

Insertion

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de numérisation, de l'impression et de l'insertion (SNII) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) met à votre disposition des solutions correspondant à vos besoins en matière d'insertion et de la préparation postale de vos documents au meilleur coût. La division de l'insertion et des envois en lots du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) prend en charge l'insertion et la préparation postale des ministères et organismes destinées au secteur gouvernemental, aux entreprises et au grand public.

Ce que le service comprend

- Analyse des besoins et service conseil
- Préparation du courrier, dont le pliage et la mise sous enveloppe mécaniques
- Envois en lots (regroupement des envois par destination, par ex., par centre de responsabilité (CR))
- Envois spéciaux tels que les envois d'affiches, l'impression et la pose d'étiquettes, la mise sous enveloppe effectuée manuellement, l'emballage des colis, etc.
- Adressage mécanique des enveloppes
- Service à la clientèle personnalisé

Ce que le service ne comprend pas

- Transport des documents vers l'atelier d'insertion et retour des documents en surplus. Vous pouvez recourir au service de la messagerie et courrier du CSPQ
- Enveloppes
- Conception et mise en page des documents (communications, enveloppes et autres)

Conditions requises

- La conformité de documents (enveloppes, communications, encarts, etc.)
- Prévoir suffisamment de temps pour exécuter le travail selon le volume

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

Le service est disponible de 8 h 00 à 16 h 30 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Délai d'obtention du service et du traitement

Selon la nature du service, le niveau de complexité de la commande et la volumétrie, le délai peut varier de 24 h à plusieurs jours ouvrables.

Suivi des étapes de réalisation

Le client peut être informé des étapes de réalisation de son projet, via le service à la clientèle, en tout temps.

Délai de facturation du service

La facturation est transmise dans le mois suivant la fin de la production.

Suivi après-vente

Le service à la clientèle peut vous aider dans le suivi de la livraison de vos colis préparés par la division de l'insertion et des envois en lots et expédiés par un transporteur partenaire du CSPQ, ou pour toute autre question concernant les travaux effectués.

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés¹, principalement :

- Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

Le CSPQ s'assure également de :

- La vérification et le contrôle qualité des documents.
- La qualité des services.
- Fournir le service dans les délais requis.
- Coordonner la répartition et l'exécution des opérations techniques confiées à des firmes privées, le cas échéant.
- Prendre en charge la facturation.

De son côté, le client doit :

- Fournir tous les renseignements nécessaires au traitement de la demande.
- Préciser les délais souhaités pour la réalisation de la demande.
- Aviser le CSPQ de toute modification concernant le dossier, par exemple un changement d'adresse, de personne à contacter ou de compte, etc.

TARIFICATION

La tarification varie selon le type de service demandé. Pour plus de détails, vous pouvez consulter la grille tarifaire ci-jointe.

[Grille tarifaire de l'insertion et envois en lots¹](#)

SOUTIEN À L'UTILISATION

La personne répondante au service à la clientèle peut vous accompagner tout au long du processus.

POUR OBTENIR CE SERVICE

Le service est généralement fourni à la clientèle sur la base d'une entente de services partagés.

Veillez communiquer avec le service à la clientèle pour plus de précisions :

- Téléphone : 418-643-1998 (CE NUMÉRO CHANGERA PROCHAINEMENT)
 - Adresse courriel : solution.postale@cspq.gouv.qc.ca
-

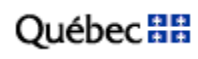
POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Pour obtenir davantage de renseignements, il suffit de communiquer avec Marie-Claude Arsenault, chef de la division de l'insertion et des envois en lots au :

- Téléphone : 418-646-0016
- Courriel : marie-claude.arsenault@cspq.gouv.qc.ca

- Impression
- Numérisation
- Messagerie et courrier
- Entreposage
- Conservation de documents

Dernière mise à jour : 25 mars 2019



© Gouvernement du Québec, 2020