



# Marketing Intelliposte Guide du client

Consultez le Guide et ses modifications  
[postescanada.ca/guidedespostes](https://postescanada.ca/guidedespostes)

En vigueur le 9 janvier 2023

**Courrier  
personnalisé<sup>MC</sup>**



Marketing  
individualisé

**Ciblage par code  
postal**



Trouver des clients  
similaires

**Courrier  
de quartier<sup>MC</sup>**



Accéder à toutes  
les boîtes aux  
lettres



# Mises à jour importantes

Affiché le 21 novembre 2022	En vigueur le 9 janvier 2023		
Description du changement	Emplacement : Module	Emplacement : Modification / révision	Emplacement : Section
Mise à jour du calendrier de production.	Données et ciblage	v 1.0	À travers la section
Clarification des articles inadmissibles pour Ciblage par code postal.	Aperçu du service	v 1.0	Ciblage par code postal – Articles inadmissibles

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.

# Nous pouvons vous aider à rehausser l'expérience client



Postes Canada Marketing Intelliposte<sup>MC</sup> offre une approche plus intelligente du publipostage. Le fait de pouvoir exploiter la puissance physique du publipostage en combinaison avec l'intelligence de données inspirera un engagement plus fort et incitera à l'action, en mettant votre marque dans la main de votre client.



**Le publipostage est remarqué, ouvert et lu;** notre cerveau est programmé pour y porter attention. 74% des consommateurs canadiens remarquent toujours ou parfois les publicités sous forme de publipostage.



**Ciblez et personnalisez** votre message de marketing pour joindre les bonnes personnes et accroître son efficacité. 86% des consommateurs canadiens ouvrent le courrier qui leur est personnellement adressé.



L'intégration du publipostage dans vos campagnes de publicité favorise davantage l'attention, l'engagement émotionnel et le rappel de la marque. **Les campagnes qui combinent un article de publipostage suscitent une attention 39% plus captive** que celles strictement numériques.

## Obtenez de meilleurs résultats marketing

Pour réussir dans le marketing, il est essentiel d'atteindre le bon public, au bon moment, avec le bon message. Les milléniaux, la génération X et les baby-boomers interagissent différemment avec les médias – pour les inciter à agir, il faut une communication personnalisée et une compréhension complète de ce qui motive chaque groupe.

### Marketing pour les milléniaux

Ne croyez pas que les milléniaux n'en ont que pour le numérique. Nous avons constaté qu'ils apprécient avoir un document imprimé en mains et que cela favorise leur motivation. Mais attention : la meilleure approche pour cibler ce groupe démographique n'est pas de privilégier un seul canal, mais plutôt d'intégrer judicieusement le physique et le numérique.

[Apprendre encore plus. Obtenez le rapport.](#)

### Marketing de la génération X

La génération X forme un groupe démographique petit, mais puissant. Elle a été la première à grandir avec Internet. La recherche montre que les X apprécient avoir un document imprimé en mains mais qu'ils aiment tout autant le numérique. La meilleure approche pour cibler ce groupe est d'intégrer judicieusement le physique et le numérique.

[Apprendre encore plus. Obtenez le rapport.](#)

### Marketing chez les baby-boomers

Les baby-boomers sont plus technophiles que bien des gens ne le pensent, mais l'imprimé occupe toujours une place importante pour eux. La recherche montre que la génération de l'après-guerre reste fidèle aux médias traditionnels et qu'elle apprécie la physicalité de l'article de publipostage.

[Apprendre encore plus. Obtenez le rapport.](#)

<sup>MC</sup> Marques de commerce de la Société canadienne des postes.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>6</b>
Carte de processus	6
Liens pratiques	6
Autres documents	7
Comment nous joindre	7
<b>Aperçu du service</b>	<b>8</b>
Marketing Intelliposte at a glance	9
Caractéristiques et options du service	12
Articles non distribuables	14
Objets inadmissibles	14
Sollicitations par courrier	15
Marques	15
<b>Données et ciblage</b>	<b>16</b>
Informations utiles pour votre campagne marketing	18
Aperçu des solutions	19
Comment accéder aux données Marketing Intelliposte	20
Calendrier de production pour 2023	20
Que sont les données sur le public cible?	21
<b>Tarifcation</b>	<b>23</b>
Courrier personnalisé	24
Ciblage par code postal	24
Courrier de quartier	24
<b>Exigences de conception</b>	<b>29</b>
Conception – Courrier mécanisable – Articles standard	30
Conception – Courrier mécanisable – Articles surdimensionnés	41
Conception – Manutention spéciale	47
Conception – Courrier de quartier	52



<b>Exigences de préparation</b>	<b>55</b>
Préparation – Courrier mécanisable	59
Préparation – Manutention spéciale	63
Préparation – Courrier de quartier	74
<b>Création d'une Commande</b>	<b>81</b>
Comment passer une commande	82
Informations supplémentaires pour les articles Courrier de quartier	85
<b>Dépôt</b>	<b>87</b>
Au moment du dépôt	88
Trouver un lieu de dépôt	89
Lors du dépôt d'articles de Courrier de quartier	91
<b>Paiement et modalités</b>	<b>92</b>
<b>Conditions générales pour les clients qui détiennent une convention à commandes</b>	<b>98</b>
<b>Annexes</b>	<b>110</b>
Annexe A : L'empilage en rangées irrégulières	111
Annexe B : Spécifications de construction des palettes	113
Annexe C : Poids moyen pondéré	114
Annexe D : Commande du service Ciblage par code postal	115



# Introduction

## Objet du Guide du client

Le Guide du client fournit les renseignements dont vous avez besoin pour tirer le maximum des différentes solutions de publipostage. En outre, il précise les circonstances et les autres modalités qui s'appliquent à ce service. Assurez-vous d'utiliser la plus récente version du guide, y compris toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter l'ensemble des plus récentes exigences applicables.

## Carte de processus



## Liens pratiques

Liens rapides vers des documents et des outils de support :

### Renseignements généraux

Directives d'adressage	<a href="https://postescanada.ca/adressage">postescanada.ca/adressage</a>
Normes de livraison	<a href="https://postescanada.ca/normesdelivraison">postescanada.ca/normesdelivraison</a>
Étiquettes	<a href="https://postescanada.ca/etiquettes">postescanada.ca/etiquettes</a>
Objets inadmissibles	<a href="https://postescanada.ca/objetinadmissible">postescanada.ca/objetinadmissible</a>
Vignettes postales	<a href="https://postescanada.ca/vignettes-postales">postescanada.ca/vignettes-postales</a>
Formalités de douane	<a href="https://postescanada.ca/tools/pg/manual/PGcustoms-f.asp">postescanada.ca/tools/pg/manual/PGcustoms-f.asp</a>

### Outils

Outils électroniques d'expédition (OEE)	<a href="https://postescanada.ca/OEE">postescanada.ca/OEE</a>
Outil Conseiller en courrier mécanisable	<a href="https://postescanada.ca/conseillercm">postescanada.ca/conseillercm</a>
Cibleur précis <sup>MC</sup> – Courrier de quartier	<a href="https://postescanada.ca/cibleurprecis">postescanada.ca/cibleurprecis</a>

### Meilleures pratiques

[Courrier personnalisé](#)  
[Ciblage par code postal](#)  
[Courrier de quartier](#)

### Dépôt

Lieu de dépôt  
[postescanada.ca/lieuxdedepot](https://postescanada.ca/lieuxdedepot)

Emplacements pour le dépôt et heures limites  
[postescanada.ca/heureslimitesdedepot](https://postescanada.ca/heureslimitesdedepot)

### Guide du client

Le guide et ses modifications  
[postescanada.ca/avis](https://postescanada.ca/avis)

## Autres documents

### Courrier personnalisé

[Quand dire – OUI! c'est du Courrier personnalisé](#)

[Guide vidéo – Courrier mécanisable](#)

[Courrier mécanisable – Outil d'auto-évaluation](#)

### Ciblage par code postal

[Ciblage par code postal – Outil d'auto-évaluation](#)

[Gabarit des dimensions – Orientation horizontale](#)

[Gabarit des dimensions – Orientation verticale](#)

### Courrier de quartier

[Comment créer une campagne de publipostage dans les OEE 2.0](#)

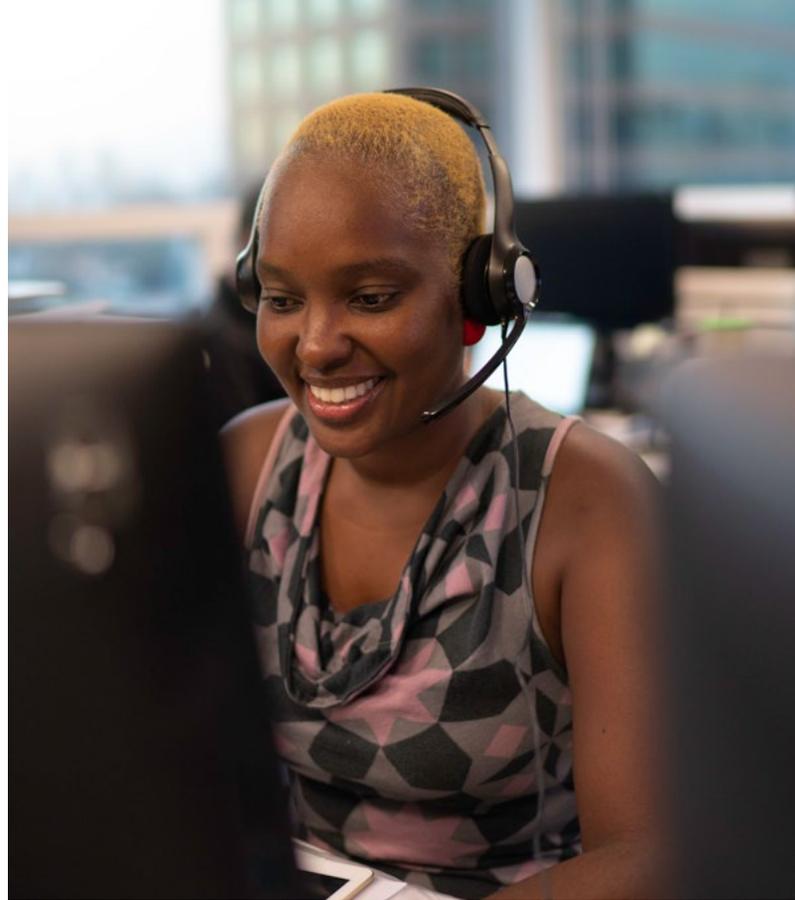
[Courrier de quartier – Marche à suivre pour créer une commande dans les OEE 2.0](#)

[Aide-mémoire – Courrier de quartier OEE 2.0](#)

[Comment importer un fichier Courrier de quartier \(OEE 2.0\)](#)

[Importation des fichiers](#)

[Étape à suivre pour exporter les informations d'étiquette de conteneur du Courrier de quartier en format XML](#)



## Comment nous joindre

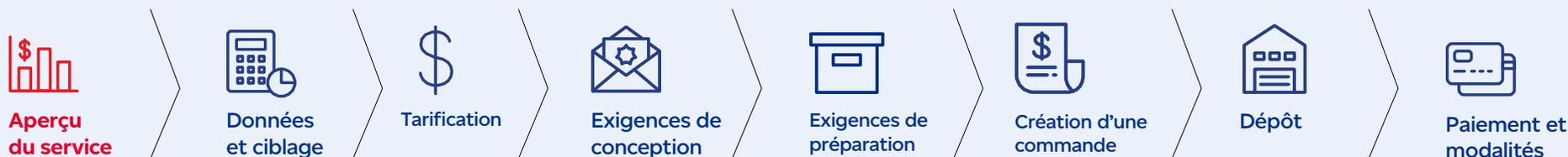
Pour toute question sur	Par site web/courriel	Par téléphone
Les renseignements généraux sur les produits et services	<a href="https://postescanada.ca/servicespostaux">postescanada.ca/servicespostaux</a>	Réseau du service aux entreprises 1 866 757-5480
Outils électroniques d'expédition (OEE)	<a href="https://postescanada.ca/nouvelutilisateur">postescanada.ca/nouvelutilisateur</a>	Service d'assistance technique 1 877 376-1212
Renseignements sur un paiement ou un compte	<a href="mailto:cmg@postescanada.ca">cmg@postescanada.ca</a>	Groupe de gestion du crédit 1 800 267-7651
Produits et services de données	<a href="mailto:centre.solutionsdedonnees@postescanada.ca">centre.solutionsdedonnees@postescanada.ca</a>	1 877 281-4137

Marketing Intelliposte  
Aperçu  
du service



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Aperçu du service



## Marketing Intelliposte at a glance

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
<b>Description du service</b>	<p>Cible une adresse et/ou un individu. L'objectif est d'inciter une personne à agir en :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• faisant la promotion d'un produit, d'un service, d'un programme ou d'un événement;</li><li>• sollicitant des dons ou des contributions. Comprend les lettres de remerciement sollicitant des dons futurs, accompagnées d'un reçu d'impôt d'organismes de bienfaisance enregistrés;</li><li>• présentant des résultats financiers, principalement à des fins promotionnelles;</li><li>• soutiennent votre programme de carte de fidélité. (exclut les cartes de crédit ou de débit avec ou sans points de récompense).</li></ul> <p>Les mini-catalogues sont acceptés en tant que Courrier personnalisé. Un mini-catalogue est défini comme un imprimé avec une liste d'articles en vente contenant la description de l'article, les numéros d'article et/ou les tarifs. Les mini-catalogues doivent contenir un minimum de 8 pages ou panneaux et répondre aux exigences du service de Courrier personnalisé standard mécanisable.</p>	<p>Cible un code postal défini.</p> <p>Il vous aide à identifier et à obtenir des codes postaux correspondant au profil de vos clients potentiels idéaux. Vous pouvez ainsi pénétrer de nouveaux marchés, cibler des publics similaires, atteindre des communautés spécifiques et optimiser votre ciblage en supprimant les publics existants au profit de l'acquisition.</p>	<p>Cible un quartier.</p> <p>Il se compose de documents imprimés et d'articles non imprimés tels que des échantillons. Le service fournit la livraison d'informations et/ou de matériel publicitaire.</p> <p>Plusieurs formats sont acceptables, en voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• catalogues</li><li>• journaux communautaires</li><li>• envois collectifs</li><li>• circulaires</li><li>• échantillons</li></ul>

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
Articles inadmissibles	Les articles dont le principal message consiste à fournir aux entreprises et au grand public du matériel éducationnel, des communications transactionnelles ou des renseignements.	Les cartes d'information de l'électeur et les bulletins de vote, ou tout article envoyé à un individu qui a été personnalisé par son contenu ou d'illustrations créatives.	Tout article considéré comme inadmissible.
Volume minimal	<p><b>Mécanisable :</b> 100 articles</p> <p><b>Manutention spéciale :</b> 1 000 articles</p>	<p><b>Mécanisable :</b> 100 articles</p> <p><b>Manutention spéciale :</b> 1 000 articles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribution complète d'un itinéraire donné; ou la distribution complète seulement aux résidences, aux appartements, aux fermes, aux commerces ou une combinaison de ces destinations pour un itinéraire donné.</li> <li>• Lorsque vous postez a plus d'un itinéraire : <ul style="list-style-type: none"> <li>– moins qu'une distribution complète d'une route donnée est permise,, (cependant ces articles seront livrés sans ordre particulier jusqu'à épuisement de la quantité).</li> </ul> </li> </ul>
Normes de livraison <sup>1,2</sup>	<p><b>Mécanisable :</b></p> <p>Grands centres urbains : 3 - 5 jours ouvrables</p> <p>Centres secondaires : 3 - 5 jours ouvrables</p> <p>Centres éloignés et régions du Nord : 3 - 9 jours ouvrables</p> <p><b>Mécanisable surdimensionné et manutention spéciale</b></p> <p>Grands centres urbains : 3 - 8 jours ouvrables</p> <p>Centres secondaires : 3 - 9 jours ouvrables</p> <p>Centres éloignés et régions du Nord : 3 - 13 jours ouvrables</p>	<p><b>Mécanisable :</b></p> <p>Grands centres urbains : 3 - 5 jours ouvrables</p> <p>Centres secondaires : 3 - 5 jours ouvrables</p> <p>Centres éloignés et régions du Nord : 3 - 9 jours ouvrables</p> <p><b>Manutention spéciale :</b></p> <p>Grands centres urbains : 3 - 8 jours ouvrables</p> <p>Centres secondaires : 3 - 9 jours ouvrables</p> <p>Centres éloignés et régions du Nord : 3 - 13 jours ouvrables</p>	<p><b>Durée de transport</b></p> <p>Grands centres urbains<sup>3</sup> : 2 - 7 jours ouvrables</p> <p>Centres secondaires : 2 - 9 jours ouvrables</p> <p>Centres éloignés et régions du Nord : 2 - 13 jours ouvrables</p> <p>Composé de deux composants, le temps de transport et le cycle de livraison<sup>4</sup>, qui, ajoutés ensemble, déterminent la norme de livraison.</p> <p><b>Cycle de livraison</b></p> <p>Épaisseur/poids = jours</p> <p>19 mm (0,75 po)/jusqu'à 200 g = jusqu'à 3 jours</p> <p>25 mm (1 po)/jusqu'à 300 g = jusqu'à 4 jours</p> <p>25 mm (1 po)/jusqu'à 500 g = jusqu'à 9 jours</p>

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
Caratéristiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réacheminement du courrier</li> </ul>	s.o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix des consommateurs</li> </ul>
Options	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse de retour</li> <li>• Renvoi à l'expéditeur</li> </ul>	s.o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport</li> <li>• Dépôts avec date de début de livraison précise</li> </ul>

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. Estimation en jours ouvrables. Les normes de livraison ne sont pas garanties. Des informations détaillées peuvent être trouvées à : [postescanada.ca/normesdelivraison](https://postescanada.ca/normesdelivraison)

3. 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.
4. Pour les itinéraires non desservis par facteur, le cycle de livraison, en jours ouvrables, est de 1 jour pour les articles jusqu'à 500 g (17,64 oz) et de 3 à 5 jours pour les articles jusqu'à 1 000 g (35,3 oz) avec une épaisseur maximum de 1,5 po (3,81 cm).

# Caractéristiques et options du service

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

## Courrier personnalisé

### Caractéristiques

#### Réacheminement du courrier

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

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

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

### Options

#### Adresse de retour

L'adresse de retour si elle est utilisée, doit être une adresse au Canada. Il est possible d'indiquer deux adresses de retour sur les articles, dans la mesure où l'une de ces adresses est au Canada. Cependant, si l'option Renvoi à l'expéditeur est demandée, une seule adresse de retour doit être indiquée et il doit s'agir d'une adresse au Canada. Postes Canada ne retourne pas les articles à des adresses à l'extérieur du Canada. L'adresse de retour imprimée sur un article peut varier, pourvu que les envois proviennent du même propriétaire du courrier (le numéro du client doit être le même pour tous les articles).

#### Renvoi à l'expéditeur

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

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

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

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

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

## Ciblage par code postal

### Caractéristiques

#### Supprimez vos clients

Exploitez le pouvoir de suppression et ne ciblez que de nouveaux clients. La suppression est gratuite dans la limite de 25 000 enregistrements. Si la demande de données dépasse 25 000 enregistrements, vous aurez alors droit à deux fois la quantité demandée pour la suppression. Les enregistrements de suppression dépassant ces limites seront soumis à des frais.

### Données de ciblage

Utilisez les données pour sélectionner vos meilleurs codes postaux (inclus avec votre campagne).

### Rapport sommaire

Un rapport récapitulatif indiquant le nombre de codes postaux et d'adresses postés pour l'analyse post-campagne.

## Courrier de quartier

### Caractéristiques

#### Choix des consommateurs

Vous pouvez effectuer un ciblage plus efficace en respectant les désirs des consommateurs qui indiquent qu'ils ne désirent pas recevoir de courrier sans adresse.

Lorsqu'un Canadien choisit de faire partie du programme Choix des consommateurs, nous continuerons de livrer les articles suivants :

- Journaux communautaires (voir la section [Création d'une Commande](#))
- Envois d'intérêt public (plutôt que d'intérêt commercial) de la part des ministères et organismes gouvernementaux fédéraux, provinciaux et territoriaux, ainsi que des administrations municipales ou des conseils de bande
- Envois d'Élections Canada, du directeur général des élections provinciales ou territoriales et des responsables des élections municipales (ou du scrutateur), y compris les envois de partis politiques et des candidats au cours d'une élection.

Consultez [postescanada.ca/cibleurprecis](https://postescanada.ca/cibleurprecis) pour la répartition des points de livraison comportant ou non ces avis.

## Options

### Transport

Si vous souhaitez déposer l'ensemble de l'envoi à un emplacement pour le dépôt, nous veillerons au transport de vos articles jusqu'aux bureaux de livraison moyennant des frais. Les frais de transport ne s'appliquent pas lorsque vous apportez vos articles directement à l'installation de livraison locale.

### Dépôts avec date de début de livraison précise

Si vous souhaitez préciser une date de début de livraison pour l'ensemble de votre envoi (par ex. commencer la livraison le même jour dans toutes les installations postales) vous devez choisir cette option lors de la création d'une Commande dans OEE.

Pour des exigences de dépôt plus spécifiques, voir le module « [Dépôt](#) ».

## Articles non distribuables

### Courrier personnalisé

Les articles sont traités comme non distribuables si :

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

Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion.

### Ciblage par code postal

Les articles sont traités comme non distribuables si :

- l'adresse non personnalisée n'est pas valide ou lisible;
- l'article est refusé par le destinataire;
- la livraison est interdite par la loi;
- l'article ne peut être livré à l'adresse pour toute autre raison.

Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion.

### Courrier de quartier

Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion.

## 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 pas 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 cannabis. Consultez la section [L'ABC de l'expédition](#) du *Guide des postes du Canada* pour connaître les exigences spécifiques relatives à la promotion du cannabis.
- 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.

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

## 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 [Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier](#).

## Marques

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

On peut trouver les illustrations à l'adresse : [postescanada.ca/logo](http://postescanada.ca/logo).

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

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

- Certaines marques peuvent être confondues avec les indicatifs, les services ou les vignettes de Postes Canada. Elles ne doivent pas être utilisées. En voici quelques exemples :
  - toute illustration susceptible d'être prise pour un timbre-poste, une empreinte d'affranchissement, une étiquette de service ou toute autre marque qui suggère que l'affranchissement a été acquitté;

- toute étiquette ou tout message imprimé qui évoque que l'objet recevra un traitement particulier, une livraison rapide ou d'autres services postaux qui n'auraient pas été achetés par le client (cependant, le client peut apposer sur les articles des étiquettes à l'intention du destinataire qui présentent des directives clairement et uniquement liées au contenu de l'envoi et qui n'auront pas pour effet de faire de celui-ci un objet inadmissible). Par exemple, les articles peuvent porter les mentions « URGENT » ou « RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS À L'INTÉRIEUR », et
- toute reproduction d'une étiquette, d'une mention ou d'une marque utilisée par Postes Canada qui pourrait créer une confusion et avoir des répercussions sur le traitement de l'article, p. ex. une confusion quant au service pour lequel le client a payé.

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



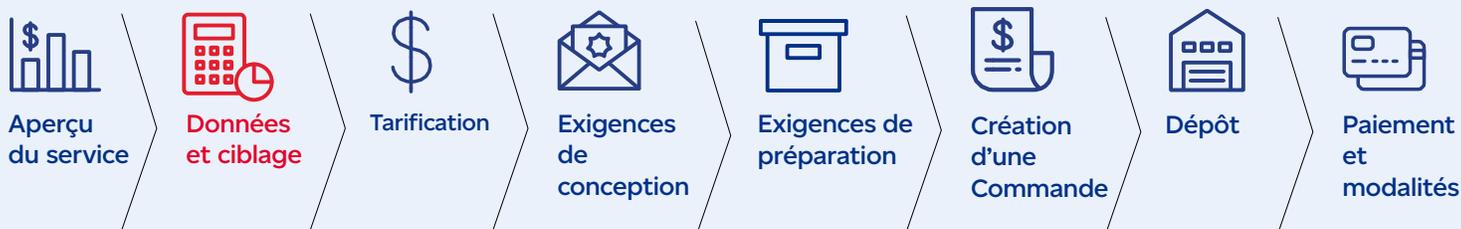
# Marketing Intelliposte Données et ciblage

Trouvez et ciblez le bon public pour  
augmenter les ventes, mieux  
comprendre et réduire les coûts



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Données et ciblage



Données et ciblage fournissent une analyse plus approfondie des solutions de données et de ciblage de Postes Canada en tant que composant de Marketing Intelliposte. Maximisez l'impact de votre message en utilisant les données pour cibler les meilleurs clients/possibilités, mettez votre marque directement entre les bonnes mains et augmentez les taux de réponse de manière rentable.

## 1. Client

Cernez les clients potentiels qui sont plus susceptibles d'acheter vos produits et vos services.

## 2. Économie de coûts

Économisez de l'argent en évitant de créer et d'envoyer des articles qui ne seront pas pertinents aux destinataires.

## 3. Résultat

Maximisez le rendement de votre capital investi.

## 4. Ciblez votre public

- Connaissez vos clients :
  - Quel comportement adoptent-ils?
  - Où habitent-ils?
  - Quel est leur style de vie?
  - De quel groupe démographique font-ils partie?
- Si vous n'avez pas de clients :
  - Utilisez votre situation géographique pour cerner des secteurs d'envoi potentiels.

## 5. Options de ciblage de Postes Canada

- Intérêts et comportements (p. ex., passe-temps, intérêts, déplacements)
- Attributs d'adresse (p. ex., noms des consommateurs, numéros de téléphone, types de logements)
- Mode de vie et étape de la vie (p. ex., amateurs de divertissements, nouveaux parents, nouveaux mariés, etc.)
- Données démographiques (p. ex., tranche d'âge, sexe, revenu, niveau d'éducation)

## Informations utiles pour votre campagne marketing

Options	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
<b>Couverture</b>	Adresse postale (1 PDR)	Codes postaux (env. 20 adresses), par mode de livraison	Itinéraires postaux (env. 500 adresses), par mode de livraison
<b>Données</b>	Fournissez une liste de vos clients actuels ou vos listes louées.	Déterminez les codes postaux que vous voulez cibler et supprimez les adresses de vos clients actuels de la liste.	Ciblez les meilleurs itinéraires en fonction de la géographie et des renseignements démographiques.
<b>Adressage</b>	Adresse complète, avec ou sans nom	<p><b>Mécanisable :</b> Le fichier d'adresses non personnalisées de Ciblage par code postal est demandé et reçu de Postes Canada. Le fichier de Ciblage par code postal sera utilisé pour imprimer l'adresse non personnalisée que Postes Canada livrera au destinataire.</p> <p><b>Manutention spéciale :</b> Le fichier d'adresses non personnalisées est demandé et reçu de Postes Canada. Le fichier sera traité par un fournisseur PERL reconnu pour être utilisé dans l'impression et la préparation pour induction à Postes Canada aux fins de livraison au destinataire.</p>	Aucun

**S'applique uniquement à Courrier de quartier :** À l'échelle locale ou nationale, dirigez votre message vers un secteur en fonction d'un seul itinéraire ou même à plusieurs itinéraires au pays. 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 avec une entrée commune.

#### Commerces

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

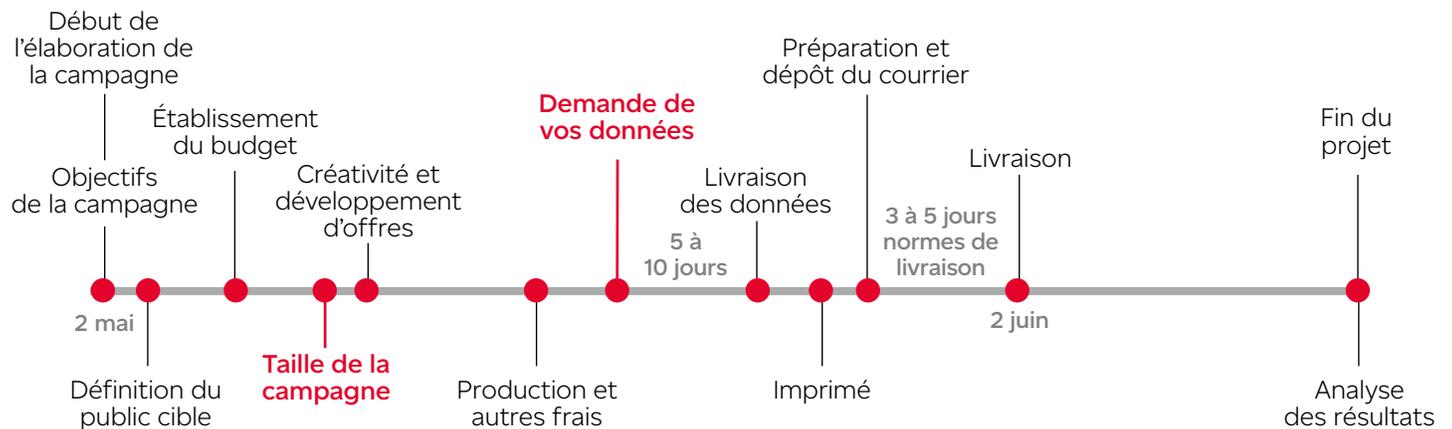
Incluant des immeubles résidentiels et commerciaux associés à une superficie de terrain définie (comme un champ) utilisée pour la culture de récoltes ou l'élevage d'animaux ou de poissons.

Si une maison ou un appartement servant de résidence abrite un commerce, le point de remise doit être classé dans la catégorie des maisons ou des appartements.

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

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

1. **Taille de la campagne** : Demandez un décompte pour le marché cible auquel vous voulez envoyer du publi-postage, y compris les principaux critères de ciblage. Cette étape prend environ 3 à 5 jours ouvrables. Une demande de décompte vous fournit une estimation du nombre d'articles de courrier qui doit être imprimé.
2. **Demande de votre liste** : Demander une liste de distribution afin de correspondre à votre demande de la taille de votre campagne. Cette étape doit être effectuée bien avant la date d'impression, et il faudra un minimum de cinq à dix jours ouvrables pour remplir la demande.



## Aperçu des solutions

Catégorie	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
<b>Renseignements</b>	Misez sur l'analyse des données pour découvrir quels <a href="#">acheteurs</a> composent votre public le plus prometteur et où ils vivent. Ces renseignements peuvent être exploités pour créer des stratégies de campagne qui répondent à vos objectifs.	Identique à Courrier personnalisé	Identique à Courrier personnalisé
<b>Ciblage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Liste de consommateur</a></li> <li>• <a href="#">Liste d'entreprise</a></li> <li>• <a href="#">Services de gestion des données</a></li> <li>• <a href="#">Services professionnels</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Services professionnels</a></li> <li>• <a href="#">Logiciel de l'industrie</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Services professionnels</a></li> <li>• <a href="#">Cibleur précis</a></li> </ul>
<b>Mesure</b>	Mesurez les résultats et l'incidence de votre campagne Marketing Intelliposte grâce à l'analyse des réponses et à l'attribution de la circulation à pied.	Identique à Courrier personnalisé	Identique à Courrier personnalisé
<b>Produits de données sous licence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données sur les adresses des points de remise</li> </ul>	s.o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Données sur les chefs de ménage</a></li> <li>• <a href="#">Données sur les chefs de ménage – Élite</a></li> </ul>

Postes Canada peut fournir les listes les plus complètes qui répondent à nos normes d'adressage. Les listes peuvent comprendre des noms d'entreprises, des noms de consommateurs, des noms lorsque disponibles ou des adresses seulement. Affinez votre ciblage en fonction des attributs qui correspondent à vos clients potentiels les plus prometteurs.

Il est facile d'accéder aux listes ou aux données de Postes Canada.

## Comment accéder aux données Marketing Intelliposte

Parlez à un spécialiste en remplissant le [formulaire disponible en ligne](#), un agent examinera votre soumission et vous contactera.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec nous en composant le **1 877 281-4137**.

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

Pour les personnes qui souhaitent créer et mesurer leurs propres campagnes Courrier personnalisé ou Courrier de quartier de Postes Canada, des produits de données sous licence sont offerts.

Nous mettons de nouveaux fichiers de données à votre disposition tous les mois pour nous assurer que vous utilisez toujours les renseignements les plus à jour. Une fois qu'une convention de licence d'utilisation des données a été remplie et signée, nous vous fournirons les renseignements du portail FTP pour que vous puissiez accéder aux données.

## Calendrier de production pour 2023

Données émises sur le protocole FTP	Date de mise en oeuvre des restructurations	Valide pour les envois expédiés du
9 décembre 2022	16 janvier 2023	13 janvier 2023 au 16 février 2023
6 janvier 2023	20 février 2023	17 février 2023 au 16 mars 2023
10 février 2023	20 mars 2023	17 mars 2023 au 13 avril 2023
10 mars 2023	17 avril 2023	14 avril 2023 au 11 mai 2023
7 avril 2023	15 mai 2023	12 mai 2023 au 15 juin 2023
5 mai 2023	19 juin 2023	16 juin 2023 au 13 juillet 2023
9 juin 2023	17 juillet 2023	14 juillet 2023 au 17 août 2023
7 juillet 2023	21 août 2023	18 août 2023 au 14 septembre 2023
11 août 2023	18 septembre 2023	15 septembre 2023 au 12 octobre 2023
8 septembre 2023	16 octobre 2023	13 octobre 2023 au 16 novembre 2023
6 octobre 2023	20 novembre 2023	17 novembre 2023 au 14 décembre 2023
10 novembre 2023	18 décembre 2023	15 décembre 2023 au 11 janvier 2024
8 décembre 2023	15 janvier 2024	12 janvier 2024 au 15 février 2024

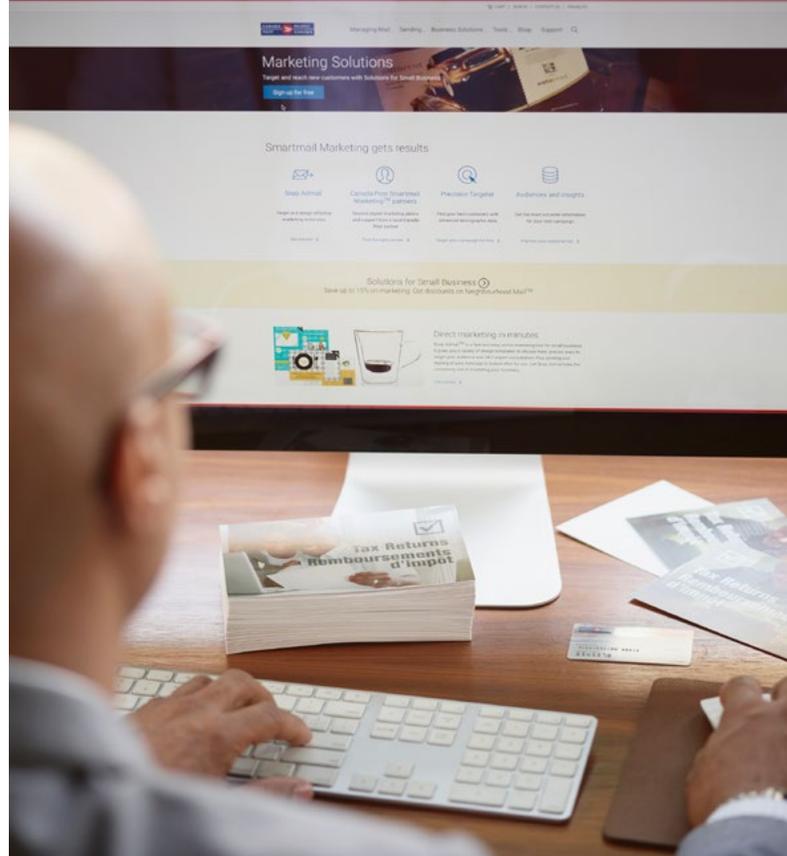
## Que sont les données sur le public cible?

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

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

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

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



### Type et définition

#### Analyse de profil

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

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

#### Analyse des réponses

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

#### Analyse de géolocalisation

- Établissez le profil des visiteurs de votre magasin à l'aide d'informations sur le trafic mobile.

---

### Attribution de l'achalandage

- Ce service fournit des renseignements sur le rendement de votre campagne relativement à un emplacement physique.

---

### Analyse de pénétration

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

---

### Analyse de la proximité

Déterminez la distance que parcourent vos clients pour se rendre à votre magasin.

---

### Visualiser

Découvrez comment vos données client recoupent les emplacements des magasins, les résultats des campagnes précédentes et les caractéristiques clés du public cible pour vous aider à affiner votre stratégie de ciblage et à maximiser vos résultats de publipostage.





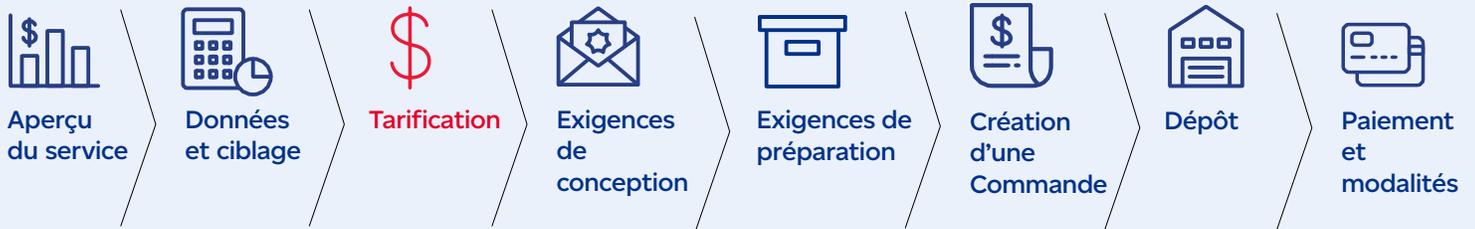
## Marketing Intelliposte Tarification

Notre tarification est plus facile que vous ne le pensez – besoin de plus de détails sur son fonctionnement



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Tarification



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

## Mesures incitatives

De temps à autre, les clients admissibles peuvent se voir offrir des réductions ou des rabais dans le cadre de campagnes promotionnelles ou en échange pour avoir fourni un témoignage sur la façon dont nos services de Marketing Intelligente les ont aidés à atteindre leurs objectifs d'affaires.

## Courrier personnalisé

Courrier personnalisé améliore l'engagement individuel des clients afin de tirer le meilleur parti des relations qui favorisent la fidélisation et la rétention. Maximiser les relations. Approfondir les connexions. Soyez personnalisé.

Pour obtenir des informations sur les prix, visitez [postescanada.ca/avis](https://postescanada.ca/avis).

## Ciblage par code postal

Ciblage par code postal des paires ciblant au niveau du code postal avec suppression du client afin d'optimiser efficacement les efforts d'acquisition et de promotion. Coût efficace. Données efficaces. Chirurgicalement ciblé.

Pour obtenir des informations sur les prix, visitez [postescanada.ca/avis](https://postescanada.ca/avis).

## Courrier de quartier

Courrier de quartier vous connecte à toutes les résidences et tous les appartements de certains quartiers ou régions du Canada. Frapper tout le monde. Trouvez des clients. Atteindre large.

Pour obtenir des informations sur les prix, visitez [postescanada.ca/avis](https://postescanada.ca/avis).

Prestation et descriptif	CP	CCP	CQ
<p><b>Tarif compensatoire</b></p> <p>Un montant d'affranchissement supplémentaire payable pour un envoi qui ne satisfait pas à l'exigence de volume minimal. Le tarif facturé sera égal au prix le plus bas de la catégorie à laquelle vous accédez.</p> <p>Par exemple: 85 articles de courrier mécanisables sont déposés, lorsque le volume minimal requis est de 100 articles de courrier. Par conséquent, 15 articles de courrier sont soumis à une tarification fantôme.</p> <p><b>Remarque :</b> Voir la fiche de tarif de Courrier personnalisé et/ou de Ciblage par code postal pour la tarification fantôme de la manutention spéciale.</p>	oui	oui	s.o.
<p><b>Tarif progressif</b></p> <p>Formule de tarification qui ajoute des frais équivalents au grammage en surplus au tarif de base de la pièce.</p>	oui	oui	oui
<p><b>Vignette postale</b></p> <p>La vignette postale est une preuve de paiement et est situé dans la zone postale sur un article de courrier (conditions de téléchargement, spécifications et illustrations de <a href="http://postescanada.ca/vignettes-postales">postescanada.ca/vignettes-postales</a>).</p> <p>Les marques indicatives postales ne sont pas acceptables sur les envois Courrier de quartier, à l'exception des indications pour le Courrier-réponse d'affaires<sup>MC</sup> et/ou des « Informations d'identification de base » pour les articles Poste-publications<sup>MC</sup> envoyées en tant qu'éléments de Courrier de quartier.</p>	oui	oui	s.o.
<p><b>Programme d'exactitude des adresses</b></p> <p>Programme d'exactitude des adresses est un programme conçu pour améliorer la livraison en vous encourageant à adresser le courrier avec précision. Chaque article doit avoir une adresse postale complète, y compris toute information requise sur la suite ou l'unité, ainsi que le code postal valide pour cette adresse. Le Programme d'exactitude des adresses est obligatoire pour tous les envois comprenant plus de 5 000 articles.</p> <p>Si le pourcentage indiqué sur Énoncé d'exactitude des adresses (EEA) produit par le logiciel est inférieur à 95 % un rajustement sera appliqué à l'envoi au moment où la Commande est transmise par voie électronique au moyen des OEE ou déposée à Postes Canada.</p> <p><b>Les rajustements tarifaires d'exactitude des adresses seront calculés comme suit :</b></p> <p><b>Volume de courrier x (95 % moins % d'exactitude des adresses réelles du client) x 0,05 \$ =</b> <b>Rajustement total</b></p> <p>Si le pourcentage d'exactitude des adresses et la date d'expiration ne sont pas inscrits sur la Commande, le coût de l'envoi sera ajusté en fonction de la moyenne nationale d'exactitude des adresses de 56 %. Postes Canada invite ses clients à utiliser les services de gestion des données afin d'épurer et de normaliser leurs listes d'adresses tout en supprimant les adresses pour lesquelles les envois ne sont pas distribuables, ainsi que les adresses en double, inexactes ou pour lesquelles les destinataires ont demandé à ne pas être contactés. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site <a href="http://postescanada.ca/servicesdegestiondesdonnees">postescanada.ca/servicesdegestiondesdonnees</a>.</p>	oui	s.o.	s.o.

<sup>MC</sup> Marque de commerce de la Société canadienne des postes.



## Rajustements et suppléments

Conformément aux Conditions générales (section 11 « [Critères d'admissibilité](#) »), les articles présentés pour un dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes et qui peuvent occasionner de la manutention ou des coûts additionnels à Postes Canada ou qui peuvent nuire à la qualité de notre service, pourront à la discrétion de Postes Canada, être :

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

Les sections suivantes fournissent des renseignements détaillés sur les rajustements et les suppléments qui peuvent s'appliquer à vos envois si les exigences de service ne sont pas remplies.

### Rajustements

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

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

### Suppléments

#### Supplément au niveau de l'article

Supplément appliqué à tous les articles d'un envoi donné lorsque les exigences obligatoires ne sont pas respectées. Dans le cas d'un envoi présentant plusieurs anomalies, un seul supplément au niveau de l'article sera appliqué.

#### Supplément au niveau de la Commande

Supplément appliqué lorsque la Commande n'a pas été transmise avant le dépôt de l'envoi.

**Remarque :** Les suppléments sont appliqués à chaque catégorie de service en fonction du volume réel par rapport au volume déclaré indiqué sur la Commande. Ces suppléments seront facturés au compte « payé par » conformément à la Commande initiale. Les suppléments au niveau de l'article inférieurs à 100 \$ seront automatiquement appliqués au moment du dépôt.

## Supplément au niveau de l'article de non conformité de 5¢

CP = Courrier personnalisé    CCP = Ciblage par code postal

Description de la facture	Détails de la description	CP	CCP
Abs. étiquette mono./palettes	Les étiquettes de monoteneurs ou de palettes sont absentes sur une ou plusieurs unités d'expédition.	oui	oui
Adresse glisse hors fenêtre	Le contenu a glissé dans la fenêtre de l'enveloppe rendant impossible la lecture de l'adresse.	oui	oui
Art collés les uns aux autres	Les articles se collent entre eux.	oui	oui
Art partiellement cachetés	Les articles sont mal cachetés ou seulement partiellement cachetés, ou les articles non emballés ne sont pas cachetés de façon adéquate pour le traitement	oui	oui
Cerclage non conforme	Le cerclage utilisé pour protéger les liasses n'est pas conforme.	oui	oui
Code CML non conforme	Le code de mode de livraison ne respecte pas la norme pour le formatage et l'emplacement ou n'est pas valide ou visible.	oui	oui
Corresp. erronée du code QR	L'information du code à barres bidimensionnel ne correspond pas au contenu du conteneur ou au plan de dépôt du courrier prétrié.	oui	oui
Données err. sur étiqu. cont.	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.	oui	oui
Éléments/format adr. non conf.	Les éléments ou le format de l'adresse de livraison ne satisfont pas aux exigences relatives à l'adressage.	oui	oui
Emballage plastique non conf.	L'emballage excède le contenu par plus que ce qui est permis selon les spécifications.	oui	s.o.
Empilage rangée irr. non conf.	L'empilage en rangées irrégulières ne respecte pas les spécifications.	oui	oui
Étiqu. mono/palette non conf.	Les étiquettes des monoteneurs ou des palettes ne correspondent pas au contenu du conteneur, ou des renseignements sont manquants ou erronés.	oui	oui
Étiquettes-ad. mal apposées	Les étiquettes utilisées pour les adresses ne sont pas bien apposées sur l'envoi.	oui	oui
Étiquettes conten. manquantes	Les étiquettes de conteneur sont introuvables sur un ou plusieurs conteneurs.	oui	oui
Étiquettes liasses non conf.	Les liasses sont mal étiquetées.	oui	oui
Forme du produit non conf.	La forme de l'article ne respecte pas les spécifications.	oui	oui
Mise en séq. liasses non conf.	Les liasses ne sont pas placées dans la bonne séquence dans le conteneur.	oui	oui
Données err. sur étiqu. cont.	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur.	oui	oui
Mise en séquence non conf.	La mise en séquence du courrier ne respecte pas les spécifications.	oui	oui

Description de la facture	Détails de la description	CP	CCP
Pièces jointes non conf.	Les pièces jointes ou les encarts ne respectent pas les spécifications.	oui	oui
Poids minimal non conf.	Les exigences quant au poids minimal de l'article de courrier ne sont pas respectées.	oui	oui
Prob. adresse retour canad.	L'adresse de retour canadienne est incorrecte, manquante ou mal placée.	oui	s.o.
Prob. taille/embal. de pal.	Problème de taille ou d'emballage de la palette.	oui	oui
Séparation liasses non conf.	La méthode utilisée pour séparer les liasses (p. ex. cartes de séparation, marquage à jet d'encre) ne respecte pas les spécifications.	oui	oui
Taille minimale non conf.	La mise en séquence du courrier ne respecte pas les spécifications. Les exigences quant à la taille minimale de l'article de courrier ne sont pas respectées.	oui	oui
Zone margée autour bloc-adr.	La zone margée autour du bloc-adresse n'a pas été respectée.		

### Suppléments au niveau de la commande (45 \$)

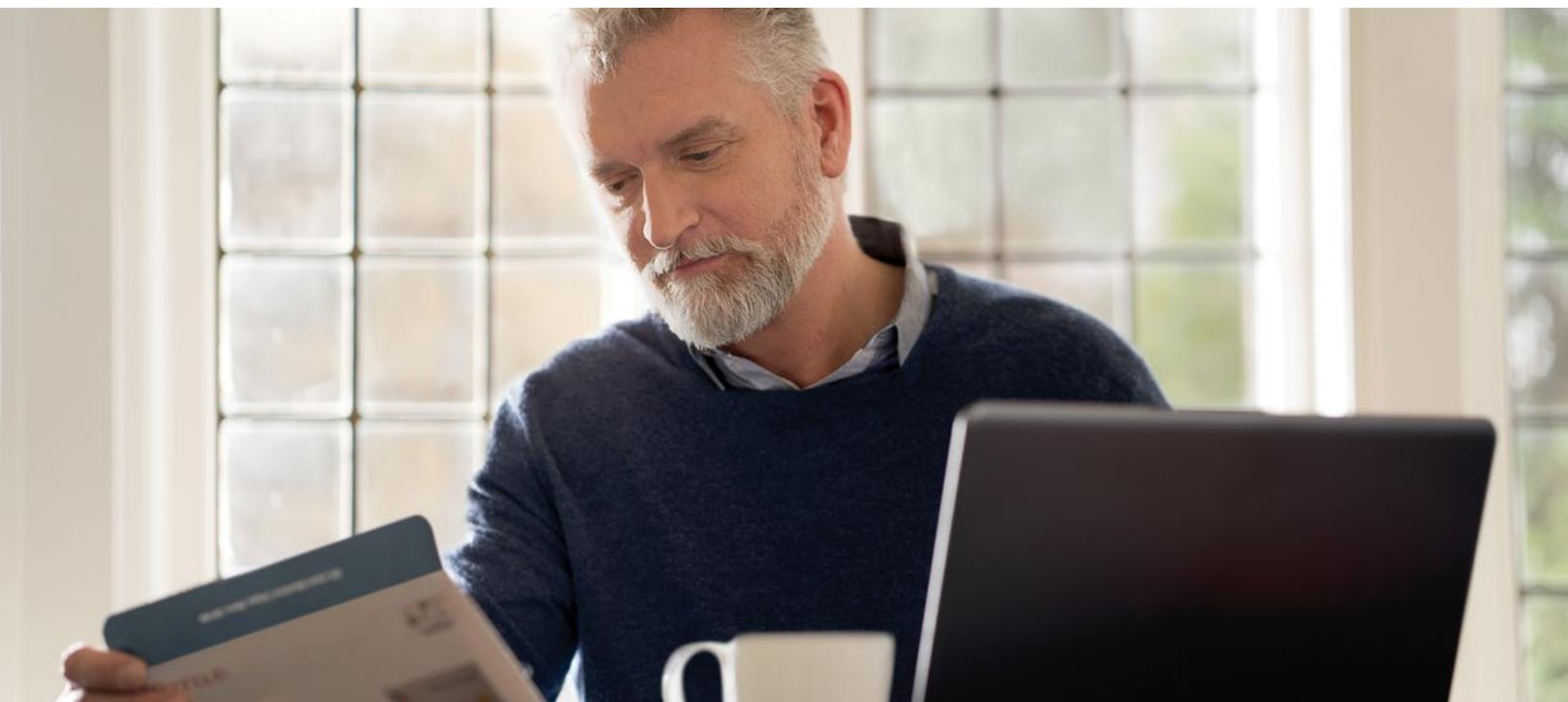
CP = Courrier personnalisé

CCP = Ciblage par code postal

CQ = Courrier de quartier

Description de la facture	Détails de la description	CP	CCP	CQ
Suppl. Commande non transmise	La Commande n'a pas été transmise avant le dépôt de l'envoi	oui	oui	oui

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





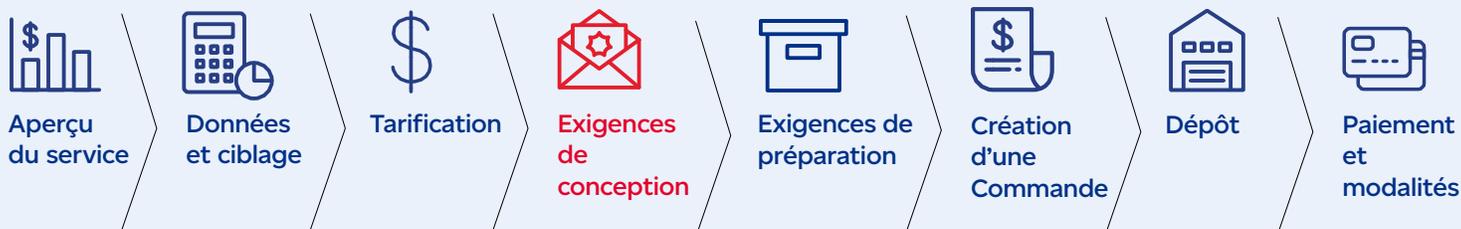
# Marketing Intelliposte Exigences de conception

Concevoir une expérience client  
connectée



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Exigences de conception



## Conception – Courrier mécanisable – Articles standard

### Exigences obligatoires

Articles standard*	Longueur	Largeur	Épaisseur	Ratio des dimensions (long./larg.)	Poids
Minimum	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	1.3:1	2 g (0,07 oz)
Maximum	245 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po)	5 mm (0,2 po)	2.6:1	50 g (1,76 oz)

\*Les enveloppes carrées sont acceptables minimum 140 mm x 140 mm x 0,18 mm (5,5 po x 5,5 po x 0,007 po) et maximum 156 mm x 156 mm x 5 mm (6,14 po x 6,14 po x 0,2 po).

**Remarque :** Les articles Courrier personnalisé dans un même envoi peuvent avoir différentes dimensions, poids et épaisseurs, à condition que les articles restent dans la même catégorie de poids. Chaque article de l'envoi doit provenir du même expéditeur.

### Mécanisable

#### Forme

Rectangulaires (les enveloppes carrées sont acceptables).

#### Matériel

- Cela doit être du papier; les articles ne peuvent être en plastique, ou enveloppés dans du plastique.
- Poids du papier minimum pour :
  - une enveloppe : 75 gsm (environ. 20 lb de papier bond);
  - un envoi à découvert plié : min 90 gsm (environ 60 lb édition);
  - une carte ou une carte postale : 160 gsm (environ 60 lb couverture).
- Cela doit être suffisamment souple pour se plier; les articles ne peuvent pas être rigides.

---

## Pièces jointes

- Toute enceinte de papier est acceptable.
- Les aimants souples, CD et DVD, une pièce de monnaie, les étiquettes de clés et les cartes en plastique sont acceptables lorsqu'elles sont solidement attachées.
- Les liquides, poudres et gels sont inacceptables sauf si testés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt.

---

## Cachetage (voir des [exemples illustrés](#))

**Enveloppes** : doivent être fermées et cachetées à l'aide d'un adhésif, ne doit pas dépasser 35 mm à chaque extrémité.

**Envois à découvert à une page** : Doivent avoir le pli ou un joint continu le long du rebord inférieur.

---

## Caractéristiques créatives

Les articles avec les caractéristiques suivantes doivent être examinés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt :

- cachetage à un autre emplacement;
- fermetures à glissière ou perforations sur l'extérieur de l'article;
- encarts autres qu'en papier dans un envoi à découvert;
- encarts collés placés sur un carton;
- envois à découvert et cartes carrés;
- articles découpés à l'emporte-pièce placés sur le rebord supérieur, le rebord avant ou le rebord arrière;
- polices décoratives et créatives.

### Pour Ciblage par code postal seulement

- Zones margées contenant du texte, des illustrations ou des couleurs foncées.

Une fois les articles examinés et approuvés, le numéro du billet de service doit être écrit sur la Commande au moment du dépôt ([Évaluez vos articles Courrier personnalisé ou Ciblage par code postal avant l'envoi](#)).

## Lisibilités

Lisibilité de l'article	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal
<b>Zone d'affranchissement</b> (voir <a href="#">vignette postale</a> )	<p>Doit avoir la même orientation que l'adresse du destinataire.</p> <p>La vignette postale doit être imprimée dans le coin supérieur droit à 35 mm (1,4 po) du rebord supérieur et à 74 mm (2,9 po) du rebord droit.</p> <p>La zone en haut à droite est réservée aux machines à affranchir, mesurant une largeur de 100 mm et une hauteur de 35 mm (1,4 po).</p> <p>Si la vignette est placée en dehors de la zone postale, il doit être placé au-dessus et à droite de l'adresse.</p>	<p>La vignette doit être située au recto d'article.</p> <p>La vignette postale doit être imprimée dans le coin supérieur droit à 35 mm (1,4 po) du rebord supérieur et à 74 mm (2,9 po) du rebord droit.</p>

Lisibilité de l'article	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal
<p><b>Adressage</b></p>	<p>Chaque article doit porter une adresse complète qui comprend le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé (p. ex., « À L'OCCUPANT »), une adresse de rue, une municipalité, une province et un code postal valide.</p> <p><b>Zone d'adresse :</b> L'adresse complète, qu'elle soit orientée verticalement ou horizontalement, doit apparaître dans la zone suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 mm (1,4 po) du haut;</li> <li>• 10 mm (0,4 po) du bas, des bords gauche et droit.</li> </ul> <p>Les étiquettes d'adresse et les fenêtres doivent se trouver dans la zone d'adresse.</p> <p><b>Zone margée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autour du bloc-adresse, un minimum de 5 mm (0,2 po) ne doit contenir aucune impression ou couleur foncée.</li> <li>• Pour les enveloppes à fenêtre, assurez-vous que l'adresse en entier demeure complètement visible même si la pièce bouge à l'intérieur de l'enveloppe.</li> </ul>	<p>L'adresse de destination ne peut inclure le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur personnalisé. Chaque envoi doit porter une adresse complète non personnalisée qui comprend une adresse de rue, municipalité, province et un code postal valide, placé sur deux lignes.</p> <p><b>Zone d'adresse :</b> À l'horizontale ou à verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'arrière-plan doit être exempt de texte, de graphiques et de couleurs sombres. <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Orientation horizontale</b> – Doit mesurer 120 mm (4,7 po) de longueur (à partir du rebord inférieur droit) et 45 mm (1,7 po) de hauteur;</li> <li>– <b>Orientation verticale</b> – Doit mesurer 45 mm (1,7 po) de longueur (à partir du rebord inférieur gauche) et 120 mm (4,7 po) de hauteur.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Zone margée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autour du bloc-adresse, un minimum de 5 mm (0,2 po) ne doit contenir aucune impression ou couleur foncée.</li> <li>• Pour les enveloppes à fenêtre, assurez-vous que l'adresse en entier demeure complètement visible</li> <li>• même si la pièce bouge à l'intérieur de l'enveloppe.</li> </ul> <p><b>Verso de l'article :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'arrière-plan doit être exempt de texte, de graphiques et de couleurs sombres. <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Orientation horizontale</b> – Doit mesurer 140 mm (5,5 po) de longueur (à partir du rebord inférieur gauche) et 15 mm (0,6 po) de hauteur;</li> <li>– <b>Orientation verticale</b> – Doit mesurer 15 mm (0,6 po) de longueur (à partir du rebord inférieur droit) et 140 mm (5,5 po) de hauteur.</li> </ul> </li> </ul>

Lisibilité de l'article	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal
<b>Zone d'adresse de retour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'emplacement préféré est à l'avant de l'élément, au-dessus de la zone d'adresse à 35 mm (1,4 po) du haut.</li> <li>• Doit avoir la même orientation que l'adresse de destination.</li> <li>• Une séparation verticale minimale de 15 mm (0,6 po) est requise entre le bas de l'adresse de retour et le haut de l'adresse de destination.</li> </ul>	Si le créatif inclut une adresse (emplacement du magasin, etc.) afin de ne pas être confondu avec une adresse de livraison, les options peuvent inclure la suppression de la province et/ou du code postal ou le placement des éléments d'adresse sur la même ligne.
<b>Polices d'adresse</b>	<p>Toute police disponible commercialement doit être facile à lire, avoir des caractères qui sont bien définis et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ne chevauche pas la ligne du dessus ou de dessous;</li> <li>• ne contient pas d'effet de texte (par ex. texte avec ombrage, marquer en relief, etc.);</li> <li>• ne contient pas des hauteurs variables à l'intérieur des caractères;</li> <li>• ne sont pas des polices de type calligraphique (par ex. <i>Le vif zéphyr jubile sur les kumquats du clown gracieux.</i>).</li> </ul> <p>La police doit être d'une couleur foncée (préférentiellement noire). Il devrait y avoir un bon contraste entre l'adresse et l'arrière-plan.</p>	Mêmes informations que pour Courrier personnalisé.
<b>Exigences de code à barres 2D</b>	Les exigences relatives à la vignette avec code à barres bidimensionnel se trouvent à <a href="https://postescanada.ca/vignettes-postales">postescanada.ca/vignettes-postales</a> .	Mêmes informations que pour Courrier personnalisé.

Le non respect de ces exigences peut entraîner des retards ou des suppléments. Toutes les exigences pour des cachetages et options créatifs ne sont pas mentionnées ci-dessus; l'évaluation de vos articles de courrier est recommandée.

## Exigences supplémentaires

### Articles parfumés ou allergènes

Assurez-vous que chaque article est disponible et tenez compte des points suivants :

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

### Promotion du cannabis, accessoires (y compris les produits de vapotage)

Assurez-vous que la conception et le contenu de votre article sont compatibles, qu'ils répondent aux exigences de la [Loi sur le cannabis](#) et qu'ils respectent les règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux. Des informations détaillées sont disponibles à la [Promotion du cannabis](#) – L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada*.

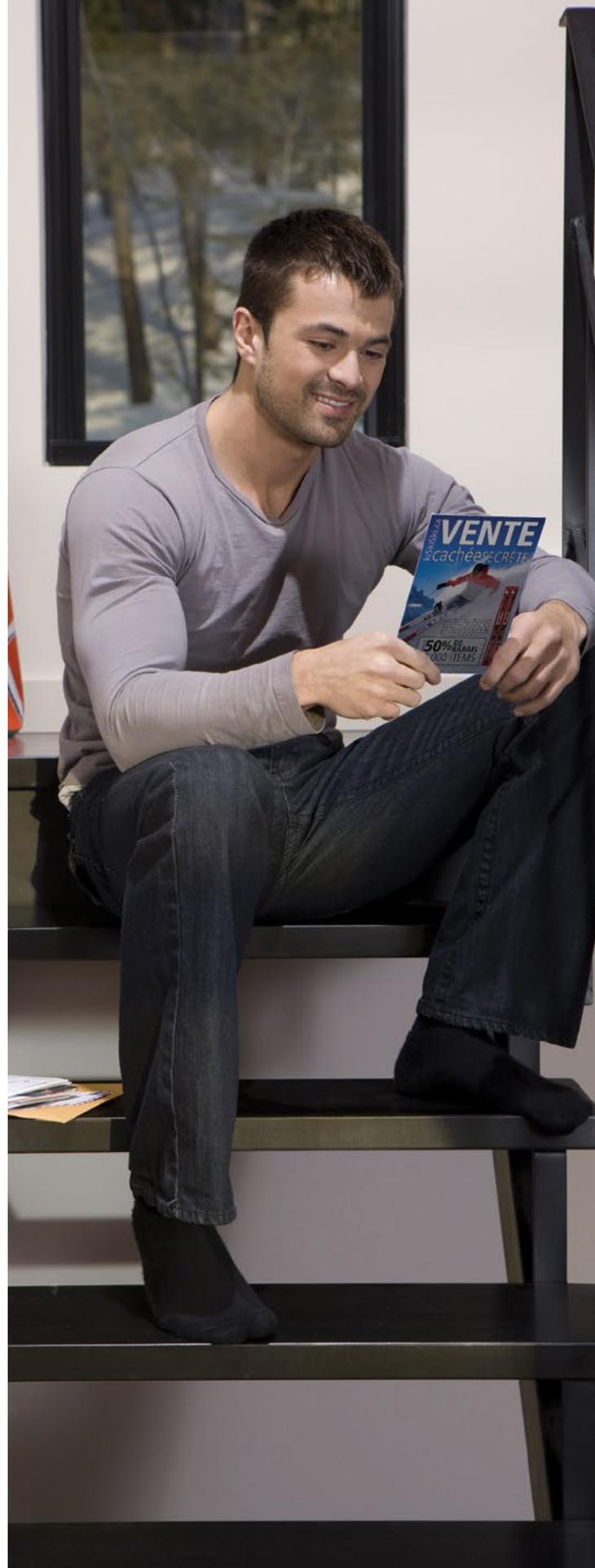
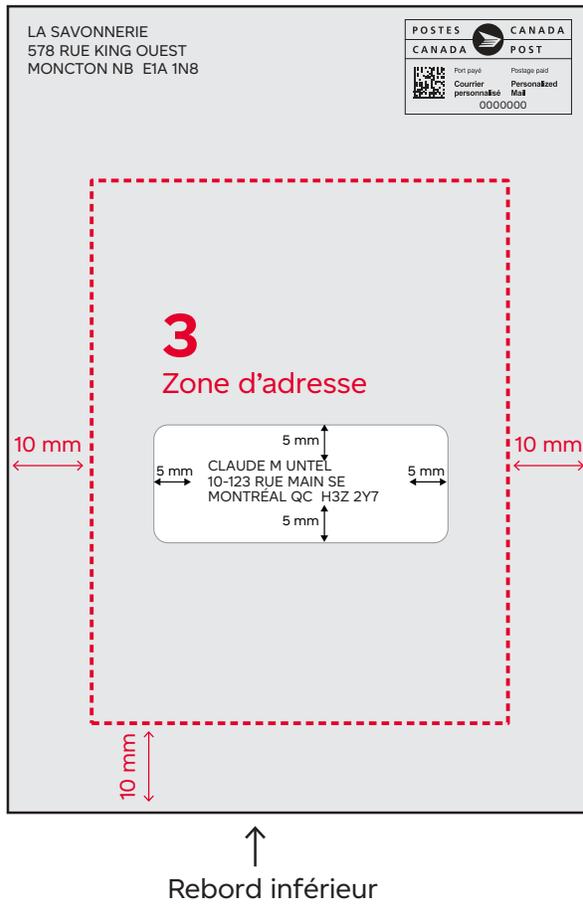




## Orientation verticale

**2**  
Zone d'adresse  
de retour

**1**  
Zone  
d'affranchissement



## Exemple illustré – Ciblage par code postal

### Orientation horizontale – recto

#### 1 Zone d'affranchissement

À partir du coin supérieur droit, doit mesurer 74 mm (2,9 po) de large par 35 mm (1,4 po) de haut.

#### 2 Zone d'adresse

On la mesure à partir du coin inférieur droit de l'article. Doit se trouver à 120 mm (4,75 po) du rebord avant et à 45 mm (1,8 po) du rebord inférieur de l'article. Laisser 10 mm (0,4 po) sans texte à partir des rebords avant et inférieur de l'article. Laisser 5 mm (0,2 po) sans texte ni couleurs foncées autour du bloc-adresse.

### Orientation verticale – recto

#### 1 Zone d'affranchissement

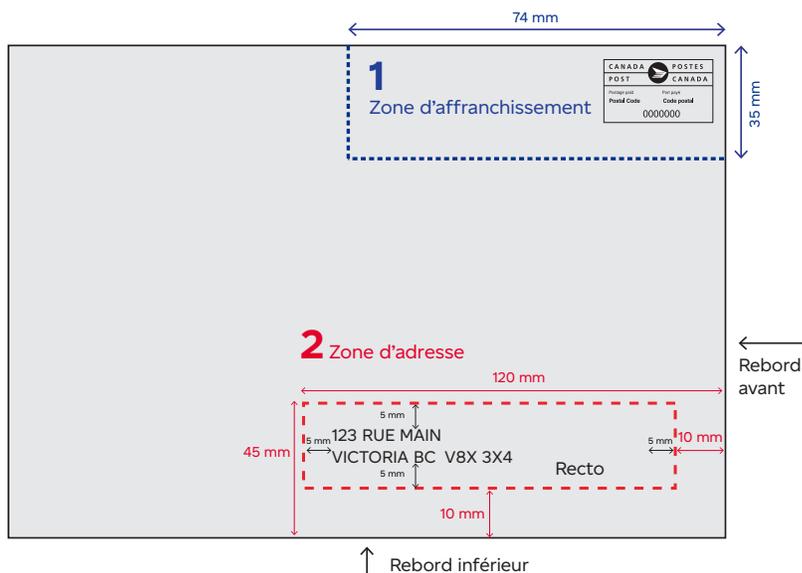
À partir du coin supérieur droit, doit mesurer 74 mm (2,9 po) de large (100 mm de large pour les machines à affranchir) par 35 mm (1,4 po) de haut.

#### 2 Zone d'adresse

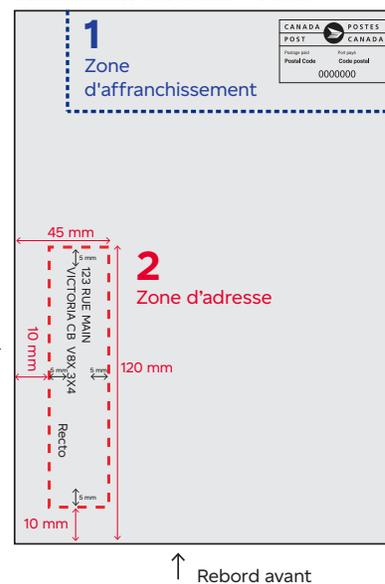
On la mesure à partir du rebord inférieur de l'article. Doit se trouver à 120 mm (4,75 po) du rebord avant et à 45 mm (1,8 po) du rebord inférieur de l'article. Laisser 10 mm (0,4 po) sans texte à partir des rebords avant et inférieur de l'article. Laisser 5 mm (0,2 po) sans texte ni couleurs foncées autour du bloc-adresse.

Les images sont fournies à des fins d'illustration seulement.

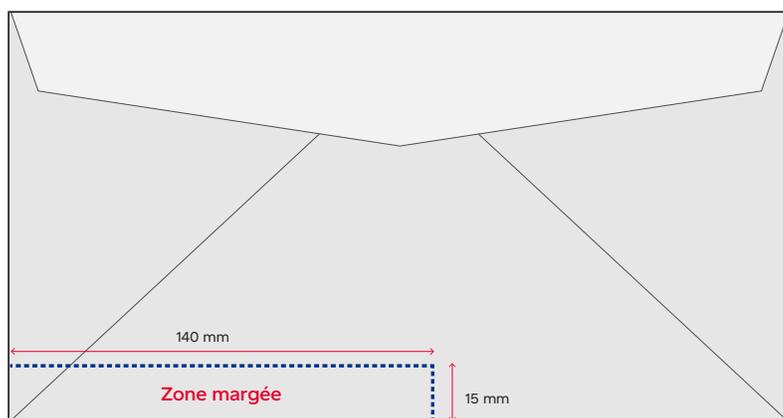
#### Orientation horizontale – recto



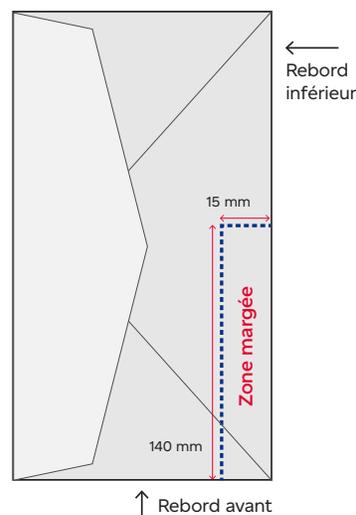
#### Orientation verticale – recto



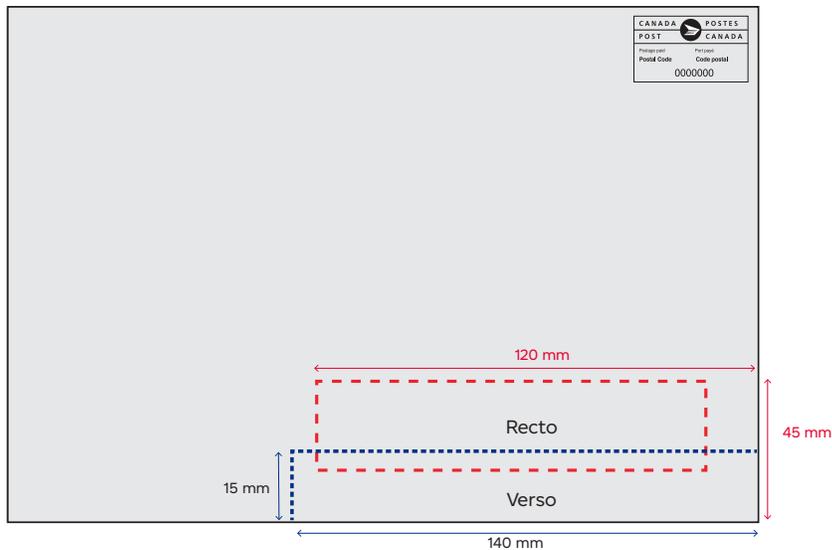
#### Orientation horizontale – verso



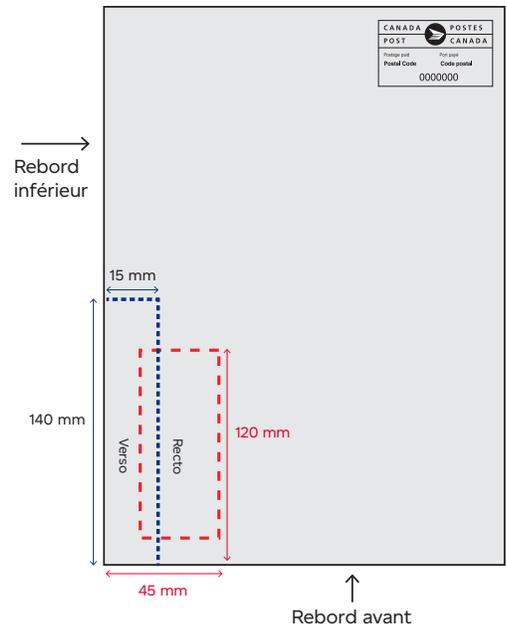
#### Orientation verticale – verso



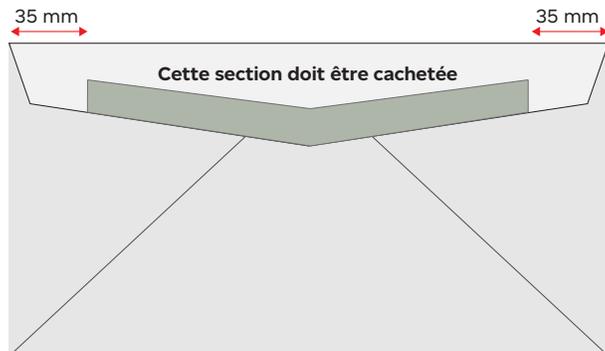
## Horizontale – Vue du recto avec la perspective de la zone margée du verso



## Verticale – Vue du recto avec la perspective de la zone margée du verso



## Emplacement de cachetage acceptable – enveloppe



Les enveloppes doivent être fermées et cachetées à l'aide d'un adhésif, ne doit pas dépasser 35 mm (1,4 po) à chaque extrémité.

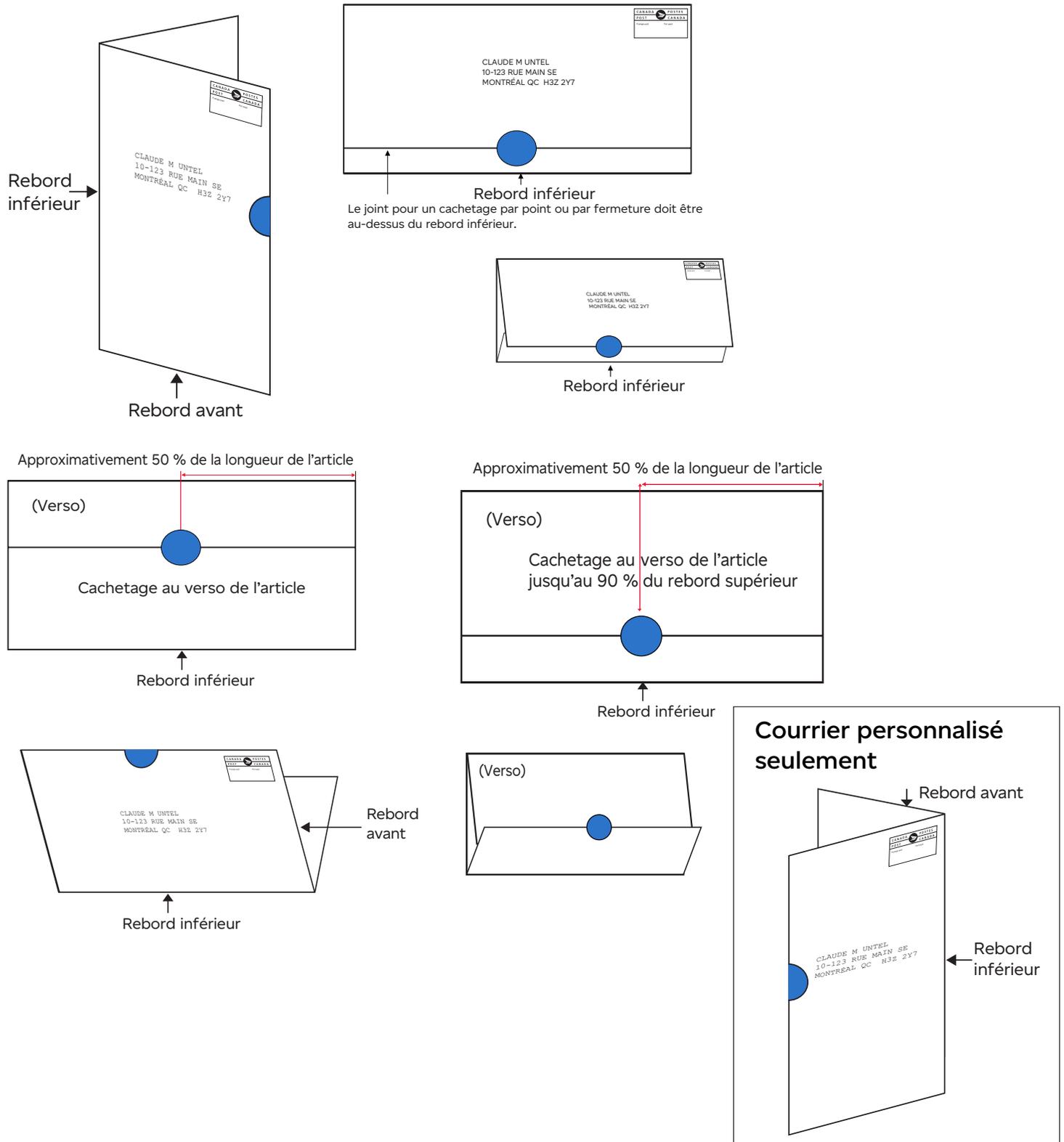
Ne pas appliquer en excès de l'adhésif afin d'éviter que les enveloppes ne collent entre elles. Ne pas les cacheter avec des agrafes, des pinces ou d'autres objets similaires.

Toutes les images doivent illustrer les options de scellement acceptables.

## Envois à découvert à une page

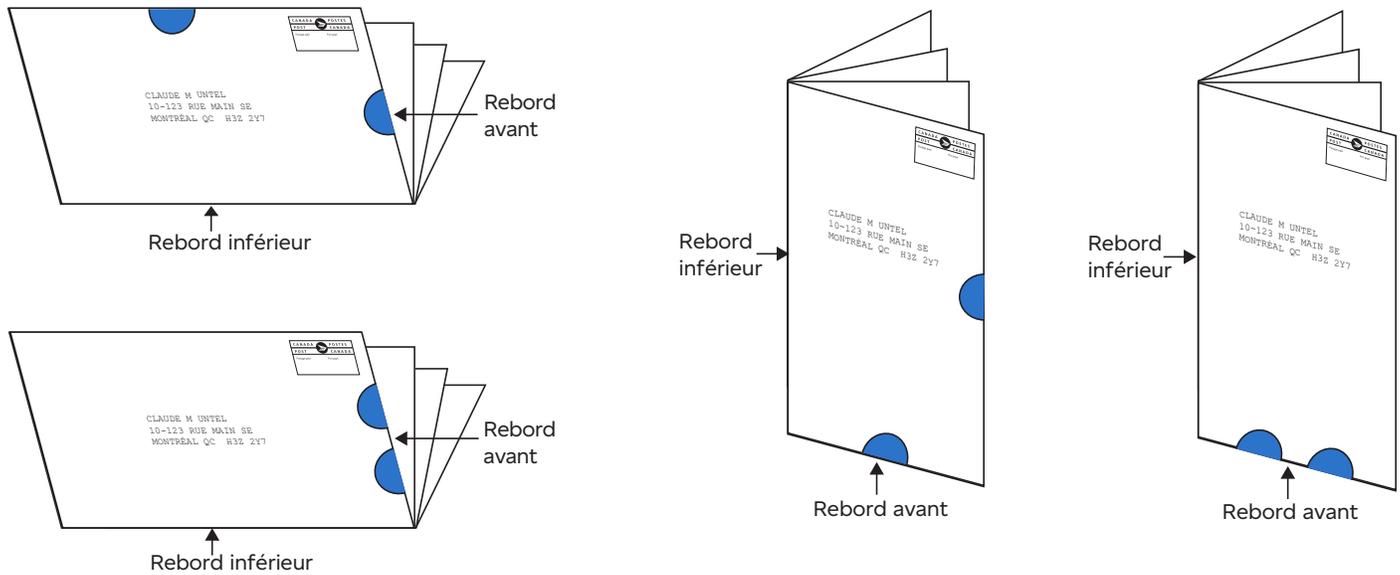
- Contiennent une seule feuille de papier, plié une ou plusieurs fois en panneaux.
- Doivent avoir le pli ou un joint continu le long du rebord inférieur et un joint pour un cachetage par point ou par fermeture à serrage sur le dessus.

Les images sont à titre indicatif seulement.



## Envois à découvert à plusieurs pages/mini-catalogue

- Contient plusieurs feuilles de papier, pliées une ou plusieurs fois dans des panneaux et sont liées ou brochées.
- Doivent avoir le pli ou un joint continu le long du rebord inférieur et soit :
  - dessus et sur le rebord avant; ou
  - deux cachetages par point ou par fermetures à serrage sur le rebord avant.



# Conception – Courrier mécanisable – Articles surdimensionnés

## Exigences obligatoires – pour les articles Courrier personnalisé seulement

Articles surdimensionnés	Longueur	Largeur	Épaisseur	Poids
Minimum	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,5 mm (0,02 po)	10 g (0,4 oz)
Maximum	380 mm (14,9 po)	270 mm (10,6 po)	20 mm (0,8 po)	500 g (17,6 oz)

**Remarque :** Les articles Courrier personnalisé dans un même envoi peuvent avoir différentes dimensions, poids et épaisseurs, à condition que les articles restent dans la même catégorie de poids. Chaque article de l'envoi doit provenir du même expéditeur.

### Mécanisable

#### Forme

Doivent être rectangulaires ou carrés.

#### Matériel

- Doivent être papier ou plastique
- Grammage minimum pour :
  - une enveloppe : 90 gsm (environ 60 édition)
  - un envoi à découvert plié : 90 gsm (environ 60 édition)
  - une carte ou une carte postale : 160 gsm (environ 60 couverture)
- Les exigences minimales en matière plastique (emballage) :
  - soient couvertes d'une pellicule transparente ou opaque (trouble maximal de 75 %, 159 unités de brillance ou moins)
  - doivent avoir une épaisseur d'au moins 0,03 mm et d'un enduit de faible glissement
- Les articles peuvent être emballés dans des matériaux flexibles ou rigides.
- Les articles de courrier doivent demeurer en position horizontale lorsqu'on tient l'extrémité de l'article d'une main.
- L'emballage des pages couverture doit être suffisamment solide pour résister au traitement mécanisé sans être endommagé.

#### Pièces jointes

- Toute enceinte de papier est acceptable.
- Les aimants souples, une pièce de monnaie, les étiquettes de clés et les cartes en plastique sont acceptables lorsqu'elles sont solidement attachées.
- Les liquides, poudres et gels sont inacceptables sauf si testés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt.
- Pièces jointes emballées/dans une enveloppe, doivent être à peu près égales à celles de l'emballage ou l'enveloppe.

---

## Cachetage

Les enveloppes et les articles emballés doivent être fermés et cachetés à l'aide d'un adhésif la portion du rabat de l'enveloppe sans adhésif doit être au maximum de 35 mm (1,4 po) à partir des rebords droit et gauche. Ne pas appliquer en excès de l'adhésif afin d'éviter que les articles ne collent entre elles. Les enveloppes ne doivent pas être scellées avec des agrafes, des pinces ou autres dispositifs similaires.

---

## Caractéristiques créatives

Les articles avec les caractéristiques suivantes doivent être examinés et approuvés par Postes Canada avant le dépôt :

- cachetage à un autre emplacement;
- encarts collés placés sur un carton;
- fermetures à glissière ou perforations sur l'extérieur de l'article;
- encarts collés placés sur un carton;
- articles découpés à l'emporte-pièce placés sur le rebord supérieur, le rebord avant ou le rebord arrière;
- encarts autres qu'en papier dans un envoi à découvert;
- polices décoratives et créatives.

Une fois les articles examinés et approuvés, le numéro du billet de service doit être écrit sur la Commande au moment du dépôt.

## Lisibilité

### Adressage

Chaque article doit porter une adresse complète qui comprend le nom d'une entreprise , d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé (par ex., « À L'OCCUPANT »), une adresse de rue, une municipalité, une province et un code postal valide.

#### Zone d'adressage

À l'horizontale ou à verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :

- 10 mm (0,4 po) des rebords inférieur, gauche et droit;
- pour l'**orientation horizontale de l'adresse**, un quart de la hauteur des éléments mesurée à partir du bord supérieur vers le bas;
- pour l'**orientation verticale de l'adresse**, un cinquième de la longueur des articles mesurée depuis le bord au-dessus de l'adresse vers le bas.

Les étiquettes d'adresse et les fenêtres doivent être dans la zone d'adresse.

#### Zone margée

- Ne doit contenir aucune impression ou couleur foncée, au-dessus de la ligne supérieure du bloc-adresse, laissez au moins 6 mm (0,24 po); 10 mm (0,4 po) à gauche, à droite et au-dessous du bloc-adresse.
- Pour les enveloppes à fenêtre, assurez-vous que toute l'adresse reste totalement visible à travers la fenêtre, même si la pièce jointe bouge à l'intérieur de l'enveloppe.

---

## Zone d'affranchissement

- La partie supérieure droite est réservée aux frais de port, mesurant une largeur de 74 mm (2,9 po) et une hauteur de 35 mm (1,4 po).
- La vignette doit être placée à l'avant de l'article (du même côté que l'adresse de destination).
- Si la vignette est placée en dehors de la zone d'affranchissement, il doit être placé au-dessus et à droite de l'adresse.

---

## Zone d'adresse de retour

- Emplacement de préférence au recto de l'article, au dessus de la zone d'adresse (un-quart [horizontale] / un-cinquième [verticale] du rebord supérieur).
- Doit avoir la même orientation que l'adresse du destinataire.
- Il faut un espace verticale d'au moins 18 mm (0,7 po) entre le rebord inférieur de l'adresse de retour et le rebord supérieur de l'adresse du destinataire.

---

## Polices d'adresse

La police offerte sur le marché doit être facile à lire, avoir des caractères qui sont bien définis et :

- ne chevauche pas la ligne au-dessus ou en-dessous;
- ne contient pas d'effet de texte (par ex. texte avec ombrage, marquer en relief, etc.);
- ne contient pas des hauteurs variables à l'intérieur des caractères;
- ne comprend pas des polices de type calligraphique (par ex. *Le vif zéphyr jubile sur les kumquats du clown gracieux.*).

La police doit être d'une couleur foncée (préférentiellement noire). Il devrait y avoir un bon contraste entre l'adresse et l'arrière-plan.

Le non respect de ces exigences peut entraîner des retards ou des suppléments. Pas toutes les conceptions créatives et options de cachetage sont mentionnées; une pré-évaluation de votre articles de courrier est recommandée ([évaluez vos articles Courrier personnalisé](#) ou [Ciblage par code postal avant l'envoi](#)).

## Exigences supplémentaires

### Articles parfumés ou allergènes

Assurez-vous que chaque article est disponible et tenez compte des points suivants :

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

---

### Promotion du cannabis, accessoires (y compris les produits de vapotage)

Assurez-vous que la conception et le contenu de votre article sont compatibles, qu'ils répondent aux exigences de la [Loi sur le cannabis](#) et qu'ils respectent les règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux. Des informations détaillées sont disponibles à la [Promotion du cannabis](#) – L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada*.



## Évaluez vos articles Courrier personnalisé ou Ciblage par code postal avant l'envoi

### Évaluez vos articles de courrier avant l'envoi

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

---

#### Standard outil d'auto-évaluation

Effectuer l'auto-évaluation en consultant le document Standard outil d'auto-évaluation, qui se trouve dans le lien rapide.

- Ciblage par code postal : [Ciblage par code postal – Outil d'auto-évaluation](#)
- Courrier personnalisé : [Courrier mécanisable – outil d'auto-évaluation](#).

---

#### Échantillon électronique à évaluer

Communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au numéro 1 866 757-5480 pour fournir un échantillon électronique à évaluer (en format PDF).

L'échantillon électronique doit clairement démontrer comment l'article sera construit et comprendre les éléments suivants :

- Dimensions de l'article fini (longueur, largeur, épaisseur et poids approximatif)
- Poids de référence du papier
- Emplacements des plis (envois à découvert)
- Emplacement du cachetage et méthode de cachetage (envois à découvert et enveloppes)
- Emplacement de la fenêtre (si applicable) et emplacement de l'adresse.

Notre représentant du RSE peut demander des essais supplémentaires si l'échantillon électronique ne fournit pas assez d'information. Une évaluation physique est requise si les fonctions de création sont utilisées (consultez la section des exigences obligatoires pour obtenir plus de détails).

Ou outre, pour les articles Ciblage par code postal :

- zones margées (recto et verso).

## Évaluation physique

Les clients qui veulent mettre à l'essai leurs articles de courrier aux fins d'évaluation physique sur notre équipement de traitement doivent envoyer 200 échantillons de la version définitive de leur envoi. Ils doivent prendre les dispositions nécessaires auprès d'un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au 1 866 757-5480 pour obtenir un numéro de billet de service et l'adresse où l'on peut envoyer les échantillons. Ce procédé est facultatif, à moins que les caractéristiques créatives définies dans la section des exigences obligatoires aient été utilisées pour les articles de courrier.

### 1. Pour tester la lisibilité :

- Les articles Courrier personnalisé doivent être adressés
- Les articles Ciblage par code postal doivent être adressés avec une adresse non personnalisé.

### 2. Vous pouvez utiliser la même adresse sur tous les articles. Toute adresse canadienne valide est acceptable.

Si vous ne disposez pas de 200 échantillons pour l'évaluation physique, le groupe Essais et normes du courrier peut vous offrir une rétroaction au moyen d'un modèle à l'échelle (prototype). Pour faire évaluer votre prototype, communiquez avec le RSE au 1 866 757-5480.

**Remarque :** Postes Canada ne peut pas approuver un prototype. Ce service est conçu pour fournir une rétroaction sur les modèles avant la production de 200 articles pour l'évaluation physique.



## Conception – Manutention spéciale

### Exigences obligatoires – Pour les articles Courrier personnalisé et Ciblage par code postal seulement

Catégorie	Dimension	Longueur	Largeur	Épaisseur	Poids
Standard	Minimum	100 mm (3,9 po)	70 mm (2,8 po)	0,18 mm (0,007 po)	s.o.
	Maximum	245 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po)	5 mm (0,2 po)	100 g (3,5 oz)
Surdimensionné	Minimum	100 mm (3,9 po)	70 mm (2,8 po)	0,18 mm (0,007 po)	s.o.
	Maximum (flexible)	380 mm (14,9 po)	380 mm (14,9 po)	35 mm (1,4 po)	1,36 kg (3 lb)
	Maximum (rigide)	380 mm (14,9 po)	130 mm (5,1 po)	35 mm (1,4 po)	1,36 kg (3 lb)
Extradimensionnel (Courrier personnalisé seulement)	Minimum	100 mm (3,9 po)	70 mm (2,8 po)	35 mm (1,4 po)	s.o.
	Maximum	380 mm (14,9 po)	130 mm (5,1 po)	60 mm (2,4 po)	1,36 kg (3 lb)

### Exigences

#### Forme

Tout, incluant les formes irrégulières.

#### Matériel

Papiers recommandés :

- Enveloppe et envoi à découvert – au moins 60 gsm (approx. 16 lb)
- Carte/carte postale – au moins 135 gsm (approx. 50 lb)

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

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

Emballages transparents (épaisseur recommandée) :

- Sac en plastique – au moins 0,05 mm
- Pellicule de plastique – au moins 0,02 mm
- Les articles surdimensionnés de plus de 380 mm x 130 mm doivent être flexibles pour pouvoir être placés dans les réceptacles à courrier.

---

## Pièces jointes

Pour une manipulation et un traitement efficaces, assurez-vous que les boîtiers :

- ne peut pas endommager les autres courriers ni blesser les employés des postes (les aimants, p. ex., ne doivent pas être trop puissants pour ne pas coller les envois postaux);
- ne déchireront pas leur enveloppe ou leur emballage pendant la manipulation et la livraison;
- permettre une préparation efficace du courrier, comme le regroupement et la conteneurisation;
- ne portent pas de cachet postal ni d'adresse de destination secondaire pour un autre produit visible à l'extérieur de l'envoi.

**Remarque :** Un « test de pincement » doit être effectué pour confirmer qu'une pièce jointe fait partie intégrante de l'article de courrier non emballé. Placez le milieu du pli (ou de la colonne vertébrale) de l'article dans la paume de votre main, entre votre pouce et les viseurs. Saisissez l'objet fermement et secouez-le (horizontalement) avec son extrémité ouverte vers le bas.

---

## Adressage

Le code de mode de livraison (DMC) doit être inclus dans l'adresse pour pouvoir bénéficier de l'option Manutention spéciale. Les exigences sont répertoriées dans la section « Préparation des exigences ».

### Zone d'adresse

#### Courrier personnalisé :

Chaque article doit porter une adresse complète qui comprend le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur non personnalisé (p. ex., « À L'OCCUPANT »), une adresse de rue, une municipalité, une province et un code postal valide. À l'horizontale ou à la verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :

- à au moins 10 mm (0,4 po) de tous les rebords de l'article de courrier;
- à la droite et sous l'adresse de retour lorsqu'une adresse de retour est utilisée;
- à l'extérieur de la zone recommandée pour l'adresse de retour lorsqu'il n'a pas d'adresse de retour;
- sur le même côté que la vignette postale;
- à la gauche de la vignette postale et NON au-dessus;
- à au moins 10 mm (0,4 po) de la vignette postale.

#### Ciblage par code postal:

L'adresse de destination ne peut inclure le nom d'une entreprise, d'un particulier précis ou encore un descripteur personnalisé. Chaque envoi doit porter une adresse complète non personnalisé qui comprend une adresse de rue, municipalité, province et un code postal valide, placé sur deux lignes. À l'horizontale ou à la verticale, l'adresse complète doit apparaître à l'intérieur de la zone suivante :

- À l'horizontale – Doit mesurer 120 mm de longueur (à partir de rebord inférieur droit) et 45 mm (1,7 po) de hauteur :
  - sur le même côté que la vignette postale;
  - à la gauche de la vignette postale et NON au-dessus;

- À la verticale – Doit mesurer 45 mm (1,7 po) de longueur (à partir du rebord inférieur gauche) et 120 mm (4,7 po) de hauteur :
  - à au moins 10 mm de la vignette postale
  - aucune adresse de retour.

#### **Sur les articles emballés ou non emballés**

Assurez-vous que l'adresse du destinataire est complètement visible. L'adresse du destinataire doit figurer dans la zone près du rebord supérieur ou inférieur de l'article à au moins 10 mm (0,4 po) des rebords supérieur, inférieur, gauche et droit.

#### **Magazines**

L'adresse du destinataire peut être placée parallèlement au côté le plus long du magazine (orientation horizontale de l'adresse) ou perpendiculairement au côté le plus long (orientation verticale de l'adresse).

---

#### **Zone d'affranchissement**

La vignette postale peut aussi être placée dans toutes autres zones, pourvu qu'elle soit facilement identifiable par les employés de Postes Canada. La vignette postale doit toujours être à la droite de l'adresse de destination et NON en-dessous et à au moins 10 mm (0,4 po) de l'adresse de destination.

---

#### **Zone d'adresse de retour (Courrier personnalisé seulement)**

L'adresse de retour, si elle est présente, doit avoir la même orientation que l'adresse de destination et être clairement visible sur ou à travers l'emballage. Il peut apparaître au recto (côté adresse) ou au verso de l'élément.

---

#### **Boîtiers non papier (exemples, liste non exhaustive)**

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

## Exemple illustré – Courrier personnalisé

### 1 Zone d'affranchissement

À partir du coin supérieur droit, doit mesurer 74 mm (2,9 po) de large (100 mm de large pour les machines à affranchir) par 35 mm (1,4 po) de haut. La vignette doit être placée du même côté que l'adresse de destination (au recto).

### 2 Zone d'adresse de retour

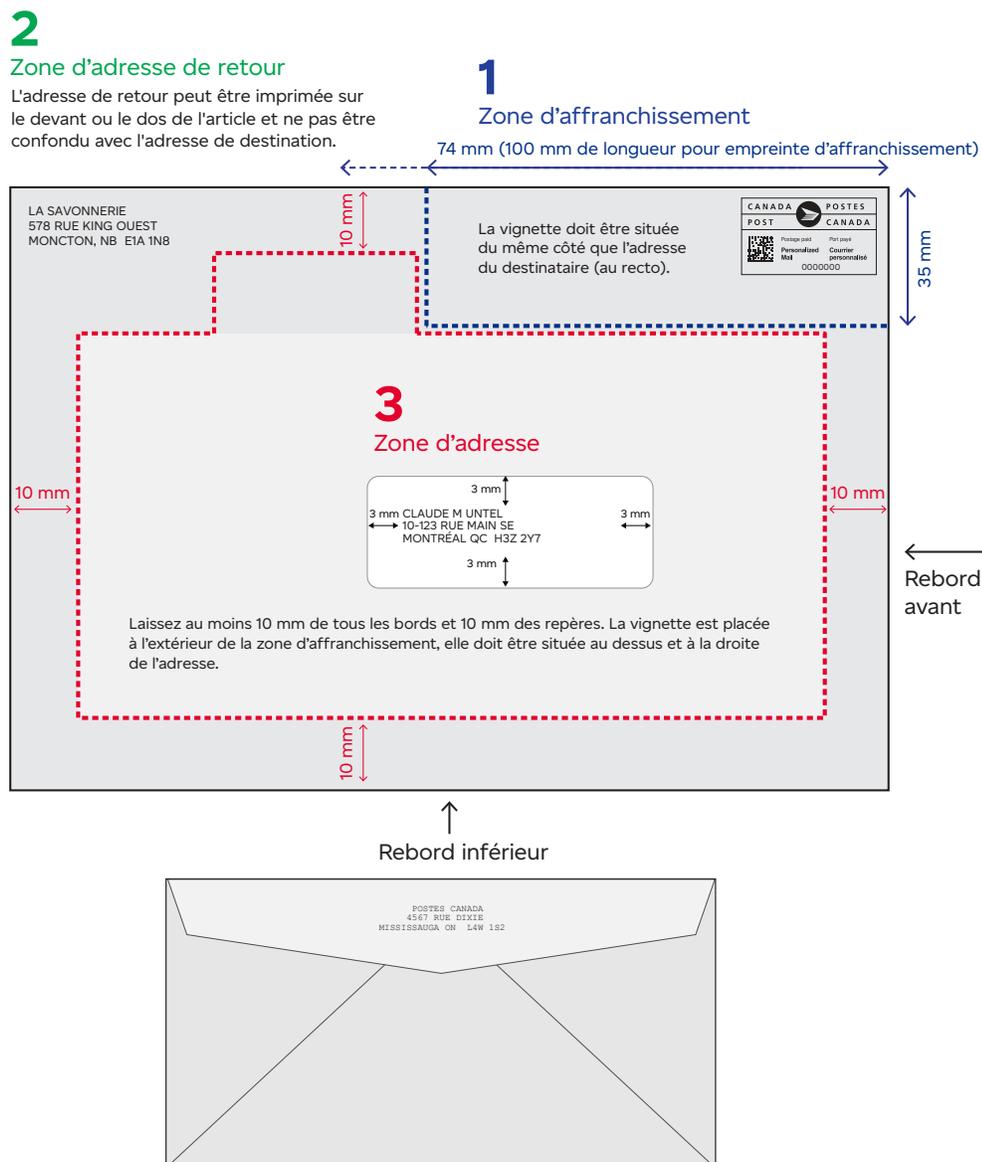
L'adresse de retour peut être imprimée au recto ou au verso de l'article. Recto : Doit se trouver à 35 mm (1,4 po) du rebord supérieur, à 100 mm (3,4 po) du rebord droit et à 74 mm (2,9 po) (100 mm [3,4 po] de large pour les machines à affranchir) au recto ou au verso de l'article. Recto : Doit se trouver à 35 mm (1,4 po) du rebord supérieur et à 100 mm (3,4 po) du rebord droit.

### 3 Zone d'adresse

La zone d'adresse doit se trouver à au moins 10 mm (0,4 po) de tous les rebords et à 10 mm (0,4 po) de la vignette. L'adresse de destination doit être à droite et sous l'adresse de retour ou à gauche de la vignette, et NON au-dessus d'elle.

Les étiquettes et les fenêtres d'adresse doivent se trouver dans la zone d'adresse. Pour l'étiquette d'adresse, laisser 3 mm (0,12 po) à partir des rebords supérieur, gauche droit et inférieur sans texte et sans couleurs foncées autour du bloc-adresse. Pour les enveloppes à fenêtre, s'assurer que l'adresse complète est visible, même si le contenu bouge.

Les images sont fournies à des fins d'illustration seulement.



## Exemple illustré – Courrier personnalisé

### 1 Zone d'affranchissement

À partir du coin supérieur droit, doit mesurer 74 mm (2,9 po) de large par 35 mm (1,4 po) de haut. La vignette doit être placée du même côté que l'adresse de destination (au recto).

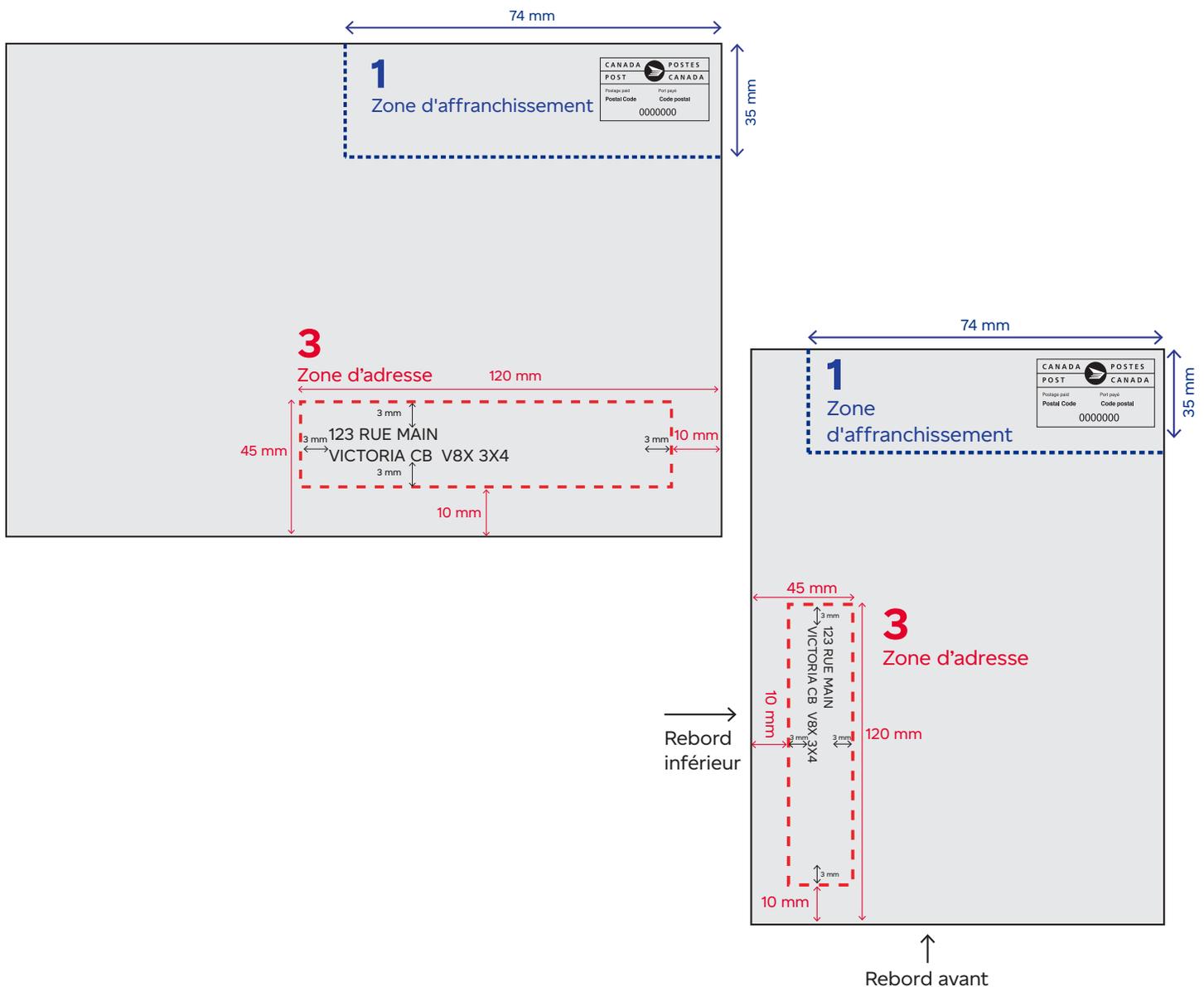
**Adresse de retour = Ne s'applique pas.**

### 3 Zone d'adresse

La zone d'adresse doit se trouver à au moins 10 mm (0,4 po) de tous les rebords et à 10 mm (0,4 po) de la vignette. L'adresse de destination doit être à droite et sous l'adresse de retour ou à gauche de la vignette, et NON au-dessus d'elle.

Pour les articles à orientation horizontale, la zone d'adresse doit se trouver à 45 mm (1,8 po) du rebord inférieur et à 120 mm (4,75 po) du rebord avant. Laisser 10 mm (0,4 po) sans texte à partir des rebords avant et inférieur.

**Les images sont fournies à des fins d'illustration seulement.**



# Conception – Courrier de quartier

## Exigences obligatoires

Catégorie	Dimension	Longueur	Largeur	Épaisseur*	Poids
Standard et Surdimensionnés	Min.	70 cm <sup>2</sup> (10,85 po <sup>2</sup> ) area	70 cm <sup>2</sup> (10,85 po <sup>2</sup> ) area	0,18 mm (0,007 po)	s.o.
Standard	Max.	30,50 cm (12 po)	15,24 cm (6 po)	2,54 cm (1 po)**	500 g (17,64 oz)**
Surdimensionnés	Max.	30,50 cm (12 po)**	28,00 cm (11 po)	2,54 cm (1 po)**	500 g (17,64 oz)**

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

\*\* Les dimensions pour les itinéraires non desservis par facteur sont : aucune exigence relative aux dimensions minimales. Les dimensions maximales sont longueur 35,56 cm (14 po), largeur 28 cm (11 po), épaisseur 3,81 cm (1,5 po) et poids 1 000 g (35,3 oz).

## Présentation

### Désignation du client

Postes Canada exige que le nom du client, lequel peut-être l'annonceur, le propriétaire de la convention, un utilisateur autorisé, expédié au nom de ou expédié par d'être visible à l'extérieur de l'article de courrier.

### 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.

**Remarque :** 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.

### 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 de livrets, de cartes ou sont insérés dans une enveloppe.

Les envois collectifs ne sont pas des :

- catalogues
- répertoires
- bulletins
- calendriers
- journaux communautaires

L'inclusion de l'identification de l'expéditeur (nom du client ou logo) n'est pas considérée comme du contenu promotionnel. 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 d'un envoi collectif au lieu de la promotion de ses propres produits ou services.

---

## Pièces jointes et encarts

- Échantillons (portion de taille d'essai). Il peut être distribué seul, attaché ou enfermé dans une enveloppe avec ou sans imprimés. Une enveloppe scellée peut contenir un échantillon simple ou plusieurs échantillons. Le prix est basé sur le poids total de l'article, échantillons compris.
- Les aimants ne sont acceptables que s'ils sont fermés ou fixés à la partie magnétisée de l'article.
- Un article Correspondance-réponse d'affaires (carte ou enveloppe).
- 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 fixés solidement, joints ou pliés à l'intérieur de celui-ci, afin de faire partie intégrante de l'article. Vous devez effectuer un « test de pincement ». Pour ce faire, placez le milieu du pli (ou de la colonne vertébrale) de l'article dans la paume de votre main, entre votre pouce et vos doigts. Saisissez l'objet fermement et secouez-le (horizontalement) avec son extrémité ouverte vers le bas. Si les encarts se séparent au cours de cet essai, l'article n'est pas acceptable et doit être retravaillé par le client, qui peut effectuer l'une des opérations suivantes :
  - placer l'article, y compris les encarts, dans un emballage ou une enveloppe « 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.

**Remarque :** Assurez-vous que chaque article, y compris tous les échantillons, est utilisable et tenez compte des exigences d'emballage particulières (articles parfumés, articles allergènes courants, etc.). Les articles doivent être correctement emballés et étiquetés de manière à minimiser les risques de réactions allergiques.

---

## Options créatives

### 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

- appliquées au moyen d'une bande collante qui doit être au moins un tiers (1/3) de la largeur totale de la note repositionnable (p. ex. d'une largeur de 26 mm [1 po] pour une étiquette de 76 mm [3 po]);
- 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'enlissage ou à l'étiquetage.



# Marketing Intelliposte Exigences de préparation

Assurez-vous que votre courrier peut  
être traité et livré efficacement



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Exigences de préparation



Il existe deux manières de traiter vos courriers :

1. Grâce à nos machines – Courrier mécanisable
2. Non traité par nos machines – Traitement spécial et Courrier de quartier.

## Vous préparez-vous...

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
<b>Courrier mécanisable</b> : Exige que les expéditeurs fassent face et mettent en conteneur les envois postaux, les conteneurs d'étiquettes et les unités d'expédition d'étiquettes.	oui	oui	s.o.
<b>Manutention spéciale</b> : Exige que les expéditeurs trient leurs envois pour des trajets de facteur (ou d'autres itinéraires de livraison) spécifiques à l'aide d'un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada.	oui	oui	s.o.
<b>Courrier de quartier</b>	s.o.	s.o.	oui



## Types de conteneurs et unités d'expédition



Conteneur à lettres et à grands objets plats



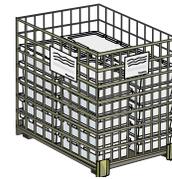
Conteneur à grands objets plats



Pochette Flexifort



Conteneur fournis par le client



Monoteneur



Palette

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	Longueur	Largeur	Hauteur	Poids des conteneurs (sans couvercle)	Poids maximal (courrier, conteneur et couvercle compris)
Conteneur à lettres et à grands objet plats (CLGOP)* – Standard	394 mm (15,6 po)	244 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po) with lid	0,995 kg (2,2 lb)	22,7 kg (50 lb)
Conteneur à grands objets plats – Surdimensionné**	405 mm (15,9 po)	240 mm (9,4 po)	303 mm (11,9 po)	1,7 kg (3,7 lb)	22,7 kg (50 lb)
Pochette Flexifort – Courrier de quartier (numéro de réapprovisionnement Article 241558)	s.o.	406 mm (16 po)	305 mm (12 po)	s.o.	6 kg (13 lb)

\* Les CLGOP sont conçus de telle façon que les couvercles ne sont pas nécessaires.

\*\* 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.

Conteneurs fournis par le client	Longueur	Largeur	Hauteur	Poids des conteneurs (sans couvercle)	Poids maximal (courrier, conteneur et couvercle compris)
Pour les articles standard / surdimensionnés	535 mm (21,06 po)	251 mm (9,8 po)	303 mm (11,9 po)	s.o.	22,7 kg (50 lb)

**Remarque :** 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.

## Type d'unités d'expédition

Unité d'expédition	Poids	Longueur	Largeur	Hauteur	Poids maximal (courrier et unités d'expédition compris)
Monoteneur	97 kg (213,8 lb)	1,322 m (52 po)	1,067 m (42 po)	1,115 m (43,8 po)	900 kg (1 984,2 lb)
Palette (en plastique ou en bois)	9 kg (19,8 lb)	1,22 m (48 po)	1,02 m (40 po)	1,5 m (59 po)	900 kg (1 984,2 lb)

Pour plus d'informations sur la construction de votre palette, veuillez consulter l'[annexe B : Spécifications de construction des palettes](#).

## Commander notre matériel

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

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

### Coordonnateurs régionaux et coordonnées

Région	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
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 : <a href="mailto:necfteo@postescanada.ca">necfteo@postescanada.ca</a>
Huron Rideau	Ottawa Tél. : 613 734-1431 Courriel : <a href="mailto:equipmentline.ompp@postescanada.ca">equipmentline.ompp@postescanada.ca</a>
	Hamilton Installation pour l'entreposage, l'entretien et la distribution de l'équipement national (IEDEN) Tél. : 905 565-0480 Télécopieur : 905 564-6830 Courriel : <a href="mailto:necfteo@postescanada.ca">necfteo@postescanada.ca</a>
	London Tél. : 519 473-6738

Région	Coordonnées
Pacifique	Vancouver Tél. : 604 276-5538
Prairies	Winnipeg Tél. : 204 987-5100, poste 72045
	Edmonton Tél. : 780 945-2600, poste 53292 Télécopieur : 780 945-2608
	Calgary Tél. : 403 974-2000, poste 2170
Québec	Montréal Tél. : 514 345-7369 Courriel : <a href="mailto:uvcr.mtl@postescanada.ca">uvcr.mtl@postescanada.ca</a>

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

# Préparation – Courrier mécanisable

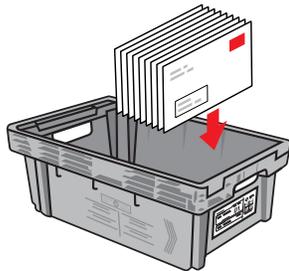
## Exigences

### Placement des articles de courrier dans des conteneurs

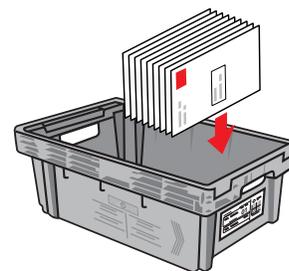
- Afin de faciliter le traitement du courrier, les clients ne devraient pas remplir les contenants à leur pleine capacité. Un espace devrait être laissé pour qu'un opérateur puisse y insérer les deux mains afin de pouvoir y retirer le courrier.
- Seul le dernier conteneur peut être moins rempli. Afin de maintenir l'intégrité du courrier dans le dernier conteneur, nous recommandons d'utiliser de la matière d'emballage à un bout du conteneur pour arrimer les articles de courrier.
- S'assurer que les articles ne collent pas les uns aux autres car ils pourraient s'endommager pendant le traitement ou se bloquer dans les machines ou les endommager.

### Conteneur à lettre et à grands objets plats (CLGOP)

Pour orientation d'adresse horizontale, la vignette postale doit apparaître dans le coin supérieur droit.

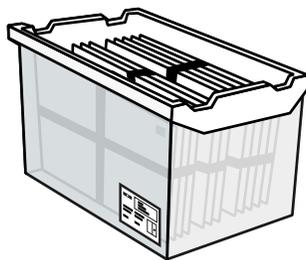


Pour orientation d'adresse verticale, la vignette postale doit apparaître dans le coin supérieur gauche.

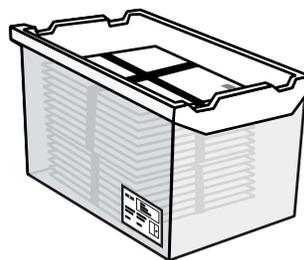


### Conteneur à grands objets plats

Dans le cas des articles trop larges ou trop hauts, placer le courrier horizontalement.



Le courrier peut être **couché à plat** dans le conteneur.



Le courrier peut être placé **verticalement**, face au côté étroit du conteneur.



### Étiquetage des conteneurs

Tous les conteneurs doivent porter une étiquette. Il n'est pas nécessaire d'étiqueter chaque conteneur si tous les conteneurs sont placés dans des monoteneurs ou sur des palettes. Pour les spécifications d'étiquettes, consultez [postescanada.ca/étiquettes](http://postescanada.ca/étiquettes).

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

## Renseignements sur l'acheminement

- Nom du service
- Service dimension/article

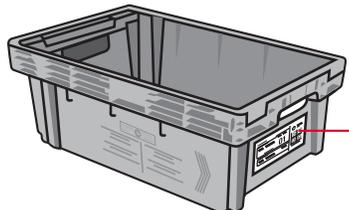
## Exemple d'étiquette de conteneur

Si vous utilisez des conteneurs fournis par Postes Canada, insérez les étiquettes de conteneurs dans le porte-étiquette avant de déposer votre envoi à une installation de Postes Canada.

Si vous utilisez des conteneurs en carton fournis par le client, apposez une étiquette de conteneur sur le côté de chaque conteneur. Vous pouvez commander des étiquettes auto-adhésives en ligne à l'adresse [postescanada.ca/cal](https://postescanada.ca/cal) en utilisant le formulaire 33-086-732 ou par téléphone au 1 888 550-6333.

Nous vous recommandons d'inscrire le numéro de la Commande sur l'étiquette. Les clients qui désirent inclure d'autres directives internes sur le conteneur sont encouragés à utiliser une étiquette d'une couleur autre que blanche.

## Exemples d'étiquette



Exemple d'étiquette (pas généré par PERL)

CANADA POST / POSTES CANADA		C123456789	← Commande (Déclaration de dépôt)
Standard Personalized Mail	Standard Courier personnalisé		← Nom du service
Machineable	Mécanisable	\$15	← Option de service

Exemple code à barres 2D en option (PERL)

CANADA POST / POSTES CANADA		C123456789
<b>MONTREAL QC</b>		
Personalized Mail	Courrier personnalisé	<b>CLM</b>
P X MSA1CO 011 1234 5682 3 0010 1 0927		MAX 1A1 555A 9999 62 8439

## Placement de conteneurs dans des unités d'expédition

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

Unité d'expédition	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal
Palette	Minimum : Aucun minimum  Maximum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP</li> <li>• 32 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• 1,5 m (incluant la hauteur de la palette)</li> </ul>	Minimum : Aucun minimum  Maximum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP</li> <li>• 1,5 m (hauteur de la palette comprise)</li> </ul>

Unité d'expédition	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal
Monoteneur	Minimum: Aucun minimum Maximum: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur</li> </ul>	Minimum: Aucun minimum Maximum: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP (40 CLGOP munis d'un couvercle)</li> </ul>

### Fixation des palettes pour des unités

Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides pour être manipulées et transportées en toute sécurité.

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.



### Empilage en rangées des palettes ou monoteneurs

**Remarque :** Tous les emplacements ne sont pas équipés pour traiter le courrier reçu en monoteneurs ou en palettes qui sont superposés. Consultez l'outil Trouver un lieu de dépôt à [postescanada.ca/lieuxdedepot](https://postescanada.ca/lieuxdedepot) pour vous assurer que le lieu de dépôt est bien équipé et capable de traiter votre courrier.

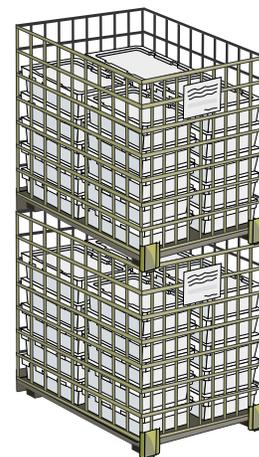
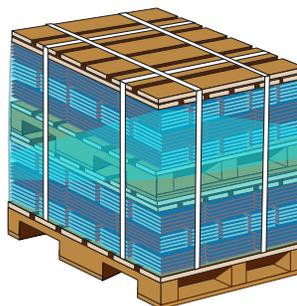
Plusieurs palettes voyageant à la même destination (selon le Schéma de tri préliminaire national [STPN]) peuvent être empilées ensemble pourvu qu'elles soient fixées ensemble à l'aide de courroies. L'empilage en rangées des palettes au cours de l'entreposage et du transport permet d'utiliser l'espace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

#### Palettes

Deux palettes empilées ne peuvent m de haut ou peser plus de 900 kg.

#### Monoteneurs

Chacun des deux monoteneurs superposés ne doit pas dépasser le poids maximal de 900 kg, dont le poids combiné peut atteindre 1 800 kg.



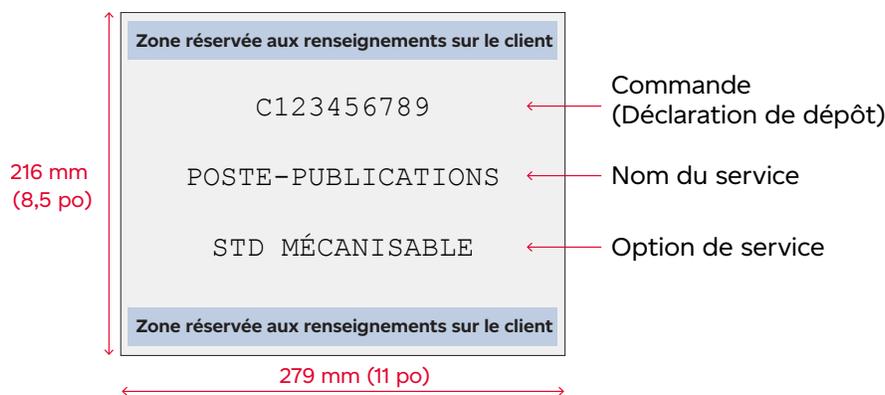
## Étiquetage des unités d'expédition

### Spécification d'étiquettes

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

Les étiquettes doivent être blanches et satisfaire aux exigences suivantes :

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

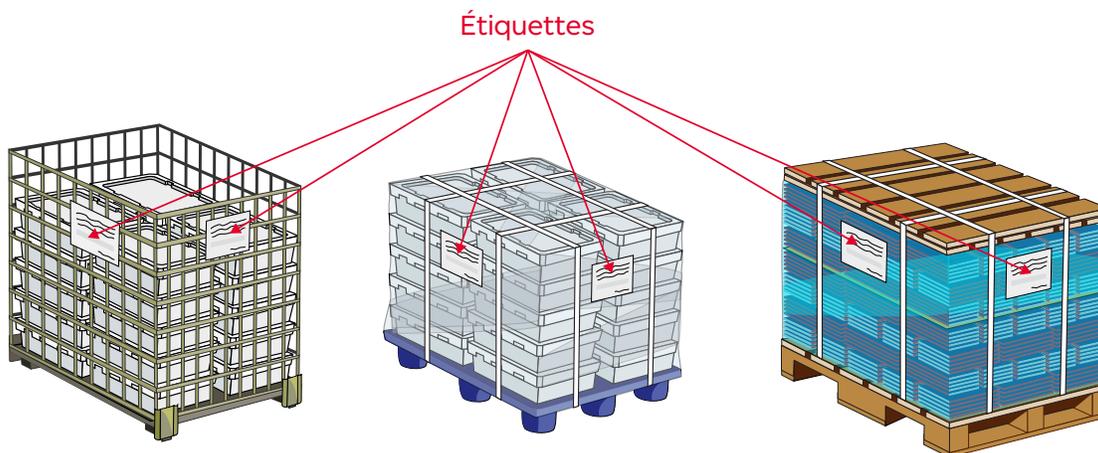


### Renseignements sur l'acheminement

- Nom du service
- Option du service

Nous recommandons que le numéro de la Commande soit inscrit sur l'étiquette.

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



## Préparation – Manutention spéciale

La manutention spéciale est disponible pour les clients qui souhaitent être créatifs ou pour ceux qui préféreraient que leurs envois ne soient pas traités sur nos machines.

Assurez-vous que vous utilisez un logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada. Le logiciel effectue les tâches suivantes :

- tri des articles de courrier par leur code postal; et en fonction de l'itinéraire de livraison désigné par le code de mode de livraison (CML);
- regroupement des articles de courrier acheminés à la même destination commune selon le Schéma de tri préliminaire national (STPN).

### Éléments de manutention spéciale

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

Notre Programme d'évaluation et de reconnaissance de logiciel (PERL) sert à évaluer l'exactitude des programmes de logiciel de tri préliminaire.

Pour obtenir plus de renseignements, pour faire évaluer votre logiciel ou pour trouver une liste de nos fournisseurs de logiciels approuvés, consultez le site suivant :

[postescanada.ca/logicieltripreliminaire](https://postescanada.ca/logicieltripreliminaire).

#### Code postal

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

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

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

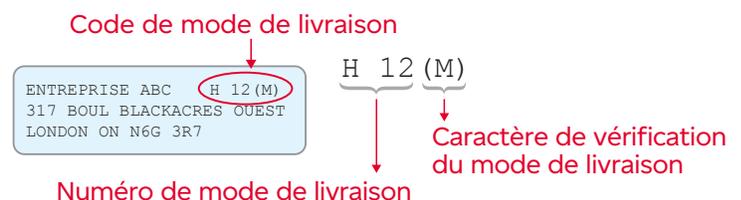


#### Code de mode de livraison (CML)

L'itinéraire de livraison d'une adresse individuelle est désigné par un code de mode de livraison (CML) particulier (il s'agit de modes). Le CML se compose de deux parties, un caractère de vérification du mode de livraison (CVML) et un numéro de mode de livraison (NML).

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

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



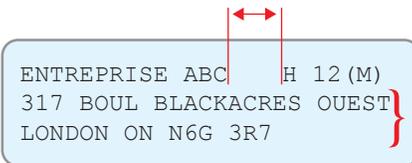
Le CML doit être imprimé dans le bloc-adresse de chaque article de courrier.

**Emplacement du code de mode de livraison.** Le CML peut figurer sur une ligne sans adresse dans le bloc-adresse ou au-dessus, c'est-à-dire sur une ligne qui ne contient pas de renseignements sur la livraison. Lorsque placée sur la même ligne qu'une ligne du bloc-adresse, du nom de la ville ou de la province ou du code postal, un espace de 10 mm (0,4 po) entre la ligne comprenant des données d'adressage et le CML doit être maintenu.

### Emplacement du CML sur les adresses – Courrier personnalisé

#### Comportant trois lignes ou plus

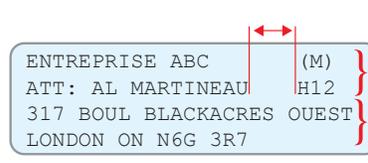
3 ou 4 espaces vides à la droite de la ligne sans données d'adressage.



Des lignes contenant des données d'adressage

#### Comportant quatre lignes ou plus

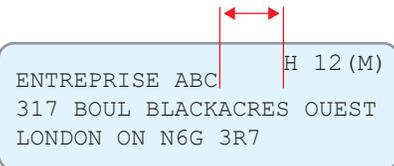
3 ou 4 espaces vides à la droite de la plus longue ligne sans données d'adressage.



Caractère de vérification et NML est aligné verticalement  
Des lignes comprenant des données d'adressage

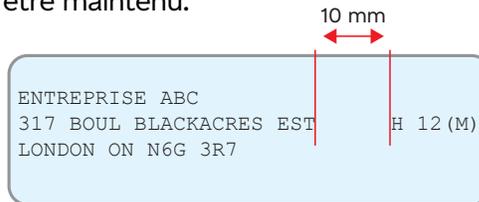
#### Au-dessus du bloc-adresse

Jusqu'à 2 lignes au-dessus du bloc-adresse, 3 ou 4 espaces vides à la droite de la ligne sans données d'adressage.



#### Sur la même ligne que l'adresse

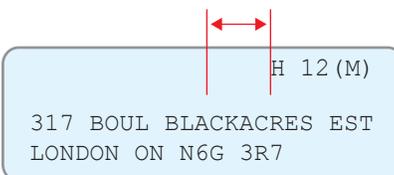
Un espace de 10 mm (0,4 po) entre la ligne comprenant des données d'adressage et le CML doit être maintenu.



### Emplacement du CML sur les adresses non personnalisées – Ciblage par code postal

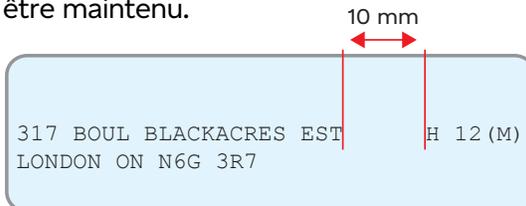
#### Au-dessus du bloc-adresse

Jusqu'à 2 lignes au-dessus du bloc-adresse, 3 ou 4 espaces vides à la droite de la ligne sans données d'adressage.



#### Sur la même ligne que l'adresse

Un espace de 10 mm (0,4 po) entre la ligne comprenant des données d'adressage et le CML doit être maintenu.



## Schéma de tri préliminaire national (STPN)

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

Level	Niveau 1 – IL	Niveau 2 – urbain	Niveau 3 – CDP	Niveau 4 – CRCA
Regroupements	Installation de livraison	Urbain	Centre de desserte postale	Centre de regroupement du courrier d'acheminement

Tout article de courrier qui ne peut être regroupé en fonction de l'un de ces quatre niveaux sera regroupé comme courrier résiduaire. Postes Canada met à jour le STPN mensuellement afin de rendre compte de changements dans les adresses canadiennes. Ces mises à jour mensuelles figurent également dans le logiciel de tri préliminaire reconnu par Postes Canada. Afin d'éviter les retards et les frais de manutention supplémentaires, vous devez vous assurer d'utiliser la version la plus récente des données sur les modes de livraison, mais aussi du logiciel de tri préliminaire reconnu. Pour plus amples renseignements, veuillez consulter [postescanada.ca/stpn](https://postescanada.ca/stpn).

## Regroupement et identification des articles de courrier

Tous les articles d'un envoi doivent faire partie d'un regroupement. Tous les regroupements (à l'exception du courrier résiduaire) doivent comprendre au moins huit articles. Si cette exigence minimale n'est pas satisfaite, les articles sont regroupés au niveau suivant.

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

## Niveaux de regroupement

Types de regroupement	Le logiciel de tri préliminaire regroupera les articles de courrier devant être acheminés à la même destination ou triés au même endroit
Mode de livraison directe (MLD)	Regroupera tous les articles livrés par le même facteur.
Niveau 1 du STPN – Installation de livraison (IL)	Regroupera tous les articles provenant de la même succursale postale ou du même poste de facteurs.
Niveau 3 du STPN – Centre de desserte postale (CDP)	Regroupera tous les articles livrés dans la même zone, telle qu'une ville et sa région avoisinante.
Niveau 4 du STPN – Centre de regroupement du courrier d'acheminement	Regroupera tous les articles livrés dans la même province.
Courrier résiduaire	Placera tous les articles restants dans un regroupement de courrier résiduaire.

## Séparation et identification des regroupements

### Enliassage

Une liasse est un groupe d'articles attachés ensemble au moyen d'un cerclage (bande élastique, ficelle ou sangle en plastique) ou d'un emballage sous vide. L'emballage sous film rétractable est une méthode acceptable pour grouper des articles surdimensionnés et dimensionnels uniquement. Lorsqu'un faisceau dépasse l'épaisseur maximale, il est préférable de créer deux faisceaux également divisés.

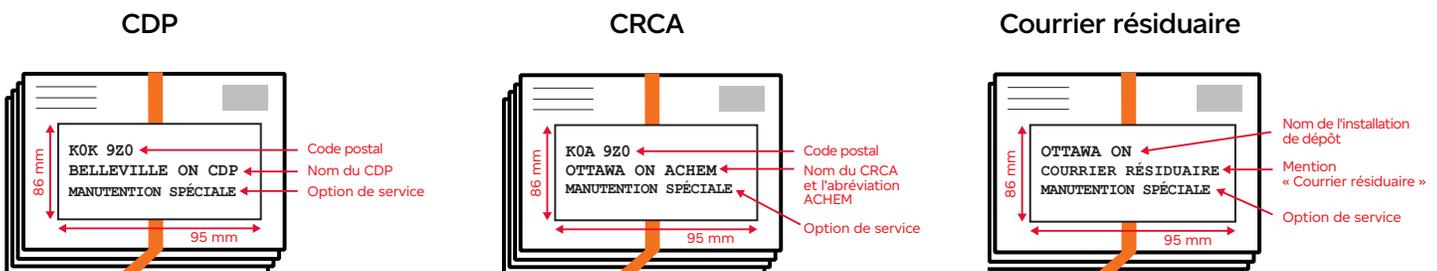
L'épaisseur maximale prévaut sur le nombre minimum d'articles. Bien qu'il n'y ait pas de nombre minimum d'articles établi pour la dernière liasse d'envois résiduaire, il faut cependant respecter les spécifications concernant l'épaisseur maximale par liasse.

Type d'envoi	Épaisseur maximale de la liasse	Nombre minimal d'articles par liasse
Standard	100 mm (4 po)	8 articles
Surdimensionné et extradimensionnel	200 mm (8 po)	8 articles

### Options pour les exigences d'identification des liasses

#### Option 1 – Étiquettes de liasse

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



Catégorie	CDP	CRCA	Courrier résiduaire
Renseignements sur l'acheminement indiqués sur les étiquettes de liasses	<ul style="list-style-type: none"> <li>le code postal du CDP, selon le STPN (p. ex. KOK 9Z0);</li> <li>le nom du CDP (p. ex. BELLEVILLE ON CDP);</li> <li>l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le code postal du CRCA, selon le STPN (p. ex. KOA 9Z0);</li> <li>le nom du CRCA et l'abréviation ACHEM (pour acheminement) (p. ex. OTTAWA ON ACHEM);</li> <li>l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le nom de l'installation de dépôt (p. ex. OTTAWA ON);</li> <li>la mention « COURRIER RÉSIDUAIRE »;</li> <li>l'option de service (Manutention spéciale).</li> </ul>

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

## Option 2 – Ligne de confirmation facultative (LCF)

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

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

### CDP

K0A 9Z0 OTTAWA ON CDP  
C. SMITH H15(C)  
362 RUELLE KELLY  
CUMBERLAND ON K4C 1A7

### CRCA

K0A 9Z0 OTTAWA ON ACHEM  
T. CHARLES H5(C)  
423 CH SARAH  
HAWKESBURY ON K6A 2A5

### Courrier résiduaire

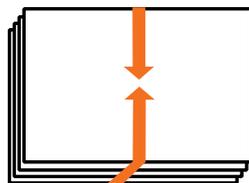
OTTAWA ON RÉSIDUAIRE  
T. CHARLES XX12(C)  
123 CH MAIN  
CORNWALL ON K6B 1B5

## Sécuriser les liasses

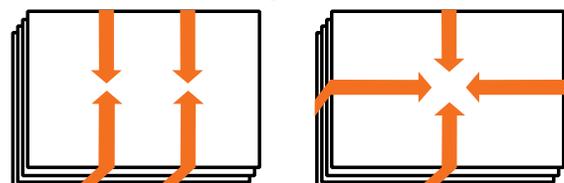
Le matériel de **cerclage** doit être assez résistant et serré pour que la liasse soit maintenue lorsqu'on la tient verticalement, sans que son contenu ne glisse.

Type des envois	Exigences cerclage
<b>Articles standard</b> <b>Articles surdimensionnés</b> Pour les liasses au niveau 1 du STPN uniquement	<b>Cerclage simple</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matériel de cerclage en plastique ou en papier;</li><li>• Une bande élastique est acceptable pour les liasses qui sont placées dans un conteneur à parois rigides ou les boîtes fournies par le client;</li><li>• Il est recommandé, mais non obligatoire, d'effectuer le cerclage sur la partie la plus étroite de la liasse.</li></ul>
<b>Articles surdimensionnés et extradimensionnels</b> À l'exception des liasses du niveau 1 du STPN	<b>Cerclage double</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ficelle ou sangles en plastique appliqué manuellement.</li></ul>

Cerclage simple



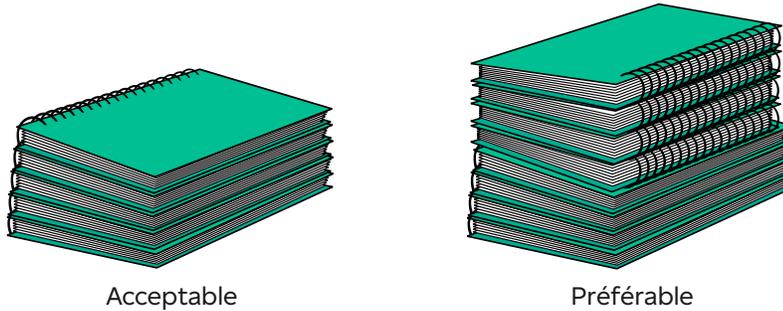
Cerclage double



Si vos articles de courrier sont dotés d'une reliure, la reliure de la partie inférieure de la liasse doit être orientée dans le sens inverse par rapport à la partie supérieure de la liasse pour créer une liasse égale.

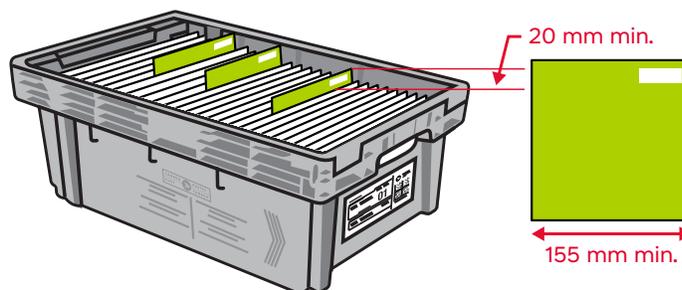
**Remarque :** L'emballage sous vide est une méthode acceptable pour enliasser les articles surdimensionnés et extradimensionnels.

Le plastique utilisé pour l'emballage sous film rétractable doit être suffisamment solide pour garantir que les paquets restent bien en place pendant la manipulation.



### Cartes de séparation

- être faites de carton fin et rigide (un poids de 120 à 160 grammes par mètre carré convient habituellement);
- dépasser d'au moins 20 mm (0,8 po) le dessus des articles;
- avoir au moins 155 mm (6,1 po) de largeur;
- être placées devant le premier article de chaque regroupement. Veuillez noter que si un regroupement est trop volumineux pour entrer dans un seul conteneur, il faut placer une deuxième carte de séparation à l'avant du deuxième conteneur.



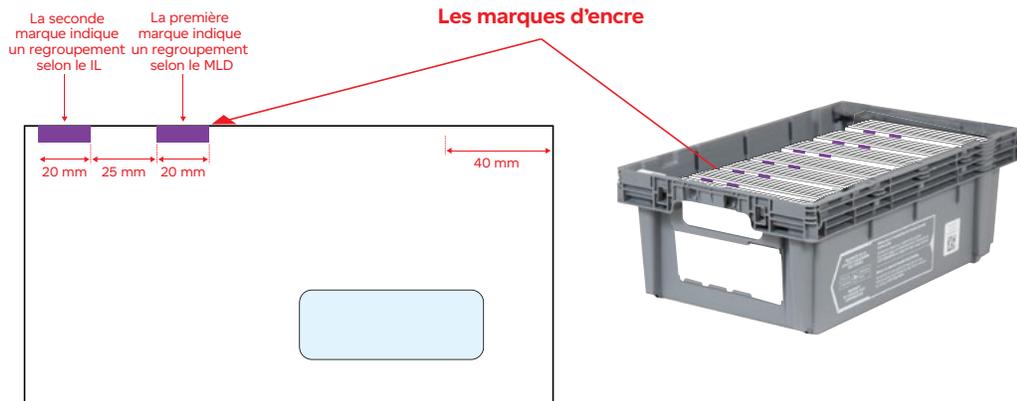
Lorsque des **cartes de séparation** sont utilisées comme méthode de séparation, chaque regroupement par CDP, CRCA et par courrier résiduaire doit être désigné sur la partie visible de la carte de séparation qui dépasse les articles de courrier. Vous devrez fournir les renseignements suivants.

Catégorie	Pour les regroupement par CDP	Pour les regroupement par CRCA	Pour les regroupement par courrier résiduaire
Renseignements obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>le code postal du CDP, selon le STPN (p. ex. KOK 9Z0);</li> <li>le nom du CDP (p. ex. BELLEVILLE ON CDP); et l'option de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le code postal du CRCA, selon le STPN (p. ex. KOA 9Z0);</li> <li>le nom du CRCA et l'abréviation ACHEM (pour acheminement) (p. ex. OTTAWA ON ACHEM);</li> <li>l'option de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le nom de l'installation de dépôt (p. ex. OTTAWA ON);</li> <li>la mention « Courrier résiduaire »;</li> <li>l'option de service</li> </ul>

## Marquage à jet d'encre

Les marques d'encre doivent respecter les exigences suivantes :

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



Elles doivent avoir une longueur d'environ 20 mm (0,8 po) et être séparées par un espace d'environ 25 mm (1 po) :

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

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

## Remplissage de conteneurs

Pour aider à limiter les blessures des opérateurs lorsque nos employés traitent votre courrier, nous vous demandons de ne pas surcharger les conteneurs. Nous recommandons de laisser un espace de 2 pouces dans un conteneur pour permettre à un opérateur de retirer le courrier. Une méthode simple consiste à incliner le conteneur à lettres et à grands objets plats (CLGOP) de façon à ce que les enveloppes gravitent vers le bas. Lorsqu'il reste environ 2 pouces, le conteneur est à pleine capacité. Cette pratique aide également à protéger vos envois de courrier des dommages.

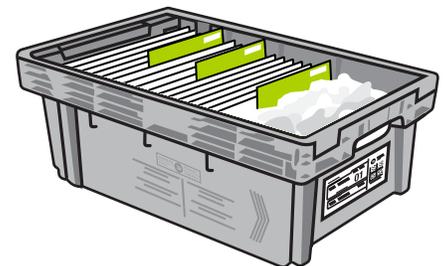
## Exigences minimales de remplissage des conteneurs

Niveau de regroupement	Quand seulement un conteneur est acheminé à la même destination	Quand plusieurs conteneurs sont acheminés à la même destination	
	Remplir à une capacité de :	Pour tous les conteneurs sauf le dernier, remplir à une capacité de :	Dernier conteneur, remplir à une capacité de :
Niveau 1 – IL	50 %	95 %	Aucun minimum
Niveau 2 – Centre urbain	70 %	95 %	Aucun minimum
Niveau 3 – CDP	70 %	95 %	Aucun minimum
Niveau 4 – CRCA	50 %	95 %	Aucun minimum
Courrier résiduaire	Aucun minimum	95 %	Aucun minimum

## Préservation de l'intégrité de la préparation du courrier

Pour tous les conteneurs incomplets (moins de 95 % de la capacité) :

- des **cartes de séparation** ou le **marquage à jet d'encre**, vous devez utiliser du matériel d'emballage
- l'**enliassage comme méthode de séparation**, nous recommandons l'utilisation de matériel d'emballage



## Étiquetage des conteneurs

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

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

Les étiquettes des monoteneurs ou des palettes de résidus et toutes les étiquettes générées sans logiciel SERP doivent afficher le nom de la facilité de dépôt et le mot « Résiduaire ».

**Remarque :** Afin d'éviter les retards ou les frais de traitement supplémentaires, il est extrêmement important de suivre les instructions du plan d'envoi du SERP.



## Placement de conteneurs dans des unités d'expédition

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

## Exigences de remplissage des unités d'expédition

Type d'unité d'expédition	Destination	Minimum	Maximum
PaLETTE	Tous (lors de l'utilisation des conteneurs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 CLGOP ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats ou</li> <li>• 500 mm (19,7 po) (excluant la hauteur de la palette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP ou</li> <li>• 32 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• 1,5 m (4,9 pi) (incluant la hauteur de la palette)</li> </ul>
Monoteneur	Courrier expédié à l'intérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 CLGOP ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP (40 conteneurs à lettres et à grands objets plats avec couverture) ou</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur.</li> </ul>
	Courrier expédié à l'extérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 CLGOP ou</li> <li>• 18 conteneurs à grands objets plats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP (40 conteneurs à lettres et à grands objets plats avec couverture) ou</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur.</li> </ul>

**Remarque 1 :** Vous trouverez des informations détaillées sur les articles de courrier empilant des briques dans « [Annexe A : L'empilage en rangées irrégulières](#) ».

**Remarque 2 :** Lorsque des palettes sont utilisées pour consolider des sachets Flexipack, des emballages de type Gaylord doivent être utilisés pour stabiliser les palettes.

**Remarque 3 :** Les clients qui préparent des envois dans des conteneurs à parois rigides pour un monoteneur d'installation de livraison urbaine directe ou d'installation de livraison rurale (les deux de niveau 1) peuvent emboîter des conteneurs à parois rigides sans couvercle. Il est recommandé de recouvrir les monoteneurs pleins de carton pour protéger la charge. L'emboîtement de conteneurs à parois rigides sans couvercle n'est pas acceptable lors de l'utilisation de palettes.

## Fixation des palettes

Toutes les palettes et monoteneurs doivent être étiquetés. Les étiquettes générées par SERP contiennent un code à barres 2D. Cela garantira que votre courrier est envoyé aux installations appropriées du réseau de Postes Canada. **Nous recommandons que le numéro de commande soit inscrit sur l'étiquette.**

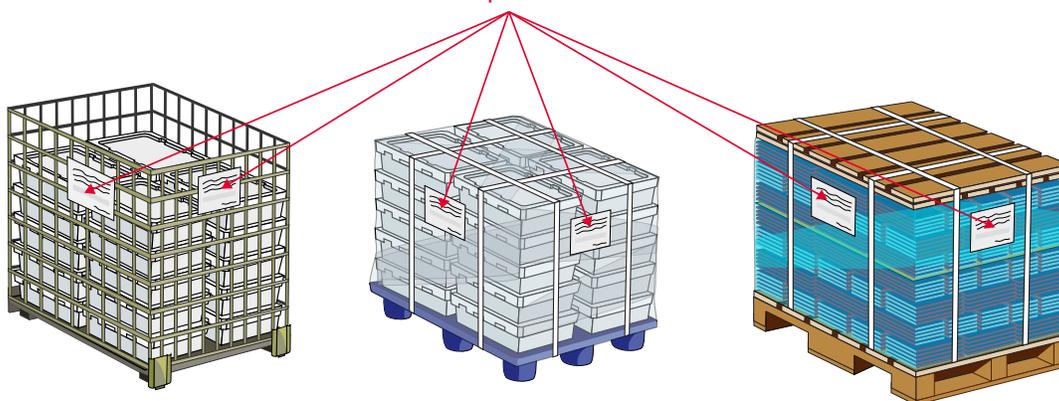


---

## Renseignements sur l'acheminement

- le nom du service (Courrier personnalisé / Personalized Mail, Courrier personnalisé extradimensionnel / Dimensional Personalized Mail)
- l'option de service (Manutention spéciale / Special Handling)

### Étiquettes



---

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

Pour les clients souhaitant inclure une étiquette de couleur autre que blanche est recommandée.

---

## Fixation des palettes

Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides pour être manipulées et transportées en toute sécurité.

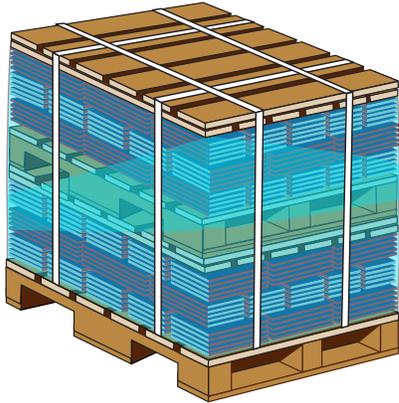
Si des palettes en plastique sont utilisées, nous recommandons de maintenir les conteneurs sur le fond de la palette en enserrant le tout par quatre sangles de serrage. Les courroies métalliques ne sont pas permises.



## Empilage en rangées des palettes ou monoteneurs

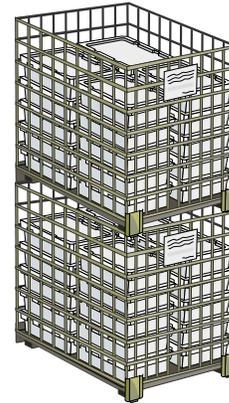
Plusieurs palettes voyageant à la même destination (selon le Schéma de tri préliminaire national [STPN]) peuvent être empilées ensemble pourvu qu'elles soient fixées ensemble à l'aide de courroies. L'empilage en rangées des palettes au cours de l'entreposage et du transport permet d'utiliser l'espace de l'entrepôt de façon plus efficace.

**Exemple :** Supposons qu'il y a deux palettes, l'une est destinée à la succursale de Vanier et l'autre, au poste de facteurs de Merivale. Ces deux palettes peuvent être fixées ensemble à l'aide de sangles aux fins d'acheminement à Ottawa (regroupement du courrier urbain).



### Palette

Les palettes empilées ne peuvent mesurer plus de 1,5 m (4,9 pi) de haut ou peser plus de 900 kg (1 tonne).



### Monoteneur

Chacun des deux monoteneurs superposés ne doit pas dépasser le poids maximal de 900 kg (1 tonne), dont le poids combiné peut atteindre 1 800 kg (2 tonnes).

**Remarque :** Tous les emplacements ne sont pas équipés pour traiter le courrier reçu en monoteneurs ou en palettes qui sont superposés. Consultez l'outil Trouver un lieu de dépôt à [postescanada.ca/lieuxdedepot](https://postescanada.ca/lieuxdedepot) pour vous assurer que le lieu de dépôt est bien équipé et capable de traiter votre courrier.

# Préparation – Courrier de quartier

Les articles Courrier de quartier doivent être regroupés et conteneurisés pour le plan de distribution et de dépôt choisis.

## Plans de distribution et de dépôt

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

## Nombre et cartes des secteurs de ménages et de commerces

### Nombre des secteurs de livraison

Nous segmentons les renseignements sur les secteurs de livraison desservis par nos bureaux de livraison selon le nombre de maisons, d'appartements, de fermes et de points de remise commerciaux afin d'aider le client à déterminer le nombre d'articles que devrait contenir son envoi.

La base de données nationale sur le nombre de chefs de ménage 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. Visitez le site [postescanada.ca/donnees](https://postescanada.ca/donnees) pour en savoir plus au sujet des données sur le nombre de chefs de ménage ou envoyez un courriel à l'adresse [centre.solutionsdedonnees@postescanada.ca](mailto:centre.solutionsdedonnees@postescanada.ca).

---

### Cartes des RTA

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.

---

### Cartes des itinéraires

Les cartes des secteurs de ménages et de commerces décrivent les itinéraires suivis par les facteurs. Ces itinéraires sont particulièrement utiles pour cibler certains quartiers.

Consultez le site [postescanada.ca/cibleurprecis](https://postescanada.ca/cibleurprecis) pour les cartes des RTA.

---

### Modes de livraison

Les méthodes de livraison sont définies dans le [glossaire](#).

- 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)

## 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 :

Niveau	STPN Niveau 1	STPN Niveau 2	STPN Niveau 3 – CDP	STPN Niveau 4 – CRCA
Lieu	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 des changements dans les adresses au Canada. 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](https://postescanada.ca/stpn).

## Enliassage

Une « liasse » est 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 d'une liasse

Catégorie de poids	Hauteur maximale de chaque liasse	Poids maximal de chaque liasse
Articles pesant moins de 500 g (17,6 oz)	15,24 cm (6 po)	4 kg (8,8 lb)
Articles pesant entre 500 g et 1 000 g (entre 17,6 et 35,3 oz)	20,0 cm (8 po)	4 kg (8,8 lb)

Chaque installation de livraison ciblée 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.

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	Description	Exigence de cerclage
Cerclage simple	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel de cerclage en plastique ou en papier;</li> <li>• Une bande élastique est acceptable pour les liasses qui sont placées dans un conteneur à parois rigides ou les boîtes fournies par le client.</li> <li>• Il est recommandé, mais non obligatoire, d'effectuer le cerclage sur la partie la plus étroite de la liasse.</li> </ul>	<p>Cerclage simple</p>
Cerclage double	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficelle ou sangles en plastique appliqué manuellement.</li> </ul>	<p>Cerclage double</p>

### Placement des regroupements dans des conteneurs

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

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.

## 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.

## Options pour la production des étiquettes :

### 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) en utilisant l'étiquette vierge autocollante #33-086-813 ou de papier cartonné #33-086-877 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 ses propres étiquettes en utilisant du papier ordinaire, une étiquette autocollante préimprimée ou de papier cartonné disponible auprès de Postes Canada. Pour les spécifications des étiquettes, consultez [postescanada.ca/etiquettes](https://postescanada.ca/etiquettes).

Commander des étiquettes au [postescanada.ca/cal](https://postescanada.ca/cal) ou par téléphone au 1 888 550-6333 ou 1 800 260-7678.

L'étiquette autocollante #33-086-813 ne doit être utilisée que pour les conteneurs fournis par le client ou les sachets Flexipack. Si elle est utilisée pour les conteneurs fournis par Postes Canada, placez-la dans le porte-étiquette sans retirer l'étiquette de son support papier. L'étiquette autocollante et la version en papier cartonné doivent toutes deux entrer (ou être pliées pour y entrer) dans le porte-étiquette et pouvoir y en être retirées facilement.

- **Conteneurs fournis par Postes Canada :** la version en papier cartonné doit être remplie et placée dans le porte-étiquette de chaque conteneur avant le dépôt à une installation de Postes Canada.
- **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.

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<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup> ou Colis accélérés<sup>MC</sup>). L'étiquette de conteneur du service Courrier de quartier doit être utilisée conjointement avec l'étiquette d'expédition (l'exigence de 22,7 kg [50 lb] 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.



Type d'unité d'expédition	Destination	Minimum	Maximum
Palette	Tous (lors de l'utilisation des conteneurs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 CLGOP ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats, ou</li> <li>• 500 mm (19,7 po) (excluant la hauteur de la palette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP ou</li> <li>• 32 conteneurs à grands objets plats</li> <li>• 1,5 m (4,9 pi) (incluant la hauteur de la palette)</li> </ul>
Monoteneur	Courrier destiné à l'intérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 CLGOP ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP (40 conteneurs à lettres et à grands objets plats avec couverture) ou</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur</li> </ul>
	Courrier destiné à l'extérieur de la province de dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 CLGOP ou</li> <li>• 12 conteneurs à grands objets plats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 CLGOP (40 conteneurs à lettres et à grands objets plats avec couverture) ou</li> <li>• 24 conteneurs à grands objets plats ou il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du monoteneur</li> </ul>

**Remarque 1 :** Vous trouverez des informations détaillées sur les articles de courrier empilant des briques dans « [Annexe A : L'empilage en rangées irrégulières](#) ».

**Remarque 2 :** Lorsque les palettes sont utilisées pour consolider les pochettes Flexifort, des emballages de type Gaylord doivent être utilisés pour stabiliser ces palettes.

**Remarque 3 :** 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. L'emboîtement des contenants à parois rigides sans couvercle n'est pas acceptable lors de l'utilisation de palettes.

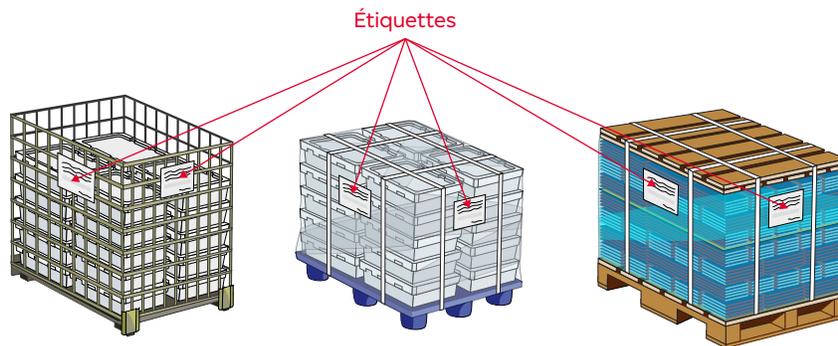
## Étiquetage des unités d'expédition

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

### Spécifications d'étiquettes

Les étiquettes doivent être blanches et satisfaire aux exigences suivantes :

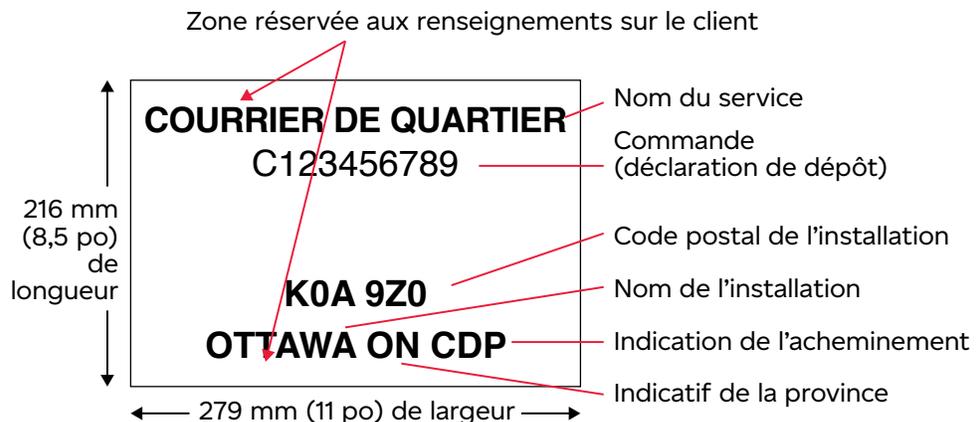
- mesurer 216 mm de hauteur sur 279 mm de largeur (8,5 po x 11 po) en format vertical ou en format horizontal;
- être imprimées dans un lettrage en noir dont la taille de la police doit être suffisamment grande pour couvrir toute l'étiquette;
- afficher de façon visible le nom de l'installation (qui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



### Renseignements sur l'acheminement

- 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., KOA 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).

Nous recommandons que le numéro de la Commande soit inscrit sur l'étiquette.





# Marketing Intelliposte Création d'une Commande

Lancer une campagne et obtenir  
une meilleure réponse pour  
chaque dollar de votre budget



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Création d'une Commande



## Comment passer une commande

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier <sup>1</sup>
Création d'une Commande	<a href="#">Outils électroniques d'expédition</a> versions en ligne et 2.0	<a href="#">Outils électroniques d'expédition</a> versions en ligne et 2.0	<a href="#">Outils électroniques d'expédition</a> versions en ligne, Saisie d'une commande express et 2.0 ou <a href="#">Cibleur précis</a>
Commande (DD)	Le courrier mécanisable peut être inclus sur la même Commande que les articles devant faire l'objet d'une manutention spéciale	Un Commande par DD	Un Commande par DD
Sommaire de dépôt et détails de l'envoi	Courrier mécanisable = s.o. Manutention spéciale = Obligatoire	Courrier mécanisable = s.o. Manutention spéciale = Obligatoire	Facultatif
Envoi d'un échantillon	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
ID de l'envoi	s.o.	Courrier mécanisable = Obligatoire (chaque ID de l'envoi Ciblage par code postal est unique à chaque Commande)	s.o.
Poids moyen pondéré	Un envoi peut être composé d'articles de divers poids – voir l' <a href="#">annexe D</a> pour les instructions de calcul.	Un envoi peut être composé d'articles de divers poids – voir l' <a href="#">annexe D</a> pour les instructions de calcul.	s.o.

1. Lorsque vous utilisez les Outils électroniques d'expédition (OEE) ou le Cibleur 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.

**Remarque :** Il est recommandé d'indiquer le nombre de conteneurs sur votre Commande.

## Création d'une Commande

Une Commande (Déclaration de dépôt) doit être dûment remplie et soumise électroniquement au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE). Les Commandes qui ne sont pas soumises électroniquement pourraient être assujetties à un supplément.

Les Commandes préparées manuellement sont assujetties aux tarifs sans convention et une Feuille de dépôt – Courrier de quartier est requise. Nous recommandons que le numéro de la Commande soit inscrit sur l'étiquette.

---

### Remise d'un échantillon

Le client doit remettre un échantillon représentatif de chaque article ayant des caractéristiques physiques différentes (poids, dimensions, contenu) aux fins d'examen au moment du dépôt. Autrement, pour éviter de retarder ou de retenir l'acheminement du courrier, vous convenez qu'un échantillon sera retiré de l'envoi aux fins de vérification et dossiers de Postes Canada.

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

---

### Sommaire de dépôt et détails de l'envoi

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

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

Cette fonction permet aux clients d'importer leurs plans de dépôt directement dans les Outils électroniques d'expédition (OEE) à l'aide de la version 2.0 et de la version en ligne des OEE. Le logiciel PERL générera également une copie papier des rapports Sommaire de dépôt et des Détails sur le dépôt, qui ne seront requis que sur demande de Postes Canada. Consultez le site [postescanada.ca/logicieltripreliminaire](https://postescanada.ca/logicieltripreliminaire) pour obtenir une liste des fournisseurs de logiciels de tri préliminaire reconnus. Les renseignements sur la façon de créer un fichier d'importation de courrier mécanisable (facultatif) sont disponibles à [postescanada.ca/oe](https://postescanada.ca/oe).

---

## Dépôts partiels

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

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

### Pour le service Courrier de quartier seulement

- 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 partie.
  - **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.
- Les Commandes 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.

# Informations supplémentaires pour les articles Courrier de quartier

## Informations supplémentaires

### Dépôts à des établissements en aval

Si vous désirez déposer un envoi Courrier de quartier à la même date à plus d'un établissement vous devriez :

- 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 avec le premier dépôt;
- soumettre deux copies supplémentaires de la Commande 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 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.

---

### Envois version spécifique

Si vous souhaitez 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, vous devez assurer que chaque version :

- est identifié avec un titre distinct dans le champ **Titre de l'article** sur l'étiquette du conteneur;
- est consignée sur des lignes distinctes dans la Commande;
- est enliassée et conteneurisée séparément; et
- porte la Région de tri d'acheminement (RTA) et le secteur cible (c.-à-d. résidences, appartements, fermes ou commerces) imprimés sur l'article, s'il y a différentes versions par route spécifique de livraison.

Lors de la préparation d'une Commande manuelle, vous devez veiller à ce que chaque version :

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

---

## Choix des consommateurs

Vous pouvez effectuer un ciblage plus efficace en respectant les désirs des consommateurs qui indiquent, qu'ils ne désirent pas recevoir de courrier sans adresse. Lorsqu'un Canadien choisit de faire parti du programme Choix des consommateurs, nous continuerons de livrer les articles suivants :

- journaux communautaires)
- envois d'intérêt public (plutôt que d'intérêt commercial) de la part des ministères et organismes gouvernementaux fédéraux, provinciaux et territoriaux, ainsi que des administrations municipales ou des conseils de bande
- envois d'Élections Canada, du directeur général des élections provinciales ou territoriales et des responsables des élections municipales (ou du scrutateur), y compris les envois de partis politiques et des candidats au cours d'une élection.

Consultez [postescanada.ca/cibleurprecis](https://postescanada.ca/cibleurprecis) pour le 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).

---

## 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 n'est pas considéré exempté du programme Choix des consommateurs (p. ex. l'article ne sera pas admissible au Nombre total des points de remise).

---

## 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 dans une 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.



# Marketing Intelliposte Dépôt

Dernière étape pour mettre votre  
marque dans les mains des clients



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Dépôt



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

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

## Au moment du dépôt

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
Un copie imprimées de la Commande	oui	oui	oui
Un échantillon* représentatif de chaque variation (y compris les encarts, les pièces jointes et l'emballage)	oui	oui	oui
Plan de dépôt (Chaque dépôt de courrier nécessitant une manutention spéciale doit inclure le fichier exportable des plans de dépôt produits et importés dans les OEE)	oui	oui	s.o.
Rapport sommaire Ciblage par code postal	s.o.	oui	s.o.

\* D'un échantillon de l'article, y compris les encarts, les pièces jointes et l'emballage, identique aux articles qui seront expédiés. Autrement, pour éviter de retarder ou de retenir l'acheminement du courrier, vous convenez qu'un échantillon sera retiré de l'envoi aux fins de vérification et dossiers de Postes Canada.

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

## Trouver un lieu de dépôt

Un outil de recherche Trouver un lieu de dépôt est disponible à l'adresse [postescanada.ca/lieuxdedepot](https://postescanada.ca/lieuxdedepot) pour vous aidez a repérer l'installation de Postes Canada qui convient le mieux pour le dépôt de son envoi commercial selon le code postal, 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.

Les articles déposés après les heures limites de dépôt seront considérés comme déposés le jour ouvrable suivant.

### 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 :

---

#### Unités de vérification du courrier reçu (UVCR)

Elles acceptent tous les produits et tous les volumes à l'exception du courrier mécanisable (c.-à-d. le courrier préparé selon les exigences du courrier mécanisable). Certains UVCRs ne peuvent accepter tous les types de courrier mécanisable.

---

#### Centres de dépôt commerciaux (CDC)

Des installations qui sont conçues et équipées pour accepter, vérifier et traiter des envois commerciaux à l'exception du service Poste-publications mécanisable (les clients seront redirigés à l'UVCR le plus près). Les envois commerciaux déposés à un CDC continueront d'être traités à un établissement de traitement du courrier de Postes Canada. Les clients qui excèdent ces volumes de courrier seront redirigés à l'UVCR le plus près.

---

#### Bureaux de poste de la Société

Ils acceptent tous les produits commerciaux à l'exception du service Poste-publications mécanisable. Les clients qui excèdent les volumes maximums de courrier seront redirigés au CDC ou à l'UVCR le plus près.

---

#### Installations de livraison

Elles acceptent tous les articles Courrier de quartier pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison).





## Lieu de dépôt

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

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

Emplacement	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
Unités de vérification du courrier reçu	Pas de maximum	Pas de maximum	Pas de maximum
Centres de dépôt commerciaux <sup>1</sup>	2 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	2 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	2 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>
Centres de dépôt commerciaux <sup>1</sup> niveau 2	3 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	3 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	3 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>
Centres de dépôt commerciaux <sup>1</sup> niveau 3	7 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	7 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>	7 monoteneurs/palettes <sup>2</sup>
Bureaux de poste de la Société <sup>1</sup> niveau 1	5 conteneurs	s.o.	5 conteneurs
Bureaux de poste de la Société <sup>1</sup> niveau 2	12 conteneurs	s.o.	12 conteneurs
Installations de livraison	s.o.	s.o.	Pas de maximum pour la livraison locale (jusqu'à concurrence de la couverture complète pour cette installation de livraison)

1. Ces installations ne sont pas équipées pour traiter le courrier reçu en monoteneurs ou en palettes superposés.

2. 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.

## Lors du dépôt d'articles de Courrier de quartier

Vous pouvez choisir entre l'une des deux options de livraison suivantes – Dépôts avec date de début de livraison et Dépôts sur réception.

Lors du dépôt...	Dépôts avec date de début de livraison	Dépôts sur réception
<b>à une installation de livraison responsable de la distribution locale dans un centre urbain :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>vous devez effectuer votre dépôt au plus tard à 11 h la veille de la date de début de livraison</li><li>aucun envoi ne peut être déposé plus de 72 heures (trois jours ouvrables) avant la date de début de livraison</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>tout dépôt effectué au plus tard à 11 h pourrait être livré (sous réserve de capacité opérationnelle) à partir du jour ouvrable suivant</li><li>tout dépôt reçu après 11 h pourrait être livré à partir du deuxième jour ouvrable suivant le moment du dépôt</li></ul>
<b>à un bureau non desservi par facteurs aux fins de distribution locale</b> (y compris les bureaux de poste de la Société et les postes de facteurs autorisés à accepter les envois Courrier de quartier) :	<ul style="list-style-type: none"><li>vous pouvez effectuer votre dépôt en tout temps le jour ouvrable précédant la date de début de livraison</li><li>aucun envoi ne peut être déposé plus de 72 heures (trois jours ouvrables) avant la date de début de livraison</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>le courrier pourrait être livré (sous réserve de capacité opérationnelle) à partir du jour ouvrable suivant</li></ul>
<b>à un lieu de remise aux fins de transport à l'échelle nationale ou régionale aux installations de livraison locales :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>vous pouvez effectuer votre 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</li><li>aucun dépôt ne peut être effectué plus de 48 heures (deux jours ouvrables) avant la date de dépôt prévue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>la livraison du courrier suivra les lignes directrices ci-dessus une fois qu'il est arrivé au bureau de livraison local</li></ul>

La date de début de livraison indiquée sur la Commande sera rectifiée pour tout dépôt effectué avant ou après les heures indiquées ci-dessus.

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, monoteneur(s) ou palette(s) le cas échéant.

Si vous souhaitez que nous envoyions vos articles déposés dans une autre zone de livraison, des frais de transport seront appliqués.



# Marketing Intelliposte Paiement et modalités

En savoir plus sur le paiement et les conditions vous permet de tirer le meilleur parti de votre convention avec Postes Canada



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# Paiement et modalités



## Paiement des dépôts

### 1 Application

La présente section, Paiement des dépôts, s'applique aux produits et services suivants : Courrier personnalisé de Postes Canada, Ciblage par code postal et Courrier de quartier de Postes Canada.

### 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, Ciblage par code postal et Courrier de quartier

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

### 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, Ciblage par code postal 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 choisissent de payer les services par carte de crédit à l'aide de nos outils en ligne peuvent recevoir une facture par l'entremise de notre programme de notification de facture. Communiquez avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651 pour vous inscrire. Pour de plus amples 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 « Gestion de mes comptes »](#).

Postes Canada se réserve le droit d'inclure sur une facture courante tout montant qui n'a pas été facturé auparavant pour les factures datées de 90 jours avant la date de la facture actuelle.

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 « Gestion de mes comptes »](#));
- 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](https://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 « Gestion de mes comptes »](#) 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 demandée d'enquêter sur des écarts de facturation (entre autres et sans limitation au défaut de garantie de livraison à temps), Postes Canada pourra appliquer des frais additionnels 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 et que son compte a été créé avant le 1<sup>er</sup> août 2022. 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 » disponible sur notre site web à l'adresse [postescanada.ca](https://postescanada.ca) offre un environnement pratique et sécurisé dans lequel :

- 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 ».

## 4 Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit

Cette section s'applique aux services Courrier personnalisé, Ciblage par code postal et Courrier de quartier.

### 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 »](#);
- 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.

**Remarque 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.

**Remarque 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 et surdimensionné mécanisable jusqu'à 50 g et standard manutention spéciale jusqu'à 100 g et surdimensionné manutention spéciale jusqu'à 50 g et surdimensionné manutention spéciale plus de 50 g jusqu'à 500 g – excluant Courrier personnalisé extradimensionnel).

**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.

**Remarque 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.

**Remarque :** Pour obtenir des renseignements sur l'empreinte d'affranchissement, référez le Guide des postes du Canada à « Paiement des dépôts » à la [« Preuves de paiement acceptées »](#). 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 et Ciblage par code postal 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 »](#)).

Une vignette postale ne peut être utilisée pour les articles Courrier de quartier.

## 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 7 [« Définitions »](#) et section 15 [« Utilisateurs autorisés »](#) 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.



Marketing Intelliposte  
Conditions générales  
pour les clients qui  
détiennent  
une convention  
à commandes



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

# 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.

## 7 Définitions

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

**7.2 « 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.

**7.3 « 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.

**7.4 « Convention »** correspond au sens donné à la [section 19](#).

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

**7.6 « 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.

**7.7 « 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.

**7.8 « 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.

**7.9 « 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.

**7.10 « 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](https://postescanada.ca/eLink).

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

**7.12 « 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](https://postescanada.ca/cpo/mc/business/tools/est.jsf).

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

**7.14 « 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.

**7.15 « 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.

**7.16** 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.

## 8 Obligations de Postes Canada

**8.1** 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](https://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.

**8.2** 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.

## 9 Obligations du client

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

**9.2** 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.

**9.3** 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.

**9.4** 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.

**9.5** 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.

#### **9.6 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.

#### **9.7 Vignette postale personnalisée – Utilisation des images**

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

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

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

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

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

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

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

## 10 Privilège exclusif

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

## 11 Critères d'admissibilité

11.1 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 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.

11.2 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.

11.3 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.

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

11.5 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.

## 12 Suppléments

12.1 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.

### 12.2 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.

## 13 Devises

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

## 14 Vérifications

14.1 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.

## 15 Utilisateurs autorisés

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 assujettie 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.

## 16 Expédié au nom de

16.1 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.

## 17 Revente des services ou transport interréseaux

17.1 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.

## 18 Cession

18.1 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.

18.2 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.

## 19 Convention entière et modifications

19.1 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.

**19.2** 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.

**19.3** Aucune représentation, garantie, 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.

## 20 Renonciation

**20.1** 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.

## 21 Modifications

**21.1** 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.

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

## 22 Maintien des dispositions

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

## 23 Divisibilité de la convention

**23.1** 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.

## 24 Législation régissant la convention

**24.1** 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.

**24.2** 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.

## 25 Retard excusable

**25.1** 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.

## 26 Limitation de responsabilité

**26.1** 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.

**26.2** 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.

## 27 Résiliation

**27.1** 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.

**27.2** 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.

**27.3** Si le client omet d'acheter les produits et services prévus par la présente convention pendant une période supérieure à douze (12) mois consécutifs, Postes Canada peut mettre fin à la présente convention ou modifier la liste des utilisateurs autorisés sans préavis.

**27.4** 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.

**27.5** 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.

## **28 Avis**

**28.1** 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 et envoyé par Courrier recommandé, Priorité<sup>MC</sup>, Colis accélérés<sup>MC</sup> ou Xpresspost<sup>MC</sup>. Postes Canada peut également choisir d'aviser le Client de toute modification apportée par Postes Canada à la présente Convention en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis de ladite modification sur le site Web de Postes Canada ([postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis)), y compris en particulier [postescanada.ca/guidesduclient](http://postescanada.ca/guidesduclient), lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

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

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.

**28.2** Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison, les avis envoyés par Courrier recommandé et Colis accélérés sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt et les avis envoyés par l'entremise du service Priorité ou Xpresspost 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.

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

**28.4** 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 Réacheminement du courrier soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le client à l'égard de la présente convention.

## 29 Confidentialité

**29.1** Définition de l'information confidentielle : L'« information confidentielle » désigne une information divulguée sous forme écrite, verbale ou visuelle qui est considérée comme étant de nature confidentielle au moment où elle est divulguée, ou toute information qu'une personne raisonnable considérerait, en raison de la nature même de l'information ou des circonstances de la divulgation, comme étant de nature confidentielle. Sont compris notamment dans l'information confidentielle les listes de clients, y compris les renseignements personnels aux termes de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) (avec les modifications apportées), les renseignements concernant la recherche, le développement, la technologie, la tarification, les aspects financiers, les plans de marketing ou d'activités et les activités générales de l'autre partie ou de toute filiale de celle-ci.

**29.1.1** Par souci de clarté, l'information confidentielle n'inclut pas les observations et les connaissances générales sur les tendances relatives aux consommateurs ou aux entreprises en ce qui concerne l'achat et la vente de produits et de services qu'une des parties pourrait recueillir en fournissant ou en recevant tout produit ou service en vertu de la présente convention, et dont elle pourrait se servir dans le cadre de l'élaboration et de la vente de nouveaux produits ou services.

**29.2** Chaque partie (la « partie receveur ») accepte de maintenir l'information confidentielle relative à l'autre partie (la « partie fournisseur ») en toute confidentialité et de ne pas utiliser cette information autrement que de la façon expressément permise par la présente convention. La partie receveur ne divulguera pas, à moins d'obtenir un consentement écrit préalable de la part de la partie fournisseur, toute information confidentielle relative à la partie fournisseur, mis à part à ses employés, à ses agents, à ses sous-traitants ou à ses représentants, dans la mesure où cette information leur est nécessaire aux fins envisagées dans la présente convention.

**29.3** Le paragraphe 23.2 ne s'applique pas à l'information qui :

- a) est accessible publiquement;
- b) est développée indépendamment par la partie receveur;
- c) était connue de la partie receveur sans restriction de divulgation avant qu'elle ne soit divulguée par la partie fournisseur;
- d) est reçue légitimement d'un tiers à titre non confidentiel;
- e) devra être divulguée en vertu d'un processus légal du gouvernement ou par ordre de la cour, dans la mesure où la partie receveur avisera rapidement la partie fournisseur de cette obligation et qu'elle prendra des mesures raisonnables pour permettre à la partie fournisseur d'éviter ou de limiter une telle divulgation.

**29.4** La partie receveur doit gérer l'information confidentielle de la même manière qu'elle gère sa propre information confidentielle de nature semblable, et, peu importe la situation, l'information confidentielle doit être conservée avec autant de précautions que prendrait une personne raisonnable et prudente à l'égard de cette information confidentielle.

**29.5** Postes Canada a mis en place des politiques et des procédures pour assurer la protection de l'information confidentielle et des renseignements personnels (tels qu'ils sont définis dans la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)) 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.

**29.6** Dès la signature de la présente convention, toute obligation de confidentialité énoncée dans toute autre convention liée de quelque manière que ce soit aux services des colis et signée par les parties doit être assujettie à ces conditions générales, y compris, sans toutefois s’y limiter, la limitation de responsabilité énoncée au « Section D ». En cas d’incohérence ou de conflit entre les conditions générales d’une telle convention et les présentes conditions générales, les présentes conditions générales auront préséance sur cette incohérence ou ce conflit.

### **30 Propriété du courrier (exclut le service Courrier-réponse d’affaires)**

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.

# Marketing Intelliposte Annexes



Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>

## Annexe A : L'empilage en rangées irrégulières

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

### Articles acceptable pour l'empilage en rangées irrégulières

Description	Courrier personnalisé	Ciblage par code postal	Courrier de quartier
Manutention spéciale – Articles surdimensionnés et extradimensionnels	oui	oui	s.o.
Courrier de quartier Articles standard et surdimensionnés	s.o.	s.o.	oui

Type	Exigences de remplissage des unités d'expédition – Minimum	Exigences de remplissage des unités d'expédition – Maximum
Palette	<ul style="list-style-type: none"><li>pour locale – hauteur 100 mm – une rangée</li><li>pour acheminement – hauteur 200 mm – deux rangées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hauteur : 1,5 m (4,9 pi)</li><li>Poids : 900 kg (1 ton) (la palette de Postes Canada pèse 9 kg [19,8 lb])</li></ul>
Monoteneur	<ul style="list-style-type: none"><li>Courrier expédié à l'intérieur de la province de dépôt – au moins 50 % de la hauteur</li><li>Courrier expédié à l'extérieur de la province de dépôt – 75 % de la hauteur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>L'empilage en rangées irrégulières – Hauteur : 1 115 m (3,65 pi.);</li><li>Poids : 900 kg (1 ton)</li></ul>

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

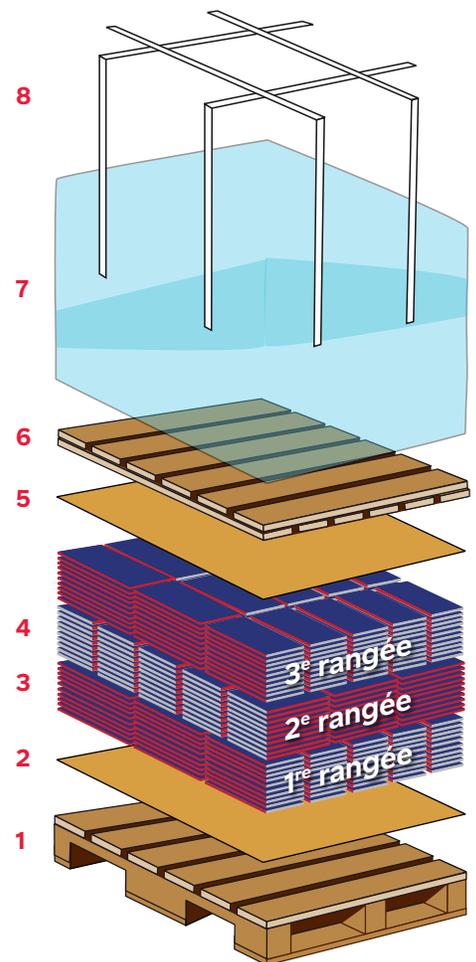
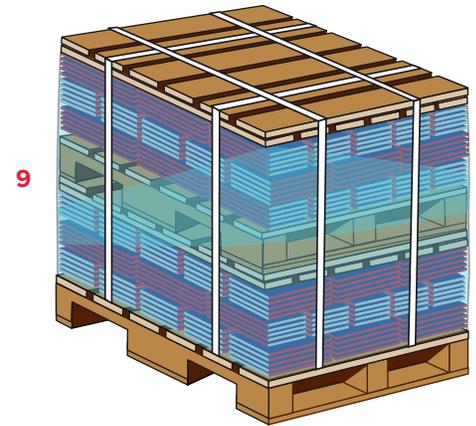
1. Placez une palette le côté droit vers le haut.
2. Insérez une doublure de carton convenable dans le fond pour boucher les ouvertures.
3. Première rangée: disposez les liasses de courrier dans le sens de la longueur par rapport à la longueur de la palette ou du monoteneur. La palette entière doit être couverte de liasses de courrier. Le centre de la palette ne doit pas être vide.

**Remarque :** Les liasses ne peuvent être liées ni attachés ensemble et chaque liasse sécurisée doit être empilée librement.

4. 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.
5. Les palettes dont la charge dépasse 500 mm (19,7 po) de hauteur doivent avoir une doublure de carton au centre pour consolider la charge au cours du transport de la palette.
  - 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.
  - La hauteur maximale, comprenant la base et le couvercle de la palette est de 1,5 m (4,9 pi). Le couvercle de palette devrait être fait de bois (mais un papier solide ou un carton) sont aussi acceptables).
6. Cependant, il faut couvrir les palettes remplies en plaçant un couvercle de palette sur le dessus de la charge.
  - Les monoteneurs sont conçus de sorte qu'il ne soit pas nécessaire de sécuriser davantage leur contenu lorsqu'ils sont empilés correctement en rangées irrégulières.
  - Toutes les palettes doivent être bien attachées et structurellement solides.
7. 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, ou
8. Quatre courroies croisées pour entourer le couvercle de palette (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.

9. Palette complètement sécurisée (Postes Canada peut refuser des palettes mail sécurisées).



# Annexe B : Spécifications de construction des palettes

## Spécifications de construction des palettes

Les palettes doivent être conformes à :

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

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

Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer :

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

Dimensions essentielles de l'équipement de manutention :

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

## Exigences additionnelle pour les palettes en bois

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

## Annexe C : Poids moyen pondéré

### Poids moyen pondéré

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

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

Catégories	Dimension / Article	Catégories de poids
Courrier mécanisable	Standard	Jusqu'à 50 g (1,76 oz)
	Surdimensionné	Jusqu'à 500 g (17,6 oz)
Manutention spéciale	Standard	Jusqu'à 50 g (1,76 oz)
	Standard	Plus de 50 g (1,76 oz) up to 100 g (3,5 oz)
	Surdimensionné	Jusqu'à 500 g (17,6 oz)
	Surdimensionné	Plus de 500 g (17,6 oz) up to 1,36 kg (3 lb)
	Extradimensionnel	Jusqu'à 500 g (17,6 oz)
	Extradimensionnel	Plus de 500 g (17,6 oz) up to 1,36 kg (3 lb)

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

Exemple : Un client dépose un envoi de 5 000 articles standard nécessitant une manutention spéciale. Le poids des articles diffère, certains pesant plus de 50 g (1,76 oz) et d'autres pesant moins. Dans cet exemple, il faut effectuer deux calculs du poids moyen, puis inscrire séparément le résultat sur la Commande aux fins d'établissement du tarif : soit un calcul pour la partie de l'envoi pesant moins de 50 g (1,76 oz) et un autre pour la partie pesant plus de 50 g (1,76 oz).

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

Manutention spéciale	A Nombre d'articles	B Poids par article	C Poids total	D Total (C) divisé par le total (A) = poids moyen pondéré
Article 1	1 500	30 g	45 000 g	s.o.
Article 2	500	45 g	22 500 g	s.o.
Total	2 000	s.o.	67 500 g	33,8 g

### Weighted average weight calculation – over 50 g

Manutention spéciale	A Nombre d'articles	B Poids par article	C Poids total	D Total (C) divisé par le total (A) = poids moyen pondéré
Article 3	1 000	55 g	55 000 g	s.o.
Article 4	2 000	60 g	120 000 g	s.o.
Total	3 000	s.o.	175 000 g	58,3 g

# Annexe D : Commande du service Ciblage par code postal

## Pour créer votre Commande au moyen de la version en ligne des OEE

Étape 1. Sélectionnez le service Courrier personnalisé.

The screenshot shows the top navigation bar of the OEE online version. On the left, it says 'Outils électroniques d'expédition'. In the center, 'Courrier personnalisé' is highlighted. On the right, there are links for 'English' and 'Aide', and a contact number 'Centre de dépannage: 1-800-277-4799'. A note at the bottom right states '\* indique un champ obligatoire'.

Étape 2. Sélectionnez le service Ciblage par code postal applicable dans le menu déroulant.

The screenshot shows the 'Articles à expédier' section. The 'Format' is set to 'Standard' and the 'Service' dropdown menu is open, showing 'Ciblage par code postal' as the selected option. A red circle with the number '2' is placed over the dropdown menu. Below the dropdown, there are checkboxes for 'Utiliser le même poids pour tous les articles' and 'Activer le Centre de coûts'. A table with columns for 'Description', 'Nbre d'articles', 'Poids à la pièce', and 'Port de retour garanti' is visible.

Étape 3. L'ID d'envoi est obligatoire. Cet identificateur peut être trouvé sur la Rapport sommaire Ciblage par code postal et est unique à chaque Commande (déclaration de dépôt).

The screenshot shows the 'Articles à expédier' section. The 'Service' dropdown menu is still open. A red circle with the number '3' is placed over the 'ID de l'envoi' field, which is currently empty. The table below has one row selected with the description 'Ciblage par code postal - Courrier mÀ@canisable - Std'.

## Pour créer votre Commande au moyen de la version hors ligne des OEE

Étape 4. Une fois votre session ouverte, si vous n'arrivez pas à télécharger votre fichier de données, remplissez manuellement les champs requis.

The screenshot shows the OEE offline version interface. The 'ID d'envoi' field is filled with the value '1294367897', indicated by a red arrow. Other fields include 'Préparation' set to 'Ciblage par code postal - Manutention spéciale', 'Endroit du dépôt' as '0015 - OTTAWA RVU', and 'Date de dépôt' as '2021/01/22'. A table with columns for '#', 'Nombre d'articles', 'Poids (g)', 'Moyenne', and 'Tarif d'affranchissement' is also visible.

L'ID d'envoi est obligatoire. Cet identificateur peut être trouvé sur la Rapport sommaire Ciblage par code postal et est unique à chaque Commande (déclaration de dépôt).