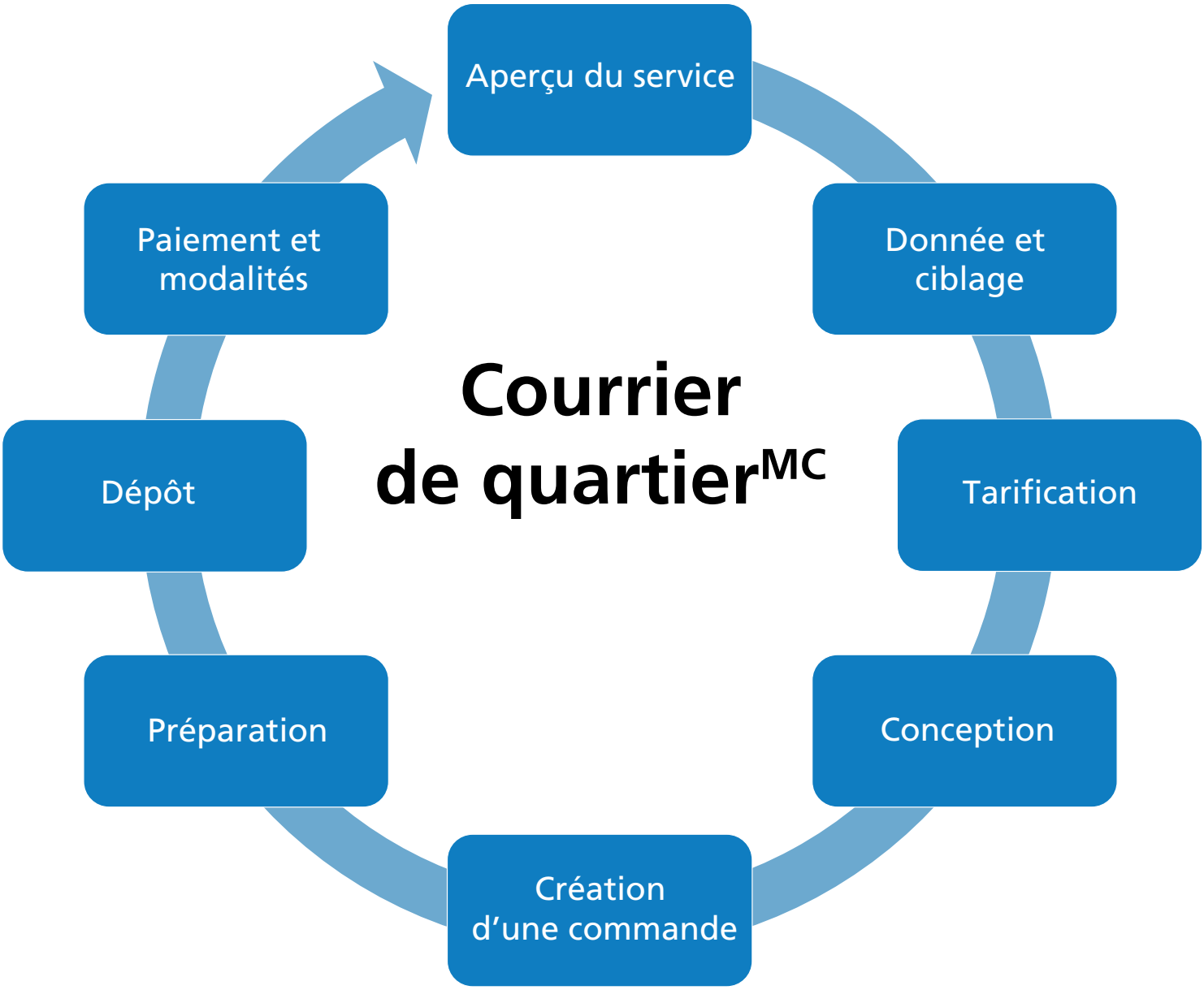
Guide du client

POSTES CANADA POST



MC Marque de commerce de la Société canadienne des postes. MO Marque officielle de la Société canadienne des postes.

Mises à jour importantes

Toute description de changement est fournie à titre de référence et pour des raisons pratiques seulement. La description du changement ne fait pas partie de la convention entre le client et Postes Canada.

Mises à jour importantes :

Description du Changement		Emplacement
Modification v1.0	**Affiché le 18 novembre 2016**	**En vigueur le 16 janvier 2017**
Introduction d'un module « Données et ciblage » au guide du client Courrier de quartier.		**Aperçu du service -** Section 2 "Données et ciblage"
Abandonné l'approvisionnement des conteneurs à lettres.		**Aperçu du service -** à travers le document.
Nouveau module « Données et ciblage » ajouté au guide du client. Ce module fournit une vue d'ensemble des solutions de données et de ciblage de Postes Canada pour compléter vos campagnes de Marketing Intelliposte[MC].		
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2017.		**Tarification -** Section 1 "Tarifs"
Ajoutez que chaque article doit porter le nom du client (qui peut être un utilisateur autorisé).		**Conception -** Section 1.1.1 "Désignation du client"
Clarification apportée à la définition des envois collectifs		**Conception -** Section 1.2 "Envois collectifs"
Suppression de la catégorie des articles Poste-lettres prétriés.		**Paiement et modalités -** Section 4.3 "Machine à affranchir"

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

Les nouveaux guides du client améliorés

Le module Aperçu du service est un résumé de chaque module. Les détails contenus dans chaque module constitut 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 est un document de référence rapide qui fournit un résumé des renseignements clés relatifs à ce service. Il peut être utilisé par les clients, les fournisseurs de services postaux et les agences pour veiller à ce que les besoins et les attentes en matière de courrier soient respectés.
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 Intelliposte^MC^. Ce module est disponible pour les services Courrier personnalisé et Courrier de quartier.
Tarification	Le module Tarification fournit des renseignements détaillés sur la tarification pour les options de service tel que standard et surdimensionnés. Ce module comprend également des renseignements sur les tarifs liés à l'exactitude des adresses, aux tarifs compensatoires ainsi qu'aux suppléments et aux rajustements des articles et du niveau de la commande.
Conception	Le module Conception fournit tous les renseignements détaillés nécessaires au moment de la conception de la création de votre article de courrier. Ce module comprend les exigences obligatoires, qui font en sorte que nous puissions traiter les articles de courrier à l'aide de notre équipement automatisé pour éviter tout retard et droit supplémentaire.
Préparation	Le module Préparation fournit les renseignements détaillés dont vous aurez besoin au moment de la préparation de vos articles de courrier avant le dépôt à une installation de Postes Canada.
Création d'une commande	Le module Création d'une commande fournit des renseignements généraux dont vous avez besoin avant de déposer votre courrier.
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.
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
- 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

Aperçu du service

Données et ciblage

Tarifs

Conception

Création d’une commande

Préparation

Dépôt

Paiement des dépôts

Conditions générales pour les clients qui détiennent une convention à commandes

Aperçu du service

POSTES CANADA POST

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T455065

TABLE DES MATIÈRES

Objet de l'Aperçu du service 1
Aperçu du service 1
1 Qu'est-ce que le service Courrier de quartier? 1
1.1 Quels articles sont admissibles du service Courrier de quartier? 2
1.2 Quels articles ne sont pas admissibles du service Courrier de quartier? 2
1.3 Normes de livraison 2
1.4 Caractéristiques du service 3
1.4.1 Choix des consommateurs 3
1.5 Envois du service Courrier de quartier non distribuables 3
Données et ciblage 3
2 Données et ciblage 3
2.1 Qui puis-je cibler? 3
2.1.1 Nombre et cartes des secteurs de livraison résidentiels et commerciaux 4
2.2 Options du service 5
2.2.1 Transport 5
2.2.2 Dépôts avec date de début de livraison précise 5
Tarification 6
3 Tarification du service Courrier de quartier 6
Conception 6
4 Conception du Courrier de quartier 6
4.1 Mesures - dimensions et poids 6
4.2 Options créatives 7
Création d'une Commande 8
5 Création d'une commande (*Déclaration de dépôt*) 8
Préparation 9
6 Préparation du courrier 9
Dépôt 9
7 Exigences au moment du dépôt 9
7.1 Lieu de dépôt 10
Paiement et Modalités 10
8 Modalités de paiement et conditions générales 10

Objet de l'Aperçu du service

Cet *Aperçu du service* est un sommaire du *Guide de client Courrier de quartier de Postes Canada[MC] (Médiaposte sans adresse[MC])* disponible à postescanada.ca/cqpcguides.

Il fait partie intégrante de la convention que le client[1] a signée avec 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.

REMARQUE : 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 » est un document de référence rapide qui fournit un résumé des renseignements clés relatifs à ce service, y compris les critères d'admissibilité, les options, les normes de livraison, les tarifs, la conception et la préparation du courrier. Il peut être utilisé par les clients, les fournisseurs de services postaux et les agences pour veiller à ce que les besoins et les attentes en matière de courrier soient respectés.

1 Qu'est-ce que le service Courrier de quartier?

Le service Courrier de quartier est l'un des services de publipostage ciblé de Postes Canada. Il se compose de documents imprimés et d'articles non imprimés tels que des échantillons de produits qui ne sont pas destinés à une adresse précise au Canada. Notre service Courrier de quartier permet de livrer des messages publicitaires à plus de 15,7 millions de boîtes aux lettres desservies par Postes Canada. Il fournit des données démographiques et géographiques ainsi que des renseignements sur le mode de vie qui permettent au client de cibler ses articles dans les quartiers ou les localités où se trouvent les groupes cibles les plus prometteurs, et ce, sans l'utilisation d'une base de données.

Le service Courrier de quartier offre une couverture nette des marchés urbains et ruraux. Le service Courrier de quartier permet aux clients de cibler les régions et les quartiers de leurs meilleurs clients éventuels en fonction des profils démographiques et géographiques établis à partir de la base de données de Postes Canada, des données les plus récentes de Statistique Canada et une combinaison de diverses autres sources.

À l'aide des outils de ciblage de Postes Canada, le client peut déterminer le nombre d'articles nécessaires pour joindre son auditoire, par région de tri d'acheminement (RTA) et par mode de livraison (p. ex. itinéraire de facteur LC0001), ainsi que les installations postales à partir desquelles son article du service Courrier de quartier sera livré.

Pour être admissibles au service Courrier de quartier, les envois doivent :

- être postés au Canada aux fins de livraison au Canada;
- renconter les critères du volume minimal pour la distribution :
  - la distribution complète d'un itinéraire donné; ou
  - la distribution complète seulement aux maisons, aux appartements, aux fermes, aux commerces ou une combinaison de ces destinations pour un itinéraire donné.
- répondre à toutes les exigences précisées dans la convention du Courrier de quartier.

1. Afin de faciliter la lecture du présent *Guide*, nous avons utilisé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

1.1 Quels articles sont admissibles du service Courrier de quartier?

Les articles ne doivent pas être adressés, mais ils peuvent porter une mention telle que « CHEF DE MÉNAGE », « OCCUPANT », « RÉSIDANT », « PROPRIÉTAIRE DE L'ENTREPRISE », « GESTIONNAIRE DU MARKETING », « GESTIONNAIRE DES ACHATS » ou « LOCATAIRE DE CASE POSTALE », sans adresse de destination. Dans le but d'offrir une plus grande souplesse et un éventail de choix maximal, le matériel publicitaire peut présenter un contenu varié et prendre différentes formes, notamment celles-ci :

- circulaires
- cartes
- enveloppes
- brochures
- échantillons
- journaux
- coupons
- catalogues
- feuilles simples
- revues
- journaux communautaires
- envois collectifs
- encarts et pièces jointes
- CD et des DVD

1.2 Quels articles ne sont pas admissibles du service Courrier de quartier?

Les articles soumis en tant que service Courrier de quartier qui ne respectent pas les exigences spécifiées pour le Courrier de quartier et la préparation du courrier et de diverses autre exigences énoncées dans la présente Convention, ne peuvent être admissible au service Courrier de quartier et aux tarifs.

Pour obtenir plus de renseignements sur les articles inadmissibles, voir Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles ou la *Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements.*

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 peuvent varier en fonction des options choisies (p. ex. le transport de Postes Canada et les caractéristiques physiques). Ces normes de livraison ne sont pas garanties. Consultez le site postescanada.ca/duree_transport pour obtenir plus de renseignements.

Les normes de livraison comprennent deux volets, soit la durée du transport et le cycle de livraison, qui ajouté ensemble détermine la norme de livraison:

	Définitions		
Durée du transport	La durée du transport correspond au nombre de jours ouvrables requis pour transporter les articles de l'installation de dépôt de Postes Canada où le client a déposé ses articles et celle à partir de laquelle ils seront distribués. Si le client dépose ses articles avant 11 h à l'installation à partir de laquelle ils seront distribués, aucune durée de transport ne s'applique.		
Cycle de livraison	Le cycle de livraison représente le nombre de jours ouvrables généralement requis pour terminer la livraison des articles. Le cycle de livraison varie selon le poids et la taille de l'article, ainsi que le type d'itinéraire (livraison assurée par un facteur ou non) ciblé. Le cycle de livraison doit être ajouté à la durée du transport.		
Durée du transport	**Locale***	**Provinciale**	**Nationale****
	2 jours ouvrables	3 - 4 jours ouvrables	3 - 7 jours ouvrables

* Dans les grands centres, on entend par distribution « locale » celle qui s'effectue dans les régions géographiques desservies par l'établissement principal de Postes Canada situé dans ce grand centre. Lorsque les articles Courrier de quartier sont déposés dans cet établissement, la durée du transport s'applique au délai nécessaire pour les transporter jusqu'aux autres installations situées dans la même région géographique. Dans tous les autres secteurs (p. ex. les secteurs ruraux), la distribution locale se rapporte au bureau de livraison précis à partir duquel les articles seront livrés.

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

Mode de livraison	Dimension / Article	Poids	Cycle de livraison
Itinéraires de facteur	Standard	jusqu'à 115 g (4,1 oz)	3 jours ouvrables
		plus de 115 g jusqu'à 230 g (4,1 oz - 8,1 oz)	5 jours ouvrables
	Surdimensionnés	jusqu'à 230 g (8,1 oz)	5 jours ouvrables
Itinéraires non desservis par facteurs	Standard et Surdimensionnés	jusqu'à 500 g (17,6 oz)	1 jour ouvrable
		plus de 500 g jusqu'à 1,000 g (17,6 oz - 35,3 oz)	3 - 5 jours ouvrables

REMARQUE 1: Les normes de livraison sont établies à partir du jour de dépôt (jour 0) auquel est ajouté le nombre de jours ouvrables que requiert la livraison. Le nombre de jours indiqué ne comprend pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés. Les dépôts effectués en fin de semaine et les jours fériés sont présumés déposés le jour ouvrable suivant.

2: Le client peut consulter les nombres et cartes des secteurs de ménages et d'entreprises, à l'adresse postescanada.ca/cibleurprecis afin de déterminer quelle mode de livraison s'applique à son envoi.

Pour des renseignements détaillés, veuillez consulter les Normes de livraison du *Guide des postes du Canada*.

1.4 Caractéristiques du service

Une caractéristique est comprise dans le service de base.

1.4.1 Choix des consommateurs

Le client peut effectuer un ciblage plus efficace en respectant les désirs des consommateurs qui indiquent, au moyen d'un avis de leur cru apposé sur leur boîte aux lettres, qu'ils ne désirent pas recevoir de courrier sans adresse. Les seules exceptions sont les communications d'Élections Canada et des directeurs généraux des élections provinciales, les avis envoyés par les agents des élections municipales (ou le scrutateur), les articles de la Chambre des communes ainsi que les journaux communautaires qui peuvent cibler tous les points de remise. Les articles du client sont donc livrés uniquement aux consommateurs qui souhaitent les recevoir. Consultez les données en ligne sur le nombre de chefs de ménage à l'adresse postescanada.ca/cibleurprecis pour la répartition des points de livraison comportant ou non ces avis.

1.5 Envois du service Courrier de quartier non distribuables

Les articles non distribuables seront également jetés ou recyclés, à la discrétion de Postes Canada. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter la section Courrier non distribuable du *Guide des postes du Canada*.

Données et ciblage

2 Données et ciblage

Gestion et ciblage des données vise à mieux faire connaître les solutions de gestion et de ciblage des données de Postes Canada comme un élément du Marketing Intelliposte[MC]. Une utilisation judicieuse de liste permet aux entreprises de cibler ses principaux clients, de présenter leur marque directement aux bonnes personnes et d'augmenter les profits de façon rentable.

2.1 Qui puis-je cibler?

Le client peut cibler des régions géographiques définies au Canada, que ce soit à l'échelle locale ou nationale, et diriger son message dans un secteur aussi restreint que celui qui correspond à un itinéraire de livraison et il peut choisir de faire livrer son message à des domiciles, à des appartements, à des fermes ou à des commerces, ou encore à une combinaison de ces quatre destinations.

REMARQUE : Les zones cibles peuvent inclure plusieurs types de points de remise. Par exemple, les clients peuvent maximiser le nombre de propriétaires joints en sélectionnant des fermes et des maisons sur un itinéraire postal ciblé.

2.1.1 Nombre et cartes des secteurs de livraison résidentiels et commerciaux

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

Catégorie secteur de livraison	Description
Maisons :	Incluant les logements résidentiels qui peuvent être isolés, jumelés ou en rangée. Ces logements sont dotés d'entrées distinctes et peuvent être disposés horizontalement (en rangée) ou verticalement (superposés). Si une entreprise est exploitée depuis une maison servant également de résidence, le point de remise doit être classifié en tant que maison.
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 partageant une entrée commune. Si une entreprise est exploitée depuis un appartement servant également de résidence, le point de remise doit être classifié en tant qu'appartement.
Entreprises :	Incluant les immeubles et les structures dans lesquels l'activité principale est de nature commerciale, industrielle ou institutionnelle (institutionnelle 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.
Fermes :	Incluant des immeubles résidentiels et commerciaux associés à une superficie de terrain définie (comme un champ) utilisée pour la culture de récoltes ou l'élevage d'animaux ou de poissons. Le point de remise peut être classifié en tant que ferme même s'il ne fait pas nécessairement partie d'une association agricole.

REMARQUE : La base de données nationale sur le nombre de chefs de ménage est offerte sur CD-Rom ou peut être téléchargée à partir du site FTP de Postes Canada, en souscrivant à un abonnement de 12 mois qui comprend des mises à jour mensuelles. Consultez le site postescanada.ca/cibleurprecis pour visualiser en ligne les cartes des secteurs de ménages et d'entreprises disponible en ligne à partir du Nombre de chefs de ménage et cartes.

Solutions de ciblage	Définition
Outils et solutions de ciblage	
Ils fournissent aux clients des outils de cartographie interactifs et conviviaux. Lorsque les exigences de ciblage sont complexes, vous pouvez communiquer avec nos spécialistes pour obtenir des conseils en marketing ou du soutien.	
• Médiaposte clic[MC]	Un outil simple et rapide à utiliser avec lequel les petites entreprises peuvent créer une campagne de publipostage efficace, quel que soit le budget dont elles disposent. Inclus des gabarits créatifs et l'impression/la production des articles de courrier.
• Cibleur précis[MC]	Cette application offre des capacités de ciblage améliorées, la visibilité des tarifs et un système de saisie des commandes facile à utiliser qui simplifie tout le procédé.
• Services professionnels	Ces services fournis par l'équipe responsable des données de Postes Canada sont offerts aux clients dont les exigences de ciblage sont pointues ou complexes.
Produits de données sous licence	
Information géographique à l'appui de vos objectifs opérationnels. Grâce aux produits de données sous licence, vous pouvez travailler avec la base de données sur les adresses de Postes Canada la plus courante, qui est mise à jour chaque mois. Vous pouvez attribuer une licence d'utilisation dans votre entreprise ou pour l'un de vos produits ou services.	
• Données sur les chefs de ménage	Elles aident votre entreprise de plusieurs fronts, comme pour valider des adresses aux fins d'envoi et d'épuration des données, trier votre courrier pour vous permettre d'économiser en frais de port ou établir des liens entre les données démographiques et géographiques pour recueillir des renseignements d'affaires. Comme ils offrent l'information la plus exacte, complète et à jour possible, vous pouvez utiliser ces produits de Postes Canada à d'autres fins que le tri du courrier.
• Données sur les chefs de ménage Élite	
• Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux	
• Données sur les fichiers des comptoirs postaux	
Données de marketing	
Elles offrent aux clients la possibilité d'obtenir des renseignements grâce à la base de données sur les clients et au marché et au secteur ciblés. Elles peuvent également permettre d'évaluer le rendement de la campagne de marketing des clients.	
• Analyse de profil	Elles aident à mieux comprendre le positionnement concurrentiel de l'entreprise et à établir des stratégies de marché générales.
• Analyse des réponses	
• Analyse de pénétration	
• Cartes	

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module « Données et ciblage » à postescanada.ca/cpnmguides.

2.2 Options du service

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

2.2.1 Transport

Si les clients souhaitent déposer l'ensembles de leurs envois à un emplacement pour le dépôt, Postes Canada veillera au transport de ces articles jusqu'aux bureaux de livraison moyennant des frais. Le frais de transport ne s'applique pas lorsque le client apporte lui-même ses articles directement à l'installation de livraison locale. Lorsque le client effectue le dépôt de ses articles Courrier de quartier à un centre de desserte postale (CDP) à des fins de livraison par le bureau de livraison desservi par facteurs se trouvant dans la même installation, les frais de transport ne s'appliquent pas.

2.2.2 Dépôts avec date de début de livraison précise

Si un client souhaite préciser une date de début de livraison pour l'ensemble de leur envoi (par ex. commencer la livraison le même jour dans toutes les installations postale) ils doivent choisir cet options lors de la créaction d'une commande dans OEE.

Pour des exigences de livraison plus spécifiques, voir le module « Dépôt », Section 1.1 "Au moment du dépôt".

TARIFICATION

3 TARIFICATION DU SERVICE COURRIER DE QUARTIER

Afin de se prévaloir des tarifs du service Courrier de quartier, le client doit satisfaire à toutes les exigences y compris les exigences en matière de spécifications de la dimensions et du poids et de préparation pour le service Courrier de quartier.

	Tarif par article	
Poids	**Standard**	**Surdimensionné**
Jusqu'à 50 g	16,0 ¢	17,3 ¢
Plus de 50 g jusqu'à 100 g	18,1 ¢	19,7 ¢
Plus de 100 g	27,4 ¢ + 0,24 ¢ par g au-delà de 100 g	28,6 ¢ + 0,24¢ par g au-delà de 100 g

Options	**Standard**	**Surdimensionné**
Transport	1,0 ¢	1,0 ¢
Date de début de livraison précise	1,0 ¢	Sans frais

Les clients admissibles peuvent bénéficier de tarifs moins élevés s'ils signent une Convention. Pour obtenir plus de détails, communiquez avec le Réseau du service aux entreprises. Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module « Tarification » à postescanada.ca/cqpcguides.

CONCEPTION

4 CONCEPTION DU COURRIER DE QUARTIER

Pour être admissibles au service Courrier de quartier, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis (les exigences du contenu, de présentation et les caractéristiques physiques) qui caractérisent le service Courrier de quartier et doivent être préparés pour l'expédition de manière à prévenir la perte ou l'endommagement de tout article et à faciliter la vérification de chacun d'eux.

4.1 Mesures - dimensions et poids

Les articles livrés par les facteurs de Postes Canada respectent des exigences différentes, en ce qui concerne le poids et les dimensions, de celles qui sont imposées dans le cas des modes de livraison non desservis par facteurs.

Tous les articles Courrier de quartier doivent se conformer aux exigences énoncées ci-dessous en matière de dimensions et de poids.

REMARQUE 1: L'unité métrique est la mesure officielle. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement à titre de référence et pour des raisons pratiques.

2: Les mesures s'appliquent à tous les encarts et pièces jointes.

ARTICLES LIVRÉS DANS LE CADRE D'ITINÉRAIRES DESSERVIS PAR FACTEURS*					
DIMENSION / ARTICLE		**LONGUEUR**	**LARGEUR**	**ÉPAISSEUR**	**POIDS**
Dimensions minimales		70 cm^2 aire (10,9 po^2)		0,18 mm (0,007 po)	s.o.
Articles standard	max.	30,50 cm (12 po)	15,24 cm (6 po)	1,91 cm ** (0,75 po)	230 g (8,1 oz)
Articles surdimensionnés	max.	30,50 cm (12 po)	22,85 cm (9 po)	1,91 cm ** (0,75 po)	230 g (8,1 oz)

* Le mode de livraison auquel s'appliquent les spécifications des itinéraires de facteur est simplement « LC ».

** L'épaisseur d'un article Courrier de quartier doit être mesurée au niveau de la section la plus épaisse de l'article.

Articles livrés dans le cadre d'itinéraires non desservis par facteurs*					
Dimension / Article		**Longueur**	**Largeur**	**Épaisseur**	**Poids**
Articles standard	max.	30,50 cm (12 po)	15,24 cm (6 po)	3,81 cm (1,5 po)	1 000 g (35,3 oz)
Articles surdimensionnés	max.	35,56 cm (14 po)	28 cm (11 po)	3,81 cm (1,5 po)	1 000 g (35,3 oz)

* Les spécifications des « itinéraires non desservis par facteurs » s'appliquent à tous les autres modes de livraison, à savoir RR (routes rurales), SS (services suburbains), GD (poste restante), LB (cases postales), CF (remise au comptoir), MR (itinéraires de livraison motorisée) et DIR (envois directs).

REMARQUE : Dans le cas des envois destinés à des itinéraires non desservis par facteurs qui comprennent certains articles pesant entre 500 g et 1 000 g, le client doit communiquer avec un représentant de Postes Canada ou avec le Réseau du service aux entreprises, au 1 866 757-5480, pour déterminer l'horaire de l'envoi.

4.2 Options créatives

Le service Courrier de quartier permet aux clients de déployer toute leur créativité pour leurs campagnes de publipostage. Il se compose de documents imprimés et d'articles non imprimés tels que des échantillons de produits qui ne sont pas destinés à une adresse précise au Canada.

Les options créatives suivantes peuvent accroître les taux de réponse de votre campagne de publipostage. Il faut tenir compte de ces lignes directrices pour la création d'un article. Les clients devraient confirmer auprès d'un représentant de Postes Canada les exigences à respecter en ce qui concerne les spécifications afin de s'assurer que l'article est admissible au service Courrier de quartier.

Options	Exigences
Encarts et pièces jointes	Encarts comme des échantillons, des aimants et des articles Correspondance-réponse d'affaires[MC] peuvent être insérés dans un journal, un magazine, un catalogue, une enveloppe ou un envoi à découvert. Voir le module de conception pour les exigences acceptables.
Article découpé à l'emporte-pièce	On requiert un papier à 7 points minimum pour éviter que l'article ne se plie. Des articles non imprimés, tels que le caoutchouc, le plastique, le stratifié, le vinyle, le cuir et même le bois (sous réserve d'une mise à l'essai et de l'approbation nécessaire).
Application d'encarts collés	Doit être fixés fermement avec de la colle et ne se séparent pas de l'article pendant le traitement. Collés à plat sur l'article, et si l'article est magnétisé, ils doivent être assez faibles pour être traités sans démagnétiser le contenu des autres articles (p. ex. des cartes de crédit).
Notes repositionnables	Doit être appliquées au moyen d'une bande collante qui doit être au moins un tiers (1/3) de la largeur totale de la note repositionnable (par exemple d'une largeur de 26 mm pour une étiquette de 76 mm).
Articles médiaposte parfumés	Critères acceptables : • Articles de courrier non scellés qui contiennent des encres et des vernis microencapsulés. En vue d'éviter la diffusion prématurée du parfum, la partie parfumée doit être recouverte ou se trouver à l'intérieur de l'article de courrier. • Articles de courrier scellés qui contiennent des parfums qui ne proviennent pas d'encres et de vernis microencapsulés.
Impressions variables	Les articles qui contiennent des impressions variables, comme plusieurs offres ou emplacements d'affaires, et qui n'exigent pas des directives de livraison précises, sont acceptables pour la livraison à condition que les éléments suivants liés à l'article demeurent les mêmes : l'identité du client, les dimensions physiques et les produits ou services annoncés. Ces articles seront distribués aléatoirement et ne nécessitent pas des exigences spéciales se rapportant à l'enliassage ou à l'étiquetage.

REMARQUE : Pour être admissibles, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis qui caractérisent le service Courrier de quartier et doivent être conditionnés pour l'expédition de manière à prévenir la perte ou l'endommagement de tout article et à faciliter la vérification de chacun d'eux.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module de « Conception » à postescanada.ca/cqpcguides.

CRÉATION D'UNE COMMANDE

5 CRÉATION D'UNE COMMANDE (*DÉCLARATION DE DÉPÔT*)

Les clients doivent utiliser nos Outils électroniques d'expédition (OEE) pour préparer et soumettre une *Commande (Déclaration de dépôt)*. L'utilisation des OEE version en ligne, le Cibleur précis ou la version OEE 2.0 pour préparer et transmettre une *Commande* est obligatoire pour accéder aux tarifs avec convention.

- Les *Commandes* préparées manuellement sont assujetties aux tarifs sans convention et une *Feuille de dépôt – Courrier de quartier* est requise.
- Les *Commandes* qui ne sont pas soumises électroniquement pourraient être assujetties à un supplément. Pour obtenir plus de renseignements sur les suppléments, consultez le module « Tarification » à postescanada.ca/cqpctarifs.

Les clients doivent fournir une copie de la *Commande* à un représentant autorisé de Postes Canada à tous les emplacement de dépôt (c. à dire, UVCR et CDC) au moment de l'envoi ou avant de transporter les articles à une installation de livraison.

REMARQUE : Lorsque les Outils électroniques d'expédition (OEE) ou le Cibleur précis sont utilisés pour les envois avec une date de début de livraison précise, l'application utilisée calculera votre date de dépôt à partir du jour de dépôt (jour 0) auquel est ajouté le nombre de jours ouvrables que requiert la livraison. Le nombre de jours indiqué ne comprend pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés. Les dépôts effectués en fin de semaine et les jours fériés sont présumés déposés le jour ouvrable suivant.

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

EXIGENCES	
Outils électroniques d'expédition (OEE)	Obligatoire pour les client qui détiennent une convention (sinon, les tarifs hors convention s'appliqueront)
Volume minimal par dépôt	Le volume minimal pour la distribution est : • la distribution complète d'un itinéraire donné; ou • la distribution complète seulement aux maisons, aux appartements, aux fermes, aux commerces ou une combinaison de ces destinations pour un itinéraire donné. Lorsque vous postez à plus d'un itinéraire : • inférieur à une couverture complète d'une route donnée est permis, cependant, ces éléments seront livrés jusqu'à épuisement (sans ordre particulier).
Commande (Déclaration de dépôt)	Obligatoire
Fichier d'importation	Facultatif
Version spécifique	Facultatif
Dépôts partiels ou Dépôts à des établissements en aval	Facultatif

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module « Création d'une Commande » à postescanada.ca/cqpcguides.

PRÉPARATION

6 PRÉPARATION DU COURRIER

La préparation adéquate du courrier est une étape importante permettant d'assurer que les articles Courrier de quartier sont traités et livrés de façon efficace. Il incombe toujours au client de respecter l'ensemble des exigences applicables.

La **préparation du courrier** est l'activité qui consiste à enliasser les articles convenablement, à les conteneuriser dans les conteneurs fournit par Postes Canada, les pochettes Flexifort[MC] ou les boîtes en carton fournies par le client ainsi qu'à étiqueter les conteneurs avec l'emplacement de livraison urbain ou rural ou les conteneurs seront livrés.

Le tableau de référence ci-dessous présente un sommaire des principales exigences lors de la préparation de votre envoi.

EXIGENCES ARTICLES STANDARD ET SURDIMENSIONNÉS	
Nº maximum d'articles par liasse	200 articles
Type de conteneur	Standard: conteneurs à lettres, conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP) et les pochettes Flexifort Surdimensionnés: conteneurs à objets plats
	(Si des couvercles ne sont pas disponibles, nous recommandons l'utilisation de cartons de séparation entre chaque rangée afin de protéger vos articles de courrier)
Type d'expédition	Monoteneurs et pallets
Placement des regroupements dans les conteneurs	Obligatoire
Étiquetage des conteneurs	Obligatoire
Étiquetage des unités d'expédition	Obligatoire

L'approvisionnement par Postes Canada est tributaire des conditions et de la disponibilité de ce matériel. Dans les cas où le matériel de Postes Canada n'est pas disponible, il est possible d'utiliser d'autres conteneurs fournis par le client (p.ex.: les boîtes en carton), avec l'approbation préalable de Postes Canada.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module de « Préparation » à postescanada.ca/cqpcguides.

DÉPÔT

7 EXIGENCES AU MOMENT DU DÉPÔT

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

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

Le client n'est pas tenu de conclure une convention, mais il doit remplir une *Commande* (*Déclaration de dépôt*) pour chaque dépôt. La signature du client sur la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) confirme qu'il a lu et accepté les modalités qui se trouvent au verso de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) papier ou incluses avec la version électronique de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*).

REMARQUE : Les clients doivent fournir une copie de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) à un représentant autorisé de Postes Canada à tous les emplacement de dépôt (c. à dire, UVCR et CDC) au moment de l'envoi ou avant de transporter les articles à une installation de livraison.

7.1 Lieu de dépôt

Tous les articles doivent être remis à un représentant autorisé à l'installation postale sélectionnée sur la *Commande* (*Déclaration de dépôt*).

Des volumes quotidiens maximaux de courrier ont été mis en place pour certains types de lieux de dépôt..

Unités de vérification du courrier reçu (UVCR)	Centres de dépôt commerciaux (CDC)*			Bureaux de poste de la Société*		Installations de livraison
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	
Pas de maximum	2 unités d'expédition**	3 unités d'expédition**	7 unités d'expédition**	5 conteneurs	12 conteneurs	Pas de maximum pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison)***
	(monoteneurs/palettes)					

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

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

*** Ne s'applique pas pour les envois qui requiert un transport vers une autre installation de livraison.

REMARQUE : Les envois du service Courrier de quartier parlementaire ne peuvent être déposés qu'au bureau de poste de la Chambre des communes, à Ottawa.

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

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

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le module de « Dépôt » à postescanada.ca/cqpcguides.

Paiement et Modalités

8 Modalités de paiement et conditions générales

Plusieurs options de paiement sont acceptées par Postes Canada, cependant elles ne sont pas toutes disponibles pour tous les clients et ne sont pas toutes acceptées à toutes les installations de Postes Canada. Veuillez consulter les Modalités de paiement pour plus de renseignements.

Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison et les clients qui utilisent ces produits et services selon les Conditions générales pour les clients qui détiennent une « convention à commandes » ou les Conditions générales pour les clients qui ne détiennent pas une « convention à commandes ». Veuillez consulter les conditions applicables pour plus de renseignements (postescanada.ca/conditionsgenerales).

Modalités de paiement	Conditions générales	
Paiement des dépôts	Avec une « convention à commandes »	Sans une « convention à commandes »

Données et ciblage

Courrier de quartier[MC]

- Solutions et outils
- Produits de données licence
- Données de marketing

En vigueur Le 16 janvier 2017

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T455654

Table des matières

Données et ciblage 1
Introduction 1
Outils et solutions de ciblage 3
1 Solutions et outils 3
1.1 Médiaposte clic[MC] 3
1.2 Cibleur précis[MC] 3
1.3 Services professionnels 3
Produits de données sous licence 4
2 Que sont les produits de données sous licence? 4
2.1 Les produits de bases de données 4
2.2 Faites le bon choix de licence d'utilisation des données 5
2.3 Comment puis-je obtenir une licence pour les données de Postes Canada et une estimation? 5
2.4 À quel moment Postes Canada téléverse-t-elle des fichiers de données? 6
2.4.1 Calendrier de production pour 2017 6
2.5 Aperçu des données techniques et exemples de fichiers de données 6
Données de marketing 7
3 Que sont les données de marketing? 7
3.1 Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Courrier de quartier? 7

Données et ciblage

Le module « Gestion et ciblage des données » vise à mieux faire connaître les solutions de gestion et de ciblage des données de Postes Canada comme un élément du Marketing Intelliposte[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. Une utilisation judicieuse de liste permet aux entreprises de cibler ses principaux clients, de présenter leur marque directement aux bonnes personnes et d'augmenter les profits de façon rentable.

Introduction

Le service Courrier de quartier permet de livrer des messages publicitaires à plus de 15,7 millions de boîtes aux lettres desservies par Postes Canada. Vous pouvez choisir vos secteurs de livraison à l'aide des options de ciblage en fonction de l'information géographique et des renseignements au sujet de l'âge, du niveau d'éducation et du style de vie des clients.

Client		Économie de coûts		Résultat
Cernez les clients potentiels qui sont susceptibles d'acheter vos produits et vos services.	→	Économisez de l'argent en évitant d'envoyer à des destinataires des articles qui ne leur seront pas pertinents.	→	Maximisez le rendement de votre capital investi.

Voici comment cibler les clients à l'aide du service Courrier de quartier

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, et ce, sans l'utilisation d'une base de données des clients.

Ciblez votre public...		Options de ciblage de Postes Canada...		Communiquez avec vos clients idéaux...
• Vous devez connaître vos clients : ‣ Quel comportement adoptent-ils? ‣ Où habitent-ils? ‣ Quel est leur style de vie? ‣ De quel groupe démographique font-ils partie?	→	Comportement = Passe-temps, champs d'intérêt, voyage	→	En utilisant les outils et les solutions de ciblage - Consultez la Section 1.
		Situation géographique = Province, ville, quartier ou code postal		En utilisant les produits de données sous licence - Consultez la Section 2.
		Données psychographiques = Classe sociale, style de vie, valeurs		En profitant des données de marketing - Consultez la Section 3.
• Si vous n'avez pas de clients : ‣ Utilisez votre situation géographique pour cerner des secteurs d'envoi potentiels.		Données démographiques = tranche d'âge, sexe, revenu, niveau d'éducation, etc.		**REMARQUE :** Consultez la partie " "Aperçu des solutions de ciblage :" " pour obtenir un aperçu des sections.

À l'échelle locale ou nationale, dirigez votre message vers un secteur en fonction d'un seul itinéraire ou même de tous les itinéraires au pays. Que vous sélectionnez pour un secteur, vous pouvez affiner votre ciblage pour atteindre les types d'adresses spécifiques. Rendez votre message ciblé pour :

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 partageant une entrée commune.

Entreprises Incluant les immeubles et les structures dans lesquels l'activité principale est de nature commerciale, industrielle ou institutionnelle (institutionnelle inclut, sans s'y limiter, les églises, les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et les écoles).

Fermes Incluant des immeubles résidentiels et commerciaux associés à une superficie de terrain définie (comme un champ) utilisée pour la culture de récoltes ou l'élevage d'animaux ou de poissons. Le point de remise peut être classifié en tant que ferme même s'il ne fait pas nécessairement partie d'une association agricole.

REMARQUE : 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 :

Solutions de ciblage	Définition
Outils et solutions de ciblage	
Ils fournissent aux clients des outils de cartographie interactifs et conviviaux. Lorsque les exigences de ciblage sont complexes, vous pouvez communiquer avec nos spécialistes pour obtenir des conseils en marketing ou du soutien.	
• Médiaposte clic[MC]	Un outil simple et rapide à utiliser avec lequel les petites entreprises peuvent créer une campagne de publipostage efficace, quel que soit le budget dont elles disposent. Inclus des gabarits créatifs et l'impression / la production des articles de courrier.
• Cibleur précis[MC]	Cette application offre des capacités de ciblage améliorées, la visibilité des tarifs et un système de saisie des commandes facile à utiliser qui simplifie tout le procédé.
• Services professionnels	Ces services fournis par l'équipe responsable des données de Postes Canada sont offerts aux clients dont les exigences de ciblage sont pointues ou complexes.
Produits de données sous licence	
Information géographique à l'appui de vos objectifs opérationnels. Grâce aux produits de données sous licence, vous pouvez travailler avec la base de données sur les adresses de Postes Canada la plus courante, qui est mise à jour chaque mois. Vous pouvez attribuer une licence d'utilisation dans votre entreprise ou pour l'un de vos produits ou services.	
• Données sur les chefs de ménage	Elles aident votre entreprise de plusieurs fronts, comme pour valider des adresses aux fins d'envoi et d'épuration des données, trier votre courrier pour vous permettre d'économiser en frais de port ou établir des liens entre les données démographiques et géographiques pour recueillir des renseignements d'affaires. Comme ils offrent l'information la plus exacte, complète et à jour possible, vous pouvez utiliser ces produits de Postes Canada à d'autres fins que le tri du courrier.
• Données sur les chefs de ménage Élite	
• Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux	
• Données sur les fichiers des comptoirs postaux	
Données de marketing	
Elles offrent aux clients la possibilité d'obtenir des renseignements grâce à la base de données sur les clients et au marché et au secteur ciblés. Elles peuvent également permettre d'évaluer le rendement de la campagne de marketing des clients.	
• Analyse de profil	Elles aident à mieux comprendre le positionnement concurrentiel de l'entreprise et à établir des stratégies de marché générales.
• Analyse des réponses	
• Analyse de pénétration	
• Cartes	

Outils et solutions de ciblage

1 Solutions et outils

Le **ciblage des envois Courrier de quartier** vous donne la possibilité de joindre vos meilleurs clients avec vos campagnes Courrier de quartier. Vous pouvez cibler votre campagne à l'aide d'outils en ligne et de services professionnels.

1.1 Médiaposte clic[MC]

Médiaposte clic offre des milliers de gabarits faciles à utiliser qui aideront les clients à planifier, à créer, à imprimer et à réaliser leurs campagnes Courrier de quartier. Offrant une solution de bout en bout, l'outil est parfait pour les propriétaires de petits bureaux et bureaux à domicile (PBBD) ainsi que de petites entreprises qui veulent un outil d'aide rapide pour élaborer leur matériel de campagne publicitaire. Ce service est offert à l'adresse postescanada.ca/mediaposteclic

• Étape 1 : Ciblez	Déterminez quels quartiers vous devriez cibler grâce à notre solution de publipostage conviviale « pointer et cliquer ».
• Étape 2 : Créez	Choisissez un format de carte postale ou de dépliant, puis furetez parmi le millier de gabarits GRATUITS que nous vous proposons. Vous pouvez également télécharger votre propre maquette ou demander l'aide d'un graphiste professionnel.
• Étape 3 : Joignez vos client	Passez votre commande en ligne et relaxez. Nous nous occuperons de tout, même de l'impression. Nous préparerons vos envois et les livrerons. Vous n'aurez aucun document à fournir ni dépôt de courrier à faire. Nous vous offrons un service « tout compris ».

1.2 Cibleur précis[MC]

Intuitive et innovante, cette application en ligne vous permet d'effectuer le processus de ciblage et de passer des commandes en cinq étapes simples. Ce service est offert à l'adresse postescanada.ca/cibleurprecis.

• Étape 1 : Décrire l'envoi	L'application Cibleur précis vous demandera des détails au sujet de votre envoi, y compris une description de l'article de courrier, les dates de votre campagne et vos restrictions budgétaires (coûts par rapport au nombre d'articles). Plus vous fournirez de détails, plus l'estimation sera précise.
• Étape 2 : Classer en fonction des données démographiques	Sélectionnez jusqu'à trois catégories démographiques pour définir le public cible. Vous pouvez choisir l'état matrimonial, l'âge et le niveau d'éducation, par exemple.
• Étape 3 : Déterminer les secteurs de livraison	Il existe de nombreuses façons de déterminer les secteurs de livraison, y compris la proximité à votre entreprise (p. ex., rayon, temps et distance de conduite) ou en fonction de la municipalité ou de la région de tri d'acheminement (RTA). Les cartes interactives peuvent également être utilisées pour personnaliser votre secteur de livraison ou créer votre analyse de ciblage.
• Étape 4 : Passer l'envoi en revue	Consultez un aperçu de votre envoi. Vous pouvez télécharger ou sauvegarder votre analyse de ciblage, ou même l'envoyer par courriel, pour une période allant jusqu'à 13 mois. Vous pouvez également l'importer dans la version 2.0 des Outils électroniques d'expédition de Postes Canada ou l'envoyer à votre fournisseur de services postaux.
• Étape 5 : Passer la commande	Lorsque vous êtes prêt à passer votre commande, sélectionnez " Commander maintenant ". Vous n'aurez qu'à suivre les directives pour préparer votre courrier. Tous les documents nécessaires à la livraison de votre envoi seront ainsi créés.

1.3 Services professionnels

Ils sont offerts aux clients dont le ciblage et les campagnes sont pointus.

• Étape 1 : Communiquer avec l'équipe Produits de données et services de ciblage de clients	‣ Pour communiquer avec l'équipe Produits de données et services de ciblage de clients, veuillez présenter une demande en ligne; nous communiquerons avec vous dans un délai de 24 heures. Vous pouvez également composer le 1 877 281-4137. ‣ Vous aurez aussi besoin d'un numéro de client, avec un bon état « COMPTE » et une bonne cote de crédit.
• Étape 2 : Finaliser la demande	Pour finaliser votre demande de ciblage. ‣ L'équipe Produits de données et services de ciblage de clients vous aidera à mettre au point votre commande et vous recevrez une estimation de prix avec une description de la demande. ‣ Dès que vous aurez approuvé la commande, accepté le prix et signé le formulaire de demande d'analyse et de ciblage, votre demande sera traitée.

PRODUITS DE DONNÉES SOUS LICENCE

2 QUE SONT LES PRODUITS DE DONNÉES SOUS LICENCE?

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

2.1 Les produits de bases de données

<table>
<tr><th>SERVICE</th><th>DÉSCRIPTION</th><th>IDÉAL POUR</th></tr>
<tr><td>Données sur les chefs de ménage</td><td>• Indique le nombre de maisons, d'appartements, de fermes et d'entreprises dans une région définie par les trois premières lettres du code postal (code de la région de tri d'acheminement ou RTA). La liste est aussi ventilée en fonction des itinéraires que suivent les facteurs pour livrer le courrier.
Région de tri d'acheminement (RTA) : A1Y → Itinéraire de facteur par RTA : LC0021
Nombre par itinéraire (LC0021)
<table>
<tr><th>Type d'adresse</th><th>Maisons</th><th>Appartements</th><th>Fermes</th><th>Res. Total</th><th>Entreprises</th><th>Total</th></tr>
<tr><td>Choix des consommateurs</td><td>412</td><td>135</td><td>0</td><td>547</td><td>22</td><td>569</td></tr>
<tr><td>Total - points de remise</td><td>454</td><td>152</td><td>0</td><td>606</td><td>25</td><td>631</td></tr>
</table>
À titre d'illustration seulement.</td><td>• compter le nombre d'articles nécessaires pour les campagnes Courrier de quartier
• comprendre les taux de pénétration du marché</td></tr>
<tr><td>Données sur les chefs de ménage Élite</td><td>• Montre le nombre de maisons, d'appartements, de fermes et d'entreprises dans une région définie par un code postal complet. La liste est aussi ventilée en fonction des itinéraires que suivent les facteurs pour livrer le courrier. Elle comprend toute l'information nécessaire pour envoyer le courrier au moyen des outils électroniques d'expédition de Postes Canada.
Code postal : A1Y 1A7 → Itinéraire de facteur par Code postal : LC0021
Nombre par itinéraire (LC0021)
<table>
<tr><th>Type d'adresse</th><th>Maisons</th><th>Appartements</th><th>Fermes</th><th>Res. Total</th><th>Entreprises</th><th>Total</th></tr>
<tr><td>Choix des consommateurs</td><td>412</td><td>135</td><td>0</td><td>547</td><td>22</td><td>569</td></tr>
<tr><td>Total - points de remise</td><td>454</td><td>152</td><td>0</td><td>606</td><td>25</td><td>631</td></tr>
</table>
À titre d'illustration seulement.</td><td>• obtenir des nombres détaillés pour les campagnes Courrier de quartier
• analyser en profondeur les taux de pénétration du marché
• recueillir des renseignements commerciaux et produire des analyses</td></tr>
<tr><td>Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux</td><td>• Permet aux organisations de déterminer les coordonnées géographiques en fonction du code postal. Elle comprend également le nombre de maisons et appartements desservis par le code postal. Pour les zones rurales, le centre de gravité est identifié au niveau de village/ville.
<table>
<tr><th>Code postal</th><th>Lattitude</th><th>Longitude</th><th>Degré de certitude</th><th>RTA</th><th>Nom de la municipalité</th><th>Province</th></tr>
<tr><td>L5J 1W8</td><td>43.50</td><td>-79.64</td><td>1</td><td>L5J</td><td>Toronto</td><td>ON</td></tr>
<tr><td>A0A 1V0</td><td>47.48</td><td>-53.16</td><td>4</td><td>A0A</td><td>Bacon Cove</td><td>NL</td></tr>
<tr><td>T9G 1N4</td><td>53.36</td><td>-113.71</td><td>2</td><td>T9G</td><td>Devon</td><td>AB</td></tr>
<tr><td>N5P 1A2</td><td>42.77</td><td>-81.21</td><td>2</td><td>N5P</td><td>London</td><td>ON</td></tr>
<tr><td>L5J 1W8</td><td>43.50</td><td>-19.64</td><td>1</td><td>L5J</td><td>Mississauga</td><td>ON</td></tr>
</table></td><td>• effectuer des analyses sur les données démographiques et géographiques
• recueillir des renseignements commerciaux et produire des analyses</td></tr>
<tr><td>Données sur les fichiers des comptoirs postaux</td><td>• Dresse la liste de tous les comptoirs postaux ouverts, fermés ou regroupés au Canada, accompagnés du nom de l'installation de livraison offrant des services et de l'adresse du comptoir postal respectifs. Permet aux organisations de déterminer les comptoirs postaux dont les cases postales sont gérées par Postes Canada plutôt que par de tierces parties.</td><td>• stratégie de réduction des cas de fraude
• recueillir des renseignements commerciaux</td></tr>
</table>

2.2 Faites le bon choix de licence d'utilisation des données

En vous procurant une licence d'utilisation des données de Postes Canada, vous avez accès à une base que vous pouvez explorer de diverses façons pour obtenir des données pouvant être utilisées dans le cadre de planification de marketing, d'élaboration de processus et dans nombre d'autres secteurs de votre entreprise. Les données sont au cœur de l'approche **Marketing Intelliposte**. En effet, les données démographiques pointues sont d'une grande importance pour cibler les meilleurs clients potentiels. En travaillant avec les renseignements les plus exacts sur le marché pour concevoir votre campagne, vous améliorerez votre liste de clients, ce qui améliorera à son tour les taux de réponse et l'efficacité du marketing.

Voici quelques exemples des manières dont une licence de données peut répondre à vos besoins commerciaux. Vous pourrez ainsi choisir la meilleure option pour votre entreprise :

Besoin commercial	Recommendation de licence
Obtenir des renseignements sur les secteurs de pénétration du marché pour une campagne de Courrier de quartier à venir	Données sur les chefs de ménage (niveau de la RTA) Données sur les chefs de ménage Élite (niveau du code postal)
Savoir le nombre d'articles de courrier nécessaires avant d'entamer la campagne Courrier de quartier	Données sur les chefs de ménage (niveau de la RTA) Données sur les chefs de ménage Élite (niveau du code postal)
Obtenir des renseignements sur l'emplacement et les préférences des clients et mener une analyse de la clientèle	Latitude et longitude par code postal
Réduire la fraude au sein de votre entreprise	Données sur les fichiers des comptoirs postaux

Sélectionnez le produit de données sous licence qui vous fournira les renseignements dont votre entreprise a besoin, dans le format désiré :

	Les chefs de ménage	Les chefs de ménage Élite	Les latitudes et longitudes des codes postaux	Les fichiers des comptoirs postaux
Nombre de types d'adresse par RTA	✔	✔	✔	
Nombre de types d'adresse par code postal		✔	✔	
Nombre de types d'adresse par itinéraire de facteur	✔	✔		
Latitude et longitude par code postal			✔	
Adresses de comptoir postal par code postal				✔

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

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

1. **Remplissez et envoyez** un formulaire de portée de l'utilisation en expliquant à quelles fins vous utiliserez les données.
   a) Remplissez le formulaire en ligne ici : postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/business/pcdp_scopeofusage_fr.pdf.
   b) Envoyez le formulaire rempli à notre équipe Produits de données et services de ciblage de clients par courriel au solutions.donneesetciblage@postescanada.ca, ou par télécopieur au **416 204-4410**.

   Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec nous en composant le **1 877 281-4137**.
2. Un spécialiste en gestion des données et de ciblage **vous indiquera un prix**.

3. Nous vous remettrons la convention de licence appropriée en fonction du produit de données et de l'utilisation dont votre entreprise prévoit en faire. Nous vous **enverrons les données** sur disques ou par transfert FTP sécurisé et par la suite, les mises à jour mensuelles.

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

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

2.4.1 Calendrier de production pour 2017

DONNÉES ÉMISES SUR LE PROTOCOLE FTP	DONNÉES ENVOYÉES AUX CLIENTS	DATE DE MISE EN OEUVRE DES RESTRUCTURATIONS	VALIDE POUR LES ENVOIS EXPÉDIÉS DU ... AU ...
le 9 décembre 2016	le 12 décembre 2016	le 16 janvier 2017	le 13 janvier au 9 février 2017
le 16 janvier 2017	le 16 janvier 2017	le 13 février 2017	le 10 février au 9 mars 2017
le 3 février 2017	le 6 février 2017	le 13 mars 2017	le 10 mars au 6 avril 2017
le 3 mars 2017	le 6 mars 2017	le 10 avril 2017	le 7 avril au 11 mai 2017
le 31 mars 2017	le 3 avril 2017	le 15 mai 2017	le 12 mai au 15 juin 2017
le 5 mai 2017	le 8 mai 2017	le 19 juin 2017	le 16 juin au 13 juillet 2017
le 9 juin 2017	le 12 juin 2017	le 17 juillet 2017	le 14 juillet au 17 août 2017
le 7 juillet 2017	le 10 juillet 2017	le 21 août 2017	le 18 août au 14 septembre 2017
le 11 août 2017	le 14 août 2017	le 18 septembre 2017	le 15 septembre 12 octobre 2017
le 8 septembre 2017	le 11 septembre 2017	le 16 octobre 2017	le 13 octobre au 16 novembre 2017
le 6 octobre 2017	le 10 octobre 2017	le 20 novembre 2017	le 17 novembre au 14 décembre 2017
le 10 novembre 2017	le 13 novembre 2017	le 18 décembre 2017	le 15 décembre 2017 au 11 janvier 2018
le 8 décembre 2017	le 11 décembre 2017	le 15 janvier 2018	le 12 janvier au 15 février 2018

2.5 Aperçu des données techniques et exemples de fichiers de données

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

Spécification technique	Télécharger un échantillon de données
Données sur les chefs de ménage	Échantillon de données
Données sur les chefs de ménage Élite	Échantillon de données
Données sur les latitudes et longitudes des codes postaux	Échantillon de données
Données sur les fichiers des comptoirs postaux	Échantillon de données
Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en composant le 1 877 281-4137.	

DONNÉES DE MARKETING

3 QUE SONT LES DONNÉES DE MARKETING?

Grâce aux **données de marketing** de Postes Canada, vous recevez des renseignements qui peuvent vous aider à planifier et à analyser une campagne marketing. Postes Canada peut vous aider à :

- Profil d'une adresse de client, d'une liste de code postal ou d'une zone géographique.
- Déterminer la pénétration du marché
- Constater visuellement un secteur commercial grâce à la cartographie
- Mesurer les résultats de la campagne

3.1 Comment ces données peuvent-elles aider votre campagne de marketing Courrier de quartier?

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

ANALYSE DE PROFIL :

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

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

ANALYSE DES RÉPONSES :

- L'analyse des réponses vous aidera à évaluer le succès de votre campagne de marketing et offrira un aperçu des caractéristiques qui distinguent les consommateurs qui ont un meilleur taux de réponse (les répondants par rapport à la liste des clients ciblés)

ANALYSE DE PÉNÉTRATION :

- Point de remise en fonction de l'itinéraire : pourcentage des ménages faisant partie de la base de données pour chaque itinéraire
- Code postal en fonction de l'itinéraire : pourcentage des codes postaux faisant partie de la base de données pour chaque itinéraire
- Point de remise en fonction du code postal : répartition des clients pour chaque code postal valide existant dans le fichier d'entrée

CARTES :

- Cartes seulement - une carte identifiant les RTA spécifiques peut aider à visualiser la couverture Intelliposte. Peut également être consulté via le Cibleur Précis.
- Cartes et renseignements sur les itinéraires - peut être utilisé pour identifier visuellement les routes couvertes par une campagne Courrier de quartier fondée sur des critères sélectionnés. Ce type de carte peut également aider ceux qui ont leurs propres bases de données clients à cartographier ces points de remise.

Tarification

POSTES CANADA
CANADA POST

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T575207

TABLE DES MATIÈRES

Tarification 1
1 Tarifs 1
1.1 Mesures Incitatives 1
2 Rajustements et suppléments 1
2.1 Rajustements 2
2.2 Suppléments au niveau de la Commande (Déclaration de dépôt) 2

TARIFICATION

Le module « Tarification » fournit des renseignements détaillés sur la tarification pour les options de service. Ce module comprend également des renseignements sur les mesures incitatives et les rajustements et les suppléments.

1 TARIFS

Afin de se prévaloir des tarifs du service Courrier de quartier, le client doit satisfaire à toutes les exigences, y compris les exigences en matière de spécifications et de préparation du courier, suivant les stipulations énoncées dans la présente convention.

	Tarif par article	
Poids	**Standard**	**Surdimensionné**
Jusqu'à 50 g	16,0 ¢	17,3 ¢
Plus de 50 g jusqu'à 100 g	18,1 ¢	19,7 ¢
Plus de 100 g	27,4 ¢ + 0,24 ¢ par g au-delà de 100 g	28,6 ¢ + 0,24¢ par g au-delà de 100 g

Options	**Standard**	**Surdimensionné**
Transport	1,0 ¢	1,0 ¢
Date de début de livraison précise	1,0 ¢	Sans frais

Les clients admissibles peuvent bénéficier de tarifs moins élevés s'ils signent une Convention. Pour obtenir plus de détails, communiquez avec le Réseau du service aux entreprises. Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables.

Pour plus de renseignements sur le service Courrier de quartier, consulter postescanada.ca/cqpcguides.

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 pour avoir fourni un témoignage à Postes Canada.

2 RAJUSTEMENTS ET SUPPLÉMENTS

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

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

2.1 Rajustements

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

- erreurs de volume, de poids ou de type de service sélectionné ;
- défaut d'utiliser les Outils électroniques d'expédition (*OEE*) lorsque leur emploi est obligatoire pour le service déclaré.

* Cette liste n'est pas exhaustive.

2.2 Suppléments au niveau de la *Commande (Déclaration de dépôt)*

Description de la facture	Détails de la description
Suppl. *Commande* non transmise	45 $ pour Commande non transmise (*Déclaration de dépôt*) avant le dépôt de l'envoi.

REMARQUE : La classification et le montant des suppléments peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client. Cette liste n'est pas exhaustive.

Conception

POSTES CANADA POST

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T575209

TABLE DES MATIÈRES

Conception 1
1 Mesures - dimensions et poids 1
1.1 Présentation 2
1.1.1 Désignation du client 2
1.1.2 Aucune adresse de destination 2
1.1.3 Marques 2
1.1.3.1 Aucune vignette postale 2
1.2 Envois collectifs. 3
1.3 Pièces jointes et encarts 3
1.3.1 Options créatives pour le Courrier de quartier 4
1.4 Objets inadmissibles 5
1.4.1 Sollicitations par courrier 5

CONCEPTION

Le module « Conception » fournit tous les renseignements détaillés nécessaires au moment de la conception et de la création de votre article de courrier.

Les articles présentés comme des articles Courrier de quartier qui ne respectent pas les exigences liées au contenu, à la présentation et aux caractéristiques physiques du service Courrier de quartier et autres énoncées dans la présente convention, pourraient être assujettis à des rajustements tarifaires et/ou des suppléments ou pourraient ne pas être admissibles aux services et aux tarifs du service Courrier de quartier.

1 MESURES - DIMENSIONS ET POIDS

Les articles livrés par les facteurs de Postes Canada respectent des exigences différentes, en ce qui concerne le poids et les dimensions, de celles qui sont imposées dans l'itinéraires de non desservis par facteurs.

Tous les articles Courrier de quartier doivent se conformer aux exigences énoncées ci-dessous en matière de dimensions et de poids.

REMARQUE 1: L'unité métrique est la mesure officielle. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement à titre de référence et pour des raisons pratiques.

2: Les spécifications s'appliquent à tous les encarts et pièces jointes.

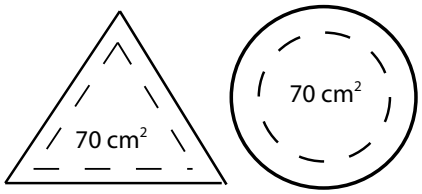
ARTICLES LIVRÉS DANS LE CADRE D'ITINÉRAIRES DESSERVIS PAR FACTEURS*					
CATÉGORIE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS
Dimensions minimales		70 cm^2 aire (10,9 po^2)		0,18 mm (0,007 po)	s.o.
Articles standard	max.	30,50 cm (12 po)	15,24 cm (6 po)	1,91 cm ** (0,75 po)	230 g (8,1 oz)
Articles surdimensionnés	max.	30,50 cm (12 po)	22,85 cm (9 po)	1,91 cm ** (0,75 po)	230 g (8,1 oz)

* Le mode de livraison auquel s'appliquent les spécifications des itinéraires de facteur est simplement « LC ».

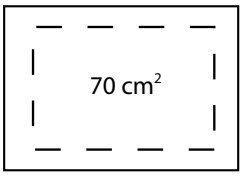
** L'épaisseur d'un article Courrier de quartier doit être mesurée au niveau de la section la plus épaisse de l'article.

Exemples d'exigences de dimensions minimales

Les articles de forme irrégulière (triangle/cercle), doivent mesurer au moins 70 cm^2.



Les articles de forme régulière (carré/rectangle), doivent mesurer au moins 70 cm^2.



ARTICLES LIVRÉS DANS LE CADRE D'ITINÉRAIRES NON DESSERVIS PAR FACTEURS*					
CATÉGORIE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	POIDS
Articles standard	max.	30,50 cm (12 po)	15,24 cm (6 po)	3,81 cm (1,5 po)	1 000 g (35,3 oz)
Articles surdimensionnés	max.	35,56 cm (14 po)	28 cm (11 po)	3,81 cm (1,5 po)	1 000 g (35,3 oz)

* Les spécifications des « itinéraires non desservis par facteurs » s'appliquent à tous les autres modes de livraison, à savoir RR (routes rurales), SS (services suburbains), GD (poste restante), LB (cases postales), CF (remise au comptoir), MR (itinéraires de livraison motorisée) et DIR (envois directs).

REMARQUE : Dans le cas des envois destinés à des itinéraires non desservis par facteurs qui comprennent certains articles pesant entre 500 g et 1 000 g, le client doit communiquer avec un représentant de Postes Canada ou avec le Réseau du service aux entreprises, au 1 800 277-4799, pour déterminer l'horaire de l'envoi.

1.1 Présentation

Pour être admissibles au service Courrier de quartier, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis qui caractérisent le service Courrier de quartier et doivent être préparés pour l'expédition de manière à prévenir la perte ou l'endommagement de tout article et à faciliter la vérification de chacun d'eux.

REMARQUE : Il est acceptable pour les articles de courrier de porter une adresse (comme l'emplacement d'un magasin, par exemple) sur la page couverture arrière ou avant, 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. Pour les articles Correspondance-réponse d'affaires MC, l'adresse spécifique de l'article peut être visible.

1.1.1 Désignation du client

Chaque article Courrier de quartier doit porter le nom du client (lequel peut être un utilisateur autorisé).

En ce qui concerne les envois collectifs ou les envois effectués au nom d'un groupe, le nom du client (soit le propriétaire de la Convention, un utilisateur autorisé ou l'utilisateur de l'option « Expédié au nom de »i effectué au nom du groupe) doit être clairement indiqué sur l'article (par exemple : Envoyé par « NOM DU CLIENT [EXPÉDITEUR] »), afin que le destinataire sache qui est l'expéditeur.

1.1.2 Aucune adresse de destination

Les articles ne doivent pas être adressés, mais ils peuvent porter une mention telle que « CHEF DE MÉNAGE », « OCCUPANT », « RÉSIDANT », « PROPRIÉTAIRE DE L'ENTREPRISE », « GESTIONNAIRE DU MARKETING », « GESTIONNAIRE DES ACHATS » ou « LOCATAIRE DE CASE POSTALE », sans adresse de destination.

1.1.3 Marques

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

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 :

- 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.

1.1.3.1 Aucune vignette postale

Il n'existe aucune vignette postale pour le service Courrier de quartier. Les vignettes ne sont pas acceptables sur les articles du service Courrier de quartier, **exception faite de la vignette du service Correspondance-réponse d'affaires et des « Renseignements d'identification de base » des articles Poste-publications** expédiés en tant qu'articles Courrier de quartier. Consultez le site postescanada.ca/vignettes, pour obtenir plus de renseignements au sujet de la vignette postale.

1.2 Envois collectifs

Postes Canada définit les envois collectifs comme des articles qui présentent du contenu promotionnel provenant de deux ou plusieurs organismes. Les envois collectifs prennent généralement la forme d'un livret ou sont insérés dans une enveloppe. Les répertoires, les bulletins, les calendriers et les journaux communautaires ne sont pas considérés comme des envois collectifs.

Exigence minimale relative à l'espace publicitaire

- Pour participer à un envoi collectif, Postes Canada exige que le propriétaire de l'envoi, qui peut inclure le titulaire de la convention, un utilisateur autorisé ou l'utilisateur de l'option « Expédié au nom de », affiche de la publicité sur au moins 10 % de l'espace visible sur l'extérieur de l'article. Aucune exigence minimale relative à l'espace publicitaire ne s'applique pour les autres participants.

Comment l'espace publicitaire est calculée

- Lorsque les articles sont placés dans un emballage opaque (sacs ou enveloppe opaque), l'exigence minimale de 10 % en matière d'espace publicitaire s'applique pour l'emballage comme tel.
- Lorsque les articles sont placés dans un emballage clair (p.ex. emballage transparent), l'exigence minimale de 10 % en matière d'espace publicitaire s'applique aux articles visibles à travers l'emballage, à moins que l'annonce soit imprimée sur l'emballage comme tel.

Critères pour qualifier comme un annonceur

- Pour être considéré comme un annonceur, le client doit faire une présentation descriptive visant à promouvoir directement la vente d'un produit ou d'un service au destinataire. Les offres comprennent, sans toutefois s'y limiter, les bons de réduction ou les offres spéciales pour un produit ou un service. Le client ne peut pas tout simplement imprimer son nom au bas d'une feuille simple ou d'une carte et être considéré comme un annonceur.

Postes Canada se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de refuser tout envoi collectif qui ne respecte pas ces critères, y compris, sans toutefois s'y limiter, un envoi préparé par un client qui s'intéresse principalement à la revente du service d'envoi collectif au lieu de la promotion de ses propres produits ou services.

1.3 Pièces jointes et encarts

PIÈCES JOINTES ET ENCARTS	
Échantillons	Les échantillons sont des articles autres que des imprimés ou une portion d'essai d'un produit réel. Ils peuvent être distribués seuls, comme pièce jointe ou dans une enveloppe avec ou sans la documentation. Une enveloppe cachetée peut contenir un ou plusieurs échantillons. Le client sera facturé le tarif en fonction du poids total de l'article, y compris les échantillons. Certaines restrictions s'appliquent. Par exemple, les CD et les DVD dans les boîtiers de plastique rigide ne sont pas acceptés; ils peuvent toutefois être envoyés dans des boîtiers de plastique flexible, comme des étuis de DVD. Assurez-vous que chaque article ainsi que les échantillons sont admissibles et tenez compte de ce qui suit : 1. Si l'envoi contient un article parfumé, il doit être scellé de sorte qu'aucune odeur ne s'en échappe. Les substances liquides et les poudres doivent également être emballées de façon appropriée. Toutefois, il n'est pas nécessaire de sceller un envoi contenant un article parfumé par processus d'infusion par micro-encapsulation de particules odorantes d'encre et de laque si la section odorante est recouverte ou contenue à l'intérieur de l'article. 2. Si l'article contient une substance allergène commune comme des arachides, des graines de sésame, des noix variées (p. ex. des amandes ou des noix de Grenoble) ou des œufs, il doit être emballé de façon appropriée et porter une étiquette afin de réduire les risques de réactions allergiques.

PIÈCES JOINTES ET ENCARTS	
Encarts	Un encart peut être inséré dans un journal, un magazine, un catalogue, une enveloppe ou un envoi à découvert. Pour être acceptables, les encarts doivent être fixé solidement, joints ou pliés à l'intérieur de celui-ci, afin de faire partie intégrante de l'article Courrier de quartier de de telle sorte qu'il ne puissent s'en séparer durant une manutention normale. **REMARQUE :** Afin de confirmer que l'encart fait partie intégrante de l'article, un « test de pinçage » doit être effectuée. **Comment effectuer le « test de pinçage » :** Déposer le milieu du dos (ou pli) de l'article dans la palme de sa main entre le pouce et l'index. Saisir fermement l'article et le secouer dans un mouvement de va-et-vient (horizontalement) en tenant l'ouverture vers le bas horizontalement. Si les encarts se séparent pendant ce test, l'article n'est pas acceptable et doit être repensé par le client pour qu'il cadre avec l'un des choix suivants : • placer l'article, y compris les encarts, dans un emballage ou une enveloppe en plastique (également appelée enveloppe transparente); • apposer des autocollants, du ruban adhésif ou des languettes sur les ouvertures supérieure et inférieure d'un article de courrier plié, à l'ouverture opposée au pli ou à toutes les ouvertures; • placer les encarts dans un journal en insérant tous les encarts dans un seul ou dans un emballage pour créer un seul pli, placer ensuite le paquet d'encarts dans un quart du journal en s'assurant que le pli des encarts fait face à la bordure extérieure du journal; • placer les encarts au milieu des pages de l'article, puis replier l'article de manière à faire un seul pli; • si l'article est en deux sections, l'encart peut être placé entre les deux sections, puis l'article est plié de façon à ne faire qu'un seul pli; • on peut utiliser des agrafes pourvu qu'elles soient recouvertes de façon à empêcher les blessures durant la manipulation normale; • on peut utiliser de la colle, pourvu que la colle et le papier soient suffisamment solides pour retenir l'encart au milieu de l'article.
Aimants	Les aimants ne peuvent être expédiés en tant qu'articles Courrier de quartier; mais ils sont acceptés lorsqu'ils sont insérés dans un article (p. ex. dans une enveloppe, un envoi à découvert, un emballage plié, etc.) ou joints à un article (p. ex. à une fiche d'accompagnement, un imprimé, un article autre qu'un imprimé, etc.), à condition que la partie magnétisée de l'article soit couverte. L'article en question, y compris l'aimant, doit être vérifié aux fins d'approbation par un représentant de Postes Canada avant le dépôt.
Correspondance-réponse d'affaires MC	Un article Correspondance-réponse d'affaires (carte ou enveloppe) peut être joint à un article Courrier de quartier.

1.3.1 OPTIONS CRÉATIVES POUR LE COURRIER DE QUARTIER

Les options créatives suivantes peuvent accroître les taux de réponse de votre campagne de publipostage. Il faut tenir compte de ces lignes directrices pour la création d'un article. Les clients devraient confirmer auprès d'un représentant de Postes Canada les exigences à respecter en ce qui concerne les spécifications afin de s'assurer que l'article est admissible au service Courrier de quartier.

ARTICLE DÉCOUPÉ À L'EMPORTE-PIÈCE
• un papier à 7 points minimum pour éviter que l'article ne se plie; • des articles non imprimés, tels que le caoutchouc, le plastique, le stratifié, le vinyle, le cuir et même le bois (sous réserve d'une mise à l'essai et de l'approbation nécessaire).

APPLICATION D'ENCARTS COLLÉS
• doit être fixés fermement avec de la colle et ne se séparent pas de l'article pendant le traitement; • collés à plat sur l'article; • si l'article est magnétisé, ils doivent être assez faibles pour être traités sans démagnétiser le contenu des autres articles (p. ex. des cartes de crédit).

NOTES REPOSITIONNABLES
• doit être appliquées au moyen d'une bande collante qui doit être au moins un tiers (1/3) de la largeur totale de la note repositionnable (par exemple d'une largeur de 26 mm pour une étiquette de 76 mm); • appliquées mécaniquement; • apposées n'importe où sur l'article; • appliquées sur des matières à base de papier, comme des enveloppes.

Articles médiaposte parfumés
• articles de courrier non scellés qui contiennent des encres et des vernis microencapsulés. En vue d'éviter la diffusion prématurée du parfum, la partie parfumée doit être recouverte ou se trouver à l'intérieur de l'article de courrier; • articles de courrier scellés qui contiennent des parfums qui ne proviennent pas d'encres et de vernis microencapsulés.
Impressions variables
• contiennent des impressions variables, comme plusieurs offres ou emplacements d'affaires, et qui n'exigent pas des directives de livraison précises, sont acceptables pour la livraison à condition que les éléments suivants liés à l'article demeurent les mêmes : l'identité du client, les dimensions physiques et les produits ou services annoncés; • seront distribués aléatoirement et ne nécessitent pas des exigences spéciales se rapportant à l'enliassage ou à l'étiquetage.

1.4 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;

REMARQUE : Le matériel sexuellement explicite qui est expédié en tant qu'article Courrier de quartier s'entend 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 au service Courrier de quartier.

Il incombe au client de veiller à ce qu'un envoi ne contienne aucun objet inadmissible et à ce que tous les objets puissent être expédiés par la poste. Pour obtenir plus de renseignements sur la manière de traiter les articles non conformes, reportez-vous au module « Paiement et modalités » pour les Conditions générales à postescanada.ca/cqpcguides.

1.4.1 Sollicitations par courrier

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

Création d'une commande

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T575217

TABLE DES MATIÈRES

Création d'une commande 1
1 Création d'une commande (Déclaration de dépôt) 1
1.1 Outils électroniques d'expédition (OEE) 1
1.1.1 Application Cibleur précis 1
1.2 Préparé vos *Commandes* manuellement 2
1.3 Envois version spécifique. 2
1.4 Dépôts partiels et dépôts à des établissement en aval 3
1.5 Choix des consommateurs 3
1.5.1 Journaux communautaires 4
1.5.2 Courrier de quartier parlementaire 4

CRÉATION D'UNE COMMANDE

Le module « Création d'une commande » fournit des renseignements généraux dont vous avez besoin avant de déposer votre courrier. Il comprend des exigences pour la préparation des envois électonique et manuelle, envoi propre à une version et personnalisé, dépôts partiels et dépôts à des établissement en aval, choix des consommateurs, journal communautaire et courrier de quartier parlementaire.

1 CRÉATION D'UNE COMMANDE (DÉCLARATION DE DÉPÔT)

Les clients doivent utiliser nos Outils électroniques d'expédition (OEE) pour préparer et soumettre une *Commande* (*Déclaration de dépôt*).L'utilisation des OEE version en ligne, le Cibleur précis ou la version OEE 2.0 pour préparer et transmettre une *Commande* est obligatoire pour accéder aux tarifs avec convention.

- Les *Commandes* préparées manuellement sont assujetties aux tarifs sans convention et une *Feuille de dépôt – Courrier de quartier* est requise.
- Les *Commandes* qui ne sont pas soumises électroniquement pourraient être assujetties à un supplément. Pour obtenir plus de renseignements sur les suppléments, consultez le module « Tarification » à postescanada.ca/cqpcguides.

REMARQUE : Lorsque les Outils électroniques d'expédition (OEE) ou le Cibleur précis sont utilisés pour les envois avec une date de début de livraison précise, l'application utilisée calculera votre date de dépôt à partir du jour de dépôt (jour 0) auquel est ajouté le nombre de jours ouvrables que requiert la livraison. Le nombre de jours indiqué ne comprend pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés. Les dépôts effectués en fin de semaine et les jours fériés sont présumés déposés le jour ouvrable suivant.

1.1 Outils électroniques d'expédition (OEE)

Le client peut utiliser la version en ligne des OEE, le Cibleur précis ou la version Outils électroniques d'expédition 2.0. La version 2.0 des OEE peut être téléchargée pour préparer et transmettre les *Commandes* (*Déclarations de dépôt*).

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

REMARQUE : Les clients doivent fournir une copie de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) à un représentant autorisé de Postes Canada à tous les emplacement de dépôt (UVCR et CDC) au moment de l'envoi ou avant de transporter les articles à un emplacement de dépôt. Une *Commande* doit être dûment préparée et transmise électroniquement avant le dépôt de l'envoi. Une copie de la *Commande* doit accompagnée le premier dépôt et être présentée au moment du dépôt.

1.1.1 APPLICATION CIBLEUR PRÉCIS

L'application Cibleur précis est une application libre-service en ligne qui permet aux clients de créer et de préparer une campagne Courrier de quartier. Voir le site postescanada.ca/cibleurprecis.

Cette application simplifie l'expérience pour les clients qui utilisent le service Courrier de quartier. Elle permet aux clients d'accéder non seulement aux outils existants (p. ex. cartes d'itinéraire et données géographiques et démographiques), mais aussi à d'autres attributs de base, notamment :

a) La recherche par niveau de géographie (p. ex. municipalité ou RTA) au moyen du logiciel de mappage du Système d'information géographique.
b) La définition des régions cibles à l'aide de divers paramètres (rayon, temps de conduite, distance de conduite, etc.).
c) Permettre à l'utilisateur de déterminer, de sélectionner et de modifier les « attributs d'adresse ».

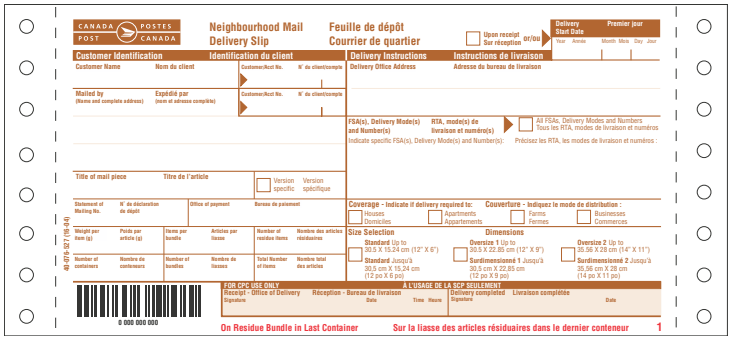
Cet outil permet aussi aux utilisateurs de terminer leur *Commande* une fois qu'ils ont effectué le ciblage et obtenu les renseignements sur les tarifs. Les clients peuvent facilement configurer leur plan de dépôt en ligne.

1.2 Préparé vos *Commandes* manuellement

Au moment de préparer des *Commandes* (*Déclarations de dépôt*) manuelles, le client doit également préparer un **plan de dépôt** et une *Feuille de dépôt – Courrier de quartier* doit être complétée. Les exigences suivantes doivent être respectées :

EXIGENCES POUR PRÉPARÉ DES *COMMANDES* (*DÉCLARATIONS DE DÉPÔT*) MANUELLEMENT
• nom du client; • numéro de compte du client; • numéro de série de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*); • numéros de contrôle de chaque *Feuille de dépôt Courrier de quartier* de l'envoi (il peut y avoir plus d'une *Feuille de dépôt* pour une installation de livraison, selon la nature de l'envoi); • Code postal de l'installation de livraison indiqué sur chaque *Feuille de dépôt – Courrier de quartier*; • volumes acheminés à chaque installation de livraison.

PRÉPARÉ UNE FEUILLE DE DÉPÔT
La *Feuille de dépôt – Courrier de quartier*, permet d'identifier l'envoi du client et est annexée à la liasse d'envois résiduaires pour chaque installation de livraison. Elle comporte des directives de livraison précises, y compris la région de tri d'acheminement (RTA) sélectionnée et les numéros d'itinéraire du client. La *Feuille de dépôt – Courrier de quartier* remplie pour chaque installation de livraison doit être frappée du timbre de l'Unité de vérification du courrier reçu ou du timbre du comptoir postal ou l'étiquette de code à barres du comptoir postal doit y être fixée avant d'annexer le feuillet n° 1 à la liasse d'envois résiduaires ou à la plus petite liasse. Le feuillet n° 2 de la *Feuille de dépôt – Courrier de quartier* est la preuve de paiement par l'installation de livraison.

FORMULAIRE COMPTE DEUX FEUILLETS	N° DU FORMULAIRE 40-076-527
• **Feuillet 1 : À insérer dans le dernier conteneur pour chaque installation de livraison** – Annexer le premier feuillet du formulaire à la liasse d'envois résiduaires, laquelle est placée dans le dernier conteneur destiné à une installation de livraison. Par exemple, si le client envoie 40 conteneurs à une installation de livraison, il peut insérer la liasse d'envois résiduaires à laquelle est annexée le formulaire dans le conteneur dont l'étiquette indique « 40 de 40 ». • **Feuillet 2 : Copie de l'expéditeur** – Le client doit conserver la deuxième page du formulaire pour ses dossiers.	 CANADA POST POSTES CANADA Neighbourhood Mail Delivery Slip Feuille de dépôt Courrier de quartier Customer Identification / Identification du client Delivery Instructions / Instructions de livraison Customer Name / Nom du client Delivery Office Address / Adresse du bureau de livraison Mailed by / Expédié par Title of mail piece / Titre de l'article Coverage - Indicate if delivery required to: / Couverture - Indiquez le mode de distribution : Size Selection / Dimensions FOR CPC USE ONLY / À L'USAGE DE LA SCP SEULEMENT On Residue Bundle in Last Container / Sur la liasse des articles résiduaires dans le dernier conteneur 40-076-527 (16-04)

REMARQUE : Le client ne peut pas bénéficier des tarifs consentis par convention s'il utilise une *Commande* (*Déclaration de dépôt*) manuelle. Les *Commandes* (*Déclarations de dépôt*) manuelles qui incluent des tarifs consentis par convention seront assujetties aux tarifs sans convention en vigueur au moment du dépôt. Cependant, le volume applicable sera toujours comptabilisé dans le volume annuel convenu du client lorsque celui-ci dépose son envoi à l'Unité de vérification du courrier reçu (UVCR).

1.3 Envois version spécifique

Si le client souhaite envoyer différentes versions de ses articles dans le même envoi du service Courrier de quartier (p. ex. des enveloppes identiques avec des contenus différents) à un itinéraire spécifique à l'intérieur d'une installation de livraison, le client doit s'assurer que chaque version différente :

- le titre pour chacune des versions distinctes est identifié dans le champ **Titre d'article** sur l'étiquette du conteneurs;
- est consignée sur des lignes distinctes dans la *Commande* (*Déclaration de dépôt*);
- est enliassée et conteneurisée séparément; et
- porte la Région de tri d'acheminement (RTA) et le secteur cible (c.-à-d. domiciles, appartements, fermes ou commerces) imprimés sur l'article, s'il y a différentes versions par itinéraire de facteur ou mode de livraison non desservi par facteurs.

Lors de la préparation d'une *Commande* manuelle, le client doit veiller à ce que chaque version :

- soit accompagnée de sa propre *Feuille de dépôt – Courrier de quartier (*s'applique uniquement *pour les Commandes manuelles)*
- continent des étiquettes avec un numéro de contrôle de *Feuille de dépôt – Courrier de quartier*
- soit enliassée et conteneurisée séparément.

1.4 Dépôts partiels et dépôts à des établissement en aval

	EXIGENCES
Dépôts partiels	Les clients désirant déposer un envoi Courrier de quartier sur plusieurs journées ou à plusieurs différents établissements distincts doivent : • saisir chaque dépôt partiel distinctement lorsqu'ils utilisent la version « haut de gamme » des OEE (version en ligne ou la version 2.0 des Outils électroniques d'expédition), indiquant la **date de dépôt** et le volume de l'envoi du dépôt partiel; • soumettre trois copies de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) avec le premier dépôt; • soumettre deux copies supplémentaires de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) avec chaque dépôt subséquent indiquant la date de dépôt et l'établissement; • s'assurer que l'envoi est déposé en totalité au plus tard dans les 15 jours ouvrables à partir de la première du dépôt. 1. Les dates de dépôts et les volumes associés doivent être déclarés dans OEE lors d'envoi sur réception de Courrier de quartier comme un dépôt partiel. **Pour « Dépôts sur réception » - envoi avec transport payé** Si une seule date de dépôt est spécifiée et que l'envoi est déposé sur plusieurs dates, la date de livraison sera ajustée pour refléter la date du dernier dépôt. 2. Les *Commandes* (*Déclarations de dépôt*) pour les dépôts partiels ne peuvent être préparées ou soumises à l'aide de la version « Saisie d'une commande express » des OEE ou l'application Cibleur précis.
Dépôts à des établissements en aval	Les clients désirant déposer un envoi Courrier de quartier à la même date à plus d'un établissement devrait : • saisir chaque expédition à des établissements en aval distinctement lorsqu'ils utilisent la version « haut de gamme » des OEE (version en ligne ou la version 2.0 des Outils électroniques d'expédition), indiquant l'établissement de dépôt et le volume de l'envoi du dépôt partiel; • soumettre trois copies de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) avec le premier dépôt; • soumettre deux copies supplémentaires de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) avec chaque dépôt subséquent indiquant la date de dépôt et l'établissement; • déposer au complet, au plus tard 15 jours ouvrables à partir de la date du premier dépôt. Les *Commandes* (*Déclarations de dépôt*) pour les envois à des établissements en aval ne peuvent être préparées ou soumises à l'aide de la version « Saisie d'une commande express » des OEE ou l'application Cibleur précis.

1.5 Choix des consommateurs

Le client peut effectuer un ciblage plus efficace en respectant les désirs des consommateurs qui indiquent, au moyen d'un avis de leur cru apposé sur leur boîte aux lettres, qu'ils ne désirent pas recevoir de courrier sans adresse. Les seules exceptions sont les communications d'Élections Canada et des directeurs généraux des élections provinciales, les avis envoyés par les agents des élections municipales (ou le scrutateur), les articles de la Chambre des communes ainsi que les journaux communautaires qui peuvent cibler tous les points de remise. Les articles du client sont donc livrés uniquement aux consommateurs qui souhaitent les recevoir. Consultez les données en ligne sur le nombre de chefs de ménage à l'adresse postescanada.ca/cibleurprecis pour la répartition des points de livraison comportant ou non ces avis.

Selon le choix du consommateur, la livraison des articles Courrier de quartier se fait au point de remise habituel (c'est-à-dire à domicile, dans les boîtes aux lettres, aux boîtes postales communautaires, aux boîtes postales multiples et aux cases postales).

REMARQUE : Les candidats aux élections qui envoient du matériel publicitaire au moyen du service Courrier de quartier ne sont pas exemptés du programme Choix du consommateurs. Postes Canada continuera de respecter le souhait des consommateurs qui ne veulent pas recevoir d'envois sans adresse provenant de candidats aux élections.

1.5.1 Journaux communautaires

Pour qu'un article soit considéré comme un journal communautaire, il doit :

- être un journal;
- répondre aux spécifications liées à la taille et au poids des articles Courrier de quartier;
- contenir un ratio maximum de publicité de 70 %, y compris toutes les pièces jointes, et de 30 % de nouvelles, de contenu rédactionnel et d'information d'intérêt local;
- être publié pas plus de trois fois par semaine;
- être au service de la collectivité dans laquelle il est publié par son contenu rédactionnel. De plus, ce contenu rédactionnel doit être pertinent dans toutes les autres collectivités où le journal est distribué et ne pas être un bulletin d'information; et
- être plus qu'un bulletin d'information destiné à un groupe d'intérêts et ne pas être présenté sous forme de feuille ou de dépliant imprimé contenant des nouvelles ou de l'information.

Si les exigences relatives au contenu ne sont pas respectées, l'article pourrait être admissible au service Courrier de quartier, mais ne sera pas exempté du programme Choix des consommateurs (p. ex. l'article ne sera pas admissible au Nombre total des points de remise).

1.5.2 Courrier de quartier parlementaire

Les députés de la Chambre des communes peuvent expédier sans frais à leurs électeurs jusqu'à quatre imprimés du service Courrier de quartier parlementaire par année civile. Ces envois doivent être constitués d'imprimés seulement. Les députés ont droit à ce service à compter du jour auquel leur élection est publiée dans la *Gazette du Canada* et jusqu'à 10 jours après la fin de leur mandat. Tous les envois doivent être postés à Ottawa, au bureau de poste de la Chambre des communes. Suite aux quatre premiers envois, les envois additionnels devront être payés au tarif approprié. Communiquez avec un représentant de Postes Canada pour connaître les tarifs en vigueur.

Préparation

POSTES CANADA POST

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T455428

TABLE DES MATIÈRES

Préparation 1
1 Option de préparation du Courrier de quartier 1
1.1 Aperçu du Courrier de quartier 1
2 Avant de commencer 1
2.1 Plans de distribution et de dépôt 1
2.2 Nombre et cartes des secteurs de ménages et d'entreprises 2
2.2.1 Modes de livraison 2
2.3 Schéma de tri préliminaire national 2
2.4 Conteneurisation 3
2.4.1 Conteneurs acceptables 4
2.4.2 Options unités d'expédition acceptable 5
3 Préparation du courrier 6
3.1 Enliassage 6
3.1.1 Sécuriser les liasses 6
3.2 Placement des regroupements dans des conteneurs 7
3.2.1 Remplissage des conteneurs 7
3.3 Étiquetage des conteneurs 7
3.4 Placement de conteneurs ou des articles empiler en rangées irrégulières dans des unités d'expédition . 8
3.4.1 Remplissage des unités d'expédition 9
3.4.2 Fixation des palettes 9
3.4.3 Fixation des palettes ou monoteneurs pour l'empilage en rangées irrégulières 9
3.4.4 Étiquetage des unités d'expédition 11
3.4.5 Empilage en rangées des palettes 12

PRÉPARATION

Le module «Préparation » fournit les renseignements détaillés dont vous aurez besoin au moment de la préparation de vos articles de courrier avant le dépôt à une installation de Postes Canada. Veuillez vous assurer d'utiliser la version la plus récente du présent guide et d'autres documents de référence qui expliquent en détail nos exigences, spécifications, modalités et tarifs.

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

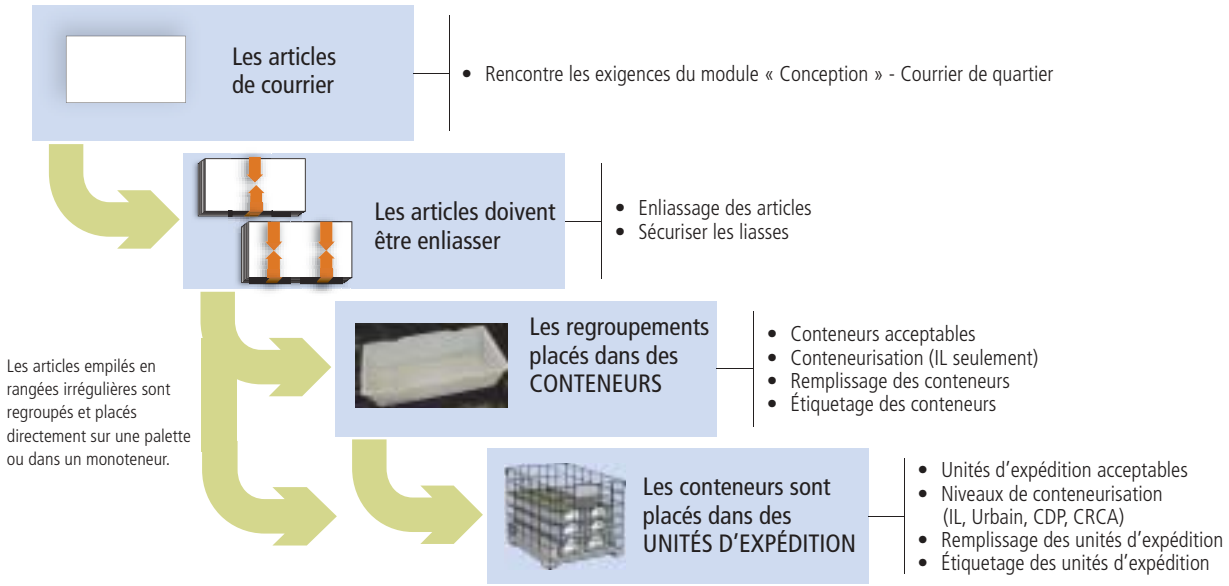
REMARQUE : Les figures contenues dans le présent document sont utilisées uniquement à titre d'illustration.

1 OPTION DE PRÉPARATION DU COURRIER DE QUARTIER

La **préparation du courrier** est un procédé consistant à enliasser les articles de courrier, à placer les liasses dans des conteneurs à côtés rigides, des pochettes *Flexifort*[MC] de Postes Canada ou des boîtes fournies par le client et approuvées au préalable par Postes Canada, et à identifier les conteneurs avec l'installation de livraison urbaine ou rurale où les conteneurs seront déposés.

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

1.1 Aperçu du Courrier de quartier



Le **volume minimal** pour la distribution est :

- la distribution complète d'un itinéraire donné; ou
- la distribution complète seulement aux maisons, aux appartements, aux fermes, aux commerces ou une combinaison de ces destinations pour un itinéraire donné.
- lorsque vous postez à plus d'un itinéraire :
  - moins qu'une distribution complète d'une route donnée est permis, (cependant ces articles seront livrés sans ordre particulier jusqu'à épuisement de la quantité).

2 AVANT DE COMMENCER

Les articles Courrier de quartier doivent être regroupés et conteneurisées selon le plan de distribution et de dépôt choisis.

2.1 Plans de distribution et de dépôt

Avant de pouvoir préparer un envoi, un plan de distribution ou un plan de dépôt est requis. Ces plans indiqueront le nombre de conteneurs nécessaires pour chaque installation de livraison ainsi que l'étiquetage pertinent.

2.2 Nombre et cartes des secteurs de ménages et d'entreprises

Nombre des secteurs de livraison	
L'information concernant les secteurs de livraison desservis par les bureaux de livraison de Postes Canada est répartie en fonction du nombre de maisons, d'appartements, de fermes et de points de remise commerciaux, ce qui aide le client à déterminer le nombre d'articles que doit contenir son envoi. La base de données nationale sur le nombre de chefs de ménage est offerte sur CD-Rom ou peut être téléchargée à partir du site FTP de Postes Canada, en souscrivant à un abonnement de 12 mois qui comprend des mises à jour mensuelles. Consultez le site postescanada.ca/cibleurprecis pour les données sur le nombre de chefs de ménage, qui sont offerts sans frais, ou envoyez un courriel à : produits.donnees@postescanada.ca ou encore communiquez avec un représentant de Postes Canada au numéro : 1 800 363-3459.	
Cartes des RTA	**Cartes des itinéraires**
Les cartes des RTA indiquent les frontières géographiques précises de chacune des RTA au Canada. Ces cartes sont nécessaires pour déterminer des territoires de vente, planifier la couverture d'une campagne de publipostage ou évaluer de nouveaux emplacements possibles pour un magasin de détail ou une entreprise.	Les cartes des secteurs de ménages et d'entreprises décrivent les itinéraires suivis par les facteurs. Ces itinéraires sont particulièrement utiles pour cibler certains quartiers.
Consultez le site postescanada.ca/cibleurprecis pour les cartes des RTA.	

2.2.1 Modes de livraison

Mode de livraison	
• Itinéraire de facteur (LC) • Remise au comptoir (RC) • Envoi direct (DIR) • Poste restante (GD)	• Route rurale (RR) • Case postale (CP) • Service suburbain (SS) • Itinéraire de livraison motorisée (MR)

2.3 Schéma de tri préliminaire national

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

STPN Niveau 1	STPN Niveau 2	STPN Niveau 3 - CDP	STPN Niveau 4 - CRCA
Installation de livraison	Centre de regroupement du courrier urbain	Centre de desserte postale	Centre de regroupement du courrier d'acheminement

Postes Canada met à jour le STPN mensuellement afin de rendre compte de l'inventaire en évolution des adresses canadiennes. Afin de bénéficier d'un service optimal et d'éviter les suppléments, vous devez vous assurer d'utiliser la version la plus récente des données sur les modes de livraison. Pour plus de renseignements, veuillez consulter postescanada.ca/stpn.

2.4 Conteneurisation

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

REMARQUE : Les conteneurs ne sont pas utilisés pour l'empilage en rangées irrégulières. Les articles de courrier sont fixés directement sur une palette ou dans un monoteneur. L'empilage en rangées irrégulières peut uniquement être utilisée pour diriger des articles vers une installation de livraison urbaine ou rurale (niveau 1 du STPN).

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

L'approvisionnement par Postes Canada est tributaire des conditions et de la disponibilité de ce matériel. Dans les cas où le matériel de Postes Canada n'est pas disponible, il est possible d'utiliser d'autres conteneurs fournis par le client (p.ex.: les boîtes en carton), avec l'approbation préalable de Postes Canada et/ou les pallettes doivent être utilisées.

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

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

2.4.1 Conteneurs acceptables

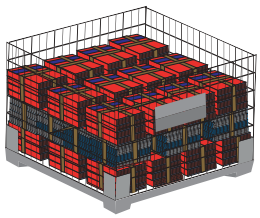
Lorsque plusieurs installations de livraison sont ciblées, le type de conteneur utilisé par les clients peut varier pourvu que le même type de conteneur soit utilisé pour tous les envois expédiés à chaque installation de livraison. Les dimensions des conteneurs présentées sont les mesures prises à l'intérieur du conteneur. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement pour des raisons pratiques.

Conteneurs fournis par Postes Canada	Dimensions et poids				
	Poids des conteneurs (sans couvercle)	Longueur	Largeur	Hauteur	Poids maximal (Courrier conteneur et couvercle compris)
Conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP) : Articles standard	0,995 kg (2,2 lb)	394 mm (15,6 po)	244 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po) [avec couvercle]	22,7 kg (50 lb)
Les conteneurs à lettres et à grands objet plats (CLGOP) sont conçus de telle façon que les couvercles ne sont pas nécessaires.					
Conteneur à grands objets plats : Articles surdimensionnés	1.7 kg (3,7 lb)	405 mm (15,9 po)	240 mm (9,4 po)	303 mm (11,9 po)	22,7 kg (50 lb)
	Tous les conteneurs à grands objets plats déposés doivent porter un couvercle. Si des couvercles ne sont pas disponibles, nous recommandons l'utilisation de cartons de séparation entre chaque rangée de conteneurs à grands objets plats afin de protéger vos articles de courrier.				
Pochettes Flexifort					
Petite (241558)	s.o.	s.o.	406 mm (16 po)	305 mm (12 po)	6 kg (13 lb)

Conteneurs acceptables fournis par le client	Dimensions et poids				
	Conteneurs	Longueur	Largeur	Hauteur	Poids
Conteneurs en carton	Boîtes - max.	535 mm (21,06 po)	251 mm (9,8 po)	303 mm (11,9 po)	22,7 kg (50 lb)
	Les conteneurs en carton fournis par le client doivent : • satisfaire aux exigences décrites dans le présent guide; • être complètement scellés et être robustes pour résister à la manutention pendant le traitement.				

2.4.2 Options unités d'expédition acceptable

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

Unités d'expédition acceptable	Dimensions et poids				
	Poids	Longueur	Largeur	Poids et hauteur maximal (unités d'expédition et courrier compris)	
Monoteneur 	97 kg (213,8 lb)	1,322 m (52 po)	1,067 m (42 po)	Hauteur:	1,115 m (43.8 po)
				Poids:	900 kg (1 984,2 lb)
Palettes (en plastique ou en bois)	9 kg (19,8 lb) Les poids d'une palette en plastique fournie par Postes Canada. Vous devez commander au moins 40 palettes de plastique à la fois.	1,22 m (48 po)	1,02 m (40 po)	Hauteur:	1,5 m (59 po)
				Poids:	900 kg (1 984,2 lb)

Spécifications de contruction palettes

Les palettes doivent être conformes à :

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

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

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

Dimensions essentielles de l'équipment de manutention :

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

Exigences additionelle pour les palettes en bois

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

3 Préparation du courrier

Dans le cadre du procédé de préparation du courrier, il faut :

1. **Enliassage**. Pour l'Empilage en rangées irrégulières, l'étape 2 (Placement des regroupement dans des conteneurs) n'est pas requis.
2. **Placement des regroupements dans des conteneurs**.
3. **Étiquetage des conteneurs** – Un étiquetage adéquat est essentiel pour que le courrier soit acheminé vers l'installation de livraison de Postes Canada pertinente.
4. **Placement de conteneurs ou des articles empiler en rangées irrégulières dans des unités d'expédition**.

3.1 Enliassage

Une « liasse » désigne un certain nombre d'articles de courrier attachés ensemble incluant les encarts et échantillons.

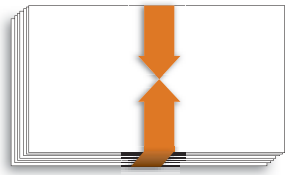
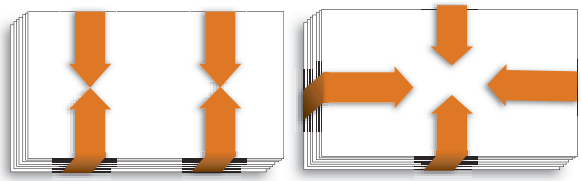
Toutes les liasses doivent contenir le même nombre d'articles (liasses de 25, 50, 100), sauf la dernière liasse de l'envoi pour une installation de livraison donnée que l'on appelle liasse de courrier « résiduaire ». Les articles Courrier de quartier, incluant les encarts et les échantillons, doivent être attachés solidement en liasses pour éviter qu'ils ne se défassent durant la manutention ou durant le transport vers l'installation responsable pour la livraison.

La hauteur maximale prévaut sur le nombre d'articles :

Spécifications relatives à l'enliassage			
Catégorie de Poids	**Articles livrés par :**	**Hauteur maximale de chaque liasse**	**Nombre maximal d'articles par liasse**
Articles pesant moins de 500 g (17,6 oz)	Applicable pour les itinéraires de facteur et les itinéraires non desservis par facteurs	15,24 cm (6 po)	200 articles
Articles pesant entre 500 g et 1 000 g (entre 17,6 et 35,3 oz)	Applicable pour les itinéraires non desservis par facteurs	20,0 cm (8 po)	200 articles

Chaque installation de livraison ciblé par votre envoi recevra au moins une liasse. Utiliser le plan de distribution fournie par la version des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou par l'application Cibleur précis comme outil de référence.

3.1.1 Sécuriser les liasses

Cerclage	
Le **matériel de cerclage** doit être assez résistant et serré pour que la liasse soit maintenue lorsqu'on la tient verticalement, sans que son contenu ne glisse.	
Type de cerclage	**Exigence de cerclage**
Cerclage simple : • Matériel de cerclage en plastique ou en papier; • Une bande élastique est acceptable pour les liasses qui sont placées dans un conteneur à parois rigides ou les boîtes fournis par le client; • Il est recommandé, mais non obligatoire, d'éffectuer le cerclage sur la partie la plus étroite de la liasse.	 Cerclage simple
Cerclage double : • Ficelle ou sangles en plastique appliqué manuellement.	 Cerclage double

3.2 Placement des regroupements dans des conteneurs

Les articles Courrier de quartier doivent être placés dans un ou plusieurs conteneurs pour chaque installation de livraison.

3.2.1 Remplissage des conteneurs

Tous les conteneurs doivent être remplis selon l'étiquette du conteneur, sans dépasser 22,7 kg. Il n'y a pas d'exigences de remplissage minimal pour les conteneurs à parois rigides avec couvercles. Les couvercles sont recommandés lorsque les conteneurs sont à moins de 50% de leur capacité, en fonction des disponibilités.

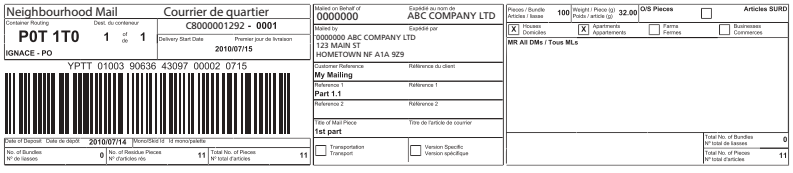
Pour optimiser le remplissage des conteneurs dans le cas de liasses de courrier inégales, il convient de placer les articles dans le sens de la largeur ou dans le sens de la longueur dans le conteneur. Pendant la préparation des conteneurs, assurez-vous que les articles ne dépassent pas la hauteur maximale.

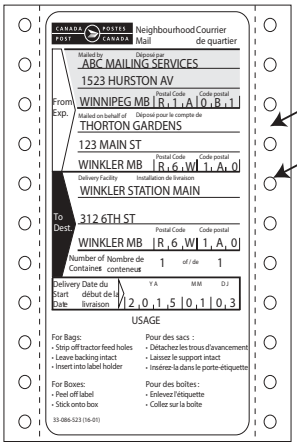
3.3 Étiquetage des conteneurs

Tous les conteneurs doivent être étiquetés selon leur destination en fonction des rubans de données sur les chefs de ménage ou le STPN (niveau 1 : installation de livraison). Outil électronique d'expédition de Postes Canada générera des étiquettes de contenants qui répondent aux exigences de Postes Canada.

EXIGENCES LIÉES AUX DONNÉES DES ÉTIQUETTES	
Les étiquettes de conteneurs doivent être bilingues et indiquer le nom du service. Les étiquettes servent à désigner l'installation de livraison, l'envoi et les exigences en matière de service. L'information suivante est requise :	
Déposé par	le nom et l'adresse postale de l'entreprise ayant préparé le dépôt confié à Postes Canada
Déposé pour le compte de	le nom et l'adresse postale de l'entreprise propriétaire des articles déposés
Installation de livraison	le nom du bureau de livraison de Postes Canada indiqué dans les bandes de données sur les ménages de Postes Canada ou le niveau 1 du STPN
Nombre de conteneurs	le nombre de conteneurs destinés à une même installation de livraison dans le format indiqué (p. ex., 2 de 3 signifie que le conteneur est le deuxième d'une série de trois destinés à cette installation de livraison)
Date de début de la livraison	le premier jour de livraison des articles

Il y a deux options pour produire des étiquettes. Elles peuvent être :

PRODUCTION DES ÉTIQUETTES	
Générées automatiquement par	les Outils électroniques d'expédition (OEE) "haute gamme" (version en ligne ou la version 2.0 des Outils électroniques d'expédition), l'application de Cibleur précis et la version en ligne Saisie d'une commande express des Outils électroniques d'expédition au moment du dépôt; utilisant du papier vierge (papier d'impression, minimum de 20 lb) ou en utilisant l'étiquette vierge autocollante fournie par Postes Canada. Lorsque vous imprimez les étiquettes de conteneurs, sélectionner les instructions pour l'impression en mode "dimension réelle".
Générées par le client ou préparées manuellement	le client prépare et utilise l'étiquette autocollante préimprimée disponible via Postes Canada.
COMMANDER DES ÉTIQUETTES	
DESCRIPTION	**NUMÉRO DE FORMULAIRE**
Étiquette vierge autocollante Pour utilisation avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) "haute gamme", l'application de Cibleur précis et la version en ligne Saisie d'une commande express	#33-086-813 (imprimés à l'encre noire 
Commander des étiquettes au postescanada.ca/cal ou par téléphone au 1 888 550-6333 ou 1 800 260-7678	

DESCRIPTION	NUMÉRO DE FORMULAIRE
Étiquette autocollante préimprimée Peut être apposée sur une pochette Flexifort ou sur les conteneurs fournis par les clients, comme sur des boîtes.	#33-086-523 (imprimés à l'encre noire)  CANADA POST POSTES CANADA Neighbourhood Mail Courrier de quartier Mailed by Déposé par ABC MAILING SERVICES 1523 HURSTON AV From Exp. WINNIPEG MB R1A 0B1 Postal Code Code postal Mailed on behalf of Déposé pour le compte de THORTON GARDENS 123 MAIN ST WINKLER MB R6W 1A0 Delivery Facility Installation de livraison WINKLER STATION MAIN To Dest. 312 6TH ST WINKLER MB R6W 1A0 Number of Containers Nombre de conteneurs 1 of / de 1 Delivery Date du début de la livraison Start Date Y A M M D J 2015 03 USAGE For Bags: • Strip off tractor feed holes • Leave backing intact • Insert into label holder Pour des sacs : • Détachez les trous d'avancement • Laissez le support intact • Insérez-la dans le porte-étiquette For Boxes: • Peel off label • Stick onto box Pour des boites : • Enlevez l'étiquette • Collez sur la boite 33-086-523 (16-01) Perforations d'alimentation *Lorsque vous utilisez l'étiquette autocollante Courrier de quartier (33-086-523) avec les conteneurs à paroi rigides de Postes Canada, ne pas retirer l'étiquette autocollante de son support papier, simplement détacher les perforations d'alimentation et insérer l'étiquette dans le porte-étiquette.*	
Commander des étiquettes au postescanada.ca/cal ou par téléphone au 1 888 550-6333 ou 1 800 260-7678	

Les étiquettes doivent entrer dans le porte-étiquette (ou être pliées pour y entrer) sans retirer l'étiquette de son support papier et pouvoir y en être retirées facilement.

- **Conteneurs fournis par Postes Canada :** l'étiquette doit être remplie et placée dans le porte-étiquette de chaque conteneur avant le dépôt.
- **Conteneurs fournis par le client ou pochettes Flexifort :** Placer l'étiquette sur le dessus ou sur le côté et au même endroit sur chaque conteneur. Les étiquettes des pochettes *Flexifort* doivent être apposées à l'endroit indiqué pour les étiquettes sur chaque pochette.

REMARQUE : Il est possible d'expédier vos conteneurs de Courrier de quartier en utilisant un autre service de livraison, tel que les services de colis de Postes Canada (Priorité[MC], Xpresspost[MC]ou Colis accélérés[MC]). L'étiquette de conteneur du service Courrier de quartier doit être utilisée coinjointement avec l'étiquette d'expédition (l'exigence de 22,7 kg pour le poids maximum du conteneur s'applique). L'étiquette de conteneur contient les instructions pour le traitement et la livraison de vos articles pour l'installation de livraison. L'étiquette de conteneur et l'étiquette d'expédition doivent être visibles, toute la surface doit être bien apposée et sans plis et elles doivent être placées côte à côte sur le rabat de la boîte ou sur le plus grand côté du conteneur.

3.4 Placement de conteneurs ou des articles empiler en rangées irrégulières dans des unités d'expédition

Les unités d'expédition (monoteneurs ou de palettes) servent à regrouper les conteneurs ou les articles empilés en rangées irrégulières.

Les **unités d'expédition regroupe les conteneur des articles de courrier** qui doivent être mis sur une même *Commande* (*Déclaration de dépôt*) ou qui doivent être livrés à la même destination (p. ex. tous les articles de courrier destinés à Vancouver arrivent sur une seule palette). Cela réduit la manutention et permet de s'assurer qu'un envoi complet arrive à destination en même temps. Lorsque les palettes sont utilisées pour consolider les pochettes Flexifort, des emballages de type Gaylord doivent être utilisés pour stabiliser ces palettes.

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

3.4.1 Remplissage des unités d'expédition

Type d'unité d'expédition	Exigences de remplissage des unités d'expédition		
	Destination	Minimum	maximum
Palette	Tous (lors de l'utilisation des conteneurs)	• 18 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou • 12 conteneurs à grands objets plats, ou • 500 mm (excluant la hauteur de la palette)	• 48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou • 32 conteneurs à grands objets plats • 1,5 m (incluant la hauteur de la palette)
	Courrier empilé en rangées irrégulières	• pour locale - hauteur 100 mm - une rangée • pour acheminement - hauteur 200 mm - deux rangées	• hauteur: 1,5 m • poids: 900 kg (la palette de Postes Canada pèse 9 kg)
Monoteneur	Courrier expédié à l'intérieur de la province de dépôt	• 18 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou • 12 conteneurs à grands objets plats • l'empilage en rangées irrégulières - au moins 50 % de la hauteur	• 48 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP) (40 conteneur à lettres et à grands objet plats avec couverture), ou • 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur • l'empilage en rangées irrégulières - hauteur : 1,115 m poids : 900 kg
	Courrier expédié à l'extérieur de la province de dépôt	• 27 conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP), ou • 18 conteneurs à grands objets plats • l'empilage en rangées irrégulières - 75 % de la hauteur	

Emboîtage des conteneurs à parois rigides sans couvercle

Les clients préparant des envois dans des conteneurs à parois rigides, destinés à un monoteneur d'installation de livraison urbaine ou d'installation de livraison rurale (les deux de niveau 1) doivent emboîter les conteneurs à parois rigides les uns dans les autres sans leur couvercle. Il est recommandé de couvrir les monoteneurs pleins avec du carton pour protéger la charge. Pour l'utilisation des palettes (palettes en bois ou en plastique réutilisables de Postes Canada), il faut utiliser les couvercles si bien que l'emboîtage des conteneurs à parois rigides ne peut être accepté.

3.4.2 Fixation des palettes

Palettes

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

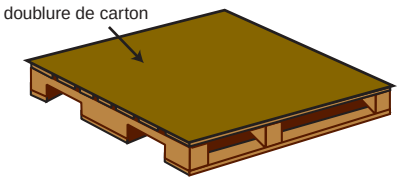
- de recouvrir la palette et son chargement de trois couches de film étirable, ou
- de fixer la charge au moyen de courroies croisées.

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

3.4.3 Fixation des palettes ou monoteneurs pour l'empilage en rangées irrégulières

Palettes

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

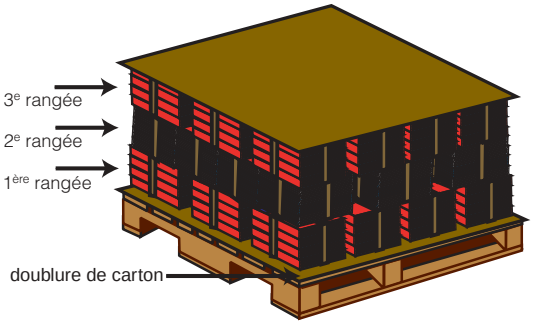


Création de rangées sur les palettes ou dans les monoteneurs

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

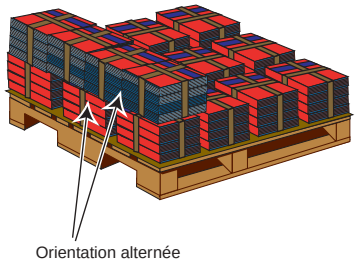
Continuez à alterner l'agencement des liasses à chaque rangée et à faire en sorte que la surface des liasses soit uniforme afin de protéger la stabilité de la charge au cours de la manutention.

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



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

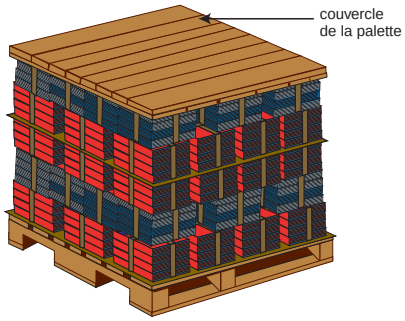
Continuez à ajouter des rangées jusqu'à ce qu'elles atteignent la hauteur maximale ou le poids maximal, selon la première éventualité. Pour le chargement d'une palette, la hauteur comprenant la base et le couvercle de la palette est de 1,5 m. Le couvercle de palette devrait être fait de bois (mais un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



Fixation des palettes

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

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

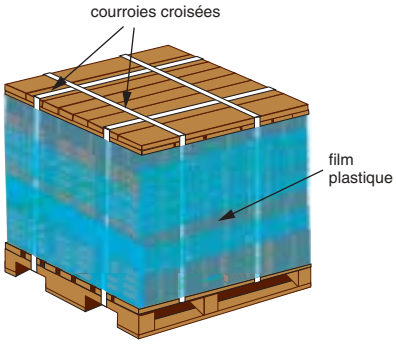


Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides. Afin de préserver l'intégrité de votre envoi, assurez-vous :

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

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

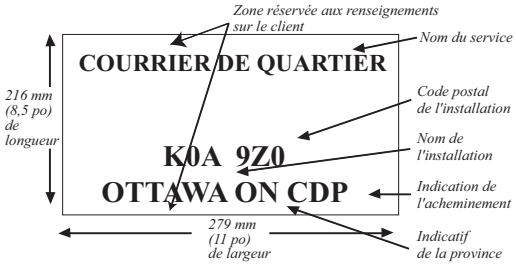
Postes Canada risque de refuser les palettes dont la charge est mal fixée.

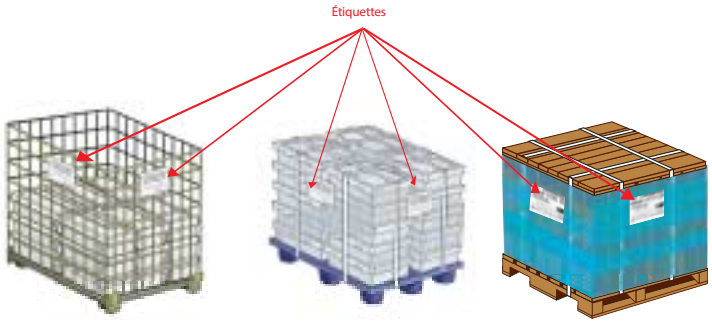


3.4.4 Étiquetage des unités d'expédition

Tous les palettes et monoteneurs doivent être étiquetés. Les étiquettes sont générerés par l'outil électronique d'expédition de Postes Canada.

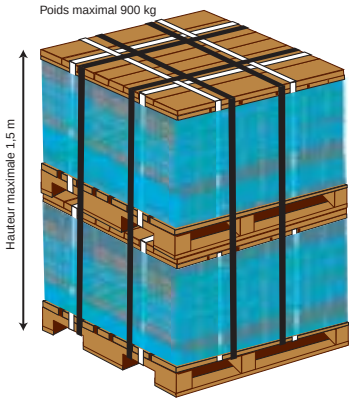
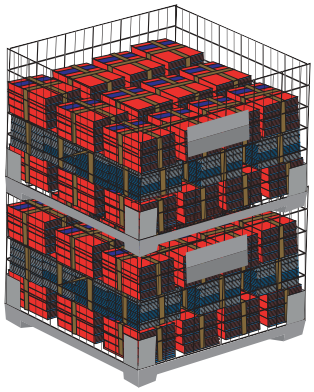
Spécification d'étiquettes
Les étiquettes doivent être blanches et satisfaire aux exigences suivantes : • mesurer 216 mm de hauteur sur 279 mm de largeur (8,5 po sur 11 po) en format vertical ou en format horizontal; • être imprimées dans un lettrage en noir dont la taille de la police doit être suffisamment grande pour couvrir toute l'étiquette; • afficher de façon visible le nom de l'installation (qui doit ressortir par rapport aux autres renseignements); • être visible sur deux côtés de la palette ou du monoteneur.

Renseignements sur l'acheminement	Exemple d'étiquette
• le nom du service (Courrier de quartier/Neighbourhood Mail); • les renseignements sur l'acheminement du STPN, comme suit : ‣ le Code postal de l'installation (p. ex., K0A 9Z0); ‣ le nom de l'installation (p. ex., OTTAWA); ‣ l'indicatif de la province (p. ex., ON); et ‣ l'indication de l'acheminement (p.ex., CDP)	

Chaque palette ou monoteneur doivent être dotés de deux étiquettes


3.4.5 Empilage en rangées des palettes

Afin d'augmenter l'éfficacité et pour faciliter le traitement, plusieurs palettes voyageant à la même destination (selon le Schéma de tri préliminaire national [STPN]) peuvent être empilées ensemble pourvue qu'elles sont fixées ensembles à l'aide de courroies. Exemple : Deux palettes, chacune desservant une succursale distincte peuvent être fixées ensemble à l'aide de sangles aux fins d'acheminement à un dépôt qui dessert les deux succursales.

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

Dépôt

POSTES CANADA POST

Courrier de quartier[MC]

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/cqpcguides

[MC] Marque de commerce de la Société canadienne des postes. [MO] Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T575219

Table des matières

Dépôt 1
1 Exigences au moment du dépôt 1
1.1 Au moment du dépôt 1
1.2 Types d'emplacements pour le dépôt 2
1.3 Lieu de dépôt 2

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 EXIGENCES AU MOMENT DU DÉPÔT

Chaque *Commande* (*Déclaration de dépôt*) Courrier de quartier doit :

- être accompagnée de deux copies imprimées de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) préparée et transmise électroniquement ou l'original de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) remplie manuellement
- être remis à un représentant autorisé à l'installation postale approuvée par Postes Canada ou avant de transporter directement les articles à une installation de livraison locale et où le client est censé verser son paiement, tel qu'il l'a indiqué sur la *Feuille de dépôt – Courrier de quartier*.
- être accompagnée d'un échantillon représentatif de chaque variation (poids, dimensions, contenu), fourni au moment du dépôt, sinon un échantillon sera reprisé au moment du dépôt pour vérification et pour les dossiers de Postes Canada.

REMARQUE : Les clients doivent fournir une copie de la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) à un représentant autorisé de Postes Canada à tous les emplacement de dépôt (c. à dire, UVCR et CDC) au moment de l'envoi ou avant de transporter les articles à une installation de livraison.

1.1 Au moment du dépôt

Les clients peuvent choisir entre l'une des deux options de livraison suivants :

LORS DU DÉPÔT	« DÉPÔTS AVEC DATE DE DÉBUT DE LIVRAISON »	« DÉPÔTS SUR RÉCEPTION »
à une installation de livraison responsable de la distribution locale dans un centre urbain :	• le client doit effectuer son dépôt au plus tard à 11 h la veille de la date de début de livraison. • aucun envoi ne peut être déposé plus de 72 heures (trois jours ouvrables) avant la date de début de livraison.	• tout dépôt effectué au plus tard à 11 h pourrait être livré (sous réserve de capacité opérationnelle) à partir du jour ouvrable suivant. • tout dépôt reçu après 11 h pourrait être livré à partir du deuxième jour ouvrable suivant le moment du dépôt.
à un bureau non desservi par facteurs aux fins de distribution locale (y compris les bureaux de poste de la Société et les postes de facteurs autorisés à accepter les envois Courrier de quartier) :	• le client peut effectuer son dépôt en tout temps le jour ouvrable précédant la date de début de livraison. • aucun envoi ne peut être déposé plus de 72 heures (trois jours ouvrables) avant la date de début de livraison.	• le courrier pourrait être livré (sous réserve de capacité opérationnelle) à partir du jour ouvrable suivant.
à un lieu de remise aux fins de transport à l'échelle nationale ou régionale aux installations de livraison locales :	• le client peut effectuer son dépôt d'après le nombre de jours ouvrables nécessaires, d'après les normes de livraison de Postes Canada, pour respecter la date de début de livraison. • aucun dépôt ne peut être effectué plus de 48 heures (deux jours ouvrables) avant la date de dépôt prévue.	• la livraison du courrier suivra les lignes directrices ci-dessus une fois qu'il est arrivé au bureau de livraison local.

REMARQUE 1: La date de début de livraison indiquée sur la *Commande* (*Déclaration de dépôt*) sera rectifiée pour tout dépôt effectué avant ou après les heures indiquées ci-dessus.

2: Les articles déposés après l'heure de fermeture de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant. Consultez le site postescanada.ca/heureslimites pour la liste des heures limites des installations.

1.2 Types d'emplacements pour le dépôt

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

Emplacement	Définition
Unités de vérification du courrier reçu (UVCR)	Acceptent tous les volumes.
Centres de dépôt commerciaux (CDC)	Installations qui sont conçues et équipées pour accepter, vérifier et traiter des 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 qui excèdent ces volumes de courrier seront redirigés à l'UVCR le plus près.
Bureaux de poste de la Société	Acceptent jusqu'à l'équivalent de 5 conteneurs. Les clients qui excèdent ces volumes de courrier seront redirigés au CDC ou à l'UVCR le plus près.
Installations de livraison	Acceptent pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison).

1.3 Lieu de dépôt

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

Des volumes quotidiens maximaux de courrier ont été mis en place pour certains types de lieux de dépôt.

Unités de vérification du courrier reçu (UVCR)	Centres de dépôt commerciaux (CDC)*			Bureaux de poste de la Société*		Installations de livraison
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 1	Niveau 2	
Pas de maximum	2 unités d'expédition**	3 unités d'expédition**	7 unités d'expédition**	5 conteneurs	12 conteneurs	Pas de maximum pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison)***
	(monoteneurs/palettes)					

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

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

*** Ne s'applique pas pour les envois qui requiert un transport vers une autre installation de livraison.

REMARQUE : Les envois du service Courrier de quartier parlementaire ne peuvent être déposés qu'au bureau de poste de la Chambre des communes, à Ottawa.

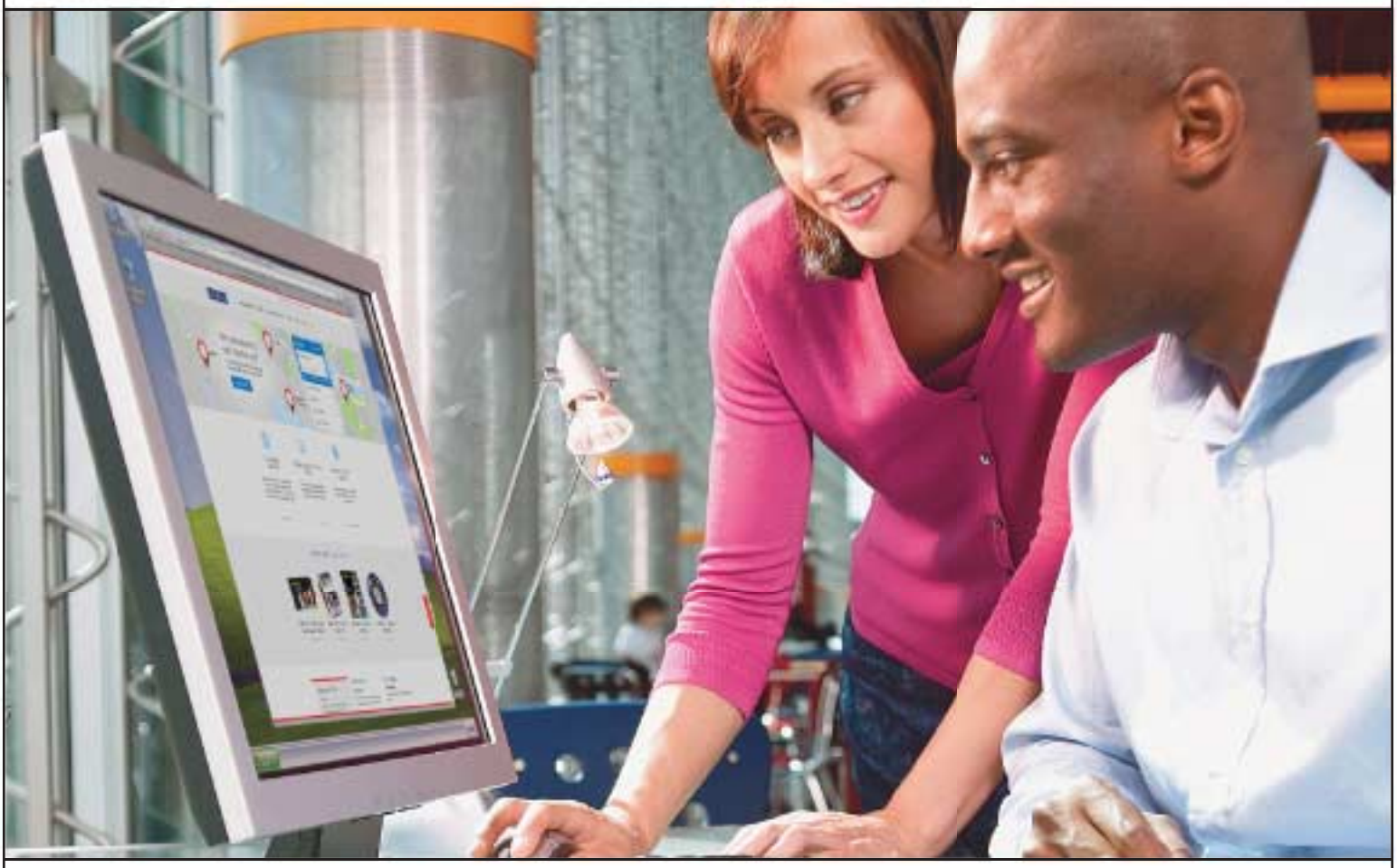
Un outil de recherche **Trouver un lieu de dépôt** est disponible à l'adresse postescanada.ca/lieuxdedepot pour aider les clients a repérer l'installation de Postes Canada qui convient le mieux pour le dépôt de son envoi commercial selon le Code postal[MO], le type de service et le nombre d'articles.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

Tous les articles Courrier de quartier destinés à la même installation de livraison de Postes Canada doivent être déposés à la même date. La date de début et de fin du cycle de livraison sera ajustée en fonction de la date et l'heure à laquelle le dépôt sera réellement reçu.

Le client peut déposer des envois dont une partie est destinée à la livraison locale et une seconde partie requiert le transport. Ces parties doivent cependant être regroupées dans un ou des conteneur(s) à lettres, conteneur(s) à grands objets plats, conteneur(s) fourni(s) par le client, monotoneur(s) ou palette(s) le cas échéant.

Les tarifs du service Courrier de quartier s'appliquent aux articles destinés à la livraison à l'intérieur d'un secteur desservi par l'installation de livraison où les articles ont été déposés. Si le client souhaite que Postes Canada achemine des articles dans d'autres secteurs de livraison, des frais de transport s'appliqueront. Des frais de transport sont exigés pour tous les articles Courrier de quartier acheminés d'une installation de Postes Canada à toute autre installation de livraison.

Paiement et modalités



Paiement des dépôts

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/servicespostaux

MC Marque de commerce de la Société canadienne des postes. MO Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T455424

TABLE DES MATIÈRES

Paiement des dépôts 1
1 Application 1
2 Modes de paiement 1
2.1 Emploi d'un compte 1
2.1.1 Services Courrier personnalisé^MC, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier^MC 1
2.1.2 Correspondance-réponse d'affaires 1
3 Conditions de crédit préautorisées - compte 1
3.1 Emploi d'un compte 1
3.2 Facture 1
3.3 Règlement des comptes 2
3.4 Soldes en souffrance et frais d'administration 2
3.4.1 Paiement en retard 2
3.4.2 Frais d'administration. 2
3.5 Relevé de compte 2
3.6 Gestion de mes comptes. 2
4 Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit 2
4.1 Aperçu des options de paiement au moment du dépôt. 3
4.2 Carte de crédit 3
4.3 Machine à affranchir. 3
5 Preuve de paiement et vignette postale. 3
6 Utilisateurs autorisés 4

PAIEMENT DES DÉPÔTS

1 APPLICATION

La présente section, *Paiement des dépôts*, s'applique aux produits et services suivants : Courrier personnalisé de Postes Canada^MC (Médiaposte avec adresse^MC), Correspondance-réponse d'affaires^MC, Poste-lettres à tarifs préférentiels^MC, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^MC, Poste-publications^MC et Courrier de quartier de Postes Canada^MC (Médiaposte sans adresse^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^MC, POSTE-LETTRES À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, POSTE AUX LETTRES INTERNATIONALE À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, POSTE-PUBLICATIONS ET COURRIER DE QUARTIER^MC

- 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 :

a) 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".

b) 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.

c) 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 client 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'affairesMC)" des Conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut aussi expliquer au client quelles conditions régissent cette autorisation et qui peut être admissible à titre d'utilisateur autorisé.

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

Paiement et modalités

Conditions générales pour les clients qui détiennent une convention à commandes

En vigueur le 16 janvier 2017

postescanada.ca/servicespostaux

MC Marque de commerce de la Société canadienne des postes. MO Marque officielle de la Société canadienne des postes.

T455398

TABLE DES MATIÈRES

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

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'équipment audio, les dispositifs d'enregistrement des médias, les appareils photo, les caméscopes, les systèmes de localisation GPS et l'équipment 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 peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux suppléments et aux taxes applicables.

3.3

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

3.4

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

3.5

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

3.6

Utilisation des marques et obligation d'indemnisation

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

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

3.7

Vignette Postale Personnalisée
Utilisation des images

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

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

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

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

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

Les articles avec la vignette postale personnalisée ne sont pas considérés comme port payé et doivent être déposé 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 afférent, 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 Devises

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 assujetti 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 Cession

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 influer 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 avec signature ou Xpresspost^MC avec signature. 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 :

SUIVI 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] avec signature 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.