type de liste commandé

<b>Fichier de référence des consommateurs</b> Ville/Province/RTA/Numéro de téléphone Exemple : WINNIPEG/MB/R2G/4165551234	<b>Fichier de référence des entreprises</b> Ville/Province/RTA/Numéro de téléphone Exemple : WINNIPEG/MB/R2G/4165551234
---	---

Les noms des consommateurs, les noms des entreprises, la personne-ressource et le titre feront partie du fichier de la liste des numéros de téléphone s'ils ont été sélectionnés dans le fichier des adresses postales.

### Modalités de paiement

- L'unique mode de paiement offert aux clients des deux services de liste est « COMPTE ».



## ÉTAPE 5 : CRÉER UNE COMMANDE ET DÉPOSER VOTRE COURRIER

### Vous êtes prêt à expédier :

Vous trouverez des précisions dans les modules indiqués ci-dessous.

MODULE	COMMANDES DE LISTE
<a href="#">Création d'une commande</a>	Déclaration de dépôt <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les commandes doivent être préparées et envoyées à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) - versions en ligne et de bureau (logiciel OEE 2.0).</li> </ul> <b>REMARQUE :</b> Les commandes manuelles ne sont pas acceptées.
<a href="#">Tarification</a>	Exactitude des adresses <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les commandes de plus de 5 000 articles doivent comprendre un pourcentage d'exactitude des adresses comme nous avons indiqué dans l'Énoncé d'exactitude des adresses.</li> </ul>
<a href="#">Dépôt</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les envois doivent être déposés dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons fourni la liste .</li> </ul>
<a href="#">Tarification</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le montant d'affranchissement applicable est dû au moment du dépôt.</li> </ul>

### 1.7 Canada complet - Conditions générales

La convention du service Canada Complet est assujettie aux conditions générales de la [location de listes](#) (supplément - conditions de la [location de listes de numéros de téléphone](#)). La livraison de votre courrier est assujettie aux modalités générales qui se trouvent dans le module « Modalités de paiement et conditions générales ».

## SERVICES DE GESTION DES DONNÉES

### 2 QUE SONT LES SERVICES DE GESTION DES DONNÉES?

Les **services de gestion des données** 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.

Il existe deux types d'offres de service :

- **Services standard** - services offerts au sein de l'industrie des listes et des données. Services aussi offerts à Postes Canada :
  - Centres de traitement reconnus : [canadapost.ca/pnca](http://canadapost.ca/pnca).
  - Fournisseurs de logiciel reconnus : [postescanada.ca/logicieltripliminaire](http://postescanada.ca/logicieltripliminaire)
- **Services prioritaires** - services allant au-delà de la validation de la précision de la liste d'adresses et qui, dans certains cas, sont exclusifs à Postes Canada.

#### SERVICES STANDARD

SERVICES STANDARD	
<b>Exactitude des adresses</b>	• Valide et corrige les principaux éléments d'expédition de vos enregistrements.
<b>Repérage des doublons</b>	• Identifie les doublons d'adresse ainsi que les doublons de nom et d'adresse.
<b>Programme national sur les changements d'adresse (PNCA)</b>	• Identifie les consommateurs (y compris ceux qui sont décédés) et les entreprises qui ont acheté le service de réacheminement du courrier pour les déménagements au cours des six dernières années et qui ont accepté de transmettre leurs adresses aux entreprises avec lesquelles ils font affaire.
<b>Suppression de la liste de retraits d'adresses de l'ACM</b>	• Identifie les enregistrements de personnes qui figurent sur la liste de retrait d'adresses de l'Association canadienne du marketing.

#### SERVICES PRIORITAIRES

SERVICES PRIORITAIRES	
<b>Validation du nom et de l'adresse</b>	• Valide les enregistrements des noms et des adresses de consommateurs et d'entreprises en fonction d'une base de données de Postes Canada fournissant des renseignements permettant de déterminer si une personne ou une entreprise a reçu du courrier au cours des 90 derniers jours.
<b>Insertion des bureaux manquants</b>	• Repère les enregistrements de noms et d'adresses de consommateurs et d'entreprises avec des numéros de bureau manquants et ajoute les renseignements sur les bureaux manquants, le cas échéant.
<b>Conversion des adresses résidentielles rurales à des adresses</b>	• Repère les adresses rurales qui sont passées à l'adressage municipal et annexe la nouvelle adresse municipale, le cas échéant.
<b>Suppression des données de personnes décédées</b>	• Repère les enregistrements de personnes décédées dans vos enregistrements de noms et d'adresses en comparant ceux-ci à la base de données de référence des Canadiens décédés.
<b>Ajout de données</b>	• Ajoute le nom, le numéro de téléphone, et des données démographiques ou sur les champs d'intérêt à un fichier de client pour mieux comprendre les caractéristiques du consommateur, du ménage ou d'une entreprise comme le nombre d'articles de courrier reçus pour une adresse en particulier.

Tous les services standard et prioritaires sont tarifés.

L'exactitude des adresses est une condition préalable et obligatoire pour tous les services standard et prioritaires.

Les clients réguliers peuvent tirer profit d'un rapport d'exactitude des adresses existant de Postes Canada pour tout service standard ou prioritaire dans un délai de 30 jours après que Postes Canada a fourni un Énoncé d'exactitude. Des frais standard liés à l'exactitude des adresses s'appliqueront après 30 jours.

## 2.1 Précisions sur les options de service

SERVICE	PRÉALABLE	DÉLAI D'EXÉCUTION (JUSQU'À 3 MILLIONS D'ENREGISTREMENTS)	NON DU DESTINATAIRE REQUIS	DISPONIBILITÉ (RÉSIDENTE/ ENTREPRISE)	PROCÉDÉ D'EXÉCUTION
Exactitude des adresses	Aucun	3 à 5 jours	Non	Les deux	Tous les enregistrements
PNCA	Exactitude des adresses	3 à 5 jours	Oui	Les deux	Tous les enregistrements
Identification des doublons	Exactitude des adresses	3 à 5 jours	Non	Les deux	Tous les enregistrements
Suppression de l'ACM	Exactitude des adresses	3 à 5 jours	Non	Résidences	Enregistrements valides
Validation du nom et de l'adresse	Exactitude des adresses	5 à 7 jours	Oui	Les deux	Enregistrements valides
Insertion des bureaux manquants	Exactitude des adresses	5 à 7 jours	Oui	Les deux	Tous les enregistrements
Conversion des adresses rurales à des adresses municipales	Exactitude des adresses	5 à 7 jours	Oui	Résidences	Enregistrements valides
Suppression des données de personnes décédées	Exactitude des adresses	5 à 7 jours	Oui	Résidences	Tous les enregistrements
Ajout de données	Exactitude des adresses	5 à 7 jours	Non	Les deux	Enregistrements valides

## 2.2 Tarification

Les tarifs varient selon la taille de la liste et le nombre de caractéristiques de nettoyage des données que vous sélectionnez. [Communiquez avec nous](#) en ligne ou téléphonez-nous au 1 877 281-4137 pour discuter de vos besoins et demander un devis.

## 2.3 Procédé en quatre étapes des Services de gestion des données

### ÉTAPE 1 : COMMUNIQUER AVEC LES EXPERTS EN MATIÈRE DE GESTION ET DE CIBLAGE DES DONNÉES

- Vous pouvez communiquer avec un représentant de Postes Canada ou notre Équipe spécialisée en service d'affaires par téléphone au 1 877 281-4137 ou par courriel à [solutions.donneesetciblage@postescanada.ca](mailto:solutions.donneesetciblage@postescanada.ca).

### ÉTAPE 2 : TERMINER VOTRE COMMANDE

Pour que votre commande soit traitée :

- L'Équipe spécialisée en service d'affaires vous aidera à mettre au point votre commande et vous recevrez une estimation de prix.
- Dès que vous aurez approuvé la commande ou accepté le tarif, vous devrez signer le Contrat de services de gestion des données.

Votre commande ne sera traitée qu'une fois que nous aurons reçu tous les contrats signés et tous les fichiers finaux de votre part.

### ÉTAPE 3 : TRANSMETTRE VOTRE FICHIER

- Envoyez-nous votre fichier de données des clients par l'entremise de notre service Connexion poste<sup>MC</sup>. La transmission et la récupération des fichiers seront assurées au moyen d'un service sécurisé.

Si plus d'un fichier est transmis, des frais supplémentaires seront appliqués par fichier. Vous pouvez fournir jusqu'à cinq fichiers dans le même format de fichier.

- Votre fichier de client doit avoir un nombre minimum des colonnes de données suivantes :
  - Numéro d'identification (il n'a pas besoin d'être unique)
  - Ligne d'adresse 1
  - Ville
  - Province
  - Code postal
- Dix colonnes de données supplémentaires sont acceptables
- Formats de fichier acceptables :

FORMAT DE FICHIER	FORMAT D'ADRESSE	DESCRIPTION	EXEMPLE (UTILISE LE TYPE DE FICHIER DÉLIMITÉ PAR DES BARRES VERTICALES)
Excel, délimité par des virgules (.csv) et comprend un qualificatif de chaîne, DBase (.dbf), délimité par des tabulations (.txt), délimité par des barres verticales (.txt)	Adresse municipale analysée*	Enregistrement avec l'adresse présentée sous forme analysée	Code d'enregistrement Type d'unité Numéro d'unité Numéro de rue Suffixe du numéro de rue Nom de rue Type de rue Point cardinal Municipalité Province Code postal Prénom Nom
	Adresse municipale non analysée	Enregistrement avec l'adresse présentée sous forme non analysée	Code d'enregistrement Adresse Municipalité Province Code postal Prénom Nom
	Adresse municipale non analysée 2	Enregistrement avec l'adresse présentée sous forme non analysée 2	Code d'enregistrement Adresse1 Adresse 2 Municipalité Province Code postal Prénom  Nom

\* Pour obtenir les fichiers de sortie les plus précis, tous les fichiers de sortie seront présentés dans le format d'adresses non analysées ou non analysées 2.

Les fichiers qui ne sont pas fournis dans les formats acceptables peuvent engager des dépenses supplémentaires.

#### ÉTAPE 4 : VOTRE COMMANDE EST PRÊTE

- Votre fichier de client sera prêt dans un délai de trois à cinq jours ouvrables pour les services standard et de cinq à sept jours ouvrables pour les services prioritaires (jusqu'à trois millions d'enregistrements) à partir du moment où votre commande est terminée. Pour les fichiers de clients de plus de trois millions d'enregistrements, nous allons vous fournir avec un devis pour le délai de livraison prévu.
- Postes Canada livrera un fichier de sortie par l'entremise d'un service sécurisé dans le format suivant :

FORMAT DE FICHIER	FORMAT D'ADRESSE	DESCRIPTION	EXEMPLE (UTILISE LE TYPE DE FICHIER DÉLIMITÉ PAR DES BARRES VERTICALES)
.txt, délimité par des barres verticales, codage des caractères : UTF-8, données d'en-tête	Adresse non analysées	Enregistrement pour lequel l'adresse est présentée sous forme non analysée	Code d'enregistrement nouvelle_adresse1 nouvelle_municipalité nouvelle_province nouveau_code_postal Prénom Nom Divers Statut PNCA PNCA_pays Doublons ACM Personne décédée Conversion_des_adresses_rurales_à_des_adresses_municipales
	Adresse non analysées2	Enregistrement pour lequel l'adresse est présentée sous la forme non analysée 2	Code d'enregistrement nouvelle_adresse1 nouvelle_adresse2 nouvelle_municipalité nouvelle_province nouveau_codepostal Prénom Nom Divers Statut PNCA PNCA_pays Doublons ACM Personnes décédées Conversion_des_adresses_rurales_à_des_adresses_municipales Validation du nom et del

Les formats de fichier et d'adresse qui nécessitent un fichier de sortie final autre que les adresses non analysées ou non analysées 2 peuvent engager des dépenses supplémentaires.

Pour obtenir plus de renseignements sur le Programme d'exactitude des adresses et votre Énoncé d'exactitude des adresses, veuillez consulter le module « Tarification ».

## 2.4 Services de gestion des données - Conditions générales

La convention des services de gestion des données est assujettie aux conditions générales des [services de gestion des données](#). La livraison de votre courrier est assujettie aux modalités générales qui se trouvent dans le module « Modalités de paiement et conditions générales ».

# PRODUITS DE DONNÉES LICENCE

## 3 QUE SONT LES PRODUITS DE DONNÉES SOUS LICENCE?

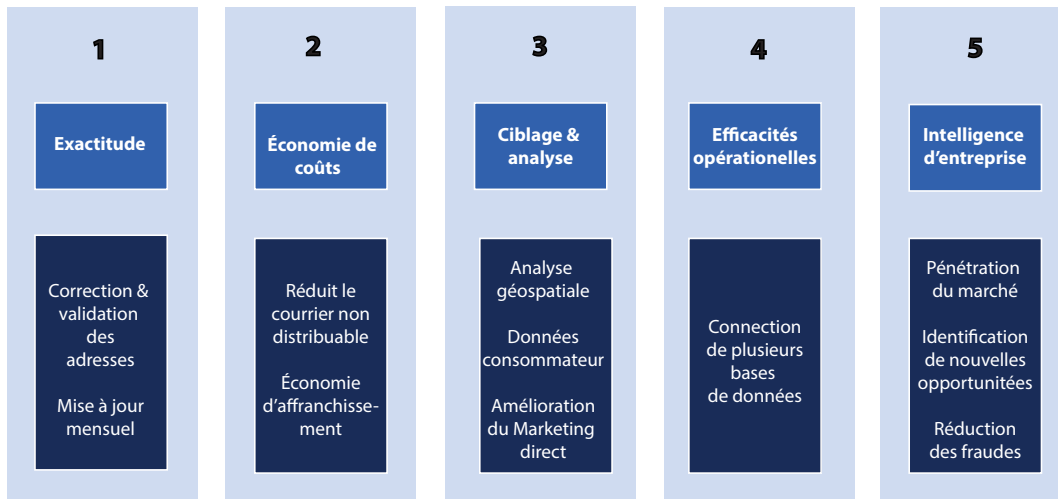
Les **produits de données sous licence** fournissent des renseignements géographiques qui vous aideront à atteindre vos objectifs administratifs. Vous pouvez les utiliser à l'interne pour obtenir des renseignements d'affaires ou pour planifier le nombre d'articles qui seront envoyés dans le cadre d'une campagne de publi-postage, par exemple. Elles permettent à votre entreprise de travailler avec la copie la plus récente de la base de données des adresses de Postes Canada, laquelle est offerte dans six produits afin de répondre à une variété de besoins commerciaux, notamment en ce qui concerne les données géographiques, l'analyse de gestion, la vérification des adresses et encore plus. Voici les six produits susmentionnés : Données sur les codes postaux et les adresses, Données sur les points de remise, Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux, Données sur les fichiers des comptoirs postaux, Données sur les modes de livraison et Données sur les regroupements municipaux.

### 3.1 Les produits de base de données

SERVICE	DÉSCRIPTION	IDÉAL POUR																																										
<b>Données sur les codes postaux et les adresses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D'une liste de tous codes postaux au Canada et des adresses associées à chaque code (p. ex. K1S 1A1, tranche d'adresses de 1 à 19, rue Principale).</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. civique</th> <th>Nom de rue</th> <th>No. de suite</th> <th>Direction de rue</th> <th>Municipalité</th> <th>Province</th> <th>Code postal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - 19</td> <td>Main Street</td> <td></td> <td>Est</td> <td>Ottawa</td> <td>Ontario</td> <td>K1S 1A1</td> </tr> <tr> <td>1 - 17</td> <td>Main Street</td> <td></td> <td>Ouest</td> <td>Ottawa</td> <td>Ontario</td> <td>K1S 1A3</td> </tr> <tr> <td>1 - 61</td> <td>Clydesdale Drive</td> <td></td> <td></td> <td>North York</td> <td>Ontario</td> <td>M2J 3N2</td> </tr> <tr> <td>2370 - 2370</td> <td>Bayside Road</td> <td>1101 - 1135</td> <td>SO</td> <td>Airdrie</td> <td>Ontario</td> <td>T4B 0M9</td> </tr> </tbody> </table>	No. civique	Nom de rue	No. de suite	Direction de rue	Municipalité	Province	Code postal	1 - 19	Main Street		Est	Ottawa	Ontario	K1S 1A1	1 - 17	Main Street		Ouest	Ottawa	Ontario	K1S 1A3	1 - 61	Clydesdale Drive			North York	Ontario	M2J 3N2	2370 - 2370	Bayside Road	1101 - 1135	SO	Airdrie	Ontario	T4B 0M9	<ul style="list-style-type: none"> <li>vérifier et valider les adresses pour améliorer l'épuration des données</li> <li>intégrer d'autres données pour produire des renseignements sur les clients</li> </ul>							
No. civique	Nom de rue	No. de suite	Direction de rue	Municipalité	Province	Code postal																																						
1 - 19	Main Street		Est	Ottawa	Ontario	K1S 1A1																																						
1 - 17	Main Street		Ouest	Ottawa	Ontario	K1S 1A3																																						
1 - 61	Clydesdale Drive			North York	Ontario	M2J 3N2																																						
2370 - 2370	Bayside Road	1101 - 1135	SO	Airdrie	Ontario	T4B 0M9																																						
<b>Données sur les adresses des points de remise (PDR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La base de données d'adresse la plus complète disponible au Canada, avec plus de 13 millions d'adresses résidentielles. Elle est la base de référence pour les entreprises pour les renseignements au niveau de l'emplacement, et la source de référence pour les adresses au Canada. Elle contient les adresses urbaines au Canada, y compris les numéros de bureau individuelle pour les appartements urbains et suburbains et les boîtes postales pour les adresses rurales (le cas échéant). Elle dispose d'un identifiant unique (clé de référence pour l'adresse) pour chaque adresse individuelle qui ne change pas. Pour vos entreprises et pour usage interne seulement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>offrir un avantage concurrentiel via l'intelligence marketing à base de l'emplacement</li> <li>lier des données différentes ou uniques en provenance de plusieurs ensembles de données</li> <li>fournir de meilleure analyse</li> </ul>																																										
<b>Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournit des coordonnées géographiques en fonction du code postal. Elle comprend également le nombre de maisons et appartements desservis par le code postal. Pour les zones rurales, le centre de gravité est identifié au niveau de village/ville.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code postal</th> <th>Latitude</th> <th>Longitude</th> <th>Degré de certitude</th> <th>RTA</th> <th>Nom de la municipalité</th> <th>Province</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>L5J 1W8</td> <td>43.50</td> <td>-79.64</td> <td>1</td> <td>L5J</td> <td>Toronto</td> <td>ON</td> </tr> <tr> <td>A0A 1V0</td> <td>47.48</td> <td>-53.16</td> <td>4</td> <td>A0A</td> <td>Bacon Cove</td> <td>NL</td> </tr> <tr> <td>T9G 1N4</td> <td>53.36</td> <td>-113.71</td> <td>2</td> <td>T9G</td> <td>Devon</td> <td>AB</td> </tr> <tr> <td>N5P 1A2</td> <td>42.77</td> <td>-81.21</td> <td>2</td> <td>N5P</td> <td>London</td> <td>ON</td> </tr> <tr> <td>L5J 1W8</td> <td>43.50</td> <td>-19.64</td> <td>1</td> <td>L5J</td> <td>Mississauga</td> <td>ON</td> </tr> </tbody> </table>	Code postal	Latitude	Longitude	Degré de certitude	RTA	Nom de la municipalité	Province	L5J 1W8	43.50	-79.64	1	L5J	Toronto	ON	A0A 1V0	47.48	-53.16	4	A0A	Bacon Cove	NL	T9G 1N4	53.36	-113.71	2	T9G	Devon	AB	N5P 1A2	42.77	-81.21	2	N5P	London	ON	L5J 1W8	43.50	-19.64	1	L5J	Mississauga	ON	<ul style="list-style-type: none"> <li>effectuer des analyses sur les données démographiques et géographiques</li> <li>recueillir des renseignements commerciaux et produire des analyses</li> </ul>
Code postal	Latitude	Longitude	Degré de certitude	RTA	Nom de la municipalité	Province																																						
L5J 1W8	43.50	-79.64	1	L5J	Toronto	ON																																						
A0A 1V0	47.48	-53.16	4	A0A	Bacon Cove	NL																																						
T9G 1N4	53.36	-113.71	2	T9G	Devon	AB																																						
N5P 1A2	42.77	-81.21	2	N5P	London	ON																																						
L5J 1W8	43.50	-19.64	1	L5J	Mississauga	ON																																						
<b>Données des comptoirs postaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser la liste de tous les comptoirs postaux ouverts, fermés ou regroupés au Canada, accompagnés du nom de l'installation de livraison offrant des services et de l'adresse du comptoir postal respectifs. Permet aux organisations de déterminer les comptoirs postaux dont les cases postales sont gérées par Postes Canada plutôt que par de tierces parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>stratégie de réduction des cas de fraude</li> <li>recueillir des renseignements commerciaux</li> </ul>																																										
<b>Données sur les modes de livraison</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renferme tous les renseignements dont vous avez besoin pour effectuer le tri préliminaire du courrier et obtenir le meilleur prix pour vos envois.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>préparer des campagnes de Courrier personnalisé<sup>MC</sup></li> </ul>																																										
<b>Données sur les fusions municipales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournissent des renseignements à jour sur les adresses lorsque des municipalités fusionnent. Les données renvoient à la fois aux anciennes et aux nouvelles adresses et vous permettent de tenir à jour et d'épurer votre base de données sur les clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>fournit des adresses mises à jour lorsque des municipalités fusionnent</li> <li>réduit le courrier non distribuable</li> </ul>																																										

## 3.2 Utilisez les données sur les adresses dans votre entreprise

Lorsqu'elles sont exactes et complètes, les **données sur les adresses peuvent offrir de nombreux avantages** qui aideront votre entreprise à améliorer ses connaissances sur ses clients et ses compétences en matière de ciblage. Par exemple, lorsque vous planifiez une campagne de publipostage, l'offre et l'article sont importants. Cependant, si votre message n'est pas envoyé aux bons clients, la campagne ne connaîtra pas un aussi grand succès que s'il avait été envoyé aux bonnes personnes. La façon intelligente de mettre votre article en marché? Il s'agit de la même façon d'envoyer votre article : explorer les données sur les adresses pour déterminer les meilleures occasions.



## 3.3 Faites le bon choix de licence d'utilisation des données

En vous procurant une licence d'utilisation des données de Postes Canada, vous avez accès à une base que vous pouvez explorer de plusieurs façons pour obtenir des données pouvant être utilisées dans le cadre de planification de marketing. Les données sont au cœur de l'approche **Marketing Intelligente**, en effet, elles vous permettent d'accéder à des informations sur vos clients afin de joindre les bonnes personnes et accroître son efficacité. Pour cibler les meilleurs clients potentiels. En travaillant avec les renseignements les plus exacts sur le marché pour concevoir votre campagne, vous améliorerez votre liste de clients, ce qui améliorera à son tour les taux de réponse et l'efficacité du marketing.

Voici quelques exemples des manières dont une licence de données peut répondre à vos besoins commerciaux :

BESOIN COMMERCIAL	RECOMMANDATION DE LICENCE
Améliorez le rendement de votre liste d'adresses en vous assurant d'abord que les renseignements sont exacts. Ensuite, cernez les nouveaux clients potentiels et reliez votre base de données au moyen d'une identification d'expédition unique pour chaque adresse	Données sur les points de remise (PDR)
Recueillez des données axées sur l'emplacement pour déterminer des primes, améliorer la pénétration du marché et prendre des décisions d'affaires plus éclairées	Données sur les adresses et les codes postaux (DACP)
Validez et corrigez les adresses des clients	Données sur les adresses et les codes postaux (DACP) Données sur les points de remise (PDR)
Développez des applications, obtenez des renseignements sur l'emplacement et les préférences des clients et menez une analyse de la clientèle	Données sur les adresses et les codes postaux (DACP) Latitude et longitude par code postal
Utilisez les données dans le cadre d'un produit ou d'un service offert à des tierces parties	Données sur les points de remise (PDR)
Réduisez la quantité d'adresses invalides et d'articles non distribuables	Données sur les adresses et les codes postaux (DACP)
Recueillez des données axées sur l'emplacement pour vous démarquer le plus possible lors du ciblage de clients potentiels	Données sur les points de remise (PDR)
Assurez-vous que les listes d'adresses sont totalement à jour et incluent les changements municipaux	Données sur les regroupements municipaux

### 3.4 Comment puis-je obtenir une licence pour les données de Postes Canada et une estimation?

Il est facile de s'inscrire pour obtenir un produit de données sous licence de Postes Canada; il suffit de suivre ces trois étapes :

1. **Remplissez et envoyez** un formulaire de portée de l'utilisation en expliquant à quelles fins vous utiliserez les données.
  - a) Remplissez le formulaire en ligne ici : [postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/business/pcdp\\_scopeofusage\\_fr.pdf](https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/business/pcdp_scopeofusage_fr.pdf).
  - b) Envoyez le formulaire rempli à notre Équipe spécialisée en service d'affaires par courriel au [solutions.donneesetciblage@postescanada.ca](mailto:solutions.donneesetciblage@postescanada.ca), ou par télécopieur au **416 204-4410**.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec nous en composant le **1 877 281-4137**.
2. Un spécialiste en gestion des données et de ciblage **vous indiquera un prix**.
3. Nous vous remettons la convention de licence appropriée en fonction du produit de données et de l'utilisation dont votre entreprise prévoit en faire. Nous vous **enverrons les données** sur disques ou par transfert FTP sécurisé, ainsi que les mises à jour mensuelles.

### 3.5 À quel moment Postes Canada téléverse-t-elle des fichiers de données?

Chaque mois, Postes Canada téléverse ses fichiers de données les plus récents pour s'assurer que tous ses clients utilisent les bases de données des adresses les plus à jour. Une fois que la convention de licence d'utilisation des données a été remplie et signée, on vous transmettra les renseignements du portail électronique FTP pour que vous puissiez aller chercher les données les plus récentes dans le futur.

#### 3.5.1 CALENDRIER DE PRODUCTION POUR 2018

DONNÉES ÉMISES SUR LE PROTOCOLE FTP	DONNÉES ENVOYÉES AUX CLIENTS	DATE DE MISE EN OEUVRE DES RESTRUCTURATIONS	VALIDE POUR LES ENVOIS EXPÉDIÉS DU ... AU ...
le 8 décembre 2017	le 11 décembre 2017	le 15 janvier 2018	le 12 janvier au 15 février 2018
le 5 janvier 2018	le 8 janvier 2018	le 19 février 2018	le 16 février au 15 mars 2018
le 9 février 2018	le 12 février 2018	le 19 mars 2018	le 16 mars au 12 avril 2018
le 9 mars 2018	le 12 mars 2018	le 16 avril 2018	le 13 avril au 10 mai 2018
le 6 avril 2018	le 9 avril 2018	le 14 mai 2018	le 11 mai au 14 juin 2018
le 4 mai 2018	le 7 mai 2018	le 18 juin 2018	le 15 juin au 12 juillet 2018
le 8 juin 2018	le 11 juin 2018	le 16 juillet 2018	le 13 juillet au 16 août 2018
le 6 juillet 2018	le 9 juillet 2018	le 20 août 2018	le 17 août au 13 septembre 2018
le 10 août 2018	le 13 août 2018	le 17 septembre 2018	le 14 septembre 11 octobre 2018
le 7 septembre 2018	le 10 septembre 2018	le 15 octobre 2018	le 12 octobre au 15 novembre 2018
le 5 octobre 2018	le 9 octobre 2018	le 19 novembre 2018	le 16 novembre au 13 décembre 2018
le 9 novembre 2018	le 13 novembre 2018	le 17 décembre 2018	le 14 décembre 2017 au 10 janvier 2019
le 7 décembre 2018	le 10 décembre 2018	le 14 janvier 2019	le 11 janvier au 14 février 2019

#### 3.5.2 APERÇU DES DONNÉES TECHNIQUES ET EXEMPLES DE FICHIERS DE DONNÉES

Parmi les données techniques, on retrouve des données générales, des descriptions de fichiers et des descriptions de dossiers.

SPÉCIFICATION TECHNIQUE	TÉLÉCHARGER UN ÉCHANTILLON DE DONNÉES
<a href="#">Données sur les codes postaux et les adresses</a>	<a href="#">Échantillon de données</a>
<a href="#">Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux</a>	<a href="#">Échantillon de données</a>
<a href="#">Données sur les fichiers des comptoirs postaux</a>	<a href="#">Échantillon de données</a>
<a href="#">Données sur les modes de livraison</a>	<a href="#">Échantillon de données</a>
<b>Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en composant le 1 877 281-4137.</b>	

Il n'y a pas de donnée technique ou d'exemple de données pour les licences pour les données sur les adresses des points de remise et sur les regroupements municipaux.

## DONNÉES SUR LE PUBLIC CIBLE

### 4 QUE SONT LES DONNÉES SUR LE PUBLIC CIBLE?

Nos **données sur le public cible** vous fournissent des renseignements qui peuvent vous aider à planifier et à analyser une campagne marketing. Nous pouvons vous aider à :

- Analyser les profils de votre base de données ou votre caractéristique des secteurs commerciaux
- Déterminer la pénétration du marché
- Voir un secteur commercial grâce à la cartographie
- Mesurer les résultats de la campagne

#### 4.1 Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Courrier personnalisé?

Les données sur le public cible peuvent vous aider à prendre des décisions pour planifier une campagne efficace et pour ensuite analyser le rendement de cette dernière.

##### **ANALYSE DE PROFIL :**

Comprendre les caractéristiques uniques de vos clients. Voici quelques-uns des facteurs dont tient compte l'analyse de profil :

- Caractéristiques des secteurs commerciaux - Trouvez qui sont les personnes habitant aux environs de votre entreprise pour faire un meilleur ciblage
- Analyse démographique - Personnalisez votre message en fonction de l'étape de vie du client, de son style de vie, de son origine ethnique, etc.

##### **ANALYSE DES RÉPONSES :**

- L'analyse des réponses vous aide à évaluer le succès de votre campagne de marketing et offrira un aperçu des caractéristiques qui distinguent les consommateurs qui ont un meilleur taux de réponse (les répondants par rapport à la liste des clients ciblés)
- Vous pouvez aussi faire votre propre analyse de réponse avec un rapport de sommaire de code postal/RTA.
  - Inclus avec les fichiers d'envoi de Canada Complet;
  - Rapport contenant les quantités d'envois et de suppressions par code postal;
  - Un fournisseur de services postaux ou le client peut mettre en correspondance les répondants avec les codes postaux visés par l'envoi, indiquer les répondants les plus susceptibles de répondre à des envois futurs et fournir des renseignements qui contribueront à optimiser les prochaines campagnes.

##### **ANALYSE DE PÉNÉTRATION :**

- Point de remise en fonction de l'itinéraire : pourcentage des ménages faisant partie de la base de données pour chaque itinéraire
- Code postal en fonction de l'itinéraire : pourcentage des codes postaux faisant partie de la base de données pour chaque itinéraire

##### **CARTES :**

- Cartes seulement - une carte identifiant les RTA spécifiques peut aider à visualiser la couverture Intelliposte.
- Cartes et renseignements sur les itinéraires - ce type de carte peut également aider les entreprises qui ont leurs propres bases de données clients à cartographier ces points de remise.



# TARIFICATION

Le module « Tarification » fournit des renseignements détaillés sur la tarification des articles standard, des articles surdimensionnés, du courrier mécanisable et de la manutention spéciale liés à l'exactitude des adresses, aux tarifs compensatoires ainsi qu'aux suppléments et aux rajustements des articles et du niveau de la commande.

## 1 TARIFS

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 et de préparation 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		Extradimensionnel 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 en signant une Convention. Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables.

### 1.1 Mesures Incitatives

De temps à autre, les clients admissibles peuvent se voir offrir des réductions ou des rabais dans le cadre de campagnes promotionnelles ou en échange pour avoir fourni un témoignage sur la façon dont le service Courrier personnalisé a aidé à atteindre leurs objectifs d'affaires.

### 1.2 Volumes consentis minimal ou tarifs compensatoires

Vous pouvez déposer un nombre inférieur au volume minimal énoncé, à condition que la différence entre le volume réel et le volume minimal soit facturée au tarif compensatoire pertinent.

Le tarif compensatoire est appliqué à la différence entre 400 articles pour le courrier mécanisable ou 1 000 articles pour le courrier nécessitant une manutention spéciale et le volume réel, si celui-ci est inférieur à 400 articles pour le courrier mécanisable ou inférieur 1 000 articles pour le courrier nécessitant une manutention spéciale. Le tarif facturé est le tarif le plus bas pour chacune des catégories auxquelles peut accéder le service Courrier personnalisé.

Le tarif compensatoire est seulement disponible pour les dépôts simples et non pour les dépôts partiels. La différence du montant d'affranchissement payé entre le volume réel et le volume minimal d'un dépôt peut être acquittée au moyen d'empreintes d'affranchissement ou elle sera facturée.

### 1.3 Tarification progressive

La formule de tarification progressive permet des tarifs progressifs lorsque les articles dépassent le poids de base, soit 50 g pour le courrier mécanisable ou 100 g pour le courrier nécessitant une manutention spéciale. La formule ajoute un tarif par gramme, au-delà du tarif de base, pour la portion du poids qui dépasse le poids de base de 50 g ou 100 g.

## VIGNETTES POSTALES

La vignette postale est un marquage qui identifie le nom du service et le numéro de client. Elle doit être imprimée ou appliquée à chaque article de courrier lors de paiement par compte commercial.

Les exigences en matières de vignettes postales, les spécifications et les maquettes peuvent être téléchargées à partir de [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes).

### VIGNETTE POSTALE PERSONNALISÉE

Une vignette postale personnalisée permet aux clients commerciaux de mettre à profit le coin supérieur droit d'un article aux fins de marketing. Postes Canada se réserve le droit de refuser toute maquette de vignette postale personnalisée proposée, à sa seule discrétion, qu'elle juge inadmissible (voir [Objets inadmissibles](#) dans le *Guide des Postes*).

Tous les articles portant une vignette postale doivent être accompagnés d'une *Commande (Déclaration de dépôt)* et doivent être déposés à une installation de Postes Canada et non dans une boîte aux lettres publique.

## PROGRAMME EXACTITUDE DES ADRESSES

Le *Programme d'exactitude des adresses* a pour but d'améliorer la livraison encourageant les clients à bien adresser le courrier. Chaque article doit être adressé à un particulier ou à une entreprise. Chaque article doit être assorti d'une adresse postale complète, y compris le bureau ou l'unité, ainsi que le Code postal<sup>MO</sup> valide correspondant à cette adresse. Si l'adresse postale n'est pas complète, le courrier peut être retardé ou jugé non distribuable. L'adressage uniforme et exact permet d'éviter des étapes de traitement supplémentaires ou une nouvelle livraison. Pour les clients, cela se traduit par un service plus efficace et des coûts plus bas. L'adressage exact aide à livrer le courrier à temps chaque fois.

Le *Programme d'exactitude des adresses* est obligatoire pour tous les envois comprenant plus de 5 000 articles.

Le taux d'exactitude des adresses est de 95 %. Cette norme signifie que 95 % des adresses dans la base de données du client sont déterminées comme étant valides lorsqu'elles font l'objet de comparaisons avec la base de données de Postes Canada. Ces résultats sont obtenus grâce à l'utilisation d'un [logiciel reconnu par Postes Canada](#) de validation des adresses ou de validation et de correction des adresses. Vous pouvez également faire appel à un fournisseur de services postaux qui offre ce type de service. Si le pourcentage indiqué sur *Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA) produit par le logiciel est inférieur à 95 %, un rajustement sera appliqué à l'envoi.

#### LES RAJUSTEMENTS SONT CALCULÉS (FOR ILLUSTRATION PURPOSES ONLY) DE LA FAÇON SUIVANTE:

Volume de courrier x (95 % moins % d'exactitude des adresses réelle du client) x 0,05 \$ = Rajustement total

Par exemple, pour un envoi de 12 000 articles avec un taux d'exactitude des adresses de 91 %, le rajustement serait :  
 $12\,000 \times (95\% - 91\%) \times 0,05 \$ =$  ajustement de 24,00 \$ ajouté au coût de l'envoi

Postes Canada invite ses clients à utiliser les services de gestion des données afin d'épurer et de normaliser leurs listes d'adresses tout en supprimant les adresses pour lesquelles les envois ne sont pas distribuables, ainsi que les adresses en double, inexactes ou pour lesquelles les destinataires ont demandé à ne pas être contactés. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site [postescanada.ca/servicesdegestiondesdonnees](http://postescanada.ca/servicesdegestiondesdonnees).

L'*Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA) est utilisé pour signaler le pourcentage d'exactitude des adresses dans une liste d'adresses. L'EEA doit être produit au moins une fois par année, mais il est recommandé de le faire plus souvent pour réduire le nombre d'articles non distribuables. L'*Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA) comprend les renseignements suivants :

#### ÉNONCÉ D'EXACTITUDE DES ADRESSES (EEA)

<b>1. Nom et adresse du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nom et l'adresse postale de l'entreprise du client.</li> </ul>
<b>2. Numéro du client à Postes Canada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le numéro à sept chiffres du client se trouvant sur sa convention avec Postes Canada.</li> </ul>
<b>3. Nombre total d'enregistrements traités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre total d'enregistrements (ou d'adresses) compris dans l'évaluation qui doit être égal ou supérieur au nombre d'articles déposés.</li> </ul>
<b>4. Taux d'exactitude des adresses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le taux d'exactitude des adresses indique le pourcentage d'adresses urbaines et rurales exactes. Ce pourcentage est toujours calculé à une décimale près.</li> </ul>

## ÉNONCÉ D'EXACTITUDE DES ADRESSES (EEA)

4.1 Adresses d'appartement douteuses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si une adresse postale n'a pas de numéro d'unité et qu'il n'y a pas de numéro d'unité dans la base de données de Postes Canada, l'adresse est considérée comme étant valide, mais doit être indiquée comme étant douteuse.</li> </ul>
4.2 Adresses rurales douteuses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si l'adresse est validée uniquement d'après le Code postal<sup>OM</sup>, elle doit être placée dans la catégorie des adresses valides, mais douteuses. Afin d'être complète, les adresses rurales doivent inclure un mode de livraison (par ex. RR) une tranche d'adresse municipales ou une case postale.</li> </ul>
5. Date limite de l'exactitude des adresses : aaaa/mm/jj	<ul style="list-style-type: none"> <li>La date limite du pourcentage d'exactitude des adresses est toujours une (1) année après la date de création de l'EEA.</li> </ul>
6. Nom de l'entreprise produisant le logiciel et la version du logiciel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut indiquer le nom de l'entreprise produisant le logiciel utilisé pour évaluer la base de données ainsi que la version du logiciel. Seules les versions actuelles produites par des vendeurs de logiciels reconnus sont acceptées.</li> </ul>
7. Utilisation des données relatives aux adresses de Postes Canada : aaaa/mm/jj	<ul style="list-style-type: none"> <li>La date d'entrée en vigueur de l'utilisation des données relatives aux adresses (version actuelle requise).</li> </ul>

Le client doit indiquer dans sa *Commande (Déclaration de dépôt)* le pourcentage d'exactitude des adresses et la date limite de son *Énoncé d'exactitude des adresses (EEA)*. Des frais supplémentaires seront facturés si le client omet d'indiquer le pourcentage d'exactitude des adresses et la date limite de son EEA sur sa *Commande (Déclaration de dépôt)* en utilisant 56 % comme le taux d'exactitude des adresses du client.

Le client doit conserver une copie valide de l'*Énoncé d'exactitude des adresses (EEA)* dans ses dossiers au cas où Postes Canada en demanderait une copie.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du *Programme d'exactitude des adresses*, consultez le site [postescanada.ca/ga](http://postescanada.ca/ga) ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

## RAJUSTEMENTS ET SUPPLÉMENTS

### 2 APERÇU

Conformément aux *Conditions générales (Section 5 "Critères d'admissibilité")*, les articles présentés pour un dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes et qui peuvent occasionner de la manutention ou des coûts additionnels à Postes Canada ou qui peuvent nuire à la qualité de notre service, pourront 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;
- assujettis à un supplément; ou
- refusés.

Les sections suivantes fournissent des renseignements détaillés sur les ajustements et les suppléments qui peuvent s'appliquer à vos envois s'ils ne répondent pas aux exigences de service prévues dans ce guide et dans votre convention. Cette liste n'est pas exhaustive.

### 3 RAJUSTEMENTS

Les rajustements continueront de s'appliquer lorsqu'on relèvera des erreurs sur une *Commande (Déclaration de dépôt)* ou lors du traitement. En voici quelques exemples :

- erreurs de volume, de poids ou de type de service sélectionné;
- défaut d'utiliser les Outils électroniques d'expédition (OEE) lorsque leur emploi est obligatoire pour le service déclaré;
- non-respect des exigences relatives à l'exactitude des adresses.

### 3.1 Exigences en matière d'exactitude des adresses

Si un logiciel reconnu par Postes Canada produit un Énoncé d'exactitude des adresses (EEA) de moins de 95 %, un rajustement tarifaire sera appliqué à l'envoi au moment où la Commande (Déclaration de dépôt) est transmise par voie électronique à l'aide des OEE ou au moment où la Commande est déposée à Postes Canada.

#### LES RAJUSTEMENTS TARIFAIRES SERONT CALCULÉS COMME SUIT :

Volume total x (95 % - % d'exactitude des adresses réelle du client) x 5¢ = Ajustement total

L'omission du pourcentage d'exactitude des adresses et de la date d'expiration de son EEA sur sa Commande (Déclaration de dépôt) résultera en un rajustement tarifaire du coût de l'envoi selon le taux national moyen d'exactitude des adresses qui est de 56 %.

## 4 SUPPLÉMENTS AU NIVEAU DE L'ARTICLE

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 ¢ s'applique à tous les articles de l'envoi. Dans le cas d'un envoi à plusieurs anomalies, le supplément le plus élevé sera appliqué.

Une facture comprenant les rajustements et les suppléments applicables et sur laquelle figure une description de la non-conformité vous sera envoyée. 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 services non conforme en fonction du volume « réel » par opposition au volume « déclaré » indiqué sur la *Commande (Déclaration de dépôt)*. Ces suppléments seront facturés au compte « payé par » conformément à la *Commande (Déclaration de dépôt)* originale.

### 4.1 Description / structure des suppléments

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);
- les détails de la description pour faciliter la consultation.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 5 ¢ PAR ARTICLES	
DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Abs. étiquette mono./palettes	Les étiquettes de monoteneurs ou de palettes sont absentes sur une ou plusieurs unités d'expédition.
Art. courrier mal redressés	Tout le courrier du conteneur n'est pas redressé dans la même direction.
Cerclage non conforme	Le cerclage utilisé pour protéger les liasses n'est pas conforme.
Code CML non conforme	Le code de mode de livraison ne respecte pas la norme pour le formatage et l'emplacement ou n'est pas valide ou visible.
Conteneur non conf.	Le conteneur approprié n'a pas été utilisé, sécurisé ou enveloppé, ou le couvercle n'a pas été fixé au conteneur.
Données ID manquantes/égarées	Les renseignements d'identification de base sont incomplets ou mal placés sur l'article Poste-publications.
Éléments/format adr. non conf.	Les éléments ou le format de l'adresse de livraison ne satisfont pas aux exigences relatives à l'adressage.
Emballage plastique non conf.	L'emballage excède le contenu par plus que ce qui est permis selon les spécifications.
Emplacement vignette non conf.	Les exigences quant à l'emplacement de la vignette postale ne sont pas respectées.
Épaisseur liasses non conf.	L'épaisseur des liasses ne respecte pas les spécifications.
Étiquette manquant code QR	Il n'y a pas de code à barres bidimensionnel les étiquettes de conteneur ou d'unité d'expédition portant un code à barres.
Étiquettes conten. manquantes	Les étiquettes de conteneur sont introuvables sur un ou plusieurs conteneurs.
Étiquettes liasses non conf.	Les liasses sont mal étiquetées.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 5 ¢ PAR ARTICLES	
DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Exigences liasses non conf.	Les exigences quant au nombre minimum d'articles ou à l'épaisseur de la liasse ne sont pas respectées.
Graphiques/impress. non conf.	Emplacement inadmissible des marques ou des graphiques sur un article.
Pièces jointes non conf.	Les pièces jointes ou les encarts ne respectent pas les spécifications.
Plan de dépôt manquant	Le plan de dépôt du courrier prétrié n'a pas été importé ou le sommaire de dépôt n'est pas fourni.
Prob. adresse retour canad.	L'adresse de retour canadienne est incorrecte, manquante ou mal placée.
Prob. adresse retour liasse	L'adresse de retour canadienne ne figure pas sur les liasses des copies sans adresse du service Poste-publications.
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 (p. ex. cartes de séparation, marquage à jet d'encre) ne respecte pas les spécifications.
Spéc. étiquettes non conf.	Les exigences quant à la taille de l'étiquette et au type de papier ne sont pas respectées.

La classification et le montant des suppléments peuvent être modifiés immédiatement après vous en avoir donné l'avis. Cette liste n'est pas exhaustive.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 10 ¢ PAR ARTICLE	
DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
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, ou les articles non emballés ne sont pas cachetés de façon adéquate pour le traitement
Corresp. err. code QR mono/pal	L'information du code à barres bidimensionnel ne correspond pas au contenu du monoteneur ou de la palette.
Corresp. erronée du code QR	L'information du code à barres bidimensionnel ne correspond pas au contenu du conteneur ou au plan de dépôt du courrier prétrié.
Données err. sur étiq. cont.	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.
Empilage rangée irr. non conf.	L'empilage en rangées irrégulières ne respecte pas les spécifications.
Étiq. mono/palette non conf.	Les étiquettes des monoteneurs ou des palettes ne correspondent pas au contenu du conteneur, ou des renseignements sont manquants ou erronés.
Étiquettes-ad. mal apposées	Les étiquettes utilisées pour les adresses ne sont pas bien apposées sur l'envoi.
Fenêtre non conf. sur envel.	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. Données err. sur étiq. cont. Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.
Mise en séquence 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 conformément aux exigences du modèle d'adressage du produit.
Poids minimal non conf.	Les exigences quant au poids minimal de l'article de courrier ne sont pas respectées.
Prob. : Exp. liasse à adresse	La note « Expédier la liasse à cette adresse » du service Poste-publications est manquante sur les liasses des copies sans adresse. Prob. taille/emballage pal.
Prob. taille/embal. de pal.	Problème de taille ou d'emballage de la palette.
Sép du courrier non conf.	La séparation du courrier ne respecte pas les spécifications. Mise en séquence non conf.
Taille minimale non conf.	La mise en séquence du courrier ne respecte pas les spécifications. Les exigences quant à la taille minimale de l'article de courrier ne sont pas respectées.
Zone margée autour bloc-adr.	La zone margée autour du bloc-adresse n'a pas été respectée.

La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés immédiatement après vous en avoir donné l'avis. Cette liste n'est pas exhaustive. Suppléments au niveau de la *Commande (Déclaration de dépôt)*.

## 5 SUPPLÉMENTS AU NIVEAU DE LA COMMANDE (DÉCLARATION DE DÉPÔT)

DESCRIPTION DE LA FACTURE	45 \$ POUR <i>COMMANDE NON TRANSMISE</i> DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
<b>Suppl. <i>Commande non transmise</i></b>	La <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> n'a pas été transmise avant le dépôt de l'envoi.

La classification et le montant des suppléments peuvent être modifiés immédiatement après vous en avoir donné l'avis. Cette liste n'est pas exhaustive.

# CONCEPTION

Le module « Conception » vous fournit tous les renseignements détaillés nécessaires au moment de la conception et de la création de votre article de courrier mécanisable. La section sur le courrier mécanisable comprend les exigences obligatoires, comme l'emplacement de l'adresse, la zone d'affranchissement, le cachetage, les dimensions et le poids qui font en sorte que nous puissions traiter les articles de courrier à l'aide de notre équipement automatisé pour éviter tout retard et droit supplémentaire.

## INTRODUCTION

La section Courrier mécanisable dans le module « Conception » a été développée pour vous aider ainsi qu'à vos fournisseurs afin de créer des articles de courrier standard et surdimensionnel et assurer qu'ils peuvent être traités par notre équipement automatisé de Postes Canada.

Ce guide compose les sections suivantes :

**Exigences général de conception** - Doivent être respectées pour utiliser le service.

**Exigences obligatoires (standard ou surdimensionné)** : Toutes les exigences dans cette section doivent être respectées afin d'accéder à l'option du courrier mécanisable et éviter les suppléments. Notre bibliothèque « guide vidéo » à [postescanada.ca/guidesvideo](http://postescanada.ca/guidesvideo) vous aidera à vous familiariser avec nos services et nos outils.

**Meilleures pratiques pour un traitement optimal (Standard et Surdimensionné)** : Les exigences qui sont recommandées pour une performance optimale par notre équipement peuvent être trouvées sous le service applicable dans les liens rapides - [postescanada.ca/servicespostaux](http://postescanada.ca/servicespostaux).

Veuillez noter que les illustrations contenues dans le présent document sont utilisées uniquement à titre d'illustration et ne sont pas exhaustives

## EXIGENCES DE CONCEPTION GÉNÉRALES

### 1 MARQUES

Les clients peuvent utiliser le logo « Livré par » sur les articles livrés par Postes Canada avec le consentement écrit préalable du directeur, Marketing et marque, ou de son remplaçant désigné. Ils peuvent être joints à l'adresse [info.brand@postescanada.ca](mailto:info.brand@postescanada.ca). On peut trouver les illustrations à l'adresse : [postescanada.ca/logo](http://postescanada.ca/logo).

Les clients peuvent utiliser la vignette postale de Postes Canada sur les articles livrés par Postes Canada, sans autorisation préalable. Voir [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes) pour connaître les exigences, la maquette et les spécifications.

Toute utilisation non autorisée constitue une infraction aux termes de la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements, ainsi qu'une contrefaçon des marques de commerce et des marques officielles de Postes Canada.

Il faut noter que tout article sera considéré comme un objet inadmissible s'il porte, à l'extérieur, une marque ou une étiquette possédant l'une des caractéristiques suivantes qui n'a pas été fournie ou autorisée par Postes Canada :

- Certaines marques peuvent être confondues avec les indicatifs, les services ou les vignettes de Postes Canada. Elles ne doivent pas être utilisées. En voici quelques exemples :
  - toute illustration susceptible d'être prise pour un timbre-poste, une empreinte d'affranchissement, une étiquette de service ou toute autre marque qui suggère que l'affranchissement a été acquitté;
  - toute étiquette ou tout message imprimé qui évoque que l'objet recevra un traitement particulier, une livraison rapide ou d'autres services postaux qui n'auraient pas été achetés par le client (cependant, le client peut apposer sur les articles des étiquettes à l'intention du destinataire qui présentent des directives clairement et uniquement liées au contenu de l'envoi et qui n'auront pas pour effet de faire de celui-ci un objet inadmissible). Par exemple, les articles peuvent porter les mentions « URGENT » ou « RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS À L'INTÉRIEUR », et
  - toute reproduction d'une étiquette, d'une mention ou d'une marque utilisée par Postes Canada qui pourrait créer une confusion et avoir des répercussions sur le traitement de l'article, p. ex. une confusion quant au service pour lequel le client a payé.

Avant de procéder à l'impression de ces étiquettes, messages ou autres marques, il incombe au client de soumettre à Postes Canada une proposition à cet effet et de la faire approuver.

## 1.1 Objets inadmissibles

En général, les objets inadmissibles sont des articles :

- qui sont défendus par la loi (c.-à-d. qu'ils sont illégaux, obscènes ou frauduleux);
- qui ne peuvent être expédiés parce qu'ils ne respectent pas certaines caractéristiques physiques ou certaines exigences relatives aux marques;
- qui contiennent des produits ou des substances qui pourraient :
  - blesser ceux qui doivent les manipuler;
  - endommager le matériel postal et d'autres articles de courrier;
  - coincer d'autres articles de courrier;
- qui contiennent du matériel sexuellement explicite à moins que ceux-ci ne se trouvent dans une enveloppe opaque portant la mention « MATÉRIEL POUR ADULTES » ou toute mention semblable. Les articles Poste-publications sollicité requiert seulement une emballage opaque.

Le matériel sexuellement explicite se définit comme étant des images ou des représentations de nudité qui évoquent une activité sexuelle; des images ou des représentations de relations sexuelles, sans suggestion de violence ou sans caractère dégradant; de tout texte écrit décrivant des actes sexuels d'une façon plus que purement technique, sans suggestion de violence ou sans caractère dégradant.

Tout article qui porte un timbre-poste altéré qui constitue une violation de l'article 52 de la Loi sur la Société canadienne des postes, ou qui porte une mention ou une marque au mépris de l'article 58 de cette Loi est également considéré comme un objet inadmissible.

Les matières dangereuses et les articles interdits par la loi ne sont pas admissibles.

Il vous incombe de veiller à ce qu'un envoi ne contienne aucun objet inadmissible (selon le [Règlement sur les objets inadmissibles de la Société canadienne des postes](#)) et à ce que tous les objets puissent être expédiés par la poste.

Pour en savoir davantage sur les articles inadmissibles, consultez la section [Objets inadmissibles](#) du *Guide des postes du Canada*.

### 1.1.1 SOLLICITATIONS PAR COURRIER

Les sollicitations (offres) qui ont l'apparence générale d'une facture ou d'un relevé de compte et qui ne nécessitent aucun paiement à moins que l'offre ne soit acceptée doivent satisfaire aux obligations réglementaires stipulant les exigences en matière de libellé et de format. Pour connaître les exigences officielles relatives au Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier, reportez-vous à la Loi sur la Société canadienne des postes au site <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C%5Fch.%5F1295/>.

## COMPRENDRE LE TRAITEMENT PAR ÉQUIPEMENT

Afin de pouvoir traiter avec succès votre courrier sur notre équipement de tri, le courrier doit être mécanisable et lisible.

Nos exigences en matière d'admissibilité au courrier **mécanisable** s'assurent que vos articles de courrier sont traités de façon efficiente par notre équipement automatisé. Ces exigences comprennent les dimensions et le poids, le ratio des dimensions ainsi que les caractéristiques de construction de l'article de courrier (telles que sa force, sa souplesse et son cachetage). Notre bibliothèque « guide vidéo » à [postescanada.ca/guidesvideo](http://postescanada.ca/guidesvideo) vous aidera à vous familiariser avec nos services et nos outils.

Nos exigences en matière de **lisibilité** des articles s'assurent que notre automatisé peut trouver et lire l'adresse sur chacun de vos articles de courrier. Ces exigences comprennent l'emplacement et l'impression des zones d'adresses, d'affranchissement et margées.

Notre équipement automatisé doit pouvoir lire au moins 95 % des adresses des articles de courrier standard et 85 % des adresses des articles surdimensionnés d'un envoi donné. Si l'envoi ne satisfait pas aux attentes, nous pouvons demander que les futurs articles soient modifiés.

Des marques peuvent se produire sur votre article de courrier pendant le traitement par notre équipement automatisé.

Nous offrons gratuitement l'utilisation de ces services pour évaluer l'admissibilité au courrier mécanisable et le taux de lisibilité de vos articles de courrier. Consultez la [Section 2](#) pour plus d'information.



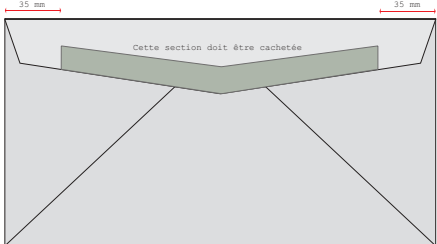
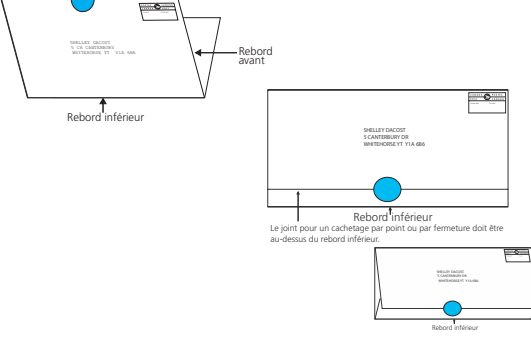
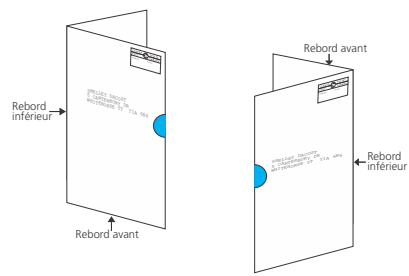
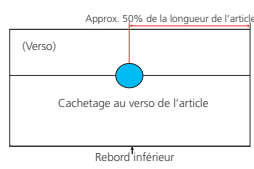
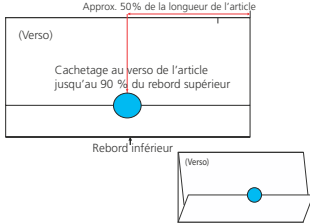
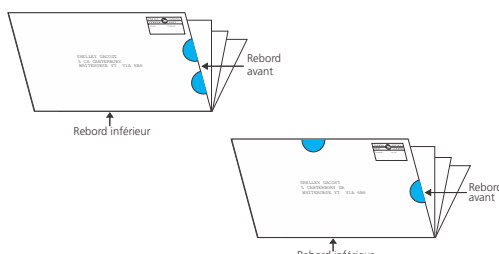
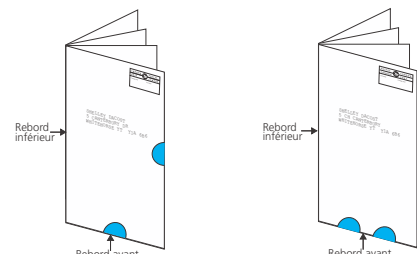
## EXIGENCES OBLIGATOIRES - STANDARD

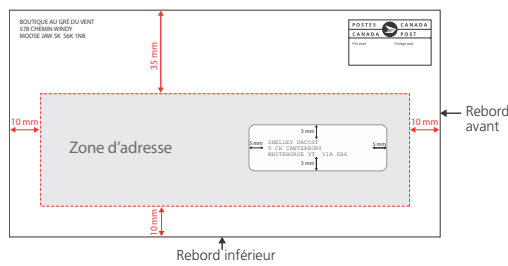
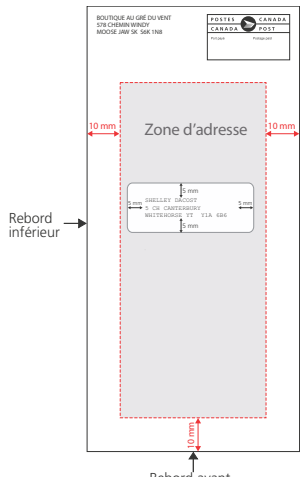
DIMENSION / ARTICLE	LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS (LONGUEUR / LARGEUR)	POIDS	
<b>Standard*</b>	Minimum	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	2 g (0,07 oz)
	Maximum	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)

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

MÉCANISABLE	<b>Forme</b>	Cartes et envoi à découvert rectangulaires. Les enveloppes qui ne rencontrent pas les dimensions des enveloppes carrées doivent être de formes rectangulaires.			
	<b>Matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cela doit être du papier; les articles ne peuvent être en plastique, ou enveloppés dans du plastique.</li> <li>• Poids du papier minimum pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ <b>une enveloppe</b> : 75 gsm (environ. 20 lb) de papier bond;</li> <li>▸ <b>un envoi à découvert plié</b> : 90 gsm (environ. 24 lb Édition);</li> <li>▸ <b>une carte ou une carte postale</b> : 160 gsm (environ. 60 lb Couverture).</li> </ul> </li> <li>• Cela doit être suffisamment souple pour se plier; les articles ne peuvent pas être rigides.</li> </ul>			
	<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute enceinte de papier est acceptable.</li> <li>• Les aimants souples, CD et DVD, une pièce de monnaie, les étiquettes de clés et les cartes en plastique sont acceptables lorsqu'elles sont solidement attachées.</li> <li>• Les liquides, poudres et gels sont inacceptables sauf si testés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt.</li> </ul>			
	<b>Cachetage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>enveloppes</b> doivent être fermées et cachetées à l'aide d'un adhésif, la portion du rabat de l'enveloppe sans adhésif doit être au maximum de 35 mm à partir des rebords droit et gauche. Ne pas appliquer en excès de l'adhésif afin d'éviter que les enveloppes ne collent entre elles. Les enveloppes ne doivent pas être scellées avec des agrafes, des pinces ou autres dispositifs similaires.</li> <li>• Les <b>envois à découvert pliés</b> (voir les exemples illustrés au verso) :</li> </ul>			
		<b>Envois à découvert à une page</b>	<b>Envois à découvert à plusieurs pages</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contient une seule feuille de papier, plié une ou plusieurs fois en panneaux.</li> <li>• Doivent avoir le pli ou un joint continu le long du rebord inférieur et un joint pour un cachetage par point ou par fermeture à serrage sur le dessus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contient plusieurs feuilles de papier, plié une ou plusieurs fois dans des panneaux et sont liés / brochés ensemble.</li> <li>• Doivent avoir le pli ou un joint continu le long du rebord inférieur et soit :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ un cachetage par point ou par fermeture à serrage sur le dessus et sur le rebord avant; ou</li> <li>▸ deux cachetages par point ou par fermetures à serrage sur le rebord avant.</li> </ul> </li> </ul>			
<b>Caractéristiques créatives</b>	<p>Les articles avec les caractéristiques suivantes doivent être examinés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cachetage à un autre emplacement;</li> <li>• fermetures à glissière ou perforations sur l'extérieur de l'article;</li> <li>• encarts autres qu'en papier dans un envoi à découvert;</li> <li>• encarts collés placés sur un carton;</li> <li>• envois à découvert et cartes carrés;</li> <li>• articles découpés à l'emporte-pièce placés sur le rebord supérieur, le rebord avant ou le rebord arrière</li> <li>• polices décoratives et créatives.</li> </ul> <p>Une fois les articles examinés et approuvés, le numéro du billet de service doit être écrit sur la <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> au moment du dépôt.</p>				
LISIBILITÉ	<b>Adressage</b>	<p>Chaque article doit porter une adresse complète qui comprend le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé (par exemple, « À L'OCCUPANT »), une adresse de rue, une municipalité, une province et un Code postal<sup>MO</sup> valide.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zone d'adresse</b> À l'horizontale ou à verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 35 mm de la partie supérieure;</li> <li>▸ 10 mm de la partie inférieure et des rebords gauches et droits.</li> </ul>                             Les étiquettes d'adresses et les fenêtres doivent être à l'intérieur de la zone d'adresse.                         </li> <li>• <b>Zone margée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Autour du bloc-adresse, un minimum de 5 mm ne doit contenir aucune impression ou couleur foncée.</li> <li>▸ Pour les enveloppes à fenêtre, assurez-vous que l'adresse en entier demeure complètement visible même si la pièce bouge à l'intérieur de l'enveloppe.</li> </ul> </li> </ul>			
	<b>Zone d'affranchissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coin supérieur droit mesurant 74 mm de longueur sur 35 mm de hauteur (100 mm de longueur pour empreinte d'affranchissement) est réservé à l'affranchissement.</li> <li>• La vignette doit être située du même côté que l'adresse du destinataire (au recto).</li> <li>• Si la vignette est placée à l'extérieur de la zone d'affranchissement, elle doit être située au dessus et à la droite de l'adresse.</li> </ul>			
	<b>Zone d'adresse de retour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplacement de préférence au recto de l'article, au dessus de la zone d'adresse (35 mm du rebord supérieur).</li> <li>• Doit avoir la même orientation que l'adresse du destinataire.</li> <li>• Il faut un espace verticale d'au moins 15 mm entre le rebord inférieur de l'adresse de retour et le rebord supérieur de l'adresse du destinataire.</li> </ul>			
	<b>Polices</b>	<p>Toute police disponible commercialement doit être facile à lire, avoir des caractères qui sont bien définis et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ ne chevauche pas la ligne du dessus ou de dessous</li> <li>▸ ne contient pas d'effet de texte (par ex. text avec ombrage, marquer en relief, etc.)</li> <li>▸ ne contient pas des hauteurs variables à l'intérieur des caractères</li> <li>▸ ne sont pas des polices de type calligraphique (par ex. The quick brown fox jumps over the lazy dog)</li> <li>▸ La police doit être d'une couleur foncée (préférentiellement noire). Il devrait y avoir un bon contraste entre l'adresse et l'arrière-plan.</li> </ul>			

Le non-respect de ces exigences peut entraîner des retards ou des suppléments. Toutes les exigences pour des cachetages et options créatifs ne sont pas mentionnés au dessus, évaluation vos articles de courrier est recommandée.

EMPLACEMENT DE CACHETAGE ACCEPTABLE - STANDARD		
<p><b>Enveloppe</b></p>		<p>Les enveloppes doivent être fermées et cachetées à l'aide d'un adhésif, la portion du rabat de l'enveloppe sans adhésif doit être au maximum de 35 mm à partir des rebords droit et gauche.</p>
<p><b>Envois à découvert à une page</b></p>		
<p><b>Envois à découvert à une page (rabats pliés du côté non adressé)</b></p>		
<p><b>Envois à découvert à plusieurs pages</b></p>		

ZONE D'ADRESSAGE	
ORIENTATION HORIZONTALE	ORIENTATION VERTICALE
	

## EXIGENCES OBLIGATOIRES - SURDIMENSIONNÉ

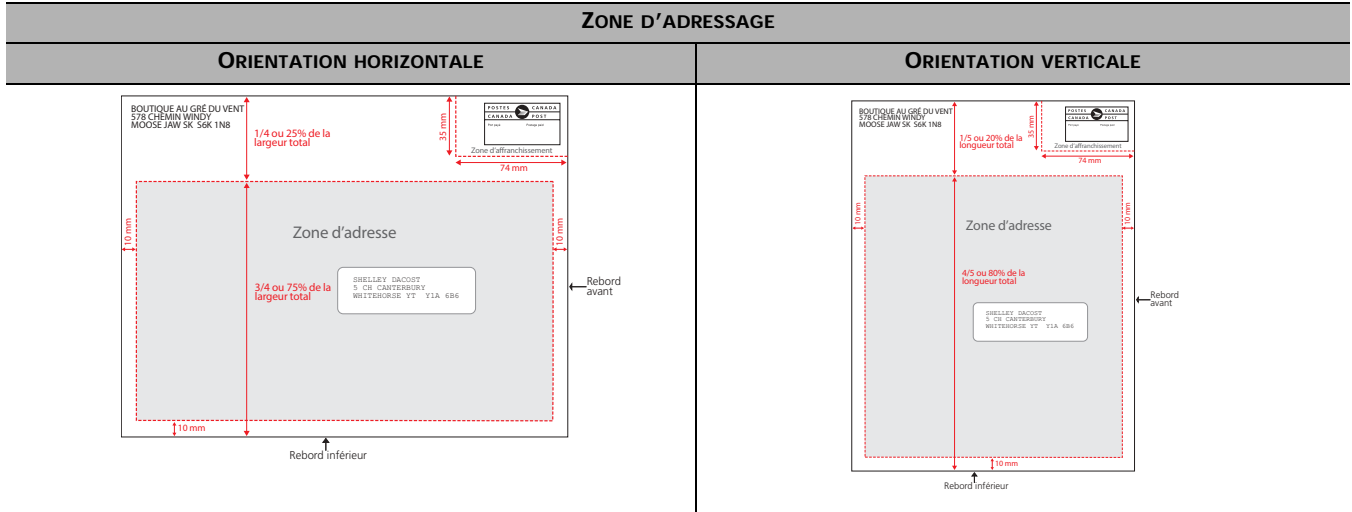
DIMENSION / ARTICLE	LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS	
Surdimensionné	Minimum	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,02 po (0,5 mm)	10 g (0,4 oz)
	Maximum	14,9 po (380 mm)	10,6 po (270 mm)	0,8 po (20 mm)	500 g (17,6 oz)

MÉCANISABLE	<b>Forme</b>	Cartes et envoi à découvert rectangulaires ou carré.
	<b>Matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doivent être papier ou plastique</li> <li>• Grammage minimum pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>une enveloppe</b> : 90 gsm (environ. 60 édition)</li> <li>▶ <b>un envoi à découvert plié</b> : 90 gsm (environ. 60 édition)</li> <li>▶ <b>une carte ou une carte postale</b> : 160 gsm (environ. 60 couverture)</li> </ul> </li> <li>• Les exigences minimales en matière plastique (emballage) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ soient couvertes d'une pellicule transparente ou opaque (trouble maximal de 75 %, 159 unités de brillance ou moins)</li> <li>▶ doivent avoir une épaisseur d'au moins 0,03 mm et d'un enduit de faible glissement</li> </ul> </li> <li>• Les articles peuvent être emballés dans des matériaux flexibles ou rigides</li> <li>• Les articles de courrier doivent demeurer en position horizontale lorsqu'on tient l'extrémité de l'article d'une main (optionnelle pour Autres articles Poste-lettres)</li> <li>• L'emballage des pages couverture doivent être suffisamment solides pour résister au traitement mécanisé sans être endommagées.</li> </ul>
	<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout pièces jointes en papier sont acceptables.</li> <li>• Les aimants souples, CD et DVD, une pièce de monnaie, les étiquettes de clés et les cartes en plastique sont acceptables lorsqu'elles sont solidement attachées.</li> <li>• Les liquides, poudres et gels sont inacceptables sauf si testés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt.</li> <li>• Pièces jointes emballées / dans une enveloppes, doivent être à peu près égales à celles de l'emballage ou l'enveloppe.</li> </ul>
	<b>Cachetage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>enveloppes et les articles emballées</b> doivent être fermées et cachetées à l'aide d'un adhésif la portion du rabat de l'enveloppe sans adhésif doit être au maximum de 35 mm à partir des rebords droit et gauche. Ne pas appliquer en excès de l'adhésif afin d'éviter que les articles ne collent entre elles. Les enveloppes ne doivent pas être scellées avec des agrafes, des pinces ou autres dispositifs similaires.</li> </ul>
MÉCANISABLE	<b>Caractéristiques créatives</b>	<p>Les articles présentant les caractéristiques suivantes doivent être examinés et approuvés par nous avant le dépôt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cachetage à un autre emplacement;</li> <li>• fermetures à glissière ou perforations sur l'extérieur de l'article;</li> <li>• encarts autres qu'en papier dans un envoi à découvert;</li> <li>• encarts collés placés sur un carton;</li> </ul> <p>Une fois les articles examinés et approuvés, le numéro du billet de service doit être écrit sur la <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> au moment du dépôt.</p>
	<b>Adressage</b>	<p>Chaque article doit porter une adresse complète qui comprend le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé (par.exemple., « À L'OCCUPANT »), une adresse de rue, une municipalité, une province et un Code postal<sup>MO</sup> valide.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zone d'adresse</b> À l'horizontale ou à verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>10 mm des rebords inférieure, gauche et droit.</b></li> <li>▶ pour l'orientation <b>horizontale</b> de l'adresse, <b>un quart de la hauteur des éléments mesurée à partir du bord supérieur vers le bas</b></li> <li>▶ pour l'orientation <b>verticale</b> de l'adresse, <b>un cinquième de la longueur des articles mesurée depuis le bord au-dessus de l'adresse vers le bas</b></li> </ul> </li> </ul> <p>Les étiquettes d'adresse et les fenêtres doivent être dans la zone d'adresse.</p> <p><b>Zone margée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ne doit contenir aucune impression ou couleur foncée, au-dessus de la ligne supérieure du bloc-adresse, laissez au moins 6 mm; 10 mm à gauche, à droite et au-dessous du bloc-adresse.</li> <li>▶ Pour les enveloppes à fenêtre, assurez-vous que toute l'adresse reste totalement visible à travers la fenêtre, même si la pièce-jointe bouge à l'intérieur de l'enveloppe.</li> </ul> <p>Pour les articles Poste-publications les renseignements d'identification de base peuvent être placés au-dessus des renseignements de l'adresse et faire partie du bloc-adresse, ou la zone mesurant 100 mm de longueur sur 35 mm de hauteur, laquelle se trouve dans le coin supérieur droit de l'article de courrier.</p>
LISIBILITÉ	<b>Zone d'affranchissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coin supérieur droit mesurant 74 mm de longueur sur 35 mm de hauteur (100 mm de longueur pour empreinte d'affranchissement) est réservé à l'affranchissement.</li> <li>• La vignette doit être située du même côté que l'adresse du destinataire (au recto).</li> <li>• Si la vignette est placée à l'extérieur de la zone d'affranchissement, elle doit être située au dessus et à la droite de l'adresse.</li> </ul>
	<b>Zone d'adresse de retour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplacement de préférence au recto de l'article, au dessus de la zone d'adresse (un-quart [horizontale] / un-cinquième [verticale] du rebord supérieur).</li> <li>• Doit avoir la même orientation que l'adresse du destinataire.</li> <li>• Il faut un espace verticale d'au moins 18 mm entre le rebord inférieur de l'adresse de retour et le rebord supérieur de l'adresse du destinataire.</li> </ul>

<b>Polices</b>	<p>Toute police doit être facile à lire, avoir des caractères qui sont bien définis et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ne chevauche pas la ligne du dessus ou de dessous</li> <li>▶ ne contient pas d'effet de texte (par ex. text avec ombrage, marquer en relief, etc.)</li> <li>▶ ne contient pas des hauteurs variables à l'intérieur des caractères</li> <li>▶ ne sont pas des polices de type calligraphique (par ex. The quick brown fox jumps over the lazy dog)</li> <li>▶ La police doit être d'une couleur foncée (préférentiellement noire). Il devrait y avoir un bon contraste entre l'adresse et l'arrière-plan.</li> </ul>
----------------	---

Le non-respect de ces exigences peut entraîner des retards ou des suppléments. Toutes les exigences pour des cachetages et options créatifs ne sont pas mentionnés au dessus, évaluation vos articles de courrier est recommandée.



## 2 ÉVALUEZ VOS ARTICLES DE COURRIER AVANT L'ENVOI

Afin de s'assurer que vos envois puissent être traités par nos machines et qu'ils atteignent les taux de lisibilité exigés, Postes Canada offre des services d'évaluation gratuits. Les clients ont plusieurs options d'évaluation :

<b>Standard outil d'auto-évaluation</b>	Effectuer l'auto-évaluation en consultant le document <a href="#">Standard outil d'auto-évaluation</a> , qui se trouve dans le lien rapide.
<b>Échantillon électronique à évaluer</b>	<p>Communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au numéro 1 866 757-5480 pour fournir un échantillon électronique à évaluer (en format PDF). L'échantillon électronique doit clairement démontrer comment l'article sera construit et comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensions de l'article fini (longueur, largeur, épaisseur et poids approximatif)</li> <li>• Poids de référence du papier</li> <li>• Emplacements des plis (envois à découvert)</li> <li>• Emplacement du cachetage et méthode de cachetage (envois à découvert et enveloppes)</li> <li>• Emplacement de la fenêtre (si applicable) et emplacement de l'adresse</li> </ul> <p>Notre représentant du RSE peut demander des essais supplémentaires si l'échantillon électronique ne fournit pas assez d'information. Une évaluation physique est requise si les fonctions de création sont utilisées (consultez la section des exigences obligatoires pour obtenir plus de détails).</p>
<b>Évaluation physique</b>	<p>Les clients qui requièrent une évaluation de leurs articles peuvent envoyer 200 échantillons de la version définitive de l'envoi, afin de mettre à l'essai sur notre équipement de traitement du courrier, tel qu'il est organisé par le RSE au numéro 1 866 757-5480. (Nous vous fournirons un numéro de billet de service et l'adresse à laquelle envoyer vos échantillons.) Ce procédé est facultatif, à moins que les fonctions de création définies dans la section des exigences obligatoires aient été utilisées pour vos articles de courrier. Pour que la lisibilité puisse être mise à l'essai, vos articles de courrier doivent être adressés. Vous pouvez utiliser la même adresse pour tous les articles. Toute adresse canadienne valide est acceptable.</p> <p>Si vous ne disposez pas de 200 échantillons pour l'évaluation physique, le groupe Essais et normes du courrier peut vous offrir une rétroaction au moyen d'un modèle à l'échelle (prototype). Pour faire évaluer votre prototype, communiquez avec le RSE au 1 866 757-5480. Postes Canada ne peut pas approuver un prototype. Ce service est conçu pour fournir une rétroaction sur les modèles avant la production de 200 articles pour l'évaluation physique.</p>

# CONCEPTION

Le module « Conception » fournit tous les renseignements détaillés nécessaires au moment de la conception et de la création de votre article de courrier nécessitant une Manutention spéciale (incluant le tri préliminaire par installation de livraison - Postes-publications). Cette section inclut les exigences pour la conception générale, les dimensions et le poids, la recommandation pour le placement de l'adresse et de la zone d'affranchissement afin de s'assurer que nous pouvons traiter vos envois.

## EXIGENCES GÉNÉRALES DE CONCEPTION

### 1 MARQUES

Les clients peuvent utiliser le logo « Livré par » sur les articles livrés par Postes Canada avec le consentement écrit préalable du directeur, Marketing et marque, ou de son remplaçant désigné. Ils peuvent être joints à l'adresse [info.brand@postescanada.ca](mailto:info.brand@postescanada.ca). On peut trouver les illustrations à l'adresse : [postescanada.ca/logo](http://postescanada.ca/logo).

Les clients peuvent utiliser la vignette postale de Postes Canada sur les articles livrés par Postes Canada, sans autorisation préalable. Voir [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes) pour connaître les exigences, la maquette et les spécifications.

Toute utilisation non autorisée constitue une infraction aux termes de la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements, ainsi qu'une contrefaçon des marques de commerce et des marques officielles de Postes Canada.

Il faut noter que tout article sera considéré comme un objet inadmissible s'il porte, à l'extérieur, une marque ou une étiquette possédant l'une des caractéristiques suivantes qui n'a pas été fournie ou autorisée par Postes Canada :

- Certaines marques peuvent être confondues avec les indicatifs, les services ou les vignettes de Postes Canada. Elles ne doivent pas être utilisées. En voici quelques exemples :
  - toute illustration susceptible d'être prise pour un timbre-poste, une empreinte d'affranchissement, une étiquette de service ou toute autre marque qui suggère que l'affranchissement a été acquitté;
  - toute étiquette ou tout message imprimé qui évoque que l'objet recevra un traitement particulier, une livraison rapide ou d'autres services postaux qui n'auraient pas été achetés par le client (cependant, le client peut apposer sur les articles des étiquettes à l'intention du destinataire qui présentent des directives clairement et uniquement liées au contenu de l'envoi et qui n'auront pas pour effet de faire de celui-ci un objet inadmissible). Par exemple, les articles peuvent porter les mentions « URGENT » ou « RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS À L'INTÉRIEUR », et
  - toute reproduction d'une étiquette, d'une mention ou d'une marque utilisée par Postes Canada qui pourrait créer une confusion et avoir des répercussions sur le traitement de l'article, p. ex. une confusion quant au service pour lequel le client a payé.

Avant de procéder à l'impression de ces étiquettes, messages ou autres marques, il incombe au client de soumettre à Postes Canada une proposition à cet effet et de la faire approuver.

#### 1.1 Objets inadmissibles

En général, les objets inadmissibles sont des articles :

- qui sont défendus par la loi (c.-à-d. qu'ils sont illégaux, obscènes ou frauduleux);
- qui ne peuvent être expédiés parce qu'ils ne respectent pas certaines caractéristiques physiques ou certaines exigences relatives aux marques;
- qui contiennent des produits ou des substances qui pourraient :
  - blesser ceux qui doivent les manipuler;
  - endommager le matériel postal et d'autres articles de courrier;
  - coincer d'autres articles de courrier;
- qui contiennent du matériel sexuellement explicite à moins que ceux-ci ne se trouvent dans une enveloppe opaque portant la mention « MATÉRIEL POUR ADULTES » ou toute mention semblable. Les articles Poste-publications sollicité requiert seulement une emballage opaque.

Le matériel sexuellement explicite se définit comme étant des images ou des représentations de nudité qui évoquent une activité sexuelle; des images ou des représentations de relations sexuelles, sans suggestion de violence ou sans caractère dégradant; de tout texte écrit décrivant des actes sexuels d'une façon plus que purement technique, sans suggestion de violence ou sans caractère dégradant.

Tout article qui porte un timbre-poste altéré qui constitue une violation de l'article 52 de la Loi sur la Société canadienne des postes, ou qui porte une mention ou une marque au mépris de l'article 58 de cette Loi est également considéré comme un objet inadmissible.

Les matières dangereuses et les articles interdits par la loi ne sont pas admissibles.

Il vous incombe de veiller à ce qu'un envoi ne contienne aucun objet inadmissible (selon le [Règlement sur les objets inadmissibles de la Société canadienne des postes](#)) et à ce que tous les objets puissent être expédiés par la poste.

Pour en savoir davantage sur les articles inadmissibles, consultez la section [Objets inadmissibles](#) du *Guide des postes du Canada*.

### 1.1.1 SOLLICITATIONS PAR COURRIER

Les sollicitations (offres) qui ont l'apparence générale d'une facture ou d'un relevé de compte et qui ne nécessitent aucun paiement à moins que l'offre ne soit acceptée doivent satisfaire aux obligations réglementaires stipulant les exigences en matière de libellé et de format. Pour connaître les exigences officielles relatives au Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier, reportez-vous à la Loi sur la Société canadienne des postes au site <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C%5Fch.%5F1295/>.

## DIMENSIONS ET POIDS


Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques. ».

COURRIER PERSONNALISÉ <sup>MC</sup> DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS
<b>Standard</b>	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)
<b>Surdimensionné</b>	Min.	3,9 po (100 mm)	2,8 po (70 mm)	(0,007 po (0,18 mm))	s.o.
	Max. flexible	14,9 po (380 mm)	14,9 po (380 mm)	1,4 po (35 mm)	1,36 kg (3 lb)
	Max. rigide	14,9 po (380 mm)	5,1 po (130 mm)	1,4 po (35 mm)	1,36 kg (3 lb)
<b>Extradimensionnel</b>	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)	2,2 po (55 mm)	1,36 kg (3 lb)
POSTE-PUBLICATIONS <sup>MC</sup> DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS
<b>Standard</b>	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)
<b>Surdimensionné</b>	Min.	3,9 po (100 mm)	2,8 po (70 mm)	0,007 po (0,18 mm)	s.o.
	Max.	14,9 po (380 mm)	14,9 po (380 mm)	2,2 po (55 mm*)	1,36 kg (3 lb)

\* Rouleaux de journaux ne peuvent pas dépasser 130 mm d'épaisseur.

## 2 ZONES MARGÉES

Les zones margées sont des zones sur un article de courrier qui ne doivent comporter aucune impression, aucune illustration ou couleur foncée. De cette manière, on s'assure que les employés de Postes Canada peuvent trouver et lire facilement les renseignements sur les adresses.

EXIGENCES	
<b>L'intérieur du bloc-adresse et l'entourant</b>	<p>La zone margée à l'intérieur du bloc-adresse et au moins 3 mm autour de celui-ci ne doit comporter aucune impression, illustration ou couleur foncée.</p> 

## MEILLEURES PRATIQUES POUR UN MANUTENTION OPTIMAL

Lors d'essais nous avons trouvé que les exigences suivantes offrent un rendement optimal avec nos équipements. Suivez ces normes pour veiller à ce que vos articles puissent être traités de façon efficace par l'équipement automatisé de Postes Canada.

### CONSTRUCTION

## 3 MATÉRIEL

Nous vous recommandons d'utiliser les normes suivantes :

#### MATIÈRE DE LA COUVERTURE EXTÉRIEURE

##### Papier recommandés :

- **Enveloppe / Manchon** - au moins 60 gsm (approx. 16 lb)
- **Envoi à découvert** - au moins 60 gsm (approx. 16 lb)
- **Carte/carte postale** - au moins 135 gsm (approx. 50 lb)

Tout type de papier peut être utilisé pour la couverture de l'article de courrier. Voici des exemples :

- papier couché;
- un papier qui contient :
  - des impressions en relief ou à effet spécial
  - des filigranes arrière-plans ou des filigranes
  - des couleurs vives.

##### Emballages transparents

Épaisseur recommandés :

- **Sac en plastique** - au moins 0,05 mm
- **Pellicule de plastique** - au moins 0,02 mm

Une couverture extérieure en plastique ou similaire peut être utilisée pour les articles de courrier nécessitant une manutention spéciale. Si l'étiquette-adresse apposée à l'article est en-dessous de l'emballage transparent, vous devez vous assurer que le matériel transparent utilisé à une transparence suffisante pour laisser paraître un trouble maximal de 75 %.

**REMARQUE :** Pour plus de détails sur la construction des articles de courrier, consultez la [Section 4 "Construction des articles de courrier"](#).

#### MATÉRIEL DE LA FENÊTRE

Si vous utilisez des enveloppes à fenêtre, avec un matériel transparent, assurez-vous qu'il y est :

- une transparence suffisante pour laisser paraître un trouble maximal de 75 %;
- une clarté uniforme;
- aucun pli, froissement ou défaut;
- un fini lustré (sur la surface extérieure) de 159 unités de brillance ou moins.

## FLEXIBILITÉ

La couverture externe peut être flexible ou rigide.

Les articles de courrier peuvent être emballés dans un papier cartonné, un carton ridé, des boîtes cartonnées, des papiers ou boîtes de plastique ou un boîtier de plastique (CD/DVD).

Les articles de courrier surdimensionné qui excèdent 380 mm x 130 mm en grandeur devraient être pliables afin qu'ils soient possible de les insérer dans les réceptacles à courrier.

Les articles de courrier doivent être suffisamment fermes pour permettre à la manutention et au traitement du courrier efficace ainsi que pour prévenir toutes pertes ou dommages en vue de maintenir l'intégrité des articles.

## 4 CONSTRUCTION DES ARTICLES DE COURRIER

## OPTION DE PRÉSENTATION

<b>Enveloppe</b>	<p>Les enveloppes doivent être complètement cachetées. Les méthodes utilisées pour cacheter les enveloppes peuvent inclure les ficelles, les boutons, ou tout autre matériel similaire, pourvu qu'ils ne préviennent une manutention et un traitement alléger du courrier. Il est permis d'utiliser des agrafes à condition qu'elles soient bien rivetées, et que les pointes tranchantes soient complètement dissimulées.</p> <p>Les rabats de cachetage peuvent être situés au recto (où l'adresse se trouve) ou au verso de l'enveloppe.</p> <p><b>Pour la construction de fenêtres d'enveloppe :</b></p> <p>Les fenêtres peuvent être couvertes ou ouvertes.</p> <p>En plus de la fenêtre de l'adresse-principale, d'autres fenêtres (auxiliaires) peuvent apparaître au recto et/ou au verso de l'article de courrier. Vous devez vous assurer que la fenêtre de l'adresse de destination peut être facilement identifiée; et que la fenêtre soit assez large pour laisser paraître toute l'adresse de destination.</p> <p>Si une pièce jointe doit être lue à travers la fenêtre de l'enveloppe mais qu'elle n'y est pas sécurisée, la pièce jointe pourrait bouger et devenir illisible. Pour éviter ce scénario, faites certain que la pièce jointe n'est pas plus petite que 15 mm de l'enveloppe, soit en longueur ou en largeur.</p>
<b>Envois à découvert</b>	<p>Les envois à découvert peuvent être envoyés cacheté, collé par cachetage par point, ou simplement non-cacheté. Les méthodes utilisées pour cacheter les enveloppes peuvent inclure les ficelles, les boutons, ou tout autre matériel similaire, pourvu qu'ils ne préviennent une manutention et un traitement du courrier alléger. Il est permis d'utiliser des agrafes à condition qu'elles soient bien rivetées, et que les pointes tranchantes soient complètement dissimulées.</p> <p>Pour les envois à découvert non-cacheté à plusieurs pages, assurez-vous que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les pages sont reliés solidement ensemble;</li> <li>• la première page ne soulève pas plus de 20 mm de la page précédente lorsque l'article est plat. Si la page soulève, cacheté-là ou ajouter un onglet de fermeture sur le rebord le plus long de l'envoi à découvert.</li> </ul> <p>Les envois à découvert à une page, peuvent être laissés non-cacheté pourvu que la partie supérieure de la page pliée ne soulève pas plus de 20 mm lorsque l'article est plat.</p>
<b>Manchons</b>	<p>Assurer que les manchons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont assez serrés autour de l'article pour empêcher un mouvement excessif et le glissement du contenu;</li> <li>• sont fermés au moyen de colle ou de taquets, et que la ligne de fermeture est placée au verso de l'article;</li> <li>• entourent l'article en son centre;</li> <li>• ne cachent pas l'adresse.</li> </ul>
<b>Cartes et cartes postales</b>	<p>Si une perforation est utilisée, assurez-vous qu'elle ne peut se déchirer facilement pendant la manipulation et la livraison du courrier.</p>
<b>Emballages transparents</b>	<p>Assurez-vous que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'étiquette-adresse est solidement apposée à l'extérieure de l'emballage, ou, si elle est apposée au contenu en-dessous de l'emballage, assurez-vous qu'elle est visible à l'œil;</li> <li>• la bordure de l'emballage qui est cachetée, se trouve au verso de l'article de courrier. S'il est placé au recto, ceci ne doit pas masquer l'adresse, même au cas où le contenu bougerait;</li> <li>• l'emballage soit raisonnablement serré, afin de prévenir les mouvements excessifs du contenu. L'emballage ne peut dépasser la longueur et la largeur du contenu par plus de 40 mm;</li> <li>• si c'est impossible d'écrire directement sur l'emballage, assurez-vous qu'une zone opaque de 20 mm de large est au recto (du côté de l'adresse), ou qu'une étiquette-adresse est apposée à l'extérieur de l'emballage; assez large pour que l'on puisse y inscrire toutes les mentions postales*.</li> </ul> <p>* Exemple de mention postale : indication « ADRESSE INEXISTANTE » inscrite par le facteur sur la zone ou l'étiquette.</p>



## OPTION DE PRÉSENTATION

**Articles non emballés**

Les articles de courrier peuvent être envoyés sans emballage. Des articles de courrier non emballés tel que les brochures, les catalogues et les livrets, peuvent être envoyés non-cachetés. Les pages couverture doivent être produite à partir de papier stock qui satisfait aux exigences décrites à la [Section 3 "Matériel"](#). Toutes les pages doivent être reliées solidement ensemble. Il est permis d'utiliser des agrafes, de la colle, des points, des reliures spirales ou toutes autres méthodes de reliure. Aussi, il est possible de relier les rebords de l'article de courrier sur son côté le plus long ou le plus court.

**REMARQUE :** Les journaux doivent être pliés de façon à conserver l'intégrité de l'article durant le traitement et la livraison. Les journaux et publications sur feuilles mobiles doivent être insérés dans une enveloppe ou dans un emballage en plastique.

## 5 PIÈCES JOINTES

## PRINCIPALES EXIGENCES

Pour une manutention et un traitement efficace, assurez-vous que les pièces-jointes :

- n'endommagent pas les autres articles de courrier et ne blessent pas les employés des postes (les aimants ne doivent pas être magnétisés au point que les articles collent les uns sur les autres);
- ne se déchire pas de leur emballage pendant la manutention et le traitement de courrier (Les liquides et les poudres doivent être emballés de façon appropriées pour éviter les fuites.);
- permettre une préparation du courrier efficace, tel que le regroupement et la conteneurisation;
- ne portent pas de vignette postale pour un autre produit, une deuxième adresse de destination ni de renseignement d'identification de base pour un autre article Poste-publications qui soit visible à l'extérieur de l'article.

Si les pièces-jointes sont incluses avec un article non emballé, elles doivent être bien attachées à l'article de courrier :

**REMARQUE :** Afin de confirmer que l'encart fait partie intégrante de l'article, un « test de pincage » doit être effectuée. Déposer le milieu du dos (ou pli) de l'article dans la palme de sa main entre le pouce et l'index. Saisir fermement l'article et le secouer dans un mouvement de va-et-vient (horizontalement) en tenant l'ouverture vers le bas horizontalement.

## EXEMPLES DE PIÈCES JOINTES ADMISSIBLES FABRIQUÉES D'UNE MATIÈRE AUTRE QUE LE PAPIER

- |  |   |
|--|---|
| • CD et DVD  | • aimants                                 |
| • pièces de monnaie                                | • stylos et crayons                       |
| • produits alimentaires / échantillons de produits | • cartes en plastique                     |
| • bijoux   | • graines                                 |
| • clés   | • vidéo des imprimé / publicité numérique |

## ADRESSAGE DES ARTICLES DE COURRIER

### 6 ADRESSAGE

Chaque article doit porter le nom d'une entreprise ou d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé tel que la mention « À L'OCCUPANT » ou toute autre mention semblable. Chaque article doit porter l'adresse complète et le Code postal<sup>MO</sup> valide s'y rapportant.

Utilisez les lignes directrices suivantes lors de l'impression des adresses:

- bon contraste entre l'adresse et le fond
- sont bien définis et directement lisible.

Le Code de mode de livraison (DMC) doit être incluse dans l'adresse de se qualifier pour l'option de manutention spécial (n'est pas requis pour le tri préliminaire par installation de livraison - Postes-publications). Les exigences sont disponibles dans le module « Préparation » applicable.

L'adresse de destination doit être complète et dans le format indiqué dans la section [Directives d'adressage](#) du Guide des postes du Canada.

#### 6.1 Étiquettes-adresse

Si vous utilisez des étiquettes-adresse, assurez-vous que l'étiquette :

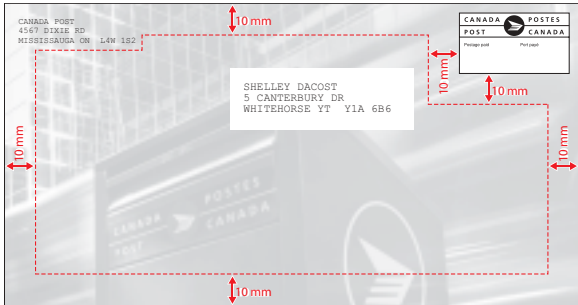
- est bien apposée sur l'article de courrier;
- est blanche ou d'une couleur pâle.

## 6.2 Zones d'adresse, d'affranchissement et d'adresse de retour

Puisque les employés de Postes Canada recherchent spécifiquement les adresses et les affranchissements imprimés dans certaines zones, nous avons élaboré des normes de disposition précises pour les articles nécessitant une manutention spéciale. Ces normes sont axées sur trois zones clés :

1. Zone d'adresse (y compris zone margée);
2. Zone d'affranchissement; et
3. Zone d'adresse de retour.

### 6.2.1 ZONE D'ADRESSE

ZONE D'ADRESSE	
<b>Sur les enveloppes</b>	<p>L'adresse du destinataire peut être parallèle au côté le plus long de l'article de courrier (orientation horizontale de l'adresse) ou perpendiculaire au côté le plus long de l'article (orientation verticale de l'adresse). Nous recommandons d'imprimer l'adresse du destinataire n'importe où dans l'espace inférieur à 35 mm à partir du haut de l'article de courrier et à au moins 10 mm des rebords gauches et droites ainsi que de la partie inférieure.</p> <p>Dans certains cas, où il a pour bût de préserver l'intégrité de la conception de votre article de courrier, vous pouvez placer votre adresse de destination n'importe où dans l'espace se trouvant à 35 mm de la partie inférieure, pourvu qu'il est facilement identifiable par les employés de Postes Canada et ne peut être interprété pour l'adresse de retour.</p> <p>L'adresse de destination doit toujours être positionnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à au moins 10 mm de tous les rebords de l'article de courrier;</li> <li>• à la droite et sous l'adresse de retour lorsqu'un adresse de retour est utilisé;</li> <li>• à l'extérieur de la zone recommandée pour l'adresse de retour lorsqu'il n'a pas d'adresse de retour;</li> <li>• sur le même coté que la vignette postale;</li> <li>• à la gauche de la vignette postale et NON au-dessus;</li> <li>• à au moins 10 mm de la vignette postale;</li> </ul>  <p><b>REMARQUE :</b> Pour les articles Poste-publications, les renseignements d'identification de base peut être utilisé en lieu et place de la vignette postale.</p>
<b>Sur les articles emballés ou non emballés</b>	<p>Assurez-vous que l'adresse du destinataire est complètement visible. L'adresse du destinataire doit figurer dans la zone près du rebord supérieur ou inférieur de l'article à au moins 10 mm des rebords supérieur, inférieur, gauche et droit.</p> <p><b>Magazines</b> - L'adresse du destinataire peut être placée parallèlement au côté le plus long du magazine (orientation horizontale de l'adresse) ou perpendiculairement au côté le plus long (orientation verticale de l'adresse).</p> <p><b>Journal</b> - L'adresse doit être parallèle au rebord plié (pli final) du journal.</p>

## 6.2.2 ZONE D'AFFRANCHISSEMENT

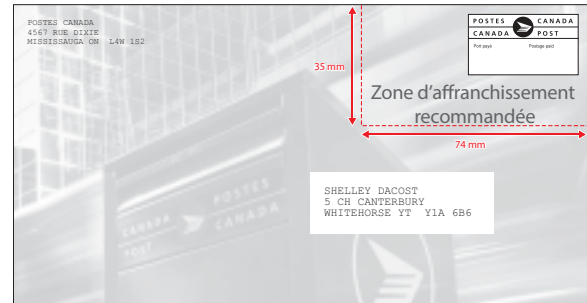
La preuve de paiement est requise pour le traitement des articles, y compris pour la manutention des articles Poste-publications non distribuables. La preuve de paiement (vignette postale ou empreinte d'affranchissement) doit être située du même côté que l'adresse du destinataire et doit avoir la même orientation (horizontale ou verticale) que l'adresse du destinataire. La preuve de paiement peut prendre l'une des formes suivantes :

### VIGNETTES POSTALES

Nous recommandons d'imprimer la vignette dans la zone de 35 mm de hauteur sur 74 mm de longueur dans le coin supérieur droit de l'article de courrier. La vignette postale peut aussi être placée dans toutes autres zones, pourvu qu'elle soit facilement identifiable par les employés de Postes Canada. La vignette postale doit toujours être à la droite de l'adresse de destination et NON en-dessous et à au moins 10 mm de l'adresse de destination. Les articles de courrier payés par vignette peuvent comporter des illustrations dans la zone d'affranchissement à condition que la vignette soit facile pour les gens de lire.

Pour les spécifications et les maquettes, consultez [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes).

**REMARQUE :** Pour les articles Poste-publications, les renseignements d'identification de base peut être utilisé en lieu et place de la vignette postale.

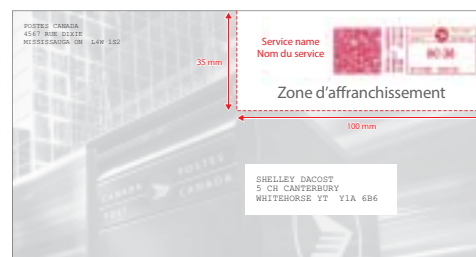


### EMPREINTE D'AFFRANCHISSEMENT (COURRIER PERSONNALISÉ EXCLUSION EXTRADIMENSIONNEL ET POSTES-PUBLICATIONS)

Nous recommandons d'appliquer l'empreinte d'affranchissement dans la zone mesurant 100 mm de longueur sur 35 mm de hauteur, laquelle se trouve dans le coin supérieur droit de l'article de courrier. Les articles de courrier payés par empreinte d'affranchissement ne doivent pas comporter d'illustrations ou de couleur foncée dans la zone d'affranchissement.

Pour en savoir davantage sur les empreintes d'affranchissement, consultez « Paiement des dépôts », [Section 2.2 « Empreintes d'affranchissement »](#) dans le Guide des postes du Canada.

Pour illustration seulement.



### RENSEIGNEMENTS D'IDENTIFICATION DE BASE (POSTE-PUBLICATIONS)

Si les renseignements d'identification de base sont utilisés comme preuve de paiement, nous recommandons que ceux-ci soient imprimés sur l'étiquette-adresse ou près de celle-ci. Les renseignements d'identification de base peuvent également être imprimés n'importe où sur la partie extérieure de l'article Poste-publications, pourvu qu'ils soient bien visibles et que les employés de Postes Canada n'éprouvent pas de difficulté à les trouver. Ainsi, ils peuvent être :


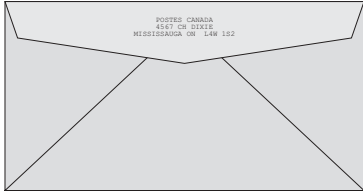
- imprimés sur la couverture (recto ou verso) d'un magazine
- sur la reliure d'un magazine s'il est parfaitement relié, sur la page avant ou arrière d'un journal/bulletin
- sur une étiquette d'adresse ou sur un porte-adresse.

PP12345678



**PP** est l'abréviation du service Poste-publications.  
Le numéro de convention est assigné par Postes Canada.

### 6.2.3 ZONE D'ADRESSE DE RETOUR

ADRESSE DE RETOUR	
<b>Sur les enveloppes</b>	<p>L'adresse de retour, le cas échéant, peut être située au recto (le côté portant l'adresse) ou au verso de l'enveloppe. L'adresse de retour devrait avoir la même orientation (horizontale ou verticale) que l'adresse du destinataire.</p> <p><b>Si l'adresse de retour se trouve au recto</b>, nous recommandons de l'imprimer dans le coin supérieur gauche de l'enveloppe à moins de 35 mm du rebord supérieur et à au moins 100 mm du rebord droit</p>  <p><b>Si l'adresse de retour se trouve au verso de l'article</b>, nous recommandons de l'imprimer près du rebord supérieur, au centre, entre les rebords droit et gauche.</p> <p><b>REMARQUE :</b> D'autres zones de l'enveloppe sont également acceptables pour l'impression de l'adresse de retour, à condition que celle-ci soit placée au-dessus et à la gauche de l'adresse du destinataire et qu'elle ne puisse être confondue avec l'adresse du destinataire. Assurez-vous également que les employés de Postes Canada peuvent facilement la repérer.</p> 
<b>Quand l'article de courrier est emballé</b>	L'adresse de retour, le cas échéant, doit être clairement visible sur l'emballage ou à travers de celui-ci. L'adresse de retour peut être située au recto (le côté portant l'adresse) ou au verso de l'article.
<b>Quand l'article de courrier est non emballés</b>	<p>L'adresse de retour, le cas échéant, peut figurer dans l'un des emplacements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur l'une des cinq premières pages de la publication principale;</li> <li>• sur la première page de la table des matières de la publication principale;</li> <li>• dans la cartouche de titre de la publication principale;</li> <li>• sur un encart distinct bien joint à la publication principale;</li> <li>• à l'extérieur de la publication principale.</li> </ul>

## 7 AUTRES POINTS À CONSIDÉRER

### APPLICATION DES NOTES REPOSITIONNABLES

Les notes repositionnables peuvent uniquement être appliquées sur des couvertures à base de papier, comme les enveloppes, les envoies à découverts et les cartes. Elles ne doivent pas être utilisées sur des plastiques ou des enveloppes transparentes.

Les notes repositionnables peuvent être :

- de forme carré, rectangulaire ou toutes autres formes qui ne comportent pas de rebords qui dépassent;
- de n'importe quelle grandeurs, aussi longtemps qu'elles font dans la zone réservée pour les notes repositionnables. Cependant, sachez que la dimension recommandée est de 3 po x 3 po (76,2 mm x 76,2 mm);
- superposées à :
  - un maximum de trois notes repositionnables, une sur l'autre à un emplacement, ou;
  - peuvent être appliquées au plus à deux endroits différents, si seulement des feuilles uniques sont utilisées.

Les notes repositionnables doivent :

- être apposées à la machine et non à la main, et seulement dans une zone précise;
- avoir les bandes collantes qui couvrent au moins un tiers de la largeur totale de la note repositionnable (par exemple, une bande collante d'au moins 1 po (25,4 mm) pour une étiquette de 3 po (76,2 mm)

Aussi, s'assurer que la bande collante est positionnée sur toute :

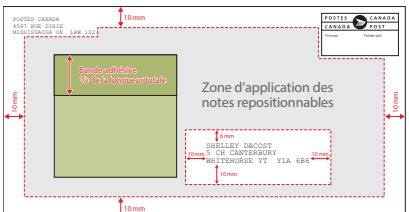
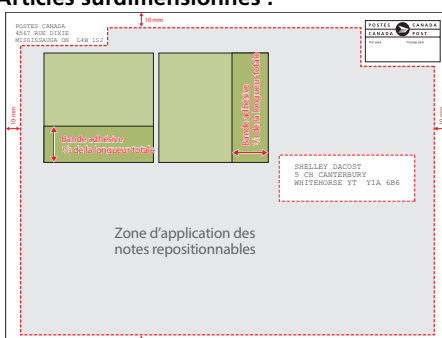
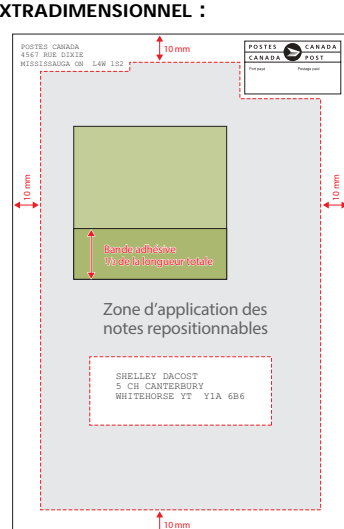
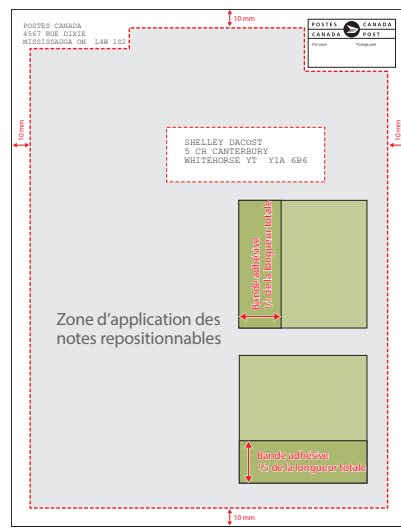
- la partie supérieure de la note repositionnable pour les articles standard et les articles Courrier personnalisé extradimensionnel avec une orientation horizontale de l'adresse;
- la partie inférieure de la note repositionnable pour les articles standard et les articles Courrier personnalisé extradimensionnel avec une orientation verticale de l'adresse;
- la partie inférieure ou celle qui vise vers la partie droite de l'article de courrier, pour les envois surdimensionnés et les articles extradimensionnel avec une orientation horizontale de l'adresse;
- la partie inférieure ou celle qui vise vers la partie gauche de l'article de courrier, pour les articles surdimensionnés et les articles extradimensionnel avec une orientation verticale de l'adresse.

### EMPLACEMENT DES NOTES REPOSITIONNABLES

Les notes repositionnables peuvent être placées au recto (du côté de l'adresse) ou au verso de l'article.

**Si elles sont placées au recto**, assurez-vous que les notes repositionnables apparaissent dans la zone, située :

- à au moins 6 mm du rebord supérieur et 10 mm du rebord inférieur, de la gauche ainsi que de la droite du bloc-adresse;
- à au moins 10 mm du rebord supérieur et inférieur, de la droite ainsi que la gauche;
- à l'extérieur de la zone d'affranchissement (voir [Section 6.2.2 "Zone d'affranchissement"](#)) si l'article est payé par vignette postale;
- à l'extérieur de la zone d'adresse de retour (voir [Section 6.2.3 "Zone d'adresse de retour"](#)), si l'adresse de retour est présente.

ORIENTATION HORIZONTALE DE L'ADRESSE	ORIENTATION VERTICALE DE L'ADRESSE	
<p><b>Articles Standard et EXTRADIMENSIONNEL :</b></p>  <p><b>Articles surdimensionnés :</b></p> 	<p><b>Articles Standard et EXTRADIMENSIONNEL :</b></p> 	<p><b>Articles surdimensionnés :</b></p> 

## 8 FAITES ÉVALUER L'ADMISSIBILITÉ DE VOS ARTICLES DE COURRIER PAR UN REPRÉSENTANT DE POSTES CANADA

Si les clients veulent s'assurer que leur article de courrier respecte les exigences détaillées dans ce présent guide ils peuvent communiquer avec un des représentants du Réseau du service aux entreprises (RSE) de Postes Canada en composant le 1 866 757-5480.

# PRÉPARATION

Le module « Préparation » fournit les renseignements détaillés vous aurez besoin au moment de la préparation de vos articles de Courrier mécanisable avant le dépôt à une installation de Postes Canada. Ce module comprend aussi des renseignements sur les exigences en matière d'étiquetage et l'empilage en rangées irrégulières, les conteneurs et les unités d'expédition acceptables, le remplissage de conteneurs et d'étiquetage.

Vous êtes tenu de respecter l'ensemble des exigences stipulées dans votre convention de client.

**REMARQUE :** Les figures contenues dans les sections sont utilisées uniquement à titre d'illustration.

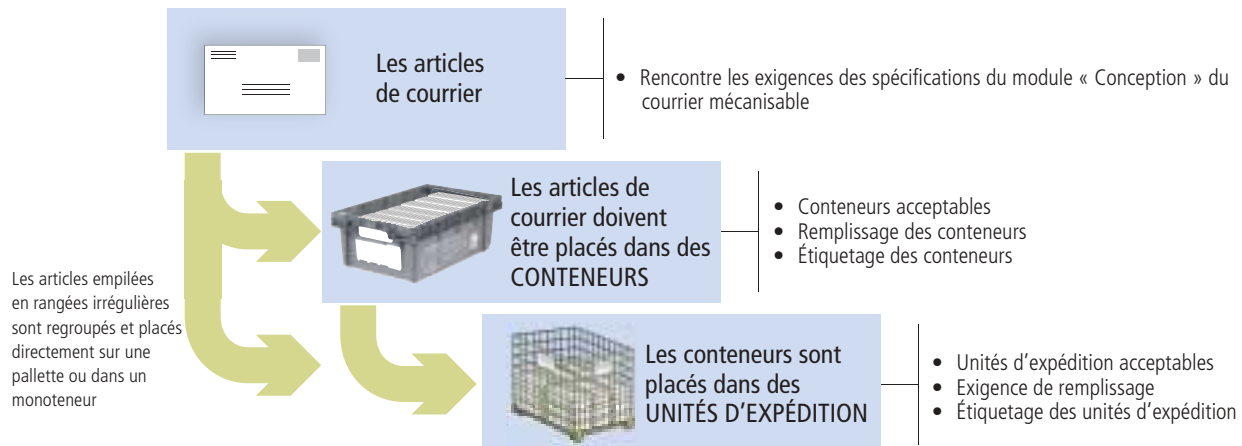
## 1 OPTION DE PRÉPARATION DU COURRIER MÉCANISABLE?

Le courrier mécanisable est une option de préparation du courrier pour les articles standard et surdimensionnés.

La **préparation du courrier** est le procédé de préparation des conteneurs et des unités d'expédition qui doivent être acheminés à la même destination. Cela comprend l'étiquetage des regroupements, des conteneurs et des unités d'expédition de telle manière que Postes Canada puisse éviter diverses étapes et installations de traitement dans son réseau de distribution du courrier.

L'**empilage en rangées irrégulières (disponible pour les rapports annuels et financiers - Poste-lettres à tarifs préférentiels surdimensionné seulement)** est un procédé par lequel le courrier est fixé sur une palette ou un monoteneur. Les palettes ou les monoteneurs servent à transporter, en un seul bloc, le courrier de l'établissement de l'expéditeur à l'une des installations de traitement de Postes Canada.

### 1.1 Aperçu du Courrier mécanisable



#### Exigences

- être accompagnés par d'une *Commande (Déclaration de dépôt)* préparées, transmises électroniquement et soumises en utilisant les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada.
- Pour chaque *Commande* :
  - 400 articles\* pour les services Courrier personnalisé et Poste-publications;
  - 1 000 articles\* pour la Poste-lettres à tarifs préférentiels.
- échantillon de l'article au moment du dépôt : obligatoire (non applicable pour la Poste-lettres à tarifs préférentiels).
- exactitude des adresses : requis pour plus de 5 000 articles.
- être déposés au Canada pour livraison au Canada.

\* Vous pouvez déposer moins que le volume minimum à condition que vous payiez le tarif compensatoire applicable. Le tarif compensatoire est uniquement offert pour les dépôts simples – il n'est pas offert pour les dépôts partiels.

## 2 AVANT DE COMMENCER

Les articles assujettis au courrier mécanisable doivent répondre à nos exigences en matière d'admissibilité au courrier mécanisable et de lisibilité des articles afin qu'ils puissent être traités par notre équipement automatisé. Nos machines doivent pouvoir lire au moins 95 % des adresses dans un envoi standard (et au moins que 85 % des adresses dans un envoi surdimensionné, faute de quoi nous pouvons demander que les futurs articles soient modifiés.

### 2.1 Conteneurisation

La conteneurisation est le procédé d'emballage du courrier en vue de l'expédition. Les articles de courrier sont placés dans des conteneurs adaptés aux manipulations dont ils font l'objet pendant l'exécution de nos procédés. Ces conteneurs sont alors placés dans des unités d'expédition (palettes ou monoteneurs) adaptées aux manipulations dont ils font l'objet pendant qu'ils se trouvent dans notre réseau de transport.

Les conteneurs sont pas utilisés lorsque l'empilage en rangées irrégulières. Les articles de courrier sont fixés directement sur une palette ou dans un monoteneur - voir la [Section 3.3.3 "Fixation des palettes ou monoteneurs pour l'empilage en rangées irrégulière"](#).

Vous pouvez vous renseigner sur notre matériel, ou le commander, en communiquant avec le Service des commandes du groupe Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN), par téléphone au 905 565-0480, par télécopieur au 905 564-6830, par courriel à l'adresse [necfteo@postescanada.ca](mailto:necfteo@postescanada.ca), ou encore par l'entremise d'un coordonnateur régional chargé du matériel.

Nous fournissons l'équipement en fonction des conditions et de la disponibilité. Lorsque notre équipement n'est pas disponible, vous devez fournir et utiliser des conteneurs que nous avons pré-approuvés (p.ex.: les boîtes en carton), et/ou les palettes doivent être utilisées.




COORDONNATEURS RÉGIONAUX ET COORDONNÉES			
<b>Atlantique</b>	<b>Nouvelle Écosse/Î.-P.-É. :</b> Halifax Tél. : 902 494-4001 poste 44707 <b>Nouveau-Brunswick :</b> Moncton Tél. : 506 381-5347 Saint John Tél. : 506 653-5270 <b>St. John's TN :</b> wayne.power@canadapost.ca sharilee.way@canadapost.ca	<b>Québec</b>	<b>Montréal :</b> Tél. : 514 345-7369 Télécopieur : 514 345-7388
<b>Huron Rideau</b>	<b>Ottawa :</b> Tél. : 613 734-1431 Télécopieur : 613 734-1479 Courriel : <a href="mailto:equipmentline.ompp@postescanada.ca">equipmentline.ompp@postescanada.ca</a> <b>Hamilton :</b> Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Tél. : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : <a href="mailto:necfteo@postescanada.ca">necfteo@postescanada.ca</a> <b>London :</b> Tél. : 519 457-5373	<b>Prairie</b>	<b>Winnipeg :</b> Tél. : 204 987-5100 poste 72045 <b>Edmonton :</b> Tél. : 780 945-2600 poste 53292 Télécopieur : 780 945-2608 <b>Calgary :</b> Tél. : 403 974-2000 poste 42170
<b>Région du Grand Toronto</b>	Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Tél. : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : <a href="mailto:necfteo@postescanada.ca">necfteo@postescanada.ca</a>	<b>Pacifique</b>	<b>Vancouver :</b> Tél. : 604 276-5538

Notre équipement ne peut être utilisé que dans le cadre de l'utilisation de produits ou de services de Postes Canada. Il demeure notre propriété exclusive. L'utilisation à des fins personnelles n'est pas autorisée. Vous devez vous assurer que le matériel demeure en bon état, sous réserve de l'usure raisonnable.



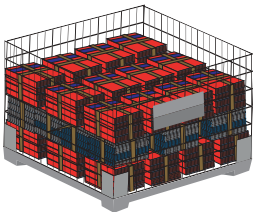

## 2.1.1 CONTENEURS ACCEPTABLES

Les dimensions des conteneurs présentées sont les mesures prises à l'intérieur du conteneur. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement pour des raisons pratiques.

CONTENEURS FOURNIS PAR POSTES CANADA		CONTENEURS ACCEPTABLES FOURNIS PAR LE CLIENT
CONTENEUR À LETTRES ET À GRANDS OBJET PLATS (CLGOP)	CONTENEUR À GRANDS OBJETS PLATS	
<p><b>Articles standard</b></p>  <p>Les conteneurs à lettres et à grands objet plats (CLGOP) sont conçus de telle façon que les couvercles ne sont pas nécessaires.</p>	<p><b>Articles surdimensionnés</b></p>  <p>Tous les conteneurs à grands objets plats déposés doivent porter un couvercle. 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.</p>	<p><b>Articles standard et surdimensionnés</b></p> 
Dimension et Poids		
<p><b>Poids de conteneurs (sans couvercle)</b> 0,995 kg (2,2 lb)</p> <p><b>Longueur</b> - 15,6 po (394 mm) <b>Largeur</b> - 9,6 po (244 mm) <b>Hauteur</b> - 6,1 po (156 mm) [avec couvercle]</p> <p><b>Poids Maximal (conteneur, courrier et couvercle compris)</b> 22,7 kg (50 lb)</p>	<p><b>Poids de conteneurs (sans couvercle)</b> 1,7 kg (3,7 lb)</p> <p><b>Longueur</b> - 15,9 po (405 mm) <b>Largeur</b> - 9,4 po (240 mm) <b>Hauteur</b> - 11,9 po (303 mm)</p> <p><b>Poids Maximal (conteneur, courrier et couvercle compris)</b> 22,7 kg (50 lb)</p>	<p>Les conteneurs en carton fournis par le client doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfaire aux exigences décrites dans le présent guide;</li> <li>• être complètement scellés et être robustes pour résister à la manutention pendant le traitement;</li> <li>• respecter les dimensions indiquées ci-haut.</li> </ul>

## 2.1.2 OPTIONS UNITÉS D'EXPÉDITION ACCEPTABLE

Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques.

UNITÉS D'EXPÉDITION ACCEPTABLE	
MONOTENEUR	PALLETES (EN PLASTIQUE OU EN BOIS)
	
Dimensions et Poids	
<p><b>Poids</b> - 97 kg (213.8 lb)</p> <p><b>Longueur</b> - 52 po (1,322 m) <b>Largeur</b> - 42 po (1,067 m) <b>Hauteur</b> - 43.8 po (1,115 m)</p> <p><b>Poids maximal (Unités d'expédition et courrier compris)</b> 900 kg (1,984.2 lb)</p>	<p><b>Poids (plastique)</b> - 9 kg (19.8 lb) - quantité minimum vous devez commander est au moins 40</p> <p><b>Longueur</b> - 48 po (1,22 m) <b>Largeur</b> - 40 po (1,02 m) <b>Hauteur</b> - 59 po (1,5 m)</p> <p><b>Poids maiximal (Unités d'expédition et courrier compris)</b> 900 kg (1,984.2 lb)</p>



**SPÉCIFICATIONS DE CONSTRUCTION PALETTES**

Les palettes doivent être conformes à :

- ▶ Méthode d'essai D 1185 de l'ASTM – [Standard Test Methods for Pallets and related Structures Employed in Materials Handling and Shipping \(Méthodes d'essai normalisées relatives aux palettes et aux structures connexes utilisées dans le matériel d'expédition et de manutention\)](#);
- ▶ ISO-8611 – [Palettes pour la manutention – Palettes plates – Partie 3 : Charges maximales en service](#);
- ▶ [Norme uniforme pour les palettes en bois de la National Wooden Pallet and Container Association \(É.-U.\)](#).

Les palettes doivent être construites de telle sorte que les planches de palettes inférieures n'entravent pas l'accès par un chariot élévateur. Les palettes doivent être accessibles par un chariot élévateur sur les quatre côtés ou par un transpalette à main sur deux côtés;

Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer :

- ▶ au minimum 4 po (102 mm) de hauteur sur les côtés de la palette sans planches de palettes inférieures; et
- ▶ au minimum 3,5 po (89 mm) de hauteur sur les côtés dotés de planches de palettes inférieures;

Dimensions essentielles de l'équipement de manutention :

- ▶ distance d'un côté à l'autre des fourches : max. 27 po (686 mm);
- ▶ distance entre les fourches : min. 8 po (204 mm);
- ▶ hauteur de la fourche abaissée : max. 3,5 po (89 mm).

**EXIGENCES ADDITIONNELLE POUR LES PALETTES EN BOIS**

- nous recommandons que vous utilisiez la conception en bloc
- les palettes doivent pouvoir résister à des températures allant de -40 °C à +40 °C ainsi qu'à des conditions météorologiques rigoureuses telles que la pluie, la neige, la glace et l'humidité
- les palettes ne doivent pas avoir de défauts importants (p. ex. clous apparents, fissures importantes, bois manquant ou parties pourries, endommagées ou irrégulières)
- la partie supérieure de la palette doit être plate et stable pour permettre un chargement et un déchargement sécuritaires du courrier et afin d'éviter que le courrier bascule ou glisse

### 3 PRÉPARATION DU COURRIER

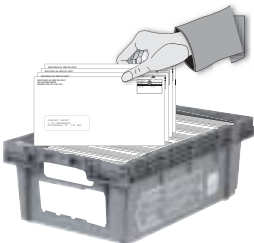
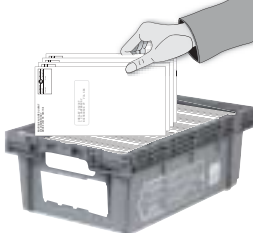
Le processus de préparation du courrier exige :

- **Placement des articles de courrier dans des conteneurs.**
- **Placement de conteneurs dans des unités d'expédition** - les conteneurs devant être acheminés à la même destination sont placés dans des unités d'expédition (monoteneurs ou palettes).

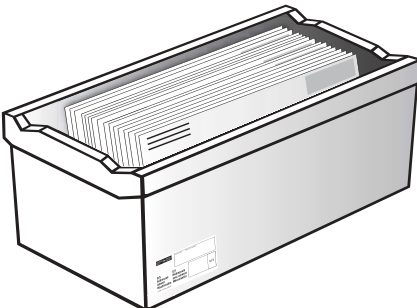
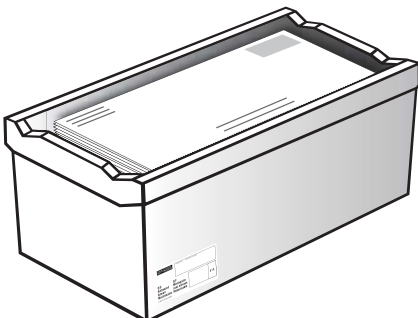
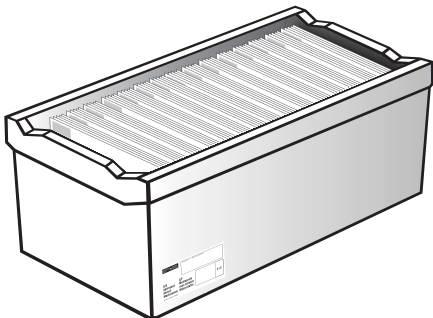
#### 3.1 Placement des articles de courrier dans des conteneurs

Suivez ces lignes directrices lors du placement des articles de courrier dans des conteneurs :

1. Pour les articles standard, assurez-vous que tous les articles sont orientés dans la même direction, avec l'adresse de destination orientée vers l'avant du conteneur (côté de l'étiquette).

PLACEMENT DES ARTICLES DE COURRIER STANDARD AVEC	
UNE ORIENTATION D'ADRESSE HORIZONTALE	UNE ORIENTATION D'ADRESSE VERTICALE
 <p>La vignette postale doit apparaître dans le coin supérieur droit.</p>	 <p>La vignette postale doit apparaître dans le coin supérieur gauche.</p>

2. Pour les articles surdimensionnés, assurez-vous que tous les articles sont orientés dans la même direction

PLACEMENT DES ARTICLES DE COURRIER SURDIMENSIONNÉS DANS UN CONTENEUR À GRANDS OBJETS PLATS		
ORIENTATION D'ADRESSE HORIZONTALE	ORIENTATION D'ADRESSE COUCHÉ À PLAT	PLACÉ VERTICALEMENT
 <p>Dans le cas des articles trop larges ou trop hauts, placer le courrier horizontalement.</p>	 <p>Le courrier peut être couché à plat dans le conteneur.</p>	 <p>Le courrier peut être placé verticalement, face au côté étroit du conteneur.</p>

3. Afin de faciliter le traitement du courrier, les clients ne devraient pas remplir les contenants à leur pleine capacité. Un espace devrait être laissé pour qu'un opérateur puisse y insérer les deux mains afin de pouvoir y retirer le courrier.

S'assurer que les articles ne collent pas les uns aux autres car ils pourraient s'endommager pendant le traitement ou se bloquer dans les machines ou les endommager.

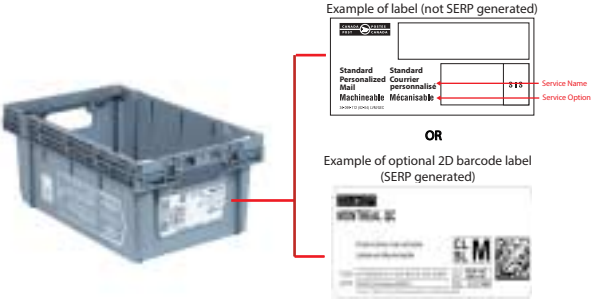
4. Seul le dernier conteneur peut être moins rempli. Afin de maintenir l'intégrité du courrier dans le dernier conteneur, nous recommandons d'utiliser de la matière d'emballage à un bout du conteneur pour arrimer les articles de courrier.

## 3.2 Étiquetage des conteneurs

Tous les conteneurs doivent porter une étiquette. Il n'est pas nécessaire d'étiqueter chaque conteneur si tous les conteneurs sont placés dans des monoteneurs ou sur des palettes (voir la [Section 3.3 "Placement de conteneurs dans des unités d'expédition"](#)). Pour les spécifications d'étiquettes, consultez [postescanada.ca/etiquettes](http://postescanada.ca/etiquettes).

Pour le service Poste-lettres à tarifs préférentiels, tous les conteneurs d'un monoteneur contenant un mélange d'articles Poste-lettres doivent porter une étiquette (voir la [Section 3.3.5 "Préparation des monoteneurs contenant un mélange d'articles Poste-lettre"](#)).

Les gros expéditeurs de courrier peuvent choisir de produire des étiquettes individuelles ou en format continue (en une pose, en deux poses, etc.) de la façon qui convient le mieux au processus de sur impression prévu.

RENSEIGNEMENTS SUR L'ACHEMINEMENT	EXEMPLE D'ÉTIQUETTE DE CONTENEUR LABEL
<ul style="list-style-type: none"> <li>le nom du service (p. ex. Incentive Lettermail/Poste-lettres à tarifs préférentiels; Personalized Mail/Courrier personnalisé; Publications Mail/Poste-publications;</li> <li>l'option de service (Standard mécanisable ou surdimensionné mécanisable).</li> </ul>	<p>Si vous utilisez des conteneurs fournis par Postes Canada, insérez les étiquettes de conteneurs dans le porte-étiquette avant de déposer votre envoi à une installation de Postes Canada.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Example of label (not SERP generated)</p> <p>Standard Personalized Mail Mechanisable / Standard Courier personalised Mécanisable</p> <p>OR</p> <p>Example of optional 2D barcode label (SERP generated)</p> </div> <p>Si vous utilisez des conteneurs en carton fournis par le client, appez une étiquette de conteneur sur le côté de chaque conteneur. Vous pouvez commander des étiquettes auto-adhésives en ligne à l'adresse <a href="http://postescanada.ca/cal">postescanada.ca/cal</a> en utilisant le formulaire 33-086-732 ou par téléphone au 1 888 550-6333.</p>

## 3.3 Placement de conteneurs dans des unités d'expédition

Les unités d'expédition (monoteneurs ou de palettes) servent à regrouper les conteneurs ou les articles empilés en rangées irrégulières qui doivent être mis sur une même *Commande* (Déclaration de dépôt) ou qui doivent être acheminés à la même destination (p. ex. tous les articles de courrier destinés à Vancouver arrivent sur une même palette). Cela réduit la manutention et aide à assurer la livraison à temps.

### 3.3.1 REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION

TYPE D'UNITÉ D'EXPÉDITION	EXIGENCES DE REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION		
	DESTINATION	MINIMUM	MAXIMUM
<b>Palette</b>	Tous (lors de l'utilisation des conteneurs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun minimum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>32 conteneurs à grands objets plats</li> <li>1,5 m (incluant la hauteur de la palette)</li> </ul>
<b>Monoteneur</b>	Tous	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun minimum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur</li> </ul>

### 3.3.2 FIXATION DES PALETTES

#### PALETTES

Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides. Afin de préserver l'intégrité de votre envoi, assurez-vous :

- de recouvrir la palette et son chargement de trois couches de film étirable, ou
- de fixer la charge au moyen de courroies croisées.

**REMARQUE :** Si des palettes en plastique sont utilisées, il est recommandé de maintenir les conteneurs sur le fond de la palette en enserrant le tout par quatre sangles de serrage. Les courroies métalliques ne sont pas permises.



### 3.3.3 FIXATION DES PALETTES OU MONOTENEURS POUR L'EMPILAGE EN RANGÉES IRRÉGULIÈRE

**L'empilage en rangées irrégulières** est un procédé par lequel le courrier est fixé sur une palette ou un monoteneur. Les palettes ou les monoteneurs servent à transporter, en un seul bloc, le courrier de l'établissement de l'expéditeur à l'une des installations de traitement de Postes Canada.

Articles acceptable pour l'empilage en rangées irrégulières :

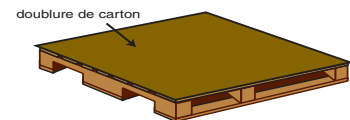
**Poste-lettres à tarifs préférentiels surdimensionnés**

- applicable seulement pour les rapports annuels et financiers

TYPE D'UNITÉS D'EXPÉDITIONS	EXIGENCES DE REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION	
	MINIMUM	MAXIMUM
<b>Palette</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun minimum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur: 1,5 m</li> <li>• Poids: 900 kg (la palette de Postes Canada pèse 9 kg)</li> </ul>
<b>Monoteneur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun minimum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'empilage en rangées irrégulières - Hauteur: 1,115 m; Poids: 900 kg</li> </ul>

#### PALETTES

Placez une palette le côté droit vers le haut et insérez une doublure de carton convenable dans le fond pour boucher les ouvertures.

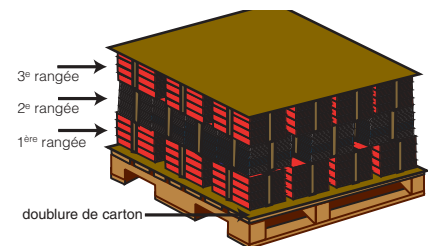


#### CRÉATION DE RANGÉES SUR LES PALETTES OU DANS LES MONOTENEURS

Sur la première rangée, disposez les liasses de courrier dans le sens de la longueur par rapport à la longueur de la palette ou du monoteneur. La palette entière doit être couverte de liasses de courrier. Le centre de la palette ne doit pas être vide. Sur la deuxième rangée, disposez les liasses de courrier dans le sens de la longueur par rapport à la largeur de la palette ou du monoteneur.

Continuez à alterner l'agencement des liasses à chaque rangée et à faire en sorte que la surface des liasses soit uniforme afin de protéger la stabilité de la charge au cours de la manutention.

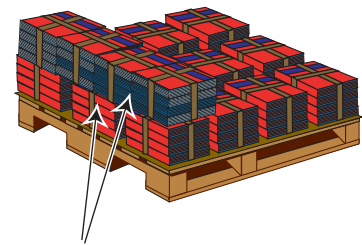
Les palettes dont la charge dépasse 500 mm de hauteur doivent avoir une doublure de carton au centre pour consolider la charge au cours du transport de la palette. Si un chargement ne mesure que 500 mm, il devrait être assez stable et il n'est pas nécessaire d'insérer une doublure au centre. Lorsque vous utilisez une doublure de carton, orientez les liasses sous la doublure et au-dessus de la doublure dans le même sens plutôt que de les orienter dans le sens opposé.



**REMARQUE :** Les empilages de niveau 2 doivent avoir une doublure de carton entre chaque installation de livraison.

**CRÉATION DE RANGÉES SUR LES PALETTES OU DANS LES MONOTENEURS**

Lorsqu'on empile du courrier avec dos en rangées irrégulières, on doit placer des doublures en carton au début de chaque nouvelle rangée pour assurer la stabilité de la charge, peu importe si des palettes ou des monoteneurs sont utilisés. Alternez l'orientation des dos pour chaque rangée, en d'autres mots, tournez les livres de 180 degrés plutôt que de 90 degrés comme pour les autres types de courrier. Continuez à ajouter des rangées jusqu'à ce qu'elles atteignent la hauteur maximale ou le poids maximal, selon la première éventualité. Pour le chargement d'une palette, la hauteur comprenant la base et le couvercle de la palette est de 1,5 m. Le couvercle de palette devrait être fait de bois (mais un papier solide ou un carton) sont aussi acceptables).

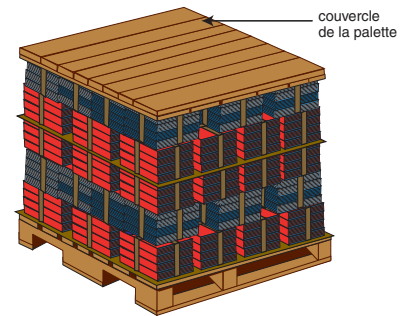


Orientation alternée

**FIXATION DES PALETTES**

Cependant, il faut couvrir les palettes remplies en plaçant un couvercle de palette sur le dessus de la charge.

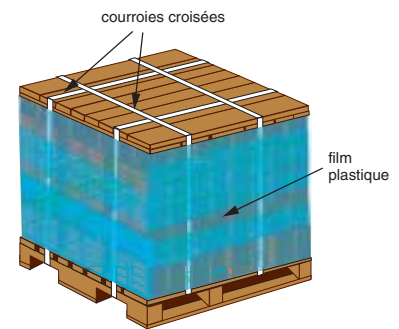
**REMARQUE :** Les monoteneurs sont conçus de sorte qu'il ne soit pas nécessaire de sécuriser davantage leur contenu lorsqu'ils sont empilés correctement en rangées irrégulières.



Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides. Afin de préserver l'intégrité de votre envoi, assurez-vous :

- Entourez la charge de trois épaisseurs de film plastique afin de fixer solidement les palettes du haut et du bas de manière à ce qu'elles consolident la charge et qu'elles empêchent le courrier de bouger.
- Les courroies en métal ne sont pas permises

**REMARQUE :** Lorsque les articles de courrier sont de forme irrégulière ou ont un fini lustré et risquent de glisser, vous devez également appliquer quatre courroies croisées pour entourer le couvercle de palette et la partie inférieure de la palette afin de bien sécuriser la charge. Pour tous les autres envois, les quatre courroies croisées sont facultatives, mais il est fortement recommandé de les utiliser pour sécuriser davantage la charge.



**3.3.4 ÉTIQUETAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION**

Tous les palettes et monoteneurs doivent être étiquetés. Les étiquettes générées par le logiciel PERL peuvent être dotées d'un code à barres 2D facultatif. Cela permettra de veiller à ce que votre courrier soit acheminé à la bonne installation du réseau de Postes Canada.

**SPÉCIFICATION D'ÉTIQUETTES**

Les étiquettes doivent être blanches et satisfaire aux exigences suivantes :

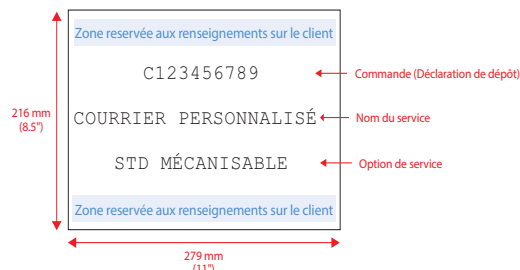
- mesurer 8,5 po de hauteur sur 11 po de largeur (216 mm x 279 mm) en format vertical ou en format horizontal. Les étiquettes peuvent également être préparées en format vertical et mesurer 8,5 po sur 14 po (216 mm x 355 mm);
- être imprimées dans un lettrage en noir dont la taille de la police doit être suffisamment grande pour couvrir toute l'étiquette;
- afficher de façon visible le nom de l'installation (qui doit ressortir par rapport aux autres renseignements);
- être visible sur deux côtés de la palette ou du monoteneur.

**Renseignements sur l'acheminement**

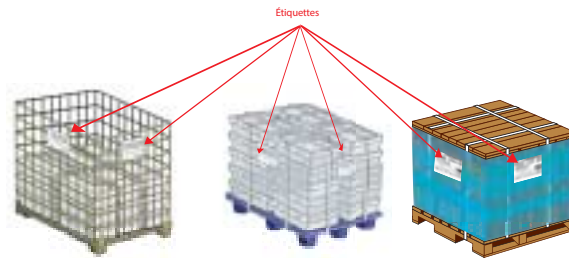
- le nom du service (p. ex. Incentive Lettermail/Poste-lettres à tarifs préférentiels; Personalized Mail/Courrier personnalisé; Publications Mail/Poste-publications);
- l'option de service (Standard mécanisable ou surdimensionné mécanisable).

Nous recommandons que le numéro de la *Commande (Déclaration de dépôt)* soit inscrit sur l'étiquette.

**Exemples d'un code à barres 2D facultatif**



**Chaque palette ou monoteneur doivent être dotés de deux étiquettes**



Pour les clients qui désirent inclure d'autres directives internes sur le conteneur, ils sont encouragés à utiliser une étiquette de couleur autre que blanc.

### 3.3.5 PRÉPARATION DES MONOTENEURS CONTENANT UN MÉLANGE D'ARTICLES POSTE-LETTRE

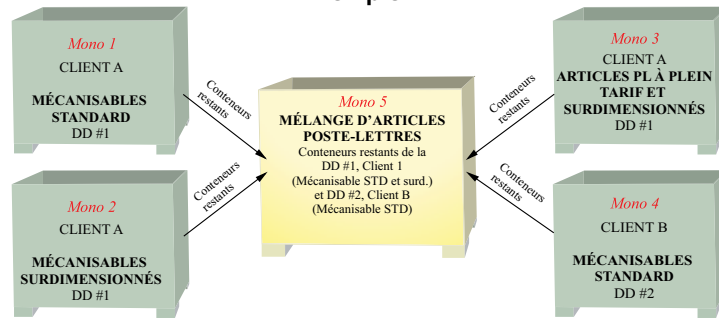
#### 3.3.5.1 Mélange des articles Poste-lettres

Les clients qui possèdent peu de conteneurs restants pour différentes catégories d'articles (p. ex. articles Poste-lettres prétriés standard et surdimensionnés, articles Poste-lettres mécanisables standard et surdimensionnés et articles Poste-lettres à plein tarif standard et autres Poste-lettre [tarifs de l'Empreinte d'affranchissement ou de la Vignette postale]) peuvent placer les conteneurs dans le même monoteneur\* dans les conditions suivantes :

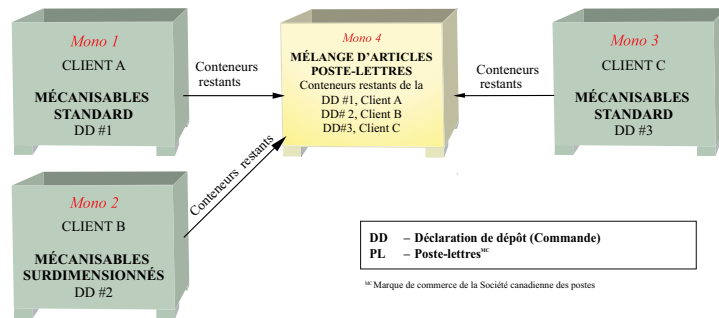
- un seul monoteneur contenant un mélange d'articles est permis par dépôt et par *Commande (Déclaration de dépôt)*. S'il y a assez de conteneurs pour faire un monoteneur contenant un mélange d'articles complet, le monoteneur doit être rempli au maximum avant qu'un autre monoteneur contenant un mélange d'articles soit entamé;
  - les conteneurs pour chaque type d'articles doivent être séparés physiquement dans le monoteneur (p. ex. par du plastique ondulé ou du carton qui couvre l'ensemble de la surface du monoteneur) de la manière;
  - au cours de la préparation d'un monoteneur, placez les corbeilles de courrier prétrié au fond du monoteneur contenant un mélange d'articles, puis les conteneurs d'articles Poste-lettre (tariffs de l'Empreinte d'affranchissement ou de la Vignette postale) et mécanisables sur le dessus;
  - les clients doivent préciser le nombre de conteneurs par *Commande (Déclaration de dépôt)* dans les OEE chaque fois qu'ils mélangent dans le dernier monoteneur du courrier provenant de différentes *Commandes (Déclarations de dépôt)*. Si le nombre de conteneurs pour l'envoi est inconnu au moment de créer la *Commande (Déclaration de dépôt)* OEE, il est possible de l'inscrire à la main dans la case appropriée sur la *Commande (Déclaration de dépôt)* avant de déposer l'envoi à Postes Canada;
  - si les articles sont empilés en rangées irrégulières dans le monoteneur contenant un mélange d'articles (seulement autorisés pour les rapports financiers annuels - articles Poste-lettres surdimensionnés à tarifs préférentiels, les articles standard dans les conteneurs à lettres) peuvent être placés sur les envois empilés en rangées irrégulières.
- \* Lorsque les monoteneurs de Postes Canada ne sont pas disponibles, les palettes seront acceptées, à condition que les palettes soient clairement identifiées, conformément aux exigences susmentionnées et que les conteneurs soient bien fixés sur la palette.

Exemples de monoteneurs acceptables pour le service Poste-lettres d'articles mélangés

Exemple 1



Exemple 2



DD – Déclaration de dépôt (Commande)  
 PL – Poste-lettres™

™ Marque de commerce de la Société canadienne des postes

**3.3.5.2 Étiquetage des monoteneurs contenant un mélange d'articles Poste-lettres**

Les étiquettes des monoteneurs contenant un mélange d'articles Poste-lettres doivent indiquer clairement :

- le numéro de *Commande* (*Déclaration de dépôt*);
- les types d'articles Poste-lettres compris dans le monoteneur (nom et option du service).

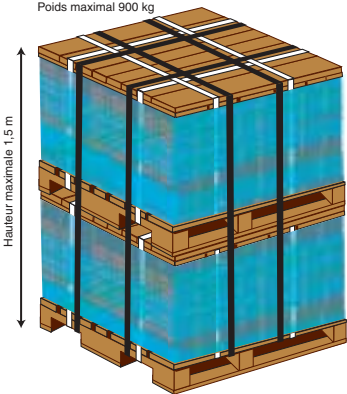
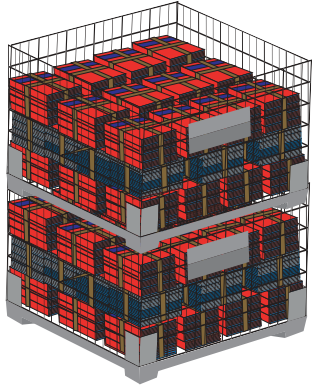
POSTE-LETTRES ARTICLES MÉCANISABLES STANDARD DD #C123456789	POSTE-LETTRES ARTICLES MÉCANISABLES STANDARD DD #C234567899
POSTE-LETTRES ARTICLES SURD. MÉCANISABLES DD #C345678899	POSTE-LETTRES ARTICLES SURD. MÉCANISABLES DD #C987654321

**3.3.5.3 Étiquetage des conteneurs avec des monoteneurs contenant un mélange d'articles Poste-lettres**

Tous les conteneurs avec des monoteneurs contenant un mélange d'articles Poste-lettres doivent être correctement étiquetés de manière à indiquer le service Poste-lettres et les noms des options. De plus, si le courrier provient de diverses *Commandes* (*Déclaration de dépôt*), le numéro de *Commandes* (*Déclaration de dépôt*) du courrier qui s'y trouve doit être indiqué sur chaque étiquette de conteneur.

### 3.3.6 EMPILAGE EN RANGÉES DES PALETTES

Plusieurs palettes voyageant à la même destination (selon le Schéma de tri préliminaire national [STPN]) peuvent être empilées ensemble pourvu qu'elles sont fixées ensemble à l'aide de courroies. L'empilage en rangées des palettes au cours de l'entreposage et du transport permet d'utiliser l'espace de l'entrepôt de façon plus efficace. Exemple : Supposons qu'il y a deux palettes, l'une est destinée à la succursale de Vanier et l'autre, au poste de facteurs de Merivale. Ces deux palettes peuvent être fixées ensemble à l'aide de sangles aux fins d'acheminement à Ottawa (regroupement du courrier urbain).

PALETTE	MONOTENEUR
<p>Les palettes empilées ne peuvent mesurer plus de 1,5 m de haut ou peser plus de 900 kg.</p>	<p>Contrairement aux palettes empilées en deux rangées, chacun des monoteneurs superposés ne doit pas dépasser le poids maximal de 900 kg, donc le poids combiné peut atteindre 1 800 kg.</p>
	



## PRÉPARATION

Le module « Préparation » explique comment préparer des envois assujettis au courrier nécessitant une manutention spéciale en se servant d'un logiciel de tri préliminaire. Les informations contenues dans ce module comprennent le regroupement et l'enlissage de vos articles, les conteneurs et les unités d'expédition acceptables, les exigences au niveau du remplissage de conteneur et de l'étiquetage et de l'empilage en rangées irrégulières du courrier.

Vous êtes tenu de respecter l'ensemble des exigences stipulées dans votre convention de client.

Les figures contenues dans le présent document sont utilisées uniquement à titre d'illustration.

Les concepteurs de logiciel peuvent obtenir plus de renseignements sur nos exigences en consultant nos spécifications techniques visant le tri préliminaire (STTP). En cas de divergence décelée par les concepteurs d'un logiciel de tri préliminaire entre le présent guide et les *Spécifications techniques visant le tri préliminaire* (STTP), les renseignements contenus dans les STTP priment.

### 1 OPTIONS DE TRI PRÉLIMINAIRE ET DE PRÉPARATION POUR LA MANUTENTION SPÉCIALE

La manutention spéciale est une option de préparation et de tri préliminaire qui permet aux expéditeurs de trier leurs articles de courrier destinés à des itinéraires de facteur particuliers (ou à d'autres itinéraires de livraison) en se servant d'un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada. Lorsque vous préparez le courrier et en assurez le tri préliminaire afin de respecter nos spécifications, votre courrier évitera diverses étapes et installations de distribution du courrier au sein de notre réseau.

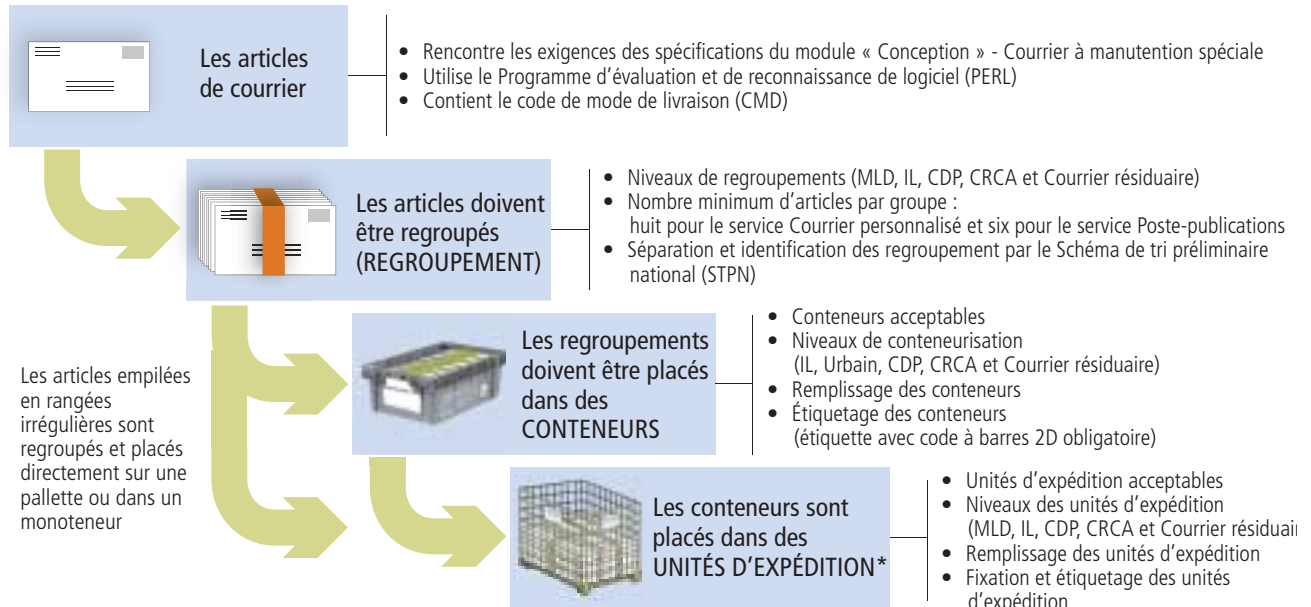
Le **tri préliminaire du courrier** est le procédé de triage et de regroupement d'articles de courrier devant être livrés à une même destination. Le tri préliminaire du courrier repose sur le Schéma de tri préliminaire national (STPN) et est effectué au moyen d'un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada [Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL)].

Lorsque vous préparez votre courrier, vous devez utiliser un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada. Ce logiciel évalue l'information provenant des fichiers de saisie (tels que les listes d'envoi) afin de déterminer les regroupements, les conteneurs et les unités d'expédition qui peuvent être créés à partir de ces fichiers, tout en satisfaisant à l'ensemble de nos spécifications sur le service. Le logiciel détermine également l'ordre approprié des articles de courrier afin que vous puissiez organiser tous les regroupements et articles de courrier qui s'y trouvent en conséquence.

La **préparation du courrier** est le procédé de préparation des conteneurs et des unités d'expédition qui doivent être acheminés à la même destination. Cela comprend l'étiquetage des regroupements, des conteneurs et des unités d'expédition de telle manière que Postes Canada puisse éviter diverses étapes et installations de traitement dans son réseau de distribution du courrier.

L'**empilage en rangées irrégulières** est un procédé par lequel le courrier est fixé sur une palette ou un monoteneur. Les palettes ou les monoteneurs servent à transporter, en un seul bloc, le courrier de l'établissement de l'expéditeur à l'une des installations de traitement de Postes Canada.

## 1.1 Aperçu de la Manutention spéciale



\* L'utilisation de monoteneurs ou des palettes est obligatoire pour les articles Courrier personnalisé extradimensionnelle et optionel pour Courrier personnalisé et Poste-publication STD et Surd.

### Exigences

- être accompagnés par d'une *Commande (Déclaration de dépôt)* préparées, transmises électroniquement et soumises en utilisant les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada.
- être composés d'au moins 1 000 articles\* par *Commande (Déclaration de dépôt)*.
- échantillon de l'article au moment du dépôt : obligatoire.
- exactitude des adresses : requis pour plus de 5 000 articles.
- être déposés au Canada pour livraison au Canada.

\* Vous pouvez déposer moins que le volume minimum à condition que vous payiez le tarif compensatoire applicable. Le tarif compensatoire est uniquement offert pour les dépôts simples – il n'est pas offert pour les dépôts partiels.

## 2 AVANT DE COMMENCER

Le courrier soumis à la manutention spéciale doit être prétrié, regroupé et conteneurisé en utilisant un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada via le Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL).

### 2.1 Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL)

Notre Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL) sert à évaluer l'exactitude des programmes de logiciel de tri préliminaire. Le PERL est ouvert à tous les développeurs de logiciels internes ou commerciaux qui désirent faire reconnaître leurs logiciels par Postes Canada.

Pour obtenir plus de renseignements, pour faire évaluer votre logiciel ou pour trouver une liste de nos fournisseurs de logiciels approuvés, consultez le site suivant : [postescanada.ca/logicieltripreliminaire](http://postescanada.ca/logicieltripreliminaire).

Le logiciel effectue les tâches suivantes :

- tri des articles de courrier :
  - par leur **Code postal<sup>MO</sup>**; et
  - en fonction de l'itinéraire de livraison désigné par le **code de mode de livraison (CML)**;
- en regroupent les articles de courrier acheminés à la même destination commune selon le **Schéma de tri préliminaire national (NPS)**.

### 2.1.1 CODE POSTAL

Le Code postal est un code alphanumérique à six caractères dans le format de ANA NAN dans lequel le « A » représente une lettre de l'alphabet et le « N », un chiffre. Il fait partie intégrante de toute adresse postale au Canada et il a été conçu pour aider à trier le courrier, de façon mécanique et manuelle.



RTA : Région de tri d'acheminement (une région géographique)  
 UDL : Unité de distribution locale (une communauté rurale ou un îlot particulier)

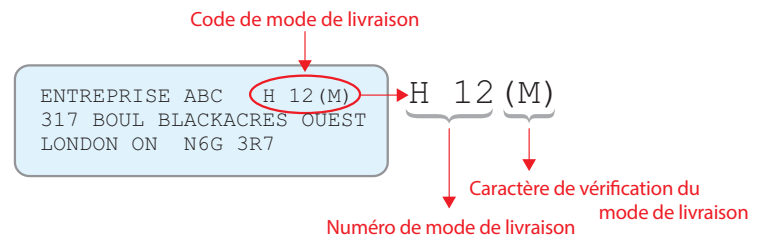
Les zones rurales sont désignées par un zéro dans la RTA (p. ex. MOL 3K2).

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter [Directives d'adressage à la Section 5](#) du *Guide des postes du Canada*.

### 2.1.2 CODE DE MODE DE LIVRAISON (CML)

L'itinéraire de livraison d'une adresse individuelle est désigné par un code de mode de livraison (CML) particulier (il s'agit de modes).

Le CML se compose de deux parties, un caractère de vérification du mode de livraison (CVML) et un numéro de mode de livraison (NML).



Le **numéro de mode de livraison (NML)**, désigne l'itinéraire de facteur ou le mode de livraison, ainsi que le facteur responsable de la livraison des articles de courrier ou du groupe d'articles.

Le **code de vérification du mode de livraison (CVML)**, désigne la version du STPN et celle du produit de données sur les modes de livraison qui ont été utilisées pour la préparation d'un envoi.

**Le CML doit être imprimé dans le bloc-adresse de chaque article de courrier.**

#### 2.1.2.1 Emplacement du code de mode de livraison

Le CML peut figurer sur une ligne sans adresse dans le bloc-adresse ou au-dessus, c'est-à-dire sur une ligne qui ne contient pas de renseignements sur la livraison. Lorsque placée sur la même ligne qu'une ligne du bloc-adresse, du nom de la ville ou de la province ou du Code postal, une espace de 10 mm entre la ligne comprenant des données d'adressage et le CML doit être maintenue.

EMPLACEMENT DU CML SUR LES ADRESSES...	
COMPORTANT TROIS LIGNES OU PLUS	COMPORTANT QUATRE LIGNES OU PLUS
<p>3 ou 4 espaces vides à la droite de la ligne sans données d'adressage</p> <p>Des lignes contenant des données d'adressage</p>	<p>3 ou 4 espaces vides à la droite de la plus longue ligne sans données d'adressage</p> <p>Caractère de vérification et NML est aligné verticalement</p> <p>Des lignes comprenant des données d'adressage</p>
AU-DESSUS DU BLOC-ADRESSE	SUR LA MÊME LIGNE QUE L'ADRESSE
<p>Jusqu'à 2 lignes au-dessus du bloc-adresse, 3 ou 4 espaces vides à la droite de la ligne sans données d'adressage</p>	<p>Une espace de 10 mm entre la ligne comprenant des données d'adressage et le CML doit être maintenue.</p>

### 2.1.3 SCHÉMA DE TRI PRÉLIMINAIRE NATIONAL (STPN)

Le Schéma de tri préliminaire national (STPN) indique la manière dont est distribué le courrier au Canada par l'entremise d'établissements précis de Postes Canada. Il énumère toutes les régions de tri d'acheminement (RTA) et illustre la façon de regrouper le courrier dans des regroupements et des conteneurs. Les quatre niveaux de regroupement du STPN sont :

NIVEAU 1 - IL	NIVEAU 2 - URBAIN	NIVEAU 3 - CDP	NIVEAU 4 - CRCA
Installation de livraison	Urbain	Centre de desserte postale	Centre de regroupement du courrier d'acheminement

Tout article de courrier qui ne peut être regroupé en fonction de l'un de ces quatre niveaux sera regroupé comme courrier résiduaire.

Postes Canada met à jour le STPN mensuellement afin de rendre compte de changements dans les adresses canadiennes. Ces mises à jour mensuelles figurent également dans le logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada. Afin d'éviter les retards et les frais de manutention supplémentaires, vous devez vous assurer d'utiliser la version la plus récente des données sur les modes de livraison, mais aussi du logiciel de tri préliminaire reconnu. Pour plus amples renseignements, veuillez consulter [postescanada.ca/stpn](http://postescanada.ca/stpn).

## 2.2 Conteneurisation

La conteneurisation est le procédé d'emballage du courrier en vue de l'expédition. Les articles de courrier sont placés dans des conteneurs adaptés aux manipulations dont ils font l'objet pendant l'exécution de nos procédés. Ces conteneurs sont alors placés dans des unités d'expédition (palettes ou monoteneurs) adaptées aux manipulations dont ils font l'objet pendant qu'ils se trouvent dans notre réseau de transport.

Les conteneurs sont pas utilisés lorsque l'empilage en rangées irrégulières. Les articles de courrier sont fixés directement sur une palette ou dans un monoteneur - voir la [Section 3.3.4 "Fixation des palettes ou monoteneurs pour l'empilage en rangées irrégulières"](#).

Vous pouvez vous renseigner sur notre matériel, ou le commander, en communiquant avec le Service des commandes du groupe Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN), par téléphone au 905 565-0480, par télécopieur au 905 564-6830, par courriel à l'adresse [necfteo@postescanada.ca](mailto:necfteo@postescanada.ca), ou encore par l'entremise d'un coordonnateur régional chargé du matériel.

Nous fournissons l'équipement en fonction des conditions et de la disponibilité. Lorsque notre équipement n'est pas disponible, vous devez fournir et utiliser des conteneurs que nous avons pré-approuvés (p.ex.: les boîtes en carton), et/ou les palettes doivent être utilisées.

COORDONNATEURS RÉGIONAUX ET COORDONNÉES			
<b>Atlantique</b>	<b>Nouvelle Écosse/Î.-P.-É. :</b> Halifax Tél. : 902 494-4001 poste 44707 <b>Nouveau-Brunswick :</b> Moncton Tél. : 506 381-5347 Saint John Tél. : 506 653-5270 <b>St. John's TN :</b> wayne.power@canadapost.ca sharilee.way@canadapost.ca	<b>Québec</b>	<b>Montréal :</b> Tél. : 514 345-7369 Télécopieur : 514 345-7388
<b>Huron Rideau</b>	<b>Ottawa :</b> Tél. : 613 734-1431 Télécopieur : 613 734-1479 Courriel : <a href="mailto:equipmentline.ompp@postescanada.ca">equipmentline.ompp@postescanada.ca</a> <b>Hamilton :</b> Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Tél. : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : <a href="mailto:necfteo@postescanada.ca">necfteo@postescanada.ca</a> <b>London :</b> Tél. : 519 457-5373	<b>Prairie</b>	<b>Winnipeg :</b> Tél. : 204 987-5100 poste 72045 <b>Edmonton :</b> Tél. : 780 945-2600 poste 53292 Télécopieur : 780 945-2608 <b>Calgary :</b> Tél. : 403 974-2000 poste 42170




## COORDONNATEURS RÉGIONAUX ET COORDONNÉES

<b>Région du Grand Toronto</b>	Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Tél. : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : necfteo@postescanada.ca	<b>Pacifique</b>	<b>Vancouver :</b> Tél. : 604 276-5538
--------------------------------	---	------------------	---

Notre équipement ne peut être utilisé que dans le cadre de l'utilisation de produits ou de services de Postes Canada. Il demeure notre propriété exclusive. L'utilisation à des fins personnelles n'est pas autorisée. Vous devez vous assurer que le matériel demeure en bon état, sous réserve de l'usure raisonnable.

### 2.2.1 CONTENEURS ACCEPTABLES

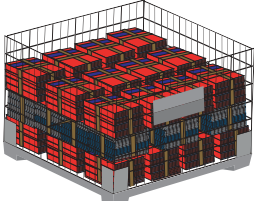

Les dimensions des conteneurs présentées sont les mesures prises à l'intérieur du conteneur. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement pour des raisons pratiques.

CONTENEURS FOURNIS PAR POSTES CANADA		CONTENEURS ACCEPTABLES FOURNIS PAR LE CLIENT
CONTENEUR À LETTRES ET À GRANDS OBJET PLATS (CLGOP)	CONTENEUR À GRANDS OBJETS PLATS	
<b>Articles standard</b>  <p>Les conteneurs à lettres et à grands objet plats (CLGOP) sont conçus de telle façon que les couvercles ne sont pas nécessaires.</p>	<b>Articles surdimensionnés</b>  <p>Tous les conteneurs à grands objets plats déposés doivent porter un couvercle. 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.</p>	<b>Articles standard et surdimensionnés</b> 
Dimension et Poids		
<b>Poids de conteneurs (sans couvercle)</b> 0,995 kg (2,2 lb)  <b>Longueur</b> - 15,6 po (394 mm) <b>Largeur</b> - 9,6 po (244 mm) <b>Hauteur</b> - 6,1 po (156 mm) [avec couvercle]	<b>Poids de conteneurs (sans couvercle)</b> 1,7 kg (3,7 lb)  <b>Longueur</b> - 15,9 po (405 mm) <b>Largeur</b> - 9,4 po (240 mm) <b>Hauteur</b> - 11,9 po (303 mm)	Les conteneurs en carton fournis par le client doivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfaire aux exigences décrites dans le présent guide;</li> <li>• être complètement scellés et être robustes pour résister à la manutention pendant le traitement;</li> <li>• respecter les dimensions indiquées ci-haut.</li> </ul>
<b>Poids Maximal (conteneur, courrier et couvercle compris)</b> 22,7 kg (50 lb)	<b>Poids Maximal (conteneur, courrier et couvercle compris)</b> 22,7 kg (50 lb)	

## 2.2.2 UNITÉS D'EXPÉDITION ACCEPTABLE

L'UTILISATION DE MONOTENEURS OU DE PALETTES EST :	
OBLIGATOIRE	OPTIONELLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>articles extradimensionnelle</li> <li>article empilées en rangées irrégulières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conteneur Standard et Surdimensionné</li> </ul>

Les équivalents en système impérial sont fournis seulement pour des raisons pratiques.

UNITÉS D'EXPÉDITION ACCEPTABLE	
MONOTENEUR	PALETTES (EN PLASTIQUE OU EN BOIS)
	
Dimensions et Poids	
<p><b>Poids</b> - 97 kg (213.8 lb)</p> <p><b>Longueur</b> - 52 po (1,322 m)</p> <p><b>Largeur</b> - 42 po (1,067 m)</p> <p><b>Hauteur</b> - 43.8 po (1,115 m)</p> <p><b>Poids maximal (Unités d'expédition et courrier compris)</b> 900 kg (1,984.2 lb)</p>	<p><b>Poids (plastique)</b> - 9 kg (19.8 lb) - quantité minimum vous devez commander est au moins 40</p> <p><b>Longueur</b> - 48 po (1,22 m)</p> <p><b>Largeur</b> - 40 po (1,02 m)</p> <p><b>Hauteur</b> - 59 po (1,5 m)</p> <p><b>Poids maiximal (Unités d'expédition et courrier compris)</b> 900 kg (1,984.2 lb)</p>
SPÉCIFICATIONS DE CONSTRUCTION PALETTES	

Les palettes doivent être conformes à :

- ▶ Méthode d'essai D 1185 de l'ASTM – [Standard Test Methods for Pallets and related Structures Employed in Materials Handling and Shipping \(Méthodes d'essai normalisées relatives aux palettes et aux structures connexes utilisées dans le matériel d'expédition et de manutention\)](#);
- ▶ ISO-8611 – [Palettes pour la manutention – Palettes plates – Partie 3 : Charges maximales en service](#);
- ▶ [Norme uniforme pour les palettes en bois de la National Wooden Pallet and Container Association \(É.-U.\)](#).

Les palettes doivent être construites de telle sorte que les planches de palettes inférieures n'entravent pas l'accès par un chariot élévateur. Les palettes doivent être accessibles par un chariot élévateur sur les quatre côtés ou par un transpalette à main sur deux côtés;

Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer :

- ▶ au minimum 4 po (102 mm) de hauteur sur les côtés de la palette sans planches de palettes inférieures; et
- ▶ au minimum 3,5 po (89 mm) de hauteur sur les côtés dotés de planches de palettes inférieures;

Dimensions essentielles de l'équipement de manutention :

- ▶ distance d'un côté à l'autre des fourches : max. 27 po (686 mm);
- ▶ distance entre les fourches : min. 8 po (204 mm);
- ▶ hauteur de la fourche abaissée : max. 3,5 po (89 mm).

EXIGENCES ADDITIONELLE POUR LES PALETTES EN BOIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>nous recommandons que vous utilisiez la conception en bloc</li> <li>les palettes doivent pouvoir résister à des températures allant de -40 °C à +40 °C ainsi qu'à des conditions météorologiques rigoureuses telles que la pluie, la neige, la glace et l'humidité</li> <li>les palettes ne doivent pas avoir de défauts importants (p. ex. clous apparents, fissures importantes, bois manquant ou parties pourries, endommagées ou irrégulières)</li> <li>la partie supérieure de la palette doit être plate et stable pour permettre un chargement et un déchargement sécuritaires du courrier et afin d'éviter que le courrier bascule ou glisse</li> </ul>

### 3 PRÉPARATION ET TRI PRÉLIMINAIRE DU COURRIER

Dans le cadre du procédé de préparation et de tri préliminaire du courrier, il requiert :

1. **Regroupement et identification des articles de courrier** devant être acheminés à la même destination et les placer dans un ordre particulier (en fonction de l'adresse). Pour l'Empilage en rangées irrégulières, l'étape 2 n'est pas requis.
2. **Placement des regroupements dans des conteneurs** devant être acheminés à la même destination sont placés dans des **conteneurs** dans un ordre particulier.
3. **Placement de conteneurs ou des articles empiler en rangées irrégulières dans des unités d'expédition** devant être acheminés à la même destination sont placés dans des unités d'expédition (monoteneurs ou palettes).

#### 3.1 Regroupement et identification des articles de courrier

Tous les articles d'un envoi doivent faire partie d'un regroupement. Tous les regroupements (à l'exception du courrier résiduaire) doivent comprendre au moins huit articles pour les envois Courrier personnalisé adresse ou au moins six articles pour les envois Poste-publications. Si cette exigence minimale n'est pas satisfaite, les articles sont regroupés au niveau suivant.

##### 3.1.1 NIVEAUX DE REGROUPEMENTS

Le logiciel de tri préliminaire déterminera les regroupements possibles pour un envoi donné.

TYPES DE REGROUPEMENTS	LE LOGICIEL DE TRI PRÉLIMINAIRE REGROUPE LES ARTICLES DE COURRIER DEVANT ÊTRE ACHÉMINÉS À LA MÊME DESTINATION OU TRIÉS AU MÊME ENDROIT
<b>Mode de livraison directe (MLD)</b>	Regroupera tous les articles livrés par le même facteur .
<b>Niveau 1 du STPN – Installation de livraison (IL)</b>	Regroupera tous les articles provenant de la même succursale postale ou du même poste de facteurs.
<b>Niveau 3 du STPN – Centre de desserte postale (CDP)</b>	Regroupera tous les articles livrés dans la même zone, telle qu'une ville et sa région avoisinante.
<b>Niveau 4 du STPN – Centre de regroupement du courrier d'acheminement (CRCA)</b>	Regroupera tous les articles livrés dans la même province.
<b>Courrier résiduaire</b>	Placera tous les articles restants dans un regroupement de courrier résiduaire.

Les articles Poste-publications surdimensionnés qui ne peuvent être contenus sur une surface de 11,4 po sur 15,9 po (28,9 cm sur 40,5 cm) peuvent être empilés en rangées irrégulières de niveau 5 (envois résiduaires) pour un dépôt effectué à un établissement ou à une UVCR. Les clients doivent s'assurer que les palettes sont étiquetées comme courrier résiduaire et soumettent les étiquettes de conteneurs avec la *Commande (Déclaration de dépôt)*.

Le logiciel commence par créer tous les regroupements possibles par MLD. Ensuite:

- s'il ne reste pas suffisamment d'articles pour créer un regroupement par MLD, il créera tous les regroupements possibles par IL;
  - s'il ne reste pas suffisamment d'articles pour créer un regroupement par IL, il créera tous les regroupements possibles par CDP;
    - s'il ne reste pas suffisamment d'articles pour créer un regroupement par CDP, il créera tous les regroupements possibles par CRCA;
      - pour tous les articles qui ne peuvent être regroupés à aucun autre niveau, il créera un regroupement par courrier résiduaire.

Pour chaque regroupement qu'il crée, le logiciel détermine également l'ordre des articles de courrier au sein du regroupement.



### 3.1.2 SÉPARATION ET IDENTIFICATION DES REGROUPEMENTS

Une fois que votre courrier a été prétrié, assurez-vous qu'il résiste à la manipulation. Préservez l'intégrité de vos regroupements en les séparant dans leurs conteneurs, au moyen de l'une des méthodes acceptables suivantes :

- **Enliassage**
- **Cartes de séparation**
- **Marquage à jet d'encre**

Les articles de courrier dans les regroupements doivent tous être orientés dans le même sens.

#### 3.1.2.1 Enliassage

Une liasse est un groupe d'articles attachés ensemble au moyen d'un cerclage (bande élastique, ficelle ou sangle en plastique) ou d'un emballage sous vide.

EXIGENCES RELATIVES À L'ENLIASSAGE		
TYPE D'ENVOI	ÉPAISSEUR MAXIMALE DE LA LIASSE	NOMBRE MINIMAL D'ARTICLES PAR LIASSE
Standard	4 po (100 mm)	8 - Courrier personnalisé 6 - Poste-publications
Surdimensionné et extradimensionnel	8 po (200 mm)	

Lorsqu'une liasse dépasse l'épaisseur maximale et qu'il y a suffisamment d'articles pour former une deuxième liasse complète, il est préférable de diviser le nombre total d'articles en deux liasses égales plutôt que de créer une liasse complète et une liasse minuscule. Par exemple, si une liasse comporte 52 articles standard d'une épaisseur de 125 mm, il faut faire deux liasses de 26 articles chacune. Quand les liasses dépassent l'épaisseur de 200 mm, il est préférable de la diviser en deux liasses égales.

L'épaisseur maximale prévaut sur le nombre minimum d'articles. Bien qu'il n'y ait pas de nombre minimum d'articles établi pour la dernière liasse d'envois résiduaire, il faut cependant respecter les spécifications concernant l'épaisseur maximale par liasse.

### OPTIONS POUR LES EXIGENCES D'IDENTIFICATION DES LIASSES

#### OPTION 1 - ÉTIQUETTE DE LIASSE

Lorsque l'**enliassage** est utilisé comme méthode de séparation, les liasses du CDP et du CRCA, ainsi que celles d'envois résiduaire, doivent être désignées au moyen d'une étiquette de liasse. Les liasses regroupées par MLD et IL ne requièrent pas d'étiquette.

CDP	CRCA	RÉSIDUAIRE

#### RENSEIGNEMENTS SUR L'ACHEMINEMENT INDICÉS SUR LES ÉTIQUETTES DE LIASSES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le Code postal du CDP, selon le STPN (p. ex. K0K 9Z0);</li> <li>• le nom du CDP (p. ex. BELLEVILLE ON CDP);</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le Code postal du CRCA, selon le STPN (p. ex. K0A 9Z0);</li> <li>• le nom du CRCA et l'abréviation ACHEM (pour acheminement) (par exemple OTTAWA ON ACHEM);</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom de l'installation de dépôt (par exemple OTTAWA ON);</li> <li>• la mention « COURRIER RÉSIDUAIRE »;</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>
--	--	--

Des renseignements supplémentaires peuvent être indiqués au-dessus ou au-dessous des renseignements sur l'acheminement à condition que ces derniers soient prédominants.



**OPTION 2 - LIGNE DE CONFIRMATION FACULTATIVE (LCF)**

Les LCFs peuvent être générées par le logiciel de tri préliminaire et imprimées directement sur l'article de courrier.  
Les LCFs doivent respecter les spécifications suivantes :

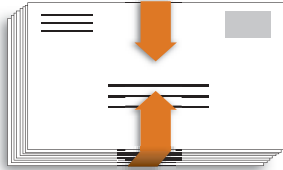
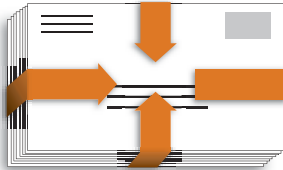
- les renseignements concernant le regroupement ne doivent être imprimés que sur la ligne supérieure de l'étiquette-adresse ou du bloc-adresse;
- le type et la taille des polices de caractères doivent être les mêmes que ceux utilisés pour l'adresse (une police de caractères en MAJUSCULES est recommandée) et;
- la LCF doit être visible si elle se trouve dans une fenêtre.

CDP	CRCA	RÉSIDUAIRE
<p>K0A 9Z0 OTTAWA ON CDP C. SMITH H15(C) 362 RUELLE KELLY CUMBERLAND ON K4C 1A7</p>	<p>K0A 9Z0 OTTAWA ON ACHEM T. CHARLES H5(C) 423 CH SARAH HAWKESBURY ON K6A 2A5</p>	<p>OTTAWA ON RÉSIDUAIRE T. CHARLES XX12(C) 123 CH MAIN CORNWALL ON K6B 1B5</p>

**OPTIONS POUR SÉCURISER LES LIASSES**

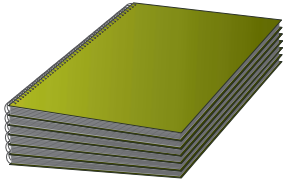
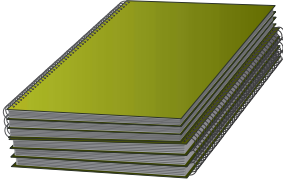
**OPTION 1 - CERCLAGE**

Le matériel de **cerclage** doit être assez résistant et serré pour que la liasse soit maintenue lorsqu'on la tient verticalement, sans que son contenu ne glisse.

Type des envois	Exigences cerclage
<ul style="list-style-type: none"> <li>• articles standard</li> <li>• articles surdimensionnés (pour les liasses au niveau 1 du STPN uniquement)</li> </ul>	 <p>Cerclage simple</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• articles surdimensionné et extradimensionnelle</li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> À l'exception des liasses du niveau 1 du STPN.</p>	 <p>Cerclage double</p>

**OPTION 2 - EMBALLAGE SOUS VIDE**

L'**emballage sous vide** est une méthode acceptable pour enlasser les articles surdimensionnés et extradimensionnelles.

Exigences emballage sous vide	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plastique utilisé pour l'emballage sous vide doit être assez solide pour maintenir la liasse pendant la manutention.</li> </ul>	<p>Si vos articles de courrier sont dotés d'une reliure, la reliure de la partie inférieure de la liasse doit être orientée dans le sens inverse par rapport à la partie supérieure de la liasse pour créer une liasse égale.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Acceptable</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Préférable</b></p> </div> </div>

### 3.1.2.2 Cartes de séparation

On peut aussi utiliser des cartes de séparation pour indiquer une séparation entre des regroupements.

**LES CARTES DE SÉPARATION DOIVENT :**

- être faites de carton fin et rigide (un poids de 120 à 160 grammes par mètre carré convient habituellement);
  - dépasser d'au moins 20 mm le dessus des articles;
  - avoir au moins 155 mm de largeur;
  - être placées devant le premier article de chaque regroupement.
- Veillez noter que si un regroupement est trop volumineux pour entrer dans un seul conteneur, il faut placer une deuxième carte de séparation à l'avant du deuxième conteneur.



Lorsque des **cartes de séparation** sont utilisées comme méthode de séparation, chaque regroupement par CDP, CRCA et par courrier résiduaire doit être désigné sur la partie visible de la carte de séparation qui dépasse les articles de courrier. Vous devrez fournir les renseignements suivants :

POUR LES REGROUPEMENT PAR CDP	POUR LES REGROUPEMENT PAR CRCA	POUR LES REGROUPEMENT PAR RÉSIDUAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le Code postal du CDP, selon le STPN (p. ex. K0K 9Z0);</li> <li>• le nom du CDP (p. ex. BELLEVILLE ON CDP);</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le Code postal du CRCA, selon le STPN (p. ex. K0A 9Z0);</li> <li>• le nom du CRCA et l'abréviation ACHEM (pour acheminement) (par exemple OTTAWA ON ACHEM);</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom de l'installation de dépôt (par exemple OTTAWA ON);</li> <li>• la mention « Courrier résiduaire »;</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>

### 3.1.2.3 Marquage à jet d'encre

Le marquage à jet d'encre désigne l'utilisation d'encre ou de peinture déposée sur le rebord supérieur d'un article de courrier. Il s'agit d'une autre façon acceptable de séparer des regroupements dans un conteneur. Les marques d'encre ne sont appliquées qu'au premier article de chaque regroupement.

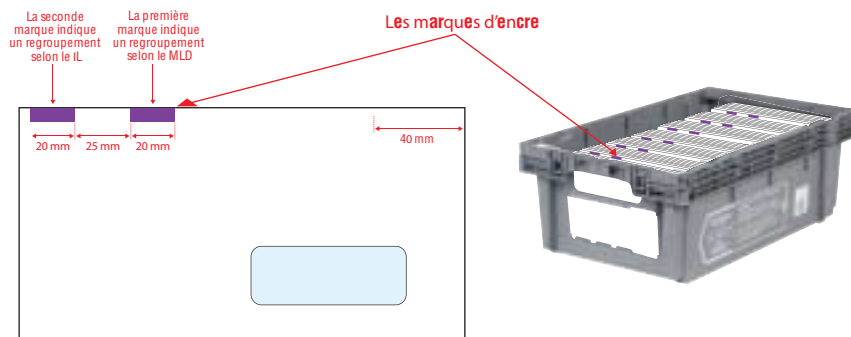
**EXIGENCES MARQUAGE À JET D'ENCRE**

Les marques d'encre doivent respecter les exigences suivantes :

- leur couleur doit produire un fort contraste avec la couleur de l'article;
- la même couleur doit être utilisée pour le marquage à jet d'encre de l'ensemble de l'envoi;
- elles doivent commencer à environ 40 mm du coin supérieur droit de l'article.

Elles doivent avoir une longueur d'environ 20 mm séparées par un espace d'environ 25 mm :

- la marque la plus près du coin supérieur droit indique un regroupement par mode de livraison direct (MLD);
- les marques additionnelles indiquent les regroupements par installation de livraison (IL) par Centre de desserte postale (CDP) et par Centre de regroupement du courrier d'acheminement (CRCA).



Il est acceptable pour les regroupements selon le CDP ou le CRCA d'avoir deux marques seulement, mais les marques doivent être situées dans les endroits MLD et IL.

## 3.2 Placement des regroupements dans des conteneurs

Les regroupements Manutention spéciale doivent être déposés dans des conteneurs. Les regroupements dans des conteneurs doivent tous être orientés dans le même sens.

### 3.2.1 NIVEAUX DES CONTENEURS

Le logiciel de tri préliminaire déterminera les niveaux de conteneurs possibles pour un envoi donné.

LES NIVEAUX DE CONTENEURS (ÉGALEMENT DÉSIGNÉS COMME LES NIVEAUX DE REGROUPEMENT)	LES CONTENEURS SONT CRÉÉS EN PLAÇANT ENSEMBLE LES REGROUPEMENTS DEVANT ÊTRE ACHÉMINÉS À LA MÊME DESTINATION OU TRIÉS
<b>Niveau 1 du STPN – Installation de livraison (IL)</b>	Regroupements devant être livrés sur des itinéraires desservis par le même poste de facteurs.
<b>Niveau 2 du STPN – Centre de regroupement du courrier urbain</b>	Regroupements devant être livrés dans la même zone, telle qu'une ville et sa région avoisinante.
<b>Niveau 3 du STPN – Centre de desserte postale (CDP)</b>	Regroupements devant être livrés dans la même zone, telle qu'une ville et sa région avoisinante.
<b>Niveau 4 du STPN – Centre de regroupement du courrier d'acheminement (CRCA)</b>	Regroupements devant être livrés dans la même province.
<b>Courrier résiduaire</b>	Regroupements restants.

Le logiciel commence par créer tous les conteneurs de courrier d'IL possibles. Ensuite :



- s'il ne reste pas suffisamment de regroupements pour créer un conteneur de courrier d'IL, il créera tous les conteneurs possibles de courrier urbain ou de CDP
  - s'il ne reste pas suffisamment de regroupements pour créer des conteneurs de courrier urbain ou de CDP, il créera tous les conteneurs possibles de CRCA
    - pour tous les regroupements qui ne peuvent être conteneurisés à aucun autre niveau, il créera des conteneurs de courrier résiduaire.

Le logiciel déterminera aussi l'ordre approprié des regroupements dans chaque conteneur.

Les regroupements placés dans des conteneurs doivent être physiquement séparés selon l'une des trois méthodes acceptables – enlissage, cartes de séparation ou marquage à jet d'encre.

### 3.2.2 REMPLISSAGE DE CONTENEURS


EXIGENCES MINIMALES DE REMPLISSAGE DES CONTENEURS			
NIVEAU DE REGROUPEMENT	QUAND SEULEMENT UN CONTENEUR EST ACHÉMINÉ À LA MÊME DESTINATION, REMPLIR À UNE CAPACITÉ DE :	QUAND PLUSIEURS CONTENEURS SONT ACHÉMINÉS À LA MÊME DESTINATION	
		POUR TOUTS LES CONTENEURS SAUF LE DERNIER, REMPLIR À UNE CAPACITÉ DE :	DERNIER CONTENEUR, REMPHIR À UNE CAPACITÉ DE :
<b>Niveau 1 – IL</b>	50 %	95 %	Aucun minimum
<b>Niveau 2 – Centre urbain</b>	70 %		
<b>Niveau 3 – CDP</b>	70 %		
<b>Niveau 4 – CRCA</b>	50 %		
<b>Courrier résiduaire</b>	Aucun minimum		

ÉVALUATION DU NIVEAU DE REMPLISSAGE DU CONTENEUR	PRÉSERVATION DE L'INTÉGRITÉ DE LA PRÉPARATION DU COURRIER
<p>Pour évaluer le niveau de remplissage de votre conteneur, inclinez-le à un angle de 45° à 90° sur son côté court. Une fois que son contenu est comprimé par son propre poids, mesurez la longueur de l'espace occupé par rapport à la longueur totale du conteneur. Exprimez ce ratio en pourcentage, puis comparez-le à nos exigences minimales pour ce type de conteneur.</p> 	<p>Pour tous les conteneurs incomplets (moins de 95 % de la capacité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des <b>cartes de séparation</b> ou le <b>marquage à jet d'encre</b>, vous devez utiliser du matériel d'emballage.</li> <li>• l'<b>enlissage</b> comme méthode de séparation, nous recommandons l'utilisation de matériel d'emballage</li> </ul> 

### 3.2.3 ÉTIQUETAGE DES CONTENEURS

Tous les conteneurs doivent être étiquetés avec les détails sur leur destination à l'aide des renseignements sur l'acheminement tirés du Schéma de tri préliminaire national (STPN). L'étiquetage exact de vos conteneurs permet de veiller à ce que votre courrier soit acheminé au centre de travail pertinent d'une installation de Postes Canada.

L'utilisation d'étiquettes de conteneurs dotées d'un code à barres 2D pour les envois Manutention spéciale est obligatoire. Le logiciel de tri préliminaire vous fournira les renseignements que vous devez imprimer sur les étiquettes des conteneurs. Ces étiquettes doivent être bilingues et comporter les renseignements suivants :

RENSEIGNEMENTS SUR L'ACHEMINEMENT	EXEMPLE D'ÉTIQUETTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>le nom du service (p. ex. Courrier personnalisé/ Personalized Mail);</li> <li>l'option de service (Special Handling/Manutention spéciale);</li> <li>les renseignements suivants sur l'acheminement tirés du STPN (sur tous les conteneurs à l'exception des conteneurs de courrier résiduaire):               <ul style="list-style-type: none"> <li>le Code postal de l'installation (p. ex. K1G 2C0); le nom de l'installation (p. ex. OTTAWA);</li> <li>la province, sous forme abrégée (p. ex. ON); et la destination de l'acheminement (p. ex. PDF Centreville).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>REMARQUE :</b> Il est nécessaire de s'assurer que le contenu de l'étiquette correspond à celui du conteneur.</p>	<p>Si vous utilisez des conteneurs fournis par Postes Canada, insérez les étiquettes de conteneurs dans le porte-étiquette avant de déposer votre envoi à une installation de Postes Canada.</p>  <p>Si vous utilisez des conteneurs en carton fournis par le client, apposez une étiquette de conteneur sur le côté de chaque conteneur. Vous pouvez commander des étiquettes auto-adhésives en ligne à l'adresse <a href="http://postescanada.ca/cal">postescanada.ca/cal</a> en utilisant le formulaire 33-086-732 ou par téléphone au 1 888 550-6333.</p>

#### ÉTIQUETTE DE CONTENEUR DOTÉE D'UN CODE À BARRES

[Visionner la spécification 3655 du code à barres 2D](#)

Les étiquettes doivent être mises à l'essai; le contenu des données du code à barres, la qualité d'impression et l'apparence générale de l'étiquette seront également évalués.

COORDONNATEUR PERL

ACCEPTATION DES COMMANDES

POSTES CANADA

2701 PROMENADE RIVERSIDE – N0520

OTTAWA ON K1A 0B1

### 3.3 Placement de conteneurs ou des articles empilés en rangées irrégulières dans des unités d'expédition

Les unités d'expédition (monoteneurs ou de palettes) servent à regrouper les conteneurs ou les articles empilés en rangées irrégulières qui doivent être mis sur une même *Commande* (Déclaration de dépôt) ou qui doivent être acheminés à la même destination (p. ex. tous les articles de courrier destinés à Vancouver arrivent sur une même palette). Cela réduit la manutention et aide à assurer la livraison à temps.

L'**empilage en rangées irrégulières** est un procédé par lequel le courrier est fixé sur une palette ou un monoteneur. Les palettes ou les monoteneurs servent à transporter, en un seul bloc, le courrier de l'établissement de l'expéditeur à l'une des installations de traitement approuvées de Postes Canada.

ARTICLES EMPILÉS EN RANGÉES IRRÉGULIÈRES	
CATÉGORIE	EXIGENCES
articles surdimensionnés	<ul style="list-style-type: none"> <li>tous les dos (de reliure) doivent être orientés dans le même sens (selon le cas);</li> <li>chaque liasse est placée sous emballage moulant ou sous double cerclage;</li> <li>la hauteur de chaque liasse ne peut dépasser :               <ul style="list-style-type: none"> <li>200 mm (8 pouces) pour le courrier surdimensionné ;</li> </ul> </li> </ul>

### 3.3.1 NIVEAUX DES UNITÉS D'EXPÉDITION

Postes Canada encourage le regroupement des conteneurs dans des monoteneurs ou sur des palettes conformément au Schéma de tri préliminaire national (STPN).

NIVEAUX DE REGROUPEMENT	
<b>Niveau 1 du STPN – Installation de livraison (IL)*</b>	Le logiciel de tri préliminaire déterminera les niveaux de regroupement qui peuvent être créés pour un envoi donné, en fonction du nombre de conteneurs. Les conteneurs placés dans des unités d'expédition doivent satisfaire aux exigences de regroupement énoncées dans le Schéma de tri préliminaire national (STPN). Le niveau de regroupement variera en fonction de la destination du conteneur. <b>REMARQUE :</b> Si les conteneurs ne sont pas regroupés dans des unités d'expédition selon le STPN, l'étiquette de l'unité d'expédition doit alors indiquer que ceux-ci contiennent du courrier résiduaire
<b>Niveau 2 du STPN – Centre de regroupement de courrier urbain</b>	
<b>Niveau 3 du STPN – Centre de desserte postale (CDP)</b>	
<b>Niveau 4 du STPN – Centre de regroupement du courrier d'acheminement (CRCA)</b>	
<b>Courrier résiduaire</b>	

- \* Une exception s'applique aux conteneurs préparés dans un monoteneur de niveau 1 (IL). Ces conteneurs peuvent être emboîtés et déposés sans couvercle. Nous recommandons de couvrir les monoteneurs pleins avec du carton pour protéger la charge.

Le logiciel commence par créer toutes les unités d'expédition possibles d'IL. Ensuite :

- s'il ne reste pas suffisamment de conteneurs pour remplir complètement une unité d'expédition par installation de livraison (IL), il créera toutes les unités d'expédition possibles pour les centres de regroupement de courrier urbain ou CDP
  - s'il ne reste pas suffisamment de conteneurs pour remplir complètement des unités d'expédition pour les centres de regroupement de courrier urbain ou CDP, il créera toutes les unités d'expédition possibles pour les regroupements par CRCA
    - pour tous les conteneurs restants qui ne peuvent être regroupés à aucun niveau du STPN, il créera des unités d'expédition pour courrier résiduaire.

### 3.3.2 REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION

TYPE D'UNITÉ D'EXPÉDITION	EXIGENCES DE REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION		
	DESTINATION	MINIMUM	MAXIMUM
<b>Palette</b>	Tous (lors de l'utilisation des conteneurs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats, ou</li> <li>• 500 mm (excluant la hauteur de la palette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>• 32 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• 1,5 m (incluant la hauteur de la palette)</li> </ul>
	Courrier empilé en rangées irrégulières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour locale - hauteur 150 mm - une rangée ou poids 90 kg</li> <li>• pour acheminement - hauteur 300 mm ou poids 180 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hauteur: 1,5 m</li> <li>• poids: 900 kg (la palette de Postes Canada pèse 9 kg)</li> </ul>
<b>Monoteneur</b>	Courrier expédié à l'intérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• l'empilage en rangées irrégulières - au moins 50 % de la hauteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP) (40 conteneur à lettres et à grands objet plats avec couverture), ou</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur</li> <li>• l'empilage en rangées irrégulières - hauteur : 1,115 m poids : 900 kg</li> </ul>
	Courrier expédié à l'extérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou</li> <li>• 18 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• l'empilage en rangées irrégulières - 75 % de la hauteur</li> </ul>	

### 3.3.3 FIXATION DES PALETTES

#### PALETTES

Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides. Afin de préserver l'intégrité de votre envoi, assurez-vous :

- de recouvrir la palette et son chargement de trois couches de film étirable, ou
- de fixer la charge au moyen de courroies croisées.

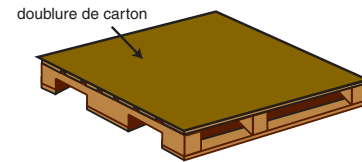
Si des palettes en plastique sont utilisées, nous recommandons de maintenir les conteneurs sur le fond de la palette en enserrant le tout par quatre sangles de serrage. Les courroies métalliques ne sont pas permises.



### 3.3.4 FIXATION DES PALETTES OU MONOTENEURS POUR L'EMPILAGE EN RANGÉES IRRÉGULIÈRES

#### PALETTES

Placez une palette le côté droit vers le haut et insérez une doublure de carton convenable dans le fond pour boucher les ouvertures.



#### CRÉATION DE RANGÉES SUR LES PALETTES OU DANS LES MONOTENEURS

Sur la première rangée, disposez les liasses de courrier dans le sens de la longueur par rapport à la longueur de la palette ou du monoteneur. La palette entière doit être couverte de liasses de courrier. Le centre de la palette ne doit pas être vide. Sur la deuxième rangée, disposez les liasses de courrier dans le sens de la longueur par rapport à la largeur de la palette ou du monoteneur.

Continuez à alterner l'agencement des liasses à chaque rangée et à faire en sorte que la surface des liasses soit uniforme afin de protéger la stabilité de la charge au cours de la manutention.

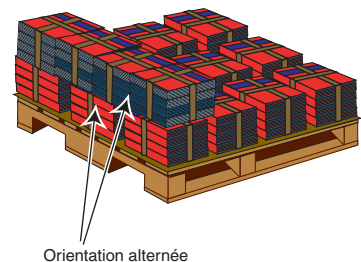
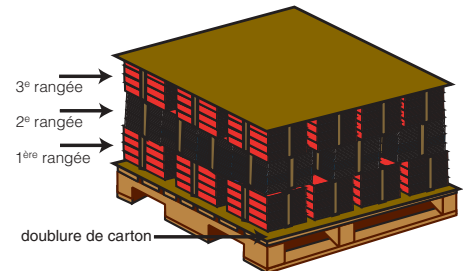
- continuez à ajouter des rangées de liasses jusqu'à ce qu'elles atteignent au moins 150 mm (local)\* ou 300 mm (acheminement), sans inclure la palette;
- Les palettes dont la charge dépasse 500 mm de hauteur doivent avoir une doublure de carton au centre pour consolider la charge au cours du transport de la palette. Si un chargement ne mesure que 500 mm, il devrait être assez stable et il n'est pas nécessaire d'insérer une doublure au centre. Lorsque vous utilisez une doublure de carton, orientez les liasses sous la doublure et au-dessus de la doublure dans le même sens plutôt que de les orienter dans le sens opposé.

\* Lorsque la livraison et le dépôt sont complétés dans la même province.

Les empilages de niveau 2 doivent avoir une doublure de carton entre chaque installation de livraison.

Lorsqu'on empile du courrier avec dos en rangées irrégulières, on doit placer des doublures en carton au début de chaque nouvelle rangée pour assurer la stabilité de la charge, peu importe si des palettes ou des monoteneurs sont utilisés. Alternez l'orientation des dos pour chaque rangée, en d'autres mots, tournez les livres de 180 degrés plutôt que de 90 degrés comme pour les autres types de courrier.

Continuez à ajouter des rangées jusqu'à ce qu'elles atteignent la hauteur maximale ou le poids maximal, selon la première éventualité. Pour le chargement d'une palette, la hauteur comprenant la base et le couvercle de la palette est de 1,5 m. Le couvercle de palette devrait être fait de bois (mais un papier solide ou un carton) sont aussi acceptables).

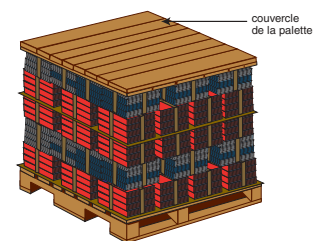


Orientation alternée

#### FIXATION DES PALETTES

Cependant, il faut couvrir les palettes remplies en plaçant un couvercle de palette sur le dessus de la charge.

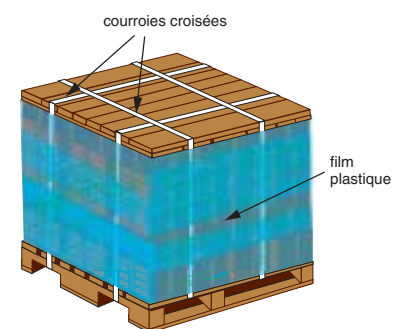
Les monoteneurs sont conçus de sorte qu'il ne soit pas nécessaire de sécuriser davantage leur contenu lorsqu'ils sont empilés correctement en rangées irrégulières.



Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides. Afin de préserver l'intégrité de votre envoi, assurez-vous :

- Entourez la charge de trois épaisseurs de film plastique afin de fixer solidement les palettes du haut et du bas de manière à ce qu'elles consolident la charge et qu'elles empêchent le courrier de bouger.
- Les courroies en métal ne sont pas permises

Lorsque les articles de courrier sont de forme irrégulière ou ont un fini lustré et risquent de glisser, vous devez également appliquer quatre courroies croisées pour entourer le couvercle de palette et la partie inférieure de la palette afin de bien sécuriser la charge. Pour tous les autres envois, les quatre courroies croisées sont facultatives, mais il est fortement recommandé de les utiliser pour sécuriser davantage la charge.






### 3.3.5 ÉTIQUETAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION

Tous les palettes et monoteneurs doivent être étiquetés. Les étiquettes générées par le logiciel PERL peuvent être dotées d'un code à barres 2D facultatif. Cela permettra de veiller à ce que votre courrier soit acheminé à la bonne installation du réseau de Postes Canada. Nous recommandons que le numéro de la *Commande (Déclaration de dépôt)* soit inscrit sur l'étiquette.

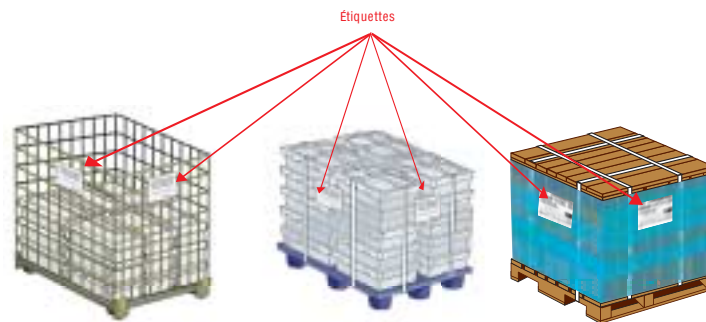
#### SPÉCIFICATION D'ÉTIQUETTES

Les étiquettes doivent être blanches et satisfaire aux exigences suivantes :

- mesurer 216 mm de hauteur sur 279 mm de largeur (8,5 po sur 11 po) en format vertical ou en format horizontal. Les étiquettes peuvent également être préparées en format vertical et mesurer 216 mm x 355 mm (8,5 po sur 14 po);
- être imprimées dans un lettrage en noir dont la taille de la police doit être suffisamment grande pour couvrir toute l'étiquette;
- afficher de façon visible le nom de l'installation (qui doit ressortir par rapport aux autres renseignements);
- être visible sur deux côtés de la palette ou du monoteneur.

Renseignements sur l'acheminement	Exemples d'un code à barres 2D facultatif
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom du service (Courrier personnalisé/Personalized Mail, Courrier personnalisé extradimensionnelle/Dimensional Personalized Mail ou Poste-publications/Publications Mail);</li> <li>• l'option de service (Manutention spéciale/Special Handling);</li> <li>• les renseignements suivants sur l'acheminement tirés du Schéma de tri préliminaire national (STPN) (sur toutes les palettes et tous les conteneurs à l'exception des palettes ou conteneurs de courrier résiduaire) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ le Code postal de l'installation de dépôt de Postes Canada (p. ex. KOA 9Z0);</li> <li>▸ le nom de l'installation (p. ex. OTTAWA);</li> <li>▸ la province, sous forme abrégée (p. ex. ON); et l'indication de l'acheminement (p. ex. CDP).</li> </ul> </li> </ul> <p>Les étiquettes pour monoteneur ou palette et tout étiquette générée par logiciel PERL de courrier résiduaire doivent contenir le nom de l'installation de dépôt et les mots « Courrier résiduaire ».</p>	

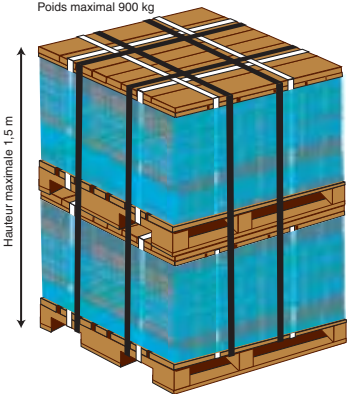
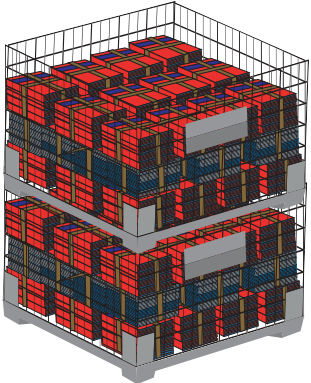
#### Chaque palette ou monoteneur doivent être dotés de deux étiquettes



Pour les clients qui désirent inclure d'autres directives internes sur le conteneur, ils sont encouragés à utiliser une étiquette de couleur autre que blanc.

### 3.3.6 EMPILAGE EN RANGÉES DES PALETTES

Plusieurs palettes voyageant à la même destination (selon le Schéma de tri préliminaire national [STPN]) peuvent être empilées ensemble pourvu qu'elles sont fixées ensemble à l'aide de courroies. L'empilage en rangées des palettes au cours de l'entreposage et du transport permet d'utiliser l'espace de l'entrepôt de façon plus efficace. Exemple : Supposons qu'il y a deux palettes, l'une est destinée à la succursale de Vanier et l'autre, au poste de facteurs de Merivale. Ces deux palettes peuvent être fixées ensemble à l'aide de sangles aux fins d'acheminement à Ottawa (regroupement du courrier urbain).

PALETTE	MONOTENEUR
Les palettes empilées ne peuvent mesurer plus de 1,5 m de haut ou peser plus de 900 kg.	Contrairement aux palettes empilées en deux rangées, chacun des monoteneurs superposés ne doit pas dépasser le poids maximal de 900 kg, donc le poids combiné peut atteindre 1 800 kg.
 <p>Poids maximal 900 kg</p> <p>Hauteur maximale 1,5 m</p>	



## CRÉATION D'UNE COMMANDE

Le module « Création d'une commande » vous fournit des renseignements dont vous aurez besoin avant de déposer votre courrier. Il comprend entre autres les exigences relatives à la remise d'un échantillon, aux documents requis, aux dépôts partiels et au calcul de poids moyen pondéré au moment de créer une *Commande*.

### 1 REMISE D'UN ÉCHANTILLON

Le client doit remettre un échantillon représentatif de chaque article ayant des caractéristiques physiques différentes (poids, dimensions) aux fins d'examen au moment du dépôt.

Les clients sont encouragés à faire vérifier la conformité de leurs articles avant de les déposer en communiquant avec un représentant du Réseau de service aux entreprises (RSE) au 1 866 757-5480.

### 2 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 renseignement aux suppléments, consultez le module "Tarification" à [postescanada.ca/cppcguides](http://postescanada.ca/cppcguides).

Il est obligatoire d'utiliser les OEE pour préparer et transmettre les *Commande (Déclaration de dépôt)*.

Le courrier mécanisable peut être inclus sur la même *Commande (Déclaration de dépôt)* que les articles devant faire l'objet d'une manutention spéciale.

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.

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

Vous pouvez utiliser la version en ligne des OEE ou encore la version 2.0. La version 2.0 des OEE peut être téléchargée pour préparer et transmettre les *Commandes (Déclarations de dépôt)*.

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

##### 2.1.1 SOMMAIRE DE DÉPÔT ET DÉTAILS DE L'ENVOI

Le Sommaire de dépôt comporte des renseignements généraux au sujet du client et du logiciel de tri préliminaire utilisé pour l'envoi. Le document Détails sur le dépôt comprend une analyse détaillée des renseignements sur la préparation et le tri préliminaire du courrier.

Postes Canada et les fournisseurs du PERL (Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel) ont créé une fonction d'importation de fichiers, le programme d'importation du plan de dépôt du courrier prétrié, qui réduit le nombre de données que les clients doivent saisir lorsqu'ils préparent les *Commandes (Déclarations de dépôt)*.

Cette fonction permet aux clients d'importer leurs plans de dépôt directement dans les Outils électroniques d'expédition (OEE) à l'aide de la version 2.0 et de la version en ligne des OEE. Le logiciel PERL générera également une copie papier des rapports Sommaire de dépôt et des Détails sur le dépôt, qui ne seront requis que sur demande de Postes Canada.

Consultez le site [postescanada.ca/logicieltripreliminaire](http://postescanada.ca/logicieltripreliminaire) pour obtenir une liste des fournisseurs de logiciels de tri préliminaire reconnus.

Les renseignements sur la façon de créer un fichier d'importation de courrier mécanisable (facultatif) sont disponibles à [postescanada.ca/oe](http://postescanada.ca/oe).

## 2.1.2 DÉPÔTS PARTIELS

Si un envoi est déposé sur plus d'un dépôt :

- le client doit sélectionner l'option « **Envoi partiel** » s'il utilise les OEE ou cocher la case pertinente sur la *Commande (Déclaration de dépôt)* préparée manuellement;
- le montant total de l'envoi doit être inscrit sur la *Commande* pour la totalité du dépôt qui accompagne la première partie de l'envoi. Le client sera facturé pour l'envoi total indiqué sur la *Commande*;
- la *Commande*, ainsi qu'un échantillon représentatif de chaque article doivent être déposés avec le premier envoi partiel;
- chaque dépôt partiel subséquent doit être accompagné par une copie de la *Commande* pour le lieu de dépôt déclaré sur la *Commande*;
- chaque dépôt doit satisfaire à l'exigence relative au volume minimal de 400 articles pour le courrier mécanisables ou de 1 000 articles pour le courrier nécessitant une manutention spéciale;
- tous les dépôts partiels pour une *Commande* doivent être déposés au complet au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la date du premier dépôt.

## 2.1.3 POIDS MOYEN PONDÉRÉ

Un envoi peut être composé d'articles de divers poids (y compris des articles dont le poids est supérieur ou inférieur au poids de base). Dans de tels cas, vous pouvez inscrire l'information sur la *Commande (Déclaration de dépôt)* en utilisant le poids moyen pondéré par article.

Les poids moyens pondérés peuvent être calculés par la version 2.0 des OEE ou saisis manuellement sur la *Commande* pour les catégories de poids suivantes :

Catégories	DIMENSION / ARTICLE	Catégories de Poids	
<b>Courrier mécanisable</b>	Standard	Jusqu'à 50 g	s.o.
	Surdimensionnés	jusqu'à 500 g	s.o.
<b>Manutention spéciale</b>	Standard	Jusqu'à 50 g	Plus de 50 g jusqu'à 100 g
	Surdimensionnés	jusqu'à 500 g	Plus de 500 g jusqu'à 1,36 kg
	Extradimensionnel	jusqu'à 500 g	Plus de 500 g jusqu'à 1,36 kg

Lorsque vous saisissez les poids individuels dans la version 2.0 des OEE, l'application détermine les échelles de poids qui conviennent. Une ligne de la *Commande* est créée pour chaque échelle de poids, indiquant la quantité adéquate et le poids moyen. La *Commande* indique à la fois le poids réel et le poids moyen calculé. Vous avez toujours la possibilité de saisir un poids moyen.

**Exemple :** Un client dépose un envoi de 5 000 articles standard nécessitant une manutention spéciale. Le poids des articles diffère, certains pesant plus de 50 g et d'autres pesant moins. Dans cet exemple, il faut effectuer deux calculs du poids moyen, puis inscrire séparément le résultat sur la *Commande* aux fins d'établissement du tarif : soit un calcul pour la partie de l'envoi pesant moins de 50 g et un autre pour la partie pesant plus de 50 g.

### Calcul du poids moyen pondéré – moins de 50 g

MANUTENTION SPÉCIALE	A	B	C	D
	NUMBRE D'ARTICLES	POIDS PAR ARTICLE	POIDS TOTAL	TOTAL (C) DIVISÉ PAR LE TOTAL (A) = POIDS MOYEN PONDÉRÉ
	1 500	30 g	45 000 g	
	500	45 g	22 500 g	
<b>Total</b>	<b>2 000</b>		<b>67 500 g</b>	<b>33,8 g</b>

### Calcul du poids moyen pondéré – plus de 50 g

MANUTENTION SPÉCIALE	A	B	C	D
	NUMBRE D'ARTICLES	POIDS PAR ARTICLE	POIDS TOTAL	TOTAL (C) DIVISÉ PAR LE TOTAL (A) = POIDS MOYEN PONDÉRÉ
	1 000	55 g	55 000 g	
	2 000	60 g	120 000 g	
<b>Total</b>	<b>3 000</b>		<b>175 000 g</b>	<b>58,3 g</b>

# DÉPÔT

Le module « Dépôt » fournit des renseignements sur les documents dont vous aurez besoin au moment du dépôt. Cette section vous aidera à veiller à ce que votre courrier soit déposé à un emplacement qui est bien équipé et capable de traiter votre courrier à temps.

## 1 DÉPÔT DU COURRIER

Les articles doivent être déposés conformément aux exigences de la convention et de sa documentation à l'appui.

Si des articles 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.

## 2 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.

### 2.1 Types d'emplacements pour le dépôt

La capacité de nos emplacements de dépôt du courrier commercial a été évaluée pour veiller à ce que ces derniers soient bien équipés et capables de traiter votre courrier efficacement et en temps opportun. Les différents types de produits et les volumes maximums acceptables pour chacun de ses emplacements sont définis dans les types d'emplacements pour le dépôt suivants :

EMPLACEMENT	DÉFINITION
<b>Unités de vérification du courrier reçu (UVCR)</b>	Acceptent tous les produits et tous les volumes à l'exception du courrier mécanisable (c.-à-d. le courrier préparé selon les exigences du courrier mécanisable). Certains UVCRs ne peuvent accepter tous les types de courrier mécanisable.
<b>Centres de dépôt commerciaux (CDC)</b>	des installations qui sont conçues et équipées pour accepter, vérifier et traiter des envois commerciaux à l'exception du service Poste-publications mécanisable (les clients seront redirigés à l'UVCR le plus près). Les envois commerciaux déposés à un CDC continueront d'être traités à un établissement de traitement du courrier de Postes Canada. Les clients qui excèdent ces volumes de courrier seront redirigés à l'UVCR le plus près.
<b>Bureaux de poste de la Société</b>	Acceptent tous les produits commerciaux à l'exception du service Poste-publications mécanisable. Ces emplacements peuvent accepter jusqu'à l'équivalent de 5 conteneurs. Les clients qui excèdent ces volumes de courrier seront redirigés au CDC ou à l'UVCR le plus près.
<b>Installations de livraison</b>	Acceptent tous les articles Courrier de quartier <sup>MC</sup> pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison).

## 2.2 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](https://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.

## PAIEMENT DES DÉPÔTS

### 1 APPLICATION

La présente section, *Paiement des dépôts*, s'applique aux produits et services suivants : Courrier personnalisé de Postes Canada<sup>MC</sup>, Correspondance-réponse d'affaires<sup>MC</sup>, Poste-lettres à tarifs préférentiels<sup>MC</sup>, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels<sup>MC</sup>, Ciblage par code postal, Poste-publications<sup>MC</sup> et Courrier de quartier de Postes Canada<sup>MC</sup>.

### 2 MODES DE PAIEMENT

Les options de paiement décrites ci-dessous sont acceptées par Postes Canada, cependant elles ne sont pas toutes acceptées à toutes les installations de Postes Canada.

#### 2.1 Emploi d'un compte

##### 2.1.1 SERVICES COURRIER PERSONNALISÉ, POSTE-LETTRES À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, POSTE AUX LETTRES INTERNATIONALE À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, CIBLAGE PAR CODE POSTAL, POSTE-PUBLICATIONS ET COURRIER DE QUARTIER

- Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées peut sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement si le dépôt doit être facturé à son compte et pour que les conditions de crédit puissent s'appliquer. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.
- Si le client n'est pas admissible au crédit, il doit verser la totalité du paiement au moment du dépôt, sinon l'envoi ne sera pas accepté. Voir la [section 4 "Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit"](#) pour connaître les détails.

##### 2.1.2 CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

Le client doit utiliser un compte pour accéder aux services Correspondance-réponse d'affaires et effectuer les paiements pour les articles de la CRA. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.

### 3 CONDITIONS DE CRÉDIT PRÉAUTORISÉES - COMPTE

#### 3.1 Emploi d'un compte

Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées peut sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement si le dépôt doit être facturé à son compte et pour que les conditions de crédit puissent s'appliquer, ou si les services Correspondance-réponse d'affaires sont utilisés. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de la Société, le paiement devra être versé net dans les 15 jours suivant la date de la facture.

#### 3.2 Facture

Pour les services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier, si le mode de paiement sur compte a été sélectionné, Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais qui seront portés à son compte. Les frais inscrits sur la facture représentent les *Commandes (Déclarations de dépôt)* et les dépôts que le client a soumis à Postes Canada sauf dans les cas suivants :

- Les clients qui auront choisi de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture; cependant, Postes Canada fournira les détails des opérations sur carte de crédit au moyen de *postel*<sup>MC</sup>. Consultez le site [postescanada.ca/postel](http://postescanada.ca/postel) pour vous inscrire à *postel* ou pour vous renseigner davantage sur ce service. Pour obtenir des renseignements sur le mode de paiement par carte de crédit, voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#).
- Les *Commandes (Déclarations de dépôt)* manuelles pour les articles Courrier de quartier présentées aux bureaux de poste et aux postes de facteur (autorisés à traiter les articles Courrier de quartier) ne paraissent pas sur la facture.
- Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements.

**Pour le service Correspondance-réponse d'affaires**, Postes Canada fournira aux clients du service Correspondance-réponse d'affaires une facture qui résume les frais portés à leur compte. Les frais inscrits sur la facture représentent soit les frais annuels et/ou un sommaire des articles Correspondance-réponse d'affaires retournés au client. Les gros destinataires d'envois Correspondance-réponse d'affaires pourront recevoir leurs factures chaque semaine. Pour y être admissibles, les clients doivent recevoir plus de 35 000 articles Correspondance-réponse d'affaires par année.

Pour vous inscrire à la facturation hebdomadaire, veuillez contacter le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

**Pour tous les services**, le client devrait aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours suivant la date indiquée sur la facture, après ce délai on considérera la facture comme acceptée par le client.

Lorsque Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation demandé par (i) le client ou, (ii) une tierce partie au nom du client dans les délais indiqués ci-dessus, Postes Canada se réserve le droit de facturer le client pour un rajustement et/ou un frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale ou sur la *Commande*).

Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion la demande d'un remboursement ou d'un crédit pour toute *Commande* lorsque la demande parvient d'un tiers autre que le payeur.

### 3.3 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit:

- le paiement par prélèvement automatique;
- le paiement préautorisé par carte de crédit, avec l'approbation de Postes Canada;
- le paiement en ligne (voir la [section 3.6](#));
- le paiement par chèque ou mandat-poste.

Le client qui veut s'inscrire au paiement préautorisé ou au paiement en ligne doit soumettre une demande dûment remplie qu'il est possible d'obtenir à l'adresse [postescanada.ca/fdc](http://postescanada.ca/fdc) ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Les chèques ou les mandats-poste doivent être libellés à l'ordre de la « SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES », indiquer le numéro de client de Postes Canada et être accompagnés du talon de paiement. Le paiement doit être envoyé à l'adresse suivante:

TRAITEMENT DES PAIEMENTS  
POSTES CANADA  
2701 PROMENADE RIVERSIDE  
OTTAWA ON K1A 1L7

Le client doit prévoir trois jours ouvrables pour le traitement de son paiement.

### 3.4 Soldes en souffrance et frais d'administration

#### 3.4.1 PAIEMENT EN RETARD

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Le supplément pour paiement en retard sera calculé au taux de 1,5 % par mois (soit 18 % par année). Postes Canada peut modifier le montant de ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

Postes Canada peut décider de recouvrer tout montant en souffrance à même les sommes que vous payez autrement à Postes Canada ou que celle-ci vous devrait, et de traiter prioritairement ce montant en souffrance comme une créance douteuse. Ce droit de compensation s'ajoute à tous les autres droits et recours à la disposition de Postes Canada et ne restreint nullement la capacité de Postes Canada de les exercer.

Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte du client.

#### 3.4.2 FRAIS D'ADMINISTRATION

**Paiements retournés** : Des frais administratifs seront perçus pour tout paiement refusé, quelle qu'en soit la raison, y compris un paiement retourné pour insuffisance de provision. Le client doit rembourser à Postes Canada tous les frais, y compris les honoraires juridiques et les frais bancaires, engagés par celle-ci pour le recouvrement de paiements en retard ou de factures impayées.

**Copies des documents** : Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements. Les demandes concernant les exemplaires de factures ou d'autres documents [*Commandes (Déclarations de dépôt)*, bordereaux d'expédition, etc.] traitées par l'entremise de notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais additionnels s'appliqueront pour les demandes de documents datés de plus de six mois, et si disponible.

**Corrections** : Les clients désirant que des corrections soient apportées aux *Commandes (Déclarations de dépôt)* ou aux factures, ou les clients transmettant des *Commandes* électroniques invalides ou en retard, lorsque Postes Canada n'est pas responsable, sont assujettis à des frais de service supplémentaires.

Postes Canada se réserve le droit de modifier les frais d'administration, à tout moment et sans préavis. Une liste des frais d'administration est disponible à la demande du client en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

**Enquêtes**: Lorsque Postes Canada est demandé d'enquêter sur des écarts de facturation (entre autres et sans limitation au défaut de garantie de livraison à temps), Postes Canada pourra appliquer un frais additionnel dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale.

### 3.5 Relevé de compte

Le client recevra un relevé de compte mensuel s'il utilise son compte pour le paiement des envois ou pour les services Correspondance-réponse d'affaires. Ce relevé résume chacune des *Commandes* traitées, les rajustements connexes et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

### 3.6 Gestion de mes comptes

La rubrique « Gestion de mes comptes » du site Le Centre d'affaires en ligne (CAL) à l'adresse [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) permet aux clients d'accéder aux renseignements sur leur compte d'une manière pratique et sécuritaire.

- Les clients peuvent accéder aux informations sur leurs comptes en ligne.
- Les clients peuvent vérifier l'état de leurs comptes et effectuer des paiements en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes ».
- Les clients peuvent effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes », sous la rubrique « Gestion de mon profil »

Pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe, les clients peuvent visiter le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou communiquer avec le Groupe de gestion du crédit, en composant le 1 800 267-7651.

## 4 PAIEMENT AU MOMENT DU DÉPÔT – SANS CONDITIONS DE CRÉDIT

Cette section s'applique aux services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier. Pour le service Correspondance-réponse d'affaires, veuillez vous référer à la [section 2.1.2](#) "Correspondance-réponse d'affaires" et à la [section 3](#) "Conditions de crédit préautorisées - compte".

#### 4.1 Aperçu des options de paiement au moment du dépôt

Pour un client sans conditions de crédit préautorisées, le paiement total au moment du dépôt doit être effectué grâce à l'un des modes suivants :

- par chèque commercial certifié (les paiements effectués par chèque commercial non certifié ne sont acceptés qu'avec l'approbation de Postes Canada);
- en argent comptant (dans les bureaux de poste seulement);
- par mandat-poste;
- par carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#). Pour effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit seulement les client peuvent se référer à la [section 3.6 "Gestion de mes comptes"](#);
- par carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- par machine à affranchir (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#).

#### 4.2 Carte de crédit

Les cartes de crédit VISA, MasterCard et American Express peuvent être acceptées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

- lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « carte de crédit » comme mode de paiement; le montant sera imputé à la carte de crédit au moment du dépôt;
- conformément au *Guide des postes du Canada* ou à d'autres documents publiés par Postes Canada et d'application générale pour les clients de Postes Canada, compte tenu des modifications successives.

- REMARQUE 1:** Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- 2:** À l'exception du client inscrit au paiement préautorisé par carte de crédit, les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour le paiement de factures ou pour le règlement de soldes de comptes.
- 3:** Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

#### 4.3 Machine à affranchir

Le paiement par empreinte d'affranchissement est un mode de paiement qui n'est accepté que pour les services suivants :

- ▶ Courrier personnalisé (courrier standard mécanisable 50 g et standard manutention spéciale jusqu'à 100 g - excluant Courrier personnalisé extradimensionnelle);
- ▶ Poste-lettres standard;
- ▶ Autres produits de la Poste-lettres (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste-lettres à tarifs préférentiels (standard jusqu'à 50 g et surdimensionnés jusqu'à 100 g);
- ▶ Poste aux lettres – États-Unis standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres - États-Unis (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste aux lettres du régime international standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres du régime international (non standard et surdimensionnés).

- REMARQUE 1:** Le paiement par empreinte de machine à affranchir sur l'article ne peut pas être utilisé dans le cas d'articles des services Poste-publications, Poste aux lettres internationales à tarifs préférentiels ou Courrier de quartier.
- 2:** L'option Renvoi à l'expéditeur n'est pas offerte si le paiement s'effectue par machine à affranchir.

Le client peut choisir le mode de paiement « MACHINE À AFFRANCHIR » pour les articles admissibles de la façon en apposant sur chaque article une empreinte d'affranchissement suffisante pour payer le tarif de l'envoi.

<b>Courrier personnalisé</b>	Il faut seulement indiquer le mois et l'année (le jour n'est pas requis), soit six caractères numériques dans le format suivant : AAAA.MM. Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.
<b>Poste-lettres à tarifs préférentiels</b>	Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.

- REMARQUE :** Pour obtenir des renseignements sur l'empreinte d'affranchissement, référez le *Guide des postes du Canada* à « Paiement des dépôts » à la [section 2.2 « Empreintes d'affranchissement »](#). Voir la [section 5 "Preuve de paiement et vignette postale"](#) pour plus de renseignements.

## 5 PREUVE DE PAIEMENT ET VIGNETTE POSTALE

Pour tous les modes de paiement, exception faite des empreintes de machine à affranchir, les articles Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Correspondance-réponse d'affaires doivent porter la vignette postale sur le côté adressé de chaque article. Le paiement par machine à affranchir désigne les paiements effectués au moyen d'une empreinte de machine à affranchir qui est apposée sur chaque article de courrier admissible au paiement par affranchissement (voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#)).

Dans le cas du service Poste-publications, il est nécessaire d'utiliser comme preuve de paiement une vignette postale ou les « Renseignements d'identification de base » pertinents.

Une vignette postale ne peut être utilisée pour les articles Courrier de quartier (voir la [section 1.1.3.1 "Aucune vignette postale"](#)).

- REMARQUE 1:** Il est possible d'obtenir les illustrations prêtes à photographier pour les vignettes postales auprès d'un représentant de Postes Canada ou en les téléchargeant depuis le site [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes).
- 2:** En ce qui concerne la Correspondance-réponse d'affaires, le client peut obtenir les illustrations prêtes à photographier à l'adresse [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) par l'intermédiaire de l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires, lequel comprend les vignettes postales.

## 6 UTILISATEURS AUTORISÉS

Le client peut donner à un tiers l'autorisation d'utiliser son numéro de convention ou de client. Reportez-vous au *Formulaire d'activation d'une convention* et aux [section 1 "Définitions"](#) et [section 9 "Utilisateurs autorisés \(exclut le service Correspondance-réponse d'affairesMC\)"](#) des Conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut aussi expliquer au client quelles conditions régissent cette autorisation et qui peut être admissible à titre d'utilisateur autorisé.

**REMARQUE :** Pour le service Correspondance-réponse d'affaires : l'accès est interdit aux utilisateurs autorisés.



## CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS QUI DÉTIENNENT UNE CONVENTION À COMMANDES

Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison. Les parties souhaitent établir les modalités régissant l'offre de ces produits et services par Postes Canada ainsi que l'utilisation de ceux-ci par le client. Conformément aux obligations mutuelles précisées dans la présente convention, les parties s'entendent sur les éléments ci-après.

### 1 DÉFINITIONS

#### 1.1

« **Année de Convention** » correspond aux 12 mois civils consécutifs séparant deux dates anniversaires.

#### 1.2

« **Article** », parfois appelé envoi, correspond à un article unique ou à un objet de correspondance, préparé et posté à l'aide d'un produit ou service conformément à la présente convention.

#### 1.3

« **Articles fragiles** » correspond aux articles fragiles en raison de leur nature même, tels que, sans toutefois s'y limiter, le verre encadré, les miroirs, les articles de cristal, les articles de céramique, la poterie et la porcelaine, les articles périssables ou les articles devant être réfrigérés ou conservés à température contrôlée pendant le transport.

#### 1.4

« **Convention** » correspond au sens donné à la [section 13](#).

#### 1.5

« **Durée** » correspond à la période fixée dans le *Guide du client* pour chaque produit ou service.

#### 1.6

« **Filiale** » correspond à la filiale d'une personne morale telle qu'elle est définie dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

#### 1.7

« **Groupe** » correspond à l'ensemble des personnes morales telles qu'elles sont définies dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

#### 1.8

« **Guide du client** » correspond au document du même nom publié par Postes Canada pour chacun des produits et services, et pouvant être modifié de temps à autre.

#### 1.9

« **Jour ouvrable** » correspond aux jours autres que le samedi, le dimanche, les congés fériés et toute autre journée habituellement considérée comme un congé par Postes Canada.

#### 1.10

« **Logiciel d'expédition conçu par le Client/logiciel d'expédition par tierce partie** », correspond à un logiciel approuvé par Postes Canada, permettant la préparation automatisée des documents d'expédition, y compris les étiquettes, et comprenant d'autres options qui facilitent l'expédition avec Postes Canada. Une description plus détaillée est disponible à l'adresse [postescanada.ca/eLink](http://postescanada.ca/eLink).

#### 1.11

« **Objets électroniques** » correspond à des appareils électroniques ou à leurs mécanismes, à leur mémoire et à tous les appareils auxiliaires ou de stockage des données connexes, y compris, sans toutefois s'y limiter, les ordinateurs, les téléviseurs, les tablettes, les téléphones cellulaires, l'équipement audio, les dispositifs d'enregistrement des médias, les appareils photo, les caméscopes, les systèmes de localisation GPS et l'équipement audio pour les voitures.

#### 1.12

« **Outils électroniques d'expédition (OEE)** » correspond au logiciel offert (sous licence) par Postes Canada ou à un logiciel d'expédition par tierce partie approuvé par Postes Canada, qui permet la préparation automatisée de documents d'expédition y compris les étiquettes, offre d'autres caractéristiques qui simplifient l'expédition d'envois par Postes Canada et est décrit en détail sur le site [postescanada.ca/cpo/mc/business/tools/est.jsf](http://postescanada.ca/cpo/mc/business/tools/est.jsf).

#### 1.13

« **Produits et services** » correspond aux produits et services vendus sauf les services **Priorité<sup>MC</sup> Mondial**, tels qu'ils sont décrits dans le *Guide des postes du Canada* ou toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients commerciaux en général, y compris le *Guide du client* applicable.

#### 1.14

« **Tarifs publiés applicables** » correspond, dans le cas de chaque produit et service, aux tarifs applicables comprenant les frais ou suppléments établis par Postes Canada sans inclure les pourcentages de réduction applicables et entrant en vigueur au moment du dépôt, tels qu'ils sont publiés ou rendus disponibles par Postes Canada en vue d'une application générale à ses clients et modifiés de temps à autre.

### 1.15

« **Utilisateur autorisé** » correspond à une personne désignée par le client et approuvée par Postes Canada pour avoir accès aux produits et services offerts aux termes de la présente convention. Sauf disposition contraire de ladite convention, l'utilisateur autorisé détient un accès illimité aux produits et services offerts en vertu de la présente convention.

### 1.16

La signification des **autres termes** qui ne sont pas définis précisément dans la présente convention provient du *Guide du client* applicable, du *Guide des postes du Canada* ou de toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients de façon générale.

## 2 OBLIGATIONS DE POSTES CANADA

### 2.1

Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés en vertu de la présente Convention, conformément aux normes de livraison applicables établies dans le *Guide du client* ou à l'adresse [postescanada.ca/normesdelivraison](http://postescanada.ca/normesdelivraison) et s'appliquant de façon générale aux clients de Postes Canada, lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre. À moins d'être expressément énoncées dans la présente Convention, les normes de livraison établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

### 2.2

Postes Canada convient de fournir ou de rendre accessible au client, et ce dès l'exécution de la présente convention, le *Guide des postes du Canada* ou toute autre documentation publiée par Postes Canada, y compris le *Guide du client* applicable à un produit ou service donné s'appliquant aux clients de façon générale et toute modification qui peut leur être apportée dans les versions ultérieures.

## 3 OBLIGATIONS DU CLIENT

### 3.1

Le client convient de préparer et de déposer les articles conformément à la présente convention.

### 3.2

Le client convient d'acheter les produits et services selon les tarifs publiés applicables stipulés dans la *Grille tarifaire* qui sont assujettis aux pourcentages de réduction applicables ainsi que tous les frais, droits supplémentaires et taxes applicables. Les tarifs publiés applicables demandés peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux suppléments et aux taxes applicables.

### 3.3

Le client convient de payer pour les produits et services qu'il a achetés en utilisant les modes de paiement indiqués dans le *Guide du client* applicable.

### 3.4

Le client convient de respecter le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services selon les précisions, le cas échéant, de la présente convention.

### 3.5

Si la convention applicable à un produit ou service le précise, le client doit annexer une commande électronique, dans le format approuvé ou indiqué par Postes Canada, à chaque dépôt.

### 3.6

#### Utilisation des marques et obligation d'indemnisation

Sauf stipulations contraires expressément ci-énoncées, ni l'une ni l'autre des parties n'utilisera des marques de commerce, des désignations commerciales, des marques officielles ou des éléments, quels qu'ils soient, assujettis à des droits d'auteur appartenant à l'autre (« les Marques ») sans y avoir été autorisée au préalable par écrit. Rien dans la présente Convention ne sera interprété comme la cession ou l'octroi d'un droit, d'un titre ou d'un intérêt quelconque relatif aux Marques. Le Client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des Marques et qu'il a le pouvoir d'accorder à Postes Canada et à son représentant désigné le droit d'utiliser ces Marques pour s'acquitter de ses obligations aux termes de la Convention. Toute utilisation par le Client de la propriété intellectuelle de Postes Canada ou de la propriété intellectuelle d'une tierce partie utilisée sous licence par Postes Canada, notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de tous les logotypes et de toutes les appellations commerciales de Postes Canada, devra avoir été préalablement autorisée par écrit par Postes Canada.

Le Client s'engage formellement à indemniser Postes Canada de toutes réclamations et demandes de même que de tout préjudice et dommage que Postes Canada et son représentant désigné pourraient subir à la suite de l'utilisation des illustrations et maquettes (y compris des Marques) qu'il leur aura fournies ou qui leur auront été fournies au nom du Client, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec ces illustrations et maquettes.

### 3.7

#### Vignette Postale Personnalisée

##### Utilisation des images

L'image que vous avez soumise doit convenir à un public familial.

L'image ne peut contenir des marques de commerce, des désignations commerciales, des marques officielles ou des droits d'auteur, quels qu'ils soient, appartenant à l'autre partie (« les Marques ») sans y avoir été autorisés au préalable par écrit. Le client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des Marques et qu'il a le pouvoir d'accorder à Postes Canada et à ses agents le droit d'utiliser ces Marques pour s'acquitter de leurs obligations.

Le client s'engage à indemniser Postes Canada pour toutes les réclamations, les demandes, les pertes et les dommages que Postes Canada et ses agents pourraient subir à la suite de l'utilisation des illustrations et maquettes (y compris des Marques) qu'il leur aura fournies ou qui leur auront été fournies au nom du client, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec ces illustrations et maquettes.

Dans le cas où une image soumise présente une ou plusieurs personnes, le client déclare et garantit qu'il a la permission d'utiliser l'illustration. Dans le cas d'une image représentant une célébrité ou une image qui semble avoir été prise à l'insu de la personne représentée, on pourrait demander au client de faire parvenir une preuve écrite de la permission (par courriel ou par courrier) d'utilisation de l'image.

Postes Canada se réserve le droit de refuser toute maquette de vignette postale personnalisée proposée, à sa seule discrétion, qu'elle juge inacceptable pour quelque raison que ce soit.

Les articles avec la vignette postale personnalisée ne sont pas considérés comme port payé et doivent être déposés avec une Commande (Déclaration de dépôt) à une installation de Postes Canada.

Les motifs des produits du service Vignette postale personnalisée peuvent changer sans préavis.

## **4 PRIVILÈGE EXCLUSIF**

### **4.1**

Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux *règlements* y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la distribution du courrier au Canada. Sans porter préjudice à tout autre droit ou recours que pourrait autrement avoir Postes Canada, il est convenu que Postes Canada peut résilier la convention si le client, ou l'un de ses utilisateurs autorisés, enfreint ce privilège, directement ou indirectement. Si la convention est résiliée pour cause d'infraction au privilège, le client devra verser à Postes Canada, en plus des autres montants dus, une somme égale à la différence entre le montant payé ou à payer pour tous les articles déposés jusqu'à la date de la résiliation et le montant qui aurait dû être payé pour ce volume d'articles, aux tarifs en vigueur non escomptés et payables, en l'absence de cette convention.

## **5 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

### **5.1**

Le Client doit s'assurer que tous les articles satisfont aux exigences établies dans la présente Convention et (sauf en ce qui concerne le service Priorité<sup>MC</sup> Mondial) à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et les *règlements* y afférents ; et pour ce qui est des articles du régime international, à celles de l'Union postale universelle (UPU), de l'exploitant désigné, des administrations postales d'arrivée et des lois des pays de destination, toutes ces exigences pouvant être modifiées de temps à autre. Les articles non conformes aux exigences susmentionnées ne pourront pas être expédiés aux termes de la présente Convention. Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion, tout article qu'elle juge non admissible.

### **5.2**

Les tarifs des articles non approuvés au préalable par Postes Canada et évalués par le client ou au nom de celui-ci peuvent être assujettis à une vérification et à une correction par Postes Canada.

### **5.3**

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 :

- a) renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;
- b) traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- c) être assujettis à un supplément;
- d) refusés;
- e) jugés non distribuables; les articles jugés non distribuables seront détruits en conformité avec la *Loi sur la Société canadienne des postes* et *règlements*.

### **5.4**

Postes Canada peut corriger la commande du client lorsque des renseignements s'avèrent incomplets ou inexacts.

### **5.5**

Postes Canada n'est pas tenue de satisfaire à une norme de livraison quelconque, s'il y a lieu, dans le cas des retards causés par le dépôt d'articles non conformes.

## **6 SUPPLÉMENTS**

### **6.1**

Les articles déposés aux termes de la présente convention peuvent être assujettis à l'un ou plusieurs des suppléments suivants :

- supplément pour non-conformité aux spécifications du courrier ou aux exigences de préparation;
- supplément pour carburant;
- supplément pour tube d'expédition;
- supplément pour article surdimensionné (surd.);
- supplément pour article non emballé;
- supplément pour commande non transmise;
- supplément pour article sans manifeste.

Les détails relatifs à ces suppléments sont donnés dans le *Guide du client* qui s'applique en la matière. Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps en donnant un préavis au client.

## 6.2 Supplément de l'administration postale de destination ou de l'exploitant désigné

Le Client accepte de rembourser à Postes Canada tous les coûts additionnels liés aux droits terminaux notamment, mais sans s'y limiter, pour le courrier en vrac et les frais de réexpédition imposés par l'administration postale de destination ou l'exploitant désigné, comme le stipule la Convention postale universelle.

## 7 DEVICES

### 7.1

Sauf indication contraire, tous les montants indiqués doivent être payés en devises canadiennes.

## 8 VÉRIFICATIONS

### 8.1

Sur demande, le Client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du Client, pendant la durée de la Convention et pour une période de temps raisonnable après la fin ou la résiliation de la présente Convention. Le Client convient de faciliter, pour Postes Canada, l'accès, l'examen et la vérification des dossiers, des bases de données et des renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente Convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même Convention.

## 9 UTILISATEURS AUTORISÉS (EXCLUT LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES<sup>MC</sup>)

Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée être l'intervention du client. La désignation d'utilisateur autorisé est assujéti à l'approbation de Postes Canada. La liste des utilisateurs autorisés figure à un annexe de la présente convention.

Le client peut modifier la liste des utilisateurs autorisés à condition d'avoir obtenu le consentement de Postes Canada.

Tout utilisateur autorisé qui cesse d'être un groupe, une filiale ou un franchisé du client perd son droit de déposer des articles en vertu de la présente convention à la date à laquelle il cesse d'être un groupe, une filiale ou un franchisé du client. Si l'utilisateur autorisé cesse d'être un groupe, une filiale ou un franchisé du client, le client doit en aviser Postes Canada dans un délai de 30 jours civils suivant la date du changement de relation.

Le client est responsable de la conformité de chaque utilisateur autorisé aux termes de la présente convention. Dans le cas où un utilisateur autorisé ne paierait pas certains produits ou services visés par la convention, le client devra acquitter les sommes dues.

## 10 EXPÉDIÉ AU NOM DE

### 10.1

Postes Canada acceptera les articles déposés par une autre partie au nom du client, à condition que le dépôt de ces articles respecte les conditions de la présente convention. Le client exigera que la personne expédiant l'envoi en son nom respecte les dispositions de la convention. Toute initiative de la part de la personne expédiant l'envoi au nom du client est présumée être une initiative du client.

## 11 REVENTE DES SERVICES OU TRANSPORT INTERRÉSEAUX

### 11.1

Le client convient que les produits et services achetés aux termes de la présente convention lui sont destinés à titre d'utilisateur final ou sont destinés à un utilisateur autorisé. À moins que Postes Canada ne le permette de façon formelle, le client s'engage à ne vendre aucun des services ou fournitures reçus de Postes Canada ni à en permettre la revente, et à ne pas utiliser les services offerts aux termes de la présente convention à des fins de transport interréseaux. L'expression « transport interréseaux » désigne tout arrangement aux termes duquel un transporteur a recours aux services d'un autre transporteur pour assurer l'acheminement ininterrompu d'un envoi.

## 12 CESSIION

### 12.1

Le client ne peut céder la convention sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de Postes Canada. Toute présumée cession effectuée sans avoir obtenu un tel consentement sera considérée comme nulle. Postes Canada peut céder à un tiers les avantages de la présente convention ou prendre des dispositions pour que soient exécutées, en totalité ou en partie, ses obligations en vertu de cette convention par ce dernier.

### 12.2

Si le client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris, sans restriction, par

- a) l'acquisition de la totalité ou d'une partie importante des actifs d'une autre entité ou par
- b) la vente de la totalité ou d'une partie importante de ses actifs à une autre partie, alors, aux fins de la présente convention, une telle fusion ou un tel regroupement sera considéré comme étant une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

## 13 CONVENTION ENTIÈRE ET MODIFICATIONS

### 13.1

Toute mention de la convention désigne l'ensemble des documents suivants :

- a) les *formulaires d'activation d'une convention*;
- b) les présentes Conditions générales;
- c) tout *Guide du client* applicable;
- d) toute *Grille tarifaire* applicable;
- e) un *Formulaire de demande de crédit* (au besoin);

- f) le *Guide des postes du Canada*;
- g) toute autre annexe ou tout autre document dont il est question dans la présente,

Les documents susmentionnés peuvent être modifiés de temps à autre.

### 13.2

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, en cas de manque d'uniformité entre la présente convention, et tout autre document que la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou ses *règlements* y afférents, les conditions de la présente convention auront préséance et seront interprétées selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

### 13.3

Aucune représentation, garanties, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans la présente convention. Sauf dans les cas stipulés à la section « Renonciation » ci-dessous, aucun agent ou représentant de l'une ou l'autre des parties à la convention n'est habilité à modifier les stipulations de la présente convention; pareille modification est sans valeur et ne lie pas les parties.

## 14 RENONCIATION

### 14.1

Sauf stipulations expressément énoncées à cet effet dans la présente convention, aucune renonciation ou modification ne sera exécutoire à moins d'être signifiée par écrit par le représentant dûment autorisé de la partie qui modifie, renonce ou résilie. Toute renonciation à faire appliquer une clause quelconque de la présente convention ne constituera pas une renonciation permanente, à moins que cela ne soit formellement précisé. L'acceptation d'articles aux fins de dépôt ne constituera pas une renonciation de la part de Postes Canada aux obligations du client en vertu de la présente convention.

## 15 MODIFICATIONS

### 15.1

Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier la convention, y compris les tarifs, à condition de donner un préavis écrit de 30 jours civils, tel qu'il est précisé dans la présente convention.

### 15.2

Postes Canada se réserve le droit de modifier le *Guide des postes du Canada* sans donner de préavis au client.

## 16 MAINTIEN DES DISPOSITIONS

### 16.1

La résiliation ou l'expiration de la présente convention ne doit pas influencer sur le maintien et le caractère exécutoire des dispositions de la présente convention expressément indiquées comme telles ou implicitement conçues pour demeurer en vigueur après une telle résiliation ou expiration.

## 17 DIVISIBILITÉ DE LA CONVENTION

### 17.1

Si une partie de la convention est non exécutoire ou invalide pour quelque motif que ce soit, la partie doit être dissociée du reste de la convention, et sa nullité ou son invalidité ne porte pas atteinte au caractère exécutoire ou à la validité des autres parties de la convention.

## 18 LÉGISLATION RÉGISSANT LA CONVENTION

### 18.1

La présente convention est conclue conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes*, L.R.C. 1985, c. C-10, (« la Loi »), telle que modifiée de temps à autre, et des *règlements* adoptés en application de cette *Loi* ou pouvant l'être de temps à autre.

### 18.2

Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente Convention doit être interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province d'Ontario, au Canada, lesquelles la régissent. La province d'Ontario au Canada est le lieu désigné pour les interventions judiciaires.

## 19 RETARD EXCUSABLE

### 19.1

Hormis les obligations qui incombent au Client en matière de paiement, ni l'une ni l'autre des parties ne sera redevable en cas de retard ou d'inexécution des obligations aux termes de la Convention pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitations, les conflits de travail, les épidémies et les cas de force majeure, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, d'air conditionné et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente Convention.

## 20 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

### 20.1

Postes Canada se réserve le droit d'examiner et de vérifier de façon indépendante toute réclamation effectuée par le client en raison d'une non-livraison ou d'un manquement envers les engagements de service.

## 20.2

À l'exception des précisions se rattachant au *Guide du client* applicable à un produit ou service, Postes Canada ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif occasionné à la suite de l'application de la présente convention, même si ledit dommage est causé par une perte, une erreur de manutention ou un retard de livraison.

## 21 RÉSILIATION

### 21.1

Le client ou Postes Canada peut résilier la convention à tout moment sans motiver sa décision, à condition de donner à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours civils.

### 21.2

Chaque partie peut résilier sur-le-champ la présente convention pourvu qu'elle en avise l'autre partie par écrit si, en tout temps pendant la durée de la présente convention, une partie :

- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) est insolvable ou en état de faillite ou encore dépose une proposition ou cède des biens au profit de ses créanciers;
- c) se voit assigner un syndic de faillite ou toute autre personne détenant cette autorité pour s'occuper de ses affaires et de ses propriétés;
- d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;
- e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été avisée par écrit du manquement en question 30 jours civils à l'avance.

### 21.3

Should the Customer fail to purchase Products and Services under this Agreement for a period of more than 12 consecutive months, Canada Post may terminate the Agreement or amend the List of Authorized Users without notice.

### 21.4

La résiliation de la présente convention ne doit pas porter atteinte aux droits respectifs du client et de Postes Canada qui ont été acquis avant la date de la résiliation.

### 21.5

Ni l'une ni l'autre des parties ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts à la suite de la résiliation de la présente convention.

## 22 Avis

### 22.1

Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et doit être remis en mains propres à la partie destinataire ou envoyé par Courrier recommandé, Priorité<sup>MC</sup> ou Xpresspost<sup>MC</sup>. Postes Canada peut également choisir d'aviser le Client de toute modification apportée par Postes Canada à la présente Convention en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis de ladite modification sur le site Web de Postes Canada ([postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis)), y compris en particulier [postescanada.ca/guidesduclient](http://postescanada.ca/guidesduclient), lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

#### Les avis destinés à Postes Canada doivent être adressés comme suit :

SUIMI DES CONVENTIONS  
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B0230  
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0B1

Postes Canada fera parvenir les avis destinés au client à la personne-ressource principale à l'adresse postale ou électronique indiquée dans le *Formulaire d'activation d'une convention*.

### 22.2

Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison, les avis envoyés par Courrier recommandé sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt et les avis envoyés par l'entremise du service Priorité<sup>MC</sup> ou Xpresspost<sup>MC</sup> sont considérés comme étant reçus le deuxième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Le délai de transmission des avis postés un jour férié ou pendant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

### 22.3

Chaque partie peut changer d'adresse à condition d'en aviser l'autre partie.

### 22.4

Le client accepte que Postes Canada mette à jour les renseignements liés à son adresse obtenus à partir de n'importe quelle source dont la demande de *Réacheminement du courrier* soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le client à l'égard de la présente convention.

## 23 CONFIDENTIALITÉ

### 23.1

À l'exception des dispositions prévues par la loi ou des modalités qui ont été mises à la disposition du grand public par Postes Canada, la partie, ses employés (y compris les administrateurs et dirigeants) ou les mandataires ne doivent divulguer, à toute autre tierce partie, à l'exception des utilisateurs autorisés, les tarifs ou toute autre modalité de la présente Convention.

### 23.2

Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de l'information confidentielle qu'elle traite. Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral et à la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Toute tierce partie qui participe à la manipulation d'information de nature confidentielle au nom de Postes Canada doit respecter les dispositions contractuelles à ce sujet.

### 24 PROPRIÉTÉ DU COURRIER (EXCLUT LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES<sup>MC</sup>)

Le client convient que les articles déposés aux termes de la présente convention seront déposés uniquement en son nom ou au nom de l'utilisateur autorisé, que les articles ne seront pas amalgamés ou regroupés et qu'ils ne proviendront pas de sources autres que celles approuvées par Postes Canada.