

# LES POLITIQUES

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 16 mai 2012	Le remboursement maximum pour les produits retournés a été augmenté de 1 000 \$ à 5 000 \$.	<a href="#">section 1</a>
Le 2 avril 2012	L'INCA est maintenant considérée une pièce d'identité acceptable.	<a href="#">section 4.2</a>
Le 16 janvier 2012	Aucun changement pour le 16 janvier 2012.	

<b>1</b>	<b>Politique de remboursement du client</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Reproduction des timbres-poste</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Marques</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Exigences d'identification</b>	<b>2</b>
4.1	Pourquoi une identification est requise	2
4.2	Pièces d'identité acceptables	3
4.3	Autorisation d'une tierce partie – une preuve d'autorité à agir pour le compte d'un autre	4
4.3.1	Agir au compte d'une entreprise ou d'une organisation	5
4.3.2	Courrier adressé à des enfants	5
4.3.3	Personne décédée	6

## 1 POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DU CLIENT

Les clients peuvent obtenir un remboursement pour les produits retournés d'une valeur de 0,01 \$, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, y compris les taxes, à n'importe quel bureau de poste.

Les clients doivent avoir en main le reçu original dans les 30 derniers jours calendriers émis par un bureau de poste civils lorsqu'ils retournent un article.

Il y a trois (3) types de produits qui sont acceptables aux fins de remboursement :

- les valeurs d'affranchissement;
- les produits philatéliques;
- les produits de détail.

## 2 REPRODUCTION DES TIMBRES-POSTE

S'ils répondent aux critères cités ci-dessous, les images de timbres-poste clairement altérés peuvent être :

- reproduits dans des journaux, revues, ou catalogues afin d'illustrer un article;
- les sociétés philatéliques peuvent reproduire des motifs de timbres sur du papier à lettres mais non sur des enveloppes ou autres articles semblables.

Les reproductions effectuées pour toute autre raison doivent être autorisées par écrit par la personne suivante :

DIRECTEUR PRODUITS PHILATÉLIQUES  
POSTES CANADA  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N1070  
OTTAWA ON K1A 0B1

Toutes les reproductions de timbres-poste doivent être au moins deux fois plus grandes ou 50 % plus petites que l'original et être clairement défigurées. La ligne de défiguration doit faire partie du cliché ou de la matrice qui sert à la reproduction.

## 3 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 peuvent utiliser la vignette postale de Postes Canada sur les articles livrés par Postes Canada, sans autorisation préalable. Consultez le site [canadapost.ca/vignettes](http://canadapost.ca/vignettes) pour les conditions, les illustrations et les spécifications.

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 ».

## 4 EXIGENCES D'IDENTIFICATION

Postes Canada se réserve le droit de refuser toute demande de produits ou services si les exigences relatives aux pièces d'identité ne sont pas respectées.

### 4.1 Pourquoi une identification est requise

Pour prévenir le vol d'identité ainsi que d'autres utilisations à mauvais escient des produits et services, une identification est requise pour s'assurer que le service de courrier et d'autres services sont correctement offerts et permettre un suivi si un examen plus approfondi doit être mené aux fins d'application de la loi et à d'autres fins juridiques.

Une identification est requise dans différentes situations, y compris lorsque les clients :

- ramassent du courrier au comptoir;
- demandent un service de réexpédition ou de retenue du courrier, qu'ils louent une case postale ou qu'ils s'inscrivent à la poste restante;

- paient par chèque ou encaissent un mandat-poste;
- reçoivent de l'alcool;
- achètent un grand nombre de mandats-poste en une transaction ou une série de transactions en tout temps (jour et nuit);
- achètent le service de transfert de fonds;
- ramassent les clés pour boîtes postales communautaires.

Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et, par conséquent, la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels par Postes Canada et ses agents se font en conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## 4.2 Pièces d'identité acceptables

La pièce d'identité doit :

- comporter une photo;
- être émise par le gouvernement;
- être le document original et non une copie de celui-ci;
- porter un numéro d'identification unique;
- être valide (à jour). Par exemple, un permis de conduire périmé n'est pas acceptable.

**REMARQUE 1 :** La pièce d'identité personnelle doit comprendre une photo. Si la pièce d'identité avec photo ne porte pas l'adresse pertinente (comme un passeport), il faut fournir une preuve de résidence.

**2 :** Certains types de pièce d'identité ne sont pas acceptables à cause de certaines restrictions législatives provinciales ou fédérales.

**3 :** Pour certains services, les clients devront fournir une deuxième pièce d'identité afin de prouver leur résidence. Par exemple, on doit demander à des clients qui ramassent des clés pour une boîte postale communautaire pour une nouvelle maison de fournir une preuve de résidence affichant un nom et une adresse pour appuyer la preuve de résidence (l'adresse), telle qu'un bail d'habitation, une convention hypothécaire ou un relevé de prêt hypothécaire. Une preuve de résidence est également requise pour une demande de remplacement de clés perdues, telle qu'un récent avis de cotisation, un relevé de carte de crédit, un avis de taxe municipale ou une facture des services publics (voir le Tableau 2).

### Tableau 1 : Pièces d'identité avec photo acceptables

- |  |   |
|--|---|
| • carte d'acquisition/permis de possession d'armes à feu                                     | • carte d'identité provinciale/territoriale |
| • carte d'assurance-maladie provinciale (si la loi provinciale applicable ne l'interdit pas) | • carte de résident permanent               |
| • carte de citoyenneté canadienne  | • certificat du statut autochtone           |
| • Carte d'identité de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)                  | • passeport canadien ou étranger            |
| • carte d'identité des Forces canadiennes  | • permis de conduire                        |
| • carte d'identité d'une société des alcools/carte de majorité                               |   |

**REMARQUE :** Les clients qui n'ont pas de pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement peuvent présenter deux (2) des documents énumérés dans la liste des documents acceptables comme preuve de résidence (voir le Tableau 2) **ET** l'une des pièces d'identité sans photo émises par le gouvernement suivantes :

- un certificat de naissance;
- un certificat de baptême;
- une carte d'assurance-maladie (sans photo, aux endroits autorisés);
- toute autre pièce d'identité acceptable énumérée dans la liste donnée qui ne comporte pas de photo.

## Tableau 2 : Preuves de résidence acceptables (adresse)

- carte Avis de livraison (CAL) remplie par un employé de livraison de Postes Canada indiquant le nom et l'adresse et est acceptable uniquement pour ramasser l'article en question
- relevé d'une carte de crédit reconnue, accompagné de la carte de crédit valide correspondante
- relevé bancaire
- relevé de notes ou bulletin scolaire d'université, de collège ou d'école
- bail d'habitation, convention hypothécaire ou relevé de prêt hypothécaire
- police d'assurance
- certificat d'immatriculation ou document d'assurance d'un véhicule
- avis de taxe municipale
- facture récente de services publics (téléphone résidentiel, câblodiffusion, *Public Utilities Commission*, électricité, gaz ou eau)
- relevé de Prestation fiscale canadienne pour enfants
- avis de cotisation d'impôt sur le revenu - le plus récent.
- chèque du gouvernement ou talon de chèque du gouvernement portant le nom et l'adresse de l'électeur
- relevé des prestations d'assurance-emploi versées (T4E)
- état de compte du cotisant du Régime de pensions du Canada/relevé de participation au Régime de rentes du Québec
- relevé de la sécurité de la vieillesse (T4A) ou État des prestations du Régime de pensions du Canada T4A(P)
- état des prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
- relevé de dépôt direct d'un régime provincial d'accidents du travail ou d'un programme de soutien aux personnes handicapées
- attestation de résidence émise par des autorités responsables (refuges, soupes populaires, résidences pour étudiants ou personnes âgées, établissements de soins de longue durée, réserves autochtones, camps de travail).

**REMARQUE :** Il faut présenter le document original portant le nom et l'adresse pertinente de la personne.

## 4.3 Autorisation d'une tierce partie – une preuve d'autorité à agir pour le compte d'un autre

Lorsqu'une personne agit au nom d'une autre personne, ou pour le compte d'une entreprise ou d'une organisation, la pièce d'identité doit indiquer la même adresse que celle de la personne ou de l'organisation. Sinon, la personne ou organisation doit apporter une preuve additionnelle de son autorité à agir pour le compte d'une autre.

En plus de produire des pièces d'identité acceptables, la personne concernée doit présenter, selon le cas :

- la carte Avis de livraison signée par le destinataire indiquant le nom de l'individu autorisé à ramasser l'article (pour les individus seulement; ne s'applique pas au courrier adressé à une entreprise ou à une organisation);

**OU**

- une *Lettre d'autorisation* (disponible au bureau de poste) donnant clairement au représentant l'autorisation de ramasser le courrier ou de faire une demande de services au nom du destinataire. La personne qui présente la Lettre d'autorisation au bureau de poste (n'a pas besoin d'être la personne octroyant l'autorité) doit faire vérifier sa pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement et doit signer au comptoir en présence du préposé;

**OU**

- un document juridique prouvant que cette personne est autorisée à agir au nom de quelqu'un d'autre. Par exemple, dans les cas suivants, une preuve d'autorité à agir est requise :
  - enfants mineurs (voir les détails dans la section [Courrier adressé à des enfants](#));
  - agir au nom d'une entreprise ou d'une organisation. L'individu devra fournir une preuve de l'autorité à représenter (voir les détails dans la section [Agir au compte d'une entreprise ou d'une organisation](#));

- personne décédée (voir les détails dans la section [personne décédée](#));
- bureau du tuteur public ou procuration (p. ex. preuve de nomination);
- faillite/liquidation/séquestre.

**REMARQUE :** Les articles expédiés avec l’option Preuve d’identité seront livrés uniquement au récipiendaire (destinataire). Les articles Preuve d’identité ne seront pas, sans aucune exception livrés à une autre personne qui agit au nom du destinataire. Les [Lettres d'autorisation](#) ou les autres documents juridiques ne sont pas admissibles.

### 4.3.1 AGIR AU COMPTE D'UNE ENTREPRISE OU D'UNE ORGANISATION

Seul un agent autorisé peut agir pour le compte d’une entreprise ou d’une organisation. Postes Canada doit établir le lien entre la personne effectuant la transaction et l’entreprise ou l’organisation au nom de laquelle elle veut agir.

En plus d’une pièce d’identité personnelle émise par le gouvernement (avec photo), une personne qui agit au compte d’une entreprise doit présenter :

- une [Lettre d'autorisation](#) prouvant son autorité à agir au nom de l’entreprise ou de l’organisation. La [Lettre d'autorisation](#) doit indiquer le nom et la signature imprimés de l’entreprise qui délivre l’autorisation ainsi qu’une liste des noms et signatures imprimés de toutes personnes autorisées à agir au nom de l’entreprise ou de l’organisation. L’identité et la signature de l’individu soumettant la [Lettre d'autorisation](#) seront vérifiées par le commis des postes.

### 4.3.2 COURRIER ADRESSÉ À DES ENFANTS

Le parent ou tuteur légal qui vit à la même adresse que l’enfant, qui est la même adresse indiquée sur l’article de courrier, peut ramasser le courrier et agir au nom d’un enfant mineur. Une preuve de résidence est requise.

Si une personne autre qu’un parent ou un tuteur légal a le soin et la garde de l’enfant ne vit pas à la même adresse que l’adresse indiquée sur l’article de courrier, en plus de produire des pièces d’identité acceptables, la personne concernée doit présenter, selon le cas :

- un document du orchestrerai qui atteste l'adoption ou le tutorat légal;
- une ordonnance de la cour qui autorise l'adoption ou le tutorat légal;
- une pièce d'identité d'un parent de famille d'accueil où figure le nom de l'enfant.

**Tableau 3 : Âge de la majorité, selon la province ou le territoire**

ÂGE DE LA MAJORITÉ : 18 ANS	ÂGE DE LA MAJORITÉ : 19 ANS
Alberta	Colombie-Britannique
Île du Prince-Édouard	Nouveau-Brunswick
Manitoba	Nouvelle-Écosse
Ontario	Nunavut
Québec	Terre-Neuve et Labrador
Saskatchewan	Territoires du Nord-ouest
	Yukon

### 4.3.3 PERSONNE DÉCÉDÉE

Si la personne agit au nom d'une personne décédée, en plus des pièces d'identification personnelle, elle doit présenter **l'un des documents suivants** :

- certificat de décès (émis par le Bureau de l'état civil pertinent);
- certificat du médecin légiste;
- certificat du directeur de funérailles;
- certificat d'incinération;
- autre certificat d'une autorité comparable (p. ex. décès à l'extérieur du pays).

#### **ET l'un des documents suivants :**

- une preuve de sa nomination en tant que représentant légal en présentant l'un des documents suivants :
  - lettres d'homologation;
  - lettres d'administration (avec ou sans testament joint);
  - certificat de nomination du liquidateur de succession ou déclaration certifiée du liquidateur (État certifié des droits du Liquidateur, Québec) ou;
  - *Déclaration statutaire* de Postes Canada (formulaire 40-076-696) comme preuve d'autorisation.