

Affiché le 16 janvier 2012

En vigueur le 16 janvier 2012

APERÇU

Postes Canada consulte régulièrement les expéditeurs afin de bien comprendre leurs besoins et de veiller à ce qu'ils comprennent les exigences de la Société. La plupart des expéditeurs respectent systématiquement les exigences en matière de dépôt et il arrive rarement qu'ils doivent modifier leurs envois pour les rendre conformes aux spécifications ou que leur *Commande (Déclaration de dépôt)* fasse l'objet de rajustements ou d'une reclassification vers d'autres services plus coûteux. Nous comprenons que des anomalies relatives au courrier ont parfois lieu dans le cadre des cycles de production normaux et qu'il est important de donner une rétroaction à l'expéditeur afin de prévenir d'éventuelles anomalies.

Postes Canada a élaboré un cadre de travail à partir des rétroactions de ses clients dans le but d'établir des suppléments relatifs aux anomalies équitables et qui seront appliqués uniformément aux services de marketing direct et du courrier transactionnel.

REMARQUE : Ce document traite de l'application des suppléments et des rajustements dans le cas d'anomalies relatives au courrier.

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 ;
- utilisation d'une *Commande (Déclaration de dépôt)* manuelle (frais de traitement de 5 \$) ;
- 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 et à la lisibilité à la machine.

* Cette liste n'est pas exhaustive.

Exigences en matière d'exactitude des adresses

Si le logiciel de validation des adresses ou de correction et de validation des adresses du client produit un Énoncé d'exactitude des adresses (EEA) de moins de 95 %, un rajustement tarifaire sera appliqué à l'envoi lors du dépôt de la *Commande (Déclaration de dépôt)*.

Les rajustements tarifaires seront calculés comme suit :

Tableau 1 : Service et rajustements tarifaires

SERVICE	RAJUSTEMENT TARIFAIRE
Médiaposte avec adresse et Poste-publications	Volume de courrier x (95 % moins % d'exactitude des adresses réelle du client) x 0,05 \$ = Ajustement total
Poste-lettres à tarifs préférentiels	Volume de courrier x (95 % moins % d'exactitude des adresses réelle du client) x Maximum* 0,05 \$ = Ajustement total

* Le taux de rajustement lorsqu'ajouté au tarif préférentiel ne peut pas dépasser le plein tarif du service Poste-lettres.

NOTE: L'omission du pourcentage d'exactitude des adresses et de la date d'expiration de son EEA sur sa *Commande (Déclaration de dépôt)* résultera en un rajustement tarifaire du coût de l'envoi selon le taux national moyen d'exactitude des adresses qui est de 56%.

Exigences relatives au courrier mécanisable

Les tableaux ci-dessous indiquent les taux de lisibilité à la machine requis et les rajustements de tarifs applicables pour les services suivants :

Tableau 2 : Poste-lettres à tarifs préférentiels - Courrier mécanisable (CM)

TAUX DE LISIBILITÉ RÉEL (DÉTERMINÉ PAR NOTRE ÉQUIPEMENT AUTOMATISÉ)	RAJUSTEMENT TARIFAIRE
Supérieur à 95 % pour les articles standard et supérieur à 85 % pour les articles surdimensionnés (surd.)	Aucun rajustement à faire
Supérieur à 80 %, mais inférieur à 95 % pour les articles standard	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la différence (95 % moins le taux de lisibilité réel).*
Supérieur à 70 %, mais inférieur à 85 % pour les articles surdimensionnés (surd.)	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la différence (85 % moins le taux de lisibilité réel).
Inférieur à 80 % pour les articles standard et inférieur à 70 % pour les articles surdimensionnés (surd.)	Le plein tarif pour l'échelon de poids pertinent sera appliqué à la totalité de l'envoi.

* Exemple : 1 000 articles de courrier standard au taux de lisibilité réel de 81 % = (95-81) % X 1 000 articles X tarif du service Poste-lettres = 14 % X 1 000 articles X tarif du service Poste-lettres = 140 articles X tarif du service Poste-lettres.

Tableau 3 : Médiaposte avec adresse - Courrier mécanisable (CM) et tri préliminaire courrier mécanisable (TPM) et Poste-publications - Courrier mécanisable (CM)

TAUX DE LISIBILITÉ RÉEL (DÉTERMINÉ PAR NOTRE ÉQUIPEMENT AUTOMATISÉ)	RAJUSTEMENT TARIFAIRE
Supérieur à 95 % pour les articles courts et longs (CL) et supérieur à 85 % pour les articles surdimensionnés (surd.)	Aucun rajustement tarifaire
Inférieur à 95 % pour les articles courts et longs (CL) et inférieur à 85 % pour les articles surdimensionnés (surd.)	Un rajustement tarifaire de 10 ¢ par article sera appliqué à la différence (exprimée en pourcentage) entre le taux de lisibilité cible et le taux de lisibilité réel.*

* Exemple : 1 000 articles surdimensionnés (surd.) au taux de lisibilité réel de 60 % = (85-60) % X 1 000 articles X 10 ¢/article = 25 \$.

REMARQUE : Pour réduire le risque d'un ajustement de tarif, il est recommandé d'utiliser le service d'évaluation gratuite de Postes Canada pour tester la machinabilité/lisibilité de vos articles. Pour plus d'information, voir la section « Exigences relatives à la lisibilité par machine et évaluation d'échantillons de courrier » du Guide du client à l'adresse postescanada.ca/guidesduclient.

SUPPLÉMENTS

Il est important de toujours bien préparer les envois afin que tous obtiennent un niveau de service optimal. Cela évite le traitement supplémentaire et permet ainsi de garder les tarifs des services postaux le plus bas possible. Il est également important de comprendre pourquoi un envoi n'est pas conforme.

Conformément aux Conditions générales (à la section 5.3), les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

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

La nouvelle structure des suppléments s'appliquera aux services suivants :

- Médiaposte avec adresse^{MC} (y compris le service Médiaposte avec adresse extradimensionnelle)
- Correspondance-réponse d'affaires^{MC} et Correspondance-réponse d'affaires du régime international
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC}
- Poste-publications^{MC}

Si les envois confiés à Postes Canada ne sont pas conformes et qu'on doit y appliquer un supplément, ce supplément sera de 5 ¢ ou 10 ¢ par article selon l'anomalie. Dans le cas d'un envoi à plusieurs anomalies, le supplément le plus élevé sera appliqué.

Une facture comprenant les rajustements et les suppléments applicables et sur laquelle figure une description de la non-conformité sera envoyée au client. Lorsque plus d'une non-conformité est signalée, il est alors possible d'inscrire jusqu'à quatre anomalies additionnelles sur la facture afin d'aider le client à corriger les anomalies et ainsi réduire les risques d'application de suppléments futurs. Nous continuerons de communiquer avec les clients lorsque les anomalies relevées relatives au courrier entraînent des coûts supérieurs à 100 \$.

Les suppléments sont appliqués à chaque catégorie de services non conforme en fonction du volume « réel » par opposition au volume « déclaré » indiqué sur la *Commande (Déclaration de dépôt)*. Ces suppléments seront facturés au compte « payé par » conformément à la *Commande (Déclaration de dépôt)* originale.

Tous les détails sont disponibles au postescanada.ca/preparationcourrier dans le *Guide de préparation et de tri préliminaire du courrier* approprié.

Description / structure des suppléments

En raison de l'espace limité sur la facture, les détails des suppléments sont abrégés. Les tableaux suivants indiquent :

- le montant du supplément;
- la description abrégée de l'anomalie (telle qu'elle apparaîtra sur la facture) renvoyant à de plus amples renseignements en ligne;
- les détails de la description pour faciliter la consultation.

Tableau 4 : Supplément de non-conformité de 5 ¢ par articles

DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Articles de courrier mal redressés	Tout le courrier du conteneur n'est pas redressé dans la même direction
CMD non visible	Le code de mode de livraison n'est pas visible
Cerclage non conforme	Le cerclage utilisé pour protéger les liasses n'est pas conforme
Code de vérification non conf.	Le code de vérification ne respecte pas les normes de formatage et d'emplacement ou est désuet
Conteneur non conf.	Conteneur approprié non-utilisé ou pas proprement scellé, sécurisé ou enveloppé
Détails ID manquants/égarés	Les renseignements d'identification détaillés du service Poste-publications (n° de convention et adresse de retour) sont manquants ou mal placés
Données ID manquantes/égarées	Les renseignements d'identification de base sont incomplets ou mal placés sur l'article Poste-publications
Épaisseur des liasses non conf.	L'épaisseur des liasses ne respecte pas les spécifications
Emballage plastique non conf.	L'emballage excède le contenu par plus que ce qui est permis selon les spécifications
Étiquettes de conteneur manquantes	Les étiquettes de conteneur sont introuvables sur un ou plusieurs conteneurs
Étiquettes des liasses non conf.	Les liasses sont mal étiquetées
Étiquette manquant le code à barres	Étiquettes de conteneur pour Médiaposte avec adresse et Poste-publications manque un code à barres
Format adresse/format non conf.	Les éléments ou le format de l'adresse de livraison ne satisfont pas aux exigences relatives à l'adressage
ID sur liasses sans adresse	Les renseignements d'identification de base sont introuvables sur les liasses des copies sans adresse du service Poste-publications
Min. articles/liasse non resp.	Le nombre minimum d'articles par liasse ne satisfait pas aux exigences
Pièces jointes non conf.	Les pièces jointes ou les encarts du service Poste-publications ne respectent pas les spécifications
Poids du conteneur non conf.	Le poids du conteneur dépasse le poids autorisé
Plan de dépôt manquant	Le programme d'importation des plans de dépôt pour les services Médiaposte avec adresse ou Poste-publications n'est pas utilisé
Remp. du conteneur non conf.	Le conteneur n'est pas rempli selon les spécifications
Séparation liasses non conf.	La méthode utilisée pour séparer les liasses ne respecte pas les spécifications

REMARQUE : La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client.

Tableau 5 : Supplément de non-conformité de 10 ¢ par article

DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Absorption encre par papier	Le papier de l'enveloppe ne respecte pas les spécifications et n'absorbe pas l'encre
Adresse glisse hors fenêtre	Le contenu a glissé dans la fenêtre de l'enveloppe rendant impossible la lecture de l'adresse
Art collés les uns aux autres	Les articles se collent entre eux
Art partiellement cachetés	Les articles sont mal cachetés ou seulement partiellement cachetés
Contenu bouge dans l'enveloppe	Le contenu a glissé dans l'enveloppe
Données err. sur éti. conteneur	Les étiquettes de conteneur utilisées ne correspondent pas au contenu du conteneur
Empilage rangée irrég. non conf.	L'empilage en rangées irrégulières ne respecte pas les spécifications
Espace vide autour bloc-adresse	L'espace vide autour du bloc-adresse n'a pas été respecté
Étiquettes-ad. mal apposées	Les étiquettes utilisées pour les adresses ne sont pas bien apposées sur l'envoi
Fenêtre non conf. sur enveloppe	La fenêtre de l'enveloppe ne respecte pas les spécifications
Flexibilité non conf.	Les articles ne respectent pas les spécifications de flexibilité
Forme du produit non conf.	La forme de l'article ne respecte pas les spécifications
Mise en séquence cour non conf.	La mise en séquence du courrier ne respecte pas les spécifications
Mise en séquence liasses non conf.	Les liasses ne sont pas placées dans la bonne séquence dans le conteneur
Modèle d'adresse non conf.	L'adresse n'apparaît pas dans la zone d'adresse tel qu'indiqué sur le gabarit du courrier mécanisable
Prob. : Exp. liasse à adresse	La note « Expédier la liasse à cette adresse » du service Poste-publications est manquante sur les liasses des copies sans adresse
Prob. taille/emballage pal.	Problème de taille ou d'emballage de la palette
Résistance en flex non conf.	La résistance en flexion de l'article ne respecte pas les spécifications
Scell de l'emballage non conf.	La ligne de scellement de l'emballage bloque l'adresse
Sép du courrier non conf.	La séparation du courrier ne respecte pas les spécifications
Zone libre (19 mm) non conf.	La zone libre de 19 mm au bas de l'enveloppe n'a pas été respectée

REMARQUE : La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client.