

# GUIDE DE L'UTILISATEUR DU SERVICE POSTAL

Préparé par :

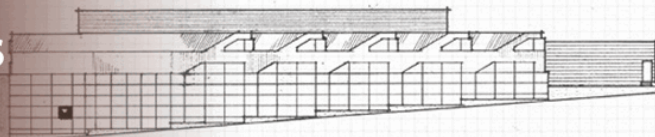


---

**Diane Legendre**

Superviseure, Service postal et douanes | Supervisor, Postal Service and Customs  
Immeubles | Facilities  
Université d'Ottawa | University of Ottawa  
[dlegendr@uottawa.ca](mailto:dlegendr@uottawa.ca) Tél. | Tel. : 613-562-5800 (6474)

**Énergiseurs d'idées | We power ideas**



## Service postal – Notre mission et nos objectifs

Le Service postal effectue le tri, la collecte et la livraison du courrier d'affaire de l'Université, du courrier en provenance de Postes Canada et des compagnies de messagerie qui n'est pas livré directement aux adresses sur le campus, ainsi que le courrier à destination des étudiants en Résidences universitaires sur le campus.

Votre appui et coopération en suivant les processus décrites dans ce guide est nécessaire afin d'assurer la livraison rapide de votre courrier sortant – plus votre travail de préparation est efficace, plus votre courrier sera acheminé rapidement.

Nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible en mettant l'accent sur les points suivants :

- **Nous démontrons un haut niveau de compétence dans notre travail et une volonté de partager cette connaissance ;**
- **Nous nous assurons d'offrir un service fiable et efficace sur une base quotidienne ;**
- **Nous sommes disponibles à répondre à vos demandes et vous assister au besoin ;**
- **Nous nous comportons de manière professionnelle et protégeons la vie privée d'autrui, que ce soit lors de nos interactions verbales ou écrites ;**
- **Nous sommes fiers de notre travail et de notre environnement. Nous nous assurons que notre environnement physique soit accessible, bien entretenu et sans risques.**

**Les lignes directrices suivantes ont été préparées afin d'assister le personnel des départements / facultés à assurer un service uniforme et efficace du traitement du courrier.**

**Ces lignes directrices sont émises afin de faciliter le service offert par les employés du Service postal. Votre coopération est grandement appréciée.**

### **Information générale**

Le Service postal est ouvert du lundi au vendredi. Nos heures d'ouverture sont de 7:30 à 16h00 du 1<sup>er</sup> septembre au 31 mai et de 7 :30 à 15h00 du 1<sup>er</sup> juin au 31 août.

Nous sommes situés au 141 Louis-Pasteur – pièce 159.

L'heure de tombée pour les envois externes est de 15:00 pour Postes Canada et de 14:00 pour les services de messagers (DHL, UPS, Purolator, etc).

Notre personnel effectue au moins une\* collecte et livraison du courrier sur une base quotidienne à nos "points de livraison" (P.O.D.) et effectuons le traitement du courrier sortant à temps afin de respecter l'heure de tombée.

*\*Bien que nous ayons un calendrier de collecte/livraison, nous ne pouvons garantir la collecte/livraison à une heure exacte et nous réservons le droit de modifier le calendrier selon nos besoins opérationnels.*

### **Aidez-nous à mieux vous servir – *INFORMATION IMPORTANTE***

Chaque "P.O.D" doit avoir un "Coordonnateur/Personne contact" pour les opérations postales qui s'assure que les procédures sont connues et/ou publiés et suivis par votre département. Dans l'éventualité d'un changement de personne contact, prière d'en aviser la Superviseure du Service postal et douanes (nom et numéro de téléphone de la nouvelle personne).

Tout courrier sortant (à l'exception du courrier interne) doit être identifié avec votre code de facturation dans le coin gauche supérieur de votre envoi (manuscrit, estampillé ou imprimé). ***À compter de février 2015, le courrier non identifié à votre code de facturation ne pourra être ramassé.***

*Dans une perspective d'économie, nous vous recommandons de faire imprimer votre code de facturation directement sur vos enveloppes. Cette méthode vous facilitera la gestion interne en distribuant les enveloppes aux utilisateurs autorisés.*

*Si vous ne connaissez pas votre code de facturation, veuillez communiquer avec la Superviseure, Service postal et douanes au poste téléphonique 6474 ou par courriel à l'adresse [dlegendr@uottawa.ca](mailto:dlegendr@uottawa.ca) / [douanes@uottawa.ca](mailto:douanes@uottawa.ca)*

## PRÉPARATION DU COURRIER SORTANT

**\*\* TOUT LE COURRIER SORTANT DOIT ÊTRE TRIÉ, AVANT LA LEVÉE, SELON LES CATÉGORIES SUIVANTES :**

**Courier interne / Canada / É.-U. / International / Messagerie \*\***

### Courrier interne

- Lorsque vous réutiliser les enveloppes internes, assurez-vous de barrer le nom du destinataire précédent ;
- Notre clé de tri principale est le nom du département/faculté – Cette information est essentielle ;
- **Les enveloppes internes ne DOIVENT PAS être utilisées pour des envois externes ;**
- Veuillez noter que nous avons un inventaire limité d'enveloppe interne usagée – Si nous n'avons plus d'enveloppes usagées en inventaire, vous devez en acheter des neuves.

### Cartouches d'encre pour les imprimantes

- Veuillez noter que les commandes de cartouches d'encre pour les imprimantes sont placées automatiquement au DocUcentre ;
- Lorsque les commandes sont traitées, les cartouches sont acheminées par le DocUcentre aux personnes désignées (personnes chargées de l'entretien des imprimantes) dans les départements/facultés ;
- Le mandat du Service postal est de livrer les cartouches aux personnes désignées et **NON** aux diverses pièces où sont localisés les imprimantes.

### Courrier externe

- Tout courrier sortant **DOIT** être identifié avec votre code de facturation ;
- Utiliser la bonne enveloppe - une enveloppe trop petite pourrait se déchirer en cours de traitement et une enveloppe trop grande entraîne un coût supplémentaire d'affranchissage ;
- Ne brochez pas les enveloppes. Ceci peut causer des blessures au personnel et/ou des dommages à notre équipement ;
- Toute correspondance de **nature personnelle** doit être séparée du courrier d'affaire de l'Université et doit être affranchie (ex. Manuvie, factures pour services publics, etc.).

### Colis et grandes enveloppes

- Le courrier pesant plus de 500 grammes ou les enveloppes dont les dimensions sont supérieures à 270 mm haut x 380 mm long et/ou de plus de 20 mm d'épaisseur, est posté par l'intermédiaire du service UPS ou XpressPost ;
- Les colis à destination de l'extérieur du pays doivent être accompagnés du formulaire "**Demande d'envoi international**" dûment complété par l'expéditeur (voir page 7 pour une copie du formulaire).

### **Grande diffusion**

- Le courrier sortant pour “grande diffusion” (50 items ou plus) doit être séparé selon les catégories suivantes – Canada, É.-U. et International **AVANT** d’acheminer au Service postal ;
- Si des boîtes de courrier sortant doivent être ramassées, une demande de service doit être placée dans Maximo – il faut prévoir un délai de 48 heures ;
- Si vous désirez être informé du coût de l’envoi, merci de l’indiquer dans la demande de service Maximo (et y indiquer également votre code de facturation).

### **Service de messagerie**

- Les items à être acheminés par messagerie **DOIVENT** être accompagnés du formulaire “**Demande d’envoi par messagerie**” dûment complété par l’expéditeur (voir page 6 pour une copie du formulaire).
- Veuillez noter que les services de messagerie n’effectue pas de livraison à une adresse de boîtes postales;
- Si des services additionnels sont requis (ex. signature), assurez-vous de l’indiquer à la section prévue à cet effet ;
- Si vous désirez être informé du numéro de repérage et/ou du coût de l’envoi, indiquez les détails de votre demande à la section “Instructions spéciales”.

### **Envoi à destination des É.-U. et de l’international**

Les envois à destination des É.-U et de l’international doivent être identifié avec votre code de facturation ;

Les envois à destination des É.-U. et de l’international **DOIVENT** être accompagnés des documents de douanes appropriés, selon les détails ci-dessous :

- Correspondance écrite ou documents n’ayant aucune valeur monétaire : pas de documentation nécessaire ;
- Les colis à destination des É.-U. et de l’international doivent être accompagnés du formulaire “**Demande d’envoi international**” dûment complété par l’expéditeur (voir page 7 pour une copie du formulaire).

## Demande d'envoi par MESSAGERIE - uOttawa

Date : \_\_\_\_\_

### Expéditeur

Nom famille : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Faculté : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Code budget

FOAP : \_\_\_\_\_

*Pour usage interne seulement*

Préparé par : \_\_\_\_\_

Poids : \_\_\_\_\_

#Repérage : \_\_\_\_\_

### Destinataire

Nom famille : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Compagnie : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Province : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

### Services additionnels requis :

Jour suivant

Livraison samedi

Signature requise

### Instructions spéciales :

**\*\* Une fois complété, signez le formulaire et le joindre à l'item à poster \*\***

Signature: \_\_\_\_\_

## Demande d'envoi INTERNATIONAL - uOttawa

Date : \_\_\_\_\_

### Expéditeur

Nom famille : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Faculté : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Code budget

FOAP : \_\_\_\_\_

*Pour usage interne seulement*

Préparé par : \_\_\_\_\_

Poids : \_\_\_\_\_

#Repérage : \_\_\_\_\_

### Destinataire

Pays : \_\_\_\_\_

Nom famille : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Compagnie : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Province, État, Région, autres : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

### Information douanes

Unité	Pays de manufacture	Description détaillé du contenu	Valeur monétaire	Sous-total

Valeur totale : \_\_\_\_\_

Raison de l'exportation :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**\*\* Une fois complété, signez le formulaire et le joindre à l'item à poster \*\***

Signature: \_\_\_\_\_