



6. L'ABC des services d'expédition

Une préparation adéquate des envois est essentielle pour optimiser la rapidité, réduire les coûts et offrir une expérience client exceptionnelle. La présente section détaille les exigences et les lignes directrices de Postes Canada en matière d'emballage et d'expédition, pour que ce soit efficace et économique.



6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Les dimensions et poids minimaux et maximaux pour tous les services de colis sont fournis dans les tableaux suivants. Les colis du régime intérieur sont divisés en catégories de dimensions. Les catégories de taille de colis ne s'appliquent que lorsque le client doit trier les colis avant le ramassage ou le dépôt. Pour obtenir des renseignements sur les exigences de tri préliminaire du client, consultez la section 6.7.

Canada			
Service	Catégorie de taille	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Xpresspost ^{MC} Xpresspost certifié Colis accélérés ^{MC} Colis standard ^{MC}	Document	<ul style="list-style-type: none"> 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> 380 mm sur 270 mm sur 20 mm (15,0 po sur 10,6 po sur 0,79 po) 1,36 kg (3 lb)
	Paquet	<ul style="list-style-type: none"> 100 mm sur 70 mm sur 15 mm (3,9 po x 2,8 po x 0,6 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po) L. x H. x l. = 3 220 cm cubes (196,5 po cubes) max. 1,36 kg (3 lb)
	Colis	<ul style="list-style-type: none"> Dépasse la dimension ou le poids maximum d'un paquet 230 mm sur 200 mm sur 25 mm (9,1 po sur 7,9 po sur 1,0 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)¹ L. + P. = 3 m (118 po) max.² 30 kg (66 lb)¹
	Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> 100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po x 0,9 po x 0,9 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)¹ L. + P. = 3 m (118 po) max.² 30 kg (66 lb)¹

États-Unis			
Service		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) L. + P. = 2,74 m (107,9 po) max.² 30 kg (66 lb)¹
Colis accélérés – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,2 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L. + P. = 2,74 m (107,9 po) max.² 30 kg (66 lb)¹
Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U. Paquet repérable ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po) L. + H. + l. = 900 mm (35,4 po) max. 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 45 mm sur 45 mm (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po) 50 g 	<ul style="list-style-type: none"> Selon les spécifications maximales du service sélectionné

L. = longueur; H. = hauteur; l. = largeur; P. = pourtour (Le pourtour est la mesure de la circonférence de l'article, mesurée perpendiculairement à la longueur.); m = mètres; cm = centimètres; mm = millimètres; kg = kilogrammes; lb = livres; po = pouces.

- Des frais de manutention supplémentaires peuvent s'appliquer si l'article est considéré comme surdimensionné en fonction de ses dimensions. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.6. Pour la sécurité des membres du personnel, chaque article pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doit porter un autocollant Lourd (numéro d'article 33-086-456). Pour commander des autocollants Lourd, consultez le site postescanada.ca/achat.
- Pour en savoir plus, consultez la section 6.1.1.

Remarque : Pour les spécifications relatives aux dimensions et au poids des produits prépayés, consultez la section 4.



Régime international

Service	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost – International	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 140 mm sur 1 mm 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po)^{1,2}
Colis-avion – International	<ul style="list-style-type: none"> • (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po) 	<ul style="list-style-type: none"> • L. + P. = 3 m (118 po) max.³
Colis de surface – International	<ul style="list-style-type: none"> • 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 kg (66 lb)^{1,2}
Petit paquet par avion – International	<ul style="list-style-type: none"> • 140 mm sur 90 mm sur 1 mm 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po)
Petit paquet de surface – International	<ul style="list-style-type: none"> • (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po) 	<ul style="list-style-type: none"> • L. + H. + l. = 900 mm (35,4 po) max.
Paquet repérable – International	<ul style="list-style-type: none"> • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 45 mm sur 45 mm • (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les spécifications maximales du service sélectionné

L. = longueur; H. = hauteur; l. = largeur; P. = pourtour (Le pourtour est la mesure de la circonférence de l'article, mesurée perpendiculairement à la longueur.); m = mètres; cm = centimètres; mm = millimètres; kg = kilogrammes; lb = livres; po = pouces.

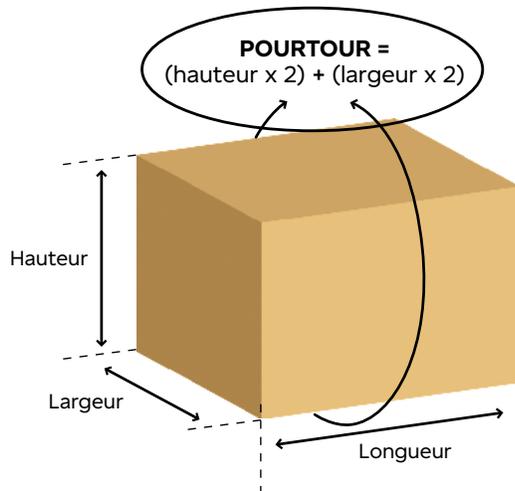
1. Des frais de manutention supplémentaires peuvent s'appliquer si l'article est considéré comme surdimensionné en fonction de ses dimensions. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la [section 6.6](#). Pour la sécurité des membres du personnel, chaque article pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doit porter un autocollant Lourd (numéro d'article 33-086-456). Pour commander des autocollants Lourd, consultez le site postescanada.ca/achat.
2. Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Des exceptions s'appliquent. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.
3. Pour en savoir plus, consultez la [section 6.1.1](#).



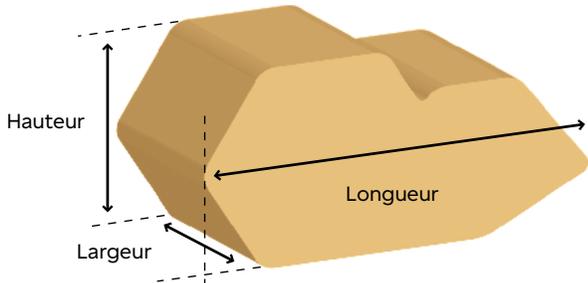
6.1.1 Mesurer votre colis

Il existe deux méthodes de calcul des dimensions maximales de votre article :

- longueur + pourtour
- longueur + (hauteur x 2) + (largeur x 2)



Dans le cas des articles non rectangulaires de forme irrégulière, les mesures sont prises aux points les plus larges.



Remarque : Le poids et les mesures sont régis par la *Loi sur les poids et mesures* et ses règlements. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site [Site Web de la législation \(Justice\)](#).

6.2 Articles inadmissibles

6.2.1 Envoi au Canada, aux États-Unis et à l'étranger

Il incombe aux clients de s'assurer que tout le contenu des colis peut être expédié légalement en vertu des lois applicables. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (notamment, mais sans s'y limiter, le Règlement sur les objets inadmissibles), la *Loi sur le tabac* et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, peuvent restreindre ou interdire l'expédition de certains articles. Pour les envois à l'extérieur du Canada, les articles faisant l'objet de restrictions et les articles interdits varient selon la destination.

Remarque : Les restrictions et interdictions d'expédition changent de temps à autre. Il incombe au client de s'assurer que tout le contenu des colis est conforme aux lois et aux règlements canadiens et internationaux les plus à jour.

Lorsqu'il expédie un article à l'extérieur du Canada, le client doit s'assurer que tous les documents douaniers sont dûment remplis et que les commandes sont transmises électroniquement avant le ramassage ou le dépôt de son envoi. Pour en savoir davantage sur les envois vers des destinations internationales, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le contenu, la quantité et les restrictions et exigences relatives aux documents, reportez-vous aux sections L'ABC de l'expédition et Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.



6.2.2 Articles interdits et faisant l'objet de restrictions

La liste suivante donne un aperçu général des articles qui sont interdits ou qui peuvent faire l'objet de restrictions d'expédition spéciales en fonction du mode d'expédition et du ou de la destinataire (pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles) :

- produits du tabac et de vapotage¹
- cannabis²
- armes à feu³
- boissons enivrantes
- drogues et autres substances contrôlées
- matériel médical
- échantillons liquides et secs de patients ou patientes (incluant les échantillons biologiques)⁴
- produits pharmaceutiques
- matières périssables
- liquides, substances liquéfiables et poudres
- animaux
- plantes
- piles⁵
- appareils radiologiques.

Il est également interdit que les colis contiennent des articles qui :

- peuvent présenter un danger pour le personnel de Postes Canada ou d'autres personnes;
- peuvent souiller ou endommager l'équipement;
- émettent tout type d'odeur;
- sont interdits par la loi.

Remarque : Les règlements sur la sécurité aérienne peuvent être modifiés à la suite de mises à jour réglementaires de Transports Canada et d'autres organismes gouvernementaux. Pour connaître les plus récentes mises à jour des interdictions et des restrictions, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

Postes Canada peut accepter des envois qui contiennent des marchandises dangereuses faisant l'objet d'une exemption⁶ qui sont assujetties aux conditions suivantes :

- Les marchandises dangereuses doivent satisfaire à l'ensemble des exigences en matière de quantités respectives limitées et de quantités exemptées qui sont stipulées dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et de ses règlements, y compris, sans toutefois s'y limiter, le marquage et

1. Il incombe au client de s'assurer que tous les envois contenant du tabac ou des produits de vapotage sont conformes aux exigences de la *Loi sur le tabac et les produits de vapotage*.
2. Il incombe au client de s'assurer que tous les envois contenant des produits du cannabis sont conformes aux exigences énoncées dans la *Loi sur le cannabis*. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/abcdelexpedition.
3. Avant d'expédier une arme à feu au Canada, communiquez avec le Programme canadien des armes à feu au 1 800 731-4000 pour confirmer qu'elle est permise. Si l'arme à feu est permise, cette dernière doit être expédiée par l'entremise du service Colis accélérés assorti de l'option de preuve d'âge. Comme les armes à feu ne peuvent pas être expédiées par avion, elles ne peuvent pas être expédiées aux bureaux du Service aérien omnibus ou avec les services Xpresspost ou Priorité. Pour obtenir une liste des emplacements éloignés, consultez le site postescanada.ca/serviceaerienomnibus. Les armes à feu ne peuvent en aucun cas être expédiées à l'étranger, comme le mentionne la *Loi sur les armes à feu*.
4. Pour obtenir des précisions sur l'emballage de spécimens liquides et secs permis, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à postescanada.ca/abcdelexpedition.
5. En règle générale, la plupart des piles utilisées dans les produits électroniques de consommation peuvent être expédiées. Pour obtenir plus de renseignements sur l'expédition de piles au lithium, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/abcdelexpedition.
6. Les exemples incluent des produits courants tels que les parfums et certains autres liquides inflammables, certaines bombes aérosol et certains produits cosmétiques.



toutes les exigences supplémentaires en matière d'emballage.

- L'expéditeur doit assurer le classement et le traitement des marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées, conformément à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et ses règlements.
- Les marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées qui sont admissibles peuvent être expédiées à l'intérieur du Canada uniquement par voie de surface au moyen des services Colis standard ou Colis accélérés. Il est interdit d'expédier des marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées ou exemptées) par avion, vers un emplacement éloigné (p. ex., à un bureau du Service aérien omnibus énuméré sur le site postescanada.ca/serviceaerienomnibus) ou à l'extérieur du Canada. Pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

Pour déterminer si les articles sont classés comme marchandises dangereuses, consultez le fabricant ou le fournisseur, appelez le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC) au 613 996-6666 ou visitez le site Web de Transports Canada à l'adresse tc.canada.ca/fr.

Postes Canada n'acceptera pas les colis contenant des marchandises dangereuses ou portant des symboles de marchandises dangereuses à moins que toutes les conditions soient respectées. Postes Canada doit supposer que toutes les mentions et les étiquettes que porte un colis en indiquent le contenu réel. Les colis contenant des preuves d'ancien contenu de matières dangereuses ne peuvent pas être acceptés. Pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

6.2.3 Envois interdits et faisant l'objet de restrictions à destination des États-Unis

Pour obtenir d'autres renseignements sur les restrictions d'importation aux États-Unis, les articles interdits et les documents requis, consultez la liste des destinations internationales à l'adresse postescanada.ca/destinationsinternationales.

6.2.3.1 Envoi de médicaments d'ordonnance aux États-Unis

Le Secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques (FDA) des États-Unis et le Service des douanes et de la protection des frontières (CBP) des États-Unis ont l'entière discrétion d'autoriser ou non l'entrée de médicaments aux États-Unis.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

6.2.3.2 Envoi d'aliments préparés commercialement vers les États-Unis

Le Secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques (la FDA) exige un préavis pour tout envoi contenant des produits alimentaires fabriqués de façon commerciale à destination des États-Unis. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les envois contenant des aliments pour consommation humaine ou animale, des vitamines, des suppléments diététiques, des remèdes à base de plantes médicinales et des additifs et colorants alimentaires.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.



6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

6.3.1 Exigences pour les envois au Canada, aux États-Unis et à l'étranger

Tous les colis doivent respecter les exigences en matière d'emballage de Postes Canada. Les colis expédiés à l'extérieur du Canada doivent respecter les exigences en matière d'emballage de la destination. Les colis ne doivent contenir aucune marchandise dangereuse ou interdite. Les méthodes d'emballage et de rembourrage peuvent varier en fonction de l'article expédié.

Il incombe au client de s'assurer que l'article est emballé de façon sécuritaire avec suffisamment de rembourrage et de renforcement afin d'éviter les situations suivantes :

- perte ou endommagement des articles;
- endommagement du matériel postal et d'autres articles de courrier;
- blessures aux personnes qui manipulent les articles.

Normalement, pour éviter que le contenu d'un colis soit endommagé ou qu'il se casse, il faut emballer un article de façon à ce qu'il puisse résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton.

Les colis doivent également porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

Les colis mal emballés ou mal étiquetés, les colis dont les renseignements douaniers ou le contenu sont manquants ou illisibles sur l'étiquette d'expédition et les colis pour lesquels il n'y a pas de données de douane électroniques exactes peuvent être retardés, refusés ou renvoyés à l'expéditeur. Le client peut se faire demander de ramasser le colis si l'expédition peut l'endommager davantage.

Pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés, consultez la **section 6.6**.

Remarque : Les conteneurs de Postes Canada (conteneurs à lettres, conteneurs à grands objets plats et sacs postaux) ne doivent pas être utilisés comme conteneurs d'expédition. Ces conteneurs peuvent être utilisés pour regrouper plusieurs articles. Dans de tels cas, chaque article du conteneur doit être correctement emballé et adressé, et porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada ainsi qu'une preuve de paiement (manifeste ou vignette postale de Postes Canada).

6.3.2 Emballage interne

Le contenu des colis doit être emballé de façon sécuritaire et solidement maintenu en place pour éviter tout mouvement pendant le transport. Utilisez de la garniture de calage pour envelopper l'article et éviter tout déplacement.

Pour remplir les espaces vides et prévenir le déplacement, Postes Canada recommande fortement l'utilisation de matières durables et recyclables, notamment :

- du carton (plié, superposé, roulé ou déchiqueté);
- des billes d'emballage biodégradables;
- du papier ou du film à bulles biodégradable;
- du tissu;
- du papier écrasé, roulé ou déchiqueté.

1. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de suivi.



6.3.3 Emballage externe

Pour éviter les retards, le contenu de tous les colis doit être correctement identifié.

Les boîtes et les emballages peuvent être réutilisés s'ils sont en bon état et que toutes les marques, tous les codes à barres et toutes les étiquettes précédentes ont été retirés ou recouverts. Les boîtes et les autres types d'emballages utilisés précédemment pour des articles faisant l'objet de restrictions ou des objets inadmissibles peuvent être réutilisés si tous les renseignements sur les articles faisant l'objet de restrictions ou aux objets inadmissibles sont couverts.

De plus :

- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- Assurez-vous que tous les articles sont bien emballés et suffisamment protégés au moyen de matériaux de calage et de renforcement afin de prévenir la perte ou l'endommagement de l'article, d'éviter qu'il endommage d'autres articles ou l'équipement de traitement du courrier et qu'il inflige des blessures aux personnes qui le manipuleront. Les colis ne doivent pas avoir de poignées, de boucles ou de pièces détachées qui pourraient rester prises dans l'équipement de tri.
- Les sacs en polyéthylène et les emballages semblables doivent être bien enveloppés pour protéger les articles tout en offrant une surface suffisante pour que les étiquettes d'expédition soient apposées à plat et sans plis.
- Les colis individuels doivent être déposés séparément avec leur propre étiquette de repérage. Le non-respect de cette consigne pourrait entraîner des retards, des frais supplémentaires ou le renvoi des articles à l'expéditeur. Sans limiter ce qui précède, les

colis individuels (c.-à-d. les boîtes ou les sacs en polyéthylène) ne doivent pas être attachés ensemble par des sangles, du ruban adhésif ou autrement et déposés en un seul colis.

- L'emballage doit être de la bonne taille, de la bonne forme et assez solide pour le contenu des colis. Certains articles pourraient devoir être emballés avec du matériel spécial pour respecter les normes légales.
- Toutes les coutures doivent être scellées avec du ruban d'emballage de qualité pour que les colis demeurent fermés. N'utilisez pas de ficelle, de ruban masque ni de ruban adhésif ordinaire.
- Des règlements sont en place pour les matériaux d'emballage en bois qui entrent en Amérique du Nord. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site cbp.gov (en anglais seulement).

6.3.3.1 Options d'emballages pratiques

Postes Canada offre une variété de solutions d'emballage pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Produit	Numéro d'article	Dimensions et utilisation
Enveloppes Flexifort ^{MC} du service Priorité	33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Flexifort du service Xpresspost	33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Utilisation : documents et petits articles*

- * Le contenu doit être bien enveloppé et maintenu fermement en place par de la garniture de calage intérieure. Consultez la section 6.3.2 pour obtenir plus de renseignements.



Comment commander

- Visitez la section Produits prépayés à postescanada.ca/achat.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 757-5480.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

6.3.4 Liste de contrôle pour la préparation des colis

Avant d'envoyer un colis, assurez-vous de ce qui suit :

- Les étiquettes d'expédition applicables sont apposées correctement sur chaque colis, y compris sur les enveloppes prépayées. Seules les étiquettes d'expédition portant un code à barres¹ approuvées par Postes Canada sont acceptées. Il est recommandé de placer dans votre paquet, avant de le fermer, un double de l'étiquette d'expédition ou une autre forme d'identification.
- Le nom, l'adresse complète et l'adresse de retour complète sont clairement imprimés sur le colis ou l'étiquette d'expédition. Une seule adresse de retour peut figurer sur le colis. Une adresse complète comprend le code postal et le numéro de téléphone de la personne-ressource. Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site postescanada.ca/directiveadressage.
- Le type de service est précisé sur l'étiquette d'expédition.
- Toutes les options ont été sélectionnées au moment de l'expédition. Si vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents sont apposés pour les options choisies.
- Une preuve de paiement acceptable (manifeste ou vignette postale de Postes Canada) est visible.

- La valeur la plus élevée entre le poids réel du colis et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis est indiquée sur le connaissement ou le manifeste. Les produits prépayés sont exclus. Pour en savoir davantage, consultez la **section 6.4**.
- Si vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents sont apposés pour les options choisies.
- Pour les colis pesant plus de 22,7 kg (50 lb), un autocollant Lourd (article 33-086-456) est apposé. Pour commander des autocollants pour les colis lourds, consultez le site postescanada.ca/achat.

6.4 Frais d'expédition et poids

6.4.1 Tarif de base de votre colis

6.4.1.1 Préparation des documents d'expédition

Le poids réel de chaque colis doit être déclaré sur la commande d'expédition ou le manifeste au moment de l'expédition. Les dimensions du colis (longueur x largeur x hauteur) ou l'équivalent volumétrique du poids réel peuvent également être inclus. Voir la **section 6.4.1.4** pour obtenir plus de renseignements sur le calcul de l'équivalent volumétrique du poids réel.

Il incombe au client de veiller à ce que les déclarations soient exactes.

6.4.1.2 Notre droit de vérification

Postes Canada peut vérifier certaines ou toutes les déclarations. Les vérifications sont effectuées uniquement avec des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada.

Remarque : Lorsqu'un colis est cubé, les dimensions calculées sont celles du plus petit hexaèdre (boîte à six côtés) dans lequel l'article peut être contenu.

1. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de suivi.



6.4.1.3 Notre méthode de facturation

Postes Canada peut, à son entière discrétion, facturer le tarif de base en fonction de ce qui suit :

- la déclaration de l'expéditeur;
- les résultats d'une vérification de Postes Canada;
- un poids par défaut de 7 kg (15,4 lb) si la déclaration est manquante ou inutilisable pour quelque raison que ce soit.

Si le tarif de base est rajusté à la suite d'une vérification, le rajustement figurera sur une facture ultérieure.

Un colis peut changer de forme et de dimensions pendant le transport. Un changement de dimensions peut signifier que l'équivalent volumétrique du poids réel du colis n'est plus le même. Postes Canada se réserve le droit de rajuster les tarifs et les suppléments en fonction de tout changement aux dimensions.

Si les documents d'expédition requis sont incomplets, inexacts ou non soumis pour quelque raison que ce soit, Postes Canada peut, à sa discrétion :

- retourner le colis à vos frais pour le rendre conforme;
- traiter et facturer le colis dans la catégorie de produit ou de service suivante ou la plus appropriée;
- appliquer un supplément;
- refuser de traiter le colis.

Postes Canada se réserve le droit d'ajouter à une facture en cours tout montant non facturé provenant de factures émises au cours des 90 derniers jours.

Des suppléments peuvent être appliqués en plus du tarif de base. Pour en savoir plus, consultez la **section 6.6** ou visitez le site postescanada.ca/tarifs.

6.4.1.3 Méthode de calcul du tarif de base pour l'envoi des colis

Le tarif de base¹ pour l'envoi d'un colis est calculé en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel du colis et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis dans les limites prescrites à l'égard du poids et des dimensions pour le service utilisé, comme c'est indiqué sur les grilles tarifaires fournies.

Suivez ces étapes pour confirmer le tarif de base pour l'expédition d'un colis :

1. Sélectionner le service de colis que vous voulez utiliser.
2. Rechercher le code tarifaire de votre envoi en faisant des renvois aux codes postaux d'origine et de destination.
3. Calculer le poids réel du colis et l'équivalent volumétrique de son poids réel.
4. Retenir le résultat le plus élevé.
5. Se reporter aux grilles tarifaires de Postes Canada pour trouver le tarif de base associé au numéro à l'étape 4.

6.4.1.4 Comment effectuer le cubage d'un colis et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel

L'équivalent volumétrique du poids réel n'est ni une unité de mesure, ni une masse, ni un volume. Il s'agit d'un outil qui a été mis au point selon les normes courantes du secteur dans le but de définir les densités habituelles des colis et de calculer un tarif d'expédition plus exact d'un colis,

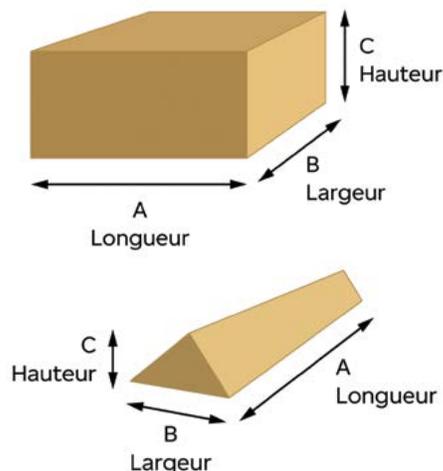
1. Le tarif de base le moins élevé pour la plupart des services correspond à un poids réel minimal de 0,5 kg ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,5. Pour chaque 0,5 kg de poids réel supplémentaire ou 0,5 de son équivalent volumétrique, ou fraction ou partie de celui-ci, le prix de base augmente comme indiqué sur les grilles tarifaires qui vous sont fournies. La plupart des services ont également un tarif de base pour les colis ayant un poids réel de 0,501 kg à 0,750 kg, ou un équivalent volumétrique du poids réel de 0,501 à 0,750. Certaines exceptions s'appliquent. Consultez les grilles tarifaires qui vous sont fournies pour obtenir plus de renseignements.



compte tenu de son poids et de l'espace qu'il requiert dans un camion ou un avion.

Étape 1 : Déterminer les dimensions du colis

Mesurez la longueur, la largeur et la hauteur du colis à l'endroit où la mesure est la plus élevée.



Mesurez les colis de forme irrégulière de la même façon.

Les dimensions les plus grandes du colis correspondent aux dimensions de la plus petite boîte dans laquelle le colis peut être contenu.

Étape 2 : Cuber le colis

Calculez le cubage de votre colis en multipliant la longueur par la largeur par la hauteur mesurée à l'étape 1.

Le cubage ou le volume cubique de votre colis correspond à l'espace occupé s'il est contenu dans la plus petite boîte mentionnée à l'étape 1.

Étape 3 : Calculer l'équivalent volumétrique du poids réel du colis

Calculez l'équivalent volumétrique du poids réel de votre colis en divisant son cubage ou volume cubique, tel qu'il a été mesuré à l'étape 2, par un facteur de densité.

La formule utilisée pour calculer l'équivalent volumétrique du poids réel d'un colis est la suivante : $\text{Volume cubique} \div \text{facteur de densité} = \text{équivalent volumétrique du poids réel}$.

Le facteur de densité est une valeur qui reflète le fait que les colis pesant un certain poids ont généralement une certaine taille ou un certain volume :

- Postes Canada applique un facteur de densité de 5 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 139 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) pour les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et tous les envois à destination des États-Unis et du régime international (à l'exception des services Paquet repérable et Petit paquet).
- Postes Canada applique un facteur de densité de 6 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 166 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) pour le service Colis standard.

Exemple 1

Un colis mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 8 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Xpresspost, un facteur de densité de 5 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 24.

Comme l'équivalent volumétrique du poids réel de 24 est supérieur au poids réel de 8 kg, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction de l'équivalent volumétrique de 24.

Exemple 2

Un article mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 26 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Colis standard, un facteur de densité de 6 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 20.

Comme le poids réel est supérieur à l'équivalent volumétrique du poids réel, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction du poids réel de 26 kg.



6.5 Documents d'expédition obligatoires¹

6.5.1 Étiquettes d'expédition

Seules les étiquettes d'expédition produites et apposées conformément aux spécifications les plus récentes de Postes Canada seront acceptées. Les étiquettes qui ne sont pas créées ou apposées correctement peuvent avoir une incidence sur la livraison des colis, les renseignements de repérage et les demandes de réclamation.

Les OEE et les services Web de Postes Canada offrent des façons rapides et flexibles de préparer les documents d'expédition, y compris les étiquettes et les manifestes électroniques. Pour en savoir davantage, consultez les sections 5.1 et 5.3.

Les étiquettes produites à l'aide d'un système d'expédition conçu par le client/par une tierce partie seront également acceptées. Pour en savoir davantage, consultez la section 5.2.

Vous pouvez également commander des étiquettes d'expédition du régime intérieur à l'adresse postescanada.ca/achat ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 757-5480.

6.5.1.1 Vérifier la qualité d'impression

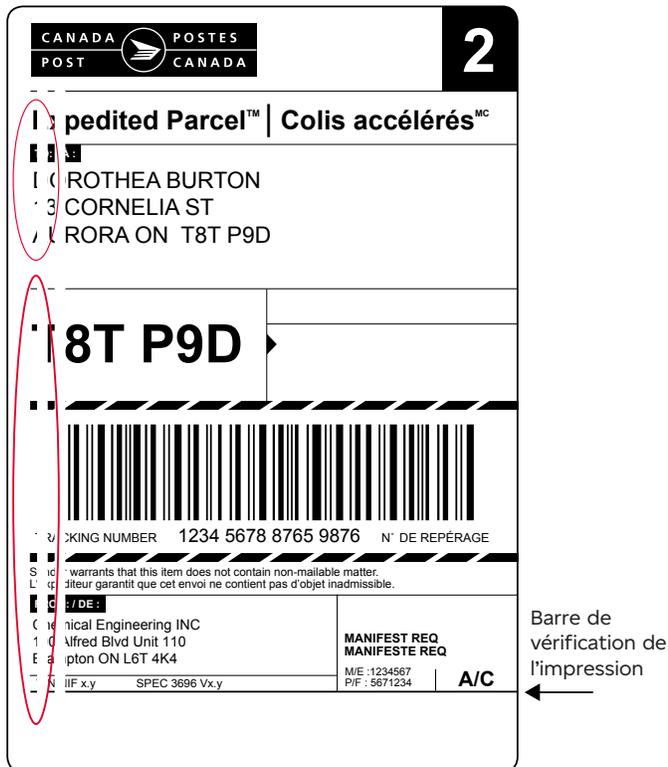
- Toutes les étiquettes d'expédition doivent être produites selon les spécifications de fabrication de Postes Canada et y être conformes en tout temps. Ces spécifications garantissent que les codes à barres peuvent être balayés et que les colis peuvent être traités à l'aide de notre équipement de tri automatisé. Pour obtenir les plus récentes spécifications ou plus de renseignements, écrivez à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Les étiquettes d'expédition en papier et thermiques doivent être blanches. Les étiquettes de couleur ne sont pas permises.
- Pour être traitées par notre équipement, les étiquettes doivent être dotées d'une barre de vérification de l'impression noire continue ou d'une ligne horizontale à la base de l'étiquette. Consultez l'exemple à la section 6.5.1.2.
- Si une étiquette comporte des lignes blanches ou des points dans la barre de vérification de l'impression (encerclée dans l'exemple à la section 6.5.1.2), la qualité d'impression du code à barres n'est pas optimale et l'étiquette pourrait ne pas être lue par notre équipement de balayage. Le cas échéant, il peut être nécessaire de nettoyer ou de remplacer le ruban d'imprimante ou la cartouche d'encre, ou bien de réparer l'imprimante.

1. Si les exigences en matière de documents d'expédition ne sont pas respectées, la garantie de livraison à temps sera annulée. Postes Canada se réserve le droit d'annuler la garantie de livraison à temps sans préavis si un client omet à plusieurs reprises de répondre aux exigences en matière de documents d'expédition. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 7.3.21.10.



6.5.1.2 Étiquettes autocollantes et non adhésives

Les étiquettes adhésives apposées directement sur les colis ainsi que les étiquettes apposées sur les colis avec du ruban adhésif ou par tout autre moyen doivent avoir une valeur de résistance au décollement ou au cisaillement de l'acier inoxydable d'au moins une livre par pouce carré.



- Évitez de placer l'étiquette sur des coutures et là où la boîte se ferme.
- Ne recouvrez pas l'étiquette d'une sangle ou d'un matériel qui réfléchit la lumière, comme du ruban adhésif.
- Pour les produits prépayés, assurez-vous que les étiquettes sont apposées en ligne droite, à plat et sans plis à l'endroit indiqué au dos de l'enveloppe.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, ne placez pas d'autocollants ou de marques sur les codes à barres 2D dans les coins de la section Destinataire, car cela pourrait empêcher le balayage approprié. Assurez-vous de retirer le reçu détachable du client.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice de plastique. Les étiquettes d'expédition doivent être insérées de sorte que le code à barres soit visible à travers le plastique et qu'il ne soit pas plié ou froissé. Vous pouvez vous procurer des pochettes en plastique (formulaire 200-12-555) en vous rendant sur le site postescanada.ca/achat ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 757-5480.
- Pour les tubes d'expédition, apposez les étiquettes dans le sens de la longueur avec les côtés du code à barres pointant vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage du code à barres. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux tubes d'expédition cylindriques, car ils doivent être triés manuellement. Il est fortement recommandé d'utiliser des conteneurs triangulaires ou rectangulaires.

6.5.1.3 Apposer des étiquettes d'expédition sur votre colis

- Apposez l'étiquette d'expédition de façon visible, à plat et sans plis sur le côté le plus grand du colis. Elle ne doit pas couvrir les rebords du colis ou être apposée d'une manière qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour obtenir des exemples, consultez le site postescanada.ca/etiquettesexpedition.
- Pour les colis plus petits que l'étiquette d'expédition, l'étiquette peut être enroulée autour du colis, à condition que le code à barres et la section de l'adresse soient bien à plat.



6.5.1.4 Comment utiliser les numéros de repérage

- Chaque colis doit porter une étiquette d'expédition ayant un numéro de repérage unique.
- Postes Canada n'accepte pas les envois groupés ayant des numéros de repérage en double.
- Les clients peuvent uniquement utiliser les numéros de repérage qui leur ont été attribués par Postes Canada et ne doivent pas créer leurs propres numéros.
- Les numéros de repérage ne peuvent pas être réutilisés avant 365 jours.
- Les colis ayant un numéro de repérage utilisé précédemment seront renvoyés à l'expéditeur.
- Il ne faut pas utiliser les adresses Correspondance-réponse d'affaires^{MC} pour les services de colis.

6.5.2 Manifestes et connaissances

Tous les colis qui indiquent « Manifeste requis » doivent inclure une copie papier du manifeste ou du connaissance transmis au moment du dépôt ou du ramassage. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt.

Un manifeste est créé électroniquement à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/ par une tierce partie. Les manifestes ne peuvent être préparés que manuellement à l'aide d'un manifeste en nombre de Postes Canada. Les connaissances ne peuvent être préparés que manuellement à l'aide d'étiquettes de connaissance. Des frais seront appliqués pour chaque colis soumis sur un document de commande préparé manuellement.



6.5.2.1 Manifeste généré électroniquement

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

Tous les colis portant la mention « Manifeste requis » doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste.

Un fichier de données du manifeste électronique contenant des renseignements exhaustifs et exacts sur l'envoi doit être transmis à Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Le non-respect de cette consigne peut entraîner le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur.

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 moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un retard ou un renvoi à l'expéditeur. Cela peut également entraîner la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu).

6.5.2.2 Manifeste en nombre (formulaire 33-086-565)

Les manifestes en nombre peuvent être utilisés pour les produits prépayés avec options, ainsi que pour les colis à destination des États-Unis et du régime international. Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site postescanada.ca/manifesteennombre.

1. Consultez la section 6.4 pour obtenir plus de renseignements.

6.5.2.3 Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1 866 607-5480. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition. Les colis avec connaissance peuvent être ramassés ou déposés à un bureau de poste ou à un centre de dépôt commercial.

Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un connaissance, consultez le site postescanada.ca/connaissance.

6.5.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Il incombe au client de s'assurer que toutes les données des étiquettes, des manifestes et du dédouanement sont complètes, exactes, lisibles et transmises avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Ces données comprennent les éléments suivants :

- le numéro du client et le numéro de convention;
- une adresse complète comprenant notamment les éléments suivants :
 - les adresses d'origine et de destination;
 - des codes postaux valides;
 - le prénom et le nom de famille de la personne, ou le nom de l'entreprise, qui expédie le colis;
 - le prénom et le nom de famille, ou le nom de l'entreprise, du ou de la destinataire;
 - numéro de téléphone du ou de la destinataire;
- le service d'expédition et les options sélectionnées;
- le poids réel du colis; il est aussi possible d'inclure les dimensions du colis ou l'équivalent volumétrique du poids réel du colis¹.



Pour les colis à destination des États-Unis ou d'une destination internationale, des renseignements électroniques préalables complets et exacts sur les douanes et le contenu des colis sont requis. Cela comprend les éléments suivants :

- la raison de l'exportation;
- des instructions en cas de non-livraison;
- une description détaillée et la quantité de chaque article dans le colis;
- la valeur unitaire totale de chaque article du colis;
- le poids net du colis (c.-à-d. le contenu du colis à l'exception de l'emballage) et le poids brut (c.-à-d. le poids total du colis, y compris l'emballage).

Des documents justificatifs, comme l'approbation d'une autorité gouvernementale (avis préalable à la FDA, licence ou permis) ou un numéro d'enregistrement fiscal (IOSS), peuvent également être requis.

6.5.3.1 Documents douaniers

Des renseignements complets et exacts sur les douanes et le contenu des colis doivent être fournis pour tous les colis à destination des États-Unis ou d'une destination internationale. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un retard ou un renvoi du colis à l'expéditeur. Cela peut également entraîner la non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu), des amendes ou des saisies en douane à la destination.

Les renseignements sur le contenu du colis doivent être rédigés en français ou en anglais et peuvent aussi être traduits dans la langue du pays de destination. Pour en savoir davantage sur le dédouanement, reportez-vous à la **section 6.8**.

Les documents d'expédition peuvent être transmis à la douane canadienne ou aux administrations douanières et postales

internationales, ou aux opérateurs postaux désignés. L'information ne sera utilisée que pour faciliter les procédés de douane pour la livraison des articles postaux. Pour obtenir des renseignements sur les pratiques de Postes Canada en matière de renseignements personnels, consultez le site postescanada.ca/confidentialite.

6.6 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada applique des suppléments aux colis, y compris, sans toutefois s'y limiter, les suppléments suivants :

- taille, dimensions, poids ou emballage non standard;
- frais de carburant;
- livraison durant une période de pointe;
- autres facteurs pouvant influencer sur les coûts ou les opérations de Postes Canada.

6.6.1 Supplément pour carburant

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément pour carburant à tous les colis. Ce supplément sera appliqué aux tarifs d'expédition de base ainsi qu'à tout supplément applicable pour poids excédentaire. Pour obtenir des renseignements à jour sur le supplément pour carburant, consultez le site postescanada.ca/supplementcarburant.

6.6.2 Supplément pour tube d'expédition

Un supplément sera appliqué aux contenants pour expédition de forme cylindrique, car ils entraînent des coûts de manutention plus élevés. Le supplément ne s'applique pas aux colis des services Petit paquet et Paquet repérable. On encourage fortement l'utilisation de contenants triangulaires ou rectangulaires pour éviter ce supplément.



6.6.3 Supplément pour manutention supplémentaire

Un supplément sera appliqué à tout colis qui nécessite une manutention spéciale ou supplémentaire. Une manutention spéciale ou supplémentaire peut être requise en raison de la taille, du poids, de l'emballage ou de la forme d'un colis, ou si le colis pourrait être endommagé ou s'il représente une menace pour l'équipement postal, d'autres colis ou les personnes qui manipulent le colis.

6.6.3.1 Articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué à tout colis surdimensionné. Un colis est considéré comme surdimensionné si une des dimensions dépasse un mètre (39,4 po) ou s'il mesure plus de 76 cm (30 po) le long de son deuxième côté le plus long.

Pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international, les colis surdimensionnés ne seront permis que s'ils sont acceptés par la destination. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

6.6.3.2 Articles non emballés

Un supplément sera appliqué à tout article non emballé. Un article peut être considéré comme non emballé dans les cas suivants :

- L'article n'est pas entièrement inséré dans un contenant d'expédition comme une boîte en carton ondulé.
- L'article n'est pas emballé de façon sécuritaire.
- L'article est de forme irrégulière, cylindrique ou ronde, et ce, peu importe s'il est emballé ou non dans du plastique ou de la cellophane (p. ex., pneu, tapis).
- Une partie du contenu du colis dépasse la surface l'emballage (p. ex., silencieux, tuyaux d'échappement arrière).

Choisir des emballages adéquats est la responsabilité exclusive du client. Pour en savoir davantage, consultez la [section 6.3](#).

6.6.4 Supplément pour articles non conformes

Un colis est considéré comme non conforme s'il répond à l'un des critères suivants :

- L'une de ses dimensions dépasse deux mètres (78,7 po).
- La longueur et le pourtour dépassent trois mètres (118 po).
- Le poids dépasse 30 kg (66 lb).

Un supplément sera appliqué à tous les colis non conformes acceptés par Postes Canada. À tout moment, l'article non conforme peut être refusé ou retourné à l'expéditeur. La décision de livrer l'article non conforme est à l'entière discrétion de Postes Canada; des frais supplémentaires pourraient s'appliquer.

6.6.5 Supplément pour documents préparés manuellement

Un supplément sera appliqué à chaque colis soumis au moyen d'un document de commande manuelle (comme un connaissance ou un manifeste en nombre) en raison des coûts plus élevés qu'entraîne l'utilisation de formulaires manuels.

6.6.6 Supplément pour commande non transmise

Un supplément sera appliqué aux commandes pour lesquelles Postes Canada n'a pas reçu le fichier de données du manifeste électronique avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Tous les articles déposés ou ramassés doivent être accompagnés d'un document de commande de Postes Canada (manifeste ou connaissance) au moment du dépôt.



6.6.7 Supplément pour article sans manifeste

Un supplément sera appliqué aux colis expédiés avec Postes Canada qui ne sont pas déclarés dans le fichier de données du manifeste électronique.

6.6.8 Supplément pour commande en suspens

Un supplément sera appliqué à toutes les commandes suspendues en raison d'erreurs dans le fichier de données du manifeste électronique qui nécessitent une intervention manuelle et un retraitement. Exemples d'erreurs : renseignements obligatoires manquants, renseignements sur l'expédition inexacts et écarts entre les renseignements sur le client et son profil.

6.6.9 Frais de correction d'adresses et d'étiquettes code à barres

Des frais seront appliqués à tous les colis dont les données d'adressage sont incomplètes ou inexactes, ou dont les codes à barres sont illisibles et ne peuvent pas être traités par nos systèmes automatisés. Pour obtenir des renseignements sur les exigences actuelles en matière d'expédition relatives au codage à barres et à l'adressage, reportez-vous à la **section 6.5.1**.

Les frais de correction d'adresse et d'étiquette code à barres s'appliqueront comme suit :

Services de colis	Frais de correction d'adresses	Frais de correction d'étiquettes code à barres
Canada	Oui	Oui
Aux États-Unis et à l'étranger	s.o.	Oui

6.7 Dépôt de colis à Postes Canada

Pour maximiser l'efficacité opérationnelle, les clients peuvent être tenus de préparer et de déposer des envois en fonction de divers facteurs. Voici quelques exemples, sans toutefois s'y limiter :

- emplacement du client;
- emplacement de l'installation de dépôt approuvée par Postes Canada;
- dimensions du colis;
- type de service utilisé;
- destination du colis.

Par exemple, Postes Canada peut demander ce qui suit aux clients :

- prévoir une heure de dépôt;
- trier les colis selon la taille, le type de service ou la destination;
- effectuer plusieurs dépôts ou ramassages dans la journée.

Pour les ramassages et les dépôts qui comptent plus de 20 articles, le client doit trier tous les colis selon leur catégorie de dimensions (p. ex., séparer colis, paquets et documents). Les dimensions et les poids minimaux et maximaux pour chacune des catégories de taille sont indiqués à la **section 6.1**.

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou du ramassage, tous les colis expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt.

Pour les envois dont les colis sont déposés à plusieurs endroits, un manifeste distinct est requis pour chaque lieu de dépôt. Les colis déposés à un emplacement non indiqué ou non inclus sur le manifeste seront exemptés de la garantie de livraison à temps et peuvent



être refusés, renvoyés à l'expéditeur aux frais du client ou assujettis à un supplément.

6.7.1 Bureau de poste

Les colis peuvent être déposés à n'importe quel bureau de poste pendant les heures d'acceptation établies. Pour trouver le bureau de poste le plus près, visitez le site postescanada.ca/bureaudeposte.

6.7.2 Dépôt à une installation postale approuvée par Postes Canada

Les colis peuvent être déposés les jours ouvrables pendant les heures d'acceptation établies. Dans certaines régions nordiques et éloignées, des dépôts à une installation précise peuvent être requis. Pour trouver une installation de dépôt locale pour des types et des volumes de colis précis, visitez le site postescanada.ca/lieuxdedepot.

6.7.3 Services de ramassage

Postes Canada propose une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage sur demande est offert pour les envois comprenant un ou plusieurs articles et il n'y a pas de frais supplémentaires lorsque vous incluez un colis du service Priorité. Les clients qui ont besoin de services de ramassage à horaire fixe récurrent quotidien ou régulier bénéficieront de structures tarifaires abordables.

Utilisez le service de ramassage unique sur demande pour organiser un ramassage à une heure qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que votre envoi ne comprenne un article Priorité. Postes Canada peut organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour ses clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Le service de ramassage unique sur demande et le service de ramassage à horaire fixe récurrent peuvent être organisés ou configurés à l'aide de l'outil de demande en ligne de Postes Canada. Pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage, consultez le site postescanada.ca/ramassage. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous aux sections 2.3.7 et 3.4.6. Pour prendre connaissance des modalités, consultez la section 7.3.11.

6.7.4 Dépôts à volume élevé

Pour fixer un moment pour déposer un grand nombre de colis à une installation postale approuvée par Postes Canada, communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 757-5480. Les exigences en matière d'ordonnancement et de volume peuvent varier d'un emplacement à l'autre.

Des volumes importants de colis peuvent uniquement être déposés dans des monoteneurs fournis par Postes Canada ou placés sur des palettes fournies par le client.

6.7.4.1 Monoteneurs

Il faut laisser un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le haut du monoteneur. Les monoteneurs ne doivent pas peser plus de 907 kg (2 000 lb), y compris le poids du monoteneur (93 kg ou 205 lb).

6.7.4.2 Palettes

Les palettes doivent être solides et stables, et les colis doivent être empilés en rangées décalées ou en blocs. Les palettes doivent être combinées à un monoteneur en carton pour les articles plus petits ou non empilables. Les chargements de palettes doivent être solides et contenus dans l'empreinte de la palette.



Les spécifications relatives aux palettes sont les suivantes :

- La palette ne doit pas dépasser 1,22 m (48 po) de longueur et 1,02 m (40 po) de largeur.
- Les palettes doivent être accessibles des quatre côtés par chariot élévateur à fourche de Postes Canada et de deux côtés par transpalette de Postes Canada.
- Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer au minimum 102 mm (4 po) de hauteur pour les côtés opposés de la palette n'ayant pas de planches de palettes inférieures et au minimum 89 mm (3,5 po) pour les côtés opposés dotés de planches de palettes inférieures.

La hauteur d'une palette et de son chargement ne doit pas dépasser 178 cm (70 po). Des mesures appropriées doivent être prises pour éviter le déplacement, le renversement et l'effondrement. L'emballage avec film étirable ou l'utilisation de sangles en plastique est obligatoire afin de maintenir le chargement en place. Les palettes et les chargements de

palettes doivent être recouverts de trois couches de film étirable. Sinon, les charges doivent être attachées par courroies dans quatre directions. Les courroies métalliques ne sont pas permises.

6.7.4.3 Superposition

Les palettes et les monoteneurs peuvent être superposés. La hauteur totale des palettes superposées et de leur contenu, ou de deux monoteneurs et de leur contenu, ne doit pas dépasser 224 cm (88 po). De plus, le poids combiné des deux palettes et de leur contenu, ou de deux monoteneurs et de leur contenu, ne doit pas dépasser 1 814 kg (4 000 lb). Cette limite de poids comprend le poids des monoteneurs (93 kg ou 205 lb chacun) ou des palettes, le cas échéant.

Pour les palettes superposées, les articles lourds doivent être placés en bas, puis les plus légers sur le dessus. Les deux palettes doivent être solidement attachées ensemble à l'aide de sangles en plastique ou de film étirable. L'unité de charge inférieure doit avoir une surface plane horizontale robuste ou être munie d'un couvercle.



Pour les monoteneurs superposés, les monoteneurs en carton de la partie inférieure doivent avoir un couvercle.

6.7.5 Boîtes aux lettres publiques, boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples

Les produits prépayés de Postes Canada (autres que les produits Priorité prépayés) peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples si les dimensions le permettent et qu'aucune option supplémentaire n'est achetée.

Les colis du Canada, des États-Unis et du régime international (autres que les articles Priorité) traités et payés à l'aide d'un numéro de compte, d'une carte de crédit ou d'un compte de fournisseur par l'entremise de l'outil Gestion des envois de Postes Canada peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples, si la taille le permet. Pour obtenir plus de renseignements sur l'outil Gestion des envois, consultez la **section 5.1.2**.

Les articles prépayés du service Priorité ne doivent pas être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires ou les boîtes postales multiples en raison de leur court délai de transit. S'ils sont déposés dans ces boîtes, la garantie de livraison à temps sera annulée.

Les colis déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires ou les boîtes postales multiples sont considérés comme étant déposés le jour ouvrable suivant.

Les colis déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples ne font pas l'objet d'un balayage d'acceptation. Le premier balayage aura lieu lorsque l'article est traité à une installation de Postes Canada.

Pour connaître les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites.

6.8 Exigences en matière de dédouanement

6.8.1 Renseignements généraux

Les données fournies dans une déclaration en douane, aussi appelées données électroniques préalables, 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 pour les articles qui ne sont pas des documents est associée à chacun des services de colis à destination des États-Unis et du régime international¹.

Il incombe au client de veiller à ce que les documents douaniers pertinents soient remplis correctement et annexés à l'envoi. Les commandes doivent être transmises à Postes avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Le non-respect de cette consigne peut entraîner des suppléments, le refus du dépôt ou du ramassage ou le renvoi du colis à l'expéditeur aux frais du client.

Remplir tous les documents électroniques requis avant l'expédition peut aider à éviter les retards de dédouanement et de livraison, et à réduire le risque que les colis soient retenus ou refusés par les autorités douanières.

1. Le terme « documents » sert à décrire un envoi de papier sans valeur qui ne nécessite pas de facture commerciale. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, la correspondance d'affaires ou la correspondance personnelle.



Postes Canada n'est pas responsable des dommages directs, indirects, généraux, spéciaux, secondaires ou consécutifs résultant du fait que l'expéditeur n'a pas indiqué exactement tous les renseignements requis sur les formulaires de Postes Canada à remplir pour les services d'expédition à destination des États-Unis ou du régime international. Tous les envois sont assujettis aux lois et règlements en vigueur au Canada et dans le pays de destination.

Une copie papier dûment remplie de votre déclaration en douane, de la facture commerciale créée à l'aide des OEE, des Services Web de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie doit être jointe à l'étiquette d'expédition pour chaque envoi. Les déclarations en douane peuvent être intégrées aux étiquettes d'expédition.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences en matière de documents douaniers de base, consultez la **section 6.8.4**, consultez la section Exigences en matière de douane du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres, ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 757-5480.

Les articles du régime international (à l'exception des destinations aux États-Unis) dont la valeur du contenu est de 2 000 \$ CA ou plus sont assujettis à des exigences particulières. Pour en savoir plus, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

Tous les envois doivent faire l'objet d'une inspection par les autorités douanières et d'autres organismes gouvernementaux à la destination. Sous-estimer ou fournir une liste inexacte du contenu des colis peut entraîner une saisie, des retards de livraison ou un refus d'entrée.

Le client doit veiller à l'exactitude de tous les renseignements fournis. Postes Canada décline toute responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'applicabilité d'une déclaration en douane ou de tout autre document. Pour en savoir plus sur les exigences douanières, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

6.8.2 Processus de dédouanement

6.8.2.1 Présentation postale

Lorsqu'un colis est expédié au moyen d'un service de colis à destination des États-Unis ou du régime international, Postes Canada le remet à l'exploitant postal désigné de la destination. L'opérateur désigné du pays destinataire remet le colis aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.

Des données de douane et des renseignements électroniques sur le contenu de l'article sont requis pour tous les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour tous les services de colis à destination des États-Unis et du régime international. Si vous utilisez les OEE de Postes Canada, les Services Web ou un système d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous devez saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu du colis pour que l'envoi puisse être traité.

Le fait de ne pas fournir tous les renseignements requis peut entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

Les autorités douanières ont l'entière discrétion de décider quels colis doivent être inspectés et s'ils répondent aux exigences applicables. Les taxes, les droits de douane et les frais de traitement sont payables par le destinataire.



6.8.3 Articles non distribuables

Les articles non distribuables seront retournés aux frais de l'expéditeur. Sinon, l'article sera détruit.

Importer's Ref. La réf. de l'importateur	Sender's Ref. La réf. de l'exportateur
<p>*NON - DELIVERY INSTRUCTIONS DIRECTIVES RELATIVES À NON - LIVRAISON Sender check one. Expéditeur cochez un.</p>	
<p>A Return at SENDER'S EXPENSE Renvoyer AUX FRAIS DE L'EXPÉDITEUR <input type="checkbox"/></p>	<p>OR OU</p>
	<p>B ABANDON <input type="checkbox"/> ABANDON</p>

6.8.4 Documents douaniers

Il faut remplir les champs suivants de la déclaration en douane avec exactitude afin de faciliter le dédouanement et la livraison à destination en temps opportun :

- le prénom, le nom de famille, le numéro de téléphone et l'adresse complète et valide de la personne qui expédie le colis;
- le prénom, le nom de famille, le numéro de téléphone et l'adresse complète et valide du ou de la destinataire;
- la raison de l'exportation;
- la quantité;
- une description détaillée du contenu du colis;
- la valeur totale de l'article, y compris la devise et la valeur déclarée totale pour l'ensemble du colis;
- le poids net (c.-à-d. le contenu des colis à l'exception de l'emballage) de chaque article individuel par ligne;
- le poids brut (c.-à-d. le poids total du colis et de l'emballage).

Le fait de fournir des informations fausses ou incomplètes, y compris en indiquant « S/O », peut entraîner le rejet de votre colis par les autorités douanières.

6.8.4.1 Code du système harmonisé

Un code du système harmonisé (SH) est recommandé pour les biens commerciaux afin d'éviter les retards, de faciliter davantage le dédouanement et d'assurer l'application exacte des droits et des taxes. Dans de nombreux pays européens, un code du SH manquant entraîne couramment des retards.

Remarque : Un code tarifaire SH à six chiffres est requis pour les marchandises vendues à toute personne dans les pays de l'UE. Il doit être fourni pour chaque article.

6.8.4.2 Numéro d'inscription aux fins des taxes

Un numéro d'inscription aux taxes peut être fourni si la destination a un programme (p. ex., IOSS, VOEK, TVA du Royaume-Uni, marchandises de faible valeur de la Malaisie) qui permet à l'expéditeur de prépayer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) avant la livraison. Lorsque vous utilisez ces programmes, vérifiez auprès de votre fournisseur de système d'expédition ou de votre place de marché pour confirmer quel champ doit être utilisé. Ces programmes sont facultatifs et, s'ils ne sont pas utilisés, les droits de douane, les taxes et les frais de manutention peuvent être perçus au moment de la livraison.

Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site postescanada.ca/remisedelatva.

