

Combined Urban Services  
**Schedule “A” – Statement of Requirements**  
(Page 2 through 19)

Services urbains fusionnés  
**Annexe A – Énoncé des exigences**  
(Page 21 à 38)

TABLE OF CONTENTS

<b>1.0</b>	<b>OBJECTIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>DEFINITIONS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>STATEMENT OF REQUIREMENTS .....</b>	<b>6</b>
3.1	RESOURCE REQUIREMENTS .....	6
3.2	BENCHMARK VOLUMES .....	7
3.3	OPERATING SCHEDULE.....	7
3.4	SERVICE REQUIREMENTS - GENERAL.....	8
3.5	SERVICE REQUIREMENTS – MAIL.....	10
3.6	TRAINING .....	14
3.7	SECURITY REQUIREMENTS .....	14
3.8	REPORTING.....	15
3.9	ADMINISTRATION .....	15
3.10	PERFORMANCE MANAGEMENT.....	15
3.11	PEAK SEASON REQUIREMENTS.....	16

## **1.0 OBJECTIVE**

Canada Post requires a Contractor to provide Combined Urban Services (CUS) as included in this Statement of Requirements. Generally, and subject to the specific terms of the Agreement, the Contractor shall provide Mail collection and delivery services within the location specified as per Appendix 1 through 9.

The Contractor shall be entirely responsible for providing timely services, such as, but not limited to, same-day delivery of all Parcels tendered to the Contractor, timely delivery of Relay Bags, on-time Customer pick-ups, and clearance of Street Letter Boxes and Retail Postal Outlets.

Throughout the entire term of the Agreement, the Contractor shall be entirely responsible for adjusting Resources in order to accommodate volume fluctuations that occur. Volume fluctuations may occur on a daily, weekly, monthly, and/or annual basis.

*Canada Post reserves the right to amend, add to, and/or delete from, these specifications upon Notice to the Contractor. Payment to the Contractor will be in accordance with the rates as per Schedule "B".*

## 2.0 DEFINITIONS

**“Collect on Delivery” (COD)** - Refers to Mail items that require the collection of funds before delivery to the Customer.

**“Commercial Pick-up” (CPU)** – Refers to Mail items that are picked up directly from a Canada Post Customer. Commercial pick-ups will either be scheduled or on an on-demand basis.

**“Corporation”** – Refers to Canada Post.

**“Customer”** – Refers to all Canada Post customers; including businesses and individual consumers.

**“Customs Import Item”** - Refers to items that are imported into Canada, subject to duties and/or taxes, and subject to custom payments from the Customer. Such items may be identified with a customs postal import form and/or other means of identification.

**“CUS”** – Refers to Combined Urban Services.

**“Delivery Agent”** – Refers to a Canada Post employee that delivers Mail, such as, but not limited to, letters, publications, packets, and/or admail.

**“Delivery Notice Card” (DNC)** – Refers to a physical card left when delivery was attempted, but the Customer was not present or unable to receive the item. The DNC redirects the Customer to a Retail Post Outlet or Canada Post location for pick-up.

**“Depot”** – Refers to the Canada Post facility for which collection and delivery of mail takes place, and the location from which the Contractor operates the CUS service.

**“Depot Management”** – Refers to the Canada Post employee(s) for whom the Contractor shall communicate all operational requirements, such as the Local Area Superintendent.

**“Depot Transfer”** – Refers to the transfer of Mail from the Depot to a Retail Postal Outlet.

**“Direct”** – Refers to high Mail volume Customer where the Contractor shall make direct deliveries. Directs are typically delivered during the time for which the Contractor shall deliver Relay Bags and are defined by the listing as per Appendix 6.

**“Driver”** – Refers to Contractors’ employees/sub-contractors that will be performing the CUS duties.

**“Expedited Parcel”** – Refers to a quicker delivery service for which Customers can obtain delivery faster than that of a Regular Parcel.

**“Forward Sortation Area (FSA)** – Refers to a specific area within a major geographic region or province as determined by the first three letters of the postal code. The Forward Sortation Area provides the basis for the primary sorting of forward Mail.

**“Flex Delivery Mail”** – Refers to Mail items that are delivered directly to a Retail Post Outlet or Canada Post location. Refers to customers ordering on-line who want their Parcels shipped to a convenient post office location closer to their work, home, or other convenient locations. All Flex Delivery Mail shall be included as part of the Depot Transfer.

**“Large Volume Mailer” (LVM)** – Refers to pick-up of Mail directly from a Customer that typically sends or inducts a higher than average volume of Mail.

**“Large Volume Receiver” (LVR)** - Refers to delivery of Mail directly to a Customer that typically receives a higher than average volume of Mail.

**“Lead Hand”** – Refers to the Contractor’s key point of contact for the Corporation with respect to the day-to-day operations of the Service. This individual shall be readily accessible to Depot Management for on-site operational requirements, as necessary.

**“Letter Carrier Consolidation”** – Refers to large volumes of Mail being delivered to a single point of call or items that are cumbersome or difficult to handle. Such consolidations are typically tied bundles of mail, however, on occasion, there may be other formats due to varying circumstances. The consolidations are tendered to the Contractor for delivery.

**“Mail”** - means any message, information, funds or goods tendered for delivery by, or on behalf of, Canada Post as set forth in the Canada Post Corporation Act, as amended, and includes without restricting the generality of the foregoing, equipment and property of Canada Post and any other Item tendered by Canada Post for transportation.

**“Monotainer”** – Refers to a container used for bulk mail in transit between postal facilities and/or Customers. The size of an erect Monotainer is 1322mm X 1067mm X 1115mm. Depiction below:



**“Non-Signature Parcel”** – Refers to Priority™, Expedited™, Xpresspost™ and/or Regular Parcels, along with any other product introduced by Canada Post, where the item(s) do not require a signature.

**“Packet”** – Refers to a package under 200 cubic inches and weighs less than 3 pounds.

**“Parcel”** – Refers to a package weighing greater than or equal to 1.36kg (3 lbs) and/or greater than or equal to 3,277 cubic cm (200 cubic inches) in size.

**“Parcel Locker”** – Refers to a receptacle used by Canada Post, where Customers pick-up their Parcels and deposit their outgoing letter Mail.

**“Peak Season”** Refers to the period of approximately early November through mid-January for which Mail volumes significantly increase.

**“Priority Courier”** - Refers to a Canada Post product which typically provides Customers with next business day delivery service.

**“Portable Data Terminal” (PDT)** – Refers to hand-held devices used to scan barcodes, capture customer signatures, key in customer names, manage delivery status information, sort, transfer, and deliver packages, clear Street Letter Boxes (SLBs), and perform Commercial Pick-ups (CPU). Information captured by the PDT is transferred to the Canada Post database, which allows Customers to access up-to-date information regarding their barcoded items.

**“Regular Parcel”** – Refers to Parcels other than Priority™ Courier, Xpresspost™ and Expedited™ Parcel. The majority of Regular Parcels are not bar-coded.

**“Relay Bag”** – Refers to bags of Mail deposited to Relay Boxes for the purpose of supporting a Delivery Agent’s delivery route. Relay bags shall not exceed 50 lbs in weight.

**“Relay Box”** – Refers to a container used by Canada Post to store Relay Bags. See depiction below:



**“Retail Postal Outlet” (RPO)** - A Canada Post retail facility which may be either Canada Post or privately owned/operated. Privately owned facilities may be located in a host business, such as a commercial store.

**“Resource”** – Refers to the Contractor’s vehicles and/or Drivers that are required to effectively provide the Service.

**“Safe Drop” (Safe Dropping)** – Refers to the practice of leaving Parcels at the Customers door in authorized areas when the Customer is not available to accept the Parcel after attempted delivery.

**“Signature Parcel”** – Refers to Priority™, Expedited™, Xpresspost™ and/or Regular Parcels along with any other product introduced by Canada Post, where the item(s) require a signature.

**“Service”** – Refers to the Contractor’s obligations contained within this Statement of Requirements.

**“Street Letter Box” (SLB)** – Refers to a container used by Canada Post to receive Customer’s outgoing Mail. SLB’s may include boxes E-26, E-27 or E95. See depiction below:



**“Xpresspost™”** - Refers to a product which provides an alternative to Priority™ Courier with delivery from next business day (local) to 2 business days (National).

### 3.0 STATEMENT OF REQUIREMENTS

#### 3.1 RESOURCE REQUIREMENTS

##### 3.1.1 Type of Vehicle & Quantity

The minimum recommended quantity and type of vehicle(s) required during non-Peak Periods is listed in Appendix 1. Unless otherwise specified, the Appendix 1 specifications are minimum requirements and are to be used as general guidelines only. Vehicle Size and cube variations are possible as long as minimum requirements are met.

Whereby Appendix 1 indicates a Cargo Van vehicle type, the Contractor may utilize a smaller minivan type of vehicle, provided that there are no adverse impacts to the Customer(’s). Where the Contractor executes this discretionary right and the Contractor must deploy a second vehicle due to the vehicle bulking out and having insufficient space, the Contractor must invoice for only one trip. Whereby a Customer is not serviced appropriately due to an undersized vehicle, the Contractor shall be required to upgrade the vehicle type at the Contractor’s expense.

If, for any reason, the Contractor has to provide a substitute or replacement for the required vehicle, the substitute must meet or exceed the aforementioned requirements.

##### 3.1.2 Other Vehicle Requirements

The Contractor’s vehicles shall:

- be substantially visually free of rust and body damage;
- be able to pass the appropriate Provincial Safety Inspection during the term of the Agreement. At any time throughout the term of the agreement, the Contractor may be requested to provide proof of the above and update the vehicle to these standards at the Contractor’s expense;
- be licensed for the maximum legal G.V.W. All equipment must meet Federal, provincial, and municipal regulations governing the use and condition of such equipment, and;
- be furnished with a lock or locking mechanisms to assure that the vehicle and its contents are secure at all times;
- not use Canada Post trade-marks and logos without the express written consent of Canada Post, or unless required in the Agreement;
- not be parked on Canada Post property while the Service is not being performed (Example: Overnight storage), unless written consent has been provided by Canada Post;
- be liable for any damages incurred while parked on Canada Post property.

### 3.1.3 Quantity of Resources

The Contractor shall adjust Resources to effectively manage volume variances that may occur daily, monthly, during Peak Periods and/or throughout the entire term of the Agreement. Resource adjustments may necessitate additional drivers and vehicles, overtime, or a combination of both. There will not be any additional compensation to the Contractor for Resource adjustments, unless otherwise stated in Schedule "B".

Due to situations such as build-up of weekend Mail volumes, the Contractor's operation plan shall take Resource adjustments into consideration on Mondays, or any other high than average volume days during the week, in order to assure that Parcels tendered to the Contractor are delivered by the end of day.

### 3.1.4 Straight Truck Requirements

Where a dock-level straight truck is required, the following shall apply:

- Unless otherwise indicated in Appendix 1 for purpose of double stacking, the door's opening shall be a minimum of 95 inches from the highest point of the floor to the lowest point of the open door;
- Vehicle Height to Dock Level must meet industry standards for loading/unloading from a standard 48" ground to dock floor level high dock unless otherwise specified in Appendix 1;
- Straight Trucks may be required to accept double stacked Canada Post Monotainers (refer to Appendix 1).

## 3.2 BENCHMARK VOLUMES

Refers to volume estimates that have been set forth as of the date of this Statement of Work and can be found in Appendix 10. The volumes will vary throughout the term of the Agreement and the Contractor shall adjust their Resources to effectively manage volume variances.

As the volumes, hours, and distances set forth are estimates only, the Corporation will not guarantee volume levels, daily hours of work, and/or distances driven.

The number of items tendered daily, for sort and delivery purposes, will vary seasonally and by day of the week. Refer to Appendix 10 for Estimated Parcel Volume Trends by Week and Estimated Parcel Volume Trends by Month.

## 3.3 OPERATING SCHEDULE

### Benchmark Operating Schedule

Further to the items below, the Contractor shall refer to the Operating Schedule as per Appendix 9 as the guideline for normal operations.

**Weekday Services** – Business or Residential Deliveries – up to 21:00 hrs or business closing time. AM Departure times may vary depending on mail volumes. Priority™ Courier may occur prior to, and after, the delivery of all Relay Bags.

**Weekend Services** – The Contractor may be required to provide Services to Customers on weekends, as required by Canada Post. With the exception of the Peak Period, Weekend Deliveries will be on an as required basis and shall be pre-authorized by Canada Post. Where Weekend Services are taking place on a recurring basis during both peak and non-peak periods, further details shall be outlined in Appendix 9.

**Statutory Holidays** - Unless otherwise requested by the Corporation, the Contractor shall not be required to perform the Service on the following Statutory Holidays:

New Year's Day	Good Friday	Easter Monday
Victoria Day	St-Jean Baptiste Day (Quebec Only)	Canada Day
August Civic Holiday (Except Quebec)	Labour Day	Thanksgiving Day
Remembrance Day	Christmas Day	Boxing Day

The Contractor may be required to perform some partial Services on Easter Monday and Remembrance Day. Where the Contractor performs additional services on any Statutory, the Contractor shall be paid in accordance with Schedule “B” Rates.

**3.4 SERVICE REQUIREMENTS - GENERAL**

**3.4.1 Service Commitments**

The Contractor shall:

- deliver all Parcels the same day for which they have been tendered to the Contractor;
- clear all Street Letter Boxes and Retail Postal Outlets in accordance with the times set forth in Appendix 3;
- complete Depot Transfers in accordance with the times set forth in Appendix 5.
- deliver all Relay Bags in a timely manner to assure that there are no disruptions to the Delivery Agent’s route schedule;
- complete Customer pick-ups and deliveries on-time and in accordance with the scheduled pick-up and delivery requirements as per Appendix 4;
- complete all other duties in a timely manner, such as but not limited to Directs, LVR’s, LVM’s and Shuttles, and;
- Assure that the Mail is protected from theft, weather, and other damages (such as exposure to cigarette smoke).

**3.4.2 CUS Delivery Area**

Normal CUS Delivery Area (within CUS FSA) - The Contractor shall provide the Service within a geographical area which is defined by a predetermined list of postal code Forward Sortation Area (FSA) as outlined in Appendix 8. This area is typically defined as the area which receives any mode of Delivery Agent delivery.

Normal CUS Pick-up Area is defined as the entire FSA when a portion of the FSA receives any mode of Delivery Agent and/or Suburban Services delivery. If there is partial Delivery Agent delivery in a FSA, then the Contractor will be required to make pick-ups with the whole FSA.

Outside CUS FSA Pick-up Area – The Contractor will be required to provide the Service for additional FSA’s that are outside the Normal CUS Delivery Area. (Non-Delivery Agent FSA)

The Corporation reserves the right to, amend by Notice, add to, and/or delete areas and/or streets which make up the Normal CUS Delivery Area.

**3.4.3 Communications**

The Contractor shall provide the Corporation with a single point of contact; a Lead Hand for which the Depot Management will have and maintain ongoing communications with respect to the day-to-day operations of the Service. The Contractor shall assure that all Drivers and Lead Hand can be reached by cell phone.



#### 3.4.4 Dress Code and Driver Behaviour

The Contractor's Drivers shall wear uniforms that are representative of the Contractor's company. Driver uniforms, including Contractor photo identification card, shall be worn by any individuals that are providing Services within the scope of this Agreement. All costs associated with providing and maintaining uniforms will be the sole responsibility of the Contractor.

While performing the Service, the Contractor's Drivers shall behave in a professional manner that sustains public trust and reinforces a positive image of Canada Post. The Contractor shall comply with the Corporation's Supplier Code of Conduct.

#### 3.4.5 Scanning and PDT Requirements

The Contractor shall be provided Canada Post owned PDT's for use by its Drivers, in order to complete all required item scans. Each Driver shall login to the PDT using their own badge and unique user name and password. Sharing of user identification information is prohibited.

As the scanning data is used by the Corporation in order to attain the highest levels of Customer Service, the Contract shall be responsible to be compliant for all required scans. Scanning data may also be used to validate quantities which are directly related to the Contractor's compensation. PDT Requirements shall include, but are not limited to:

- Parcel Scanning, including out-for-delivery and delivery scan;
- Depot Sort Scan;
- Depot Transfer / Clearances;
- Customer Pick-ups, manifests;
- Street Letter Box Scan;
- Return the PDT and dock for charging and uploading at the end of each work day

#### 3.4.6 Health and Safety Requirements

**Safety Attire** – The Contractor's Drivers shall wear C.S.A. approved safety footwear and reflective safety vests at all times while providing the Service.

**Hand/Dolly Cart** – For ease of handling mail, all Contractor vehicles shall be equipped with a Hand/Dolly Cart.

**Material Handling Equipment** – The Contractor's Drivers may be required to use Industrial low lift trucks or Motorized Material Handling Equipment (MMHE) in order to perform certain aspects of the Service. This requirement will be identified in Appendix 1. Where such is the case, the Contractor shall:

- Provide Drivers who are properly trained and certified in accordance to the Canada Labour Code ("Code") and the Canadian/Provincial Occupational Health and Safety Regulations ("COSH") level in the operation of industrial low lift trucks (Manual and Motorized Material Handling Equipment (MMHE), similar to LR7 and LW7, and;
- Utilize Canada Post MMHE at its own risk and shall indemnify and hold the Corporation harmless, pursuant to the indemnification provision set forth within the Agreement, with respect to any liability arising from such use, and;
- Assure that all Drivers utilizing MMHE possess a certification document that authenticates the Driver's valid certification. The Corporation may request such documentation at any time throughout the term of the Agreement. Failure to provide such documentation will result in the Contractor's Driver use of Canada Post MMHE being suspended.

**Site Specific Health & Safety Requirements** – The Contractor shall be required to comply with all site specific health and safety requirements. Prior to the commencement of the agreement, Depot Management, as part of the safety orientation to the facility, shall provide the Contractor with any site specific health and safety requirements, and may provide updates throughout the term of the agreement.

### 3.5 SERVICE REQUIREMENTS – MAIL

#### 3.5.1 Presentation of Mail and Parcel Sortation

AM Extraction refers to the separation of Parcels, whereby Parcels are separated to differentiate Parcels to be delivered by the Delivery Agent, from Parcels that are to be delivered by the Contractor. The AM Extraction is typically performed by Canada Post employees, however the Contractor may be required to perform these duties. Where AM Extraction volumes as per Appendix 10 Benchmark Volumes are equal to zero, Canada Post employees will perform the AM Extraction.

Final Sortation refers to any sortation of Parcels into each of the individual Contractor delivery routes, as determined by the Contractor. All Final Sortation will be the Contractor's responsibility. The Contractor will determine optimal routes in order to attain efficient delivery.

Late Mail refers to Mail that on occasion is presented significantly late to the Contractor due to extraordinary circumstances, such as significant arrival delays due to adverse weather conditions. Mail is not considered late when there is no adverse effect to the Contractor's overall daily schedule or impact to delivery of Relay Bags. Where minor occasional delays occur, the Contractor will not be paid additional amounts for such delays.

#### 3.5.2 Relay Boxes and Relay Bags

The Contractor shall deliver all Relay Bags to the respective Relay Boxes in accordance with Appendix 2 schedule. Relay Bags are placed into the Relay Box by the Contractor and securely stored there for the Delivery Agent. At the same time for which the Contract delivers full Relay Bags, the Contractor will also pick up the empty bags left by Delivery Agent from the previous work day for return to the Depot.

Weekly Relay Box Verification: Once a week, on a day determined by the Depot Management, all Relay boxes shall be visited to validate that there is no undelivered Mail left in the Relay Box.

Late Relay Bags: Relay bags are considered late when they are tendered to Contractor more than a half hour after the cut-off time outlined as per Appendix 9 and where the Driver has already commenced delivery of the scheduled relay bag run. Late Relay Bags are to be counted and entered on the daily report as separate entry to allow for appropriate identification. Due to the adverse implications to the Contractor's operations, the Contractor shall only be responsible to provide one return trip to the Depot for Late Relay Bags and subsequent Late Relay Bags shall be Canada Post's responsibility.

#### 3.5.3 Letter Carrier Consolidations

All Letter Carrier Consolidations (Consolidations) shall be submitted by the Delivery Agent to Depot Management for approval to transfer to the Contractor. Upon written approval, the Consolidations shall be tendered to the Contractor during the timeframe for which Relay Bags are also tendered to the Contractor. The Contractor typically delivers Consolidations during the same time for which Relay Bags are being delivered. The Consolidations being tendered to the Contractor shall not contain any barcoded items, such as Expedited™, Xpresspost™ and Priority™ Parcels and Packets, or any combination thereof.

#### 3.5.4 Shuttle Services

Shuttle Services will be defined by the Corporation and in accordance with the schedule outlined in Appendix 7. Shuttle Services may include tasks such as, but not limited to, pick-ups and/or deliveries, and may be within and/or outside the Normal CUS Delivery Area.

#### 3.5.5 Commercial Receivers (Directs – Served at door)

The Contractor shall deliver Directs, which include various types of Mail, during the time for which the Contractor shall deliver Relay Bags. The location and any Customer specific instructions/requirements are defined by the listing as per Appendix 6. Directs may be in the format of bags or bins of Mail tagged and destined to specific Customers who require individual delivery.

Whereas normal scanning practices require the Contractor to scan each Parcel, the Contractor shall be required to only scan the manifest (Customer list) provided by Depot Management. Where Signature Parcels are included in the Direct delivery, the Contractor shall be required to obtain the Customer's signature.

#### 3.5.6 Parcel Deliveries

The Contractor shall deliver all Parcels the same day for which they have been tendered by Canada Post to the Contractor. Parcel types include the following Priority™ Courier, Xpresspost™, Expedited™ Parcel and/or Regular Parcels, and may include bar-coded or non-bar-coded. The Contractor shall be required to perform all PDT scanning requirements that may pertain to Parcel delivery.

The Contractor shall attempt delivery to the Customer with all Parcel types. Attempting delivery shall include making reasonable attempts to reach a Customer face-to-face, which may include door knocking and/or ringing a door bell. Where a Customer is located in a complex such as a secure apartment building, the Contractor must ring a buzzer and thus give the Customer reasonable time to respond to meeting at the door. Where the Customer in an apartment building requests the Driver to bring the Parcel to the individual apartment unit, the Driver shall comply.

**Signature Parcel Deliveries** - Where a Signature Parcel delivery is required, the signature requirement may be identified with labeling on the Parcel and will be identified the Contractor scans the Parcel as out for delivery. Upon delivery to the Customer, the Contractor shall obtain the Customer's signature and record the signees name within the PDT. Where the Customer is not available at the time of attempted delivery, the Contractor shall follow the Carding process outlined below.

**Exchange of Funds Parcel (C.O.D. / Customs Items)** - Refers to Priority™ Courier, Expedited™, Xpresspost™ and/or Regular Parcels whereby an exchange of funds is required with the Customer, prior to delivery of the Parcel to the Customer. Exchange of funds may be in the form of C.O.D. or Customer Import Items. The Contractor shall only be required to perform Exchange of Funds for Customer Import Items only. Where the Contractor is tendered a C.O.D. items, the Contractor shall Card the item without attempting delivery.

Exchange of Funds Parcels will bear identification, such as a yellow COD label or a yellow Canada Customs label, and will indicate the amount and type of money to collect (example: cash, cheque – Only if specified on the delivery label). Funds collected for Customs Import Items must be remitted to the Depot Management the same day unless otherwise specified by Depot Management.

**Packets** - Are typically delivered by Canada Post employees. On occasion, the Contractor may be requested to deliver Packets. Where such situations arise, the Contractor shall be required to obtain Depot Management approval prior to delivery.

**Photo Identification Validation** - Some Parcels may require the Contractor to obtain and validate the Customer's identification. Where photo identification validation is required, the Parcel shipping label will include identification requirements. The validation process will include proof of age and/or identification of the Customer's name as per the Parcel labeling / shippers instructions and must be validated against a government issued photo identification. Where validation cannot be obtained, the Driver shall follow the Carding process.

Some items, such as alcohol or recreational cannabis mailed from a business to an individual, require the recipient to prove that they are of age of majority in order to receive their item. The process will include specific requirements for PDT entries. There are legal obligations attached to Proof of Age items such as the following:

- Proof of age items always require personal contact and a delivery attempt to the door as per the signature required procedure
- The item cannot be Safe-Dropped
- If the person answering the door appears younger than age 25, they must provide acceptable photo identification. Under no circumstances should we deliver to someone who does not meet the Proof-of-Age requirements.

Failure to comply with proof of age requirements may result in the Contractor being subjected to criminal offences under various government legislations. Specific to recreational cannabis deliveries, under the *Cannabis Act*, delivery to underage persons may be subject to criminal offences such as up to 14 years in jail.

**Safe Dropping** - The Safe Drop process is authorized if the following conditions are met:

- the delivery area is approved for Safe Drop; (The Contractor shall be provided a list of Safe Drop zones);
- the item does not require the collection of funds;
- the item does not require a signature;
- the item does not appear to be of obvious high value;
- the item is not perishable or does not appear to contain perishable items;
- the item is too large to fit the mail receptacle;
- the item does not bear a Proof of Age Required or Proof of Identification mentioned in the shipping label attention box (the item must be carded or treated as RTS);
- the item does not bear a Do Not Safe Drop mention in the shipping label attention box;
- after ringing the doorbell, knocking on the door and waiting an appropriate length of time, there is no response;
- there is an appropriate safe place available where the item will be sheltered from weather and not be seen by passers-by, for example:
  - inside a porch or storm door (if the item is left inside a storm door, make sure that the door is shut and will not swing open);
  - inside an enclosed porch;
  - in a Parcel Box;
  - left with the apartment building Superintendent, Security, Concierge or Administration Office; or
  - inside the car garage if the door is open.

Under no circumstances shall the Contractor leave a Parcel in an Apartment building foyer, entrance or Customer apartment hallway door.

**Parcel Locker Delivery** - Parcel Lockers are typically located at some apartment buildings. Where a Parcel Locker is available, the Contractor opens and delivers the Parcel, and completes a DNC which is to be returned to Depot Management so that the Delivery Agent can complete the process the following day. Where the Parcel Locker is full, check the endorsement date on each item already in the Parcel Locker and remove any item(s) that have been in the Parcel Locker for more than two delivery days. Parcels can be left in the Parcel Locker for up to five days only if space for new Parcels is not needed. After five days, any unclaimed Parcels are to be removed and Carded when the Contractor is performing SLB clearance requirements as per Appendix 3.

**DNC (Carding)** - Under no circumstances shall the Contractor initiate Carding without first attempting delivery. Carding shall be performed under varying circumstances and may include the following situations:

- Where a Customer signature and the Customer is not available at the time of attempted delivery, or;
- Where a required Exchange of Funds cannot be successfully completed at the time of attempted delivery, or;
- Where a proof of age requirement cannot be successfully completed at the time of attempted delivery, or;
- Where a C.O.D. has been tendered to the Contractor in error, or;
- Where a Safe Drop cannot be performed.

When the Carding process is required, the Contractor shall fill out the DNC and include information such as time of attempted delivery, Canada Post location where the customer can pick up the Parcel, and available times when the customer can pick up the Parcel. The DNC shall be affixed to a location such as the Customer's door or mailbox, and thus allow the Customer to easily have notice of the attempted delivery. If the Contractor cannot obtain access to the Customer's location, the DNC shall be returned to Depot Management for next day delivery by the Delivery Agent.

### 3.5.7 **Street Letter Box (SLB) Clearance**

The Contractor shall open and remove the Mail from specific boxes at specified times, as per the schedule of Appendix 3. Upon clearance of each SLB, the Contractor will perform an SLB barcode scan. The Mail is then returned back to the Depot prior to the collected Mail cut-off Time identified in Appendix 3. Where the Contractor clears multiple box sites with separate local versus regional/national Mail, segregation of Mail must be maintained. The Contractor shall also maintain separation of Letter Mail, Xpresspost™ and Priority™ Courier items.

### 3.5.8 **Retail Postal Outlets (RPO)**

Depot Transfer – The Contractor shall deliver Mail from the Depot to all RPO in accordance with Appendix 5, and includes all types of Mail. Volumes may range from a few tubs, up to that of a full monotainer.

RPO Clearance – The Contractor shall pick up and clear the outgoing RPO Mail during the time for which the SLB Clearances are taking place in accordance with Appendix 3. This does not include the dropping off of CUS carded (DNC) items at the RPO.

### 3.5.9 **Commercial Pick-up Stops**

The Contractor shall be responsible for picking up Mail from commercial Customers on a list provided daily through the PDTs. Commercial pick-ups may be either scheduled as per Appendix 4, or on-demand pick-ups taking place daily through the PDT or by phone. The Contractor shall be responsible for validating the shipping bill of lading provided by the Customer at the time of pick up. There may be the requirement for the Contractor to perform Commercial Pick-ups outside the CUS Delivery Area.

### **3.5.10 Large Volume Mailers and Large Volume Receivers**

The Contractor shall pick up from and/or drop off to, large volumes of Mail to/from the Large Volume Mailers/Receivers. LVM and LVR times may have specific Customer timeframes, or variable with a pre-defined window. Any applicable specific times and instructions for LVRs would be listed in Appendix 6, whereas LVMs are listed as per Appendix 4.

The Contractor shall be required to scan all Mail where required, which includes out for delivery scans for LVR and pick-up scans for LVM.

### **3.5.11 End of Day Mail Segregation**

All Mail collected shall be segregated by the Contractor to an area designated by Depot Management, which may include depositing the Mail into equipment such as bins or Monotainers. The segregation activities shall take place when the Contractor is off-loading their vehicle(s). As segregation requirements may vary by Depot, the Contractor shall be required to comply with any Depot specific requirements.

## **3.6 TRAINING**

### **3.6.1 Contractor Training Plan**

The Contractor shall develop and maintain a training program and manual for its Drivers that are providing the Service. The Contractor's training program may include security of mail, health and safety, scanning and PDT, ethical behaviour and documentation requirements. Throughout the term of the Agreement, the Contractor shall be responsible for training any new drivers with respect to all Service requirements, such as, but not limited to, scanning, Parcel delivery practices, and site specific health and safety.

### **3.6.2 Canada Post Training**

The Corporation shall provide the Contractor with an initial orientation and training prior to the commencement of the Agreement. This initial orientation and training shall include PDT training, Parcel delivery practices, site specific Safe Dropping procedures, site specific health and safety requirements, and any other items deemed necessary by the Depot Management. Training shall also include providing the Contractor with copies of any Canada Post corporate manuals that are deemed relevant and contain further details to which the Contractor shall comply.

Prior to the commencement of the Agreement, the Corporation will provide the Contractor with additional information such as geographical boundaries, DNC Carding maps / instructions, Commercial Pick-up detailed listing, and Safe Dropping boundary.

From time to time, Canada Post may present training opportunities owing to product changes or for refresher purposes. The Contractor and Drivers are expected to participate fully in all such opportunities.

## **3.7 SECURITY REQUIREMENTS**

The Contractor shall comply with all security provisions set forth in Schedule "C" – Security Requirements.

Canada Post keys must be kept secured to the Driver at all times while on duty. Keys are to be returned to Depot Management at the end of each work day or while off duty. Loss of keys must immediately be reported to Depot Management and the Contractor shall be liable for any costs incurred by the Corporation.

Canada Post PDTs must be secured at all times. If the device is lost or stolen, the driver must report the incident to the depot immediately. Supervisors are in charge of managing the PDT hardware and the devices that are in their facilities. The Contractor shall be liable for any costs incurred by the Corporation.

Canada Post supplied photo identification for drivers will be issued to the Contractor's Driver's upon completion of the security clearance process. This photo ID must be worn at all times while performing Canada Post services.

Under no circumstances shall the Contractor take Parcels home at the end of the day. All undelivered Mail shall be returned to the Depot, and processed as per Canada Post guidelines set forth by Depot Management

### 3.8 REPORTING

#### **Daily Report - Recording of Mail Volumes:**

The Contractor shall record Mail volumes on a daily basis and provide the report to Depot Management. Depot Management shall provide the format and any site specific requirements for which this report shall comply. Depot Management shall review and verify volumes and stop information, followed by agreement and signoff by both Depot Management and the Contractor. Any discrepancies shall be promptly resolved between the Contractor and Depot Management.

#### **Monthly Reports (Invoice)**

The Contractor shall provide Depot Management a monthly report detailing the cumulative volumes as per the Daily Report, along with all corresponding Agreement rates and extended pricing totals. This monthly report shall accompany the Contractor's monthly invoice.

#### **Canada Post Reports**

The Corporation may provide the Contractor with reports that include:

- Exception Reports such as SLB/RPO, CPU, Parcels (distribution delivery flash) daily;
- SLB/RPO clearance exception reports (weekly), and;
- on-time Customer pick-ups by driver for both scheduled and on-demand (weekly).
- Delivery Exception Report;
- Dispatch Report (Commercial Pick-ups) for offices on dispatch;
- Delivery Quality Alert

### 3.9 ADMINISTRATION

#### 3.9.1 Amendments

The Corporation may, from time to time, update this Statement of Requirements. Where such updates are deemed minor and do not have an impact to the Schedule "B" rates, at the sole discretion of the Corporation, such updates will be made by Notice to the Contractor. Such amendments by notice may include, but are not limited to:

- Benchmark Volume updates;
- Revised Operating Schedule;
- Additional stops, pick-ups and/or delivery locations as listed in Appendixes 1 through 13;
- Adjustments to the minimum number of vehicles, and/or;
- Reporting requirements;
- Update the Normal CUS Boundaries.

### 3.10 PERFORMANCE MANAGEMENT

#### **Monthly Performance Reviews**

The Depot Management shall hold a monthly meeting with the Contractor to review the past months performance, volumes, and reconciliation of invoices.

### **Key Performance Indicators (KPI)**

The Corporation will evaluate the Contractor's performance by monitoring key performance indicators, such as, but not limited to, the following:

- Delivery of all Parcels on the same day for which they have been tendered to the Contractor;
- Delivery of all Relay Bags in accordance with the Operating Schedule;
- On-time Customer Pick-ups in accordance with the Operating Schedule;
- Customer Complaints;
- Security Compliance

### **3.11 PEAK SEASON REQUIREMENTS**

As indicated in the Parcel Volume Trends found in Appendix 10, mail volumes will significantly increase commencing approximately early November, and continuing through approximately mid-January. The Depot Management shall work closely with the Contractor's Lead Hand / Supervisor to assist with Resource planning and mail volume forecasting. Such planning discussions should commence not later than August of each year so that Depot Management can assure that the Contractor is provided with an adequate number of PDT's for the necessary Scanning Requirements. Early planning discussions are also critical so that the Contractor can begin the process of securing additional Resources, which may include Drivers and vehicle rental reservations.

#### **3.11.1 Additional Resources**

In order to maintain delivery compliance during this period, the Contractor shall:

- provide additional Resources as the Contractor deems necessary to fulfill all Service commitments;
- assure that all new Drivers are adequately trained on all necessary aspects of this Service, such as, but not limited to PTD's/Scanning, health & safety and security of Mail;
- provide, as required, Parcel delivery services on Saturdays and Sundays throughout the entire Peak Period;
- assure that all new drivers are security cleared in accordance with the security requirements set forth in Schedule "C";
- secure additional Resources, prior to the commencement of Peak Period, and;
- Cube vans may be utilized to perform non-Parcel services such as, but not limited to, RPO Clearances, LVM pick-ups and LVR deliveries.

**Additional Drivers** – Due to the fact that such additional Drivers may not be as efficient as the regular Drivers used during non-peak periods, the Contractor should take such inefficiencies into consideration in their Schedule "B" Rates.

**Vehicle Rentals** – Where the Contractor chooses to rent additional vehicles, it is strongly recommended that the Contractor secure such bookings several months prior to the commencement of the Peak Season, in order to assure that vehicles are available.

#### **3.11.2 Resource Management:**

The Contractor's efficient management of Resources is critical to attain the highest level of efficiency throughout Peak Season. In order to maximize efficiency, the Contractor may consider deploying their more experienced Drivers to Parcel deliveries to attain a higher rate (pieces per hour) of deliveries. Less experienced Drivers may be better suited for tasks such as RPO Clearances, Depot Transfers and SLB Clearances. The management of Resources is at the sole discretion of the Contractor.

#### **3.11.3 Adverse Weather Conditions**

Due to the likelihood of adverse weather conditions throughout the Peak Period which result in Contractor loss of efficiency, the Contractor should take such situations into consideration in their Schedule "B" Rates.



**3.11.4 RPO Clearances**

Due to increased volumes of Mail being inducted at RPO locations, additional clearances may be required in order to alleviate the build-up of mail volumes. Depot Management will determine when, and if a second daily clearance will commence.

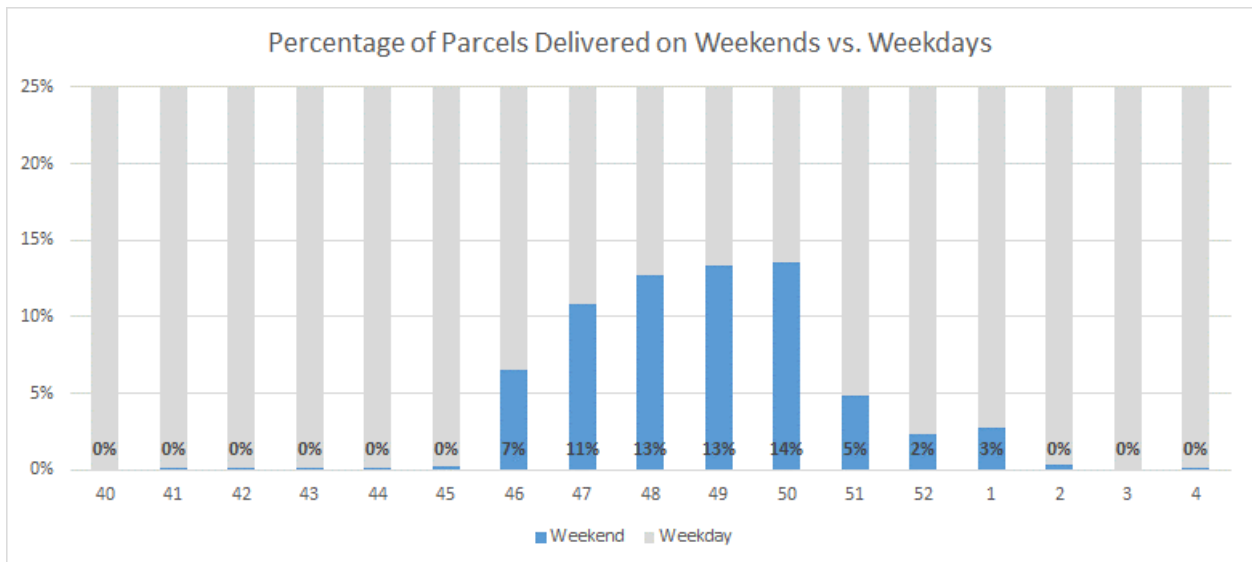
**3.11.5 Peak Season Trends:**

**Black Friday Weekend** – The United States Thanksgiving weekend is a significant period within the Peak Season, where online ordering increases significantly due to Black Friday and Cyber Monday promotions from online retailers. The Contractor shall plan for additional Resources commencing the week of “Black Friday” and for the entire week following, in order to assure that all Mail is delivered the same day for which it is tendered to the Contractor.

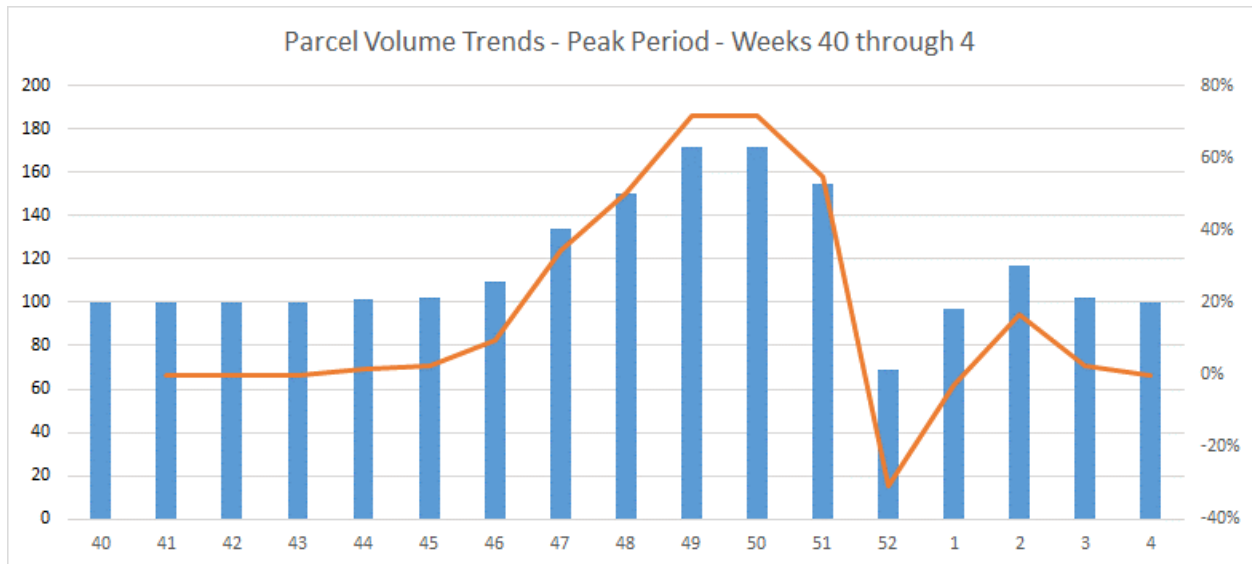
**The Week Preceding Christmas Day** – Mail volumes during the approximate seven days prior to December 25<sup>th</sup> can be among the highest volume days throughout the Peak Season. Given the Customers expectation that Parcels be delivered prior to Christmas Day, delivery of all Parcels on the same day for which they have been tendered to the Contractor is of the utmost importance. The Contractor shall plan the maximum Resources for the lead up to Christmas day, with anticipation that Parcel deliveries may be required into evening of Christmas Eve.

**Parcel Volume Trends** – For reference purposes only, the following charts depict national historical trends for Parcels delivered by CUS contractors. As trends will vary by year and location, the purpose of these charts is to provide the Contractor with a generalization of all CUS contractor expectations on a national scale.

The following chart depicts the total percentage of Parcels delivered on weekends versus weekdays. In the example below, week 46 being a representation of the week prior to Black Friday Weekend (Black Friday, Cyber Monday, et cetera), 7% of the week 46 Parcels were delivered on the weekend. Weekend deliveries continue to increase through to week 50 and taper off through weeks 51, 52 and 1 of the New Year.



The following chart depicts the total volume variance by week throughout weeks 40 through week 4. The example below suggests that for each 100 Parcels delivered during week 40, the Parcel volumes at the highest peak during weeks 49 and 50 are 60% higher, and return to normal by week 4 of the New Year.



**Parcel – Physical Properties**

Further to the increased parcel volumes, the average physical parcel size during Peak Season may increase by approximately four times that of the non-Peak Season period. As a result of both parcel count increases and physical parcel size increases, the combined vehicle capacity demands for services such as Parcel deliver, LVM, Directs and RPO clearances could be upwards of eight times greater than that of non-peak. As a result, the Contractor will be required to make significantly more trips to/from the Depot.

## Services urbains fusionnés

### **Annexe A – Énoncé des exigences**

TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>OBJECTIF</b> .....	<b>21</b>
<b>2.0</b>	<b>DÉFINITIONS</b> .....	<b>22</b>
<b>3.0</b>	<b>ÉNONCÉ DES EXIGENCES</b> .....	<b>25</b>
3.1	EXIGENCES EN MATIÈRE DE RESSOURCES .....	25
3.2	VOLUMES DE RÉFÉRENCE .....	26
3.3	CALENDRIER D'EXPLOITATION .....	26
3.4	EXIGENCES DU SERVICE – GÉNÉRAL .....	26
3.5	EXIGENCES DU SERVICE – COURRIER.....	28
3.6	FORMATION .....	32
3.7	EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.....	33
3.8	PRODUCTION DE RAPPORTS.....	33
3.9	ADMINISTRATION .....	34
3.10	GESTION DU RENDEMENT .....	34
3.11	EXIGENCES RELATIVES À LA PÉRIODE DE POINTE .....	34

#### **4.0 OBJECTIF**

Postes Canada nécessite que l'entrepreneur fournisse des services urbains fusionnés (SUF) comme indiqué dans cet énoncé des exigences. En général, et sous réserve des dispositions de la convention, l'entrepreneur doit fournir des services de levée et livraison du courrier dans la zone indiquée spécifié conformément à l'appendice 1 à 9.

L'entrepreneur est entièrement responsable de fournir ces services en temps opportun, notamment en ce qui concerne la livraison le jour même de tous les colis remis à l'entrepreneur, la livraison en temps voulu des sacs de relais, ramassages à temps chez les clients et la levée des boîtes aux lettres publiques et des comptoirs postaux.

Pour toute la durée de la convention, l'entrepreneur est responsable du rajustement des ressources, afin de s'adapter aux fluctuations du volume. Ces fluctuations peuvent se produire quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou annuellement.

*Postes Canada se réserve le droit de modifier, d'ajouter ou de supprimer ces données techniques en donnant un préavis à l'entrepreneur.*

*Le paiement versé à l'entrepreneur sera effectué conformément aux taux indiqués à l'Annexe B.*

## 5.0 DÉFINITIONS

« **Agent de livraison** » – Il s’agit d’un employé de Postes Canada chargé de la livraison du courrier, notamment les lettres, les publications, les paquets et Médiaposte.

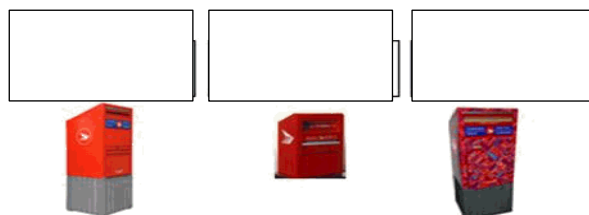
« **Armoire à colis** » – Il s’agit d’un réceptacle utilisé par Postes Canada, qui permet aux clients de ramasser leurs colis et de déposer leur courrier de départ.

« **Armoire de relais** » – Désigne un réceptacle utilisé par Postes Canada pour entreposer les sacs de relais. Illustration ci-dessous :



« **Article IPADD** » – Désigne les articles importés au Canada qui sont assujettis à des droits de douane ou à des taxes et pour lesquels le client doit payer des droits de douane. Ces articles peuvent porter un formulaire de l'ASFC des importations postales ou tout autre moyen pour les identifier.

« **Boîte aux lettres publique** » (**BLP**) – Désigne un réceptacle employé par Postes Canada pour recevoir le courrier de départ des clients. Les BLP peuvent être des boîtes E-26, E-27 ou E-95. Illustration ci-dessous :



« **Carte Avis de livraison** » (**CAL**) – Il s’agit d’une carte laissée lorsqu’il y a eu une tentative de livraison alors que le client était absent ou incapable de recevoir l’article. La CAL redirige le client vers un comptoir postal ou un emplacement de Postes Canada pour qu’il puisse ramasser l’article.

« **Chef d’équipe** » – Il s’agit du point de contact principal de l’entrepreneur au sein de la Société en ce qui concerne les activités quotidiennes du service. Cette personne doit être facilement accessible pour la direction du poste de facteurs en ce qui concerne les nécessités du service, s’il y a lieu.

« **Client** » – Désigne tous les clients de Postes Canada, y compris les entreprises et les particuliers.

« **Colis accélérés** » – Désigne un service de livraison plus rapide grâce auquel les clients peuvent obtenir une livraison plus rapide que pour un colis standard.

« **Colis avec signature** » – Il s’agit d’un colis Priorité<sup>MC</sup>, Accélééré<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup> ou standard, ainsi que tout autre produit de Postes Canada pour lequel une signature est requise.

« **Colis sans signature** » – Il s’agit d’un colis Priorité<sup>MC</sup>, Accélééré<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup> ou standard, ainsi que tout autre produit de Postes Canada pour lequel aucune signature n’est requise.

« **Colis standard** » – Désigne les colis qui ne sont pas concernés par les services Messageries prioritaires<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup> et Colis accéléré<sup>MC</sup>. Les colis standard ne porte généralement pas de code à barres.

« **Colis** » – Il s’agit d’un colis d’un poids supérieur ou égal à 1,36 kg (3 lb) et de dimensions supérieures à 3,227 centimètres cubes (200 pouces cubes).

« **Comptoir postal** » (**COP**) – Installation de vente au détail de Postes Canada appartenant à la Société ou exploitée par une entreprise privée. Les installations privées peuvent être situées dans un commerce hôte, par exemple, un magasin.

« **Conducteur** » – Désigne les employés ou les sous-traitants de l’entrepreneur qui effectueront les tâches des SUF.

« **Contre remboursement** » (**CR**) – Désigne les articles de courrier qui nécessitent de percevoir des fonds avant la livraison au client.

« **Courrier du service FlexiLivraison** » – Désigne les articles de courrier livrés directement à un comptoir postal ou à un emplacement de Postes Canada. Fait référence à une option de livraison pour les clients qui effectuent des commandes en ligne et qui veulent que leurs colis soient expédiés à un bureau de poste plus près de leur lieu de travail, de leur domicile ou à d'autres emplacements pratiques. Tous les envois du service FlexiLivraison doivent être inclus dans le transfert au poste de facteurs.

« **Courrier** » – Désigne tout message, information, fonds ou bien soumis aux fins de livraison par Postes Canada, comme indiqué dans la Loi sur la Société canadienne des postes, telle que modifiée, et comprend, sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'équipement et les biens de Postes Canada, ainsi que tout article remis par Postes Canada aux fins de transport.

« **Direction du poste de facteurs** » – Désigne les employés auxquels l'entrepreneur doit faire part de toutes les nécessités du service, par exemple, le chef de zone locale.

« **Gros destinataire de courrier** » (**GDC**) – Désigne la livraison du courrier directement chez les clients qui reçoivent un volume de courrier supérieur à la moyenne.

« **Gros expéditeur de courrier** » (**GEC**) – Désigne les ramassages effectués directement chez les clients qui envoient ou dépose un volume de courrier supérieur à la moyenne.

« **Livraison directe** » – Il s'agit d'un client à volume élevé pour lequel l'entrepreneur doit effectuer des livraisons directes. La livraison directe se produit normalement au moment où l'entrepreneur livra les sacs de relais et est définie par la liste se trouvant à l'Annexe 6.

« **Messageries prioritaires** » – Correspond à un produit de Postes Canada qui offre aux clients un service de livraison le jour ouvrable suivant.

« **Monoteneur** » – Désigne un conteneur employé pour le transport du courrier en vrac entre deux installations postales ou clients. La taille d'un monoteneur assemblé est de 1322 mm x 1067 mm x 1115 mm. Illustration ci-dessous :



« **Paquet** » – Il s'agit d'un paquet de moins de 200 pouces cubes et pesant moins de 3 lb.

« **Période de pointe** » – Désigne la période qui s'étend du début du mois de novembre jusqu'à la mi-janvier et durant laquelle le volume de courrier augmente considérablement.

« **Poste de facteurs** » – Désigne une installation de Postes Canada où sont exécutées les activités de levée et livraison, ainsi que l'emplacement à partir duquel l'entrepreneur exploite les SUF.

« **Région de tri d'acheminement** » (**RTA**) – Désigne une région précise à l'intérieur d'une importante zone géographique ou d'une province, le tout déterminé par les trois premiers caractères du code postal. La région de tri d'acheminement forme le fondement du tri primaire du courrier d'acheminement.

« **Regroupement de facteurs** » – Il s'agit de gros volumes de courrier livrés à un point de remise unique ou d'articles qui sont encombrants ou difficiles à manipuler. De tels regroupements consistent généralement en des enlacements de courrier, mais peuvent parfois prendre d'autres formes, selon les circonstances. Ces regroupements sont soumis à l'entrepreneur aux fins de livraison.

« **Remise en lieu sûr** » – Désigne le fait de laisser les colis en lieu sûr dans les zones autorisées lorsque le client n'est pas disponible pour accepter l'article après une tentative de livraison.

« **Ressource** » – Désigne les véhicules et les conducteurs de l'entrepreneur nécessaires pour offrir un service efficace.

« **Sac de relais** » – Désigne les sacs de courrier déposés aux armoires de relais afin de soutenir l'itinéraire d'un agent de livraison. Ces sacs ne devraient pas peser plus de 50 lb.

« **Service de ramassage commercial** » (**SERCO**) – Désigne les articles de courriers ramassés directement chez un client de Postes Canada. Les ramassages commerciaux seront à horaire fixe ou sur demande.

« **Service** » – Il s’agit des obligations de l’entrepreneur indiquées dans le présent énoncé des exigences.

« **Société** » – Désigne Postes Canada.

« **SUF** » – Désigne les Services urbains fusionnés.

« **Terminal de données portatif** » (**TDP**) – Désigne les appareils portatifs employés pour balayer les codes à barres; saisir les signatures des clients; saisir les noms des clients; gérer les données sur l’étape de livraison; trier, transférer et livrer les paquets; faire la levée des boîtes aux lettres publiques (BLP) et effectuer les ramassages commerciaux. Les données saisies dans le TDP sont transmises au site Web de Postes Canada, ce qui permet aux clients d’accéder à des renseignements à jour sur leurs articles portant un code à barres.

« **Transfert au poste de facteurs** » – Il s’agit du transfert de courrier du poste de facteurs à un comptoir postal.

« **XpressPost<sup>MC</sup>** » – Désigne un produit qui offre une solution de rechange au service **Priorité<sup>MC</sup>**, avec une livraison allant du jour ouvrable suivant (livraison locale) à deux jours ouvrables (livraison nationale).



## 6.0 ÉNONCÉ DES EXIGENCES

### 6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE RESSOURCES

#### 6.1.1 Types et nombres de véhicules

La quantité minimale recommandée et le type de véhicule requis hors des périodes de pointe sont indiqués à l'Annexe 1. À moins d'indication contraire, les données techniques indiquées à l'Annexe 1 constituent des exigences minimales et doivent être utilisées à titre de référence seulement. La taille et les variations de cubage des véhicules sont possibles, tant qu'ils respectent les exigences minimales.

Si, pour quelque raison que ce soit, l'entrepreneur doit remplacer le véhicule requis, le véhicule de remplacement doit respecter ou surpasser les exigences mentionnées ci-dessus.

#### 6.1.2 Autres exigences en matière de véhicules

Le véhicule de l'entrepreneur doit :

- être en majeure partie exempt de rouille ou de dommages à la carrosserie;
- être en mesure de réussir l'inspection de sécurité provinciale pour la durée de la convention. À tout moment durant la convention, l'entrepreneur pourrait avoir à prouver sa conformité aux exigences ci-dessus et à faire la mise à jour du véhicule en conséquence, à ses frais;
- posséder un permis pour le poids technique maximal du véhicule. Tout l'équipement doit respecter les règlements fédéraux, provinciaux et municipaux concernant son utilisation et son état;
- être muni d'une serrure ou d'un mécanisme de verrouillage pour garantir la sécurité du véhicule et de son contenu en tout temps;
- ne pas utiliser les marques de commerce et des logos de Postes Canada sans consentement écrit de Postes Canada ou à moins que cela ne soit exigé par la convention;
- ne pas être stationné sur la propriété de Postes Canada lorsqu'il n'est pas en service (par exemple : remisage durant la nuit), à moins d'avoir reçu le consentement écrit de Postes Canada pour ce faire;
- ne pas être responsable de tout dommage engagé pendant qu'il se trouve sur la propriété de Postes Canada.

#### 6.1.3 Quantité de ressources

L'entrepreneur doit modifier les ressources afin de gérer efficacement les variations de volume qui se produisent tous les jours, tous les mois, durant la période de pointe ou tout au long de la convention. Ces rajustements peuvent notamment nécessiter l'ajout de véhicules et de conducteurs, l'ajout d'heures supplémentaires ou une combinaison des deux. Il n'y aura aucune rémunération supplémentaire pour l'entrepreneur en ce qui concerne le rajustement des ressources, à moins d'avis contraire à l'Annexe B.

En raison de situations comme l'accumulation du courrier la fin de semaine, le plan d'exploitation de l'entrepreneur doit tenir compte du rajustement des ressources le lundi ou lors de toute journée de la semaine où le volume est plus élevé, afin de garantir que les colis sont remis à l'entrepreneur et livrés d'ici à la fin de la journée.

#### 6.1.4 Exigences relatives aux camions porteurs

Lorsqu'un camion porteur au niveau du quai est nécessaire, les exigences suivantes s'appliquent :

- À moins d'indication contraire à l'Annexe 1 en ce qui concerne la superposition, l'ouverture de la porte doit être d'au moins 95 pouces à partir du point le plus haut du sol jusqu'au point le plus bas de la porte ouverte;
- La hauteur du véhicule par rapport au niveau du quai doit respecter les normes de l'industrie en matière de chargement et de déchargement à partir d'un quai élevé de 48 pouces à moins d'indication contraire à l'Annexe 1;
- Les camions porteurs pourraient avoir à accepter des monoteneurs de Postes Canada superposés (consulter l'Annexe 1).

## 6.2 VOLUMES DE RÉFÉRENCE

Désigne les estimations de volumes établies à la date du présent énoncé des travaux, qui se trouvent à l'Annexe 10. Les volumes varieront tout au long de la durée de la convention et l'entrepreneur doit effectuer des rajustements pour gérer ces variations de manière efficace.

Comme les volumes, les heures et les distances énoncés sont des estimations, la Société ne garantira aucun volume, aucune heure de travail et aucune distance de conduite.

Le nombre d'articles remis quotidiennement aux fins de tri et de livraison variera selon la saison et le jour de la semaine. Consulter l'Annexe 10 pour obtenir une estimation des tendances en matière de volume de colis par semaine et par mois.

## 6.3 CALENDRIER D'EXPLOITATION

### Calendrier d'exploitation de référence

Pour faire suite aux éléments indiqués ci-dessous, l'entrepreneur doit consulter le calendrier d'exploitation établi à l'Annexe 9 en tant que directive relative aux activités normales.

**Services en semaine** – Livraisons commerciales ou résidentielles – jusqu'à 21 h ou à la fermeture des commerces. Les heures de départ peuvent varier en fonction des volumes de courrier. Les livraisons des messageries Poste prioritaire peuvent se produire avant et après la livraison de tous les sacs de relais.

**Services de fin de semaine** – L'entrepreneur peut être tenu de fournir des services aux clients les fins de semaine, tel que requis par Postes Canada. À part durant la période de pointe, la livraison la fin de semaine sera effectuée au besoin et doit être autorisée au préalable par Postes Canada. Des renseignements supplémentaires se trouvent à l'Annexe 9 en ce qui concerne les services de fin de semaine offerts régulièrement pendant la période de pointe et hors de la période de pointe.

**Jours fériés** – À moins d'indication contraire de la Société, l'entrepreneur ne doit pas être tenu d'exécuter les services lors des jours fériés suivants :

Jour de l'An	Vendredi saint	Lundi de Pâques
Journée nationale des patriotes <(fête de Victoria)	Saint-Jean-Baptiste (Québec seulement)	Fête du Canada
Fête provinciale <(toutes les provinces sauf le Québec)	Fête du Travail	Jour de l'Action de grâce
Jour du Souvenir	Jour de Noël	Lendemain de Noël

L'entrepreneur pourrait avoir à exécuter des services partiels le lundi de Pâques et lors du jour du Souvenir. Lorsque l'entrepreneur exécute des services supplémentaires lors d'un jour férié, celui-ci doit être rémunéré conformément aux dispositions à l'Annexe B.

## 6.4 EXIGENCES DU SERVICE – GÉNÉRAL

### 6.4.1 Engagements à l'égard du service

L'entrepreneur doit :

- livrer tous les colis le jour même où ils sont remis à l'entrepreneur;
- faire la levée de toutes les boîtes aux lettres publiques et des comptoirs postaux de vente au détail conformément aux heures énoncées à l'Annexe 3;
- effectuer les transferts au poste de facteurs conformément aux heures énoncées à l'Annexe 5;
- livrer tous les sacs de relais rapidement pour garantir qu'il n'y a aucune perturbation de l'horaire des itinéraires des agents de livraison;
- effectuer les ramassages et livraisons chez les clients à temps et conformément aux exigences de ramassage à horaire fixe et de livraison établies à l'Annexe 4;
- exécuter toutes les autres tâches en temps opportun, notamment, envois directs, GDC, GEC et navettes;

- s'assurer que le courrier est protégé du vol, des intempéries et des autres dommages (par exemple, de la fumée de cigarette).

#### 6.4.2 Secteur de livraison des SUF

Secteur de livraison normal des SUF (dans les RTA des SUF) – L'entrepreneur doit fournir le service à l'intérieur d'une zone géographique définie par une liste prédéterminée de régions de tri d'acheminement (RTA) de codes postaux comme indiqué à l'Annexe 8. Cette zone est généralement définie comme étant une zone recevant tous les modes de livraison offerts par un agent de livraison.

Secteur de ramassage normal des SUF – RTA complète lorsqu'une partie de la RTA reçoit tous les modes de livraison offerts par un agent de livraison ou la livraison des services suburbains. Si la RTA fait l'objet d'une livraison partielle de la part d'un agent de livraison, l'entrepreneur devra effectuer des ramassages dans la totalité de la RTA.

Secteur de ramassage hors de la RTA des SUF – L'entrepreneur devra fournir le service au sein de RTA supplémentaires se trouvant hors du secteur de livraison normal de la RTA des SUF. (RTA sans agent de livraison)

La Société se réserve le droit de modifier avec préavis, d'ajouter et de supprimer des secteurs ou des rues qui composent le secteur de livraison normal des SUF.

#### 6.4.3 Communications

L'entrepreneur doit mettre une personne-ressource à la disposition de la Société; un chef d'équipe avec lequel la direction du poste de facteurs communiquera en ce qui concerne les activités quotidiennes du service. L'entrepreneur doit garantir que tous les chauffeurs et chefs d'équipe sont joignables par téléphone cellulaire.

#### 6.4.4 Code vestimentaire et comportement du chauffeur

Les chauffeurs de l'entrepreneur doivent porter un uniforme représentatif de son entreprise. Les individus qui fournissent un service établi par la convention doivent porter cet uniforme, ce qui comprend la carte d'identité de l'entrepreneur. L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les coûts associés à l'achat et à l'entretien des uniformes.

Lors de l'exécution de leurs services, les chauffeurs de l'entrepreneur doivent se comporter de manière professionnelle pour favoriser la confiance du public et donner une image positive de Postes Canada. L'entrepreneur doit respecter le Code de conduite des fournisseurs de la Société.

#### 6.4.5 Exigences relatives au balayage et au TDP

L'entrepreneur doit disposer de TDP fournis par Postes Canada pour ses chauffeurs afin d'exécuter tous les balayages d'articles requis. Chaque chauffeur doit ouvrir une session dans le TDP à l'aide de son insigne et de son propre nom d'utilisateur et mot de passe. Il est interdit de partager les renseignements d'identification de l'utilisateur.

Comme les données de balayages sont employées pour garantir le plus haut niveau de service à la clientèle, la convention établit que l'entrepreneur doit assurer la conformité en ce qui concerne les balayages. Les données de balayage peuvent également être utilisées pour valider les quantités, lesquelles sont directement liées à la rémunération de l'entrepreneur. Les exigences relatives au TDP comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- Balayage des colis, y compris les balayages à la livraison et de livraison;
- Balayage de tri au poste de facteurs;
- Transferts et levées au poste de facteurs;

- Ramassages chez les clients et manifestes;
- Balayage de levée de boîte aux lettres publique;
- Retourner le TDP et le placer sur son socle pour le recharger et téléverser les données à la fin de chaque journée de travail.

#### 6.4.6 Exigences en matière de santé et de sécurité

**Équipement de sécurité** – Les chauffeurs de l’entrepreneur doivent porter des chaussures de sûreté approuvées par la CSA et un gilet à bandes réfléchissantes en tout temps lorsqu’ils fournissent un service.

**Chariot à main/plateforme à roues** – Pour faciliter le traitement du courrier, tous les véhicules de l’entrepreneur doivent être équipés d’un chariot à main et de plateformes à roues.

**Équipement de manutention motorisé** – Les chauffeurs de l’entrepreneur pourraient avoir à se servir de chariots élévateurs industriels ou d’équipement de manutention motorisé (EMM) afin d’exécuter certains éléments du service. Cette exigence sera indiquée à l’Annexe 1. Dans ces situations, l’entrepreneur doit :

- Fournir des chauffeurs qui ont reçu une formation adéquate et qui détiennent les certifications nécessaires en vertu du Code canadien du travail (le « code ») et du Règlement canadien/provincial sur la santé et la sécurité au travail (le « RCSST ») pour se servir de chariots élévateurs industriels (équipement de manutention motorisé ou manuel) semblables aux LR7 et LW7;
- Se servir de l’EMM de Postes Canada à ses propres risques et s’engage à indemniser et à dégager la Société de toute responsabilité en vertu de la disposition d’indemnisation établie dans la convention en ce qui concerne toute responsabilité découlant d’une telle utilisation;
- S’assurer que tous les chauffeurs qui se servent de l’EMM détiennent une certification qui authentifie les qualifications du chauffeur. La Société peut exiger de voir ces documents tout au long de la durée de la convention. Le fait de ne pas fournir ces documents se traduira par la suspension des droits d’utilisation de l’EMM de Postes Canada pour l’entrepreneur.

**Exigences en matière de santé et de sécurité propres à l’emplacement** – L’entrepreneur est tenu de se conformer à toutes les exigences en matière de santé et de sécurité propres à l’emplacement. Avant l’entrée en vigueur de la convention, dans le cadre de l’orientation de sécurité au sein de l’installation, la direction du poste de facteurs doit faire part à l’entrepreneur de toute exigence en matière de santé et de sécurité propre à l’établissement et doit lui fournir des mises à jour tout au long de la durée de la convention.

### 6.5 EXIGENCES DU SERVICE – COURRIER

#### 6.5.1 Présentation du tri du courrier et des colis

**Extraction en matinée** – Correspond à la séparation des colis, lesquels doivent être séparés pour différencier les colis qui seront livrés par un agent de livraison de ceux qui seront livrés par un entrepreneur. L’extraction des colis en matinée est généralement effectuée par les employés de Postes Canada; toutefois, l’entrepreneur pourrait devoir exécuter ces tâches. Selon les volumes de référence indiqués à l’Annexe 10, lorsque les volumes d’extraction en matinée sont de zéro, les employés de Postes Canada devront effectuer l’extraction.

**Tri final** – Désigne tout tri de colis pour chacun des itinéraires de livraison de l’entrepreneur, comme établi par ce dernier. L’entrepreneur sera responsable de tout tri final. L’entrepreneur déterminera les itinéraires optimaux afin d’exécuter une livraison efficace.

**Courrier en retard** – Désigne le courrier qui est parfois présenté très tard à l’entrepreneur en raison de circonstances extraordinaires, par exemple, retards considérables à l’arrivée en raison de mauvaises conditions météorologiques. Le courrier n’est pas considéré comme étant en retard lorsqu’il n’y a aucune répercussion sur l’horaire quotidien de l’entrepreneur ou sur la livraison des sacs de relais. En cas de retards occasionnels mineurs, l’entrepreneur n’obtiendra pas de rémunération supplémentaire.

### 6.5.2 Armoires et sacs de relais

L'entrepreneur doit livrer tous les sacs de relais aux armoires de relais correspondantes conformément à l'horaire se trouvant à l'Annexe 2. Les sacs de relais sont placés dans l'armoire de relais par l'entrepreneur, où ils demeurent en sécurité jusqu'à l'arrivée de l'agent de livraison. Au même moment que la livraison des sacs de relais pleins, l'entrepreneur devra aussi ramasser les sacs vides laissés par l'agent de livraison lors de la journée précédente afin de les retourner au poste de facteurs.

Vérification hebdomadaire des armoires de relais : Une fois par semaine, lors d'une journée déterminée par la direction du poste de facteurs, il faudra inspecter toutes les armoires de relais pour confirmer qu'elles ne contiennent pas de courrier non livré.

Sacs de relais en retard : Les sacs de relais sont considérés comme étant en retard lorsqu'ils sont remis à l'entrepreneur plus d'une demi-heure après l'heure limite indiquée à l'Annexe 9 et lorsque le conducteur a déjà commencé la livraison prévue pour l'itinéraire de relais. Les sacs de relais en retard doivent être comptés et saisis dans le rapport quotidien de manière distincte pour les identifier convenablement. En raison des répercussions négatives sur les activités de l'entrepreneur, ce dernier n'est tenu de fournir qu'un seul trajet de retour au poste de facteurs pour les sacs de relais en retard. Postes Canada sera responsable des autres sacs de relais en retard.

### 6.5.3 Regroupement de facteurs

Tous les regroupements de facteurs (regroupements) devront être remis à la direction du poste de facteurs par l'agent de livraison aux fins d'approbation de transfert à l'entrepreneur. Dès l'obtention de l'approbation écrite, les regroupements doivent être remis à l'entrepreneur durant la période de remise des sacs de relais. L'entrepreneur livre généralement les regroupements au même moment que les sacs de relais. Les regroupements remis à l'entrepreneur ne doivent pas contenir d'articles portant un code à barres, par exemple, paquets et colis des services Colis accéléré<sup>MC</sup>, XpressPost<sup>MC</sup> et Priorité<sup>MC</sup> ou de toute combinaison de ces services.

### 6.5.4 Services de navette

Les services de navette seront définis par la Société, conformément à l'horaire établi à l'Annexe 7. Les services de navette peuvent comprendre des tâches de ramassage ou de livraison et être exécutés au sein ou à l'extérieur du secteur de livraison normal des SUF.

### 6.5.5 Destinataires commerciaux (livraison directe – à la porte)

L'entrepreneur doit effectuer les livraisons directes, qui comprennent divers types de courrier, pendant la période de livraison des sacs de relais. L'emplacement et les indications et exigences propres au client sont indiqués dans la liste, conformément à l'Annexe 6. Les livraisons directes sont sous forme de sacs ou de conteneurs de courrier étiquetés et destinés à certains clients précis nécessitant une livraison individuelle.

Bien que les pratiques de balayage normales nécessitent que l'entrepreneur balaie chacun des colis, l'entrepreneur n'aura qu'à balayer le manifeste (liste du client) fourni par la direction du poste de facteurs. Lorsque des colis avec signature sont inclus dans la livraison directe, l'entrepreneur doit obtenir la signature du client.

### 6.5.6 Livraisons de colis

L'entrepreneur doit livrer tous les colis le jour même où Postes Canada les lui remet. Les colis comprennent les colis des services Priorité<sup>MC</sup>, XpressPost<sup>MC</sup>, Colis accélérés<sup>MC</sup> ou colis standard et peuvent comprendre des articles avec et sans code à barres. L'entrepreneur doit répondre à toutes les exigences en matière de balayage au moyen du TDP en ce qui concerne la livraison des colis.

L'entrepreneur doit tenter de livrer tous les types de colis au client. Une tentative de livraison doit comprendre toute tentative raisonnable de joindre le client en personne, ce qui peut nécessiter de frapper ou de sonner à la porte. Lorsqu'un client est situé dans un complexe comme un immeuble d'habitation sécurisé, l'entrepreneur doit sonner et donner au client suffisamment de temps pour se rendre à la porte. Lorsqu'un client situé dans un immeuble d'habitation demande au conducteur d'amener le colis à l'appartement, le conducteur doit obtempérer.

**Livraisons de colis avec signature** – Lorsqu'il est nécessaire d'obtenir une signature à la livraison du colis, ce dernier portera une étiquette et indiquera à l'entrepreneur qu'une signature est nécessaire lors du balayage Sorti pour livraison. Au moment de la livraison au client, l'entrepreneur doit obtenir une signature et consigner le nom du signataire dans le TDP. Lorsque le client n'est pas disponible lors de la tentative de livraison, l'entrepreneur doit suivre le processus d'annonce par carte indiqué ci-dessous.

**Remise d'un montant (CR /Droits de douane)** – Désigne les colis des services Priorité<sup>MC</sup>, XpressPost<sup>MC</sup>, Colis accélérés<sup>MC</sup> ou colis standard pour lesquels la remise d'un montant est nécessaire avant la livraison du colis au client. La remise du montant peut être indiquée dans le formulaire CR ou le formulaire de douane. L'entrepreneur ne doit effectuer que la perception des droits de douane. Si l'entrepreneur se voit remettre un article CR, celui-ci doit annoncer l'article par carte sans tentative de livraison.

Les colis pour lesquels il faut remettre un montant porteront une étiquette CR ou de douanes jaune et indiquera le montant et le type de paiement à percevoir (par exemple : espèces, chèque – seulement si indiqué sur l'étiquette de livraison). Les fonds perçus pour les articles assujettis à des droits de douane doivent être remis à la direction du poste de facteurs le jour même, à moins d'indication contraire.

**Paquets** – Ils sont généralement livrés par les employés de Postes Canada. À l'occasion, l'entrepreneur pourrait être appelé à livrer des paquets. Lorsque ces situations surviennent, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de la direction du poste de facteurs avant la livraison.

**Validation au moyen d'une pièce d'identité avec photo** – Certains colis nécessitent que l'entrepreneur demande une pièce d'identité pour valider l'identité du client. Lorsqu'il est nécessaire de demander une pièce d'identité avec photo, l'étiquette d'expédition du colis comprendra les indications nécessaires. Le procédé de validation comprendra la preuve d'âge et du nom du client en fonction de l'étiquette du colis et des indications de l'expéditeur, le tout devant être confirmé au moyen d'une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement. Lorsqu'il est impossible d'effectuer la validation, le conducteur doit suivre le procédé d'annonce par carte.

Pour recevoir certains articles, tels que l'alcool ou le cannabis récréatif expédié d'une entreprise à un particulier, le destinataire doit prouver qu'il a atteint l'âge de la majorité. Le procédé indiquera les exigences précises pour les saisies dans le TDP. Des obligations légales sont liées aux articles exigeant une preuve d'âge. Exemples :

- Les articles exigeant une preuve d'âge doivent toujours être remis en mains propres et faire l'objet d'une tentative de livraison à la porte, conformément à la procédure liée à la signature requise.
- L'article ne peut pas être laissé en lieu sûr.
- Si la personne qui répond à la porte semble être âgée de moins de 25 ans, elle doit fournir une pièce d'identité avec photo acceptable. Il ne faut en aucun cas effectuer la livraison d'un article à une personne qui ne respecte pas les exigences de preuve d'âge.

Le non-respect des exigences liées à la preuve d'âge peut entraîner des accusations d'infractions criminelles pour l'entrepreneur en vertu de diverses lois gouvernementales. En vertu de la *Loi sur le cannabis*, livrer du cannabis récréatif à une personne mineure peut entraîner des accusations d'infractions criminelles, dont un emprisonnement maximal de 14 ans.

**Remise en lieu sûr** – Le procédé de remise en lieu sûr est permis si les conditions suivantes sont respectées :

- le secteur de livraison a été approuvé pour la remise en lieu sûr (l'entrepreneur devra avoir une liste de secteurs pour lesquels la remise en lieu sûr est permise);
- l'article ne requiert pas la perception d'un montant;
- l'article ne nécessite pas de signature;
- l'article ne semble pas contenir des objets d'une valeur élevée;
- l'article n'est pas périssable ou ne semble pas périssable;
- l'article est trop grand pour entrer dans le réceptacle à courrier;
- l'article ne porte pas la mention Preuve d'âge obligatoire ou Preuve d'identification dans la case Attention de l'étiquette d'expédition (l'article doit être annoncé par carte ou traité comme un article RAE);
- l'article ne porte pas la mention Ne pas laisser en lieu sûr dans la case Attention de l'étiquette d'expédition;
- après avoir sonné et frappé à la porte et attendu suffisamment de temps, il n'y a aucune réponse;
- il y a un endroit sûr convenable où l'article peut être laissé à l'abri des intempéries et hors de la vue des passants, par exemple :
  - sur la galerie ou à l'intérieur de la contre-porte (veiller à ce que la contre-porte soit bien fermée et qu'elle ne s'ouvrira pas);
  - à l'intérieur d'une galerie fermée;
  - dans une boîte à colis;
  - au gérant, au bureau de sécurité, au concierge ou au bureau d'administration de l'immeuble d'habitation; ou
  - à l'intérieur du garage si la porte est ouverte.

En aucun cas l'entrepreneur ne doit laisser un colis dans le hall d'entrée d'un immeuble d'habitation ou dans le couloir où se trouve la porte d'entrée de l'appartement du client.

**Livraison à une armoire à colis** – Les armoires à colis sont généralement situées dans des immeubles d'habitation. Lorsqu'il y a une armoire à colis, l'entrepreneur doit l'ouvrir et livrer le colis, puis remplir une CAL, qui devra être retournée à la direction du poste de facteurs afin que l'agent de livraison puisse terminer le procédé le jour suivant. Lorsque l'armoire à colis est pleine, vérifier la mention de la date sur chaque article déjà dans l'armoire à colis et retirer tout article qui s'y trouve depuis plus de deux jours. Les colis peuvent être laissés dans l'armoire à colis jusqu'à cinq jours s'il n'est pas nécessaire de déposer d'autres colis. Après cinq jours, tout colis non réclamé doit être retiré et annoncé par carte lorsque l'entrepreneur effectue la levée des BLP, conformément à l'Annexe 3.

**CAL (annonce par carte)** – En aucun cas l'entrepreneur ne doit amorcer le dépôt d'une carte sans d'abord tenter d'effectuer une livraison. On peut annoncer un article par carte dans diverses circonstances, notamment :

- Lorsque la signature du client est nécessaire et que ce dernier n'est pas disponible au moment de la tentative de livraison;
- S'il est nécessaire de percevoir des fonds et qu'il est impossible de le faire lors de la tentative de livraison;
- Dans les cas où une exigence relative à une preuve d'âge ne peut pas être respectée au moment de la tentative de livraison;
- Lorsqu'un envoi CR est remis par erreur à l'entrepreneur;
- Lorsqu'il est impossible d'effectuer une remise en lieu sûr.

Lorsqu'il est nécessaire de déposer une CAL, l'entrepreneur doit remplir cette dernière et inclure des renseignements comme l'heure de la tentative de livraison, l'emplacement de Postes Canada où le client pourra ramasser son colis et le moment où le client pourra ramasser son colis. La CAL doit être apposée à un endroit comme la porte de la boîte aux lettres du client, ce qui permet à ce dernier de remarquer qu'il y a eu une tentative de livraison. Si l'entrepreneur ne peut pas accéder à l'emplacement du client, celui-ci doit

retourner la CAL à la direction du poste de facteurs pour que l'agent de livraison puisse la livrer le jour suivant.

#### **6.5.7 Levée de boîte aux lettres publique (BLP)**

L'entrepreneur doit ouvrir certaines boîtes et en retirer le courrier à des heures précises, conformément à l'horaire indiqué à l'Annexe 3. Lors de la levée de chacune des BLP, l'entrepreneur doit balayer le code à barres de la BLP concernée. Le courrier est ensuite retourné au poste de facteurs avant l'heure limite de ramassage du courrier indiquée à l'Annexe 3. Dans les cas où l'entrepreneur fait la levée de plusieurs emplacements de boîtes postales distincts, la séparation du courrier devra être effectuée de manière locale, plutôt que régionale ou nationale. L'entrepreneur doit également effectuer la séparation de casier pour les articles de Poste-lettres, XpressPost<sup>MC</sup> et Priorité<sup>MC</sup>.

#### **6.5.8 Comptoirs postaux (COP)**

Transfert au poste de facteurs – L'entrepreneur doit livrer le courrier du poste de facteurs à tous les comptoirs postaux conformément à l'Annexe 5, ce qui comprend tous les types de courrier. Les volumes peuvent varier de quelques conteneurs à un monoteneur plein.

Levée des COP – L'entrepreneur doit effectuer le ramassage et la levée du courrier des COP durant la période de levée des CLP conformément à l'Annexe 3. Ces tâches ne comprennent pas le dépôt des articles annoncés par carte par les SUF au COP.

#### **6.5.9 Arrêts de ramassage commercial**

L'entrepreneur est responsable de ramasser le courrier chez les clients commerciaux qui se trouvent sur la liste fournie quotidiennement dans le TDP. Les ramassages commerciaux peuvent être à heure fixe conformément à l'Annexe 4 ou sur demande, selon les demandes effectuées dans le TDP ou par téléphone. L'entrepreneur devra valider le bon de connaissance d'expédition fourni par le client au moment du ramassage. L'entrepreneur pourrait avoir à effectuer des ramassages commerciaux hors du secteur de livraison normal des SUF.

#### **6.5.10 Gros expéditeurs et destinataires de courrier**

L'entrepreneur doit ramasser ou déposer de grands volumes de courrier aux gros expéditeurs et destinataires de courrier. Les horaires relatifs aux GEC et GDC pourraient être établis selon des délais propres à chaque client ou varier au sein d'une période prédéfinie. Tout horaire et toute directive sont indiqués à l'Annexe 6 pour les GDC et à l'Annexe 4 pour les GEC.

L'entrepreneur doit balayer tous les articles, au besoin, ce qui comprend les balayages Sorti pour livraison pour les GDC et les balayages de ramassage pour les GEC.

#### **6.5.11 Séparation du courrier en fin de journée**

Tout le courrier ramassé doit être séparé par l'entrepreneur et rangé dans un secteur précis établi par la direction du poste de facteurs, ce qui peut nécessiter de déposer le courrier dans de l'équipement comme des conteneurs ou des monoteneurs. Les activités de séparation du courrier ont lieu lorsque l'entrepreneur décharge son véhicule. Puisque les exigences de séparation varient en fonction du poste de facteurs, l'entrepreneur doit se conformer à toute exigence propre au poste de facteurs.

### **6.6 FORMATION**

#### **6.6.1 Plan de formation des entrepreneurs**

L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour un programme de formation et un manuel à l'intention de ses conducteurs dans le cadre du service. Le programme de formation de l'entrepreneur peut comprendre des éléments relatifs à la sécurité du courrier, à la santé et à la sécurité, aux balayages et au TDP, au



comportement éthique et aux exigences en matière de documents. Tout au long de la durée de la convention, l'entrepreneur est responsable de former tout nouveau conducteur conformément aux exigences du service, notamment en ce qui concerne le balayage, les pratiques de livraison des colis et les éléments de santé et sécurité propres à l'emplacement.

#### **6.6.2 Formation offerte par Postes Canada**

La Société doit fournir une orientation et une formation à l'entrepreneur avant le début de la convention. Cette orientation et cette formation doivent comprendre une formation sur le TDP, les pratiques de livraison des colis, les procédures de remise en lieu sûr propres à l'emplacement, les exigences en matière de santé et sécurité propres à l'emplacement et tout autre élément jugé nécessaire par la direction du poste de facteurs. La formation nécessite également de fournir à l'entrepreneur toute copie des manuels de la Société considérés comme étant pertinents et qui contiennent des renseignements supplémentaires auxquels l'entrepreneur doit se conformer.

Avant l'entrée en vigueur de la convention, la Société fournira à l'entrepreneur des renseignements supplémentaires, notamment concernant les frontières géographiques, les cartes et directives sur le dépôt d'une carte d'avis de livraison, la liste détaillée des ramassages commerciaux, ainsi que les limites de la remise en lieu sûr.

De temps à autre, Postes Canada peut offrir des possibilités de formation lors des modifications de produits ou aux fins de révision. L'entrepreneur et les conducteurs doivent participer pleinement à ces formations.

#### **6.7 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ**

L'entrepreneur doit se conformer à toutes les dispositions en matière de sécurité énoncées à l'Annexe C – Exigences en matière de sécurité.

Le conducteur doit conserver les clés de Postes Canada sur lui en tout temps lorsqu'il exerce ses fonctions. Les clés doivent être retournées à la direction du poste de facteurs à la fin de chaque journée de travail ou lorsque le conducteur n'exerce pas ses fonctions. Il est obligatoire de signaler immédiatement la perte des clés à la direction du poste de facteurs et l'entrepreneur peut être tenu responsable des frais engagés par la Société.

Postes Canada fournira une pièce d'identité avec photo aux conducteurs de l'entrepreneur à la fin du procédé de vérification de sécurité. Les conducteurs doivent porter cette pièce d'identité avec photo en tout temps lorsqu'ils offrent des services de Postes Canada.

En aucun cas l'entrepreneur ne doit ramener des colis à la maison à la fin de la journée. Tout le courrier non livré doit être retourné au poste de facteurs et traité conformément aux directives de Postes Canada énoncées par la direction du poste de facteurs.

#### **6.8 PRODUCTION DE RAPPORTS**

##### **Rapport quotidien – Consignation des volumes de courrier :**

L'entrepreneur doit consigner les volumes de courrier quotidiennement et fournir un rapport à la direction du poste de facteurs. La direction du poste de facteurs doit fournir toute exigence et format propres à l'emplacement devant être respectés lors de la production du rapport. La direction du poste de facteurs doit examiner et vérifier l'information relative aux volumes et aux arrêts, puis obtenir l'approbation et la signature de la direction du poste de facteurs et de l'entrepreneur. Tout écart doit être réglé rapidement entre l'entrepreneur et la direction du poste de facteurs.

##### **Rapports mensuels (facture)**

L'entrepreneur doit fournir un rapport mensuel à la direction du poste de facteurs pour détailler les volumes cumulatifs tirés des rapports quotidiens, tous les tarifs correspondants en vertu de la convention et les totaux de ces tarifs. Ce rapport mensuel doit être accompagné de la facture mensuelle de l'entrepreneur.

## Rapports de Postes Canada

La Société peut fournir certains des rapports suivants à l'entrepreneur :

- Les rapports d'anomalies quotidiens pour les BLP/COP, ramassages commerciaux, colis (aperçu de la distribution et de la livraison);
- Les rapports d'anomalies hebdomadaires sur la levée des BLP et des COP;
- Les rapports hebdomadaires sur les ramassages à temps chez les clients pour les ramassages à horaire fixe et sur demande.
- Le rapport d'exceptions liées à la livraison;
- Le rapport d'expédition (ramassages commerciaux) pour les bureaux d'expédition; Rapport de répartition (ramassages commerciaux) pour les bureaux sur l'expédition;
- Les alertes touchant la qualité de la livraison.

## 6.9 ADMINISTRATION

### 6.9.1 Modifications

La Société peut, de temps à autre, mettre à jour son énoncé des exigences. Lorsque de telles mises à jour sont mineures et n'ont pas de répercussions sur les tarifs énoncés à l'Annexe B, un avis sera envoyé à l'entrepreneur, à la seule discrétion de Postes Canada. De telles modifications par avis comprennent notamment :

- Mises à jour relatives aux volumes de référence;
- Version révisée de calendrier d'exploitation;
- Arrêts, ramassages ou emplacements de livraison supplémentaires énoncés aux Annexes 1 à 13;
- Rajustement du nombre minimal de véhicules;
- Exigences en matière de rapports;
- Mise à jour des frontières normales des SUF.

## 6.10 GESTION DU RENDEMENT

### Examens mensuels de rendement

La direction du poste de facteurs doit tenir une réunion mensuelle avec l'entrepreneur pour passer en revue le rendement, les volumes et le rapprochement des factures du mois dernier.

### Indicateurs de rendement clé (IRC)

La Société évaluera le rendement de l'entrepreneur en surveillant les indicateurs de rendement clés, notamment :

- Livraison de tous les colis le jour même où ils sont remis à l'entrepreneur;
- Livraison de tous les sacs de relais conformément à l'annexe d'exploitation;
- Ramassage à temps chez les clients conformément à l'annexe d'exploitation;
- Plaintes de clients;
- Conformité en matière de sécurité.

## 6.11 EXIGENCES RELATIVES À LA PÉRIODE DE POINTE

Comme indiqué dans les tendances relatives au volume de colis à l'Annexe 10, les volumes de courrier augmenteront considérablement à partir du début du mois de novembre et resteront élevés jusqu'à la mi-janvier. La direction du poste de facteurs collaborera étroitement avec le chef d'équipe ou le superviseur de l'entrepreneur pour aider à la planification des ressources et à la prévision du volume de courrier. Ces discussions de planification doivent commencer au plus tard au mois d'août chaque année, afin que la direction du poste de facteurs puisse garantir que l'entrepreneur dispose du nombre adéquat de TDP pour répondre aux exigences en matière de balayage. Il est aussi essentiel de discuter très tôt de la planification afin que l'entrepreneur puisse commencer à prévoir des ressources supplémentaires, ce qui peut comprendre des chauffeurs et des réservations pour la location de véhicules.

### 6.11.1 Ressources supplémentaires

Afin de garantir la conformité aux exigences de livraison durant cette période, l'entrepreneur doit :

- Fournir des ressources supplémentaires comme il le juge nécessaire pour remplir tous ses engagements à l'égard du service;
- S'assurer que tous les nouveaux chauffeurs reçoivent une formation adéquate sur tous les aspects nécessaires de ce service, notamment, mais sans s'y limiter, les TDP et le balayage, la santé et la sécurité, et la sécurité du courrier;
- Fournir, au besoin, des services de livraison de colis le samedi et le dimanche pendant toute la période de pointe;
- S'assurer que tous les nouveaux conducteurs ont reçu leur autorisation de sécurité conformément aux exigences énoncées dans l'Annexe C;
- Prévoir des ressources supplémentaires avant le début de la période de pointe.
- Des fourgons grand volume peuvent être employés pour exécuter les services autres que les colis, notamment, la levée des comptoirs postaux, les ramassages chez les GEC et les livraisons chez les GDC.

**Conducteurs supplémentaires** – En raison du fait que des conducteurs supplémentaires ne seront peut-être pas aussi efficaces que les conducteurs habituels employés hors des périodes de pointe, l'entrepreneur doit tenir compte de cette baisse d'efficacité dans leurs tarifs énoncés à l'Annexe B.

**Locations de véhicules** – Lorsque l'entrepreneur choisit de louer des véhicules supplémentaires, nous recommandons fortement que l'entrepreneur effectue ses réservations plusieurs mois avant le début de la période de pointe, afin de garantir la disponibilité des véhicules.

### 6.11.2 Gestion des ressources :

La gestion efficace des ressources par l'entrepreneur est un élément essentiel à l'atteinte du plus haut niveau d'efficacité lors de la période de pointe. Afin de maximiser l'efficacité, l'entrepreneur peut envisager d'affecter ses conducteurs les plus expérimentés à la livraison des colis pour obtenir un plus haut taux de livraison (articles par heure). Les conducteurs moins expérimentés pourraient effectuer les levées de COP, les transferts au poste de facteurs et les levées de BLP. La gestion des ressources est à l'entière discrétion de l'entrepreneur.

### 6.11.3 Conditions météorologiques défavorables

En raison de la probabilité de mauvaises conditions météorologiques durant la période de pointe, ce qui peut entraîner une diminution de l'efficacité de l'entrepreneur, ce dernier doit tenir compte de ce type de situation dans leurs tarifs énoncés à l'Annexe B.

### 6.11.4 Levée des COP

En raison de l'augmentation du volume de dépôt de courrier aux COP, des levées supplémentaires pourraient être nécessaires pour remédier à l'accumulation des volumes de courrier. La direction du poste de facteurs déterminera le moment auquel la deuxième levée quotidienne aura lieu, au besoin.

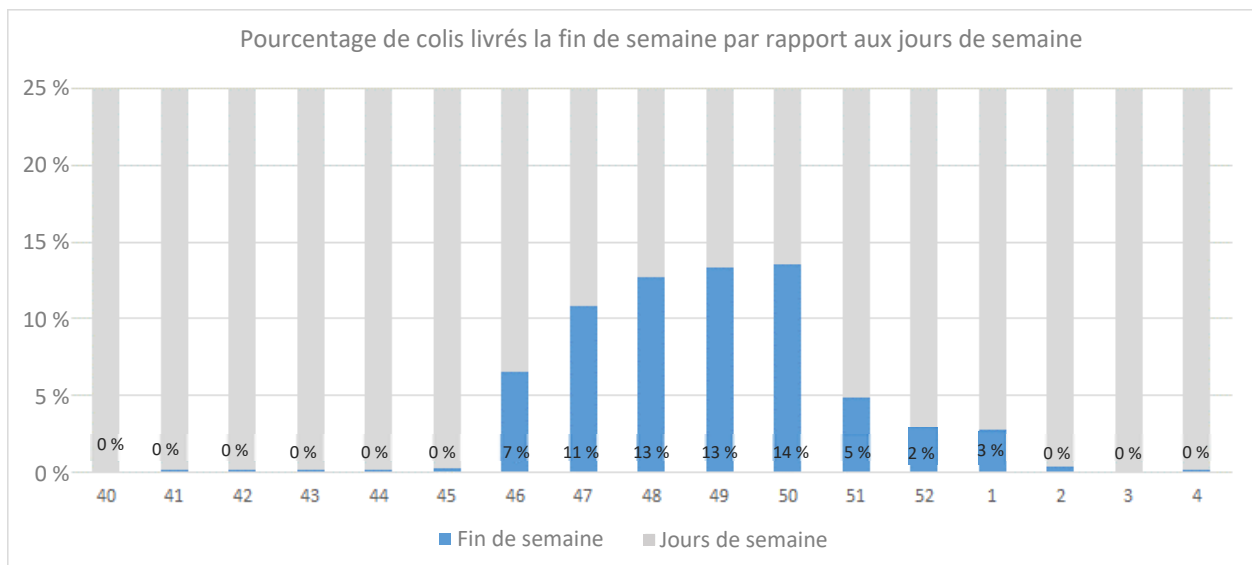
### 6.11.5 Tendances pour la période de pointe :

**La fin de semaine du Vendredi fou** – La fin de semaine de l'Action de grâce aux États-Unis est une période importante lors de la période de pointe, en raison de l'augmentation considérable des commandes en ligne à l'occasion des promotions du Vendredi fou et du Cyberlundi. L'entrepreneur doit prévoir des ressources supplémentaires durant la semaine du Vendredi fou et pour la totalité de la semaine suivante, afin de garantir la livraison du courrier le jour même où il est remis à l'entrepreneur.

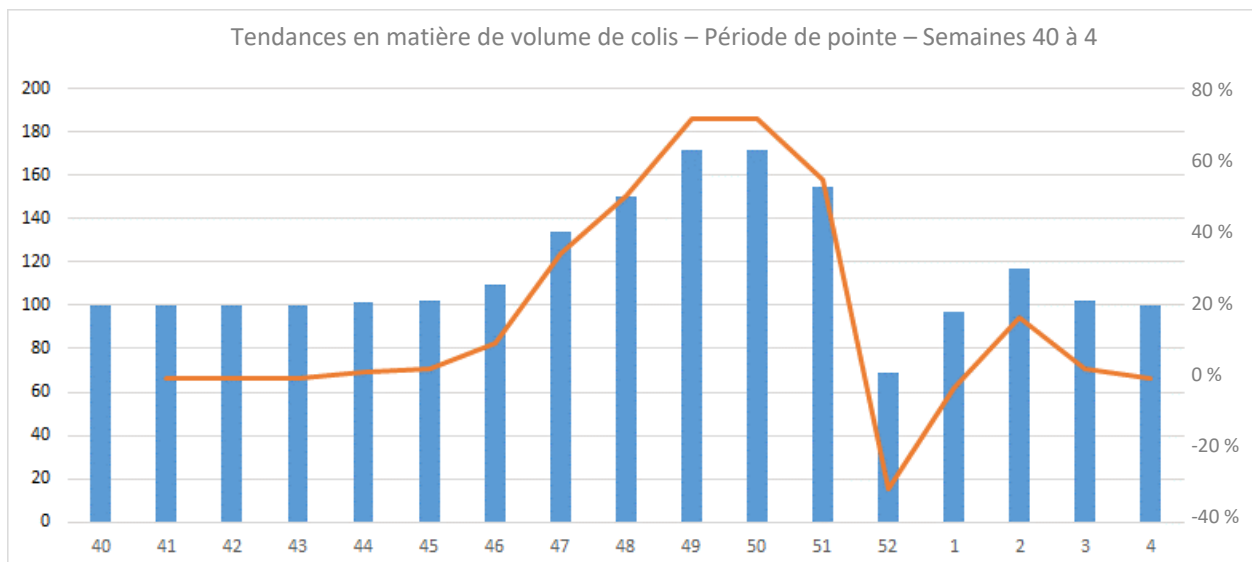
**Au cours de la semaine précédant le jour de Noël** – Les volumes de courrier pendant environ sept jours avant le 25 décembre peuvent être parmi les plus élevés de la période de pointe. Étant donné que les clients s’attendent à recevoir leurs colis avant Noël, il est essentiel de livrer les colis le jour même où ils sont remis à l’entrepreneur. L’entrepreneur doit planifier les ressources maximales jusqu’à Noël en prévoyant qu’il risque de devoir livrer des colis la veille de Noël.

**Tendances en matière de volume de colis** – À titre de référence seulement, les tableaux suivants illustrent les tendances historiques à l’échelle nationale pour les colis livrés par des entrepreneurs des SUF. Comme les tendances varient en fonction de l’année et de l’emplacement, l’objectif de ces tableaux est d’offrir une généralisation des attentes envers tous les entrepreneurs des SUF à l’échelle nationale.

Le tableau suivant illustre le pourcentage total de colis livrés les fins de semaine par rapport aux jours de semaine. Dans l’exemple ci-dessous, la semaine 46 représente la semaine avant la fin de semaine du Vendredi fou (Vendredi fou, Cyberlundi, etc.) et 7 % des colis de la semaine 46 ont été livrés la fin de semaine. Les livraisons les fins de semaine continuent d’augmenter jusqu’à la semaine 50 et diminuent durant les semaines 51, 52 et 1 de la nouvelle année.



Le tableau suivant illustre les écarts de volume total par semaine de la semaine 40 à la semaine 4. L’exemple ci-dessous suggère que pour chaque tranche de 100 colis livrés durant la semaine 40, les volumes les plus élevés des semaines 49 et 50 sont 60 % plus élevée et que le retour à la normale a eu lieu à la semaine 4 de la nouvelle année.



### Colis – Propriétés physiques

En plus de l'augmentation du volume de colis, la taille moyenne des colis pourrait être quatre fois plus élevée durant la période de pointe, comparativement aux colis habituels. En raison de l'augmentation du nombre de colis et de l'augmentation de leur taille, la demande en matière de capacité combinée des véhicules pour les services de livraison de colis, les GEC, les livraisons directes et la levée des COP pourrait être jusqu'à huit fois plus élevée lors de la période de pointe. Par conséquent, l'entrepreneur devra effectuer beaucoup plus de trajets pour se rendre au poste de facteurs et en revenir.