

QUESTIONS et RÉPONSES

WEB ET OUTILS

Q : Puis-je préparer et soumettre des commandes (Déclaration de dépôt électronique) au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de la SCP durant un arrêt de travail? Les frais me seront-ils imputés immédiatement?

R : Les OEE (sauf l'application Cibleur précis) seront accessibles pour préparer et soumettre des commandes. Cependant, le processus de facturation sera entamé seulement lorsque les envois et les commandes seront déposés et balayés à une installation de la SCP.

Q : Pourquoi ne peut-on pas utiliser l'application Cibleur précis durant un arrêt de travail?

R : Étant donné le grand nombre de petites entreprises qui utilisent cet outil au Canada, nous voulons nous assurer que les clients n'investissent pas dans des envois qui ne pourront pas être livrés.

Q : Puis-je quand même payer par carte de crédit? Les frais seront-ils imputés immédiatement?

R : Vous pouvez continuer d'utiliser une carte de crédit comme mode de paiement. Cependant, les frais seront portés au compte de crédit seulement lorsque les activités auront repris leur cours normal. Par contre, selon la politique de la société émettrice de carte de crédit, les fonds correspondant à la commande pourraient être retenus pour un certain temps. Les clients doivent communiquer avec leur fournisseur de carte de crédit pour obtenir des précisions.

Q : Postes Canada diffusera-t-elle les données du progiciel de tri préliminaire durant un arrêt de travail (p. ex. les codes de mode de livraison)?

R : Oui, les mises à jour des données du progiciel seront diffusées selon le calendrier normal publié.

Q : Quelle sera l'incidence sur mon envoi si les codes de mode de livraison sont échus au moment du dépôt ou de la reprise de la livraison?

R : Postes Canada acceptera les envois avec des codes de mode de livraison échus jusqu'à 30 jours après la fin d'un arrêt de travail.

Q : Lors de la préparation d'un envoi d'articles Courrier de quartier (MSA), le nombre de chefs de ménage sera-t-il mis à jour?

R : Oui, les données sur le nombre de chefs de ménage seront mises à jour et diffusées selon le calendrier normal publié.

DURANT UN ARRÊT DE TRAVAIL

Questions d'ordre général

Q : En cas d'arrêt de travail, Postes Canada va-t-elle accumuler les envois des clients?

R : Nous n'accepterons pas de nouveaux articles à expédier durant un arrêt de travail. Nous ne disposons pas non plus d'espace sécurisé pour l'entreposage des remorques des clients.

Q : Puis-je récupérer du courrier de Postes Canada si je l'ai déposé avant l'arrêt de travail?

R : Non, il ne sera pas possible de récupérer du courrier durant un arrêt de travail parce que les installations de Postes Canada ne seront pas accessibles.

Q : Qu'en est-il de mes articles Courrier de quartier ou autres articles dont la date est périmée? Puis-je les intercepter ou les faire déchiquter? Quelles sont mes options?

R : Non, le courrier ne sera pas accessible par les clients durant un arrêt de travail parce que les installations de Postes Canada ne seront pas accessibles. Le courrier qui aura déjà été accepté sera livré selon l'adresse indiquée à la reprise des activités normales. Cependant, Postes Canada fera tous les efforts nécessaires pour livrer tout le courrier avant un arrêt de travail.

Q : Puis-je toujours obtenir du matériel? Quand sera-t-il à ma disposition? S'il n'y a pas de matériel à ma disposition, quelles sont mes options?

R : Le matériel doit être commandé avant l'arrêt de travail. Aucun matériel ne sera à votre disposition durant l'arrêt de travail. S'il n'y a pas de matériel à votre disposition, nous vous recommandons d'utiliser des boîtes de carton ou de faire un empilage en rangées irrégulières.

Q : S'il y avait un arrêt de travail du STTP, cela comprendrait-il à la fois les facteurs urbains et les facteurs ruraux?

R : Oui, s'il y a un arrêt de travail, il n'y aura aucune livraison de courrier dans tout le réseau (régions urbaines et rurales du Canada).

Q : Les clients peuvent-ils quand même soumettre des articles de courrier pour procéder à des essais de courrier mécanisable?

R : Oui, il sera possible de faire des essais de courrier durant un arrêt de travail, mais les articles devront être envoyés à Ottawa au moyen d'une autre entreprise de livraison.

Q : Puis-je quand même faire évaluer mes articles de courrier par l'entremise du Service à la clientèle? Serai-je toujours en mesure de recevoir une lettre de préapprobation?

R : Oui, le Service à la clientèle restera ouvert pour offrir du soutien aux clients.

Q : Postes Canada imputera-t-elle des frais à mon compte pour les envois déposés et acceptés le jour de l'arrêt de travail?

R : Dans le cas d'un arrêt de travail complet, la facturation pour les services de Postes Canada sera interrompue et recommencera selon l'horaire normal après le retour au travail des employés.

Poste-lettres à tarifs préférentiels

Q : Les clients peuvent-ils faire eux-mêmes la livraison de leur courrier même si les enveloppes comportent une vignette de Postes Canada?

R : Non. La livraison des lettres au Canada est réglementée en vertu des dispositions relatives au privilège exclusif énoncées aux articles 14 et 15 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Ces dispositions seront toujours en vigueur durant un arrêt de travail. De plus, toutes les vignettes et les étiquettes de Postes Canada sont la propriété de la Société canadienne des postes et ne peuvent pas être utilisées sur les lettres ou colis livrés par une autre partie.

Q : Dans le cas d'un arrêt de travail, est-il acceptable d'utiliser des enveloppes portant une vignette de Postes Canada? Les entreprises et les autres organismes peuvent-ils livrer eux-mêmes leurs envois?

R : Non. Toutes les vignettes et les étiquettes de Postes Canada sont la propriété de la Société canadienne des postes et ne peuvent pas être utilisées sur les lettres ou colis livrés par une autre partie. De plus, la livraison des lettres est réglementée en vertu des dispositions relatives au privilège exclusif énoncées aux articles 14 et 15 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Ces dispositions seront toujours en vigueur durant un arrêt de travail.

Q : Un client (autre transporteur) peut-il livrer un article de courrier ou une facture si la facture est accompagnée d'un article promotionnel (avec ou sans vignette)?

R : La livraison des lettres au Canada est réglementée en vertu des dispositions relatives au privilège exclusif énoncées aux articles 14 et 15 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Ces dispositions seront toujours en vigueur durant un arrêt de travail. De plus, toutes les vignettes et les étiquettes de Postes Canada sont la propriété de la Société canadienne des postes et ne peuvent pas être utilisées sur les lettres ou colis livrés par une autre partie.

Poste-publications

Q : Vais-je quand même recevoir mon fichier hebdomadaire sur les articles Poste-publications non distribuables?

R : Oui, les fichiers sur les articles Poste-publications non distribuables seront disponibles jusqu'à ce qu'il ne reste plus d'articles Poste-publications non distribuables à traiter. Les activités de facturation reprendront après le retour au travail des employés.

RETOUR AU TRAVAIL DES EMPLOYÉS

Questions d'ordre général

Q : Si les documents de préparation du courrier (p. ex. une déclaration de dépôt ou des étiquettes de conteneur) étaient prêts avant l'arrêt de travail, dois-je modifier les documents ou réimprimer les commandes ou étiquettes lorsque les activités reprendront?

R : Non. Si vos articles sont mis en conteneurs selon le procédé de préparation du courrier actuel, aucun changement ne sera nécessaire. Pour les articles Courrier de quartier, les articles portant une étiquette de livraison à une date précise seront livrés selon le mode « Dès réception » jusqu'à la reprise des activités de traitement normales. (Remarque : Les frais de

l'option « Date de début de livraison précisée » seront levés pour toutes les commandes créées après le 20 juin.) Les frais s'appliqueront de nouveau une fois que la livraison normale aura recommencé.

Q : Les normes de livraison pour les articles de marketing direct (MD) et de courrier transactionnel (CT) s'appliqueront-elles au retour au travail?

R : Le courrier qui se trouve dans le système sera livré le plus rapidement possible, et nous ferons tous les efforts nécessaires pour assurer le retour à la normale du service.

Q : Vais-je obtenir un remboursement pour mes articles de courrier qui n'ont pas été livrés à temps ou pour tout autre service ou option?

R : Étant donné le préavis, il n'y aura pas de crédit ni de remboursement pour le courrier resté pris dans notre réseau ou pour les envois livrés en retard.

Q : Les offres seront-elles prolongées?

R : Les offres actuellement sur le marché dont la date d'expédition prévue tombe durant un arrêt de travail seront prolongées au cas par cas.

Q : Qu'advient-il des contrats qui comportent un volume convenu minimal ou une clause de reclassification vers le bas? Ces conditions seront-elles mises en application?

R : Toutes les reclassifications vers le bas qui étaient prévues durant un arrêt de travail seront suspendues. De plus, nous ajusterons le calcul du volume convenu en fonction de la durée de l'arrêt de travail.

Q : Qu'advient-il des clients de Solutions pour petites entreprises qui ont un volume convenu minimal ou une clause de reclassification vers le bas?

R : Toutes les reclassifications vers le bas prévues durant un arrêt de travail seront suspendues.

Q : Puis-je faire un dépôt partiel (portions subséquentes) pour les envois qui n'ont pas déjà été déposés?

R : Oui. La période des dépôts sera prolongée au-delà de 15 jours.

Q : Puis-je annuler la portion de mon dépôt partiel qui n'a pas été fait et obtenir un crédit?

R : Oui. Postes Canada traitera la demande et accordera un crédit. Veuillez suivre la procédure habituelle pour l'annulation d'un manifeste ou d'une déclaration de dépôt.

Q : Si je profite d'un service de ramassage aujourd'hui, ce service va-t-il se poursuivre durant un arrêt de travail?

R : Non. Tous les ramassages de courrier seront reportés.

Q : Postes Canada va-t-elle accorder des rabais, remboursements, crédits ou indemnisations en raison de l'arrêt de travail?

R : Il n'y aura aucun rabais, remboursement ou crédit. Étant donné le préavis fourni aux clients, il n'y aura pas d'indemnisation pour les coûts de création ou de production ou les pertes commerciales.

Courrier de quartier

Q : Une priorité selon la date précisée pour les articles Courrier de quartier sera-t-elle établie au retour au travail?

R : Non. La priorité sera accordée au courrier déjà déposé auprès des Opérations postales (dans les centres de tri et postes de livraison). Les articles portant une étiquette de livraison à une date précise seront livrés selon le mode « Dès réception » jusqu'à la reprise des activités de traitement normales. (Remarque : Les frais de l'option « Date de début de livraison précisée » seront levés pour toutes les commandes créées après le 20 juin.) Les frais s'appliqueront de nouveau une fois que la livraison normale aura recommencé.

Q : Si du courrier est préparé avec une date de livraison précise et qu'il n'est pas déposé, mais retenu en raison d'un arrêt de travail, lorsqu'il sera déposé, sera-t-il traité selon le mode « Dès réception »? Un crédit sera-t-il accordé pour la différence de tarif?

R : Oui, les envois d'articles Courrier de quartier avec une date précise de livraison seront livrés selon le mode « Dès réception » jusqu'à ce que les activités de traitement normales reprennent. Les frais de l'option « Date de début de livraison précisée » seront levés pour toutes les commandes créées après le 20 juin. Les frais s'appliqueront de nouveau une fois que la livraison normale aura recommencé.

Solutions de gestion et de ciblage des données (services professionnels)

Q : Puis-je faire des demandes de listes Canada Complet et de dimensionnement durant un arrêt de travail?

R : Oui, les demandes de dimensionnement et de listes seront acceptées. La liste peut être utilisée pour une période allant jusqu'à 90 jours, conformément aux modalités habituelles. Si l'utilisation de la liste est retardée au-delà de cette période en raison d'un arrêt de travail, la mise à jour sera faite gratuitement. Cependant, aucun remboursement ne sera accordé.

Q : Puis-je faire une demande de liste et des demandes de dimensionnement du service Courrier de quartier durant un arrêt de travail?

R : Non. La production de listes et les activités liées aux demandes de dimensionnement du service Courrier de quartier seront interrompues durant l'arrêt de travail.

Q : Si j'avais demandé une liste Canada Complet avant l'arrêt de travail, puis-je utiliser ma liste après l'arrêt de travail?

R : Oui, mais la liste doit être utilisée dans les 90 jours suivant la livraison par Postes Canada.

Q : Si j'avais demandé une liste du service Courrier de quartier avant l'arrêt de travail, puis-je utiliser ma liste après l'arrêt de travail?

R : Oui, mais seulement si la liste se situe dans une période « expédier avant dates » valide.

Q : Les autres services de gestion des données et de données sur le marché seront-ils offerts?

R : Oui, ces services seront offerts. Aucun remboursement ne sera accordé en raison d'un arrêt de travail.

Q : Serai-je en mesure d'obtenir une nouvelle licence d'utilisation des données durant l'arrêt de travail?

R : Oui. Cependant, il n'y aura aucun remboursement.