

# Correspondance- réponse d'affaires<sup>MC</sup>

## Des réponses : rien de plus simple



## MISES À JOUR IMPORTANTES

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

Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide du client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes, lesquels sont affichés sur le site Web de Postes Canada. Il doit tout particulièrement se reporter à l'adresse [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour obtenir les principaux documents de soutiens.

MODIFICATION/RÉVISION	AFFICHÉ	EN VIGUEUR
Révision v1.1	le 23 avril 2012	le 23 avril 2012
DESCRIPTION DU CHANGEMENT		EMPLACEMENT
Modification du nom et de la marque descriptive du service <i>Priorité<sup>MC</sup> Demain matin</i> à <i>Priorité<sup>MC</sup></i> .		section 4.1 « Les différentes méthodes de distribution des articles Correspondance-réponse d'affaires »

### Mises à jour importantes en vigueur le 16 janvier 2012 :

DESCRIPTION DU CHANGEMENT	EMPLACEMENT
Clarification de la définition pour les « envois à découvert ».	section 2.3.1 « Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur » section 2.3.2 « Correspondance-réponse d'affaires du régime international »
La zone du code à barres SVC doit demeurer libre et ne contenir aucune impression, illustration ou couleur foncée.	section 2.4 « Illustrations » Figure 4 : « Emplacement du code à barres SVC sur le verso des articles CRA mécanisables » section 2.4.1 « Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (réponses à l'intérieur du pays) »
Réduction de l'espace réservé pour le codage sur le devant de l'article de 19 mm de hauteur sur 150 mm de longueur à 19 mm de hauteur sur 105 mm de longueur pour la CRA du régime intérieur et international.	section 2.4.1 « Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (réponses à l'intérieur du pays) » Figure 1 : « Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur admissible au courrier mécanisable (standard) » Figure 3 : « Correspondance-réponse d'affaires du régime international admissible au courrier mécanisable (standard) »
Les exigences pour le type de papier, le cachetage ainsi que la force, souplesse et fermeté des articles sont seulement disponibles dans le <a href="#">guide Normes postales - courrier mécanisable</a> .	section 3.2.5 « Type de papier » section 3.2.6 « Cachetage » section 3.2.7 « Force, souplesse et fermeté des articles de courrier »
Modifications dans l'ensemble du texte - catégorie mécanisable est désignée comme mécanisable (standard) et la catégorie « Autres » articles est désignée comme les « Autres » articles [surdimensionné (surd.)].	À travers le document

**REMARQUE :** Cette modification est une mise à jour du guide (version 1.0) en vigueur depuis le 17 janvier 2011.

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

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

---

# TABLE DES MATIÈRES

Correspondance-réponse d'affaires <sup>MC</sup> (régimes intérieur et international) –		
Guide du client . . . . .		1
<b>1</b>	<b>Aperçu du service . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1	Objet du Guide du client – Correspondance-réponse d'affaires . . . . .	1
1.2	Qu'est-ce que le service Correspondance-réponse d'affaires? . . . . .	1
1.2.1	améliorations du service Correspondance-réponse d'affaires . . . . .	2
1.3	Normes de livraison . . . . .	3
1.4	Caractéristiques et options du service . . . . .	3
1.4.1	Caractéristiques . . . . .	3
1.4.1.1	Articles réexpédiés . . . . .	3
1.4.2	Options . . . . .	3
1.4.2.1	Enveloppes commerciales en plastique . . . . .	3
1.4.2.2	Étiquettes . . . . .	4
1.4.3	Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables . . . . .	4
<b>2</b>	<b>Contenu, présentation et caractéristiques physiques . . . . .</b>	<b>4</b>
2.1	Contenu . . . . .	5
2.1.1	Pièces jointes . . . . .	5
2.1.1.1	Film . . . . .	5
2.1.1.2	Pièce de monnaie . . . . .	5
2.1.2	Objets inadmissibles . . . . .	5
2.1.2.1	Sollicitations par la voie du courrier . . . . .	6
2.2	Présentation . . . . .	6
2.2.1	Adressage . . . . .	6
2.2.2	Marques . . . . .	7
2.3	Caractéristiques physiques . . . . .	7
2.3.1	Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur . . . . .	8
2.3.2	Correspondance-réponse d'affaires du régime international . . . . .	8
2.4	Illustrations . . . . .	9
2.4.1	Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (réponses à l'intérieur du pays) . . . . .	10
2.4.2	Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime international (réponses en provenance de l'étranger) . . . . .	11
2.4.3	Verso des articles CRA mécanisables des régimes intérieur et international . . . . .	11
<b>3</b>	<b>Préparation des articles Correspondance-réponse d'affaires . . . . .</b>	<b>12</b>
3.1	Préparation des articles Correspondance-réponse d'affaires . . . . .	12
3.1.1	Confirmation de l'emplacement de la maquette et l'évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable . . . . .	12
3.1.1.1	Confirmation de l'emplacement de la maquette . . . . .	12
3.1.1.2	Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable . . . . .	12
3.1.2	Gabarits des dimensions et tarification des envois . . . . .	13
3.2	Impression des articles Correspondance-réponse d'affaires . . . . .	14
3.2.1	Polices . . . . .	14
3.2.1.1	Polices acceptables et longueurs maximales des adresses (normes canadiennes) . . . . .	14
3.2.2	Encres . . . . .	15
3.2.3	Repères de coupe . . . . .	15
3.2.4	Code à barres . . . . .	15
3.2.5	Type de papier . . . . .	15
3.2.5.1	Normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis . . . . .	15
3.2.6	Cachetage . . . . .	16
3.2.7	Force, souplesse et fermeté des articles de courrier . . . . .	16

<b>4</b>	<b>Distribution des articles Correspondance-réponse d'affaires</b> .....	<b>16</b>
4.1	Les différentes méthodes de distribution des articles Correspondance-réponse d'affaires .....	16
<b>5</b>	<b>Tarifs</b> .....	<b>16</b>
5.1	Frais de service annuels et tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires .....	16
<b>6</b>	<b>Modalités propres au service Correspondance-réponse d'affaires</b> .....	<b>17</b>
6.1	Modalités de paiement .....	17
6.2	Conditions générales .....	17

---

# CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES<sup>MC</sup> (RÉGIMES INTÉRIEUR ET INTERNATIONAL) – GUIDE DU CLIENT

## 1 APERÇU DU SERVICE

### 1.1 Objet du Guide du client – Correspondance-réponse d'affaires

Ce *Guide du client* renferme des renseignements détaillés visant à aider le client<sup>1</sup> à tirer le maximum du service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) de Postes Canada.

Il fait partie intégrante de la convention que le client a signée avec Postes Canada. En outre, il précise les circonstances et les autres modalités qui s'appliquent à ce service.

Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide du client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes, lesquels sont affichés sur le site Web de Postes Canada. Il doit tout particulièrement se reporter à l'adresse [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour obtenir les principaux documents de soutiens.

Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans la convention du service Correspondance-réponse d'affaires.

**REMARQUE :** Certains termes et expressions mentionnés dans ce document ont une signification spécifique. Veuillez consulter la [section 1 « Définitions »](#) des *Conditions générales* pour la définition des termes précis utilisés dans le présent document et dans la présente convention.

### 1.2 Qu'est-ce que le service Correspondance-réponse d'affaires?

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

Le service Correspondance-réponse d'affaires est offert sous forme d'enveloppe et de carte. Le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur est seulement offert pour les articles mécanisables (format standard) et les « Autres » articles [format surdimensionné (surd.)]. Le service Correspondance-réponse d'affaires du régime international est seulement offert pour les articles mécanisables (format standard).

Le client doit payer des frais de service annuels non remboursables et ensuite ne payer que pour les articles qui lui sont retournés (consultez la [section 5 « Tarifs »](#), pour obtenir de plus amples renseignements).

Voici quelques-unes des applications de ce service :

- la réception de paiements;
- la sollicitation de clients éventuels;
- les initiatives de service à la clientèle;
- la définition des besoins de la clientèle;
- la constitution de bases de données;
- la collecte de fonds;
- les élections;

---

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

- l'étude du marché;
- le développement du commerce de détail;
- les demandes de renseignements;
- le renouvellement d'abonnements à des revues;
- le retour d'articles admissibles.

Pour utiliser le service Correspondance-réponse d'affaires, le client doit détenir une convention de Correspondance-réponse d'affaires en vigueur et pouvoir accéder à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires grâce au Centre d'affaires en ligne de Postes Canada.

Pour vous inscrire à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires offert sans frais et pour l'utiliser, consultez le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

Consultez le site [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour une liste de documents connexes qui présentent en détail les exigences du service Correspondance-réponse d'affaires et pour une démonstration de l'Outil de conception de maquettes en ligne du service CRA.

### **1.2.1 AMÉLIORATIONS DU SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES**

Postes Canada entreprend présentement un programme national de renouvellement de l'infrastructure dans le cadre duquel elle procédera au remplacement de l'équipement de tri du courrier et des immeubles vieillissants ainsi que de la technologie désuète. Le remplacement de cet équipement a commencé à Winnipeg (Manitoba) en 2010, et on s'attend actuellement à ce qu'il soit complété d'ici le début de l'année 2013 à Victoria (Colombie-Britannique).

Les clients du service Correspondance-réponse d'affaires profiteront de ce nouvel équipement de traitement du courrier de maintes façons :

**Livraison plus rapide des articles Correspondance-réponse d'affaires :** Le traitement et la facturation automatisés des articles Correspondance-réponse d'affaires nous permettront de vous livrer votre courrier plus rapidement.

**Lancement des rapports en ligne :** Le bordereau d'expédition actuel sera remplacé par un rapport en ligne quotidien décrivant le nombre d'articles balayés et portés au compte d'un client dans un délai de 24 heures.

**« À venir » Adressage simplifié des articles Correspondance-réponse d'affaires :** Le lancement d'un nouveau code à barres C73 plus perfectionné nous aidera à éliminer l'adressage fictif; le recours à des cases postales s'en trouvera donc considérablement réduit.

**Visibilité accrue des articles Correspondance-réponse d'affaires :** Grâce au lancement du nouveau code à barres C73, nous pourrions transmettre à nos clients un nouveau rapport leur permettant de visualiser leurs articles Correspondance-réponse d'affaires d'arrivée en fonction de l'endroit où ils ont été déposés par les consommateurs dans le flot du courrier. Ce rapport permettra également aux clients d'évaluer le succès de la campagne par ville.

**Option de facturation hebdomadaire :** Les gros destinataires d'envois Correspondance-réponse d'affaires pourront recevoir leurs factures chaque semaine (à l'heure actuelle, la facturation a seulement lieu chaque mois). Pour y être admissibles, les clients doivent recevoir plus de 35 000 articles Correspondance-réponse d'affaires par année.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez l'adresse : [postescanada.ca/CRAchangements](http://postescanada.ca/CRAchangements).

## 1.3 Normes de livraison

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

Voici un aperçu général des normes de livraison Correspondance-réponse d'affaires :

À L'ÉCHELLE LOCALE	3 jours ouvrables
À L'ÉCHELLE PROVINCIALE	4 jours ouvrables
À L'ÉCHELLE NATIONALE	5 jours ouvrables et plus

Une fois que les articles sont déposés dans le flot du courrier de Postes Canada :

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

**2 :** Ces normes de livraison ne s'appliquent pas aux articles réexpédiés ou retournés.

**3 :** Les normes de livraison peuvent être modifiées sans préavis.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez « [Normes de livraison](#) » à la [section 2.7](#) « [Correspondance-réponse d'affaires<sup>MC</sup>](#) » au [Guide des postes de Canada](#).

## 1.4 Caractéristiques et options du service

### 1.4.1 CARACTÉRISTIQUES

Une caractéristique est comprise dans le service de base.

#### 1.4.1.1 Articles réexpédiés

Un article Correspondance-réponse d'affaires qui ne peut être livré à l'adresse indiquée parce que le destinataire a déménagé sera réexpédié sans frais supplémentaires si un *Avis de changement d'adresse* (ACA) est en vigueur. Le client doit fournir une copie de l'*Avis de changement d'adresse* (ACA) à son représentant de Postes Canada.

### 1.4.2 OPTIONS

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

#### 1.4.2.1 Enveloppes commerciales en plastique

Les clients doivent utiliser des **enveloppes commerciales en plastique étanches** conformes aux caractéristiques de fabrication de Postes Canada pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur pour le retour par les chasseurs d'ailerons de canard et de queues d'oies ou de tout autre objet « plat »\* exigeant un **réceptacle étanche**. Pour des renseignements sur l'expédition des échantillons liquides et secs, reportez-vous à « [L'ABC de l'expédition - Entreprise](#) » à la [section 3.2.2](#).

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

**REMARQUE :** Les échantillons physiques doivent être présentés au groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada afin d'assurer que les enveloppes commerciales en plastique et leur contenu sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la [section 3](#) « [Préparation des articles Correspondance-réponse d'affaires](#) ».

### 1.4.2.2 Étiquettes

Postes Canada a créé deux (2) étiquettes électroniques du service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) pouvant être utilisées par les clients pour les services Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international :

1. **Étiquette électronique CRA**

Les clients ont l'occasion d'utiliser un canal électronique (p. ex. site Web, courriel) pour inciter une réponse physique (p. ex. enveloppe CRA).

2. **Étiquette superposable CRA**

Permet aux clients de recycler les cartes et les enveloppes périmées du service Correspondance-réponse d'affaires de façon adéquate.

**REMARQUE :** Le code à barres à quatre types de traits figure sur les deux (2) étiquettes. Ce code à barres a été introduit en 2004 et est devenu obligatoire en juillet 2007.

Veuillez vous référer au site [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour de plus amples renseignements sur les étiquettes du service Correspondance-réponse d'affaires.

### 1.4.3 ARTICLES CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES NON DISTRIBUABLES

Un article Correspondance-réponse d'affaires ne sera pas livré au client et sera traité comme un article non distribuable dans les situations suivantes :

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

Les articles non distribuables seront jetés ou recyclés, à la discrétion de Postes Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section [Courrier non distribuable](#) du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidespostes](http://postescanada.ca/guidespostes).

## 2 CONTENU, PRÉSENTATION ET CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES

Pour être admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis qui caractérisent le service Correspondance-réponse d'affaires et doivent être conditionnés pour l'expédition, de manière à prévenir la perte ou l'endommagement des articles et à faciliter la vérification de chacun d'eux. Veuillez consulter la [section 5 « Critères d'admissibilité »](#), des *Conditions générales*.

Quant aux envois présentés comme des articles Correspondance-réponse d'affaires qui ne respectent pas les exigences liées au contenu, à la présentation et aux caractéristiques physiques du service Correspondance-réponse d'affaires, ainsi que les autres exigences énoncées dans la présente convention, des rajustements tarifaires ou des frais supplémentaires pourraient être imposés ou les envois pourraient ne pas être admissibles aux services et aux tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires. Veuillez consulter la [section 6 « Suppléments »](#), des *Conditions générales*. Visitez le site [postescanada.ca/crasuppléments](http://postescanada.ca/crasuppléments) pour obtenir de plus amples renseignements sur les suppléments.

## 2.1 Contenu

Lorsque le client prépare un article Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur faisant partie de la réponse du destinataire dont le contenu sera autre que du papier (p. ex. des cartouches d'encre, des films et autres), il doit présenter des échantillons physiques au groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada qui procédera à une mise à l'essai (voir la [section 3.1.1 « Confirmation de l'emplacement de la maquette et l'évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable »](#)).

Quant aux articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international, seuls des documents papier peuvent faire partie de la réponse du client.

### 2.1.1 PIÈCES JOINTES

#### 2.1.1.1 Film

Le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur peut être utilisée par les entreprises de traitement de films pour accepter des films, des négatifs et des photographies si l'enveloppe satisfait aux exigences et aux spécifications. Le tarif applicable à ces articles sera celui des « Autres » articles [surdimensionné (surd.)] Correspondance-réponse d'affaires et sera déterminé en fonction de la taille et du poids de l'enveloppe. L'article final incluant les pièces jointes (ou le contenu) doit mesurer 20 mm ou moins en épaisseur.

#### 2.1.1.2 Pièce de monnaie

S'il est prévu que la réponse du destinataire de l'article du service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur comprenne une pièce de monnaie, l'article du service Correspondance-réponse d'affaires, y compris la pièce de monnaie incluse par le destinataire, doit répondre aux exigences suivantes :

- la pièce de monnaie doit être fixée solidement (p. ex. à l'aide d'une goutte de colle) dans le coin supérieur gauche de l'encart devant être placé dans l'enveloppe;
- la pièce de monnaie doit être située à moins de 40 mm de la bordure supérieure et à moins de 60 mm de la bordure gauche.

### 2.1.2 OBJETS INADMISSIBLES

En général, les objets inadmissibles sont des articles :

- qui sont défendus par la loi (c.-à-d. qu'ils sont illégaux, obscènes ou frauduleux);
- qui ne peuvent être expédiés parce qu'ils ne respectent pas certaines caractéristiques physiques (voir la [section 2.3](#)) ou certaines exigences relatives aux marques (voir la [section 2.2.2](#));
- 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.

Tout article qui porte un timbre-poste altéré qui constitue une violation de l'article 52 de la [Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements](#), ou qui porte une mention ou une marque au mépris de l'article 58 de cette Loi est également considéré comme un objet inadmissible. Les matières dangereuses et les articles interdits par la loi ne sont pas admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires.

Il incombe au client de veiller à ce qu'un envoi ne contienne aucun objet inadmissible et à ce que tous les objets puissent être expédiés par la poste. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière de traiter les articles non conformes, reportez-vous aux [Conditions générales Correspondance-réponse d'affaires](#).

Consultez « [Objets inadmissibles](#) » du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes) pour obtenir de plus amples renseignements.

### **2.1.2.1 Sollicitations par la voie du 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 relatives à la préparation et à la présentation de ce type d'article. Pour connaître les exigences officielles relatives au *Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier*, reportez-vous à la *Loi sur la Société canadienne des postes* au site <http://lois.justice.gc.ca/fr/showtdm/cr/C.R.C.-ch.1295>.

## **2.2 Présentation**

Postes Canada fournit des maquettes pour les articles Correspondance-réponse d'affaires grâce à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires.

La maquette conçue à l'aide de l'outil en ligne contient tous les éléments essentiels (voir la [section 2.4 « Illustrations »](#)); elle est présentée sous la forme souhaitée et sa conception ainsi que ses spécifications sont conformes au type de service demandé.

Pour vous inscrire à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires offert sans frais et pour l'utiliser, consultez le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

Consultez le site [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour une liste de documents connexes qui présentent en détail les exigences du service Correspondance-réponse d'affaires et pour une démonstration de l'Outil de conception de maquettes en ligne du service CRA.

### **2.2.1 ADRESSAGE**

L'adresse et le Code postal<sup>MO</sup> utilisés pour le service Correspondance-réponse d'affaires devraient être conformes aux *Directives d'adressage*. Pour de plus amples renseignements sur l'adressage, consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes), sous Directives d'adressage.

Le client peut modifier la première ligne seulement (le titre, le logo) et, selon les dimensions de l'article, une deuxième ligne (le nom) peut également être personnalisée. Si le client apporte des modifications à la première (le titre, le logo) ou à la deuxième ligne (le nom), il ne peut changer des renseignements concernant l'adresse.

**REMARQUE :** Une (1) adresse du service Correspondance-réponse d'affaires est fournie par convention. Pour obtenir des adresses supplémentaires du service Correspondance-réponse d'affaires, veuillez communiquer avec un représentant de Postes Canada.

Les fenêtres d'adresse du service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur doivent être situées et recouvertes conformément aux exigences applicables énoncées dans les *Normes postales du courrier mécanisable* (Médiaposte avec adresse, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Poste-publications). Veuillez vous référer à l'adresse [postescanada.ca/normespostales](http://postescanada.ca/normespostales) pour plus d'information.

**REMARQUE 1 :** Les fenêtres d'adresse du service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur doivent être mises à l'essai et approuvées par le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada.

**2 :** Les fenêtres d'adresse ne peuvent être utilisées pour les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international.

## 2.2.2 MARQUES

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

Les clients qui possèdent un contrat à commandes doivent utiliser la vignette postale de Postes Canada sur les articles livrés par Postes Canada.

Tout usage qu'en fait le client doit être strictement conforme à l'autorisation reçue, et toute utilisation non autorisée constitue une infraction aux termes de la *Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements*, ainsi qu'une contrefaçon des marques de commerce et des marques officielles de Postes Canada.

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

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

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

**REMARQUE :** Les tierces parties ne sont en aucun cas autorisées à utiliser ou à reproduire le slogan « De partout... jusqu'à vous<sup>MC</sup> ». Ce slogan est la propriété de Postes Canada et est réservé à son usage exclusif. En aucun cas une tierce partie n'est autorisée à utiliser ce slogan ou à en créer un « dérivé ».

## 2.3 Caractéristiques physiques

Pour être admissible au service Correspondance-réponse d'affaires, chaque article doit satisfaire aux exigences quant aux dimensions et au poids pour ce genre de format (c.-à-d. enveloppe, envoi à découvert ou carte) et ce type de service (régime intérieur ou international).

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

### 2.3.1 CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTÉRIEUR

Tableau 1 : Dimensions et poids

CATÉGORIE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Articles mécanisables (standard) Enveloppes et envois à découvert	min.	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	1,3	3 g (0,11 oz)
	max.	245 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po)	5 mm (0,2 po)	2,6	50 g (1,76 oz)
Articles mécanisables (standard) Cartes	min.	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	1,3	s.o.
	max.	235 mm (9,2 po)	120 mm (4,7 po)	5 mm (0,2 po)	2,6	50 g (1,76 oz)
Autres articles [surdimensionnés (surd.)] Enveloppes et envois à découvert	min.	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	S.O.	10 g (0,4 oz)
	max.	380 mm (14,9 po)	270 mm (10,6 po)	20 mm (0,8 po)	S.O.	500 g (17,6 oz)

**REMARQUE 1 :** Les articles de plus de 500 g ne sont pas admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires. Ils sont traités comme des colis et sont assujettis au tarif applicable.

**2 :** Le format « Autres [surdimensionné (surd.)] » n'est pas offert pour les cartes.

**3 :** Tous les articles de la CRA incluant les enveloppes et envois à découvert de la catégorie « Autres articles [surdimensionnés (surd.)] » doivent être de forme rectangulaire.

**4 :** Un envoi à découvert est un article de papier imprimé, plié de telle manière qu'il peut être envoyé sans enveloppe.

### 2.3.2 CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTERNATIONAL

Tableau 2 : Dimensions et poids

CATÉGORIE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Articles mécanisables (standard) Enveloppes et envois à découvert	min.	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	1,4	3 g (0,11 oz)
	max.	245 mm (9,6 po)	156 mm (6,1 po)	5 mm (0,2 po)	2,6	50 g (1,76 oz)
Articles mécanisables (standard) Cartes	min.	140 mm (5,6 po)	90 mm (3,6 po)	0,18 mm (0,007 po)	1,4	s.o.
	max.	235 mm (9,2 po)	120 mm (4,7 po)	5 mm (0,2 po)	2,6	50 g (1,76 oz)

\* Le ratio des dimensions est le rapport longueur-largeur.

**REMARQUE :** Pour être considéré comme un article du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international, l'article doit être de forme rectangulaire.

Tous les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international dont le poids dépasse 50 g ou dont les dimensions dépassent les spécifications applicables pour ce service pourraient ne pas être retournés par les autres administrations postales comme article du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international, comme le stipule la *convention de l'Union postale universelle*. Lorsque des articles dont le poids dépasse 50 g seront retournés, ils seront considérés comme des envois Poste aux lettres – du régime international et seront assujettis au tarif des autres envois Poste aux lettres correspondant à la catégorie de poids en question.

## 2.4 Illustrations

Ces illustrations sont présentées comme aides visuelles pour aider le client à produire des articles Correspondance-réponse d'affaires qui répondent à toutes les caractéristiques et exigences pertinentes, tout en insistant sur les zones qui peuvent être personnalisées (c.-à-d. la zone réservée au client, la première ligne [le titre] et autres). Reportez-vous à la légende suivante pour obtenir une explication des divers éléments des graphiques qui suivent :

- ① ▲ **Vignette du service Correspondance-réponse d'affaires** – La vignette Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur est le « timbre-poste ». Elle contient le numéro du client et le code de tri du client. Prière de ne pas la modifier. La vignette Correspondance-réponse d'affaires du régime international est le « timbre-poste ». Elle contient le numéro du client et des barres dans le coin supérieur gauche et dans le coin inférieur droit. Prière de ne pas la modifier.
- ② ▲ **Chevrons** – Les chevrons figurant sous la vignette sont l'étiquette d'identification du service Correspondance-réponse d'affaires. Ces chevrons ne doivent être utilisés pour aucun autre service de Postes Canada. Prière de ne pas les modifier.
- ③ **Trois barres d'extraction** – Les trois barres verticales à la gauche de la vignette sur la carte ou l'enveloppe Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur donnent instruction au traitement mécanisé de Postes Canada de séparer les articles aux fins de manutention spéciale. Prière de ne pas les modifier.

**REMARQUE :** Ces barres d'extraction ne doivent pas être utilisées pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime international. Prière de ne pas les modifier.

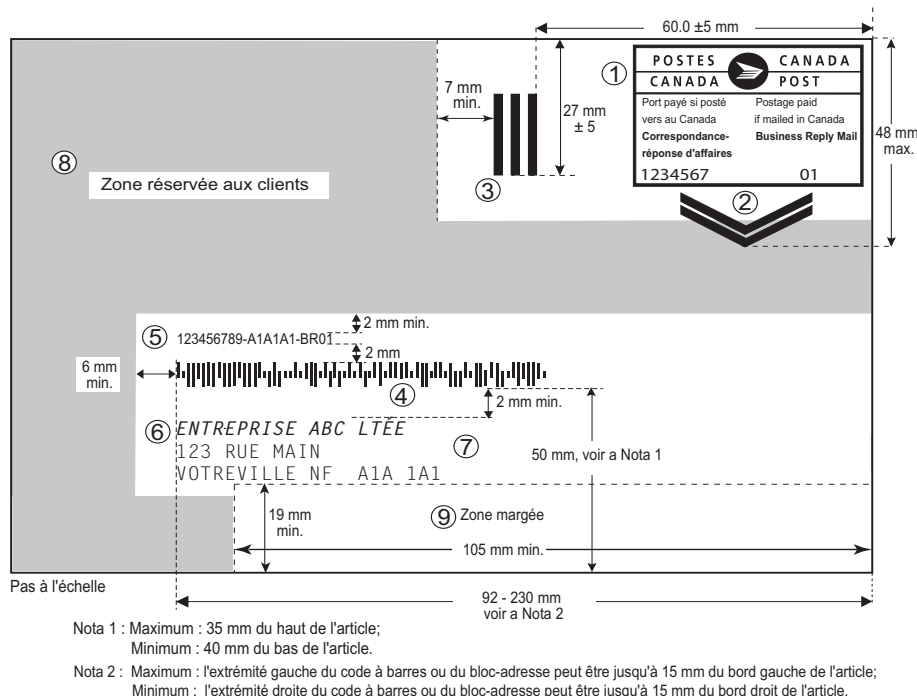
- ④ ▲ **Code à barres du service Correspondance-réponse d'affaires et ligne en langage lisible** – Le code à barres et la ligne en langage lisible juste au-dessus contiennent l'information nécessaire à l'identification du client. Ces éléments
- ⑤ ▲ **doivent être placés ensemble sur l'article Correspondance-réponse d'affaires.** Prière de ne pas les modifier.
- ⑥ ▲ **Adresse Correspondance-réponse d'affaires** – Cette zone est réservée au nom de l'entreprise du client et à l'adresse Correspondance-réponse d'affaires. Le client peut choisir de présenter le bloc-adresse dans les deux langues (côte à côte) ou non. Ne modifiez ni l'adresse ni le Code postal que Postes Canada fournit aux clients pour les envois du service Correspondance-réponse d'affaires. Le client peut modifier uniquement la première ligne (le titre) et, selon les dimensions de l'enveloppe ou de la carte, une deuxième ligne (le titre) peut également être personnalisée.

**REMARQUE :** Si le client apporte des modifications à la première ligne (le titre) ou à la deuxième ligne (le titre), il ne peut inclure des renseignements concernant l'adresse.

- ⑦ ▲ **Code postal des articles Correspondance-réponse d'affaires** – Le Code postal des articles Correspondance-réponse d'affaires peut être différent du Code postal habituel du client. **Ne modifiez pas le Code postal fourni aux clients pour les envois du service Correspondance-réponse d'affaires.** Le Code postal des clients qui ont une adresse rurale, que l'on reconnaît par le « 0 » (zéro) à la deuxième place du code, demeurera le même.
- ⑧ ▲ **Zone réservée au client** – La zone réservée au client est offerte au client pour lui permettre de personnaliser l'article en ajoutant son logo d'entreprise ou un message spécial. L'utilisation d'encres fluorescentes est interdite. Les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international doivent porter la mention « PAR AVION / BY AIRMAIL » dans le coin supérieur gauche.
- ⑨ ▲ **Zones margées** – Les zones suivantes **doivent** demeurer libres et ne contenir aucune impression, illustration ou couleur foncée :
  - Zone margée sur le recto de l'article: la zone de 19 mm de hauteur sur 105 mm de longueur mesurée à partir du rebord inférieur droit.
  - Zone du code à barres SVC sur le recto de l'article : la zone de 15 mm de hauteur sur 140 mm de longueur mesurée à partir du rebord inférieur gauche.
- ▲ **« RÉPONSE PAYÉE / REPLY PAID » et « CANADA »** – Cette mention est imprimée juste au-dessus de la ligne en langage lisible. Elle est requise selon les exigences internationales en matière d'envois. Prière de ne pas la modifier.

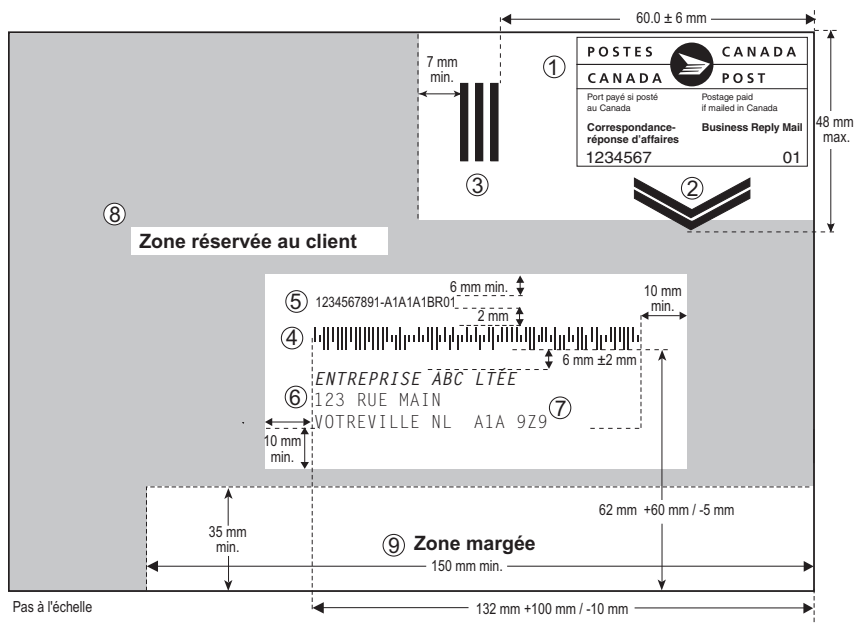
## 2.4.1 MAQUETTE POUR LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D’AFFAIRES DU RÉGIME INTÉRIEUR (RÉPONSES À L’INTÉRIEUR DU PAYS)

Figure 1 : Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur admissible au courrier mécanisable (standard)



Voir également la Figure 4.

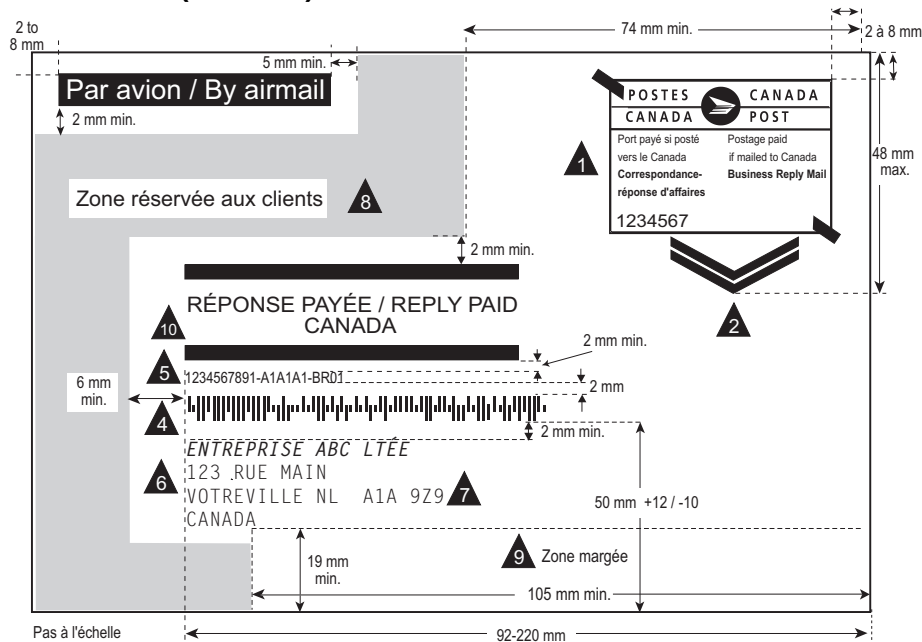
Figure 2 : Autres articles Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur [courrier surdimensionné (surd.)]



Voir également la Figure 4.

### 2.4.2 MAQUETTE POUR LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D’AFFAIRES DU RÉGIME INTERNATIONAL (RÉPONSES EN PROVENANCE DE L’ÉTRANGER)

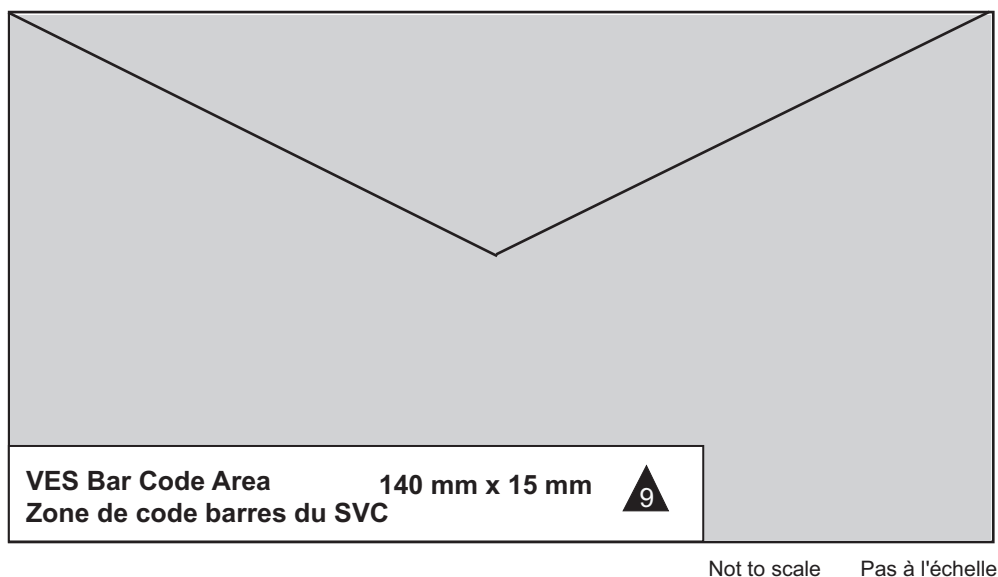
Figure 3 : Correspondance-réponse d'affaires du régime international admissible au courrier mécanisable (standard)



Voir également la Figure 4.

### 2.4.3 VERSO DES ARTICLES CRA MÉCANISABLES DES RÉGIMES INTÉRIEUR ET INTERNATIONAL

Figure 4 : Emplacement du code à barres SVC sur le verso des articles CRA mécanisables



Postes Canada imprimera un code à barres fluorescent au verso des articles de courrier mécanisables des régimes intérieur et international. La zone pour ce code à barres est d'une longueur de 140 mm et d'une hauteur de 15 mm, à partir du coin inférieur gauche. La zone où l'équipement automatisé de Postes Canada applique un code à barres fluorescent ne doit contenir aucune impression, illustration ou de couleur foncée.

## 3 PRÉPARATION DES ARTICLES CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

### 3.1 Préparation des articles Correspondance-réponse d'affaires

Si le client ou son représentant (p. ex. les services graphiques ou l'imprimeur) modifie toute partie de la maquette Correspondance-réponse d'affaires (la vignette, les barres d'extraction, le code à barres, l'adresse, la police, la mention « PAR AVION », ou autres) ou en modifie les caractéristiques physiques, rendant ainsi l'article non conforme aux spécifications, ou s'il place du contenu ou des graphiques (p. ex. des logos) à l'extérieur de la zone réservée au client, des frais supplémentaires applicables au courrier mécanisable (standard) et aux « Autres » articles [surdimensionnés (surd.)] Correspondance-réponse d'affaires pourraient alors s'appliquer, l'article pourrait ne pas être admissible au service Correspondance-réponse d'affaires ou la convention du client pourrait être annulée.

#### 3.1.1 CONFIRMATION DE L'EMPLACEMENT DE LA MAQUETTE ET L'ÉVALUATION DE L'ADMISSIBILITÉ AU COURRIER MÉCANISABLE

Avant l'impression des articles Correspondance-réponse d'affaires, Postes Canada offre deux (2) procédés visant à assurer que ces articles sont admissibles au tarif le plus avantageux applicable :

1. Le procédé de **confirmation de l'emplacement de la maquette** est la première étape que devrait entreprendre le client afin de veiller à ce que les éléments du service Correspondance-réponse d'affaires soient placés correctement sur les articles.
2. Le procédé de **l'évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable** constitue l'étape finale que devrait entreprendre le client afin de veiller à ce que les articles Correspondance-réponse d'affaires soient admissibles au courrier mécanisable.

##### 3.1.1.1 Confirmation de l'emplacement de la maquette

Postes Canada recommande au client de soumettre un échantillon électronique de sa maquette Correspondance-réponse d'affaires au Groupe de gestion des données sur la clientèle à l'adresse [cdmpublic@postescanada.ca](mailto:cdmpublic@postescanada.ca). L'échantillon électronique expédié doit être en format PDF, le rapport de format doit être de 1:1, et il doit être possible de le lire à l'aide de la version 5 d'Adobe<sup>MD</sup> Acrobat<sup>2</sup>, ou en tout autre format exigé par Postes Canada. Le client doit indiquer la taille de l'enveloppe ou de la carte, de même que les repères de coupe dans le fichier électronique.

La maquette sera examinée (à l'aide du gabarit des dimensions et tarification des envois) afin de déterminer si l'emplacement des éléments du service Correspondance-réponse d'affaires est adéquat. Les résultats seront communiqués au client. Si l'on constate des problèmes liés à l'emplacement, le client devra corriger la maquette puis présenter un nouvel échantillon électronique.

Le client est responsable de toute erreur ou omission.

##### 3.1.1.2 Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable

Afin d'éviter les suppléments et les retards, Postes Canada recommande au client de soumettre au moins 50 échantillons physiques des articles au groupe Essais et normes du courrier.

Les échantillons seront mis à l'essai et les résultats seront communiqués au client. Le résultat « RÉUSSITE » indique que les articles, tels qu'ils ont été présentés, sont admissibles au tarif applicable du service Correspondance-réponse d'affaires.

---

2. Adobe<sup>MD</sup> Acrobat est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated.

Le résultat « ÉCHEC » indique que les articles, tels qu'ils ont été présentés, ne sont pas mécanisable. En pareil cas, une liste des lacunes sera remise au client. Le client devra corriger les lacunes et soumettre de nouveau les articles pour que d'autres essais soient effectués. Sinon, il est possible que des frais supplémentaires soient exigés, que l'article ne soit pas admissible au service Correspondance-réponse d'affaires ou que la convention du client soit annulée.

Expédiez les échantillons à l'adresse suivante :

POSTES CANADA  
NORMES DU COURRIER ET ESSAIS  
INGÉNIERIE DU MATÉRIEL À L'ÉCHELLE NATIONALE  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0625  
OTTAWA ON K1A 0B1

### 3.1.2 GABARITS DES DIMENSIONS ET TARIFICATION DES ENVOIS

Les gabarits\* des dimensions et tarification des envois du régime [intérieur](#) et [international](#) peuvent être utilisés pour vérifier si la taille d'une enveloppe ou d'une carte est acceptable (longueur et largeur) pour le service Correspondance-réponse d'affaires.

Pour utiliser les gabarits, il suffit de suivre les étapes suivantes :

1. Alignez le coin inférieur droit du gabarit (le marqueur-cible imprimé) sur le coin inférieur droit de l'article (enveloppe ou carte). Le coin supérieur gauche de l'article doit entrer dans le périmètre du coin supérieur gauche de la section ombragée du gabarit du régime intérieur ou international. Lorsque vous utilisez le gabarit du service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur, le code à barres être placé n'importe où à l'intérieur des tolérances, comme illustré à la Figure 1 de la [section 2.4.1 « Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur \(réponses à l'intérieur du pays\) »](#), et du périmètre indiqué dans le gabarit. Le code à barres peut être placé jusqu'à 15 mm de la bordure gauche d'un article et jusqu'à 35 mm de la bordure supérieure.

Lorsque vous utilisez le gabarit du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international, le code à barres doit toucher ou entrer dans le périmètre de la section Code à barres, mais peut aussi être placé à l'intérieur des tolérances, comme illustré à la Figure 3 de la [section 2.4.2 « Maquette pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime international \(réponses en provenance de l'étranger\) »](#).

**REMARQUE :** Si un élément quelconque de la maquette touche la ligne de démarcation de la section pertinente, l'article est admissible.

2. Alignez le coin supérieur droit du gabarit (le marqueur-cible imprimé) avec le coin supérieur droit de l'article (enveloppe ou carte). Les barres d'extraction doivent se trouver à l'intérieur de la boîte désignée. En ce qui concerne les articles du régime international, placez la boîte réservée à la mention « RÉPONSE PAYÉE » sur la mention « RÉPONSE PAYÉE » imprimée sur l'article. La mention et les barres horizontales doivent se trouver à l'intérieur de la boîte réservée à cette mention.
3. Alignez le coin supérieur gauche du gabarit (le marqueur-cible imprimé) avec le coin gauche de l'article du régime international (enveloppe ou carte). La mention « PAR AVION » doit se trouver à l'intérieur de la boîte désignée.

Le client doit s'assurer que tous les éléments du service Correspondance-réponse d'affaires se trouvent aux endroits appropriés. Sinon, il est possible que des suppléments applicables soient exigés, que l'article ne soit pas admissible au service Correspondance-réponse d'affaires ou que la convention du client soit annulée.

\* Pour obtenir un exemplaire des gabarits des dimensions et tarification des envois Correspondance-réponse d'affaires du régime [intérieur](#) (pièce no CPO 31094) et du régime [international](#) (pièce n° CPO 34297), communiquez avec le Réseau du service aux entreprises, au 1.800.260.7678.

## 3.2 Impression des articles Correspondance-réponse d'affaires

L'Outil de conception de maquettes Correspondance-réponse d'affaires en ligne permet d'obtenir des maquettes dans des fichiers PSE (format contour vectoriel) et en format de document portable (PDF). La maquette est conçue de manière à être compatible avec les logiciels Adobe<sup>MD</sup> Creative Suite<sup>3</sup> et QuarkXpress<sup>MD4</sup>, version 4.1 ou version ultérieure.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation d'autres logiciels, communiquez avec le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada.

Utilisation de **QuarkXpress<sup>MD\*</sup>**, de **Adobe<sup>MD</sup> Indesign<sup>3</sup>** et de **Adobe<sup>MD</sup> Photoshop<sup>\*\*3</sup>** :

- la maquette Correspondance-réponse d'affaires devrait être imprimée à l'aide du fichier PSE. Le fichier PDF ne devrait être utilisé que pour vérifier la maquette;
- imprimez la maquette à une échelle de 100 %;
- imprimez les épreuves positives et négatives en choisissant la configuration de l'imprimante qui permet d'obtenir la meilleure qualité. Assurez-vous que les niveaux de poudre d'imprimante et d'encre sont suffisamment élevés avant d'imprimer les épreuves positives et négatives. Sinon, les traits des barres d'extraction, du code à barres et du bloc-adresse pourraient être illisibles;

\* Choisissez la pleine résolution d'affichage lorsque vous imprimez à partir de QuarkXpress (version pour ordinateur personnel) à l'aide d'une imprimante qui n'est pas dotée de PostScript.

\*\* Lorsque vous ouvrez le fichier PSE à l'aide du logiciel Photoshop, assurez-vous de choisir la configuration établissant la **résolution** à 600 points au pouce, le **mode** à niveaux de gris et la **position** à verticale et de cocher la case **Conserver les proportions**.

### 3.2.1 POLICES

L'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires offre au client l'option de créer la maquette en utilisant les polices suivantes :

- Courier New;
- Courier New Bold\*;
- Letter Gothic.

Dans la maquette, l'adresse du service Correspondance-réponse d'affaires est créée au moyen d'une police dont le pas de caractère est fixe. Le matériel de tri et du traitement mécanisé de Postes Canada fonctionne mieux lorsque ce genre de police est utilisé. Prière de ne pas modifier la police.

\* Il n'est pas recommandé d'utiliser la police Courier New Bold pour les articles mécanisables (standard) du service Correspondance-réponse d'affaires.

#### 3.2.1.1 Polices acceptables et longueurs maximales des adresses (normes canadiennes)

Tableau 3 : Polices acceptables et longueurs maximales des adresses (normes canadiennes)

POLICE	TAILLE DE LA POLICE	LONGUEUR MAXIMALE DE L'ADRESSE	
		ENVELOPPE N° 8	ENVELOPPE N° 8,5
Courier New	12	22 caractères	24 caractères
Courier New Bold	10	26 caractères	29 caractères
Letter Gothic	10	26 caractères	29 caractères

3. Adobe<sup>MD</sup> Creative Suite, Adobe<sup>MD</sup> Indesign et Adobe<sup>MD</sup> Photoshop sont des marques déposées de Adobe Systems Incorporated.

4. Quark Express<sup>MD</sup> est une marque déposée de © 2005 Quark, Inc. et Quark Media House Sàrl, Suisse.

### 3.2.2 ENCRE

La couleur la plus appropriée pour l'impression des maquettes Correspondance-réponse d'affaires est le noir. On ne peut pas utiliser d'encre fluorescentes sur les articles Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international.

Si vous avez des questions quant à l'utilisation d'une couleur d'encre autre que le noir, communiquez avec le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada.

### 3.2.3 REPÈRES DE COUPE

La maquette Correspondance-réponse d'affaires contient plusieurs repères de coupe. Les repères de coupe désignés par « SG », « IG », « SD » et « ID » représentent les coins de la maquette.

SG = supérieur gauche

IG = inférieur gauche

SD = supérieur droit

ID = inférieur droit

### 3.2.4 CODE À BARRES

La maquette Correspondance-réponse d'affaires contient un code à barres à quatre types de traits et une ligne en langage lisible située au-dessus du code à barres. Le code à barres devrait contenir 52 traits dont la largeur et l'espacement doivent être réguliers. Les traits du code à barres doivent être clairs (aucune image fantôme ni brouillée). Prière de ne pas modifier le code à barres.

### 3.2.5 TYPE DE PAPIER

Tous les articles Correspondance-réponse d'affaires doivent être conformes aux exigences en matière de type de papier énoncées dans les [Normes postales du courrier mécanisable](#) (Médiaposte avec adresse, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Poste-publications).

#### 3.2.5.1 Normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis

L'Outil de conception de maquettes en ligne Correspondance-réponse d'affaires produit des maquettes qui répondent aux exigences du *Directives d'adressage* et aux seuils des appareils de traitement automatisé du courrier de Postes Canada.

Les normes sont différentes d'un pays à l'autre. L'unité métrique est la mesure officielle. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement à titre de référence et pour des raisons pratiques.

**Tableau 4 : Normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis**

N° D'ENVELOPPE	CANADA (LARGEUR X LONGUEUR)	ÉTATS-UNIS (LARGEUR X LONGUEUR)
10	241 mm x 105 mm (9,5 x 4,1 po)	241 mm x 105 mm (9,5 x 4,1 po)
9	225 mm x 98 mm (8,9 x 3,9 po)	225 mm x 98 mm (8,9 x 3,9 po)
8	165 mm x 92 mm (6,5 x 3,6 po)	219 mm x 92 mm (6,5 x 3,6 po)
8,5	171 mm x 95 mm (7,7 x 3,7 po)	s.o.

### **3.2.6 CACHETAGE**

Tous les articles Correspondance-réponse d'affaires doivent être conformes aux exigences en matière de cachetage énoncées dans les *Normes postales du courrier mécanisable* (Médiaposte avec adresse, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Poste-publications). Voir [postescanada.ca/tools/pg/standards/PSMach-f.pdf](http://postescanada.ca/tools/pg/standards/PSMach-f.pdf) pour de plus amples renseignements.

### **3.2.7 FORCE, SOUPLESSE ET FERMETÉ DES ARTICLES DE COURRIER**

Tous les articles Correspondance-réponse d'affaires doivent être conformes aux exigences de force, de souplesse et de fermeté énoncées dans les *Normes postales du courrier mécanisable* (Médiaposte avec adresse, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Poste-publications).

## **4 DISTRIBUTION DES ARTICLES CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES**

### **4.1 Les différentes méthodes de distribution des articles Correspondance-réponse d'affaires**

Le client peut distribuer des articles Correspondance-réponse d'affaires en les laissant dans des présentoirs autonomes pour cartes ou par la poste en faisant appel aux services de Postes Canada. Ainsi, au Canada, le client peut envoyer ses articles Correspondance-réponse d'affaires en les jumelant à l'un des services suivants : la Poste-publications<sup>MC</sup>, la Médiaposte avec adresse<sup>MC</sup>, la Médiaposte sans adresse<sup>MC</sup>, la Promocarte<sup>MC</sup>, la Poste-lettres<sup>MC</sup>, *Priorité*<sup>MC</sup> et Xpresspost<sup>MC</sup>.

Les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international sont distribués par l'intermédiaire des services internationaux, soit : la Poste aux lettres – États-Unis et du régime international, la Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels et les Services de colis à destination des États-Unis et du régime international.

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

## **5 TARIFS**

### **5.1 Frais de service annuels et tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires**

Afin de se prévaloir de ces tarifs avantageux, le client doit satisfaire à toutes les exigences qui s'appliquent au service Correspondance-réponse d'affaires, y compris les exigences en matière de énoncées dans la présente convention.

Le client devra payer des frais de service annuels non remboursables et les taxes en vigueur à la signature du *Formulaire d'activation d'une convention* et au moment du renouvellement de sa convention, c'est-à-dire à la date d'anniversaire.

Le client du service Correspondance-réponse d'affaires doit acquitter les frais afférents aux articles retournés Correspondance-réponse d'affaires même si ces derniers sont incomplets, vides ou qu'aucun renseignement n'y est indiqué.

De plus, les articles qui ne sont pas conformes aux spécifications et aux exigences pertinentes du courrier mécanisable (standard) et des « Autres » articles [surdimensionnés (surd.)] Correspondance-réponse d'affaires seront assujettis à des frais supplémentaires.

Postes Canada fournira aux clients du service Correspondance-réponse d'affaires une facture qui résume les frais portés à leur compte. Les frais inscrits sur la facture représentent soit les frais annuels et/ou un sommaire des articles Correspondance-réponse d'affaires retournés au client.

Veuillez consulter la *Grille tarifaire Correspondance-réponse d'affaires* à l'adresse [postescanada.ca/cradocumentsdesoutien](http://postescanada.ca/cradocumentsdesoutien) pour connaître les tarifs en vigueur.

## **6 MODALITÉS PROPRES AU SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES**

### **6.1 Modalités de paiement**

Pour connaître les modalités générales de paiement, reportez-vous à la section [Paiement des dépôts](#).

### **6.2 Conditions générales**

Pour connaître les conditions générales, reportez-vous aux [Conditions générales](#) du service Correspondance-réponse d'affaires.

Supprimer:

Utilisateurs autorisés

#### **9.1**

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

#### **9.2**

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

#### **9.3**

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 trente (30) jours civils suivant la date du changement de relation.

#### **9.4**

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.

