



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

Nos services d'expédition de bout en bout associent de façon transparente votre entreprise à la nôtre pour offrir une expérience de magasinage pratique et sans tracas.



5.1 Outils électroniques d'expédition de Postes Canada

Peu importe si vous expédiez des articles fréquemment ou occasionnellement, si vous avez besoin d'une plateforme d'expédition simple ou sophistiquée, ou si vous expédiez des articles au Canada ou partout dans le monde, Postes Canada dispose des systèmes d'expédition dont vous avez besoin.

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada contiennent des applications logicielles pour vous aider à préparer les étiquettes d'expédition et les manifestes et pour automatiser vos procédés d'expédition. Nous offrons deux versions des OEE pour répondre aux besoins de votre entreprise : version hors ligne des OEE 2.0 et Gestion des envois.

5.1.1 Version hors ligne des OEE 2.0

Notre outil d'expédition haut de gamme assure une fonctionnalité sécuritaire et robuste pour les entreprises qui expédient des volumes élevés vers n'importe quelle destination. Ce logiciel téléchargeable vous permet d'automatiser vos procédés, de créer des documents et d'en imprimer à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique.

Avec les OEE 2.0 (version hors ligne), vous pouvez :

- obtenir des propositions de prix et comparer rapidement services d'expédition, tarifs, fonctions et options avant d'imprimer des étiquettes;
- regrouper les envois, attribuer des préférences et des valeurs implicites, et utiliser les fonctions pour plusieurs envois à la fois;
- importer de gros carnets d'adresses et des commandes au format .txt, .csv ou .xml dans le format de Postes Canada ou le vôtre;
- imprimer en lot des centaines de commandes à la fois;

- utiliser la fonction de recherche avancée pour les envois, les personnes-ressources du carnet d'adresses, l'historique d'expédition et plus encore;
- effectuer le suivi des envois et envoyer à vos destinataires des courriels contenant un numéro de repérage unique en utilisant les mises à jour sur la livraison;
- saisir les numéros d'inscription aux fins des taxes pour l'expédition à l'étranger;
- imprimer des étiquettes d'expédition et de retour en même temps;
- accéder au soutien de spécialistes.

5.1.2 Outil Gestion des envois

Cet outil d'expédition est la version en ligne simplifiée des OEE 2.0 hors ligne. Il contient des caractéristiques sécurisées et avancées pour les expéditeurs occasionnels qui ont besoin d'une application facile à utiliser. Le logiciel ne nécessite aucune installation et est accessible à partir de n'importe quel emplacement ayant un accès Internet.

Avec Gestion des envois, vous pouvez :

- accéder aux outils d'expédition de Postes Canada à partir de n'importe quel appareil sans installation logicielle;
- comparer les tarifs et les normes de livraison des services offerts;
- créer et payer jusqu'à 50 étiquettes d'expédition en une seule opération;
- remplir et imprimer des étiquettes d'expédition à partir de n'importe quel ordinateur macOS ou Windows à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique;



- gérer contacts et carnets d'adresses;
- personnaliser les paramètres pour sauvegarder et remplir automatiquement les valeurs fréquemment utilisées, comme le profil d'entreprise, l'adresse d'expédition et les renseignements sur le colis;
- envoyer des mises à jour sur la livraison incluant des numéros de repérage uniques pour informer votre clientèle;
- demander un ramassage unique sur demande;
- saisir les numéros d'inscription aux fins des taxes pour l'expédition à l'étranger;
- accéder au soutien de spécialistes.

5.1.3 Aperçu des OEE

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.	Oui	Oui
Accès	Téléchargement à partir du site Web de Postes Canada	Possibilité de travailler en ligne grâce au site Web de Postes Canada
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
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 aux destinataires	Jusqu'à quatre adresses courriel	Une adresse courriel
Paieement par carte de crédit, numéro de compte ou compte de fournisseur	Oui	Oui
Paieements centralisés pour plusieurs emplacements	Automatique	Peut être ajouté au profil d'entreprise
Respect des exigences internationales sur les données de douane électroniques	Lors de la transmission de la commande	Lors de la transmission de la commande



5.1.4 Configuration requise

Équipement	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Connexion Internet	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows 7 (64 bits) Windows 8.1 Windows 10 Windows 11 Windows Server 2016 Windows Server 2019 Windows Server 2022	Windows 7 Windows 10 Windows 11 macOS
Navigateur	s.o.	Firefox Chrome Microsoft Edge
Processeur	Intel Core i3 ou l'équivalent	s.o.
Mémoire vive	4 Go	s.o.
Espace sur le disque dur	300 Mo d'espace disponible	s.o.
Résolution du moniteur	1024 x 768	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 RÂE/SHL Weigh-tronix	Non pris en charge
Imprimante de manifeste et de rapports	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11
Imprimante d'étiquettes ²	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300

Pour obtenir d'autres renseignements sur les OEE, composez le 1 877 376-1212 ou consultez le site postescanada.ca/oeel.

1. Les OEE 2.0 hors ligne prennent en charge les balances Pitney Bowes, Weigh-Tronix et Mettler-Toledo qui peuvent être connectées à un ordinateur par un port série ou un port virtuel. Si vous expédiez moins de 50 colis par jour ou que vous expédiez des colis du même poids, vous pouvez utiliser une balance numérique standard et entrer le poids du colis à la main dans la version hors ligne des OEE 2.0.
2. Le type d'imprimante à utiliser pour la production d'étiquettes dépend du résultat souhaité. Pour obtenir d'autres renseignements, appelez le Service d'assistance technique – OEE au 1 877 376-1212.



5.2 Le programme CyberLien : pour les entreprises qui utilisent un système d'expédition d'une tierce partie ou leur propre logiciel

5.2.1 À propos de CyberLien

Pour veiller à la conformité à nos spécifications, le programme CyberLien de Postes Canada surveille et approuve les logiciels d'expédition standard et personnalisés développés par des fournisseurs tiers et des clients. Cette démarche est nécessaire au traitement efficace des colis par de l'équipement automatisé et à la précision du suivi et de la facturation.

Postes Canada se réserve le droit de modifier ses spécifications à tout moment. Les changements et les délais de mise en œuvre sont communiqués par courriel à chaque fournisseur tiers et client qui utilise son propre logiciel d'expédition. La mise en œuvre de ces changements est nécessaire pour que Postes Canada puisse continuer à approuver les logiciels d'expédition.

Les fournisseurs tiers sont responsables du développement des mises à jour pour leur clientèle. Les mises à jour doivent être effectuées dès qu'elles sont disponibles.

Les étiquettes d'expédition produites par un logiciel d'expédition doivent comprendre les adresses de départ et d'arrivée, le service de colis à utiliser, toute option de livraison de colis pertinente et un code à barres imprimé clairement selon les spécifications de Postes Canada.

Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour entamer le repérage d'un article et pour la facturation électronique. Il faut transmettre, imprimer et joindre à tous les envois la commande ou un manifeste papier précis au moment du dépôt ou du ramassage. Sinon, l'envoi pourrait être refusé ou renvoyé à l'expéditeur.

5.2.2 Fournisseurs tiers

Les fournisseurs tiers proposent des logiciels d'expédition standard et personnalisés aux moyennes et grandes entreprises ayant des procédés administratifs complexes qui ont besoin de faire appel à plusieurs transporteurs ou qui souhaitent une solution intégrée à leur système financier ou à leur progiciel de gestion intégré (PGI).

Il incombe aux clients de s'assurer que leur fournisseur produit des étiquettes d'expédition et des documents de commande conformes. Nos fournisseurs tiers privilégiés doivent passer par un processus d'approbation rigoureux pour démontrer qu'ils respectent les règles d'expédition et de facturation de Postes Canada. Une fois qu'un fournisseur tiers est approuvé comme étant un fournisseur privilégié dans le programme CyberLien, son logiciel peut être utilisé pour tous les services de Postes Canada.

Pour en apprendre davantage au sujet des exigences sur les fournisseurs ou notre processus d'approbation, ou pour voir la liste des fournisseurs tiers privilégiés de Postes Canada, consultez le site postescanada.ca/programmecyberlien.

5.2.3 Solutions d'expédition conçues par les clients

Si votre entreprise est un moyen ou un gros expéditeur ayant des exigences particulières quant au traitement de vos envois, vous avez peut-être déjà votre propre solution d'expédition, intégrée aux systèmes financiers/PGI de votre entreprise.

Le programme CyberLien permet de vérifier si les solutions d'expédition conçues par les clients sont conformes aux systèmes et aux exigences de Postes Canada. Les clients peuvent sélectionner les services et les options d'expédition à faire vérifier.



Pour obtenir plus de renseignements sur le programme CyberLien ou commencer le processus d'approbation, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada ou envoyez un courriel à l'adresse cenauto@postescanada.ca.

5.3 Services Web de Postes Canada

Vous pouvez intégrer nos services Web à toutes vos plateformes pour créer une expérience de magasinage en ligne agréable. Les services Web sont conçus pour les commerces et les équipes de développement de sites Web.

Améliorer l'expérience d'achat

Intégrez les services Web de Postes Canada à votre plateforme de cybercommerce pour offrir, à vous et à votre clientèle, plus d'options, plus de flexibilité et la tranquillité d'esprit quant à l'expédition et la livraison des achats.

Faire concurrence au plus haut niveau

Démarquez-vous dans le monde du magasinage en ligne en adaptant vos systèmes de magasinage de sorte qu'ils respectent ou dépassent les besoins et les attentes de votre clientèle.

Aider votre équipe

Réduisez le nombre d'appels à votre service d'assistance en fournissant à votre clientèle des renseignements sur l'expédition par l'entremise de nos services Web. Votre équipe du service à la clientèle aura les outils et les données dont elle a besoin pour offrir un soutien efficace.

Partenaires fournisseurs de solutions

Simplifiez l'expérience de magasinage en ligne pour vous et votre clientèle en intégrant des technologies de services Web personnalisables élaborées par n'importe lequel de nos partenaires fournisseurs de solutions.

Trouvez nos partenaires¹ à l'adresse postescanada.ca/fournisseursdesolutions.

5.3.1 Options

Sauf indication contraire, les services Web sont gratuits et comprennent les options suivantes :

5.3.1.1 AdresseComplète^{MC}

AdresseComplète est la nouvelle génération de localisateurs d'adresses internationales. L'outil offre une configuration simple « glisser-déposer », des algorithmes de recherche avancés et des données d'adresses améliorées. Cet outil de services Web permet d'effectuer des recherches rapides et intelligentes afin de réduire au minimum les erreurs d'adressage et d'améliorer l'expérience d'utilisation sur les pages et les formulaires de paiement. Des frais de transaction s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements et voir la tarification, rendez-vous sur le site postescanada.ca/adressecomplete.

5.3.1.2 Frais d'expédition et dates de livraison prévues

Indication exacte des coûts d'expédition et des dates de livraison prévues lors du passage à la caisse.

5.3.1.3 Planifier un ramassage

Ramassage facile de vos colis à votre siège social, votre centre de distribution ou votre commerce de détail.

5.3.1.4 Étiquettes d'expédition

Création de vos propres étiquettes d'expédition pour préparer, traiter et gérer les envois rapidement et efficacement.

5.3.1.5 Suivi

Service de suivi des colis en temps réel par la clientèle sans devoir quitter votre site Web.

1. Le terme partenaire utilisé ici ne fait pas référence à un partenariat juridique.



5.3.1.6 Livrer au bureau de poste

Option pour la clientèle de faire livrer des colis à l'un de nos milliers de comptoirs postaux sécurisés au pays.

5.3.1.7 Retours

Processus de retour simplifié grâce à l'intégration de nos options flexibles à votre système de cybercommerce. Pour en savoir plus sur nos nombreuses options de retour, consultez la section 2.4, Solutions de retour.

5.3.1.8 Trouver un bureau de poste

Informations supplémentaires pour votre équipe, y compris les emplacements des bureaux de poste locaux, les heures d'ouverture et les services pour des ramassages et des dépôts efficaces.

5.3.2 Intégration simple

Il est facile d'intégrer nos services Web à votre plateforme de vente en ligne. En tant que membre du Programme pour développeurs de Postes Canada, vous disposerez d'un point d'accès unique à toute une gamme de services Web, de ressources et d'outils qui vous aideront à attirer, soutenir et fidéliser la clientèle en ligne.

- L'inscription est rapide et facile, et l'interface est conviviale. Vous pourrez ainsi vous mettre en marche rapidement.
- Les interfaces de programmation d'application (API) sont faciles à utiliser et prêtes à l'emploi et vous permettent d'économiser temps et efforts.
- Le forum de discussion communautaire permet le partage d'idées, de ressources et d'informations.
- Des spécialistes peuvent vous aider pour assurer une expérience fluide du début à la fin.
- Un accès à des ressources exhaustives comme des échantillons de code, des documents de référence et un soutien en ligne.

Pour en savoir plus sur les services Web de Postes Canada, consultez le site postescanada.ca/servicesweb.

5.4 Outils en ligne

Nos outils en ligne peuvent vous aider à faire le suivi de vos articles, trouver l'information au sujet d'un envoi, gérer vos comptes et commander des produits et fournitures au moment où vous en avez besoin. Des solutions simples, précises et rapides pour votre entreprise, sans frais supplémentaires.

5.4.1 Suivi des articles

Lors de la présentation d'un manifeste au moyen de la version hors ligne des OEE 2.0, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous pouvez attribuer un numéro de référence à chaque colis, offrir l'envoi de mises à jour sur la livraison par courriel et créer des rapports de manifestes pour assurer le suivi des envois. Pour obtenir plus de renseignements ou faire le suivi des articles expédiés, consultez le site postescanada.ca/entreprise.

5.4.2 Trouver un bureau de poste

Votre clientèle peut facilement trouver l'adresse et les heures d'ouverture d'un bureau de poste si un colis y est expédié aux fins de ramassage. Pour trouver le bureau de poste le plus près, consultez le site postescanada.ca/bureaudeposte.

5.4.3 Recherche de manifestes

Recherchez des manifestes par numéro, période, code postal d'origine ou destination. Les manifestes contenant 200 colis ou moins peuvent être téléchargés ou consultés en ligne. Les manifestes contenant plus de 200 articles peuvent être reçus par courriel sécurisé.



Chaque manifeste fournit l'information sommaire sur chaque article y figurant, y compris l'activité de balayage la plus récente, la date d'une tentative de livraison, la date de livraison réelle et un lien actif sur lequel vous pourrez cliquer afin de voir davantage de renseignements et l'image de la signature (si l'option de signature a été sélectionnée et qu'une signature a été obtenue).

Pour obtenir plus de renseignements, ouvrez une session dans le Centre d'affaires en ligne sur le site [Centre d'affaires en ligne](#), puis cliquez sur l'option de suivi avancé.

5.4.4 Gestion de mes comptes

Grâce au progiciel de comptabilité intégré Gestion de mes comptes, vous pouvez :

- vérifier l'historique des comptes et des transactions;
- voir et trier les articles impayés de votre compte;
- afficher les articles et les types de transactions;

- trier les transactions de « Relevé de compte » à jour;
- afficher et imprimer des factures;
- payer des factures à l'aide de l'option de paiement en ligne.

La personne-ressource principale désignée dans votre convention aura accès à tous les outils en ligne [Centre d'affaires en ligne](#). Pour ajouter l'outil Gestion de mes comptes à votre identifiant, appelez le groupe Gestion du crédit de Postes Canada au 1 800 267-7651 ou envoyez un courriel à l'adresse cmg@postescanada.ca.

5.4.5 Commander des fournitures d'expédition

Il est facile et pratique de commander des enveloppes et d'autres fournitures d'expédition. Rendez-vous sur le site postescanada.ca/achat pour parcourir les articles et faire le suivi de vos commandes. Le paiement est simple : utilisez une carte de crédit reconnue ou portez le solde à votre compte de Postes Canada.

