



Guide du client pour les services de colis

Modification n° 5

En vigueur le 21 novembre 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 1^{er} octobre 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

Pour tenir compte de l'introduction de la livraison la fin de semaine, les changements suivants ont été apportés :

- 2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition au Canada – Le tableau a été mis à jour.
- 2.3.4.3 Envoi contre remboursement – Une note de bas de page a été ajoutée.
- 2.3.6.2 Aucune « remise en lieu sûr » – La section a été mise à jour et une note de bas de page a été ajoutée.
- 2.3.6.3 Carte Retenue pour ramassage et 2.3.6.4 Livrer au bureau de poste – Une note de bas de page a été ajoutée.
- 2.3.11 Livraison la fin de semaine – La section a été ajoutée.
- 2.6 Normes de livraison au Canada – La section a été mise à jour et cinq nouvelles notes de bas de page ont été ajoutées.
- 4.1 Produits prépayés : Caractéristiques et options – Le tableau a été mis à jour.
- 4.3.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié – Le tableau a été mis à jour.



2. Services d'expédition au Canada

2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada

Le tableau a été mis à jour pour inclure la livraison la fin de semaine :

Services de colis : Canada

Caractéristiques et options	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard	Section
Repérage et livraison					
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	2.3.3.1
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	2.3.3.4
Livraison la fin de semaine	●	●	●	●	2.3.11
Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement (CR)					
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	\$	2.3.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	2.3.4.2
Envoi contre remboursement (CR) ²	\$	\$	\$	\$	2.3.4.3
Développement durable					
Expédition carboneutre			✓	✓	2.3.10.1
Signature et Preuve d'âge					
Signature ³	■	\$	\$	\$	2.3.5.1
Copie papier de la signature	\$	\$	\$	\$	2.3.5.1



Caractéristiques et options	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard	Section
Preuve d'âge ⁴	\$	\$	\$	\$	2.3.5.2
Options de livraison à la carte					
Laisser à la porte (pas d'avis) ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.1
Aucune « remise en lieu sûr » ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.2
Carte Retenue pour ramassage ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.3
Livrer au bureau de poste ⁴		✓	✓		2.3.6.4
Services de ramassage					
Ramassage périodique (à horaire fixe) ⁵	\$	\$	\$	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁶	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ⁵	\$	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁶	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Retours					
Solutions de retour ⁴	\$	\$	\$	\$	2.4
Renvoi à l'expéditeur ⁷	\$	\$	\$	\$	2.3.9
Service de réexpédition					
Rediriger un colis	\$	\$	\$	\$	2.3.8

Légende :

- ✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.
- Les colis admissibles peuvent être livrés la fin de semaine sans frais supplémentaires. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour connaître les critères d'admissibilité et les autres conditions.
- \$ Option offerte moyennant des frais.
- Option offerte sans frais avec le service Priorité.



2.3.4.3 Envoi contre remboursement

La note de bas de page 3 a été ajoutée au titre de la section pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

3. Les articles CR ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements.

2.3.6.2 Aucune « remise en lieu sûr »

La section a été remplacée par ce qui suit pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

Cette option n'est offerte que pour les colis admissibles à la livraison à la porte².

Le colis est laissé dans le réceptacle à courrier. Si le colis n'entre pas ou si le réceptacle à courrier est plein, une tentative de livraison sera effectuée à la porte. Si personne n'est là pour recevoir le colis :

- lorsque la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable, une carte Avis de livraison est laissée afin que la personne destinataire puisse aller chercher le colis au bureau de poste désigné³.
- lorsque la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine, une deuxième tentative est effectuée le jour ouvrable suivant⁴.

La note de bas de page 4 a également été ajoutée :

4. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements.

2.3.6.3 Carte Retenue pour ramassage et 2.3.6.4 Livrer au bureau de poste

La note de bas de page 6 a été ajoutée aux titres de ces deux sections pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

6. Les colis qui comprennent l'option Carte Retenue pour ramassage ou Livrer au bureau de poste ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements.

La section ci-dessous a été ajoutée :

2.3.11 Livraison la fin de semaine

Postes Canada assure la livraison des colis la fin de semaine dans les secteurs admissibles. Une liste des secteurs admissibles est disponible à l'adresse **postescanada.ca/normesdelivraison**. Les secteurs admissibles sont déterminés par Postes Canada et peuvent être modifiés sans préavis.

Les colis suivants ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine :

- les colis retournés à l'aide d'une de nos solutions de retour;
- les colis adressés à une case postale ou à la poste restante;



- les colis comprenant l'une des options suivantes :
 - Livrer au bureau de poste;
 - Carte Retenue pour ramassage;
 - Envoi contre remboursement (CR).

Un colis est admissible à la livraison la fin de semaine :

- s'il est destiné à un secteur admissible;
- s'il n'est visé par aucune des exclusions énumérées ci-dessus.

Les colis admissibles peuvent être livrés un samedi ou un dimanche. Postes Canada détermine le jour désigné de livraison la fin de semaine pour chaque secteur admissible. Les jours désignés de livraison la fin de semaine peuvent changer sans préavis. Si un jour désigné de livraison la fin de semaine tombe un jour férié ou toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada, la livraison aura lieu le jour ouvrable suivant.

Les jours désignés de livraison la fin de semaine ne sont pas tous inclus dans le calcul des normes de livraison publiées. Consultez la **section 2.6 « Normes de livraison au Canada »** pour obtenir plus de renseignements.

Pour en savoir plus sur la livraison la fin de semaine, visitez le site **postescanada.ca/livraison_findesemaine**.

2.4 Solutions de retour

La note de bas de page 2 a été ajoutée au titre de cette section pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

2. Les solutions de retour ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la section **2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements.

2.5 Processus de livraison au Canada

Le premier paragraphe et le tableau des processus de livraison ont été mis à jour pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

Les processus de livraison de Postes Canada varient en fonction de la densité de la population, de l'infrastructure du réseau et du moment où les tentatives de livraison sont effectuées. Les colis nécessitant une signature, une preuve d'âge ou la perception de droits de douane et de taxes doivent être livrés en personne, ce qui a une incidence sur le processus de livraison. De plus, pour les colis contre remboursement (CR), Postes Canada doit percevoir les fonds de l'envoi CR au bureau de poste.



S'il faut obtenir une signature ou une preuve d'âge ou percevoir des droits de douane et des taxes

Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	Livraison à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale ou poste restante⁴
Une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne n'est là, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne n'est là, une deuxième tentative de livraison est effectuée le jour ouvrable suivant³.	Une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne n'est là, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne n'est là, une deuxième tentative de livraison est effectuée le jour ouvrable suivant³.	Une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne n'est là, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne n'est là, une deuxième tentative de livraison est effectuée le jour ouvrable suivant³.	Une carte Avis de livraison² est déposée dans la case postale de la personne destinataire.



S'il faut percevoir les fonds d'un envoi contre remboursement (CR)⁴

Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	Livraison à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale ou poste restante
Une carte Avis de livraison ² est laissée dans le compartiment à courrier.	Une carte Avis de livraison ² est laissée à la porte.	Une carte Avis de livraison ² est laissée dans la boîte aux lettres.	Une carte Avis de livraison ² est déposée dans la case postale de la personne destinataire.

Les notes de bas de page 3 et 4 ont été ajoutées :

3. Les colis ne sont pas tous admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements, y compris les critères d'admissibilité.
4. Les colis ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine s'ils sont adressés à une case postale ou à la poste restante, ou s'ils sont envoyés avec le service contre remboursement (CR).



S'il ne faut pas obtenir une signature ou une preuve d'âge ou percevoir des droits de douane et des taxes

Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	Livraison à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale ou poste restante⁵
Le colis est livré dans le réceptacle à courrier ou dans le compartiment à colis. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier ou le compartiment à colis, une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une carte Avis de livraison³ est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une deuxième tentative de livraison sera effectuée le jour ouvrable suivant⁴.	Le colis est livré dans le réceptacle à courrier. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier, une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une carte Avis de livraison³ est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une deuxième tentative de livraison sera effectuée le jour ouvrable suivant⁴.	Le colis est livré dans la boîte aux lettres. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier, une tentative de livraison est effectuée à la porte de la personne destinataire¹. Si la tentative de livraison est effectuée un jour ouvrable et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une carte Avis de livraison³ est laissée à la porte. Si la tentative de livraison est effectuée la fin de semaine et que personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr² ou une deuxième tentative de livraison sera effectuée le jour ouvrable suivant⁴.	Le colis est livré à la case postale de la personne destinataire. Si le colis n'entre pas dans la case postale, une carte Avis de livraison³ y est laissée.

Les notes de bas de page 4 et 5 ont été ajoutées :

4. Les colis ne sont pas tous admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements, y compris les critères d'admissibilité.
5. Les colis ne sont pas admissibles à la livraison la fin de semaine s'ils sont adressés à une case postale ou à la poste restante, ou s'ils sont envoyés avec le service contre remboursement (CR).



2.6 Normes de livraison au Canada

La section a été remplacée par ce qui suit pour refléter l'introduction de la livraison la fin de semaine :

Les normes de livraison correspondent au temps de transit prévu entre les jours de dépôt (jour 0) et de livraison des colis déposés avant l'heure limite locale. Le temps de transit est mesuré en jours ouvrables¹. Toutefois, le jour désigné de livraison la fin de semaine² est inclus dans le temps de transit d'un colis admissible à la livraison la fin de semaine³ lorsque les deux conditions suivantes sont respectées :

- le colis est déposé un vendredi avant l'heure limite locale applicable⁴ à l'aide des services Priorité, Xpresspost ou Colis accélérés;
- la combinaison origine-destination du colis est assortie d'une norme de livraison d'un jour pour le service Colis accélérés⁵. Pour plus de certitude, cette exigence s'applique, peu importe le service utilisé pour expédier le colis.

Cinq notes de bas de page ont été ajoutées :

1. Les jours ouvrables excluent le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada.
2. Un jour désigné de livraison la fin de semaine correspond au samedi ou au dimanche, selon le jour que Postes Canada désigne comme jour de livraison pour un secteur admissible. Les jours désignés de livraison la fin de semaine peuvent changer sans préavis. Si un jour désigné de livraison la fin de semaine tombe un jour férié ou toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada, la livraison aura lieu le jour ouvrable suivant. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements.
3. Les colis ne sont pas tous admissibles à la livraison la fin de semaine. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour obtenir plus de renseignements, y compris les critères d'admissibilité.
4. Si le vendredi tombe un jour férié ou une journée considérée comme un congé par Postes Canada, le colis doit être déposé le jour ouvrable précédant immédiatement le vendredi avant l'heure limite locale applicable.
5. Vous trouverez les normes de livraison précises à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse **postescanada.ca/outilsdelivraison**.



4. Produits prépayés et service Xpresspost^{MC} certifié

4.1 Produits prépayés : Caractéristiques et options

Le tableau a été mis à jour pour inclure la livraison la fin de semaine :

Canada : Enveloppes et étiquettes

Caractéristiques et options	Enveloppe prépayée Priorité ^{MC}	Étiquette prépayée Priorité	Enveloppe prépayée Xpresspost	Étiquette prépayée service Xpresspost	Étiquette prépayée Colis accélérés ^{MC}	Section
Repérage et livraison						
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.3
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.3
Livraison la fin de semaine	•	•	•	•	•	2.3.11
Couverture-responsabilité						
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	\$	4.2.4.2
Signature et Preuve d'âge						
Signature ²	■	■	\$	\$	\$	4.2.4.1
Copie papier de la signature	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.5.1
Preuve d'âge ³	\$		\$			2.3.5.2



Caractéristiques et options	Enveloppe prépayée Priorité ^{MC}	Étiquette prépayée Priorité	Enveloppe prépayée Xpresspost	Étiquette prépayée service Xpresspost	Étiquette prépayée Colis accélérés ^{MC}	Section
Options de livraison à la carte						
Laisser à la porte (pas d'avis) ³	✓		✓			2.3.6.1
Aucune « remise en lieu sûr » ³	✓		✓			2.3.6.2
Carte Retenue pour ramassage ³	✓		✓			2.3.6.3
Services de ramassage						
Ramassage périodique (à horaire fixe) ⁴	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁵	■	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ⁴	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.7
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁵	■	■	\$	\$	\$	2.3.7
Retours						
Renvoi à l'expéditeur ⁶	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.9

Légende :

- ✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.
- Les colis admissibles peuvent être livrés la fin de semaine sans frais supplémentaires. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour connaître les critères d'admissibilité et les autres conditions.
- \$ Offert moyennant des frais.
- Option offerte sans frais avec le service Priorité.



4.3.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Le tableau a été mis à jour pour inclure la livraison la fin de semaine :

Caractéristique	Option	Section
Repérage et livraison		
Garantie de livraison à temps	✓	2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	2.3.3
Repérage par le numéro de référence ¹	✓	2.3.3
Livraison la fin de semaine	•	2.3.11
Signature		
Signature ²	✓	2.3.5.1
Copie papier de la signature	\$	2.3.5.1
Services de ramassage		
Ramassage périodique (à horaire fixe) ³	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁴	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ³	\$	2.3.7
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁴	\$	2.3.7
Retours		
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	2.3.9

Légende :

- ✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.
- Les colis admissibles peuvent être livrés la fin de semaine sans frais supplémentaires. Consultez la **section 2.3.11 « Livraison la fin de semaine »** pour connaître les critères d'admissibilité et les autres conditions.
- \$ Option offerte moyennant des frais.