



**GESTION DU COURRIER
DES MINISTÈRES ET ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX**

Table des matières

1. Introduction.....	5
1.1 But du présent guide	5
1.2 Définition de la gestion du courrier	5
1.3 Fonction d'une salle du courrier	5
1.4 Coûts du courrier du gouvernement.....	5
1.5 Méthodes pour réduire les coûts du courrier.....	6
1.6 Consortium de courrier et de messagerie – service de courrier K1A	7
1.7 Services de messagerie	8
2. Partie 1 – Organisation de la salle du courrier	9
2.1 Principes.....	9
2.1.1 Planification	9
2.1.2 Organisation.....	9
2.1.3 Coordination – contrôle	9
2.1.4 Budgétisation	10
2.1.5 Organigramme de la salle du courrier.....	10
2.2 Espace, configuration et équipement	13
2.2.1 Arrangement de base.....	13
2.2.2 Approche au problème de la configuration.....	13
2.2.3 Étapes de la préparation de la configuration.....	15
2.2.4 Configuration du déroulement du travail.....	19
2.2.5 Équipement moderne complexe.....	19
2.2.6 Conclusion	21
2.3 Personnel.....	22
2.3.1 Généralités	22
2.3.2 Le gestionnaire de salle du courrier	22
2.3.3 Superviseur des services de courrier.....	24
2.3.4 Commis au courrier.....	26
2.3.5 Superviseur des services de messagerie et de distribution.....	27
2.3.6 Messenger	28
2.3.7 Horaires du personnel	28
2.3.8 Formation.....	29
2.3.9 Liste de vérification d'un gestionnaire du courrier.....	30

2.3.10	Sécurité	31
3.	Partie 2 – Fonctionnement de la salle du courrier	33
3.1	Courrier d'arrivée.....	33
3.1.1	Généralités	33
3.1.2	Réception de postes canada	33
3.1.3	Vidage des boîtes ou des sacs de courrier.....	33
3.1.4	Filtrage et balayage	34
3.1.4	Filtrage ou balayage – procédures opérationnelles	37
3.1.5	Tri primaire	39
3.1.6	Tri primaire – procédures opérationnelles	40
3.1.7	Courrier à signer (recommandé et messagerie)	41
3.1.8	Courrier d'arrivée à signer – procédures opérationnelles	44
3.1.9	Valeurs d'arrivée.....	45
3.1.10	Valeurs d'arrivée – procédures opérationnelles.....	48
3.2	Ouverture du courrier.....	49
3.2.1	Généralités	49
3.2.2	Points importants	49
3.2.3	Acheminement du courrier ouvert	52
3.2.4	Courrier en langue étrangère.....	52
3.2.5	Courrier mal adressé	53
3.2.6	Enveloppes ouverte	53
3.2.7	Estampillage de l'heure.....	53
3.2.8	Aides pour l'ouverture du courrier	53
3.2.9	Ouverture du courrier – procédures opérationnelles.....	54
3.3	Services de messagerie	55
3.3.1	But.....	55
3.3.2	Principes d'un service de messagerie	55
3.3.3	Livraison par messenger du courrier recommandé et du courrier spécial	57
3.3.4	Messagers – procédures opérationnelles.....	57
3.4	Courrier de départ	59
3.4.1	Généralités	59
3.4.2	Horaires de distribution.....	59
3.4.3	Envoi en enveloppe grand format	60
3.4.4	Tri du courrier de départ - généralités.....	60
3.4.5	Tri des lettres.....	63

3.4.6	Tri des colis (accélérés et réguliers).....	63
3.4.7	Courrier de départ à signer (recommandé et par messagerie).....	65
3.4.8	Courrier de départ à signer – procédures opérationnelles.....	67
3.4.9	Courrier diplomatique de départ.....	67
3.4.10	Avis de courrier non distribué.....	68
3.4.11	Enquête sur le courrier perdu.....	69
3.4.12	Enquête sur le service du courrier.....	70
3.4.13	Opérations spécialisées.....	71
3.4.14	Adressage du courrier.....	71
3.4.15	Calcul de l’affranchissement détaillé.....	71
4.	Partie 3 – Rôle de la société canadienne des postes.....	73
4.1	Renseignements sur les règlements de postes canada.....	73
4.2	Enquêtes et rapports.....	73
4.3	Révolution numérique.....	73
Annexe A.....	75
	Liste de vérification opérationnelle du courrier d’arrivée.....	75
Annexe B.....	78
	Liste de vérification opérationnelle pour les services de messagerie et le courrier (interne) entre bureaux.....	78
Annexe C.....	80
	Liste de vérification opérationnelle pour le courrier de départ.....	80
Annexe D.....	83
	Bibliographie.....	83
Annexe E.....	84
	Glossaire.....	84
Annexe F.....	85
	Figures.....	85

1. Introduction

1.1 But du présent guide

- 1) À utiliser comme référence pour les gestionnaires de salle du courrier du gouvernement et tous les autres qui exercent des responsabilités associées aux opérations de traitement du courrier;
- 2) Aperçu des bonnes pratiques de gestion du courrier qui offriront à notre gouvernement la meilleure valeur pour chaque dollar dépensé pour le traitement du courrier; et
- 3) Source d'information et de directives opérationnelles faisant autorité qui permettra à tout le personnel de la salle du courrier d'exécuter son travail efficacement.

1.2 Définition de la gestion du courrier

- 1) Réception, filtrage, tri, ouverture, acheminement, contrôle et distribution du courrier *d'arrivée*;
- 2) Collecte, tri et distribution des écritures provenant de l'intérieur de l'immeuble ou d'un secteur desservi par la salle du courrier; et
- 3) Collecte, préparation, tri, contrôle et distribution du courrier *de départ*.

1.3 Fonction d'une salle du courrier

- 1) La salle du courrier doit maintenir le flux du courrier, des documents, des dossiers et d'autres écritures dans trois canaux :
 - De l'extérieur des bureaux au sein du ministère ou organisme;
 - D'un bureau à un autre dans l'immeuble ou le secteur desservi; et
 - Des bureaux du ministère ou organisme à des personnes ou organisations de l'extérieur.
- 2) La salle du courrier doit être la première ligne de défense pour appliquer les mesures de protection pour tout le courrier d'arrivée.

1.4 Coûts du courrier du gouvernement

Les activités du gouvernement fédéral ont une grande importance dans les fonctions commerciales, sociales et économiques de notre société. Ces activités dépendent

habituellement de l'efficience et de l'efficacité des services de nos salles du courrier pour réaliser les nombreux objectifs du gouvernement. Chaque jour, une grande quantité de courrier est envoyée et reçue. Ce courrier, en plus du temps et de la papeterie nécessaires pour le composer, le taper et le signer, coûte de l'argent :

- Pour le traiter dans les ministères et organismes;
- Pour le transporter à et de la Société canadienne des postes; et
- Pour le traiter à la Société canadienne des postes

1.5 Méthodes pour réduire les coûts du courrier

Le traitement du courrier dans un ministère ou organisme devrait être inclus dans les systèmes de contrôle budgétaire de la haute direction pour s'assurer que :

- Des offres à commandes obligatoires telles que négociées par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada doivent être utilisées afin d'obtenir des tarifs moins élevés pour les services de messagerie;
- Le service de courrier K1A est utilisé pour le service de livraison du courrier entre ministères pour les membres du consortium K1A dans la région de la capitale nationale en raison de la concentration des immeubles du gouvernement fédéral;
- Les envois en vrac sont utilisés pour les grandes quantités de courrier adressé aux bureaux régionaux, de district et locaux et aux autres adresses, afin de réduire les coûts pour la Société canadienne des postes, les services de messagerie et, éventuellement, le ministère;
- Les véhicules, lorsqu'ils sont utilisés pour le ramassage et la livraison du courrier, sont loués plutôt qu'achetés par le ministère afin de réduire les frais de transport ministériels;
- L'on utilise un service de messagerie plutôt qu'un véhicule lorsque c'est jugé plus rentable;
- Tout le courrier est séparé en courrier de lettres et en courrier à signer, et trié au préalable afin de réduire les coûts pour la Société canadienne des postes;
- Les services spéciaux, comme le courrier à signer, ne sont utilisés qu'au besoin afin

de réduire les frais de transport; et

- Des «enveloppes fenêtres» sont utilisées autant que possible afin de réduire les coûts d'adressage.

1.6 Consortium de courrier et de messagerie – service de courrier K1A

Le service de courrier K1A est un service de livraison de courrier interministériel disponible entre les ministères et organismes du gouvernement fédéral dans la région de la capitale nationale. Le service a été établi pour réduire le coût de l'affranchissement de milliers de pièces de courrier échangées entre les entités.

Le service de courrier K1A est offert aux membres du consortium K1A seulement et il n'y a aucun coût pour le service. Le service est offert par des employés des salles du courrier fédéraux ou par du personnel à contrat du gouvernement. Les membres du consortium sont responsables de la livraison de leur courrier K1A à leurs centres de traitement respectifs.

Les centres de traitement traitent le courrier dans les salles du courrier des ministères fédéraux et sont chargés de la réception, du tri et de la livraison de tout le courrier K1A chaque jour. Les centres de traitement sont responsables de trier le courrier par code postal et de le livrer à la salle du courrier de l'administration centrale de chaque ministère. Chaque centre de traitement dispose d'une liste de codes postaux qui identifient l'administration centrale du ministère dans la région de la capitale nationale. L'administration centrale est responsable de compléter la livraison à ses bureaux satellites.

Les centres de traitement du courrier acceptent seulement le courrier des membres du consortium K1A. Le but est que le courrier K1A soit livré dans les 48 heures d'une salle du courrier à une autre. Seule la correspondance non urgente peut être transmise par courrier K1A. Ce sont des enveloppes ou les boîtes qui ne nécessitent pas une signature ou l'estampillage de la date. Les documents doivent être dans des enveloppes ou des boîtes scellées avec une adresse complète. Les boîtes contenant des effets personnels ne doivent pas être envoyées par ce service. Comme un centre de traitement n'acceptera qu'un nombre limité de boîtes, il est à conseiller d'appeler avant d'envoyer les articles pour obtenir une confirmation.

1.7 Services de messagerie

Au fil des ans, TPSGC a négocié plusieurs offres à commandes au nom du gouvernement. Tel qu'approuvé par le Cabinet et annoncé dans le budget de 2005, il sera obligatoire que tous les ministères et organismes utilisent les offres à commandes de TPSGC, là où elles existent. Le service de messagerie est le seul des produits pour lesquels l'utilisation d'une offre à commandes est obligatoire; par conséquent, toutes les salles du courrier des ministères devraient utiliser l'offre à commandes principale et nationale (OCPN) et l'offre à commandes principale et régionale (OCPR) de TPSGC.

L'OCPN n'a aucune limitation géographique et peut être utilisée par tous les ministères et organismes fédéraux. Une OCPR a des limitations géographiques pour la livraison et peut être utilisée par tous les ministères et organismes fédéraux dans la région précisée. Pour de plus amples renseignements se référer à <http://soi.pwgsc.gc.ca/app/start/index.htm>.

2. Partie 1 – Organisation de la salle du courrier

2.1 Principes

Les cinq principes fondamentaux pour la planification, l'organisation, la coordination, le contrôle et la budgétisation s'appliquent à la salle du courrier et aux services de messagerie comme pour tout autre aspect de la gestion. Ces principes s'appliquent non seulement à la configuration ou à la modification des opérations mais également aux affaires quotidiennes d'une salle du courrier.

2.1.1 Planification

Le gestionnaire de la salle du courrier doit entreprendre des sondages pour déterminer le volume de courrier à traiter, où et quand le courrier doit être livré et ramassé, et combien de temps il faut allouer pour compléter le ramassage et la livraison. Il doit établir des modèles de déroulement du travail, dans la salle du courrier et pour la livraison interne et externe, et planifier les activités de traitement du courrier appropriées pour le flux efficient du courrier par l'unité.

2.1.2 Organisation

Cette responsabilité comprend l'affectation des tâches et des responsabilités aux membres du personnel et l'utilisation systématique d'autres ressources. Le gestionnaire doit déterminer qui est affecté à des tâches spécifiques, combien de membres de son personnel seront requis pour exercer chaque activité et quand les activités particulières doivent être exécutées.

Dans certains cas, les services de la salle du courrier sont confiés à contrat à l'aide d'un processus d'appel d'offres. Dans ce cas, l'entrepreneur doit respecter les niveaux de service et la portée du travail établis du ministère.

2.1.3 Coordination – contrôle

Pour les plus grands ministères, ces fonctions peuvent devoir être organisées à un niveau plus supérieur que celui de gestionnaire de salle du courrier. Si c'est le cas, la façon dont le ministère est organisé sera unique à ce ministère et dépendra de la fonction de la salle du courrier dans l'ensemble du ministère. Certaines salles du courrier sont sous la direction de la gestion de l'information, d'autres sous celle

de la gestion des documents. Dans ces cas, le gestionnaire de l'information ou le gestionnaire des documents devra coordonner les activités de son ministère avec les services et les opérations de la salle du courrier ainsi que des nombreuses directions générales du ministère.

Le responsable du ministère devra s'assurer que les services de messagerie ne se chevauchent pas et que le courrier ne sera pas contrôlé à plus d'un endroit dans le ministère. Cette fonction de coordination et de contrôle doit être examinée périodiquement pour s'assurer que les méthodes et les procédures originales sont toujours appliquées ou que des modifications visant l'amélioration sont proposées au besoin. Dans les plus petits ministères, un gestionnaire du courrier expérimenté devrait pouvoir résoudre sans difficulté les problèmes qui se présentent.

2.1.4 Budgétisation

Les prévisions budgétaires pour le fonctionnement de la salle du courrier seront normalement faites sous la direction du responsable ministériel. Ces prévisions devraient comprendre des éléments comme les coûts d'affranchissement, les coûts des messagers, les besoins de remplacement de l'équipement et l'acquisition d'autres pièces d'équipement opérationnel si elle est justifiée. La consolidation de toutes les autres salles du courrier locales pour les frais d'affranchissement globaux serait entreprise par certains autres bureaux des services administratifs du ministère.

2.1.5 Organigramme de la salle du courrier

La figure I montre un concept d'organisation d'une salle du courrier. Celui-ci s'appliquera normalement à un plus grand ministère et il y aura trois domaines distincts d'opération majeure.

- Un pour le courrier d'arrivée;
- Un pour les services de messagerie internes des activités de livraison et de ramassage, ce qui peut nécessiter le service dans un seul immeuble, ou le service externe et interne pour plusieurs immeubles distincts occupés par la même organisation; et
- Un pour le courrier de départ.

La figure II décrit en détail toutes les diverses opérations de l'exercice des fonctions et des responsabilités d'un gestionnaire de salle du courrier, que ces opérations soient pour un grand ou un petit ministère.

FIGURE I

Organigramme de la salle du courrier

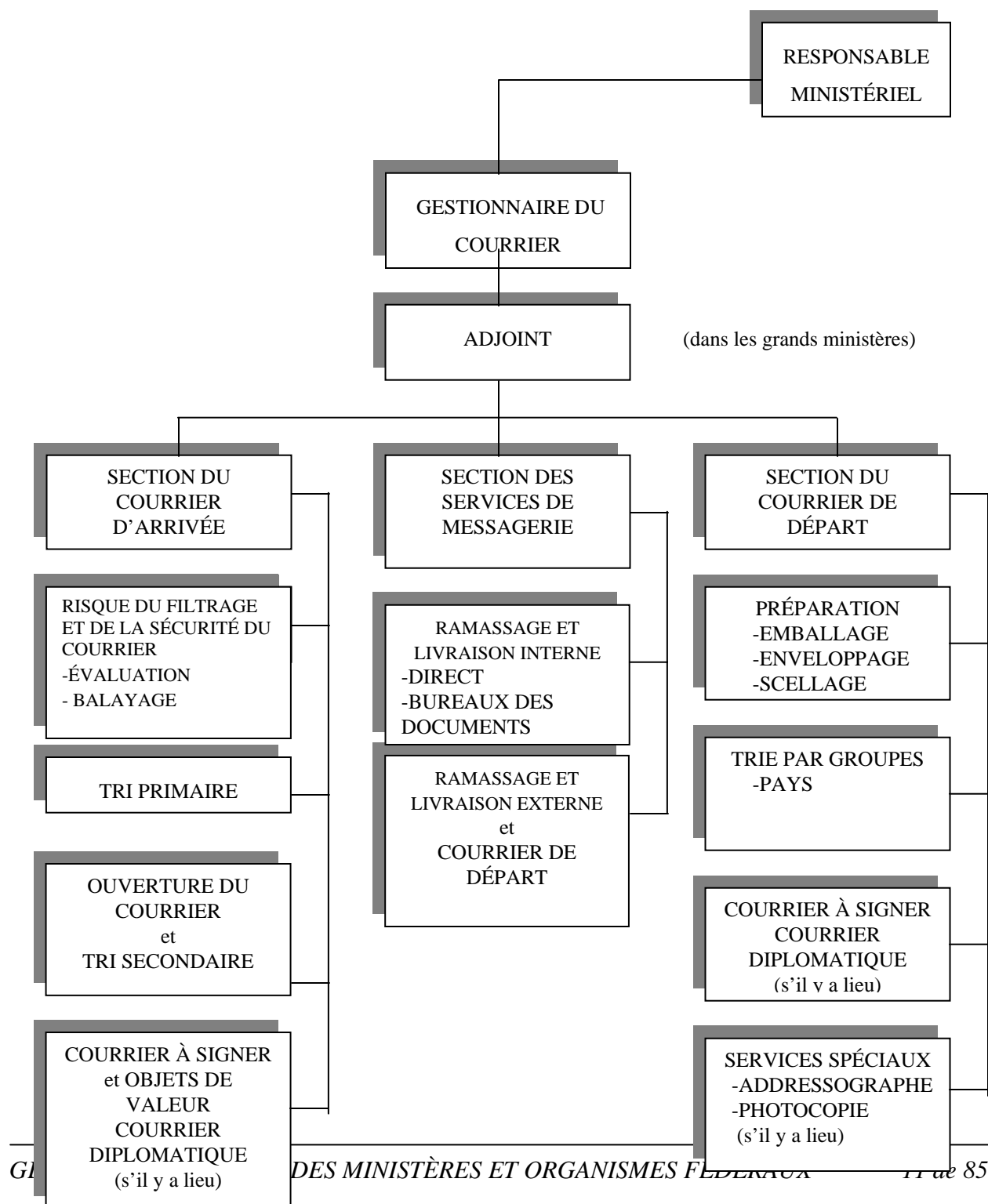
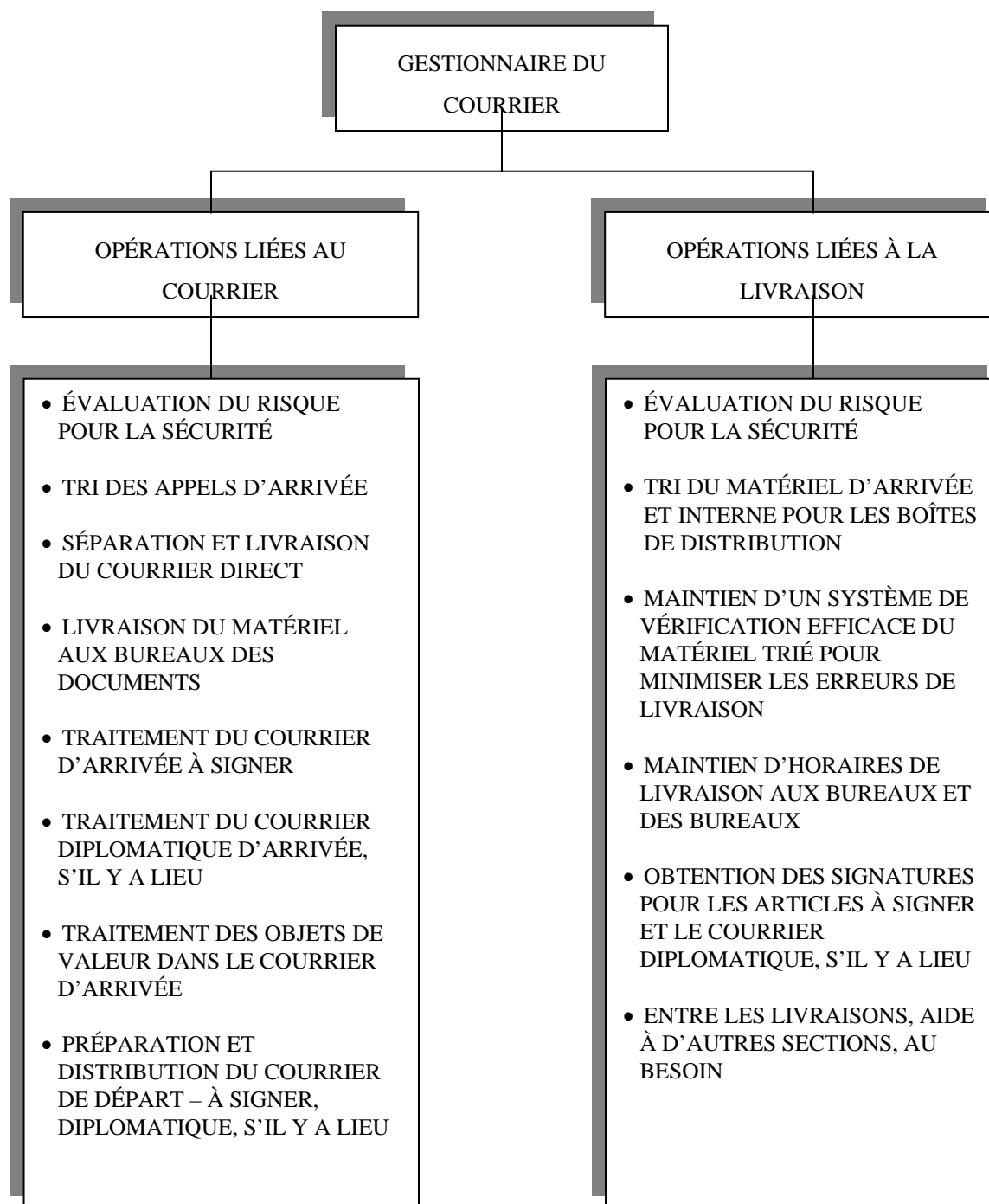


FIGURE II

Opérations typique d'une salle du courrier



2.2 Espace, configuration et équipement

2.2.1 Arrangement de base

- 1) L'espace et la configuration se rapportent à l'arrangement physique de toutes les salles du courrier et de leurs installations de mobilier et d'équipement. En évaluant l'arrangement, on doit porter une attention à l'espace requis pour l'entreposage nécessaire et le mouvement du courrier dans la salle du courrier. De plus, l'espace, qui sera requis pour l'entretien des installations, nécessite également une considération. Le flux du courrier d'arrivée doit être organisée de sorte qu'une séquence naturelle soit suivie dans toute la salle du courrier jusqu'aux bureaux de traitement, alors que le courrier de départ aura son dernier point de traitement aussi près que possible de la sortie.
- 2) Voici les considérations fondamentales pour bien configurer une salle du courrier :
 - Réduction des distances requises pour le mouvement du courrier et du personnel qui le traite;
 - Le rythme auquel le travail se déroule dans l'unité;
 - L'utilisation de tout l'espace aussi efficacement que possible à l'horizontale et à la verticale, c'est-à-dire l'espace pour les chariots élévateurs s'il faut charger et décharger les camions, et l'espace pour le chargement des machines;
 - De la souplesse de sorte que les réarrangements soient faciles pour répondre aux demandes changeantes;
 - L'aspect pratique de l'entretien; et
 - Une sécurité adéquate.

2.2.2 Approche au problème de la configuration

- 1) L'approche à un problème de configuration est la même que l'approche systématique pour tout autre problème de gestion. Voici les principaux aspects à considérer :

-
- Étudier le problème; la nature et la portée du travail doivent être définies clairement;
 - Établir les faits en cause : les données doivent être obtenues sur le volume de courrier, le flux du courrier, les heures de distribution, les exigences des services quant à la fréquence des livraisons, l'affectation appropriée des points de livraison interne et tout autre facteur pertinent. Lorsqu'on utilise des documents anciens, il est nécessaire de s'assurer que l'information est factuelle;
 - Réaffirmer et clarifier le problème à la lumière des faits obtenus : cela peut indiquer que le problème original n'était pas défini correctement;
 - Analyser et décider de la meilleure solution : pondérer les diverses considérations en regard l'une de l'autre, réunir et évaluer les données, et comparer;
 - Initier l'action pour approbation : des plans détaillés doivent être convenus par tous les intéressés après que la solution a été déterminée; et
 - Suivi : s'assurer que la configuration acceptée continue de répondre aux demandes d'une opération changeante ou en expansion.
- 2) L'emplacement de la salle du courrier devrait être choisi près d'un ascenseur. Idéalement, l'affectation de l'espace dans la salle du courrier devrait être divisée pour correspondre aux opérations distinctes.
- 3) L'emplacement d'une salle du courrier devrait également être situé près d'un quai de chargement pour faciliter le chargement et le déchargement des transporteurs.
- 4) Comme aide pour compléter la planification, on devrait examiner l'expertise d'autres ministères. Des aspects comme le volume d'autres ministères et l'espace réel alloué à leur salle du courrier offriront des données précieuses pour la comparaison et aideront à arriver à une décision logique. Généralement, la taille de la salle du courrier est habituellement en proportion du volume de travail et de la qualité du service qu'elle offre. Idéalement, l'affectation de l'espace dans la salle du courrier devrait être divisée pour

correspondre aux opérations distinctes.

- 5) Diverses compagnies offrent aux entreprises, aux gouvernements et aux institutions une aide pour la gestion de la salle du courrier. Pour obtenir des renseignements sur les services, communiquez avec votre représentant local des ventes de Postes Canada.

2.2.3 Étapes de la préparation de la configuration

- 1) La préparation réelle de la configuration d'une salle du courrier consiste donc à accumuler et à étudier tous les faits disponibles, ce qui nécessitera de compiler un inventaire de salle du courrier qui sera appliqué :
 - a. Pour établir une liste de l'équipement spécial qui est particulier aux besoins d'une salle du courrier;
 - b. Pour établir une superficie requise pour cet équipement spécial ainsi que pour les autres pièces de mobilier et effets d'un bureau normal, et offrant l'espace suffisant pour le mouvement et l'entreposage; et
 - c. Pour utiliser un logiciel de dessin afin de construire un plan d'étage par lequel les divers arrangements différents de l'équipement dans l'espace alloué peuvent être déterminés.
- 2) En plus du mobilier de bureau normal, voici une liste typique d'équipement requis pour une salle du courrier. Cet équipement représente les besoins d'une opération à grand volume. Une sélection judicieuse devrait être faite pour les besoins de moindre envergure.
 - a. Un chariot manuel à plate-forme et/ou un chariot élévateur (figure III) pour transporter les boîtes et les sacs de courrier au véhicule qui fonctionne entre le ministère et les transporteurs et qui les ramènent;
 - b. Des casiers de tri appropriés avec base pour le tri primaire du courrier d'arrivée avec les désignations d'identification des bureaux internes (figure IV);
 - c. Des installations d'ouverture du courrier appropriées avec des paniers de tri sur table appropriés;

-
- d. Un ouvre-lettre mécanique ou électrique (figure V);
 - e. Un horodateur pour des articles particuliers qui justifient cet équipement, par exemple les contrats ou les soumissions;
 - f. Une agrafeuse électrique;
 - g. Des chariots appropriés pour la livraison interne du service de messagerie;
 - h. De l'équipement de préparation du courrier de départ, notamment;
 - i. Une table pour l'emballage;
 - j. Du papier d'emballage en rouleau avec un support;
 - k. Un dévidoir de ruban de comptoir;
 - l. Une machine d'emballage;
 - m. Des casiers de tri avec base pour le courrier de départ identifié pour la préparation en vrac ou la préparation des enveloppes;
 - n. Une deuxième série de casiers de tri avec base pour les regroupements de courrier de départ, par exemple, messagerie, lettres, groupes provinciaux, livraison locale, États-Unis, International, etc.;
 - o. Des balances pour calculer les frais postaux de sorte qu'ils soient maintenus selon les chiffres estimatifs du budget;
 - p. Des affranchisseuses, au besoin;
 - q. Des systèmes électroniques de suivi et d'expédition, au besoin;
 - r. Des râteliers de sac de courrier convenant aux besoins selon le volume de sortie; et
 - s. Divers tampons de caoutchouc pour faciliter les différentes opérations.



FIGURE III

Chariot élévateur



FIGURE IV

Casiers de tri



FIGURE V

Ouvre-lettre électrique

- 3) Si on utilise un logiciel de dessin pour établir un plan d'étage, la mesure de chaque pièce d'équipement devrait être dessinée à l'échelle. La configuration comprendra l'équipement ci-dessus et le mobilier de bureau normal. De plus, l'espace requis pour le mouvement du personnel et des chariots de livraison du courrier doit être pris en compte. La largeur des allées devrait être suffisante pour permettre une liberté de mouvement et prévenir l'interférence entre les différentes opérations de la salle du courrier.
- 4) La position relative de l'équipement peut être déterminée par une méthode d'essai de différents arrangements à l'aide du logiciel de dessin. À ce stade, on doit accorder une considération à la position de l'équipement des points de vue suivants :
 - a. Le flux du courrier d'arrivée;
 - b. Le flux du matériel ministériel (courrier, documents, dossiers, etc.);
 - c. La distribution des allées et des passages;

-
- d. Les dimensions de la superficie globale; et
 - e. La position d'obstructions fixes comme les piliers, les retraits, etc.

2.2.4 Configuration du déroulement du travail

- 1) Une configuration du déroulement du travail ou production à la chaîne en est une où l'équipement est organisé selon la séquence des opérations nécessaires pour accomplir un travail particulier. Ce type de configuration est habituel dans les salles du courriel et devrait être suivi, sous réserve de besoins spéciaux. Lorsque l'équipement est placé selon la séquence des opérations, le déroulement du travail est une chaîne continue et les mouvements de marche, de marche arrière et de dédoublement des actions sont évités ou du moins réduits.
- 2) L'arrangement le plus efficace de l'équipement peut être déterminé en utilisant un logiciel de dessin et en tenant compte des éléments suivants :
 - a. Le courrier devrait circuler naturellement de l'entrée par la salle du courrier sans retour arrière ou dédoublement des fonctions;
 - b. L'espace et parfois l'équipement devraient être situés pour permettre le balayage visuel ou électronique du courrier d'arrivée pour les articles suspects;
 - c. L'espace et l'équipement devraient être organisés pour permettre l'utilisation de personnel supplémentaire à tout poste de travail en période de pointe; et
 - d. L'espace devrait permettre de ranger l'équipement comme les chariots à plateforme, les chariots élévateurs et les chariots de livraison.

2.2.5 Équipement moderne complexe

- 1) Les gestionnaires de salle du courrier se tiendront au courant des nouveaux développements de l'équipement de traitement du courrier et de salle du courrier en lisant la documentation actuelle sur les gestion du courrier, en participant à des colloques et à des cours et en surveillant les améliorations. Un contact étroit devrait être maintenu avec les facteurs de sorte que les gestionnaires puissent se tenir informés des développements postaux qui

peuvent nécessiter un changement opérationnel.

- 2) En majeure partie, l'équipement figure dans les offres à commandes de TPSGC et doit satisfaire aux exigences de Postes Canada.
- 3) Les opérations du courrier devraient être examinées périodiquement pour déterminer si l'utilisation d'équipement supplémentaire ou nouveau affecterait les économies de temps ou d'argent. Le coût initial de cet équipement peut fort bien être récupéré rapidement grâce aux économies réalisées par la réduction des coûts de main-d'œuvre. Lorsque l'opération de la salle du courrier est importante, une considération devrait être accordée à l'installation de dispositifs mécaniques comme les ouvre-lettre automatiques, les colleurs d'enveloppes, les transporteurs à courroie, les machines à assembler et les machines à plier et insérer. Le coût initial doit ensuite être pondéré en regard des économies éventuelles avant de prendre une décision.
- 4) Divers systèmes de gestion du courrier, dont les suivants :
 - a. Système de balayage électronique (figure VI); et
 - b. Système d'arrivée (figure VII).



FIGURE VI

Système de balayage électronique



FIGURE VII

Système de repérage du courrier à l'arrivée

2.2.6 Conclusion

- 1) En considérant l'établissement ou la révision de l'opération d'une salle du courrier, tous les moyens de gestion disponibles devraient être utilisés. Les données sur le volume, l'information sur le contrôle des coûts, les logiciels de dessin, les données sur l'acheminement, les aides à la livraison, etc. devraient être examinés par rapport à l'installation proposée nouvelle ou révisée. Des estimations provisoires quant à l'amélioration du service et à la réduction des coûts devraient être établies et soumises à la direction avant de prendre les décisions.
- 2) Certains ministères fédéraux ont des méthodes ou des systèmes dans leur organisation et ils devraient tirer avantage de cette ressource pour planifier et configurer la salle du courrier. Les ministères qui ne disposent pas de cette ressource peuvent obtenir de l'aide d'autres ministères fédéraux et d'organismes internes et externes utiles.
- 3) D'autres services d'information postale figurent dans le *Guide des postes du Canada*. Ce guide est accessible en direct de Postes Canada à <http://www.canadapost.ca/> et souligne les règles postales générales, et

présentes des diagrammes montrant les tarifs postaux pour tous les types de services.

2.3 Personnel

2.3.1 Généralités

La salle du courrier offre un excellent terrain de formation pour les nouveaux employés où ils obtiennent un aperçu global de l'ensemble de l'organisation et des activités d'un ministère ou organisme.

2.3.2 Le gestionnaire de salle du courrier

- 1) Dans les plus grands ministères, l'importance de l'opération justifiera un gestionnaire du courrier. Dans les plus petites organisations, la fonction peut être liée à d'autres responsabilités.
- 2) Les responsabilités d'un gestionnaire de salle du courrier comprendront toutes les opérations de traitement du courrier et l'organisation et le contrôle des services de messagerie. Pour exercer ces responsabilités, le titulaire devrait posséder de bonnes capacités de gestion du personnel et devrait avoir suivi les programmes de formation et de perfectionnement ministériels. Bien qu'il puisse être aidé par les superviseurs dans le rendement des opérations de la salle du courrier, des responsabilités administratives comme la coordination des diverses sections, la planification du déroulement du travail, la conception, la rédaction et la diffusion des instructions et l'introduction de procédures incombent au gestionnaire. De plus, la capacité d'établir et de diriger des programmes de formation de son personnel déterminera dans une grande mesure l'efficacité constante du service de la salle du courrier. Le gestionnaire doit posséder une connaissance globale de toutes les opérations, par exemple les priorités du traitement du courrier ministériel et les plans d'acheminement des divers types de courrier.
- 3) Les fonctions et responsabilités présentées en détail ci-après représentent la totalité des exigences maximales d'une grande organisation. Plusieurs autres ministères dont les opérations sont plus limitées n'auront qu'à affecter la proportion appropriée pour convenir aux circonstances. Sous la direction générale du responsable ministériel, le titulaire :

-
- a. Exerce la fonction de gestionnaire de salle du courrier consistant à gérer les opérations du courrier et du service de messagerie par l'application de principes de gestion judicieux, par exemple :
 - i. Recevoir, filtrer, scanner, trier, ouvrir, acheminer, contrôler et distribuer le courrier d'arrivée;
 - ii. Ramasser, trier et distribuer le courrier interne, les documents, des dossiers et tout autre matériel internes tout au long de la journée, et entreposer les publications s'il y a lieu; et
 - iii. Ramasser, préparer, trier, contrôler et distribuer le courrier de départ.
 - b. Prépare les instructions procédurales et examine et révisé continuellement les procédures pour répondre aux besoins du service changeants ou en expansion;
 - c. Établit et maintient des horaires de ramassage et de livraison du courrier et réglemente l'utilisation des véhicules ministériels pour le transport du courrier, le cas échéant;
 - d. S'assure que deux personnes sont présentes durant l'ouverture du courrier en tout temps;
 - e. Établit et maintient un contrôle de protection approprié des fonds et des autres effets négociables reçus par courrier en appliquant les procédures de consignation acceptées prescrites par les agents financiers ministériels et les représentants du vérificateur général;
 - f. Prépare et diffuse des circulaires sur tous les services de courrier et de messagerie et corrige les abus de l'efficience de ces services;
 - g. Établit et maintient une section ou un centre de distribution soutenu par des aides comme les listes de distribution du matériel ministériel;
 - h. Offre un service de préparation et de distribution d'articles en vrac par rail, route, air, express et point de fret au Canada et à l'extérieur du Canada et complète la documentation requise;

-
- i. Examine toutes les installations de la salle du courrier et étudie la possibilité d'introduire du nouvel équipement en examinant son application utile et économique pour les opérations de la salle du courrier;
 - j. Entreprend des examens détaillés périodiques de l'affranchissement pour toutes les catégories de courrier et détermine ainsi les dépenses ministérielles annuelles pour l'affranchissement, et prépare un rapport annuel de prévision de l'affranchissement pour les agents financiers;
 - k. Forme le personnel de la salle du courrier et évalue son rendement, conseille les employés qui présentent des problèmes d'attitude au travail et recommande des mesures disciplinaires au besoin, tient les présences quotidiennes, approuve les congés et planifie les listes d'employés pour les jours fériés;
 - l. Interprète les règlements postaux nationaux et internationaux qui s'appliquent au courrier du gouvernement, assurer la liaison avec les agents de la Société canadienne des postes et les entreprises de messagerie indépendantes, et entreprendre des enquêtes postales concernant les irrégularités et le courrier perdu;
 - m. Applique les procédures et les pratiques de sécurité pour la préparation et la distribution de l'information classifiée de départ pour transmission par les canaux postaux nationaux et internationaux, et préparer des rapports sur les infractions à la sécurité révélées dans le courrier d'arrivée; et
 - n. Garantit le respect au Code canadien du travail qui s'applique à la santé et à la sécurité en milieu de travail ainsi qu'aux procédures ministérielles afférentes à la santé et à la sécurité. Se référer à <http://laws.justice.gc.ca>
 - o. Interprète et applique les règlements du ministère des Affaires étrangères pour la réception et la distribution du courrier diplomatique, s'il y a lieu.

2.3.3 Superviseur des services de courrier

Les fonctions suivantes pour un poste tel que décrit pourraient être une exigence dans un grand ministère et le titulaire serait de l'ordre d'un adjoint du gestionnaire. Sous la direction et relevant du gestionnaire du courrier :

-
- a. Dirige le tri du courrier d'arrivée en deux catégories primaires principales :
 - i. Courrier à transmettre pour livraison directe; et
 - ii. Courrier à ouvrir et à traiter dans la salle du courrier.
 - b. S'assure que deux personnes sont présentes en tout temps pendant l'ouverture du courrier;
 - c. Dirige les commis à l'ouverture du courrier pour le filtrage du courrier, le balayage du courrier et l'ouverture;
 - d. Dirige une procédure de vérification des enveloppes et s'assure que ces enveloppes sont protégées correctement pour couvrir la correspondance sans entraîner des dommages;
 - e. Dirige les procédures de contrôle de protection appropriées pour les fonds et les autres effets de valeur négociables et consigner ces articles de la manière prescrite pour la livraison avec signature;
 - f. Dirige les procédures de contrôle de protection appropriées pour traiter le courrier à signer, les articles pour livraison spéciale et le courrier diplomatique, s'il y a lieu;
 - g. Dirige le réacheminement du courrier d'arrivée devant être traité par d'autres ministères et organismes;
 - h. Dirige la réception, le filtrage, le tri et la préparation pour distribution du courrier de départ acceptable comme article de courrier;
 - i. Dirige l'application des catégories de courrier sur les couvertures du courrier de départ pour s'assurer que le bon affranchissement correspond à chaque catégorie et diriger le tri de ces catégories en deux regroupements spécifiques selon l'exigence de la Société canadienne des postes;
 - j. Dirige les procédures d'un système d'envoi d'enveloppes en vrac; et
 - k. Dirige les procédures de contrôle appropriées du courrier de départ à signer pour Postes Canada et les entreprises de messagerie indépendantes.

2.3.4 Commis au courrier

Les fonctions et les responsabilités des commis au courrier sont présentées en détail pour deux aspects – courrier d’arrivée et courrier de départ. Les opérations pourraient être effectuées par le même employé dans un petit ministère, mais dans un plus grand ministère, les fonctions peuvent nécessiter une division plus distincte pour assurer un rendement efficient. Sous la direction du gestionnaire du courrier et/ou du superviseur des services de courrier :

Courrier d’arrivée et ouverture du courrier

- a. Effectue une évaluation du risque pour la sécurité du courrier d’arrivée;
- b. Trie le courrier d’arrivée en ses deux catégories primaires principales :
 - i. Courrier pour livraison directe; et
 - ii. Courrier pour ouverture avant la livraison aux bureaux concernés;
- c. Ouvre et analyse le contenu de l’information;
- d. Vérifie les enveloppes et s’assure qu’elles sont bien protégées pour couvrir la correspondance;
- e. Consigne les fonds et les autres effets de valeur négociables reçus dans le courrier, signe le bordereau pour attester de son exactitude et de son état complet, et assure la livraison selon une procédure de signature à la réception par les agents financiers;
- f. Reçoit et vérifie le courrier à signer et d’arrivée, s’il y a lieu, et tient un système de reçus de livraison de ces articles;
- g. Réachemine les articles d’arrivée concernant d’autres ministères; et
- h. Réexamine les enveloppes après l’ouverture et extrait le matériel pour s’assurer que tout le contenu est extirpé.

Courrier de départ

- a. Reçoit, trie et prépare pour le service postal toutes les catégories de courrier

de départ acceptable comme courrier transmissible par la poste;

- b. Lorsqu'un système d'envoi en vrac ou en groupe est utilisé, vérifie le courrier relâché pour détecter des écarts dans la préparation de la correspondance, p. ex. lettres non signées, courrier mal acheminé et infractions à la sécurité, extraire ce courrier de l'envoi et le retourne aux auteurs pour les mesures correctives;
- c. Détermine et applique les catégories de courrier appropriées sur les couverts du courrier de départ pour en assurer le traitement approprié par la Société canadienne des postes;
- d. Trie le courrier de départ par pays de destination;
- e. Consigne et affecte des numéros de suivi pour le courrier de départ à signer et obtient les signatures de la Société canadienne des postes et des entreprises de messagerie indépendantes;
- f. Remplit les formulaires de déclaration aux douanes nécessaires pour les colis destinés à des adresses à l'extérieur du Canada;
- g. Complète les factures et les feuilles de route pour l'envoi d'articles en vrac par le fret routier ou aérien;
- h. Prépare le courrier diplomatique de départ conformément aux règlements du ministère des Affaires étrangères, s'il y a lieu; et
- i. Calcule les frais d'affranchissement pour chaque catégorie de courrier de départ sur demande afin d'établir les coûts d'affranchissement ministériels.

2.3.5 Superviseur des services de messagerie et de distribution

Alors que dans un grand ministère, on trouvera nécessaire d'assurer la supervision des services de distribution interne et de livraison par messenger, une fonction distincte peut ne pas être nécessaire dans une plus petite organisation. Que cette opération nécessite ou non une séparation des fonctions et des responsabilités, elles seront exercées au cours de la journée de travail. Sous la direction du gestionnaire du courrier :

-
- a. Supervise le système de tri et de distribution et le système de livraison interne externe;
 - b. Contrôle les opérations des messagers à la livraison;
 - c. Supervise le bon entretien et la garde de l'équipement de livraison;
 - d. Tient à jour les listes de distribution des directives et des instructions, etc.;
 - e. Tient à jour les identifications des bureaux à servir pour la distribution; et
 - f. Forme les nouveaux employés et effectue une vérification ponctuelle pour assurer un service efficient.

2.3.6 Messenger

Sous la direction du superviseur :

- a. Enlève et vérifie le matériel à livrer des boîtes de distribution;
- b. Place le matériel dans les compartiments des véhicules de livraison;
- c. Pour la livraison interne, transporte le matériel aux bureaux destinataires;
- d. Pour la livraison externe, charge les boîtes dans le véhicule;
- e. Livre le matériel aux points de destination et ramasse le matériel de départ;
- f. Tient les horaires des livraisons allouées;
- g. Obtient les signatures pour le courrier à signer et le courrier diplomatique et signe pour le matériel ramassé en route;
- h. Assure le traitement sécuritaire du matériel classifié pendant le transport; et
- i. Utilise les chariots de livraison avec le soin requis.

2.3.7 Horaires du personnel

- 1) Les horaires du personnel de la salle du courrier peuvent être organisés de sorte que le personnel soit disponible avant et après les heures de travail normales. Cela aide à s'assurer que le courrier est prêt pour la livraison tôt

dans la journée et que le courrier de départ est ramassé et distribué à la fin de la journée de travail ainsi que tout au long de la journée. Ce principe nécessite que les horaires du personnel soient échelonnés pour couvrir toutes les heures nécessaires.

- 2) Certaines salles du courrier organisent les horaires du personnel pour qu'il se présente au travail au moins une demi-heure avant les heures normales de travail du ministère, ce qui permet de livrer le courrier disponible et d'être sur place lorsque les employés du ministère commencent à travailler. On peut ainsi éviter les arrérages tôt le matin et les employés peuvent commencer leurs activités quotidiennes sans délai.
- 3) De même, l'horaire de certains membres du personnel peut être établi pour qu'ils demeurent au moins une demi-heure après les heures normales d'ouverture des bureaux ministériels, ce qui assure que tout le courrier de la journée est inclus dans le dernier envoi sans le problème de la surcharge et de situations précipitées qui conduisent à un mauvais traitement du courrier.

2.3.8 Formation

- 1) Les opérations des salles du courrier de nos jours sont et manuelles et informatisées, et nécessitent un nombre considérable d'employés subalternes. Ces membres du personnel devraient suivre une formation sur les buts et objectifs généraux du ministère en plus de la formation spécifique à leur travail.
- 2) Ces employés devraient suivre un programme de formation qui non seulement leur offrira la possibilité d'avancer vers les divers stades d'une responsabilité accrue dans la salle du courrier, mais les préparera également à se qualifier pour des postes plus responsables dans d'autres directions ministérielles.
- 3) Les programmes de formation devraient comprendre l'enseignement approfondi de toutes les phases du traitement du courrier et des services de messagerie. Cette formation devrait comprendre l'enseignement de la préparation, de la classification et du tri appropriés du courrier. Elle devrait également porter sur les droits et les responsabilités des employés pour le traitement des effets de valeur négociables. À la fin d'une formation complète, les employés devraient posséder une vaste connaissance de toutes les

opérations et une connaissance approfondie de tous les règlements qui s'appliquent directement au courrier gouvernemental.

2.3.9 Liste de vérification d'un gestionnaire du courrier

Le gestionnaire du courrier peut constater que cette liste de vérification révélera ce qui a été oublié dans l'organisation d'une salle de courrier ministérielle ou dans un examen périodique de l'opération d'une salle établie.

- 1) Existe-t-il un plan écrit pour l'expansion de la salle du courrier?
- 2) Ce plan a-t-il été examiné au cours des six derniers mois?
- 3) Existe-t-il un manuel ministériel indiquant les fonctions, les responsabilités et les procédures opérationnelles détaillées de la salle du courrier?
- 4) Existe-t-il un manuel ministériel indiquant les responsabilités des bureaux d'origine concernant la fonction du courrier?
- 5) Existe-t-il un organigramme de la salle du courrier? Est-il à jour?
- 6) Chaque employé de la salle du courrier a-t-il obtenu un aperçu de ses fonctions par écrit ? Toutes les activités ont-elles été coordonnées chaque fois que possible ?
- 7) Tous les contrôles ont-ils été vérifiés quant à leur efficacité et leur nécessité dans la dernière année? P. ex. le courrier d'arrivée à signer.
- 8) Y a-t-il un processus pour l'identification et le traitement des articles suspects?
- 9) Toutes les procédures ont-elles été examinées dans la dernière année?
- 10) Y a-t-il un diagramme du déroulement du travail des opérations de la salle du courrier?
- 11) La possibilité de nouvel équipement a-t-elle été examinée avec les données accumulées à l'appui?
- 12) Les horaires du personnel sont-ils appropriés pour assurer la livraison en

temps opportun aux bureaux concernés?

- 13) Des mesures sont-elles prises pour garder le courrier «PERSONNEL» au minimum?
- 14) L'estampillage de l'heure et de la date est-il limité au courrier essentiel seulement?
- 15) Existe-t-il un système pour le contrôle de la réception d'objets de valeur?
- 16) Le courrier est-il livré entièrement à la fin de la journée?
- 17) Le courrier de départ est-il ramassé progressivement pendant la journée?
- 18) Un système d'enveloppes en vrac est-il utilisé?
- 19) Un système de tri par bloc est-il utilisé?

2.3.10 Sécurité

- 1) La sécurité générale appliquée aux salles du courrier variera entre les ministères selon les fonctions et les politiques de chaque organisation. La nécessité extrême serait lorsque la sécurité physique de la salle du courrier nécessite que le secteur soit couvert par un système d'alarme électronique. Que cette exigence extrême soit essentielle ou non, chaque ministère devrait établir un système de sécurité pour les opérations de la salle du courrier qui satisfera à la norme ministérielle.
- 2) Les personnes non autorisées ne devraient pas avoir accès à la salle du courrier, et en particulier à un secteur sensible comme la section du courrier d'arrivée à signer et des objets de valeur. Lorsqu'un ministère traite du courrier diplomatique, le même principe s'applique.
- 3) Les articles classifiés en cours de livraison par les messagers doivent être protégés en tout temps et ne pas être exposés indûment au risque de chapardage ou de traficage. Là où le courrier classifié pour la sécurité est traité en grandes quantités, de l'équipement spécial pouvant être protégé adéquatement devrait être utilisé.
- 4) Les messagers en livraison ne doivent pas laisser le chariot sans surveillance

pour quelque période que ce soit. Des postes d'appel devraient être planifiés et organisés de sorte qu'un minimum de temps soit passé dans les bureaux pour livrer et ramasser le courrier.

- 5) Bien que le courrier classifié doive être identifié comme tel sur une enveloppe intérieure, dans certains cas, il peut être reçu sans cette identification. Il s'agit d'une infraction aux règles de sécurité et tout cas de ce genre doit être porté à l'attention du gestionnaire qui le signalera à l'agent ministériel approprié. Tous les efforts doivent être faits pour s'assurer que l'infraction à la sécurité ne se reproduit plus.
- 6) En général, le matériel d'arrivée classifié pour la sécurité respectera les règles normales. À l'occasion, un commis à l'ouverture du courrier ouvrira par inadvertance un article classifié. Dans ce cas, l'enveloppe ou l'emballage doit être refermé et l'article doit être traité par la section chargée du matériel classifié. Cette infraction doit être portée à l'attention de l'employé pour éviter la répétition de l'erreur.
- 7) Pour les règles de sécurité spécifiques, le gestionnaire du courrier devrait connaître les règles de sécurité ministérielles. Si elles n'existent pas, le document qui fait autorité est *Politique gouvernementale en matière de sécurité*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, février 2002.

3. Partie 2 – Fonctionnement de la salle du courrier

3.1 Courrier d'arrivée

3.1.1 Généralités

Le fonctionnement d'une salle du courrier n'est pas aussi simple que ses éléments de base de réception, de livraison et d'envoi sembleraient le supposer. Même les salles du courrier les mieux organisées nécessitent une vigilance constante permettant d'adopter des améliorations. Une correspondance urgente ou une note de service interne peut être parfois retardée à cause d'une panne mineure de l'un des trois sections.

Puisque le but premier d'une salle du courrier est de traiter le courrier aussi rapidement que possible, il devrait y avoir un minimum d'étapes de traitement compatibles avec les bonnes pratiques de traitement du courrier, sans négliger les coûts. Par exemple, dans certain cas, une lettre arrivera et sera livrée en même temps, sinon avant, que le courrier à signer sans la dépense ajoutée de ces modes de transmission.

3.1.2 Réception de postes canada

En organisant l'horaire des véhicules pour ramasser le courrier de la Société canadienne des postes, il est important de s'assurer que le courrier sera ramassé et reçu dans la salle du courrier pour correspondre à l'heure d'arrivée du personnel. Ce principe s'applique dans chaque cas où le courrier est ramassé par un véhicule ministériel ou par un entrepreneur privé chargé de la livraison du courrier.

3.1.3 Vidage des boîtes ou des sacs de courrier

À la réception des boîtes ou des sacs de courrier de la Société canadienne des postes et dès leur transport hors de la salle du courrier, chaque boîte ou sac devrait être vidé sur la portion du comptoir des casiers de tri. Le sac vidé devrait être examiné avec soin pour s'assurer qu'aucun article d'y rente par inadvertance. Si le comptoir le permet, plus d'un sac peut être vidé en même temps. Toutefois, une quantité excessive d'articles ne fera que ralentir le tri. Les boîtes ou sacs de courrier qui ont été vidés devraient être placés sous le comptoir du casier de tri tel qu'indiqué à la figure IV.

3.1.4 Filtrage et balayage

Certaines organisations ont un équipement de radiographie spécial qu'elles utilisent pour scanner le courrier d'arrivée. Si cet équipement n'est pas disponible, le courrier doit être inspecté physiquement pour détecter les caractéristiques suspectes (figure VIII).

Tous les employés de la salle du courrier devraient suivre ces lignes directrices pour identifier un article suspect et comprendre le processus à appliquer pour les articles soupçonnés d'être dangereux pour la sécurité personnelle ou la santé des occupants de l'immeuble.

Des incidents ont été signalés parfois où le courrier a été utilisé pour envoyer des matières éventuellement dangereuses. Il est à noter que ces articles suspects visent à causer du mal lorsque la lettre ou le colis est reçu et ouvert par le destinataire visé.

La matière dangereuse peut se trouver dans un colis ou une enveloppe, et son apparence extérieure n'est limitée que par l'imagination de l'expéditeur. Toutefois, certaines caractéristiques uniques peuvent être évidentes. Une combinaison des éléments suivants peut constituer un article suspect selon le guide de Postes Canada accessible à www.canadapost.ca :

- Courrier adressé à une personne précise et pouvant porter des marques comme **«Personnel», «Privé», «À OUVRIR SEULEMENT PAR»**.
- Indications spéciales : **«Fragile – Manipuler avec soin», «Urgent – Ne pas retarder» ou «Livraison spéciale»**.
- Le nom et le titre du destinataire peuvent être inexacts.
- Aucune adresse de retour ou adresse fictive, d'un pays étranger ou même indéchiffrable.
- Écriture déformée ou nom et adresse préparés avec des étiquettes ou des lettres découpées et collées.
- Fils en saillie, papier aluminium, taches d'huile ou de graisse sur l'emballage et pouvant dégager une odeur particulière.
- Annulation ou oblitération indiquant un lieu différent de l'adresse de retour ou

que l'article a été posté dans un pays étranger.

- Affranchissement excessif avec des timbres de faible valeur.
- Matériel d'emballage excessif.
- Emballage non professionnel avec plusieurs combinaisons de rubans pour assujettir le colis.
- Lettres qui sont rigides ou semblent inégales ou désaxées.
- Colis qui ont une forme particulière avec les points mous ou des bosses.
- Colis émettant un bruit ou un son de ballotement.
- Substance en poudre ou cristallisée visible de l'extérieur.
- De bureau à bureau dans l'immeuble ou dans le secteur desservi.
- De bureaux du ministère ou organisme à des personnes ou organisations de l'extérieur.

Caractéristiques :

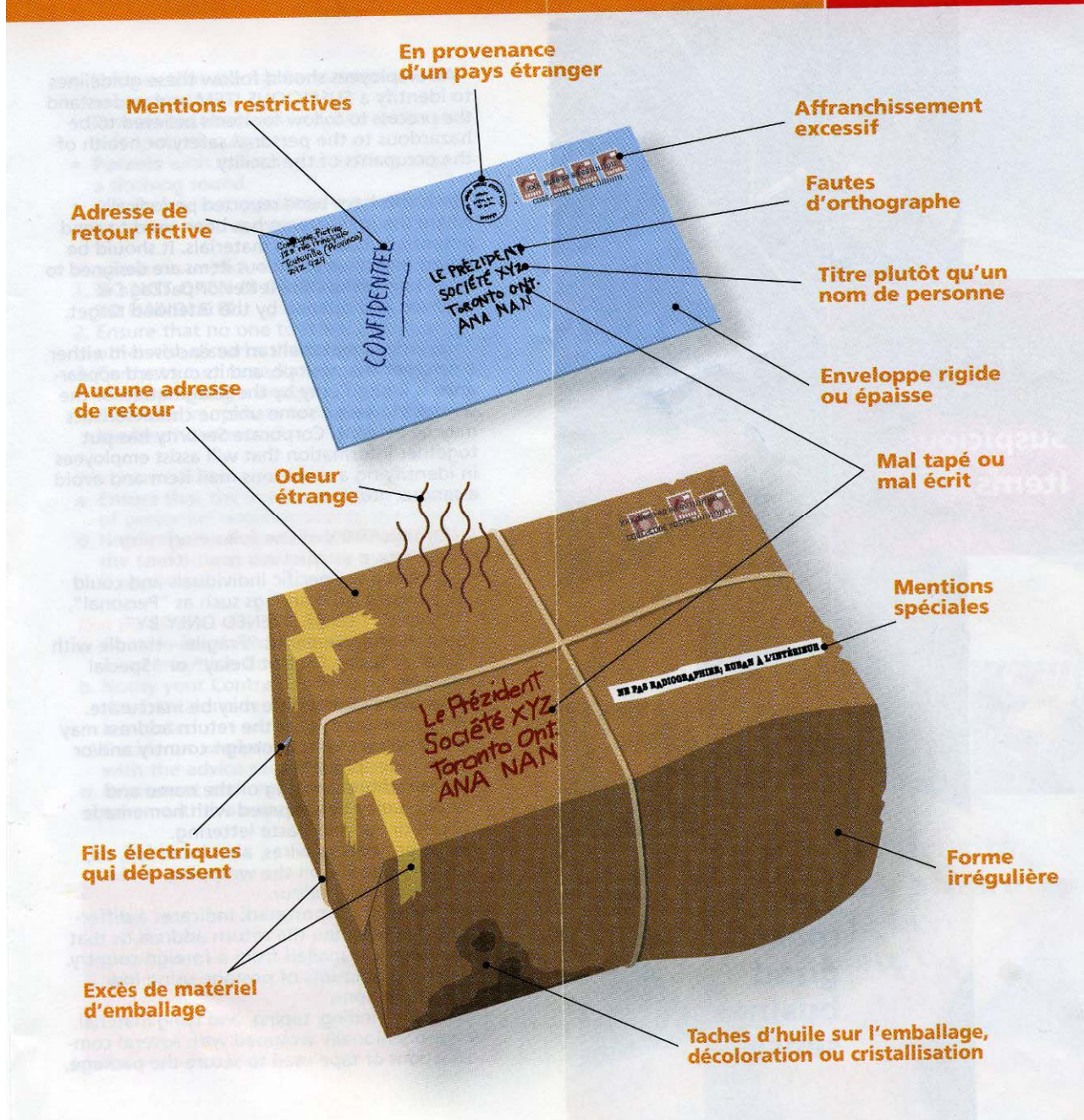


FIGURE VIII

Indicateurs d'articles suspects

3.1.4 Filtrage ou balayage – procédures opérationnelles

Ces procédures opérationnelles sont présentées comme description typique des étapes du filtrage et du scannage de la salle du courrier :

1. Effectuer une inspection manuelle pour voir si l'article est de nature suspecte selon les caractéristiques indiquées dans la section 3.1.4;
2. Si l'article est considéré suspects, passer à l'étape 5;
3. Si l'article ne semble pas suspect et que l'équipement de radiographie (figure IX) est disponible, faire passer l'article par le scanneur pour une inspection plus poussée;
4. Si l'article ne semble pas suspect selon les lignes directrices de radiographie, procéder au tri primaire, sinon passer à l'étape 5;
5. Ne pas ouvrir l'article;
6. Ne pas l'examiner davantage;
7. Déposer prudemment l'article en question sur une surface plane ou dans un contenant spécial, s'il y a lieu, tel qu'indiqué à la figure X. Ne pas exposer l'article suspect à la flamme, à la chaleur excessive, à la fumée ou aux rayons du soleil directs;
8. Informer les collègues et évacuer la salle immédiatement;
9. Ne pas utiliser une radio ou un téléphone cellulaire;
10. Signaler l'incident au superviseur immédiat;
11. Signaler l'incident au représentant de la sécurité;
12. Se laver les mains immédiatement avec du savon et de l'eau; et
13. Demeurer dans un endroit sûr à proximité. S'il y a instruction d'évacuer

l'immeuble, ne pas se tenir devant les fenêtres ou d'autres endroits éventuellement dangereux.



FIGURE IX

Appareil de radiographie



FIGURE X

Dispositif pour système d'alerte

3.1.5 Tri primaire

- 1) Après que le courrier a été filtré ou scanné et qu'il n'est pas considéré suspect, un tri primaire est normalement nécessaire :
 - a. Courrier à livrer directement; et
 - b. Courrier à ouvrir avant la livraison.
- 2) Il peut y avoir diverses raisons pour lesquelles certains types de courrier d'arrivée devraient être livrés directement sans les ouvrir. Il y aura des causes différentes pour cette procédure selon les structures, fonctions ou exigences particulières variables du ministère. Certaines des considérations comprendront le fait que le courrier est :
 - a. Adressé au ministre ou à son cabinet;
 - b. Transmis directement à une unité de correspondance;
 - c. Adressé à un bureau qui est desservi par une autre direction ou un autre endroit où le courrier sera ouvert et traité tel que requis, ce qui pourrait comprendre également du courrier à caractère secret;
 - d. Adressé d'une manière spécifique pour l'identification immédiate dans la salle du courrier et d'une manière convenue entre le bureau de cette identification, le gestionnaire des documents et l'agent financier concerné à qui ce courrier sera livré sans l'ouvrir;
 - e. Adressé personnellement à une personne; et
 - f. Courrier *personnel*.
- 3) En ce qui concerne le courrier adressé personnellement, il y a une distinction entre ce courrier et le courrier *personnel*. Dans l'un et l'autre, les deux devraient être découragés. Le courrier officiel devrait être adressé au poste et non à la personne parce que l'expéditeur de la communication peut supposer qu'il sera traité promptement par la personne responsable de la fonction appropriée. Par contre, il ne peut essayer de choisir qui sera la personne appropriée avec qui traiter. Il ne s'agit de rien de plus que le vieux principe en

affaires - «s'adresser à l'entreprise, et non aux personnes».

C'est le gestionnaire qui est responsable de surveiller le courrier de départ pour s'assurer que le courrier est utilisé à des *fins officielles* seulement. Chacun est responsable de poster son propre courrier non officiel. Les opérations du courrier rejettent le courrier constaté comme n'étant pas pour les activités gouvernementales. L'agent de sécurité sera avisé des infractions sérieuses.

Il est permis de placer du courrier personnel dans le courrier de départ en autant de l'article est affranchi suffisamment. Ce courrier n'est pas oblitéré par la salle du courrier mais est-il transmis au centre de traitement du courrier d'Ottawa.

3.1.6 Tri primaire – procédures opérationnelles

Ces procédures opérationnelles sont présentées comme description typique des étapes à suivre pour le tri primaire de la salle du courrier :

- 1) Après l'inspection, placer le courrier sur le comptoir des casiers de tri. La figure XI présente une vue d'une opération de tri primaire dans un grand ministère;
- 2) Placer la boîte ou le sac dans l'espace approprié sous le comptoir;
- 3) Trier le courrier selon les catégories prescrites applicables au ministère, normalement comme suit :
 - a. Courrier à livrer directement au destinataire; et
 - b. Courrier à acheminer par la section d'ouverture du courrier dans la salle du courrier pour traitement.
- 4) Remettre le courrier de la catégorie 3b à la section d'ouverture du courrier;
- 5) Répéter les étapes 1 à 3 pour les articles autres que les enveloppes (colis, journaux, périodiques, etc.)
- 6) Trier ces articles pour livraison directe.



FIGURE XII

Poste de tri primaire

3.1.7 Courrier à signer (recommandé et messagerie)

- 1) Le courrier à signer est un service offert aux clients qui ont besoin d'une preuve de l'expédition ou de la livraison;
- 2) Le courrier recommandé est un service offert par Postes Canada pour livraison par messenger et par c'autres entreprises de messagerie indépendantes;
- 3) Alors que le courrier par messenger n'exige les signatures qu'au point d'expédition et de livraison, le courrier recommandé nécessite une signature de toute personne qui touche l'article;
- 4) Le service de courrier recommandé étant plus coûteux que les autres formes de courrier à signer, il n'est pas utilisé souvent et variera selon les ministères;
- 5) Le courrier à signer fournit à l'expéditeur un récépissé et porte la signature du destinataire, un imprimé de la signature et la date à la livraison de l'article;

-
- 6) Le courrier à signer offre une confirmation que l'article est arrivé à destination. À la livraison, réelle ou tentée, le numéro d'ID de l'article est scanné et la date est inscrite;
 - 7) Une image protégée de la signature de la personne qui signe pour la livraison est disponible sur le site Web de l'entreprise. Une copie sur papier de la signature est également disponible contre paiement et elle sera transmise au client par courrier ou par télécopieur;
 - 8) Les articles doivent avoir une étiquette de code à barres qui permet de suivre l'article;
 - 9) Chaque salle du courrier devrait instituer un système pour consigner et traiter le récépissé du courrier à signer d'arrivée. La taille de la salle et les procédures dépendront de la quantité d'articles recommandés à traiter;
 - 10) Selon le volume reçu, l'unité du courrier à signer peut être la responsabilité d'un seul employé spécifique;
 - 11) Pour le courrier à signer, le commis doit vérifier chaque article en regard des entrées de manifestes faites par tous les facteurs pour s'assurer que tous les articles sont inscrits et que seuls les articles recommandés pour le ministère sont acceptés. S'il semble manquer des articles ou s'il y a d'autres écarts, par exemple une différence entre le nombre de manifestes sur le bordereau et le nombre d'articles reçus, le facteur devrait être informé immédiatement de sorte que des mesures correctives puissent être prises aussitôt ou qu'une enquête soit déclenchée pour les cas qui ne peuvent être résolus au moment immédiat de la découverte de l'écart;
 - 12) En général, la procédure de tri est semblable à celle du courrier d'arrivée ordinaire, sauf que les signatures sont obtenues pour les articles à mesure qu'ils sont livrés aux divers bureaux destinataires. Les récépissés sont remplis pour chaque bureau destinataire indiquant tous les articles recommandés pour ce bureau. Un exemple est présenté à la figure XII;
 - 13) Les objets de valeur contenus dans des enveloppes de courrier à signer qui devront être ouverts dans la salle du courrier devraient être traités tel qu'indiqué en 3.1.10. Une entrée est faite sur le récépissé indiquant que les

14) Les récépissés de livraison doivent être conservés conformément aux Autorisations pluriinstitutionnelles de disposer des documents (APDD).

FIGURE XII Récépissé sécurité ou recommandé (en nombre)

3.1.8 Courrier d'arrivée à signer – procédures opérationnelles

- 1) Le commis au courrier autorisé reçoit le courrier à signer du facteur;
- 2) Le nombre total d'articles est vérifié en regard du total figurant sur le manifeste;
- 3) Le nombre de suivis des articles est vérifié en regard du nombre de suivis figurant sur le manifeste; ou
- 4) Lorsque le courrier à signer est reçu dans un sac verrouillé ou scellé, il est signé par le commis au courrier autorisé comme article en vrac;
- 5) Suivre les étapes 2 et 3 ci-dessus après avoir ouvert et vidé le sac;
- 6) Les écarts du nombre d'articles ou du nombre de suivis seront signalés au superviseur qui prendra immédiatement des mesures de recherche auprès du facteur;
- 7) Le commis au courrier signe la copie du manifeste; il peut s'agir d'une signature électronique ou manuelle;
- 8) Selon les procédures du ministère ou de l'organisme, les articles à signer peuvent devoir être ouverts par le commis autorisé ou une autre personne, ou peuvent être livrés au destinataire sans les ouvrir;
- 9) Certains ministères entrent les numéros des suivis dans leur système de suivi interne qui garde un enregistrement indiquant où vont les articles et qui les signe, ce qui se fait en apposant un code à barres sur l'enveloppe qui est ensuite scannée par le commis lorsque l'article est livré au client;
- 10) Si le suivi est manuel, les récépissés sont remplis pour chaque point de livraison, indiquant les articles comme dans l'exemple de récépissé rempli de la figure XII;
- 11) Les articles à signer avec leurs récépissés sont remis au service de messagerie de la salle du courrier pour livraison;
- 12) Les récépissés signés ou le scanneur de code à barres sont remis à l'unité du

courrier recommandé après la livraison;

- 13) Les récépissés sont conservés pendant un an, tel que requis par les Autorisations pluriinstitutionnelles de disposer des documents.

3.1.9 Valeurs d'arrivée

- 1) Comme dans le cas du courrier recommandé, la responsabilité de la consignation et du traitement des valeurs d'arrivée devrait être confiée à un membre particulier du personnel. Dans plusieurs ministères, cette fonction pourrait faire partie des fonctions du commis régulier au courrier. Toutefois, dans certains ministères où de grandes quantités sont reçues régulièrement, il eut être nécessaire de confier cette fonction à un employé spécifique.
- 2) Les valeurs d'arrivée comprennent des instruments comme :
 - a. Cartes de crédit
 - b. Chèques;
 - c. Bons de poste;
 - d. Mandats;
 - e. Traités bancaires;
 - f. Argent comptant; ou
 - g. Billets d'avion ou de train inutilisés.


NOTA : La règle générale concernant les valeurs payables au receveur général du Canada est qu'elles seront transmises au bureau des finances.

- 3) Un récépissé doit être rempli et conservé pour référence future et pour la protection du commis au courrier chargé de traiter ces valeurs d'arrivée. Ce récépissé devrait être fait par un système de brouillard (figure XIII) et il contiendra au minimum les éléments d'information suivants :
 - a. Date des entrées;
 - b. Nom et adresse de l'expéditeur;


-
- c. Type de valeur et son numéro;
 - d. Montant de la valeur;
 - e. Date de la lettre explicative;
 - f. Numéro de référence ou note explicative;
 - g. Initiales du commis;
 - h. Désignation du bureau de livraison;
 - i. Initiales du messenger; et
 - j. Signature du récépissé par le bureau de livraison à la livraison.

Les valeurs devraient ensuite être attachés solidement aux correspondances connexes et remises avec le brouillard au bureau concerné où une signature du récépissé est obtenue. Par une méthode d'initiales au comptoir, l'opération de livraison peut se faire par le service de messagerie établi.

Les valeurs restantes, qui n'ont pu être livrées durant la journée pour ce jour-là, devraient être gardées sous clé.



Fidélité et loyauté
Canada



Fidélité et loyauté
Canada

CHEQUE REGISTER

DATE

PAYEE
BÉNÉFICIAIRE

AMOUNT
MONTANT

DATE OF
CHEQUE
DATE DU
CHEQUE

CHEQUE NUMBER
NUMÉRO DU CHEQUE

TRANSMITTAL METHOD
MÉTHODE DE
TRANSMISSION

SIGNATURE

TRANSMITTAL DATE
DATE DE
TRANSMISSION

FF-0388 (04/02)

FIGURE XIII

Brouillard

3.1.10 Valeurs d'arrivée – procédures opérationnelles

Ces procédures opérationnelles portent sur la garde en sécurité des valeurs d'arrivée du moment où on les trouve en ouvrant une enveloppe jusqu'aux autres étapes de l'opération.

À la section d'ouverture du courrier

- 1) Deux personnes seront présentes à l'ouverture du courrier en tout temps. Lorsqu'une enveloppe est ouverte qui contient des valeurs, remettre les valeurs et la correspondance explicative au commis spécial.
- 2) Ce commis spécial entrera le montant dans le brouillard immédiatement.
- 3) Le commis qui a ouvert l'enveloppe paraphera cette entrée du montant immédiatement. Dans l'éventualité où le montant entré est radié du brouillard, la raison de cette action sera indiquée à côté de l'entrée et paraphée par le commis à l'ouverture du courrier et le commis spécial.

À la section du brouillard

- 1) Périodiquement tout au long de la journée et aux moments coïncidant avec l'horaire du service de messagerie, le commis spécial vérifiera les articles reçus en regard du montant des entrées et remplira les autres entrées du brouillard. Voir la section 3.1.9 (paragraphe 3), pour consulter les détails typiques. (voir également la figure XIII).
- 2) Le commis spécial paraphera toutes les entrées en un seul groupe avant de remettre le matériel au messenger. Chaque fois que possible, le commis spécial devrait livrer les valeurs au bureau de la comptabilité.
- 3) Le messenger affecté à la livraison paraphera à côté des initiales du commis spécial.
- 4) Le matériel et le brouillard seront placés dans une grande enveloppe (ou un autre contenant approprié) et seront adressés pour la livraison.
- 5) La livraison se fera immédiatement par le messenger qui obtient la signature du bénéficiaire à la livraison.

-
- 6) Au retour du messager à la salle du courrier, le commis spécial vérifiera le brouillard pour s'assurer que toutes les entrées sont signées correctement pour confirmer la livraison.
 - 7) À la fin de la journée, les valeurs non livrées et le brouillard seront placés sous clé par le commis spécial.
 - 8) Les brouillards, remplis complètement, seront conservés pendant six (6) années financières après la date du dernier groupe d'entrées, tel que requis par les Autorisations pluriinstitutionnelles de disposer des documents.

Les valeurs, qui pourraient avoir été reçues dans du courrier non ouvert transmis à un bureau des documents ou un client, devraient être retournées immédiatement à la salle du courrier et traitées de la même manière. Bien que ce système puisse sembler trop élaboré, il vise à protéger les employés chargés de traiter les valeurs ainsi que les valeurs elles-mêmes.

3.2 Ouverture du courrier

3.2.1 Généralités

- 1) Le courrier, autre que le courrier à signer, le courrier diplomatique et les articles spéciaux, constitue ce qu'on appelle le courrier d'arrivée ordinaire. Ce courrier est ouvert après que le tri primaire a permis de déterminer que c'est une exigence, et l'opération d'ouverture se fera à l'unité d'ouverture du courrier.
- 2) Cette phase des services de courrier d'arrivée est importante car elle sert de système de distribution qui fournit le reste du matériel non livré au bureau des documents pour traitement. De plus, le fait que le matériel ne nécessite pas un autre traitement ne peut être déterminé qu'après que les enveloppes sont ouvertes à cette unité. Tout écart à ce point cause des retards de livraison.

3.2.2 Points importants

- 1) Une évaluation du risque pour la sécurité devrait d'abord être effectuée pour déterminer si le courrier est de nature suspecte et pose une menace possible pour l'organisation.

-
- 2) Une procédure de scannage rapide devrait être utilisée pour s'assurer que le matériel peut être ouvert. Toutes les enveloppes de la même taille devraient être ensuite rassemblées.
 - 3) Si le courrier doit être ouvert, un ouvre-lettre électrique (figure V) devrait être utilisé pour ouvrir de grandes quantités d'enveloppes. Ces ouvre-lettres sont disponibles pour les enveloppements de petite taille et de grande taille. Si on est exercé à leur usage, elles n'endommagent pas le contenu.
 - 4) Après que les enveloppes sont ouvertes, le contenu est enlevé et le bureau approprié est déterminé par l'examen d'éléments guides comme :
 - a. Un numéro de référence de dossier;
 - b. Une indication de la source;
 - c. Une désignation d'un bureau ministériel; ou
 - d. Le sujet qui offrira une orientation si tous les autres éléments sont absents.
 - 5) La correspondance doit être examinée quant à toute mention de pièces jointes. Si elle mentionne des annexes qui sont supposées accompagner la lettre mais qui ne s'y trouvent pas, le contenant original devrait être vérifié avec soin. Un tampon de caoutchouc devrait être appliqué à un endroit approprié et paraphé par le commis à l'ouverture du courrier lorsque la vérification n'a pas permis de trouver la pièce jointe, tel qu'indiqué à la figure XIV. Ce tampon sert à cette éventualité ou à d'autres cas qui se présentent constamment dans une salle du courrier.

REÇU DE POSTES CANADA EN ÉTAT :	
	ENDOMMAGÉ :
	OUVERT :
	SANS PIÈCES JOINTES :
	SANS CONTENU :
INITIALES DU COMMIS AU COURRIER :	

FIGURE XIV Exemple de tampon pour l'état du courrier à l'arrivée

-
- 6) Les pièces jointes qui sont autres que de papier dactylographié ou imprimé et qui sont habituellement des originaux comme
- a. les certificats de naissance, de décès, de mariage et d'études,
 - b. les négatifs de film, et
 - c. les plans, dessins, etc.

ne devraient pas être agrafés à la correspondance explicative. Elles devraient être replacées dans le contenant d'arrivée et la correspondance est ensuite agrafée à ce contenant de manière à ce que l'agrafe ne traverse pas la pièce jointe. On doit prendre un soin particulier pour les pièces jointes parce qu'elles peuvent ne pas être la propriété du ministère ou du gouvernement mais la propriété privée d'une personne qui a le droit de s'attendre à son retour, s'il y a lieu, en bon état.

- 7) La correspondance des citoyens demandant de l'information devrait être examinée avec soin pour s'assurer qu'une adresse de retour se trouve dans la lettre. Lorsqu'il n'y a aucune adresse de retour, l'enveloppe devrait être agrafée à la correspondance.
- 8) Le contenu des enveloppes ou des petits colis, qui ne font pas l'objet des procédures du bureau des documents, devrait être transmis directement au bureau concerné, par exemple :
- a. Pièces de journal;
 - b. Reçus;
 - c. Rapports; et
 - d. Tout autre contenu normalement non accompagné d'une lettre.
- 9) Le courrier classifié à caractère secret est identifié sur l'enveloppe intérieure et ce courrier doit être transmis sans l'ouvrir au bureau des documents ou au destinataire pour le traitement requis. Parfois, du courrier à caractère secret est reçu sans cette indication. Il s'agit alors d'une infraction à la sécurité qui doit être portée à l'attention du superviseur qui prendra les mesures requises pour signaler l'incident.

-
- 10) Après que toutes les enveloppes ont été ouvertes et triées à l'unité d'ouverture du courrier que ce soit pour le bureau des documents ou le bureau concerné, tout le courrier est rassemblé et livré par le service de messagerie selon ses itinéraires réguliers.

3.2.3 Acheminement du courrier ouvert

- 1) L'acheminement du courrier ouvert a déjà été mentionné dans le paragraphe précédent, mais il est repris ici sous une forme sommaire. Le courrier qui n'est pas livré à la section primaire est remis à l'unité d'ouverture du courrier. Il est ouvert manuellement ou par un ouvre-lettre mécanique.
- 2) À l'ouverture, on détermine si le courrier devrait être
 - a. Livré directement parce que la référence aux dossiers n'est pas une exigence, ou
 - b. Livré au bureau des documents pour classification par sujet ou traitement du dossier.
- 3) Le courrier qui doit être transmis sans référence au bureau des documents est trié immédiatement dans les paniers d'ouverture du courrier désignés à cette fin, alors que le reste du courrier pour le bureau des documents est trié dans les autres paniers identifiés ainsi.

3.2.4 Courrier en langue étrangère

Les lettres d'arrivée dans une langue autre que l'anglais ou le français ne devraient pas être livrées tant qu'elles n'ont pas été traduites. Lorsqu'il n'y a aucune capacité de traiter les traductions de langues étrangères, les documents peuvent être transmis au destinataire qui prendre des dispositions pour la traduction :

- a. Bureau de la traduction;
- b. Secrétariat du Conseil du Trésor;
- c. TPSGC; et
- d. Gatineau.

3.2.5 Courrier mal adressé

Fréquemment, de la correspondance est reçue adressée à un ministère fédéral demandant de l'information ou des services qui sont en fait offerts à un autre ministère. Plutôt que de retourner la lettre à l'expéditeur, elle devrait être réacheminée au ministère concerné, qui peut s'en occuper, et on devrait en informer l'expéditeur, ce qui peut se faire à l'aide d'une carte postale pré-imprimée.

3.2.6 Enveloppes ouverte

Les commis à l'ouverture du courrier devraient s'assurer que toutes les enveloppes qui ont été ouvertes sont examinées avec soin durant le processus, et ce pour s'assurer que tout le contenu est extrait. Les enveloppes ouvertes devraient être conservées pendant une courte période seulement au cas où une référence est nécessaire. Après les avoir conservées 24 à 48 heures, elles devraient être éliminées, sauf les grandes enveloppes qui pourraient être réutilisées à l'intérieur du ministère en rayant les adresses originales.

3.2.7 Estampillage de l'heure

L'estampillage de l'heure se fait encore dans la salle du courrier, mais seulement lorsque l'heure de réception est d'une importance juridique, comme dans le cas des contrats et des soumissions. On doit donc prendre soin de s'assurer que seul le courrier exigeant ce service est estampillé.

3.2.8 Aides pour l'ouverture du courrier

L'opération d'ouverture du courrier devrait être équipée, si le volume le justifie, des dispositifs suivants pour aider le personnel à exercer ses fonctions :

- a. Dispositifs de protection : gants, masques, lunettes, etc.;
- b. Boîtes ou casiers de tri sur table;
- c. Ouvre-lettre électrique pour les petites et les grandes enveloppes (figure V);
- d. Agrafeuse électrique; et
- e. Tampons assortis dans un style unique ou multiple (figure XIV).

3.2.9 Ouverture du courrier – procédures opérationnelles

Marche à suivre conseillée :

1. Procéder à l'évaluation du risque pour la sécurité;
2. Vérifier les adresses avant d'ouvrir;
3. Rassembler les enveloppes en tailles uniformes;
4. Passer les enveloppes de même taille par l'ouvre-lettre électrique ou les ouvrir manuellement (p. ex. s'il n'y a aucun ouvre-lettre mécanique pour les articles volumineux);
5. Extraire le contenu de l'enveloppe au poste d'ouverture du courrier immédiatement;
6. Identifier, au besoin, s'il y a une adresse de retour;
7. Déterminer s'il y a une pièce jointe ou non;
8. Si oui, agraffer la pièce jointe à la correspondance ou la replacer dans l'enveloppe et l'agrafer à la correspondance;
9. S'il n'y a aucune pièce jointe, mais qu'il devrait y en avoir une, appliquer le tampon approprié avec cette information et parapher;
10. Réparer le courrier endommagé reçu avec un ruban approprié et appliquer le tampon avec cette information et parapher;
11. Traiter les valeurs incluses, tel qu'indiqué dans la section 3.1.10;
12. Scanner le matériel pour déterminer s'il devrait être envoyé au bureau des documents pour traitement ou s'il devrait être livré directement;
13. Placer le matériel ouvert dans les paniers de tri respectifs devant l'unité

d'ouverture du courrier.

Les enveloppes volumineuses devraient être ouvertes manuellement pour prévenir les dommages au contenu et à l'ouvre-lettre électrique, si vous en avez un. Ces procédures s'appliquent également dans un bureau des documents pour le courrier reçu non ouvert de la salle du courrier.

3.3 Services de messagerie

3.3.1 But

- 1) Puisque les services de messagerie sont un élément essentiel des procédures globales visant à placer le courrier d'arrivée dans le bureau concerné aussi rapidement que possible, les aspects de la livraison du courrier devraient être examinés périodiquement, l'intention étant d'améliorer les livraisons et de prévenir les délais.
- 2) Le gestionnaire du courrier doit connaître les besoins de son ministère quant à la fréquence du service. Il ou elle doit déterminer le nombre et le lieu des points de livraison ou des «postes d'arrêt», le cheminement des itinéraires, le volume traité, les priorités du travail, la demande de services spéciaux et toute autre information pertinente. Le courrier doit être livré et ramassé selon des horaires fixes et des itinéraires définis de sorte que le service n'interfère pas avec le travail des autres bureaux et ne cause pas des délais de traitement.
- 3) Le gestionnaire du courrier doit également s'assurer qu'on n'abuse pas des services de messagerie. Les ministères sont encouragés à demander le service de messagerie seulement pour les lettres et les documents d'une nature urgente ou secrète de façon à ne pas entraîner des dépenses inutiles et la perte de main-d'œuvre.

3.3.2 Principes d'un service de messagerie

- 1) Un point de livraison ou «poste d'arrêt» est un lieu désigné clairement pour la livraison et le ramassage du courrier, des documents et des dossiers. Chaque poste d'arrêt devrait comporter des paniers distincts marqués «PANIER D'ARRIVÉE» et «PANIER DE DÉPART». Le poste d'arrêt de chaque

bureau devrait être près de l'entrée du bureau.

- 2) Ainsi, les messagers pourront passer par les postes d'arrêt rapidement et efficacement avec un minimum d'arrêt à chaque bureau. On ne doit pas s'attendre à ce qu'ils fassent des parcours spéciaux supplémentaires pour ces bureaux.
- 3) Les parcours de livraison devraient être planifiés et configurés de façon aussi directe que possible sans nécessité de revenir en arrière. Les horaires de livraison pour chaque poste d'arrêt devraient être établis et le service doit se conformer aux horaires établis. Un bon horaire et un bon parcours éviteront la nécessité de demandes spéciales pour un service de messagerie individuel.
- 4) Une liste des postes d'arrêt et de leur horaire devrait être imprimée et affichée pour informer tous les intéressés. Toutefois, les messagers devraient pouvoir exercer une certaine responsabilité et le pouvoir d'apporter des ajustements d'une nature temporaire lorsque ceux-ci deviennent nécessaires de façon évidente en raison de certaines circonstances spéciales.
- 5) Lorsque du matériel pour un poste d'arrêt déjà servi sur le parcours est reçu à un poste plus tard, il devrait être ramené à la salle du courrier pour livraison au prochain parcours. On devrait éviter tout retour arrière.
- 6) Plusieurs bureaux peuvent être regroupés de façon pratique en un seul poste d'arrêt, ce qui préviendra le nombre inutile de postes d'arrêt dans un petit secteur.
- 7) Lorsque le volume le justifie, le service de messagerie devrait être équipé d'un type de voiture postale. Elle devrait comporter les installations adéquates pour traiter le volume de courrier en cause. Pour le matériel à caractère secret, des contenants verrouillés peuvent être nécessaires.
- 8) Dans le cadre de leurs fonctions régulières, les messagers devraient être formés pour vérifier chaque compartiment de leur voiture de livraison entre chaque parcours prévu pour s'assurer qu'aucun article n'a été oublié. Ce système de vérification peut également être nécessaire pour les livraisons de grandes quantités. Ainsi, le matériel est vérifié à mesure qu'il est retiré des casiers de tri pour vérifier si le tri a été effectué correctement en premier lieu.

Les erreurs de tri devraient être portés à l'attention du superviseur.

- 9) Tout le système de messagerie devrait être examiné régulièrement pour essayer d'améliorer le service et d'éliminer les changements de parcours et d'horaire ainsi que de lieu des postes d'arrêt.

3.3.3 Livraison par messenger du courrier recommandé et du courrier spécial

- 1) Le courrier recommandé, le courrier diplomatique ou les autres articles de courrier nécessitant une signature à la livraison deviennent une responsabilité de plus pendant que le matériel est sous la garde du messenger durant la livraison. Par conséquent, la protection de ce matériel devient d'une importance personnelle jusqu'à ce qu'il soit dégagé de cette responsabilité en obtenant les signatures nécessaires.
- 2) En aucune circonstance du matériel nécessitant un reçu ne devrait être laissé à un poste d'arrêt à moins d'avoir été signé.

FOR DIPLOMATIC BAG ONLY
POUR VALISE DIPLOMATIQUE SEULEMENT

National Defence **Défense nationale**

SERIAL NO. - NUMÉRO DE SÉRIE: _____

FILE REFERENCE - RÉFÉRENCE DU DOSSIER: _____

TO - À: _____

FROM - DE: _____

Top Secret ☐ Très secret

Secret ☐ Secret

Confidential ☐ Confidentiel

Unclassified ☐ Non classifié

(APPROVING OFFICER -
OFFICIER APPROBATEUR)

DND 697 (6-84)

FIGURE XV Signature de reçu pour valise diplomatique

3.3.4 Messagers – procédures opérationnelles

Marche à suivre conseillée :

-
- 1) Enlever le matériel de la séquence de parcours des compartiments des casiers de tri;
 - 2) Vérifier le matériel quant au tri correct par poste d'arrêt;
 - 3) Signaler les écarts notés au superviseur;
 - 4) Placer le matériel dans les compartiments identifiés du véhicule de livraison;
 - 5) Maintenir la même séquence des postes d'arrêt pour tout le parcours;
 - 6) Maintenir le même horaire de livraison pour tout le parcours;
 - 7) Obtenir les signatures pour le courrier recommandé, diplomatique ou autre;
 - 8) Vérifier les entrées en regard des articles pour ce courrier spécial;
 - 9) S'arrêter au premier poste d'appel, livrer le matériel qui y est adressé, obtenir la signature au besoin pour le courrier spécial.
 - 10) Ramasser le courrier de départ à ce poste d'arrêt;
 - 11) Trier le courrier adressé aux postes d'arrêt subséquents en cours de route dans les compartiments appropriés; et
 - 12) Maintenir la séparation des autres articles ramassés, par exemple :
 - a. Courrier de départ pour les facteurs;
 - b. Matériel des postes d'arrêt autre que subséquent en route; et
 - c. Matériel à retourner au bureau des documents (dossiers, documents, etc.);
 - 13) Procéder à l'arrêt à tous les postes successifs et effectuer les mêmes opérations;
 - 14) Revenir à la salle du courrier après que tous les postes d'arrêt ont été desservis; et
 - 15) Décharger le matériel ramassé pour disposition, tel qu'indiqué à l'étape 12.

NOTA : Un arrêt doit être fait à chaque poste même s'il n'y a aucun matériel à

livrer à ce poste d'arrêt pour ce parcours.

3.4 Courrier de départ

3.4.1 Généralités

- 1) En conjonction avec les services de messagerie établis, le courrier de départ sera ramassé tout au long de la journée et apporté à la salle du courrier pour sa préparation et sa distribution. Ce courrier devrait être traité à mesure qu'il est reçu, sans attendre plus tard dans la journée. Cette méthode de traitement immédiat facilite le problème des crêtes d'activité à la fin de la journée et les situations de surcharge inévitables.
- 2) Des horaires de ramassage et de livraison fixes devraient être établis pour tous les messagers, ce qui aide à s'assurer que le courrier de départ est disponible pour la livraison à mesure que le courrier d'arrivée est reçu. Les horaires de ramassage et de livraison devaient tenir compte des horaires de distribution des autres messagers.

3.4.2 Horaires de distribution

- 1) Le gestionnaire du courrier doit connaître les horaires de distribution des messagers et planifier ses relevages de courrier pour tirer pleinement avantage des services disponibles.
- 2) Puisque les heures de distribution à des points distants varient selon les arrangements de transport, les horaires des facteurs devraient être obtenus et affichés dans la salle du courrier. Ces horaires peuvent même être affichés dans les bureaux distribuant de grandes quantités de sorte que leur courrier pour les points distants puisse être préparé à temps pour prendre les services de transport les plus avantageux.
- 3) Les horaires des messagers au sein du ministère devraient prévoir le ramassage du courrier de départ près de l'heure de fermeture officielle des bureaux du ministère, ce qui assurera l'inclusion de tout le courrier de cette journée de travail. De même, les salles du courrier doivent fonctionner une période de temps suffisante après l'heure de fermeture officielle des autres bureaux du ministère, comme il en a déjà été question dans la section sur

l'organisation de la salle du courrier.

- 4) Il y a un excellent slogan : «Postez tôt et souvent». En suivant cette règle, on peut prévenir les arrérages dans la salle du courrier, distribuer le courrier rapidement et en accélérer la transmission.

3.4.3 Envoi en enveloppe grand format

- 1) Le précepte «postez tôt et souvent» devrait s'appliquer même à un système d'envoi en enveloppe grand format. Le système nécessite que les grandes enveloppes soit préadressées aux bureaux ministériels et tenues en stock en quantités suffisantes, habituellement dans les casiers de tri ou ailleurs très près des casiers où les opérations postales les concernant se font.
- 2) Le courrier des bureaux concernés est trié en séparations pertinentes de façon continue jusqu'au moment de la distribution. Tout le courrier de ces bureaux est ensuite inséré dans une seule grande enveloppe pour chaque bureau. On réalisera avec ce systèmes des économies annuelles valables pour le coût des enveloppes, la préparation des lettres et le traitement du courrier, tant au bureau distributeur qu'au bureau récepteur.

3.4.4 Tri du courrier de départ - généralités

- 1) Le tri du courrier peut être une tâche manuelle qui nécessite la séparation du courrier selon le format, la catégorie et la destination (pays).
- 2) Les systèmes de courrier numériques disponibles aujourd'hui permettent le calcul et l'impression automatiques de l'affranchissement sur les enveloppes sans les séparer par format et poids, comme le montre la figure XVI.
- 3) Les systèmes numériques peuvent également appliquer le bon affranchissement sur les enveloppes de grand format sans intervention manuelle. Ces systèmes contiennent des détecteurs qui peuvent détecter les enveloppes de grand format et ajuster automatiquement le montant de l'affranchissement au moment où l'article de courrier est traité.
- 4) Les systèmes de courrier numériques offrent également une technologie qui vous permet d'attribuer le coût de l'affranchissement pour les clients, les fournisseurs ou les ministères sans avoir à tenir des registres manuels. Ces

systèmes ont des fonctions comptables intégrées qui permettent aux préposés et aux gestionnaires de suivre avec exactitude l'usage du courrier à l'écran et de produire des rapports imprimés.

- 5) Les balances électroniques comme celle de la figure XVII vous permettent de peser et d'affranchir les colis vous-même et offrent également un meilleur tarif que si vous les envoyez au bureau de poste pour cette opération.
- 6) Les balances électroniques contiennent les tarifs postaux sur une micropuce, ce qui nécessite une mise à niveau à chaque changement de tarif de Postes Canada.
- 7) Le courrier affranchi au compteur livré au bureau de poste entre dans le circuit postal plus rapidement puisqu'il lui faut moins de traitement et de tri.
- 8) Lorsqu'il y a une grande quantité de courrier, un casier de tri devrait être utilisé, comme la figure IV en montre un type.
- 9) Le tri du courrier permet à Postes Canada de faire un usage optimal de ses réseaux de livraison et de traitement du courrier, améliorant ainsi l'efficacité du traitement du courrier.
- 10) Postes Canada offre également des incitatifs financiers aux expéditeurs qui préparent et trient au préalable leur courrier conformément aux spécifications présentées dans son guide.



FIGURE XVI

Système de courrier numérique



FIGURE XVII

Balance électronique

3.4.5 Tri des lettres

- 1) La lettre est le moyen le plus pratique et le plus rentable au Canada pour transmettre des messages personnels, de la correspondance d'affaire, des factures, et des documents de facturation.
- 2) Dans le tri du courrier de départ, les lettres devraient avoir la priorité du traitement et être distribuées aussitôt que possible à la Société canadienne des postes.
- 3) Les lettres sont triées selon le courrier intérieur, américain ou international.
- 4) Une lettre est un article de courrier d'une longueur maximale de 245 mm, d'une largeur maximale de 156 mm et d'un poids de 50 grammes ou moins. Les articles qui sont payés pas acompte ou au compteur doivent également porter le bon code postal afin d'obtenir le tarif de lettre ordinaire.
- 5) Une lettre surdimensionnée est une lettre dont la taille ou l'épaisseur dépassent celles des articles ordinaires, jusqu'à un maximum de 380 mm de longueur, un maximum de 270 mm de largeur, et d'un poids maximum de 500 grammes.
- 6) Tout article qui dépasse la taille et le poids d'une lettre surdimensionnée n'est plus considéré comme une lettre et doit être posté à l'aide d'une autre forme de services d'expédition et de livraison.

3.4.6 Tri des colis (accélérés et réguliers)

- 1) Dans certaines sales du courrier, il peut être nécessaire de préparer les colis pour la poste. Dans ce cas, un comptoir de préparation s'avérera très approprié à cette fin ainsi que pour d'autres besoins de préparation.
- 2) Tous les colis sont triés selon qu'il s'agit d'un colis accéléré ou régulier pour une destination intérieure, américaine ou internationale, comme le montre la figure XVIII.
- 3) Le colis accéléré est plus coûteux que le colis régulier mais assure une livraison plus rapide.

-
- 4) Pour connaître les détails sur les temps de livraison estimatifs, consultez le guide de Postes Canada à www.canadapost.ca.
 - 5) Les clients peuvent expédier tout article par colis accéléré ou colis régulier, à condition qu'il respecte des spécifications de format et de poids de ce service, qu'il soit préparé correctement, bien emballé et qu'il ne contienne pas du courrier interdit ou une matière dangereuse.
 - 6) Encore là, les articles devraient être envoyés à Postes Canada séparément des autres catégories de courrier.
 - 7) Tous les services d'expédition de Postes Canada sont accessibles aux clients en direct et vous permettent de choisir le service que vous voulez, d'imprimer une étiquette d'expédition à partir de votre ordinateur et de l'apposer sur votre colis.



FIGURE XVIII

Casier de tri des colis de départ

3.4.7 Courrier de départ à signer (recommandé et par messagerie)

- 1) On devrait faire appel à ce service seulement pour un besoin précis, parce que les frais postaux font partie du budget postal de chaque ministère. Ces frais peuvent devenir excessifs s'ils ne sont pas bien contrôlés.
- 2) Le courrier à signer fait partie d'un système par lequel un récépissé est remis au messenger pour un article au moment de la mise à la poste, document gardé pendant que l'article est dans la poste, et une signature (électronique ou manuelle) est obtenue par le messenger à sa livraison. Ce système permet d'assurer la sécurité spéciale des articles d'une importance ou d'une valeur particulière pendant leur transit par le courrier.
- 3) Il y a diverses méthodes pour traiter le courrier à signer de départ mais celles-ci varient seulement quant aux détails de la procédure. Un type de courrier recommandé à signer, offert seulement par Postes Canada, est contrôlé par une série de signatures à la livraison à mesure qu'il passe de main en main. Un autre type de courrier à signer, offert par Postes Canada et d'autres services de messagerie, consiste à obtenir une signature à la livraison.
- 4) Lorsque les clients demandent à la salle du courrier d'envoyer un article par courrier recommandé ou messagerie, ils doivent présenter un formulaire qui informe le commis au courrier de la destination, de l'expéditeur et du centre de coût associé, qui précise à qui imputer les frais.
- 5) Le commis au courrier estampille la date sur ce formulaire et en remet une copie au client.
- 6) Le commis au courrier entre cette information dans son système d'expédition électronique et fait un renvoi au formulaire manuel.
- 7) Un système d'expédition électronique vous permet de télécharger un expéditeur pour une imputation ou vous pouvez aller directement au site Web de l'entreprise.
- 8) Le système génère ensuite une étiquette à code à barres qui sera apposée sur l'article. Se référer à la figure XIX pour un exemple d'étiquette à code à barres intérieure et à la figure XX pour une étiquette à code à barres

internationale.

- 9) L'étiquette contient un numéro de suivi qui peut être entré dans le système d'expédition ou sur le site Web de l'entreprise afin d'obtenir l'information sur l'article expédié.

This figure shows a 'Registered Domestic' (Recommandé Régime intérieur) mail label. It includes fields for 'To' (Destinataire) with sub-fields for Name, Address, City, Province, and Postal Code. It also features a 'Declared Value' (Valeur déclarée) field with a dollar sign. The label includes the Canada Post logo and contact information: 1 888 550-6333, www.canadapost.ca, and www.postescanada.ca. A vertical strip of five 'R' logos is on the left. The central barcode is flanked by the tracking number 'RT 395 118 133 CA'. Below the barcode, it says 'Signature Required' (Signature requise) with a checkmark icon. At the bottom, a disclaimer states: 'Sender warrants that this shipment does not contain dangerous goods. L'expéditeur garantit que cet envoi ne contient pas de matières dangereuses.'

FIGURE XIX Code à barres intérieur

This figure shows a 'Registered International' (Recommandé International/É. U.) mail label. It includes fields for 'To' (Destinataire) with sub-fields for Name, Address, City, and Country. It also features a 'Declared Value' (Valeur déclarée) field with a dollar sign. The label includes the Canada Post logo and contact information: 1 888 550-6333. A section for 'Advice of Receipt' (Avis de réception) has 'YES' (OUI) and 'NO' (NON) checkboxes. Below this, there are instructions for the 'AR' (Air Mail Receipt) option, including a diagram showing how to peel and affix the AR sticker and ID card. The central barcode is flanked by the tracking number 'RT 072 541 411 CA'. At the bottom, a disclaimer states: 'Sender warrants that this shipment does not contain dangerous goods. L'expéditeur garantit que cet envoi ne contient pas de matières dangereuses.'

FIGURE XX Code à barres international

3.4.8 Courrier de départ à signer – procédures opérationnelles

Voici les étapes conseillées :

- 1) Obtenir le formulaire du client qui précise la destination de l'article, l'expéditeur et le centre de coût associé;
- 2) Estampiller la date et remettre la copie au client;
- 3) Entrer l'information appropriée dans le système d'expédition électronique ou sur le site Web de l'entreprise, et obtenir et imprimer une étiquette d'expédition ou une feuille de route;
- 4) Apposer l'étiquette sur l'article;
- 5) Remettre l'article au facteur; et
- 6) Suivre l'article pendant son transport jusqu'à la destination dans le système d'expédition et entrer un numéro de suivi.

3.4.9 Courrier diplomatique de départ

- 1) Dans les ministères où le courrier diplomatique est un aspect important, ce type de courrier est normalement reçu dans la salle du courrier déjà préparé conformément aux règles du ministère des Affaires étrangères par le bureau d'origine (voir la figure XXI). Les enveloppes ou autocollants diplomatiques spéciaux sont numérotés en série et les autres détails sont entrés dans les blocs préimprimés.
- 2) Les procédures de distribution de la salle du courrier sont semblables aux processus de vérification et de réception appliqués aux articles de courrier recommandé.

FIGURE XXI

Étiquette de courrier diplomatique

3.4.10 Avis de courrier non distribué

Afin d'éviter les appels téléphoniques longs et éventuellement confondants aux bureaux ministériels concernant les omissions ou les irrégularités dans la distribution d'un article de courrier, un «avis de courrier non livré» (figure XXII) doit être utilisé. Il peut l'être par les commis au courrier pour retourner le courrier aux bureaux qui ne se sont pas conformés aux exigences de la sécurité postale.


NDHQ QGDN		SHARED SUPPORT SERVICES SERVICE DE SOUTIEN PARTAGÉS		MAIL REJECT NOTIFICATION AVIS DE COURRIER NON-LIVRÉ	
To - A		The attached is returned for your information and necessary action for the following reason(s). Nous vous retournons l'item sous-pli à titre d'information et pour que vous lui donniez suite selon les explications fournies dans la(les) case(s) cochée(s) ci-dessous.			
<input type="checkbox"/> Reason for mailing by DND Raison pour envoyer par MND	<input type="checkbox"/> Return address required Adresse de retour requise	<input type="checkbox"/> Customs declaration # 43-074-243 required Déclaration de douane # 43-074-243 requise			
<input type="checkbox"/> Improper security procedure Procédure de sécurité incorrecte	<input type="checkbox"/> Insufficient packaging Emballage insuffisant	<input type="checkbox"/> Customs declaration # 43-074-172 required Déclaration de douane # 43-074-172 requise			
<input type="checkbox"/> Correct postal code required Code postal approprié requis	<input type="checkbox"/> Signature required Signature requise	<input type="checkbox"/> Not official mail, postage required Affranchissement requis, courrier non-officiel			
<input type="checkbox"/> Error in address/incomplete/unknown Adresse inexacte/incomplet/inconnu	<input type="checkbox"/> Envelope(s) required Enveloppe(s) requise(s)	<input type="checkbox"/> Information as per para 1. of web site Information selon paragraph 1. de site internet			
<input type="checkbox"/> Other Autre					
Please see our web site for more information Veuillez voir notre site internet pour plus de renseignements		http://admfincs.dwan.dnd.ca/sss/NDHQ-mail-Services_e.asp http://admfincs.dwan.dnd.ca/sss/NDHQ-Mail-Services_f.asp			
From De	NDHQ MAIL SERVICES SERVICE DU COURRIER QGDN	Date	Signature	992-4326 992-0868 992-3265	

FIGURE XXII

Avis de courrier non livré

3.4.11 Enquête sur le courrier perdu

Pour les enquêtes occasionnelles concernant le courrier perdu, un formulaire (figure XXIII) devrait être utilisé par la salle du courrier pour déclencher une enquête postale.

 Government of Canada / Gouvernement du Canada		LOST MAIL ENQUIRY / ENQUÊTE COURRIER PERDU	
<input checked="" type="checkbox"/> Registered Mail / Recommandé <input type="checkbox"/> Ordinary Mail / Ordinaire	Registration No. / N° d'enregistrement 125	Date Despatched / Envoyé le 31 May 79	Date of Enquiry / Date de l'enquête 30 June 79
Method of Transmission - Mode d'acheminement <input checked="" type="checkbox"/> Air <input type="checkbox"/> Surface <input type="checkbox"/> Not known / Inconnu		Description <input checked="" type="checkbox"/> Envelope / Enveloppe <input type="checkbox"/> Parcel / Colis <input type="checkbox"/> Roll / Rouleau	
Contents - Contenu Salary Cheque			
Complete Mailing Address on Lost Mail - Adresse complète figurant sur la pièce perdue Mr. John Doe 234 Some Street Anytown, Ontario			
Addressee denied receipt? / Le destinataire nie-t-il réception? <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui <input type="checkbox"/> No / Non Date ▶ 25 June 79		Investigation requested by / Enquête demandée par John Smith	
Branch/Division Personnel		Telephone - Téléphone 2-3456	
RESULT OF ENQUIRY - RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE Post Office advises that, registered letter 125 was signed for by Mrs. J. Doe on 6 June 1979. <input checked="" type="checkbox"/> Investigation closed / Enquête terminée (Mr. Smith advised by phone) <input type="checkbox"/> Pending / En suspens 30 July 1979 J. Grandrat Date Signature			
C588 STANDARD FORM 123 7540-21-670-3870 FORMULE NORMALISÉE 123 DE L'ONGC			

All postal investigations into matters of lost mail should be instituted by the mail room and not by the different offices of a department.

FIGURE XXIII Formulaire d'enquête sur le courrier perdu

Toutes les enquêtes postales sur le courrier perdu devraient être entreprises par la

salle du courrier et non par les différents bureaux d'un ministère.

3.4.12 Enquête sur le service du courrier

Afin d'aider à déterminer le service approprié disponible, le formulaire de la figure XXIV devrait être utilisé dans un ministère. Voici ses divers usages :

1. L'utilisation de ce formulaire établit au-delà de tout doute le temps écoulé dans la transmission postale entre l'expéditeur et le destinataire;
2. Il expose les arguments administratifs; et
3. Il détermine si des changements aux endossements du service sont requis.

Government of Canada / Gouvernement du Canada

MAIL SERVICE SURVEY / ENQUÊTE SUR LE SERVICE DU COURRIER

WE WISH TO KNOW THE TIME TAKEN TO DELIVER THE ENCLOSED MATERIAL SO THAT APPROPRIATE ACTION CAN BE TAKEN TO IMPROVE THE MAIL SERVICE, IF NECESSARY.

NOUS SOUHAITERIONS CONNAÎTRE LE DÉLAI DE DISTRIBUTION DU PLI CI-INCLUS AFIN D'AMÉLIORER, AU BESOIN, LE SERVICE DU COURRIER.

PLEASE COMPLETE AND MAIL THIS CARD TO : DAY.

POUR CELA, VEUILLEZ REMPLIR CETTE CARTE ET LA POSTER DÈS AUJOURD'HUI, MERCI.

	Date	Time / Heure	Address - Adresse
SENT / <i>expédié</i>			
RECEIVED / <i>reçu</i>			
RETURNED / <i>renvoyé</i>			

CSB STANDARD FORM 128 / FORMULE NORMALE N°128 DE L'ONC

FIGURE XXIV **Formulaire d'enquête sur le service du courrier**

3.4.13 Opérations spécialisées

Dans certains ministères, la salle du courrier exerce plusieurs fonctions associées comme les suivantes :

- a. Imprimante laser – pour imprimer les adresses sur les enveloppes;
- b. Services de reprographie;
- c. Distribution en nombre de dépliants, circulaires, etc.

3.4.14 Adressage du courrier

- 1) Les systèmes informatisés utilisés dans les salles du courrier peuvent déchiffrer un vaste éventail de styles d'adressage – de la notation manuscrite aux étiquettes dactylographiées et imprimées. Toutefois, les études ont montré qu'une approche uniforme à l'adressage du courrier conduit à un traitement plus efficient. L'adressage uniforme et exact élimine la nécessité d'un traitement supplémentaire ou d'une deuxième présentation par Postes Canada. Pour obtenir de l'information plus technique sur les caractéristiques physiques nécessaires pour le traitement efficace par les systèmes automatisés de Postes Canada, voir les normes postales canadiennes dans le Guide postal à www.canadapost.ca.
- 2) Le système de CODE postal doit être utilisé car il est un élément permanent d'une adresse postale. Le CODE est composé de lettres et de chiffres sous la forme «ANA NAN», «A» étant une lettre et «N» étant un chiffre avec un espace entre les trois premiers et les trois derniers caractères.
- 3) Puisque ces codes accélèrent le traitement du courrier à Postes Canada, les salles du courrier des ministères devraient s'assurer que les bureaux de distribution ministériels les utilisent sur leur courrier de départ. Pour obtenir de l'information complète, consultez le répertoire des codes postaux de Postes Canada.

3.4.15 Calcul de l'affranchissement détaillé

- 1) La principale portion de cette section portait sur les processus de tri du courrier de départ pour l'identification et la séparation des catégories de

courrier particulières distribuées normalement par un ministère ou organisme fédéral. Elle portait également sur la séparation du courrier de départ selon les regroupements de destination, et il a été établi que ces systèmes de tri préalable aideront à accélérer le traitement du courrier.

- 2) De plus, ces processus aideront aux premières étapes du traitement du courrier dans la salle du courrier ministérielle pour le calcul et l'application efficaces des montants d'affranchissement précis à apposer aux divers groupes de courrier. Se référer au Guide postal canadien pour les tarifs et les prix détaillés associés à l'envoi de lettres, documents, colis et articles de courrier directs partout au Canada, aux États-Unis et dans le monde.
- 3) Toutes les lettres de format ordinaire peuvent passer par une affranchisseuse qui est établie pour le montant de l'affranchissement requis pour ce type de courrier. L'affranchisseuse pèse l'article et appose automatiquement le bon affranchissement sur l'article de courrier.
- 4) Par contre, pour les enveloppes grand format, il sera nécessaire de les peser pour le calcul de l'affranchissement plus ou moins individuellement. Une bande gommée de l'affranchisseuse au montant déterminé sera ensuite appliquée sur chaque enveloppe.
- 5) Les outils d'expédition électroniques utilisés dans les salles du courrier offrent un moyen rapide et souple de préparer les bordereaux à affranchissement et les manifestes au besoin. Ces applications éliminent la nécessité d'écritures manuelles pour le personnel utilisant les services d'expédition et de courrier.

4. Partie 3 – Rôle de la société canadienne des postes

4.1 Renseignements sur les règlements de postes canada

- 1) Les renseignements afférents aux règlements de Postes Canada sont accessibles en direct à www.canadapost.ca

4.2 Enquêtes et rapports

- 1) L'aide de Postes Canada aux ministères fédéraux dans le domaine du traitement du courrier est un programme en expansion et Postes Canada peut offrir une orientation et des conseils techniques aux autres ministères pour établir et organiser leur salle du courrier et des techniques de traitement du courrier.
- 2) De plus, Postes Canada peut offrir des conseils sur les nombreux problèmes postaux comme les envois en nombre d'articles imprimés et des bulletins parlementaires. Cette aide permettra aux ministères de préparer et poster de grandes quantités de courrier de diverses catégories d'une manière économique et efficiente de sorte que le meilleur service sera offert à un prix raisonnable.
- 3) Le gestionnaire du courrier devrait se tenir au courant des règlements de Postes Canada. Il devrait se tenir informé des changements à la réglementation postale et, en particulier, bien connaître les horaires de distribution du courrier de Postes Canada aux points distants, et s'informer des changements possibles aux horaires.

4.3 Révolution numérique

Les nouveaux système de courrier électroniques et numériques disponibles de nos jours offrent beaucoup plus de sécurité que dans le passé. Ils offrent également des fonctions supplémentaires comme le calcul de l'affranchissement, le réarmement à distance, une interface facile avec les balances électroniques ainsi que d'autres fonctions selon le modèle d'affranchisseuse.

En mars 1996, Postes Canada a annoncé son intention d'éliminer

progressivement l'utilisation des affranchisseuses mécaniques et le soutien du réarmement aux comptoirs postaux. Depuis, Postes Canada et les fabricants de systèmes de courrier travaillent ensemble pour développer une nouvelle génération de solutions postales numériques qui sont plus fiables, sécuritaires et capables de répondre aux besoins de l'avenir.

À compter du 31 décembre 2006, Postes Canada retirera l'approbation des affranchisseuses qui ne se conforment pas complètement à ses nouvelles exigences en matière de réarmement à distance, de sécurité, d'affranchissement numérique et de saisie des données sur les produits.

Au cœur de la nouvelle réglementation de Postes Canada sur les affranchisseuses se trouve l'affranchissement numérique ou timbre d'affranchisseuse, qui est l'impression que l'affranchisseuse imprime sur chaque enveloppe. L'affranchissement numérique comprend un code à barres bidimensionnel qui offre une sécurité accrue et contient un éventail d'information élargi qui était impossible avec les affranchisseuses électroniques ou mécaniques.

Postes Canada exige que les fournisseurs d'affranchisseuses se conforment à des directives très précises régissant la façon dont l'information est présentée et encodée dans l'affranchissement numérique. Le terme «conformité» concerne le fait que l'affranchisseuse imprime l'affranchissement numérique approuvé contenant l'information requise dans le format spécifié.

Pour se conformer aux normes, les affranchisseuses doivent aller au-delà de l'exigence traditionnelle de l'impression et de la vérification de l'affranchissement sur le courrier. Dans le monde numérique de nos jours, les affranchisseuses doivent également donner de l'information sur le produit ou la catégorie de courrier (par exemple Lettre, Courrier prioritaire, Xpresspost). L'ancienne technologie d'affranchissement imprime le montant de l'affranchissement mais ne donne pas d'information sur la catégorie ou le produit sélectionné.

Annexe A

Liste de vérification opérationnelle du courrier d'arrivée

MINISTÈRE/ORGANISME	DIRECTION, DIVISION, ou UNITÉ		
LIEU	AGENT RESPONSABLE		TÉLÉPHONE
	OUI	NON	AUTRES REMARQUES
1. Organisation a. Le service de courrier est-il une responsabilité du gestionnaire des documents? b. Sinon, pourquoi pas? c. Y a-t-il d'autres salles du courrier dans l'organisation?			
2. Réception du courrier de Postes Canada a. À quelles heures le courrier est-il reçu? b. Comment est-il livré? c. Quel est le volume total reçu? (moyenne par jour, semaine ou mois) d. Quel est le volume total déterminé? (selon un compte, une mesure ou un poids) e. Le personnel de la salle du courrier est-il sur place avant les heures de travail régulières de sorte que le traitement commence immédiatement lorsque le courrier est reçu? f. Si l'heure ou la date sont estampillées sur le courrier, quels types de courrier sont traités ainsi et pourquoi? g. Quel est le volume de courrier ainsi estampillé? (moyenne comme ci-dessus)			
3. Tri initial a. Selon quelles catégories le courrier est-il trié immédiatement à la réception? b. Après le tri initial, quels types de courriers sont transmis NON OUVERTS pour la livraison? c. Quel est le volume de ce courrier non ouvert? (moyenne)			

*** Si oui, une liste de vérification distincte doit être remplie pour chacune.**

NOTE: Le fait qu'une certaine question est posée dans l'une ou l'autre des trois listes (annexes A, B et C) ne signifie pas nécessairement que la procédure est souhaitable ou correcte.

	OUI	NON	REMARQUES
4. Ouverture du courrier a. Le courrier est-il ouvert : i. Sinon, pourquoi pas? ii. Si oui, manuellement? ou iii. Mécaniquement? b. Les enveloppes vidées sont-elles conservées? c. Combien de temps? d. Ou les enveloppes ouvertes sont-elles attachées aux pièces jointes? e. Si oui, les enveloppes sont-elles placées au dossier avec les pièces jointes? f. Si oui, pourquoi?			
5. Acheminement du courrier non ouvert a. Quelle information sur l'acheminement est placée sur les enveloppes de courrier non ouvert? b. Cette information est-elle placée directement sur les enveloppes ou y a-t-il : i. Une attache d'acheminement? ii. Un contenant d'acheminement? c. Des guides d'acheminement existent-ils pour montrer où le courrier non ouvert doit être livré? d. Si oui, comment ces guides sont-ils tenus à jour?			
6. Acheminement du courrier ouvert a. Quels types de courrier ouvert sont transmis pour livraison directement à la salle du courrier? b. Quel est le volume de ce courrier? (moyenne) c. Quels types de courrier ouvert sont envoyés au bureau des documents pour traitement? d. Quel est le volume de ce courrier? (moyenne) e. Le courrier ouvert non traité est-il transmis pour livraison directe : i. Sans enveloppe? ii. Dans une enveloppe grand format?			
7. Traitement spécial dans la salle du courrier a. S'il y a lieu, à quels types de courrier répond-on ou accuse-t-on réception dans la salle du courrier? b. Quel est le volume de ce courrier? (moyenne) c. Les classifications de sécurité du courrier imposent-elles un traitement spécial – emballage, cachet de cire des enveloppes, entrée des signatures de réception, etc.? d. Quel est le traitement spécial des fonds reçus dans le courrier? e. Le système est-il vérifié par le représentant du vérificateur général?			

8. Livraison a. Comment les livraisons se font-elles : i. Par des dispositifs automatisés? ii. Par un service de messagerie organisé? iii. Par le personnel de bureau b. Quelle est la période entre la réception du courrier à la salle du courrier et la livraison aux bureaux concernés pour les catégories suivantes: i. transmis non ouvert mais sans autre traitement? ii. transmis après ouverture mais sans autre traitement?			
9. Coût du traitement a. Quel est le coût du traitement par employé pour un millier d'articles de courrier et le coût de: <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">Volume Time</div> i. ouverture du courrier? ii. Estampillage de l'heure et de la date? iii. Filtrage? iv. Scanning? v. Tri? vi. Acheminement? vii. Réponse et accusé de réception? viii. Traitement des fonds? b. Quel est le coût par référence au système de consignation du courrier d'arrivée, i.e. courrier recommandé, courrier à signer, etc.? (Coût total du dossier divisé par le nombre de références) c. Quel est le coût moyen du traitement de 1000 articles de courrier reçu à la salle du courrier jusqu'à la livraison aux bureaux concernés?			<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Nombre d'employés Salaires 1,000</div> <div>Coût/</div> </div>
10. Équipement, fourniture et déroulement du travail a. Indiquer les quantités et les types d'équipement utilisés pour: i. Ouverture du courrier; ii. Estampillage de l'heure et de la date; iii. Filtrage iv. Scanning v. Tri; vi. Acheminement; vii. Consignation; viii. Numérotation (en série); ix. copie b. Ces équipements sont-ils adéquats quant à la quantité et au type? c. Ces équipements sont-ils placés pour un usage optimal par le personnel opérationnel et le déroulement du travail? d. Quel est le plan de déroulement du travail pour le courrier d'arrivée – diagramme du plan d'étage de la salle du courrier?			
11. Autres observations			

Annexe B

Liste de vérification opérationnelle pour les services de messagerie et le courrier (interne) entre bureaux

	OUI	NON	REMARQUES
Services de messagerie 1. La livraison et le ramassage se font-ils selon un horaire établi? 2. Si oui, quel est l'horaire – est-il par écrit? 3. La fréquence des parcours offre-t-elle un service adéquat? 4. Un service excessif? 5. Les parcours de livraison sont-ils organisés de sorte qu'il n'y ait aucun chevauchement ou dédoublement? 6. Les arrêts de livraison sont-ils basés sur une évaluation des besoins? 7. Les besoins sont-ils réévalués à des intervalles spécifiques? 8. Les besoins sont-ils révisés et rajustés selon les changements organisationnels ou physiques? 9. Y a-t-il un plan d'étage pour les parcours et les arrêts? 10. Les messagers trient-ils le courrier entre bureaux en route à mesure qu'il est ramassé de sorte que la livraison se fait durant un parcours aussi loin que possible? 11. Le service de messagerie SPÉCIAL est-il contrôlé et offert seulement pour les cas les plus exceptionnels? 12. Les messagers : i. Sont-ils regroupés centralement? ii. Si oui, à la salle du courrier? iii. Affectés autrement selon la planification? iv. Si oui, comment? 13. Quel est le coût moyen du transport d'un millier d'articles de courrier par le services de messagerie (i.e. le coût total du service de messagerie divisé par le volume total de courriel transporté, multiplié par 1000)? 14. Des systèmes automatisés sont-ils en usage au lieu de messagers pour la livraison à des endroits centraux? 15. Sinon, y a-t-il des plans pour un tel système? 16. Indiquer les quantités et les sortes d'équipements, de fournitures (y compris les formulaires) utilisés par les messagers : i. Chariots manuels; ii. Boîtes, verrouillées ou non; iii. Véhicules moteurs. 17. Si des véhicules sont utilisés, le sont-ils à des fins autres que le service de livraison (personnel, mobilier, etc.)? 18. Cette activité nuit-elle aux horaires de livraison? 19. Des commis sont-ils employés dans l'opération du véhicule?			

	OUI	NON	REMARQUES
20. Si oui, ont-ils un permis de chauffeur? 21. Quel est le coût d'exploitation des véhicules? 22. Les équipements, fournitures, etc. sont-ils adéquats quant à la quantité, au type et à la conception? 23. Les exigences de sécurité spéciales sont-elles un facteur dans le genre d'équipement utilisé, p. ex. serrures, boîtes verrouillées, camions verrouillés?			
Courrier et dossiers entre bureaux 1. Quel est le volume reçu à la salle du courrier de : i. Courrier entre bureaux en vrac? ii. Dossiers entre bureaux? 2. Quel volume est trié pour livraison sans autre traitement : i. Courrier entre bureaux en vrac? ii. Dossiers entre bureaux? 3. Si d'autres processus sont appliqués, quels sont-ils et pourquoi? 4. Si un dossier est fait, de quel type et comment est-il organisé? 5. Quel en est l'usage? 6. Quel est le taux de fréquence de ce dossier? 7. Pendant combien de temps est-il gardé? 8. Quelle est la période entre le ramassage du courrier et des dossiers entre bureaux et la livraison aux bureaux destinataires?			
Fonctions autres que de messagerie 1. Les messagers exercent-ils d'autres fonctions autres que de messagerie? 2. Si oui, lesquelles : i. reprographie ii. déménagement de mobilier iii. tenue des fournitures iv. réparations mineures de l'équipement 3. Autres observations			

Annexe C

Liste de vérification opérationnelle pour le courrier de départ

	OUI	NON	REMARQUES
1. Réception à la salle du courrier pour Postes Canada a. À quelles heures le courrier est-il reçu des bureaux ministériels? b. Quel est le volume total reçu? (moyenne) c. Comment ce volume est-il déterminé? (par compte, mesure ou poids) d. Le personnel du courrier est-il sur place après les heures de travail régulières de sorte que tout le courrier soit traité pour livraison à Postes Canada? e. Les distributions de départ sont-elles coordonnées avec les horaires de Postes Canada? f. Comment le courrier est-il livré à Postes Canada?			
2. Préparation de la distribution a. Pour préparer la distribution, lesquelles des activités suivantes sont accomplies à la salle du courrier : i. Vérification du nombre et du type de copies présentes? ii. Vérification des pièces jointes? iii. Vérification comparative des adresses de la correspondance? iv. Enlèvement des copies présentes mais non pour envoi? v. Estampillage des copies non pour envoi? vi. Attribution des numéros de série? b. Les enveloppes de courrier sont-elles triées avant la mise en sac pour la livraison à Postes Canada? c. Si oui, comment : i. par province? ii. Pour l'international? iii. Pour les États-Unis? iv. Pour le courrier diplomatique? v. Pour le courrier recommandé? vi. Pour livraison par messagerie? vii. Pour livraison locale? d. Le courrier est-il placé en enveloppe grand format par adresse? e. Sinon, pourquoi pas?			

	OUI	NON	REMARQUES
3. Processus de contrôle - Enregistrement a. Quels types de courrier sont consignés avant la distribution? b. Quel est le volume de ce courrier? c. Quel type de dossier est fait ou utilisé (carte, registre, livre de copies de lettres) d. Comment ce dossier est-il organisé : i. Par date de lettre? ii. Par source d'expédition? e. Par source de livraison? f. Quelles entrées sont faites dans ce dossier? g. Quel usage fait-on de ce dossier? h. Quel est le taux de référence à ce dossier? i. Combien de temps faut-il pour ce dossier? j. Combien de temps garde-t-on ce dossier?			
4. Processus de contrôle - Briefing a. Quels types de courrier font l'objet d'un briefing? b. Quel est le volume de ce courrier? c. Quel usage fait-on de ce briefing? d. Quel est le taux de référence à ce briefing? e. Combien de temps faut-il pour ce briefing? f. Combien de temps le garde-t-on?			
5. Copie a. Le courrier est-il reproduit? i. suivi? ii. Processus de dossiers? b. Si oui, les copies sont-elles faites : i. En les imprimant? ii. En les photocopiant? iii. Par stencil? c. Si oui, quel est le volume traité pour la copie? d. Quel est le volume des copies produites? e. Donc, le nombre moyen de copies est de...			
6. Processus spéciaux a. Les classifications de sécurité du courrier imposent-elles un traitement spécial comme la double enveloppe, le cachet de cire, l'entrée au registre pour les signatures de réception? b. En plus de (a) ci-dessus, quel est le volume de courrier recommandé? c. En plus des enveloppes grand format, des enveloppes préadressées sont-elles utilisées? d. Des enveloppes fenêtres sont-elles utilisées lorsque l'enveloppement grand format ne s'applique pas? e. La salle du courrier traite-t-elle des imprimés en vrac : i. pliage? ii. Remplissage des enveloppes? f. Quel système d'affranchissement est utilisé? g. Qui est responsable d'en déterminer le coût?			

	OUI	NON	REMARQUES
7. Temps de traitement Quelle est la période normale entre la réception du courrier à la salle du courrier et la distribution à Postes Canada ou à une entreprise de messagerie indépendante?			
8. Coût du traitement a. Quel est le taux de traitement par employé pour un millier d'articles de courrier et quel en est le coût? <div style="text-align: right; margin-right: 100px;"> Volume Temps </div> <div style="margin-left: 100px;"> i. Préparation de la distribution? ii. Consignation? iii. Briefing? iv. Copie? v. Adressage vi. Pliage? vii. Remplissage des enveloppes b. Quel est le coût par référence aux dossiers du courrier de départ? c. Quel est le coût moyen du traitement de 1000 articles de courrier depuis l'heure de réception à la salle du courrier jusqu'à la livraison à Postes Canada? </div>			<div style="text-align: right;"> Nombre D'employés Salaires </div> <div style="text-align: right;"> Coût/ 1,000 </div>
9. Équipement, fournitures et déroulement du travail a. Indiquer les quantités et les types d'équipement utilisés pour : i. scellage ii. ficelage iii. pliage iv. adressage des enveloppes v. remplissage des enveloppes b. Ces types d'équipement sont-ils adéquats quant à la quantité, et sont-ils placés pour une utilisation optimale? c. Quelle est la configuration pour le courrier de départ? Voir l'annexe A, 10(d)			
10. Autres observations			

Annexe D

Bibliographie

Société canadienne des postes, Guide postal canadien

URL : <http://www.canadapost.ca/business/tools/pg/manual/default-e.asp>

Société canadienne des postes, “Security Makes Good Business Sense.”

URL : <http://www.canadapost.ca/business/corporate/about/security/suspicious-e.asp>

Bibliothèque et Archives Canada, La gestion de courrier au sein des ministères et organismes gouvernementaux, Ottawa, 1979.

Pitney Bowes Canada. “Digital Mailing Systems.”

URL : <http://www.pitneybowes.ca/products/mailingsystems/default.asp>

Commission royale d’enquête sur l’organisation du gouvernement

Vol. 1, Gestion de la fonction publique

(Voir pp 491-492 : 540-549)

Approvisionnement et Services Canada, Ottawa

Secrétariat du Conseil du Trésor. «Politique de gestion des débiteurs», juillet 2002

URL : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs

Annexe E

Glossaire

1. **ADRESSOGRAPHE** : Utilisé pour adresser les enveloppes électriquement pour les procédures d'envoi en vrac.
2. **ALLÉES** : Espace suffisant pour permettre la liberté de mouvement et prévenir l'interférence avec et entre les différentes opérations de la salle du courrier.
3. **BALANCE** : Utilisée pour peser et calculer les frais postaux.
4. **BASE** : Support ou table où les casiers de tri sont placés.
5. **BOÎTE** : Voir «COMPARTIMENT».
6. **CASIER** : Article de l'équipement de la salle du courrier consistant en plusieurs compartiments dans lesquels le courrier, les documents et les dossiers sont placés selon des groupes spécifiques.
7. **COMPARTIMENT** : «Case», «cellule» ou «fente» dans un casier de tri ou un chariot de livraison où le courrier, les documents et les dossiers sont placés selon des groupes spécifiques.
8. **CONFIGURATION** : Arrangement physique de l'équipement et du mobilier de la salle du courrier selon un plan de déroulement du travail spécifique.
9. **DÉROULEMENT DU TRAVAIL** : Déroulement du travail sur une chaîne continue correspondant à la séquence des opérations, visant à éviter ou à réduire la nécessité de marcher, revenir en arrière ou dédoubler les actions.
10. **DÉVIDOIR DE RUBAN** : Pièce d'équipement manuelle associée aux salles du courrier qui tient et dévide le ruban gommé utilisé pour sceller les colis.
11. **DISTRIBUTION** : Distribution et livraison du courrier, des documents et des dossiers à un ministère ou organisme.
12. **ENTREPOSAGE** : Espace réservé dans la salle du courrier pour les chariots de livraison, les articles en vrac, etc.
13. **ENVELOPPAGE GRAND FORMAT (ou ENVOI)** : Procédure par laquelle la correspondance de départ en vrac destinée à un bureau spécifique ou à une autre adresse est regroupée dans une seule grande enveloppe dans la salle du courrier avant la distribution postale.
14. **INSTALLATIONS** : Composantes de la salle du courrier nécessaires pour la prestation des services au ministère ou organisme de réception, d'ouverture et de distribution du courrier d'arrivée, et de ramassage et préparation du courrier de départ pour Postes Canada.
15. **MOBILIER DE BUREAU** : Bureaux, chaises, tables, corbeilles, meubles téléphones, etc.
16. **OUVRE-LETTRE** : Machine manuelle ou électrique utilisée pour ouvrir les petites et grandes enveloppes.
17. **PORTE-SACS** : Support de métal sur roulettes utilisé pour tenir les sacs de courrier de Postes Canada en position ouverte.
18. **TRI** : Acte physique de séparation du courrier, des documents et des dossiers en groupes spécifiques conformément aux adresses de livraison selon leur identification fonctionnelle ou géographique.
19. **SURFACE DE TRAVAIL** : Section d'une table ou d'un comptoir utilisée pour traiter le courrier, les documents et les dossiers d'arrivée, de départ et intraministériels.

Annexe F

Figures

1. Organigramme de la salle du courrier
2. Opérations d'une salle du courrier
3. Chariot élévateur
4. Casiers de tri
5. Ouvre-lettre électrique
6. Système de balayage électronique
7. Système de repérage du courrier à l'arrivée
8. Indicateurs d'articles suspects
9. Appareil De Radiographie
10. Dispositif pour système d'alerte
11. Poste de tri primaire
12. Réception sécurité ou recommandée (en nombre)
13. Brouillard
14. Tampon pour l'état du courrier à l'arrivée
15. Signature de reçu pour valise diplomatique
16. Système de courrier numérique
17. Balance électronique
18. Colis-casier de tri des colis de départ
19. Code à barres intérieur
20. Code à barres international
21. Étiquette diplomatique
22. Avis de courrier non livré
23. Formulaire d'enquête sur le courrier perdu
24. Exemple de formulaire d'enquête sur le service de courrier