

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
Enlever l'exigence de signer une convention pour avoir accès à ce service.	À travers le document	v1.0	-
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2018.	Tarification		Section 1
Enlevez la section des meilleures pratiques pour un traitement optimal.	À travers le document		-
Réduction du volume minimal requis de 500 articles à 400 articles pour le courrier mécanisable.	Préparation		Section 1.1

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	
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.
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 ^{MC} . Ce module est disponible pour les services Courrier personnalisé et Courrier de quartier.
Tarifification	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).
Conception	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.
Préparation	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.
Création d'une commande	Le module Création d'une commande vous informe sur les documents dont vous aurez besoin avant de déposer votre courrier.
Dépôt	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.
Paiement et modalités	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^{MC} – postescanada.ca/craguides
- Courrier de quartier^{MC} – postescanada.ca/cqpcguides
- Courrier personnalisé^{MC} – postescanada.ca/cppcguides
- Ciblage par code postal - postescanada.ca/ccpguides
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/pltpguides
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/plitpguides
- Poste-publications^{MC} – postescanada.ca/ppguides

Communiquer avec Postes Canada

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

TABLE DES MATIÈRES

Guide du client

Ciblage par code postal

Introduction

Aperçu du service

1	Qu'est-ce que le service Ciblage par code postal?	1
1.1	Quels articles sont admissibles au service Ciblage par code postal?	1
1.2	Quels articles ne sont pas admissibles au service Ciblage par code postal?	1
1.3	Normes de livraison	2
1.4	Caractéristiques et options du service	2
1.5	Articles Ciblage par code postal non distribuables.	2

Données et ciblage

Introduction

Ciblage par code postal

1	Qu'est-ce que le service Ciblage par code postal?	4
1.1	Comment ce service peut-il aider votre campagne de marketing?	4
1.2	Où ce service se situe-t-il dans votre plan de marketing?	4
1.3	Procédé pour la location de liste	5
1.4	Spécifications de la commande des données.	6
1.5	Tarifs	7
1.6	Ciblage par code postal - Conditions générales.	7

Données sur le public cible

2	Que sont les données sur le public cible?	8
2.1	Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Ciblage par code postal?	8

Tarifification

1	Tarifs	9
1.1	Mesures incitatives	9
1.2	Volume minimal consenti et tarif compensatoire.	9

Vignette postale

Rajustements et suppléments

2	Aperçu	10
3	Rajustements.	10
4	Suppléments pour anomalie de l'article	10
4.1	Structure et descriptions des suppléments.	10
5	Suppléments liés à la Commande	11

Conception

Introduction

Exigences de conception générales

1	Marques	12
1.1	Objets inadmissibles	13

Comprendre le traitement par équipement

2	Mesures – Dimensions et poids	14
3	Admissibilité au courrier mécanisable et lisibilité.	14
4	Matière	16
5	Pièces jointes	17
6	Construction des enveloppes	18
7	Code à barres 2D.	18
7.1	Production d'un code à barres 2D.	18

8	Évaluation des articles de courrier avant l'envoi	20
---	---	----

Préparation

1	Option de préparation du courrier pour le courrier mécanisable	24
1.1	Aperçu du courrier mécanisable	24
2	Avant de commencer	24
2.1	Conteneurisation	25
3	Préparation du courrier	27
3.1	Placement des articles de courrier dans des conteneurs	27
3.2	Étiquetage des conteneurs	28
3.3	Placement de conteneurs dans des unités d'expédition	28

Création d'une commande

1	Envoi d'un échantillon	31
2	Création d'une <i>Commande</i>	31
2.1	Outils électroniques d'expédition (OEE)	31

Dépôt

1	Dépôt du courrier	34
2	Au moment du dépôt	34
2.1	Types de lieux de dépôt	34
2.2	Lieux de dépôt	35

Paiement des dépôts

1	Application	36
2	Modes de paiement	36
2.1	Emploi d'un compte	36
3	Conditions de crédit préautorisées - compte	36
3.1	Emploi d'un compte	36
3.2	Facture	36
3.3	Règlement des comptes	37
3.4	Soldes en souffrance et frais d'administration	37
3.5	Relevé de compte	37
3.6	Gestion de mes comptes	37
4	Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit	37
4.1	Aperçu des options de paiement au moment du dépôt	38
4.2	Carte de crédit	38
4.3	Machine à affranchir	38
5	Preuve de paiement et vignette postale	38
6	Utilisateurs autorisés	39

Conditions Générales pour les clients

qui détiennent une convention à commandes

1	Définitions	40
2	Obligations de Postes Canada	41
3	Obligations du client	41
4	Privilège exclusif	42
5	Critères d'admissibilité	42
6	Suppléments	42
7	Devises	43
8	Vérifications	43
9	Utilisateurs autorisés (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires ^{MC})	43
10	Expédié au nom de	43
11	Revente des services ou transport interréseaux	43
12	Cession	43
13	Convention entière et modifications	43
14	Renonciation	44
15	Modifications	44
16	Maintien des dispositions	44

17	Divisibilité de la convention	44
18	Législation régissant la convention	44
19	Retard excusable	44
20	Limitation de responsabilité	44
21	Résiliation	45
22	Avis	45
23	Confidentialité	45
24	Propriété du courrier (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires ^{MC})	46

OBJET DE L'APERÇU DU SERVICE

Cet *Aperçu du service* est un sommaire du *Guide du client - Ciblage par code postal* disponible à postescanada.ca/ccpguides.

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, la conception et la préparation du courrier.

CIBLAGE PAR CODE POSTAL

1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CIBLAGE PAR CODE POSTAL?

Le service **Ciblage par code postal** vous permet de cibler des segments de clientèle selon des données géographiques ou sociodémographiques précises, et ce, à l'échelle du code postal. Les articles du service Ciblage par code postal sont du courrier mécanisable standard doté d'un code à barres bidimensionnel unique. Durant le traitement, sur notre équipement automatisé imprime l'adresse intégrée dans le code à barres bidimensionnel sur l'article. Cet article est ensuite trié aux fins de livraison.

1.1 Quels articles sont admissibles au service Ciblage par code postal?

Pour être admissibles au service Ciblage par code postal, les envois doivent respecter les définitions du service Ciblage par code postal.

Pour être admissibles au service Ciblage par code postal, ils doivent :

- être déposés et acquittés au Canada pour livraison au Canada;
- comprendre un minimum de 400 articles mécanisables standard;
- comprendre des articles comportant chacun un code à barres bidimensionnel unique;
- comporter trois zones margées (adresse, affranchissement et verso de l'article);
- être posté par votre fournisseur de services postaux.

1.2 Quels articles ne sont pas admissibles au service Ciblage par code postal?

Tout article non conforme aux exigences du service Ciblage par code postal ou considéré comme inadmissible. Pour en savoir plus sur les articles inadmissibles, veuillez vous reporter à la section [Objets inadmissibles](#) du *Guide des postes du Canada*.

1.3 Normes de livraison

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

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

* 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 et options du service

Il n'y a pas de caractéristiques ou d'options pour le service Ciblage par code postal.

1.5 Articles Ciblage par code postal non distribuables

Un article est non distribuable dans les situations suivantes :

- le code à barres n'est pas valide ou lisible;
- 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 Intelligiposte^{MC}. 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.

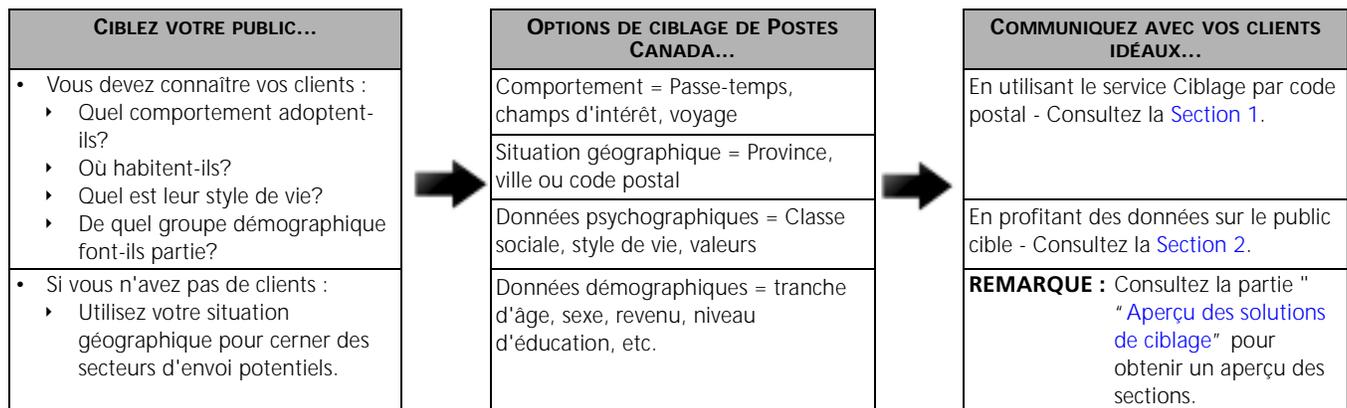
INTRODUCTION

Le service Ciblage par code postal permet de cibler des segments de clientèle selon des données géographiques ou sociodémographiques précises, et ce, à l'échelle du code postal. Les articles du service Ciblage par code postal sont du courrier mécanisable standard doté d'un code à barres bidimensionnel unique. Durant le traitement, l'équipement automatisé de Postes Canada imprime l'adresse intégrée dans le code à barres bidimensionnel sur l'article. Cet article est ensuite trié aux fins de livraison.



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.



Les secteurs de livraison desservis par nos bureaux de livraison sont réparties par maisons, appartements, fermes et points de remise commerciaux, pour vous aidez à déterminer le nombre d'articles que doit contenir son envoi. Les secteurs de livraison suivants sont définis comme suit :

- Maisons** Incluant les logements résidentiels qui peuvent être isolés, jumelés ou en rangée. Ces logements sont dotés d'entrées distinctes.
- Appartements** Incluant les unités de logement autonomes situées dans un immeuble à unités multiples, élevé ou peu élevé, composé d'au moins trois de ces unités avec une entrée commune.
- Entreprises** Incluant les immeubles et les structures dans lesquels l'activité principale est de nature commerciale, industrielle ou institutionnelle (qui inclut, sans s'y limiter, les églises, les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et les écoles).

Si une entreprise est exploitée depuis une maison ou un appartement servant également de résidence, le point de remise doit être classifié en tant que maison ou qu'appartement.

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
Ciblage par code postal	
Nous pouvons vous offrir la combinaison idéale d'exactitude, de portée et de 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 dans votre marché. Le Ciblage par code postal est une solution combinée où l'affranchissement et les données sont intégrés dans la création d'une campagne d'acquisition efficace.	
<ul style="list-style-type: none"> Laissez-nous trouver les meilleurs codes postaux pour votre ciblage. Fournissez-nous vos meilleurs codes postaux. 	Cibler les consommateurs ou les entreprises au niveau du code postal en construisant votre bassin de clients potentiels d'après des caractéristiques géographiques, démographiques, psychographiques et des intérêts. Accédez à des immeubles à unités multiples et / ou des résidences et aux entreprises (bureaux à domicile uniquement).
Données sur le public cible	
Vous offrent la possibilité d'obtenir des renseignements grâce à la base de données sur vos clients et au marché et au secteur ciblés. Elles peuvent également permettre d'évaluer le rendement de la campagne de marketing des clients.	
<ul style="list-style-type: none"> Analyse de profil Analyse des réponses 	Elles aident à mieux comprendre le positionnement concurrentiel de l'entreprise et à établir des stratégies de marché générales.

CIBLAGE PAR CODE POSTAL

1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CIBLAGE PAR CODE POSTAL?

Le service Ciblage par code postal est une solution d'acquisition qui pour un code postal donné ciblera vos clients potentiels dans une zone géographique définie et pour chaque point de remise (maisons, appartements, entreprises). Il augmente le retour sur investissement et produit des campagnes rapides sur le marché qui sont à la fois rentables et très ciblées.

	DÉFINITION
<ul style="list-style-type: none"> Laissez-nous trouver les meilleurs codes postaux pour votre ciblage. Fournissez-nous vos meilleurs codes postaux. 	Cibler les consommateurs ou les entreprises au niveau du code postal en construisant votre bassin de clients potentiels d'après des caractéristiques géographiques, démographiques, psychographiques et des intérêts. Accédez à des immeubles à unités multiples et / ou des résidences et aux entreprises (bureaux à domicile uniquement).

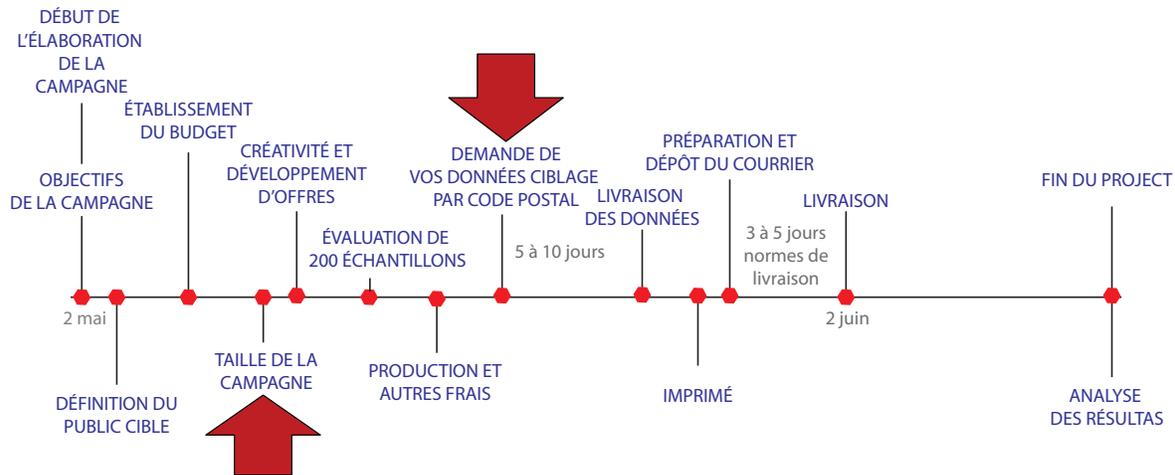
1.1 Comment ce service peut-il aider votre campagne de marketing?

Nous livrons le courrier à plus de 14 millions de boîtes aux lettres. Le service Ciblage par code postal peut servir à créer une campagne mieux ciblée puisque vous aurez accès à des renseignements selon le point géographique, le profil démographique et le mode de vie. Grâce au service Ciblage par code postal, vous pourrez créer une liste de clients potentiels qui ressemblent à votre public cible et obtenir un meilleur rendement du capital investi de vos campagnes.

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

Lors de la planification d'un envoi Ciblage par code postal, 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 Procédé pour la location de liste

Procédés en cinq étapes pour les données Ciblage par code postal :

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, 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

Envoyez-nous une liste de vos codes postaux ciblés pour obtenir une estimation des adresses disponibles :

- Vous pouvez fournir jusqu'à trois fichiers de codes postaux et jusqu'à trois dossiers de suppression dans le même format de fichier.
- Vous pouvez fournir jusqu'à 10 adresses sélectionnées à la fin de leur fichier d'envoi. Les adresses non valides ne seront pas inclus.
- La transmission et la récupération des fichiers seront assurées au moyen d'un service sécurisé

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

ÉTAPE 3 : TEMINER VOTRE COMMANDE

Pour que votre commande soit traitée :

- L'Équipe spécialisée en service d'affaires vous aideront à terminer votre commande et vous recevrez un Convention.
- Dès que vous aurez approuvé la commande ou accepté le tarif (selon le cas), vous devrez signer la Convention du service Ciblage par code postal.
- Votre fournisseur tiers autorisé doit également signer la Convention de licence liée au fournisseur de services tiers.

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 :

- Le fichier de Ciblage par code postal sera prêt 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 postale^{MC} dans le format suivant :
- 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 nous l'avons livré. Cela signifie que vous avez 90 jours pour envoyer du courrier à l'aide de cette liste (tous les dépôts partiels doivent être déposés au complet au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la date du premier dépôt).

Modalités de paiement

- L'unique mode de paiement offert aux clients 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
Création d'une commande	Déclaration de dépôt <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les <i>Commandes</i> doivent être préparées et envoyées à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) - versions en ligne et de bureau (logiciel OEE 2.0). Les commandes manuelles ne sont pas acceptées. • ID de l'envoi est obligatoire (chaque ID de l'envoi est unique pour chaque <i>Commande</i>)
Dépôt	<ul style="list-style-type: none"> • Les envois doivent être déposés dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle la liste a été fournie par Postes Canada.
Tarification	<ul style="list-style-type: none"> • Le montant d'affranchissement applicable est dû au moment du dépôt.

1.4 Spécifications de la commande des données

LOCATION DE LISTE	
Commande minimale	500 enregistrements
Période de validité de fichier	90 jours (tous les dépôts partiels doivent être déposés au complet au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la date du premier dépôt)
Suppression de la liste de retrait d'adresses de l'ACM	incluse (ne s'applique pas aux entreprises)
Déduplication de fichier de données dans la même commande	incluse (ne s'applique pas aux commandes précédentes)
Option de réutilisation	offerte
Critères de ciblage	offerte au niveau du code postal seulement
Suppression des autres listes que vous fournissez	offerte moyennant des frais (jusqu'à 5 000 \$)
Fractionnement du fichier	offerte moyennant des frais
Codage par clé	s.o.
Conversion des fichiers d'adresses en fichiers Ciblage par code postal	Les fichiers d'adresse ne sont pas acceptés comme fichier d'entrée pour un envoi Ciblage par code postal. Les codes postaux ou autres unités géographiques doivent être fournis.
Frais d'annulation	500 \$

1.5 Tarifs

OPTIONS	FRAIS
Suppression de la liste fournis par le client	offerte moyennant des frais REMARQUE : <ul style="list-style-type: none"> • Votre fichier de suppression devrait seulement contenir des adresses de la zone ciblée par la demande (si la demande est pour l'Ontario, le fichier de suppression devrait contenir seulement des adresses pour l'Ontario) • La suppression est incluse jusqu'à un maximum de 25 000 enregistrements. Si la demande des données est supérieur à 25 000 enregistrements, alors vous aurez droit à deux fois la quantité demandée pour la suppression. Les enregistrements de suppression au-delà de ces limites seront assujettis à des frais de 10 \$ par millier.
Critères pour résidences/édifices	incluse
Fractionnement du fichier	50 \$ par fichier
Critères des Consommateurs	
Indicateur de langue française (Québec seulement)	incluse
Démographiques	incluse
Cybercommerce	incluse
Mode de vie	incluse
Intérêts	incluse
Automobile	60 \$ par millier
Pointage de crédit	40 \$ par millier
Ethnicité	20 \$ par millier
Critères des Entreprises	
Nombre d'employés	incluse
Revenus des ventes	incluse
Industrie	incluse

1.6 Ciblage par code postal - Conditions générales

La convention est assujettie aux [Conditions générales du service Ciblage par code postal](#). La livraison de votre courrier est assujettie aux modalités générales qui se trouvent dans le module « Modalités de paiement et conditions générales ».

DONNÉES SUR LE PUBLIC CIBLE

2 QUE SONT LES DONNÉES SUR LE PUBLIC CIBLE?

Nos **données sur le public cible**, fournissent des renseignements qui peuvent vous aider à planifier et à analyser vos campagne de 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

2.1 Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Ciblage par code postal?

Les données sur le public cible peuvent vous aider à prendre des décisions pour planifier une campagne efficace et pour 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 offre 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 Ciblage par code postal;
 - 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.

TARIFICATION

Le module *Tarification* fournit des renseignements sur les tarifs des services liés au courrier mécanisable standard. Il comprend également des renseignements sur la tarification compensatoire, et les suppléments et les rajustements.

1 TARIFS

Pour se prévaloir des tarifs du service Ciblage par code postal, les clients doivent respecter toutes les exigences applicables pour ce service.

Catégorie	Tarif par article
Mécanisable	Standard (jusqu'à 50 g)
	30,6 ¢

Si vous êtes admissibles, vous pouvez bénéficier de tarifs moins élevés en signant une convention. Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux charges, aux suppléments 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 Ciblage par code postal a aidé à atteindre leurs objectifs d'affaires.

1.2 Volume minimal consenti et tarif compensatoire

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

Le tarif compensatoire est appliqué à la différence entre 400 articles et le volume réel déposé, si celui-ci est inférieur à 400 articles de courrier mécanisable.

Le tarif compensatoire est seulement offert pour les dépôts simples et non pour les dépôts partiels.

VIGNETTE POSTALE

Une vignette postale est une inscription qui comprend le nom du service et votre numéro du client. Elle doit être imprimée ou apposée sur chaque article de courrier. Vous devez créer la vignette à l'aide de la maquette fournie par Postes Canada.

La maquette de la vignette peut être téléchargée sur le site postescanada.ca/vignettes. Les exigences relatives au code à barres bidimensionnel se trouvent dans le module « *Conception* » sur le site postescanada.ca/ccpguides.

VIGNETTE POSTALE PERSONNALISÉE

Une vignette postale personnalisée vous permet d'utiliser le coin supérieur droit d'un article aux fins de marketing. Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute conception de vignette postale personnalisée qu'elle juge inadmissible à l'expédition (se reporter à la section [Objets inadmissibles](#) du *Guide des postes du Canada*).

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

RAJUSTEMENTS ET SUPPLÉMENTS

2 APERÇU

Conformément aux *Conditions générales* (section 5 "Critères d'admissibilité"), les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés aux fins de vérification du respect des modalités applicables. Les articles présentant des anomalies qui pourraient entraîner de la manutention supplémentaire ou des coûts à Postes Canada, ou affecter la qualité du service pourraient, à la seule discrétion de Postes Canada, être :

- renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il le rende conforme, lorsque possible;
- traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- assujetti à un supplément; ou
- refusés.

Les sections suivantes fournissent des renseignements détaillés sur les rajustements et les suppléments qui peuvent s'appliquer aux dépôts qui ne respectent pas les exigences du service énoncées dans le présent guide et votre convention. Cette liste n'est pas exhaustive.

3 RAJUSTEMENTS

Les rajustements continueront de s'appliquer lorsqu'on relèvera des erreurs sur une *Commande* 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; ou
- ID d'envoi manquant.

4 SUPPLÉMENTS POUR ANOMALIE DE L'ARTICLE

Si les envois confiés à Postes Canada ne sont pas conformes et qu'un supplément doit être appliqué, ce supplément sera de 0,05 \$ ou de 0,10 \$ par article d'un envoi donné. Dans le cas d'un envoi présentant plusieurs anomalies, un seul supplément (le plus élevé) sera appliqué.

Une facture, accompagnée d'une description des anomalies, sera envoyée au client pour tous les rajustements et suppléments. Si d'autres anomalies sont relevées, un maximum de quatre anomalies peut être indiqué sur la facture de sorte que le client puisse prendre les mesures correctives nécessaires et éviter de payer des suppléments dans le futur. Nous continuerons de communiquer avec le client lorsque les anomalies relatives au courrier relevées entraînent des coûts supérieurs à 100 \$.

Les suppléments sont appliqués à chaque catégorie de service en fonction du volume réel par rapport au volume déclaré indiqué sur la *Commande*. Ces suppléments seront facturés au compte « payé par » conformément à la *Commande* initiale.

Pour en savoir plus, reportez-vous au module « Préparation » sur le site postescanada.ca/servicespostaux.

4.1 Structure et descriptions des suppléments

En raison de l'espace limité sur la facture, la description des suppléments est abrégée. Les tableaux ci-dessous indiquent :

- le montant du supplément;
- la description abrégée de l'anomalie (telle qu'elle figure sur la facture); et
- des précisions sur la description pour une consultation plus facile.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 5 ¢ PAR ARTICLE	
DESCRIPTION SUR LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Remp. du conteneur non conf.	Le conteneur n'est pas rempli selon les spécifications.
Étiquettes conten. manquantes	Les étiquettes de conteneur sont manquantes sur un ou plusieurs conteneurs.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 5 ¢ PAR ARTICLE	
DESCRIPTION SUR LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Graphiques/impress. non conf.	L'emplacement de marques ou d'éléments graphiques est inacceptable sur un article.
Spéc. étiquettes non conf.	Les exigences quant à la taille de l'étiquette et au type de papier ne sont pas respectées.
Art. courrier mal redressés	Tout le courrier du conteneur n'est pas redressé dans la même direction.
Abs. étiquette mono./palettes	Les étiquettes de monoteneurs ou de palettes sont absentes sur une ou plusieurs unités d'expédition.

La classification et le montant du supplément 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 SUR LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Données err. sur étiqu. cont.	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.
Prob. taille/embal. de pal.	Problème de taille ou d'emballage de la palette

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

5 SUPPLÉMENTS LIÉS À LA *COMMANDE*

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

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

CONCEPTION

Le module « Conception » fournit tous les renseignements détaillés nécessaires dont vous aurez besoin au moment de la conception et de la création de votre article de courrier mécanisable. Il comprend les exigences obligatoires, comme les zones margées (affranchissement, adresse et verso de l'article de courrier), le cachetage, les dimensions et le poids qui font en sorte que nous sommes en mesure de traiter les articles de courrier à l'aide de notre équipement automatisé pour éviter tout retard et supplément.

INTRODUCTION

Le module « Conception » a été conçu dans le but de vous aider ainsi qu'à vos fournisseurs à créer des articles de courrier qui peuvent être traités par l'équipement automatisé de Postes Canada de manière efficace et sans retard.

Le présent guide est composé des sections ci-dessous.

Exigences de conception générales – Doivent être respectées aux fins de l'admissibilité des articles au service.

Exigences obligatoires – Toutes les exigences de cette section doivent être respectées aux fins de l'admissibilité des articles à l'option de courrier mécanisable et en vue d'éviter des suppléments.

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. On peut trouver les illustrations à l'adresse : 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 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* sur le site http://www.lois.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch._1295.

COMPRENDRE LE TRAITEMENT PAR ÉQUIPEMENT

Votre courrier doit être mécanisable et lisible pour être traité avec succès par notre équipement de tri.

Nos exigences d'admissibilité au **courrier mécanisable** garantissent que les articles peuvent être transportés efficacement par notre équipement automatisé. Ces exigences comprennent les dimensions et le poids, le ratio des dimensions ainsi que les caractéristiques de l'article de courrier (telles que sa force, sa flexibilité et son cachetage).

Nos exigences de **lisibilité** des articles garantissent que notre équipement automatisé peut trouver et lire l'adresse sur chacun de vos articles de courrier. Ces exigences comprennent l'emplacement et l'impression du code à barres, la vignette et les zones margées.

Notre équipement automatisé doit pouvoir lire au moins 95 % du code à barres des articles de courrier d'un envoi donné. Si l'envoi ne respecte pas ces exigences, nous pouvons demander que les futurs articles soient modifiés.

Des marques peuvent apparaître 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. Pour en savoir plus, consultez la [Section 8](#).

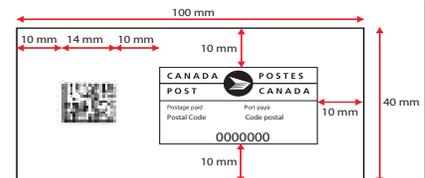
2 MESURES – DIMENSIONS ET POIDS

TAILLE / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS (LONGUEUR/LARGEUR)	POIDS
Enveloppes et envois à découvert	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)
Cartes	Minimum	8,5 po (215 mm)	5,6 po (140 mm)	0,008 po (0,2 mm)	1,3:1	2 g (0,07 oz)
	Maximum	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,014 po (0,35 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)

REMARQUE : Les enveloppes carrées sont acceptables (min. de 140 mm x 140 mm x 0,18 mm et maxi. de 156 mm x 156 mm x 5 mm).

3 ADMISSIBILITÉ AU COURRIER MÉCANISABLE ET LISIBILITÉ

ADMISSIBILITÉ AU COURRIER MÉCANISABLE		Forme	Rectangulaire (les enveloppes carrées standard sont acceptable)		
	Matière	<ul style="list-style-type: none"> Les articles doivent être en papier; ils ne peuvent pas être en plastique ou enveloppés dans du plastique. Poids minimal du papier pour : <ul style="list-style-type: none"> une enveloppe : 75 gsm (environ 20 lb) de papier bond; un envoi à découvert plié : min. 162 gsm (environ 60 lb) de papier couverture; un mini-catalogue : l'extérieur de l'article de courrier doit comprendre : un min. de 162 gsm (environ 60 lb) de papier couverture; une carte : un min. de 215 gsm (environ 80 lb) de papier couverture et un max. de 300 gsm (environ 110 lb) de papier couverture. Finis du papier : les finis brillants et les revêtements ne sont pas permis dans les zones margées. Ils peuvent être acceptables à condition d'avoir été mis à l'essai et approuvés (le papier doit pouvoir absorber l'encre à base d'eau). Doivent être suffisamment flexibles pour pouvoir être pliés; ces articles ne doivent pas être rigides. 			
	Pièces jointes	<p>Toutes les pièces jointes doivent être testées et approuvées par Postes Canada avant le dépôt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Toutes les pièces jointes en papier sont acceptables. Les aimants souples, les CD et DVD, une pièce de monnaie, les étiquettes de clés et les cartes en plastique sont acceptables lorsqu'ils sont solidement fixés. Les liquides, poudres et gels sont inacceptables, sauf s'ils ont été mis à l'essai et approuvés par Postes Canada avant le dépôt. 			
	Cachetage	<ul style="list-style-type: none"> 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. Pour éviter que les enveloppes ne collent les unes aux autres, ne pas appliquer une quantité excessive d'adhésif. Les enveloppes ne doivent pas être scellées avec des agrafes, des pinces ou d'autres objets similaires. Envois à découvert pliés et Mini-catalogues : Voir les exemples illustrés au verso. 			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Envois à découvert d'une page</th> <th>Envois à découvert de plusieurs pages</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Il doit y avoir une pliure ou un côté relié ou piqué le long du rebord inférieur ainsi qu'un cachetage ou une languette de fermeture au-dessus de l'article (les languettes perforées ne sont pas recommandées).</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Doivent avoir le pli ou joint continu le long du rebord inférieur; Le rebord avant à la droite de la vignette postale doit être cacheté. </td> </tr> </tbody> </table>	Envois à découvert d'une page	Envois à découvert de plusieurs pages	Il doit y avoir une pliure ou un côté relié ou piqué le long du rebord inférieur ainsi qu'un cachetage ou une languette de fermeture au-dessus de l'article (les languettes perforées ne sont pas recommandées).
Envois à découvert d'une page	Envois à découvert de plusieurs pages				
Il doit y avoir une pliure ou un côté relié ou piqué le long du rebord inférieur ainsi qu'un cachetage ou une languette de fermeture au-dessus de l'article (les languettes perforées ne sont pas recommandées).	<ul style="list-style-type: none"> Doivent avoir le pli ou joint continu le long du rebord inférieur; Le rebord avant à la droite de la vignette postale doit être cacheté. 				
	Caractéristiques créatives	<p>Les articles avec les caractéristiques suivantes doivent être mis à l'essai et approuvés par nous avant le dépôt :</p> <ul style="list-style-type: none"> cachetage à un autre emplacement; fermetures à glissière ou perforations sur l'extérieur de l'article; pièces jointes autres qu'en papier dans un envoi à découvert; <p>Une fois l'article mis à l'essai et approuvé, le numéro du billet de service doit être inscrit sur la <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> au moment du dépôt.</p> <ul style="list-style-type: none"> envois à découvert et cartes carrés; encarts collés placés sur une carte; articles découpés à l'emporte-pièce placés sur le rebord supérieur, le rebord avant ou le rebord arrière fond coloré dans la zone d'affranchissement. 			
	Impression	<p>Assurez-vous de la constance de l'impression pendant toute la campagne puisque la qualité du code à barres peut varier. Sélectionnez l'un des types d'impression suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> impression numérique (utilisée aussi bien pour la maquette que pour le code à barres); impression laser ou en offset (utilisée aussi bien pour la maquette que pour le code à barres); impression à jets d'encre (utilisée aussi bien pour la maquette que pour le code à barres). 			
	Zone d'affranchissement	<ul style="list-style-type: none"> La vignette postale doit être imprimée dans le coin supérieur droit (à 40 mm du rebord supérieur et à 100 mm du rebord droit); cette zone comprend la vignette, le code à barres bidimensionnel et les marges requises. Le fond de la vignette ne doit contenir une couleur foncée, mais celui du code à barres, y compris la zone margée qui l'entoure, doit être blanc. 			

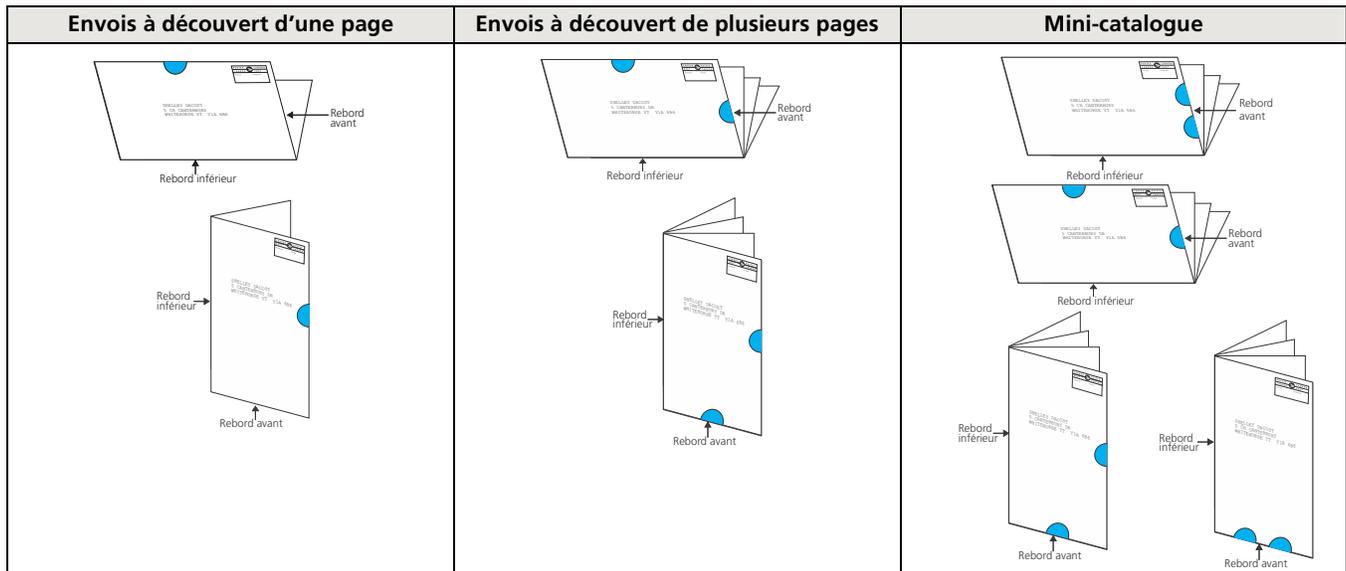


LISIBILITÉ	Adressage*	<p>Zones margées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse – Recto de l'article : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Horizontale – Doit mesurer 110 mm de longueur (à partir du rebord inférieur droit) et 25 mm de hauteur. ▸ Verticale – Doit mesurer 25 mm de longueur (à partir du rebord inférieur gauche) et 110 mm de hauteur. • Verso de l'article : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Horizontale – Doit mesurer 140 mm de longueur (à partir du rebord inférieur gauche) et 15 mm de hauteur. ▸ Verticale – Doit mesurer 15 mm de longueur (à partir du rebord inférieur droit - rebord avant) et 140 mm de hauteur. • Le fond des zones margées de l'adressage peut être blanc ou d'une couleur pâle. • On ne doit y retrouver aucun élément graphique. <p>Il est acceptable pour les articles de courrier de porter une adresse (comme l'emplacement d'un magasin, par exemple), cependant, elle ne peut pas être conçue d'une manière où elle peut être confondue comme une adresse de destination. On peut omettre la province et/ou le Code postal, ou encore mettre tous les éléments de l'adresse sur une même ligne.</p>
	Exigences relatives aux codes à barres	<ul style="list-style-type: none"> • Code à barres bidimensionnel (imprimés en noir et blanc). • Cote B ou supérieure, comme le précise la norme ISO/IEC 15415. • Le code à barres doit être imprimé sur un fond blanc. • Dimensions maximales : 14 mm sur 14 mm (recommandées); dimensions minimales : 11 mm sur 11 mm • Une zone margée de 10 mm tout autour du code à barres est requise. • Le code à barres doit être situé à gauche de la vignette. <p>Voir Annexe B : Pour aider à la création de codes à barres 2D.</p>

* Si une adresse doit être imprimée sur l'article de courrier, nous vous recommandons de ne pas l'imprimer sur le même côté que le code à barres bidimensionnel.

Le non-respect de ces exigences peut entraîner des retards ou des suppléments. Pas toutes les conceptions créatives et options de cachetage sont mentionnés, une pré-évaluation de votre articles de courrier est obligatoire.

LOCATION CACHETAGE ACCEPTABLE - ENVELOPPE	
	<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>
ZONES MARGÉES - RECTO DE L'ARTICLE	
ORIENTATION HORIZONTALE	ORIENTATION VERTICALE
ZONE MARGÉE - VERSO DE L'ARTICLE	
ORIENTATION HORIZONTALE	ORIENTATION VERTICALE
<p>Les gabarits des dimensions sont disponibles dans les « Liens rapides » à l'adresse suivante : postescanada.ca/ccpguides</p>	



4 MATIÈRE

FLEXIBILITÉ

Articles standards	Pour être traités au moyen de notre équipement, vos articles de courrier doivent être assez souples pour plier autour de rouleaux sans s'abîmer ou endommager l'équipement. Pour vérifier leur flexibilité, assurez-vous qu'ils se plient sur une surface circulaire.
---------------------------	---

CONSTRUCTION DES ENVOIS À DÉCOUVERT

En raison de leur conception et de leur construction unique, les envois à découvert doivent respecter certaines exigences qui leur sont propres en plus de celles décrites dans la [Section 5 "Pièces jointes"](#).

Bande perforée d'entraînement	• Les bandes perforées d'entraînement, qui ont été fixées à l'envoi à découvert au cours de sa production, doivent être retirées avant l'expédition.
Talons détachables	• Les talons détachables doivent se trouver uniquement à gauche de l'adresse du destinataire.
Perforations	• Les perforations ne doivent pas complètement perforer le papier. Les perforations et les talons détachables doivent être légèrement décalés d'une couche à l'autre de sorte que les perforations ne soient pas alignées les unes avec les autres. De cette façon, l'envoi à découvert sera plus résistant en cas de pliage.

MATÉRIAU DE LA FENÊTRE

Si vous utilisez des enveloppes à fenêtre, assurez-vous que toutes les fenêtres soient couvertes d'une pellicule transparente qui :

- est suffisamment transparente pour laisser paraître un trouble maximal de 75 %;
- a une clarté uniforme;
- n'a aucun pli, froissement ou défauts;
- a un fini lustré (sur la surface extérieure) de 159 unités de brillance ou moins.

TYPE DE PAPIER

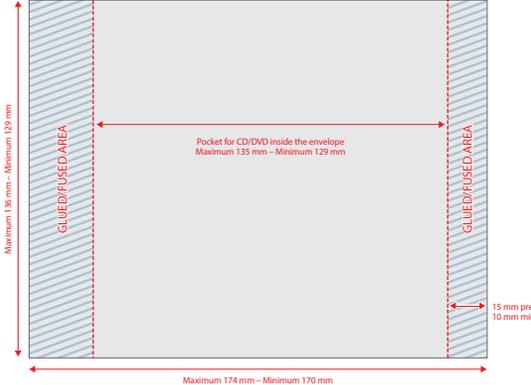
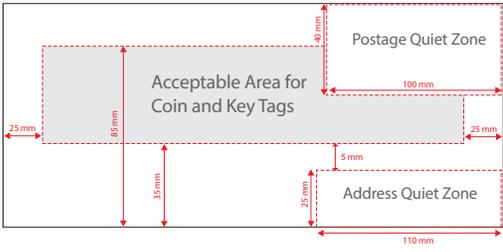
Recommandations : Le papier utilisé pour la couverture de l'article de courrier :

- doit être suffisamment opaque pour empêcher les impressions ou les graphiques d'être visibles à travers l'enveloppe (une opacité d'au moins 80 % est recommandée), aucun papier translucide;
- doit être lisse, sans zones surélevées (une mesure se situant entre 25 et 330 unités Sheffield; il est recommandé de ne pas utiliser de papier comportant des zones surélevées);
- avoir un taux de réflectance de 30 % à 96 %, à l'exclusion de la zone margée du code-barres 2D;
- ne doit pas avoir de fibres foncées, de fond à motifs, de textures ou de filigrane;
- doit être exempt d'encre fluorescente.

Pour en savoir plus, reportez-vous à l'[Annexe A : Mise à l'essai – Matériau de la couverture extérieure](#). "[Annexe A : Mise à l'essai – Matériau de la couverture extérieure](#)".

5 PIÈCES JOINTES

Les pièces jointes sont permises à condition qu'elles n'endommagent pas l'équipement postal ou les autres articles de courrier et ne blessent pas les employés des postes. Elles doivent être mises à l'essai et approuvées par nous avant le dépôt. Pour un traitement optimal, assurez-vous que l'épaisseur de votre article de courrier ne varie pas de plus de 2 mm dans sa longueur et sa largeur. Les pièces jointes qui ne sont pas en papier peuvent déchirer leur enveloppe ou leur emballage durant le traitement par l'équipement. Pour éviter cette situation, portez une attention particulière à la robustesse des emballages et à la taille des pièces jointes par rapport aux contenants.

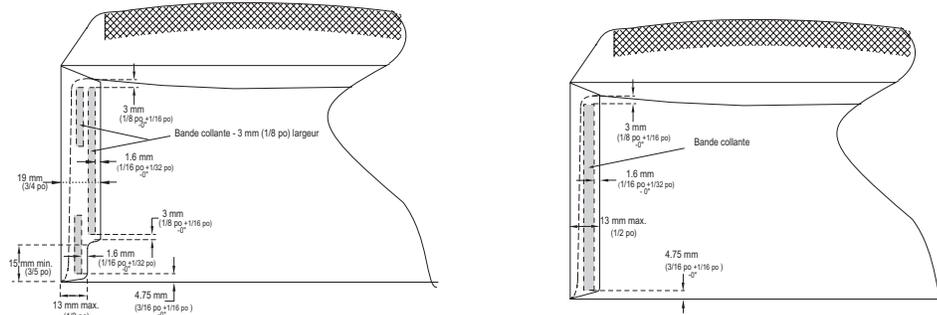
EXEMPLES DE PIÈCES JOINTES ADMISSIBLES NON FAITES DE PAPIER				
Aimants souples	<p>Les aimants sont acceptables comme pièces jointes s'ils :</p> <ul style="list-style-type: none"> ne sont pas magnétisés au point que les enveloppes collent les unes sur les autres ou sur l'équipement; sont solidement fixés à l'article de courrier; sont disposés de sorte que le côté non magnétisé (illustré) de l'aimant fait face au côté de l'enveloppe sur lequel est indiquée l'adresse. 			
CD et DVD	<p>Les CD ou DVD individuels sont acceptables s'ils sont placés dans une pochette à l'intérieur d'une enveloppe souple. Ils ne peuvent pas être insérés s'ils se trouvent dans un boîtier en plastique rigide. Les exigences suivantes doivent également être respectées :</p> <ul style="list-style-type: none"> les dimensions de l'enveloppe ne doivent pas dépasser 174 mm sur 136 mm et ne pas être inférieures à 170 mm sur 129 mm; la pochette intérieure doit mesurer entre 129 mm et 135 mm de largeur; les rebords droit et gauche de l'enveloppe doivent être collés (thermofixés), comme l'indique la figure; le rebord de fuite de l'enveloppe doit être collé sur toute sa hauteur. <p>Toute conception non conforme à ces exigences doit être soumise à Postes Canada aux fins d'approbation.</p> <div data-bbox="846 569 1404 598" style="text-align: center;">Exigences relatives aux enveloppes pour CD ou DVD</div> 			
Carte de plastique	<p>Une carte en plastique individuelle (p. ex., carte de crédit) est acceptable si :</p> <ul style="list-style-type: none"> elle est solidement fixée à l'encart de sorte que la carte ne bouge pas dans l'enveloppe; elle est positionnée à au moins 30 mm au-dessus du rebord inférieur et à au moins 10 mm du rebord droit; elle est positionnée à l'extérieur de la zone d'affranchissement. 			
Étiquette de clés et pièce de monnaie	<p>Les étiquettes de clés et les pièces de monnaie sont acceptables comme pièce jointe, à condition qu'elles soient :</p> <ul style="list-style-type: none"> solidement fixées à l'article de courrier avec de la colle de sorte qu'elles ne bougent pas dans l'enveloppe; situées à l'intérieur de la zone entre 35 et 85 mm du rebord inférieur et à 25 mm des rebords droit et gauche de l'enveloppe; et à l'extérieur de la zone d'affranchissement. <div data-bbox="901 1249 1404 1501">  </div> <p>REMARQUE : Les étiquettes de clés doivent être faites d'un matériau flexible (non métallique). Si des enveloppes à fenêtre sont utilisées de sorte que la pièce de monnaie soit visible, la fenêtre doit être couverte d'une pellicule.</p>			
EXEMPLES DE PIÈCES JOINTES NON ADMISSIBLES NON FAITES DE PAPIER				
<ul style="list-style-type: none"> Bouchons de bouteille Clés 	<ul style="list-style-type: none"> Crayons et stylos Objets pointus (p. ex., épinglette) 	<ul style="list-style-type: none"> Bijoux Verre 	<ul style="list-style-type: none"> Graines Paquets de marchandise liquide 	<ul style="list-style-type: none"> Poudres

6 CONSTRUCTION DES ENVELOPPES

ENVELOPPES

Nous recommandons que le panneau au verso de vos enveloppes recouvre les rabats latéraux pour un traitement plus facile.

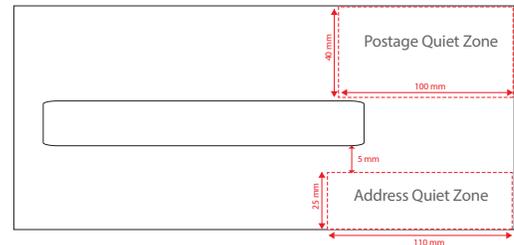
- Si le panneau au verso de vos enveloppes est recouvert par les rabats latéraux, veuillez respecter les exigences de cachetage illustrées.



FENÊTRES

Fenêtre

Si vos enveloppes sont dotées de fenêtres, veillez à ce que ces dernières soient toutes couvertes d'une pellicule transparente, et qu'elles se trouvent **à l'extérieur** de la zone d'affranchissement et à au moins 5 mm de la zone margée de la zone d'adressage.



Fenêtre auxiliaire

En plus de la fenêtre principale, les autres fenêtres (auxiliaires) peuvent être au recto ou au verso de l'article de courrier.

- Si la fenêtre auxiliaire se trouve **au recto** de l'article de courrier, elle doit être à au moins 10 mm des rebords et **à l'extérieur** des zones d'affranchissement et d'adressage.
- Si la fenêtre auxiliaire se trouve **au verso** de l'article de courrier, elle doit être à au moins 10 mm des rebords et **à l'extérieur** de l'arrière de la zone margée de l'article.

7 CODE À BARRES 2D

7.1 Production d'un code à barres 2D

Après avoir obtenu un logiciel commercial ou gratuit de grilles de données bidimensionnelles, importez le fichier de données que nous avons fournis pour générer un code à barres 2D unique (selon les caractéristiques du code à barres 2D) qui sera imprimé sur chacun des articles.

Résolution et qualité du code à barres 2D – Entrez les éléments de données du code à barres 2D en utilisant soigneusement le logiciel de grilles de données (voir le contenu des données du code à barres 2D). La qualité d'impression minimale du code à barres 2D est la cote B.

L'envoi doit provenir du même propriétaire du courrier (c.-à-d. que le numéro de client figurant dans la vignette doit être identique pour tous les articles de courrier). Tous les articles d'un envoi doivent provenir du même propriétaire de courrier.

7.1.1 CARACTÉRISTIQUES DU CODE À BARRES 2D

CARACTÉRISTIQUE	DONNÉES	
Dimensions d'une cellule individuelle (module)	20 à 25 points ² (0,508 à 0,635 mm ²)	
Dimensions (ligne x colonne)	22 sur 22	Illustration du code à barres 22 x 22 
Mode de codage	ASCII	
Zone margée (3x)	60 à 75 points (1,524 à 1,905 mm) en fonction des dimensions du module (de 20 à 25 points)	
Qualité d'impression minimale	Cote B	
Éventail des dimensions de la zone du code à barres 2D, sauf la zone margée	440 à 550 points ² (11,176 à 13,97 mm ²)	
Éventail des dimensions de la zone du code à barres 2D, y compris la zone margée	560 à 700 points ² (14,224 à 17,78 mm ²)	
Dimensions maximales du code à barres 2D	14 mm sur 14 mm	
Dimensions minimales du code à barres 2D	11 mm sur 11 mm	
Zone margée entre la vignette postale et le code à barres 2D	10 mm	

7.1.2 CONTENU DES DONNÉES D'UN CODE À BARRES 2D

CONTENU DES DONNÉES D'UN CODE A BARRES 2D			
NOM DU CHAMP	DESCRIPTION	TYPE DE DONNÉES	NOMBRE MAXIMAL DE CARACTÈRES
Code de pays	CA	ASCII	2
Identificateur du contenu des données (ICD)	P	ASCII	1
Séparateur	,	ASCII	1
Code postal	ANA NAN (A – alpha, N – numérique, p. ex. K1A 0B1)	ASCII	6
Séparateur	,	ASCII	1
Code du point de livraison (CPL)	Cinq caractères ajoutés au code postal pour l'IPDR complète (p. ex., 1 101 ou _1101 ou #1101)	ASCII	5
Séparateur	,	ASCII	1
Code de service interne	Ciblage par code postal – De base : 10 Ciblage par code postal – Facturation fondée sur les activités : 11	ASCII	2
Séparateur	,	ASCII	1
Données de service	Numéro du client : sept caractères numériques	ASCII	7
	,	ASCII	1
	ID d'envoi : six caractères alphanumériques	ASCII	6

Longueur totale maximale : 34 caractères (p. ex., **CAP,H4W3K3,56420,10,1234567,M00100**)

8 ÉVALUATION DES ARTICLES DE COURRIER AVANT L'ENVOI

Afin de s'assurer que nous puissions traiter vos dépôts sur nos machines et qu'ils atteignent les taux de lisibilité exigés, nous offrons des services d'évaluation gratuits.

Les clients ont plusieurs options d'évaluation :

CCP outil d'auto-évaluation	Effectuer l'auto-évaluation en consultant le document CCP outil d'auto-évaluation , qui se trouve dans le lien rapide.
Échantillon électronique à évaluer	<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"> • Format du code à barres 2D et la zone marginée • Dimensions de l'article fini (longueur, largeur, épaisseur et poids approximatif) • Poids de référence du papier • Emplacements des plis (envois à découvert) • Emplacement du cachetage et méthode de cachetage (envois à découvert et enveloppes) • Emplacement de la fenêtre (si applicable) • Zones marginées (recto et verso) <p>REMARQUE : 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>
Évaluation physique	<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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour évaluer la lisibilité, vos articles de courrier doivent contenir le code à barres 2D imprimé en utilisant le fichier de données d'essai. 2. Pour évaluer la qualité d'impression (le grade) de votre code à barres 2D, seulement un échantillon est requis. <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.</p> <p>REMARQUE : 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>

ANNEXE A : MISE À L'ESSAI – MATÉRIAU DE LA COUVERTURE EXTÉRIEURE

CARACTÉRISTIQUES	MISE A L'ESSAI	RÉSULTATS REQUIS
Maintien de la charge électrostatique	Méthode d'essai D4470 d'ASTM International	< 2 kV
Absorption de l'encre	<ol style="list-style-type: none"> Utiliser une spatule pour appliquer une épaisse couche d'encre d'essai K&N sur une zone plus large que l'ouverture du photomètre à réflectance. Laisser l'encre reposer sur le papier pendant 120 secondes. <p>REMARQUE : Appliquer suffisamment d'encre pour que la zone demeure bien humide pendant 120 secondes.</p> <ol style="list-style-type: none"> Après 120 secondes, utiliser une spatule pour enlever l'excès d'encre. Essuyer l'encre non absorbée à l'aide d'un chiffon doux. Attendre 24 heures. Ajuster un photomètre à réflectance diffuse pour obtenir 100 % à l'aide du filtre Y à trois stimuli de la Commission Internationale de l'Éclairage (C.I.E), de l'illuminant « C » et d'un échantillon de la surface avant de l'échantillon faisant l'objet de la mise à l'essai. Lire la réflectance diffuse au-dessus de la zone encrée. 	Réflectance maximale = 90 %
Luminescence	Comparer l'échantillon à une carte de papier « Domtar Lynx Opaque Cover » ou un stock de carte similaire déterminé de temps à autre par Postes Canada.	Moins que ces cartes
Opacité	« Technical Association of the Pulp and Paper Industry (TAPPI) » - T425.	80 % ou plus
Réflectance	« TAPPI » - T452.	Réflectance minimale de la zone = 30 % Réflectance maximale de la zone = 96 % Variation maximale = 5 %
Lissé	« TAPPI Useful Method » - UM-518.	Entre 25 et 330 unités Sheffield
Épaisseur – cartes ou articles prêts pour l'envoi	« TAPPI » - T411.	Pas moins de 0,18 mm

ANNEXE B : POUR AIDER À LA CRÉATION DE CODES À BARRES 2D

Peu importe comment vous générez des codes à barres du service Ciblage par code postal, vous devez vous assurer que le contenu des données et le format sont conformes aux spécifications. Tout contenu ou format invalide est susceptible d'induire les systèmes en erreur et de produire des résultats inattendus.

ÉTAPE 1 :

Ouvrez le lien (bcgen.com/datamatrix-barcode-creator.html) et configurez les paramètres du code à barres selon les spécifications du service Ciblage par code postal :

Données à encoder	Les données doivent être conformes aux spécifications du service Ciblage par code postal.	Exemple : CAP,C1A9J8,____1,10,5127521,T21111
Mode d'encodage	ASCII	Le code par défaut est ASCII
Format privilégié	S22 x 22	Le réglage par défaut est auto
Dimension X	0,05 à 0,06 cm	Les spécifications exigent 20 à 25 millièmes de pouce; 0,05 à 0,06 cm = 20 à 24 millièmes de pouce; Le réglage par défaut est 0,06 cm
Rotation	0	Le réglage par défaut est 0
Marge de gauche	0,2	Les spécifications exigent une marge à quatre côtés (haut, bas, gauche et droite = zone margée) Le réglage par défaut est 0,2
Traitement des tildes	Aucune importance	Le réglage par défaut est oui

Les champs en rouge doivent être modifiés; les réglages par défaut dans les autres champs sont compatibles avec les spécifications du service Ciblage par code postal et il n'est pas nécessaire de les changer (voir la saisie d'écran du résultat).

Saisie d'écran du résultat :

ÉTAPE 2 :

Sélectionnez « **Update barcode** » ou « **Generate in new window** » pour générer des codes à barres du service Ciblage par code postal.

ÉTAPE 3 :

Sélectionnez **Fichier > Imprimer** à partir de votre navigateur pour imprimer la page ou **cliquez sur le bouton droit de la souris** sur l'image et sélectionnez **Copier**, puis collez-la dans votre application ou téléchargez-la sur votre ordinateur.

LOGICIEL DE CRÉATION DE CODES À BARRES

Le logiciel doit générer des lots de codes à barres qui peuvent être intégrés dans un environnement de production. Il existe de nombreux logiciels de création des codes à barres qui sont axés sur les polices de caractères ou les images. Les codes à barres axés sur les images s'intègrent mieux dans les autres environnements. Les suivants entreprises qui offrent un logiciel de création des codes à barres :

- idautomation.com
- disoft.com
- tec-it.com

LES CHOSES À SURVEILLER...

Lorsque vous utilisez un outil en ligne, la modification des paramètres ne garantit pas la conformité du code à barres. Tous les codes à barres doivent être vérifiés. Voici quelques exemples de formats du contenu des données incorrects :

CAS	FORMATS DE CONTENU	DÉSCRIPTION DU FORMAT DE CONTENU DE DONNÉES INCORRECT
1	CAPC1E1L2____1105127521T21111	données sans délimiteurs (virgules) dans la chaîne
2	CAP V2R5N6 ____1 10 5127521 T21111	données avec délimiteurs autres que des virgules
3] > 06CAP,C1E1T6,____1,10,5127521,T21111	données en format GS1
4	"CAP,V6Z1C2,A_903,10,4003366,63016D"	données avec des guillemets
5	CAP,V6Z1C2,A_903,10,4003366 CAP,C1A9J8,____1,10,5127521 CAP,C1A9J8,____1,10,5127521,T1234 CAP,C1A9J8,____1,10,5127521,T123456 CAP,C1A9J8,____1,10, T21111 CAP,C1A9J8,____1,10,12345678,T21111 CAP,C1A9J8,____1,10,5127,T21111 CAP,C1A9J8,____1,13,5127521,T21111 CAP,C1A 9J8,____1,10,5127521,T21111 CAp,C1A9J8,____1,10,5127521,T21111 caP,C1A9J8,____1,10,5127521,T21111	ID d'envoi manquant ID d'envoi manquant ID d'envoi trop court ID d'envoi trop long numéro d'identification du client manquant numéro d'identification du client trop long numéro d'identification du client trop court code de service invalide code postal invalide numéro d'identification invalide « CA » en minuscules

PRÉPARATION

Le module « Préparation » fournit les renseignements détaillés dont vous aurez besoin pour préparer vos articles de courrier avant de les déposer à une installation de Postes Canada. Il comprend des renseignements sur les conteneurs et les unités d'expédition acceptables, le remplissage des conteneurs et les exigences en matière d'étiquetage.

Vous êtes tenu de respecter toutes les exigences énoncées dans votre convention.

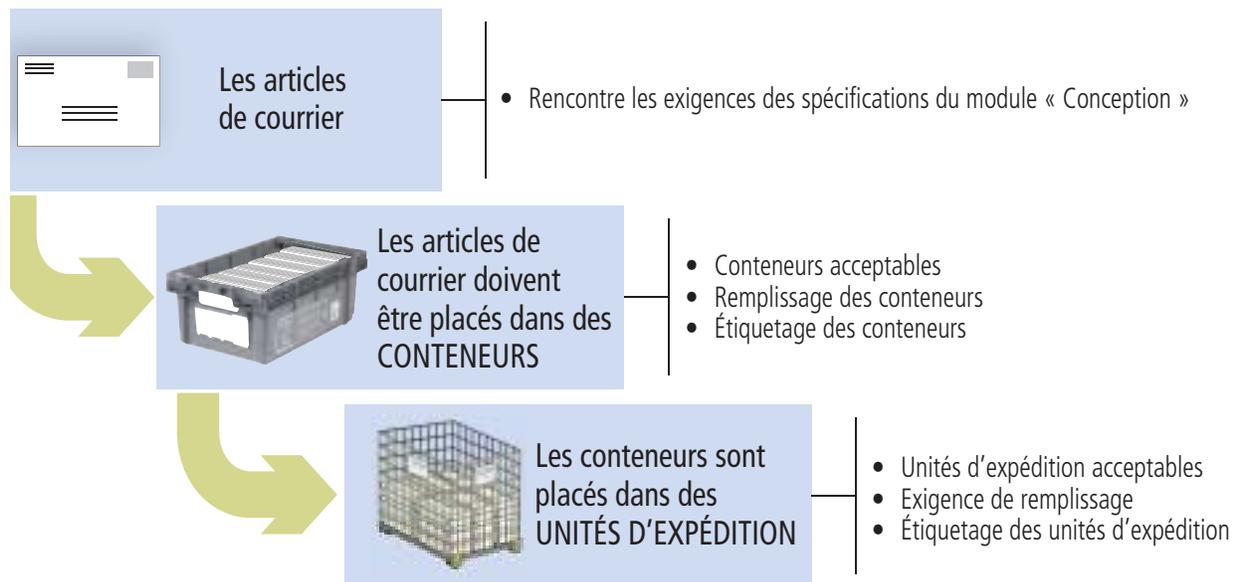
Les figures contenues dans le présent document sont utilisées uniquement à titre d'illustration.

1 OPTION DE PRÉPARATION DU COURRIER POUR LE COURRIER MÉCANISABLE

Le courrier mécanisable est une option de préparation des envois standard.

La **préparation du courrier** est l'activité qui consiste à redresser et à conteneuriser les articles de courrier, et à étiqueter les conteneurs. Cela garantit l'admissibilité au courrier mécanisable, et permet de protéger le courrier, d'en déterminer le type et d'en faciliter la manutention.

1.1 Aperçu du courrier mécanisable



Exigences

- L'envoi doit être accompagné d'une *Commande (Déclaration de dépôt)* préparée et transmise électroniquement, et soumise au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada.
- Il doit y avoir un volume minimal de 400 articles par *Commande*.
- Inclut un échantillon de l'article au moment du dépôt.
- Déposé au Canada aux fins de livraison au Canada.

* Vous pouvez déposer un nombre d'articles inférieur au volume minimal requis, à condition que la différence soit facturée au tarif compensatoire en vigueur. Le tarif compensatoire n'est offert que pour les dépôts simples et non les dépôts partiels.

2 AVANT DE COMMENCER

Les articles de courrier mécanisable doivent répondre aux exigences d'admissibilité au courrier mécanisable et aux critères de lisibilité pour pouvoir être traités par l'équipement automatisé. Nous devons être en mesure de lire 95 % du code à barres qui figure sur les articles de courrier d'un envoi donné. Si l'envoi ne respecte pas ces exigences, 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 aux fins de traitement conformément à nos procédés. Ces conteneurs sont ensuite placés dans des unités d'expédition (palettes ou monoteneurs) acceptables pour le traitement dans notre réseau de transport.

Vous pouvez vous renseigner sur notre équipement (conteneurs et unités d'expédition) ou en commander auprès du Service des commandes de l'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 ou par l'entremise d'un coordonnateur régional chargé du matériel.

Les stocks d'équipement de Postes Canada dépendent des conditions et de la disponibilité. Dans les cas où l'équipement de Postes Canada n'est pas disponible, les conteneurs et palettes fournis par les clients préapprouvés par Postes Canada (p. ex., boîtes de carton) peuvent être utilisés.

LISTE DES COORDONNATEURS RÉGIONAUX CHARGÉS DU MATÉRIEL			
Atlantique	Nouvelle-Écosse/ Île du Prince-Édouard : Halifax Téléphone : 902 494-4001, poste 44707 Nouveau-Brunswick : Moncton Téléphone : 506 381-5347 Saint John Téléphone : 506 653-5270 St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) : wayne.power@postescanada.ca sharilee.way@postescanada.ca	Québec	Montréal : Téléphone : 514 345-7369 Télécopieur : 514 345-7388
Huron-Rideau	Ottawa : Téléphone : 613 734-1431 Télécopieur : 613 734-1479 Courriel : equipmentline.ompp@postescanada.ca Hamilton : Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Téléphone : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : necfteo@postescanada.ca London : Téléphone : 519 473-6738	Région des Prairies	Winnipeg : Téléphone : 204 987-5100, poste 72045 Edmonton : Téléphone : 780 945-2600, poste 53292 Télécopieur : 780 945-2608 Calgary : Téléphone : 403 974-2000, poste 42170
Région du Grand Toronto	Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Téléphone : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : necfteo@postescanada.ca	Région du Pacifique	Vancouver : Téléphone : 604 276-5538

L'équipement de Postes Canada est réservé aux produits et aux services de Postes Canada. Cet équipement 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.

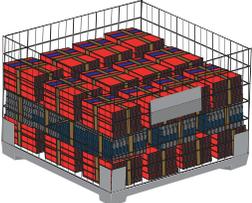
2.1.1 CONTENEURS ACCEPTABLES

Les dimensions du conteneur correspondent aux dimensions intérieures du conteneur. Les équivalents en système impérial vous sont fournis pour des raisons pratiques.

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

2.1.2 UNITÉS D'EXPÉDITION ACCEPTABLES

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	
Poids - 97 kg (213.8 lb.) Longueur - 52 po (1,322 m) Largeur - 42 po (1,067 m) Hauteur - 43.8 po (1,115 m) Poids maximal (Unités d'expédition et courrier compris) 900 kg (1,984.2 lb.)	Poids (plastique) - 9 kg (19.8 lb.) - quantité minimum vous devez commander est au moins 40 Longueur - 48 po (1,22 m) Largeur - 40 po (1,02 m) Hauteur - 59 po (1,5 m) Poids maiximal (Unités d'expédition et courrier compris) 900 kg (1,984.2 lb.)

SPÉCIFICATIONS RELATIVES À LA CONSTRUCTION DES PALETTES

Les palettes doivent être conformes à ce qui suit :

- ▶ ASTM – D1185 – *Standard Test Methods for Pallets and related Structures Employed in Materials Handling and Shipping* (en anglais seulement)
- ▶ ISO-8611 – *Palettes pour la manutention – Palettes plates – Partie 3 : Charges maximales en service*
- ▶ *Uniform Standard for Wood Pallets, National Wooden Pallet and Container Association (États-Unis)* (en anglais seulement)

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 ADDITIONNELLES POUR LES PALETTES EN BOIS

- L'utilisation de la conception en bloc est recommandée.
- Les palettes doivent pouvoir résister à des températures allant de -40°C à 40°C ainsi qu'à des conditions météorologiques extrêmes.
- 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, et permettre un chargement et un déchargement sécuritaires du courrier sans qu'il ne bascule ou ne glisse.

3 PRÉPARATION DU COURRIER

Le procédé de préparation du courrier exige que :

- **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).

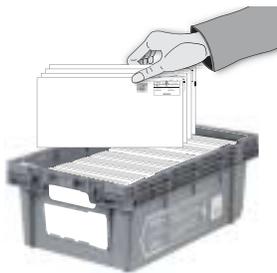
3.1 Placement des articles de courrier dans des conteneurs

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

1. Assurez-vous que tous les articles soient orientés dans la même direction, la vignette postale vers l'avant du conteneur (côté de l'étiquette).

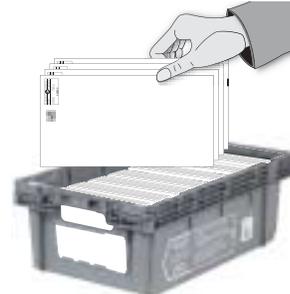
PLACEMENT DES ARTICLES DE COURRIER STANDARD

ORIENTATION D'ADRESSE HORIZONTALE



La vignette postale doit être dans le coin supérieur droit.

ORIENTATION D'ADRESSE VERTICALE



La vignette postale doit être dans le coin supérieur gauche.

2. Afin de faciliter le traitement du courrier, les clients ne doivent pas remplir les conteneurs à leur pleine capacité. Laisser suffisamment d'espace libre pour que l'opérateur puisse y mettre les deux mains afin d'en retirer le courrier.

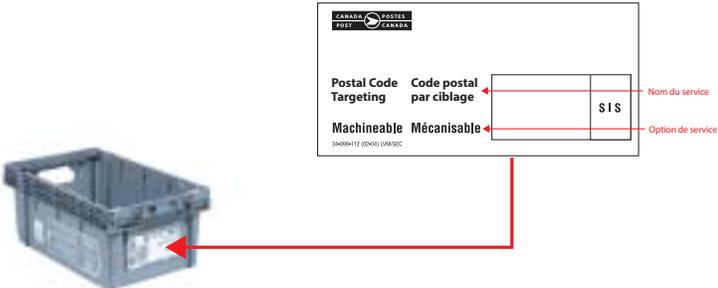
Assurez-vous que les articles ne collent pas les uns aux autres, car ils pourraient s'abîmer pendant le traitement ou se bloquer dans les machines ou les endommager.

3. Seul le dernier conteneur peut être moins rempli. Pour que le courrier du dernier conteneur reste bien en place et ne s'abîme pas, nous recommandons d'utiliser du matériel d'emballage.

3.2 Étiquetage des conteneurs

Tous les conteneurs doivent être étiquetés à moins que les conteneurs sont placés dans des monoteneurs ou sur des palettes. Pour consulter les spécifications relatives aux étiquettes, visitez le site postescanada.ca/etiquettes.

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

RENSEIGNEMENTS SUR L'ACHEMINEMENT	EXEMPLE D'ÉTIQUETTE DE CONTENEUR LABEL
<ul style="list-style-type: none"> Nom du service (Postal Code Targeting/ Ciblage par code postal) Option de service/taille (Standard Machineable/Mécanisable standard) 	<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 postescanada.ca/cal 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 et palettes) servent à regrouper les conteneurs qui doivent être mis sur une même *Commande* ou qui doivent être acheminés à la même destination (p. ex., tous les articles de courrier destinés à Vancouver arrivent sur une même palette). Ceci réduit la manutention et aide à assurer la livraison en temps voulu.

3.3.1 REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION

TYPE D'UNITÉ D'EXPÉDITION	EXIGENCES DE REMPLISSAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION		
	DESTINATION	MINIMUM	MAXIMUM
Palette	Toutes	<ul style="list-style-type: none"> Aucun minimum 	<ul style="list-style-type: none"> 48 CLGOP 1,5 m (hauteur de la palette comprise)
Monoteneur	Toutes	<ul style="list-style-type: none"> Aucun minimum 	<ul style="list-style-type: none"> 48 CLGOP (40 CLGOP munis d'un couvercle)

3.3.2 PRÉPARATION DES PALETTES POUR LE PLACEMENT DANS DES CONTENEURS

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 épaisseurs de film plastique;
- de fixer la charge au moyen de courroies croisées.

REMARQUE : Si vous utilisez des palettes en plastique, 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.



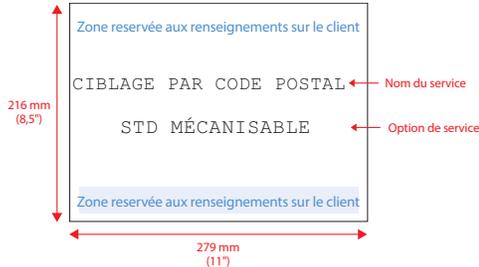
3.3.3 ÉTIQUETAGE DES UNITÉS D'EXPÉDITION

Toutes les palettes et tous les monoteneurs doivent être étiquetés. Cela permettra de veiller à ce que votre courrier soit acheminé à la bonne installation du réseau de Postes Canada. Nous vous recommandons d'inscrire le numéro de la *Commande* sur l'étiquette.

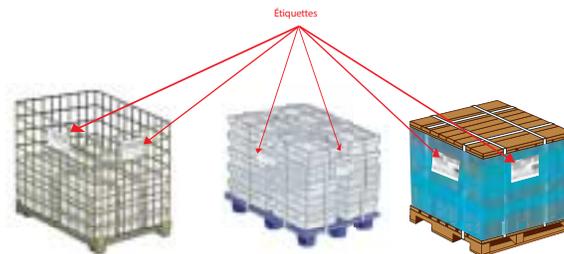
SPÉCIFICATIONS RELATIVES AUX ÉTIQUETTES

Les étiquettes doivent être blanches et :

- mesurer 8,5 po hauteur sur 11 po largeur (216 mm x 279 mm) en format lettre vertical ou horizontal. Les étiquettes peuvent également être préparées en format légal vertical et mesurer 8,5 po sur 14 po (216 mm sur 355 mm);
- être imprimées dans un lettrage en noir dont la taille de la police est 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	EXEMPLE D'ÉTIQUETTE
<ul style="list-style-type: none"> • Nom du service (Postal Code Targeting/Ciblage par code postal) • Option de service/taille (Standard Machineable/Mécanisable standard) 	 <p>The diagram shows a rectangular label with a height of 216 mm (8.5 inches) and a width of 279 mm (11 inches). The label is divided into three horizontal sections. The top and bottom sections are labeled 'Zone réservée aux renseignements sur le client'. The middle section contains the text 'CIBLAGE PAR CODE POSTAL' and 'STD MÉCANISABLE'. Red arrows point from the text 'Nom du service' to 'CIBLAGE PAR CODE POSTAL' and from 'Option de service' to 'STD MÉCANISABLE'.</p>

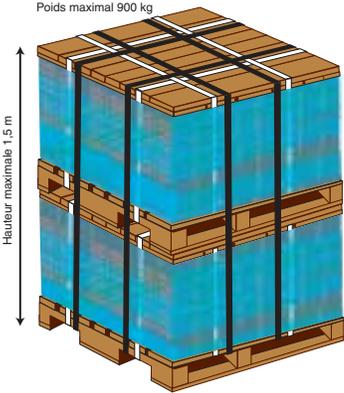
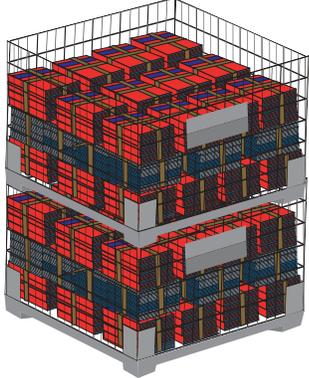
DEUX CÔTÉS DE CHAQUE PALETTE OU MONOTENEUR DOIVENT ÊTRE MUNIS D'UNE ÉTIQUETTE



REMARQUE : Les clients qui désirent inclure d'autres directives internes sur le conteneur sont encouragés à utiliser une étiquette d'une couleur autre que blanche.

3.3.4 EMPILAGE DE PALETTES ET DE MONOTENEURS

Plusieurs palettes expédiées à la même destination peuvent être empilées, pourvu qu'elles soient fixées ensemble au moyen 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. Par 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
Deux palettes empilées ne peuvent mesurer plus de 1,5 m de haut ou peser plus de 900 kg.	Deux monoteneurs empilés ne peuvent peser plus de 1 800 kg; chacun ne peut peser plus de 900 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 les exigences relatives à l'envoi d'un échantillon, aux documents requis et aux dépôts partiels au moment de créer une *Commande* (*Déclaration de dépôt*).

1 ENVOI D'UN ÉCHANTILLON

Un échantillon représentatif de chaque article avec des caractéristiques physiques différentes (poids, taille) doit être soumis aux fins d'examen au moment du dépôt.

Vous êtes encouragés de faire vérifier la conformité de vos articles avant de les déposer. Pour ce faire, communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au 1 866 757-5480.

2 CRÉATION D'UNE COMMANDE

Une *Commande* doit être dûment remplie et soumise électroniquement au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE). Les *Commandes* qui ne sont pas transmises électroniquement pourraient être assujetties à un supplément. Pour en savoir plus sur les suppléments, reportez-vous au module « Tarification » sur le site postescanada.ca/ccpguides.

Il est obligatoire d'utiliser les OEE pour préparer et transmettre les *Commandes*.

Les normes de livraison sont calculées 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 la fin de semaine et les jours fériés sont considérés comme ayant été 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 des OEE. La version 2.0 des OEE peut être téléchargée pour la préparation et la transmission des *Commandes*.

Le logiciel OEE est gratuit et accessible sur notre site Web au 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 POUR CRÉER VOTRE COMMANDE DU SERVICE CIBLAGE PAR CODE POSTAL AU MOYEN DE LA VERSION EN LIGNE DES OEE :

1. Sélectionnez le service Courrier personnalisé.

The screenshot shows the top navigation bar of the OEE system. On the left, 'Outils électroniques d'expédition' is displayed. On the right, there are links for 'English' and 'Aide'. Below the navigation bar, the selected service is 'Courrier personnalisé'. To the right of this, the text 'Centre de dépannage: 1-800-277-4799' and '* indique un champ obligatoire' is visible.

2. Sélectionnez Ciblage par code postal dans le menu déroulant.

The screenshot shows a section of the OEE interface titled 'Ciblage par code postal' in red. It features a dropdown menu for 'Type de dépôt' with 'Dépôt partiel' selected. To the right is a 'Code de promotion' field. Below these are four input fields: 'Mons', 'Palettes', 'Cont. obj. plats', and 'Cont. à lettres'. The main area is titled 'Articles à expédier' and contains a list of items with columns for 'N° d'article', 'Poids à la pièce', and 'Port de retour garanti'. A red arrow points to the 'Ciblage par code postal' dropdown menu.

- Entrez l'ID d'envoi, soit les six derniers chiffres de votre fichier de données. Cet identificateur est intégré dans votre code à barres bidimensionnel imprimé. L'ID d'envoi de chaque *Commande* est unique.

2.1.2 POUR CRÉER VOTRE *COMMANDE* DU SERVICE CIBLAGE PAR CODE POSTAL AU MOYEN DE LA VERSION HORS LIGNE DES OEE :

- Une fois votre session ouverte, importez votre fichier de données (votre volume et votre ID d'envoi s'afficheront automatiquement).

2. Si vous n'arrivez pas à télécharger votre fichier de données, remplissez manuellement les champs requis.

REMARQUE : Entrez l'ID d'envoi, soit les six derniers chiffres de votre fichier de données. Cet identificateur est intégré dans votre code à barres bidimensionnel imprimé. L'ID d'envoi de chaque *Commande* est unique.

2.1.3 DÉPÔTS PARTIELS

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

- Vous devez sélectionner l'option **Dépôt partiel** s'il utilise les OEE ou cocher la case pertinente sur la *Commande* préparée manuellement.
- Le montant total de l'envoi doit être indiqué dans la *Commande* pour la totalité du dépôt accompagnant la première partie de l'envoi. Nous allons vous facturer pour l'envoi complet comme il est déclaré sur la *Commande*.
- La *Commande* et un échantillon représentatif de chacun des articles doivent être déposés en même temps que le premier dépôt partiel.
- Chaque dépôt partiel subséquent doit être accompagné d'une copie de la *Commande* pour le lieu de dépôt déclaré sur la *Commande*.
- Chaque dépôt partiel doit satisfaire à l'exigence relative au volume minimal de 400 articles pour le courrier mécanisable.
- Tous les dépôts partiels doivent être effectués au complet dans les 15 jours ouvrables suivant la date du premier dépôt.

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 énoncées dans la convention et les documents connexes.

Si les articles de courrier sont déposés et qu'ils ne respectent pas les exigences, vous pouvez choisir :

- de payer un supplément, s'il y a lieu;
- de préparer de nouveau les articles de sorte qu'ils respectent les exigences; ou
- 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;
- un échantillon de chaque article, y compris les encarts, les pièces jointes et l'emballage, identique à l'article qui sera expédié.

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 de lieux de dépôt

Nous avons évalué la capacité de nos lieux de dépôt pour veiller à ce que ces derniers soient bien équipés et capables de traiter votre courrier efficacement et à temps. Il existe deux types d'emplacements de dépôt, chacun étant défini en fonction du type et du volume de courrier qu'il peut accepter.

TYPE D'EMPLACEMENT	DÉFINITION
Unité de vérification du courrier reçu (UVCR)	Les UVCR acceptent tous les produits et tous les volumes, à l'exception du courrier mécanisable (c.-à-d. le courrier préparé selon les spécifications du courrier mécanisable). Certaines UVCR ne peuvent pas accepter tous les types de courrier mécanisable.
Centre de dépôt commercial (CDC)	Les CDC sont des installations qui sont conçues et équipées pour accepter, vérifier et traiter les envois commerciaux. Les envois commerciaux déposés à un CDC continueront d'être traités à un établissement de traitement du courrier de Postes Canada. Les clients dont les volumes dépassent les quantités maximales seront redirigés vers l'UVCR la plus près.

2.2 Lieux de dépôt

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

Des volumes quotidiens maximums de courrier s'appliquent à certains types de lieux de dépôt.

UNITÉ DE VÉRIFICATION DU COURRIER REÇU (UVCR)	CENTRE DE DÉPÔT COMMERCIAL (CDC)*		
	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
Pas de maximum	2 unités d'expédition**	3 unités d'expédition**	7 unités d'expédition**
	(Monoteneurs ou palettes)		

* Ce type d'emplacement n'est pas équipé pour traiter le courrier reçu en monoteneurs et en palettes superposés.

** Un monoteneur peut contenir environ 48 conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) ou 40 CLGOP munis d'un couvercle.

Un outil de recherche appelé **Trouver un lieu de dépôt** est également accessible à l'adresse postescanada.ca/lieuxdedepot. Nous l'avons conçu pour aider les clients à déterminer le lieu de dépôt pertinent pour leur envoi en fonction du Code postal^{MO} ainsi que du type et de la quantité de courrier. En outre, cet outil vous fournira davantage de renseignements, comme l'adresse de l'emplacement de dépôt et les heures limites de dépôt.

Les articles déposés après l'heure limite du lieu de dépôt sont considérés comme ayant été 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^{MC}, Correspondance-réponse d'affaires^{MC}, Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC}, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC}, Ciblage par code postal, Poste-publications^{MC} et Courrier de quartier de Postes Canada^{MC}.

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*^{MC}. Consultez le site 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 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 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 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.

Courrier personnalisé	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.
Poste-lettres à tarifs préférentiels	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.
- 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 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 \(exclut le service Correspondance-réponse d'affaires^{MC}\)"](#) 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.

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.

1.13

« **Produits et services** » correspond aux produits et services vendus sauf les services **Priorité^{MC} 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 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 pour 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^{MC} 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^{MC})

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^{MC} ou Xpresspost^{MC}. 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), y compris en particulier 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^{MC} ou Xpresspost^{MC} 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^{MC})

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.