

Aperçu du service



Correspondance-réponse d'affaires^{MC}

MISES À JOUR IMPORTANTES

DESCRIPTION DU CHANGEMENT		EMPLACEMENT
Modification v1.0	Affiché le 20 novembre 2017	En vigueur le 15 janvier 2018
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2018.		Section 2 "Tarification du service Correspondance-réponse d'affaires"

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

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

TABLE DES MATIÈRES

Objet de l'Aperçu du service

Aperçu du service

1	Qu'est-ce que le service Correspondance-réponse d'affaires?	1
1.1	Quels envois sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires?	1
1.2	Normes de livraison	1
1.3	Caractéristiques du service	2
1.4	Options du service	2
1.5	Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables	2

Tarification

2	Tarification du service Correspondance-réponse d'affaires	3
---	---	---

Conception

3	Conception - Correspondance-réponse d'affaires.	3
3.1	Mesures - Dimensions et poids	3
3.2	Correspondance-réponse d'affaires l'outil de conception de maquettes	4

Préparation

4	Préparation des articles pour divers modes de distribution	4
---	--	---

Création d'une Commande

Dépôt

Paie ment et Modalités

5	Modalités de paiement et conditions générales	5
---	---	---

OBJET DE L'APERÇU DU SERVICE

Cet *Aperçu du service* est un sommaire du *Guide de client Correspondance-réponse d'affaires (CRA)* disponible à postescanada.ca/craguides.

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 du 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 et la conception.

1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES?

Le service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) est un outil de réponse directe dont se servent les entreprises, les éditeurs, les ministères, les organismes qui recueillent des fonds et d'autres organisations pour chercher à obtenir des réponses de la part de destinataires au Canada (Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur) et partout au monde (Correspondance-réponse d'affaires du régime international).

1.1 Quels envois sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires?

Le service Correspondance-réponse d'affaires est offert sous forme d'enveloppe et de carte dans les catégories suivantes :

RÉGIME INTÉRIEUR	RÉGIME INTERNATIONAL
Mécanisable et Non-mécanisable	Mécanisable seulement

Le client doit payer des frais de service annuels non remboursables et ensuite ne payer que pour les articles qui lui sont retournés (consultez le module « [Tarification](#) », pour obtenir plus de renseignements).

Voici quelques-unes des applications de ce service :

- la réception de paiements
- la sollicitation de clients éventuels
- les initiatives de service à la clientèle
- la définition des besoins de la clientèle
- la constitution de bases de données
- la collecte de fonds
- les élections
- l'étude du marché
- le développement du commerce de détail
- les demandes de renseignements
- le renouvellement d'abonnements à des revues
- le retour d'articles admissibles.

1.2 Normes de livraison

Les normes qui s'appliquent à la prestation du service Correspondance-réponse d'affaires sont fondées sur la livraison à partir du moment où l'article est déposé dans le flot du courrier par le client ou du moment où il entre dans le flot du courrier de Postes Canada en provenance d'autres administrations postales. Les normes de livraison ne sont pas garanties.

	JOURS OUVRABLES		
	À L'ÉCHELLE LOCALE	À L'ÉCHELLE PROVINCIALE	À L'ÉCHELLE NATIONALE*
Correspondance-réponse d'affaires	2	3	4

* 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*.

1.3 Caractéristiques du service

Une caractéristique est comprise dans le service de base.

1.3.1 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. Des restrictions sur le service de *Réacheminement du courrier* peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la section [service de Réacheminement du courrier](#) du *Guide des postes du Canada*.

Les clients du service Correspondance-réponse d'affaires doivent également informer le groupe Services des comptes clients d'un changement d'adresse en complétant et en soumettant le *Formulaire de demande de modification pour clients commerciaux* lequel est disponible à l'adresse postescanada.ca/tools/pg/cccrf-f.pdf.

1.4 Options du service

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

1.4.1 ENVELOPPES COMMERCIALES EN PLASTIQUE

Vous devez utiliser des **enveloppes commerciales en plastique étanches** conformes aux caractéristiques de fabrication de notre service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Un **réceptacle étanche** est nécessaire pour le retour d'ailes de canard et de queues d'oies par les chasseurs ou de tout autre objet « plat »*. Pour des renseignements sur l'expédition des échantillons liquides et secs, reportez-vous à « L'ABC de l'expédition » à la [section 2.2.5](#) du *Guide des postes du Canada*.

- * Les articles doivent avoir une épaisseur maximale de 20 mm et satisfaire à toutes les exigences qui s'appliquent aux « Autres » articles (format surdimensionné) Correspondance-réponse d'affaires.

Les échantillons physiques doivent nous être présentés afin d'assurer que les enveloppes commerciales en plastique et leur contenu sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le module « Conception », [Section 4.1.2 "Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable"](#).

1.4.2 ÉTIQUETTES

Postes Canada a créé deux étiquettes électroniques du service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) pouvant être utilisées par les clients pour les services Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international :

1. **Étiquette électronique CRA**
Vous donne l'occasion d'utiliser un canal électronique (p. ex. site Web, courriel) pour inciter une réponse physique (p. ex. enveloppe CRA).
2. **Étiquette superposable CRA**
Vous permet de recycler les cartes et les enveloppes périmées du service Correspondance-réponse d'affaires de façon adéquate.

Le code à barres à quatre types de traits figure sur les deux étiquettes.

Consultez le site postescanada.ca/craguides - Lien rapide pour de plus amples renseignements sur [les étiquettes - Correspondance-réponse d'affaires](#).

1.5 Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables

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

- l'adresse indiquée est incomplète ou n'est pas valide;
- le destinataire a déménagé sans faire parvenir d'une *demande de Réacheminement du courrier* pour le service Correspondance-réponse d'affaires ou celui-ci n'est plus en vigueur;
- la livraison est interdite par la loi;
- l'article ne peut être livré à l'adresse pour toute autre raison;
- le client a annulé sa convention du service Correspondance-réponse d'affaires;
- le client n'a pas acquitté les droits de service annuels ou le tarif exigé pour les articles Correspondance-réponse d'affaires.

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.

TARIFICATION

2 TARIFICATION DU SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

Afin de se prévaloir des tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires, vous devez satisfaire à toutes les exigences de ce service, y compris les spécifications du service Correspondance-réponse d'affaires.

	Frais annuels non remboursables	Tarif par article retourné			
		Mécanisable Standard	Non mécanisable Autres (non standard et surdimensionné)		
		Jusqu'à 50 g	Jusqu'à 100 g	Plus de 100 g jusqu'à 200 g	Plus de 200 g jusqu'à 500 g
Régime intérieur	725,00 \$	0,90 \$	2,26 \$	2,96 \$	4,08 \$
Régime international	725,00 \$	2,26 \$	s.o.	s.o.	s.o.

Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables.

Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Tarification » à postescanada.ca/craguides.

CONCEPTION

3 CONCEPTION - CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

Pour être admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis du contenu, de présentation et les caractéristiques physiques. Ils doivent également être préparés pour l'expédition de manière à prévenir la perte ou l'endommagement de tout article et à faciliter la vérification de chacun d'eux.

3.1 Mesures - Dimensions et poids

Chaque article doit satisfaire aux exigences quant aux dimensions et au poids pour leur genre de format (c.-à-d. enveloppe ou carte) et type de service (régime intérieur ou international). Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques.

CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTÉRIEUR						
CATÉGORIE MÉCANISABLE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Standard - Enveloppes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	2 g (0,07 oz)
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
- Cartes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	s.o.
	max.	9,2 po (235 mm)	4,7 po (120 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
CATÉGORIE NON MÉCANISABLE DIMENSIONS / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Autres articles [non standard et surdimensionnés] - Enveloppes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	s.o.	10 g (0,4 oz)
	max.	14,9 po (380 mm)	10,6 po (270 mm)	0,8 po (20 mm)	s.o.	500 g (17,6 oz)

CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTERNATIONAL						
CATÉGORIE MÉCANISABLE DIMENSIONS / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Standard - Enveloppes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,4:1	3 g (0,11 oz)
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
- Cartes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,4:1	s.o.
	max.	9,2 po (235 mm)	4,7 po (120 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)

Tous les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international dont le poids dépasse 50 g ou dont les dimensions dépassent les spécifications applicables pour ce service sera retournée comme des envois Poste aux lettres – du régime international et seront assujettis au tarif des autres envois Poste aux lettres correspondant à la catégorie de poids en question.

ÉTIQUETTES DU RÉGIME INTÉRIEUR ET RÉGIME INTERNATIONAL						
ÉTIQUETTES*		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Étiquettes électroniques avec empreinte d'affranchissement, chevrons, barres d'extraction, adresse et code à barres	min.	5,3 po (135 mm)	2,8 po (72 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
	max.	5,3 po (135 mm)	2,8 po (72 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
Étiquettes superposables avec adresse et code à barres	min.	4,0 po (101 mm)	2,0 po (50 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
	max.	4,0 po (101 mm)	2,0 po / (50 mm)	s.o.	s.o.	s.o.

* Les étiquettes ne peuvent être apposées que sur les enveloppes et les cartes. Il est permis d'utiliser des étiquettes pour masquer une adresse (étiquette superposable) ou pour créer une enveloppe (étiquette électronique). Il incombe à Postes Canada de fournir la maquette pour les étiquettes superposables.

3.2 Correspondance-réponse d'affaires l'outil de conception de maquettes

Vous devez détenir une convention de Correspondance-réponse d'affaires en vigueur pour utiliser ce service et pour accéder à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires disponible via le Centre d'affaires en ligne de Postes Canada. Pour vous inscrire et pour utiliser l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires gratuit, consultez le site postescanada.ca/cal ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

Consultez le site postescanada.ca/craguides - Lien rapide pour une démonstration de l'Outil de conception de maquettes en ligne du service CRA. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module « Conception » à postescanada.ca/craguides.

PRÉPARATION

4 PRÉPARATION DES ARTICLES POUR DIVERS MODES DE DISTRIBUTION

Ils existent divers modes de distribution des articles Correspondance-réponse d'affaires, le client peut :

- distribuer des articles Correspondance-réponse d'affaires en les laissant dans des présentoirs autonomes pour cartes;
- par la poste en faisant appel aux services de Postes Canada, par exemple :
 - au Canada : vous pouvez envoyer ses articles en les jumelant à l'un des services suivants : Poste-publications^{MC}, Courrier personnalisé de Postes Canada^{MC}, Courrier de quartier de Postes Canada^{MC}, Ciblage par code postal, Poste-lettres^{MC}, Priorité^{MC} et Xpresspost^{MC}.
 - au régime international : vous pouvons envoyer par l'intermédiaire des services internationaux, soit : Poste aux lettres – États-Unis et du régime international, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels et les Services de colis à destination des États-Unis et du régime international.

Lorsqu'une carte Correspondance-réponse d'affaires fait partie d'un autre type d'envoi (p. ex. encart ou pièce jointe à un article Courrier de quartier de Postes Canada^{MC}), elle doit être pliée ou insérée dans l'article de sorte à recouvrir les éléments de conception du service Correspondance-réponse d'affaires de même que l'adresse correspondante. Ceci évitera ainsi de créer de la confusion pour le destinataire et pour Postes Canada au moment du traitement.

CRÉATION D'UNE COMMANDE

Une *Commande (Déclaration de dépôt)* n'est pas nécessaire. Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Création d'une commande » à postescanada.ca/craguides.

DÉPÔT

Le dépôt de votre article Correspondance-réponse d'affaires est assujéti au service sélectionné. Vous trouverez plus de renseignements dans le module « Dépôt » à postescanada.ca/craguides.

PAIEMENT ET MODALITÉS

5 MODALITÉS DE PAIEMENT ET CONDITIONS GÉNÉRALES

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

MODALITÉS DE PAIEMENT	CONDITIONS GÉNÉRALES (POSTESCANADA.CA/CONDITIONSGENERALES)
Paiement des dépôts	Avec une « convention à commandes » (Pour les clients qui ont signé un Formulaire d'activation d'une convention)