

SERVICE DE CHANGEMENT D'ADRESSE (RÉEXPÉDITION)

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 6 février, 2012	Les tarifs pour le service de changement d'adresse permanent s'appliquent aux demandes pour les personnes décédées.	section 5.1
Le 21 octobre, 2011	Information supplémentaire pour le programme <i>déménageur</i> ^{MC} ajoutée aux sections « Pour les consommateurs » et « Pour les entreprises »	section 13.1 section 13.2
Le 6 septembre 2011	Modification à la période de réexpédition gratuite de 6 à 12 mois pour les changements initiés par une municipalité.	section 8
	Modifications aux coordonnées pour le Programme national sur les changements d'adresse (PNCA).	section 11

1	En quoi consiste le Service de changement d'adresse (Réexpédition)?	1
2	Tarifs	2
3	Options de paiement	2
3.1	Preuves de paiement	2
3.2	Modes de paiement	2
4	Aperçu des normes de livraison	3
5	Formulaire « Avis de changement d'adresse » (ACA)	3
5.1	Personne décédée	3
6	Caractéristiques du service	4
6.1	Expiration ou annulation	4
6.2	Destinations offertes	4
6.3	Restrictions	4
6.4	Droit de refus	5
6.5	Nous vous aidons à gérer votre courrier	5
6.6	Protection des renseignements personnels	5
7	Cartes Annonce de changement d'adresse	5
8	Cartes gratuites de changement d'adresse postale	5
9	Renseignements généraux	5
10	Adressage	6
11	Programme national sur les changements d'adresse (PNCA)^{MC}	6
12	Service aux écoles	6
13	Le programme <i>déménageur</i>^{MC}	7
13.1	Pour les consommateurs	7
13.2	Pour les entreprises	7

1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE DE CHANGEMENT D'ADRESSE (RÉEXPÉDITION)?

Il s'agit d'un service permettant au client (individu, famille, entreprise ou école) de faire réexpédier le courrier à une nouvelle adresse ou à une adresse temporaire. Le client doit remplir le formulaire *Avis de changement d'adresse* et payer les frais applicables. Les clients peuvent accéder à ce service à partir du site postescanada.ca/demenager ou au bureau de poste.

Un **changement d'adresse permanent** s'applique lorsqu'une personne ou une famille change de résidence, ou qu'une entreprise ou un organisme change de lieu d'affaires, sans aucune intention de retourner à l'ancienne adresse.

Un **changement d'adresse temporaire** s'applique lorsqu'un individu, une entreprise ou un organisme désire faire envoyer son courrier à une adresse à laquelle il ou elle habitera ou mènera ses activités temporairement. Habituellement, les Canadiens qui passent l'hiver à l'extérieur du pays ont recours à ce service.

Le **Service aux écoles** est disponible aux écoles afin d'assurer que leur courrier soit correctement traité pendant les diverses périodes de vacances prolongées. Le Service aux écoles permet aux écoles de combiner le service de réexpédition temporaire avec le service Retenue du courrier.

REMARQUE : Le terme « famille » est utilisé lorsque toutes les personnes déménagent à la même adresse. Il est possible d'inscrire jusqu'à quatre noms de famille sur le formulaire *Avis de changement d'adresse*. Le terme « particulier » est utilisé seulement lorsque certaines personnes demeurant à l'ancienne adresse déménagent à la nouvelle adresse. Le prénom et le nom de famille de chaque individu déménageant à la nouvelle adresse doit paraître sur le formulaire (pour un maximum de quatre noms individuels).

2 TARIFS

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs consultez [Tarifs de Postes Canada](#).

3 OPTIONS DE PAIEMENT

3.1 Preuves de paiement

Le Tableau 1 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent au Service de changement d'adresse (Réexpédition) uniquement si le service est acheté dans un bureau non informatisé.

Tableau 1 : Preuves de paiement pour le Service de changement d'adresse (Réexpédition)

CLIENT TITULAIRE D'UNE CONVENTION	CONSOMMATEUR
<ul style="list-style-type: none"> empreinte d'affranchissement 	<ul style="list-style-type: none"> timbre-poste

3.2 Modes de paiement

Le Tableau 2 énumère les modes de paiement qui s'appliquent au Service de changement d'adresse (Réexpédition), sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 2 : Modes de paiement pour le Service de changement d'adresse (Réexpédition)

CLIENT TITULAIRE D'UNE CONVENTION	CONSOMMATEUR
<ul style="list-style-type: none"> argent comptant carte de crédit (là où c'est possible) carte de débit (là où c'est possible) chèque d'entreprise mandat-poste 	<ul style="list-style-type: none"> argent comptant carte de crédit (là où c'est possible) carte de débit (là où c'est possible) chèque certifié mandat-poste

REMARQUE : Un changement d'adresse effectué en ligne doit être payé par carte de crédit.

4 APERÇU DES NORMES DE LIVRAISON

Les normes de livraison sont une estimation du temps qui pourrait être nécessaire pour livrer le courrier. Ces normes de livraison ne sont pas garanties.

La norme de livraison équivaut à la norme de livraison du service utilisé, plus un jour, et un autre ajouté à la norme de livraison de l'ancienne adresse à la nouvelle adresse.

5 FORMULAIRE « AVIS DE CHANGEMENT D'ADRESSE » (ACA)

Afin de bénéficier du Service de changement d'adresse (Réexpédition), un client qui déménage de façon permanente ou temporaire doit remplir le formulaire *Avis de changement d'adresse* disponible dans les bureaux de poste et payer le droit approprié. Il doit également présenter une pièce d'identité courante, valide, originale et personnelle émise par le gouvernement. Le client recevra une confirmation de sa demande par courrier à son ancienne adresse.

Le client peut aussi acheter le Service de changement d'adresse (Réexpédition) (à l'exception du Service aux écoles) en ligne à l'adresse postescanada.ca/demenager.ca et recevra une confirmation de sa demande par courriel. Dans certains cas, la demande de réexpédition ne peut pas se faire en ligne. Par exemple :

- si la demande de réexpédition est faite au nom d'une personne décédée;
- si la demande est faite par un tuteur ou un administrateur;
- s'il existe une controverse quant à la réception du courrier;
- si la demande est faite par une école ou une installation militaire.

Le présent formulaire s'applique au maximum à quatre (4) personnes, à quatre (4) familles ou à deux (2) entreprises (ou une combinaison de deux (2) noms de famille et de deux (2) entreprises) qui utilisent la même adresse. Cependant, lorsqu'une personne ou une famille utilise le même formulaire qu'une entreprise, Postes Canada applique le tarif commercial.

5.1 Personne décédée

Lorsqu'un exécuteur testamentaire, un administrateur ou un proche parent désigné demande un changement d'adresse du courrier à la succession d'une personne décédée, le service de changement d'adresse permanent doit être acheté.

Les documents légaux suivants sont nécessaires :

- un certificat de décès émis par le Bureau de l'état civil pertinent (par exemple, un certificat du médecin légiste, certificat du directeur de funérailles, certificat d'incinération, *Déclaration statutaire* de Postes Canada [comme preuve d'autorisation] ou certificat d'une autorité comparable [dans le cas d'un décès à l'extérieur du pays]); ET
- une preuve de sa nomination en tant que représentant légal ou une couverture acceptable en présentant l'un des documents suivants :
 - lettres d'homologation; OU
 - lettres d'administration (avec ou sans testament joint); OU
 - certificat de nomination du liquidateur de succession ou déclaration certifiée du liquidateur (appelé « État certifié des droits du Liquidateur » dans la province de Québec); OU

- *Déclaration statutaire* de Postes Canada; ET
- une pièce d’identité acceptable sur laquelle figure une photo et l’adresse courante.

REMARQUE : Si la personne décédée avait une entreprise située à la même adresse, alors le tarif commercial pour le service de changement d’adresse permanent est applicable.

6 CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le service permanent est offert pour une période de six mois ou de douze mois, tant pour les individus que pour les entreprises. Le service peut être renouvelé autant de fois que désiré.

Le client du service temporaire résidentiel doit payer pour une période minimale de trois mois. Le client du service temporaire commercial doit payer pour une période minimale de un mois. Cependant, la période de réexpédition du courrier peut être plus courte.

Un renouvellement du service est possible, à condition que le client en fasse la demande trois (3) jours avant la date d’expiration. Le client peut renouveler le service autant de fois qu’il le désire. Le droit à payer sera celui en vigueur au moment de l’achat.

Si le service demandé à l’origine était d’une durée inférieure à trois (3) mois, le droit à payer pour tout renouvellement ne sera calculé que sur la période excédant trois mois, s’il y a lieu.

6.1 Expiration ou annulation

À l’expiration du Service de changement d’adresse permanent (Réexpédition), le courrier adressé à l’ancienne adresse sera livré selon l’adresse indiquée. À l’expiration du Service de changement d’adresse temporaire (Réexpédition), la livraison du courrier reprendra à l’adresse originale.

Le client peut modifier ce service en présentant son reçu à n’importe quel bureau de poste. Le client devra acquitter le droit en vigueur pour toute demande de réexpédition du courrier à une adresse différente de celle figurant sur la demande originale.

Le client peut annuler ce service en tout temps en présentant son reçu à n’importe quel bureau de poste. Cependant, aucun remboursement ne sera accordé une fois le service commencé.

6.2 Destinations offertes

Le courrier peut être réexpédié, de façon permanente ou temporaire, de n’importe quelle adresse canadienne à n’importe quelle autre adresse au Canada, aux États-Unis et à la plupart des autres destinations internationales (à l’exception des articles passibles de droits de douane).

6.3 Restrictions

Les demandes de changement d’adresse ne peuvent pas être acceptées de la part d’un client qui reçoit son courrier d’une des façons suivantes :

- par l’entremise d’une institution telle qu’une entreprise, un hôtel, un motel, une pension, un foyer de soins infirmiers, un hôpital, une école ou une autre institution du genre;
- par l’entremise d’une adresse postale partagée, p. ex., lorsque plusieurs entreprises ont une même adresse postale.

Dans les cas de dissolution de partenariats, de séparations, etc., s’il y a dispute quant à l’individu ou la partie qui recevra le courrier, une entente écrite dûment signée par les parties en cause sera exigée.

Les colis (p. ex. *Priorité*^{MC} Demain matin, Xpresspost^{MC}, Colis accélérés^{MC}, Colis standard^{MC}, Xpresspost certifié^{MC} et Livres de bibliothèque^{MC}) seront réexpédiés à l'intérieur du Canada seulement, dans la mesure du possible. Le client en attente de colis devrait informer l'expéditeur de sa nouvelle adresse.

6.4 Droit de refus

Postes Canada et ses mandataires (y compris, sans pour autant s'y limiter, les concessionnaires autorisés) ne peuvent être tenus responsables de tout dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif découlant de l'entente entre le client et Postes Canada ou relié d'une façon ou d'une autre à cette entente peu importe si les dommages sont basés sur le contrat ou un acte dommageable.

6.5 Nous vous aidons à gérer votre courrier

Avec le consentement du client, Postes Canada partagera son changement d'adresse avec des organisations auxquelles Postes Canada accorde une autorisation dans l'unique but de leur permettre d'actualiser leurs dossiers de clients actuels.

Si le client ne veut pas que Postes Canada transmette sa nouvelle adresse à ces organismes, il doit cocher la case **Je ne désire pas ce service** qui paraît sur le formulaire *Avis de changement d'adresse*.

6.6 Protection des renseignements personnels

L'utilisation des renseignements sur la clientèle recueillis par Postes Canada est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

7 CARTES ANNONCE DE CHANGEMENT D'ADRESSE

Les clients peuvent obtenir des cartes « *Annonce de changement d'adresse* » aux bureaux de poste pour informer leurs correspondants de leur nouvelle adresse permanente ou temporaire. Ces cartes sont gratuites, mais elles doivent être affranchies au tarif du service Poste-lettres lorsqu'elles sont envoyées à une adresse au Canada. Pour la livraison à l'extérieur du Canada, le tarif du service Poste-lettres s'applique.

8 CARTES GRATUITES DE CHANGEMENT D'ADRESSE POSTALE

Postes Canada fournira gratuitement, en quantité limitée, des cartes pré-affranchies lorsque l'adresse du client est modifiée par la municipalité ou Postes Canada. Les clients touchés peuvent se procurer des *cartes gratuites de changement d'adresse postale* pré-affranchies à leur bureau de poste.

Pour les changements initiés par la municipalité (c.-à-d. changement de nom de rue, changement du numéro municipal), et pour les changements initiés par Postes Canada (c.-à-d. conversion d'un adressage de route rurale à un adressage municipal), Postes Canada offrira 12 mois de réexpédition gratuite.

9 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Les demandes de renseignements sur le Service de changement d'adresse (Réexpédition) doivent être adressées au Service à la clientèle au www.postescanada.ca/contacteznous ou par téléphone au 1.800.267.1177.

10 ADRESSAGE

L'*Avis de changement d'adresse* devrait comprendre des adresses complètes et lisibles, ainsi que le Code postal exact. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.

11 PROGRAMME NATIONAL SUR LES CHANGEMENTS D'ADRESSE (PNCA)^{MC}

Le Programme national sur les changements d'adresse (PNCA) offre aux entreprises de toutes tailles les renseignements les plus précis et les plus à jour sur les changements d'adresse au Canada. Chaque année, Postes Canada saisit électroniquement les renseignements concernant les clients qui ont rempli un *Avis de changement d'adresse*. Ces renseignements sont mis à la disposition des entreprises titulaires d'une licence du Programme national sur les changements d'adresse. Postes Canada ne transmettra aucun renseignement concernant les clients qui ont refusé que la Société transmette leur nouvelle adresse à des organismes avec qui ils sont déjà en contact.

La base de données du PNCA est disponible par l'entremise de fournisseur de services postaux qui offrent la mise à jour des listes d'adresses à leurs clients moyennant des frais de service. Les clients peuvent aussi avoir accès à cette base de données en devenant titulaire d'une licence du PNCA.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme national sur les changements d'adresse ou pour devenir titulaire d'une licence du PNCA, le client peut communiquer avec Gestion et ciblage des données au numéro 1.877.281.4137.

Les clients peuvent aussi visiter la page Web de la Gestion des adresses à : postescanada.ca/cpo/mc/business/productsservices/atoz/ncoa.jsf pour de plus amples renseignements.

12 SERVICE AUX ÉCOLES

Grâce au Service aux écoles, les écoles peuvent acheter le service temporaire de réexpédition ou le service Retenue du courrier ou combiner le service temporaire de réexpédition et le service Retenue du courrier pendant les périodes où elles sont fermées, pour une durée d'un an à la fois. Le droit annuel dépend du ou des service(s) sélectionné(s) et s'applique pour une période d'un an à partir de la date de mise en œuvre demandée du service initial, et couvre jusqu'à six (6) périodes distinctes. L'école ou la commission scolaire doit remplir et présenter le nouveau formulaire *Service aux écoles – Services temporaires de réexpédition et de retenue du courrier* à son bureau de poste local. Ce formulaire contiendra les dates auxquelles l'école est ouverte et fermée, et précisera si le courrier doit être retenu ou réexpédié à une autre adresse pour chacune des périodes. Une identification appropriée et une preuve d'autorisation sont nécessaires pour agir au nom de l'école.

REMARQUE 1 : Le Service aux écoles peut être modifié ou annulé sur présentation de la copie du reçu à tout bureau de poste.

2 : Certaines conditions et exceptions s'appliquent.

13 LE PROGRAMME DÉMÉNAGEUR^{MC}

13.1 Pour les consommateurs

Dans le cadre du Service de changement d'adresse (Réexpédition), les consommateurs recevront la publication complémentaire *déménageur* : *Guide pratique – Ma nouvelle maison*. Cette publication fournit des conseils utiles sur la décoration et la rénovation et comprend à l'occasion des offres spéciales. Tous les foyers qui déménagent reçoivent cette publication environ deux (2) à trois (3) semaines après leur déménagement. En plus, les consommateurs qui conservent leur option d'adhésion au programme *déménageur* recevront également par courrier des articles de publipostages comarqués avec des offres spéciales et cela tout au long des 18 premiers mois de leur déménagement. Visitez le site postescanada.ca/demenager pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme *déménageur*.

13.2 Pour les entreprises

Le programme *déménageur* offre aux entreprises la possibilité de joindre les ménages canadiens qui déménagent grâce au service de réexpédition du courrier de Postes Canada. Ces entreprises peuvent faire la promotion de leurs produits et services sur le site Web *déménageur*. Le programme *déménageur* leur offre également des solutions de publicité imprimées grâce à la publication *déménageur* : *Guide pratique – Ma nouvelle maison*. Les deux versions linguistiques de cette publication permettent à ces entreprises d'avoir le choix de communiquer leur message en français ou en anglais aux ménages qui déménagent. Le magazine *déménageur* est une publication qui tombe très bien à point avec son contenu pertinent selon les saisons. Ce magazine est publié trois (3) fois par année et expédié chaque semaine, pour une distribution annuel à environ 1 million de foyers qui déménagent.. Un foyer qui déménage ne recevra qu'un numéro du magazine, environ deux (2) à trois (3) semaines après le déménagement. Les entreprises peuvent aussi rejoindre et cibler des foyers qui déménagent grâce à l'option de distribution des excarts sur le plan national ou régional. Pour ce faire, ces entreprises fournissent à Postes Canada leurs excarts (« brochures ») pouvant être insérés dans l'exemplaire du magazine placé sous enveloppe transparente. Dans les 18 premiers mois d'un déménagement, les entreprises peuvent aussi choisir *déménageur* Direct pour rétablir le contact de façon individuelle avec les destinataires du programme *déménageur* en utilisant un article de publipostage comarqué. Disponible seulement aux annonceurs qui participent à une autre offre du programme *déménageur*, ces entreprises peuvent cibler les foyers qui déménagent au niveau du Code postal avec des critères supplémentaires y compris les données de ciblage géographiques, démographiques et psychographiques et la récence du déménagement. Visitez le site postescanada.ca/demenager pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme *déménageur*.