



Guide du client pour les services de colis

Modification n° 4

En vigueur le 1^{er} octobre 2026

Cette modification fait partie de votre convention avec Postes Canada pour les services de colis et modifie le *Guide du client pour les services de colis* du 29 mai 2026, conformément à la date d'entrée en vigueur. Toutes les autres conditions générales demeurent les mêmes. Gardez cette modification avec votre exemplaire du Guide.

La version révisée du *Guide du client pour les services de colis*, qui contient l'information modifiée, sera disponible à la date d'entrée en vigueur de cette modification à postescanada.ca/servicesdecolis.

Aperçu des changements importants

- 2.3.3.2 Confirmation de livraison – Les copies papier des confirmations de livraison seront maintenant disponibles pendant une période allant jusqu'à trois ans au lieu de sept.
- 2.3.6.1 Laisser à la porte (pas d'avis) – Mise à jour du texte à propos de la remise en lieu sûr des colis.
- 5. Solutions de cybercommerce et outils d'expédition – Les tableaux 5.1.3 Aperçu des outils d'expédition en ligne et 5.1.4 Exigences du système recommandées ont été mis à jour.
- Des précisions importantes sur les manifestes d'expédition ont été apportées tout au long du guide.

2. Services d'expédition au Canada

2.3.3.2 Confirmation de livraison

Cette section a été remplacée par ce qui suit :

Il est possible de consulter et d'imprimer les confirmations de livraison jusqu'à un an après la livraison d'un colis. Une copie papier d'une confirmation de livraison est également disponible pendant une période allant jusqu'à trois ans par l'entremise de notre Service à la clientèle. Consultez l'outil de repérage de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/reperage ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1-866-757-5480.

2.3.6.1 Laisser à la porte (pas d'avis)

Le deuxième paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

Lorsqu'une tentative de livraison est effectuée à la porte et que personne n'est disponible, le colis est laissé dans le réceptacle à courrier. Si le colis n'entre pas dans le réceptacle à courrier ou si celui-ci est plein, le colis est déposé en lieu sûr. Une photo



confirmant la livraison est également prise. Les destinataires peuvent voir la photo en ligne dans leur compte de Postes Canada.

2.3.7.1 Ramassage périodique (à horaire fixe) et 2.3.7.2 Ramassage unique sur demande

La note de bas de page 2 pour la section 2.3.7.1 et la note de bas de page 1 pour la section 2.3.7.2 ont été remplacées par ce qui suit :

Un document de commande (manifeste ou connaissance) exact et complet doit être transmis à Postes Canada avant le ramassage de tous les colis, sauf dans les cas suivants :

- les colis préparés à l'aide des outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
- les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
- les produits prépayés de Postes Canada.

Des renseignements manquants ou inexacts sur le document de commande ou l'étiquette peuvent entraîner le refus du ramassage, un retard du dépôt dans le réseau de Postes Canada, des retards de livraison, le renvoi des colis à l'expéditeur aux frais du client ou de la cliente, la non-livraison, des suppléments ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).

5. Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne

5.1.3 Aperçu des outils électroniques d'expédition

Caractéristiques	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Envois du régime intérieur	Oui	Oui
Envois du régime international ou à destination des É.-U.	Envois internationaux seulement	Oui
Accès	Téléchargement à partir du site postescanada.ca/oeo	En ligne grâce au site postescanada.ca/oeo
Paramètres par défaut	Oui	S. O.
Champs de référence (p. ex., votre numéro de commande)	2	1
Option d'envoi contre remboursement (CR)	Oui	Oui



Caractéristiques	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Étiquette de retour prévu	Oui	S. O.
Importation d'adresses et de listes d'expédition	Oui	S. O.
Impression d'étiquettes d'expédition	Laser : 8,5 po sur 11 po Thermique : 4 po sur 6 po	Laser : 8,5 po sur 11 po Thermique : 4 po sur 6 po
Étiquette d'expédition en format PDF envoyée par courriel	S. O. (facultatif au moyen de PDF Writer)	Oui
Mises à jour sur la livraison envoyées par courriel à la clientèle	Jusqu'à quatre adresses courriel	Une adresse courriel
Paiement par carte de crédit, par numéro de compte ou par compte de fournisseur	Oui	Oui
Paiements centralisés pour plusieurs emplacements	Automatique	Peut être ajouté au profil d'entreprise
Respect des exigences internationales en matière de données de douane électroniques	Lors de la transmission de la commande	Lors de la transmission de la commande

5.1.4 Exigences du système recommandées

Équipement	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Connexion Internet	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows 10 Windows 11 Windows Server 2016 Windows Server 2019 Windows Server 2022	Windows 7 Windows 10 Windows 11 macOS
Navigateur, fureteur (Web)	S. O.	Mozilla Firefox Google Chrome Microsoft Edge



Équipement	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Processeur	Intel Core i3 ou l'équivalent	S. O.
Mémoire vive	4. Go	S. O.
Espace sur le disque dur	40 Go min Disque SSD recommandé	S. O.
Résolution du moniteur	1024 pixels x 768 pixels	S. O.
Lecteur de codes à barres (facultatif)	Tous	Non pris en charge
Balance ¹	Recommandation : Mettler-Toledo BC60 (avec clé USB et pilote virtuel) Pitney Bowes avec ou sans mode natif A217/218 ou entente manuelle RAE/SHL Weigh-Tronix	Non pris en charge
Imprimante de manifeste et de rapports	Imprimante au laser compatible avec Windows 10/11	S. O.
Imprimante d'étiquettes ²	Imprimante au laser compatible avec Windows 10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300	Imprimante au laser compatible avec Windows 10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300

5.2.1 À propos de CyberLien

Le dernier paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour le repérage d'un article et la facturation électronique. Il faut transmettre un document de commande (manifeste ou connaissance) précis avant le dépôt ou le ramassage de tout envoi. Le défaut de cette exigence peut entraîner des suppléments, le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur, un retard de dépôt dans le réseau de Postes Canada, des retards de livraison, la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).



6. L'ABC des services d'expédition

6.5.2.1 Manifeste généré électroniquement

La section a été remplacée par ce qui suit :

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) et les Services Web de Postes Canada, ou un logiciel conçu par une entreprise cliente ou par une tierce partie, peuvent être utilisés pour imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre des manifestes électroniques et imprimer des copies papier des manifestes.

Un fichier de données du manifeste électronique contenant des renseignements exhaustifs et exacts sur l'envoi doit être transmis à Postes Canada avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Le défaut de cette exigence peut entraîner des suppléments, le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur, un retard de dépôt dans le réseau de Postes Canada, des retards de livraison, la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).

Pour tous les services à destination des États-Unis et du régime international, les données de douane électroniques obligatoires, y compris les renseignements sur le contenu des colis dans le fichier de données du manifeste, doivent être transmises à Postes Canada avant le ramassage ou le dépôt. Le défaut de cette exigence peut entraîner des suppléments, le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur, un retard de dépôt dans le réseau de Postes Canada, des retards de livraison, la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).

6.5.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Le premier paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

Il incombe à la clientèle de s'assurer que toutes les données des étiquettes, des manifestes et du dédouanement sont complètes, exactes, lisibles et transmises avant le dépôt ou le ramassage. Cela comprend ce qui suit :

6.6.6 Supplément pour commande non transmise

La section a été remplacée par ce qui suit :

Pour tous les colis, un document de commande (manifeste ou connaissance) doit être transmis à Postes Canada avant le dépôt ou le ramassage. Un supplément sera appliqué aux commandes pour lesquelles Postes Canada n'a pas reçu le fichier de données du manifeste électronique avant le dépôt ou le ramassage.



6.8.1 Renseignements généraux

Les deux premiers paragraphes ont été remplacés par ce qui suit :

Les données fournies dans une déclaration en douane, aussi appelée données de douane électroniques, sont requises pour tous les articles expédiés du Canada à l'extérieur du Canada. Une étiquette d'expédition comprenant une zone Déclaration en douane à remplir avec précision est associée à chacun des services de colis à destination des États-Unis et du régime international.

Il incombe à la clientèle de veiller à ce que les documents douaniers pertinents soient remplis correctement et annexés à l'envoi. Un document de commande (manifeste ou connaissance) doit être transmis à Postes Canada avant le dépôt ou le ramassage. Le défaut de cette exigence peut entraîner des suppléments, le refus ou le renvoi de l'envoi à l'expéditeur aux frais du client ou de la cliente, un retard de dépôt dans le réseau de Postes Canada, des retards de livraison, la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).