

# L'ABC des services d'expédition

Ces conseils clés sur l'expédition et l'emballage des envois peuvent vous aider à réduire les coûts tout en optimisant l'efficacité et la rapidité de vos opérations. En préparant vos envois de façon efficace, vous bonifierez l'expérience de livraison de vos clients.



## 6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

### Canada

		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité <sup>MC</sup> Xpresspost <sup>MC</sup> Xpresspost <sup>MC</sup> certifié Colis accélérés <sup>MC</sup> Colis standard <sup>MC</sup>	Document	<ul style="list-style-type: none"> <li>140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>380 mm sur 270 mm sur 20 mm (15,0 po sur 10,6 po sur 0,79 po)</li> <li>1,36 kg (3 lb)</li> </ul>
	Paquet	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 mm sur 70 mm sur 15 mm (3,9 po sur 2,8 po sur 0,6 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po)</li> <li>L sur l. sur H = 3 220 cm<sup>3</sup> (196,5 po<sup>3</sup>) max. (consultez la section 6.1.1)</li> <li>1,36 kg (3 lb)</li> </ul>
	Colis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépasse la dimension ou le poids maximum d'un paquet</li> <li>230 mm sur 200 mm sur 25 mm (9,1 po sur 7,9 po sur 1,0 po)</li> <li>100 g (0,2 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)</li> <li>L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1)</li> <li>30 kg (66 lb)</li> </ul>
	Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po sur 0,9 po sur 0,9 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)</li> <li>L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1)</li> <li>30 kg (66 lb)</li> </ul>

### États-Unis

		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost <sup>MC</sup> – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> <li>210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po)</li> <li>L + P = 2,74 m (107,9 po) max.</li> <li>30 kg (66 lb)</li> </ul>
Colis accélérés <sup>MC</sup> – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> <li>210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,2 po)</li> <li>100 g (0,2 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)</li> <li>L + P = 2,74 m (107,9 po) max.</li> <li>30 kg (66 lb)</li> </ul>
Petit paquet <sup>MC</sup> par avion – É.-U. Paquet repérable <sup>MC</sup> – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> <li>140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po)</li> <li>L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max (consultez la section 6.1.1)</li> <li>2 kg (4,4 lb)</li> </ul>
Tubes d'expédition triangulaires		<ul style="list-style-type: none"> <li>210 mm x 45 mm x 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po)</li> <li>50 g (0,1 lb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon les spécifications maximales du service sélectionné</li> </ul>

### Destinations internationales

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

**Légende :** 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. Un supplément pour manutention manuelle supplémentaire peut s'appliquer si l'article est jugé surdimensionné en fonction de ses dimensions; pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.7.

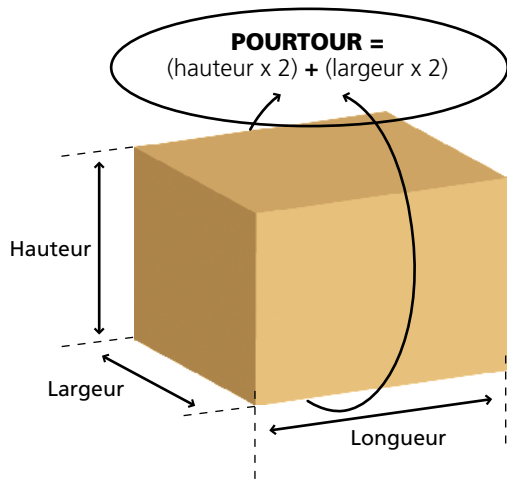
2. Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site [postescanada.ca/destinationsinternationales](http://postescanada.ca/destinationsinternationales).

Remarque : Pour les produits prépayés, consultez la section 4.

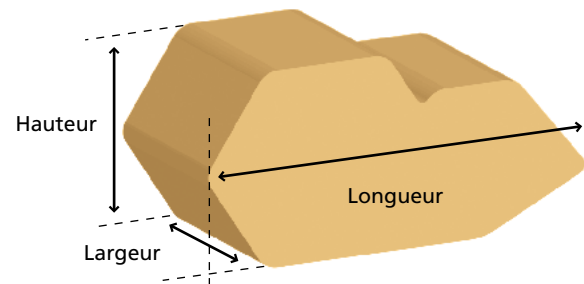
### 6.1.1 Mesure de votre article

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 d'autres renseignements, consultez le site [www.mc.ic.gc.ca](http://www.mc.ic.gc.ca).

## 6.2 Articles inadmissibles

### 6.2.1 Envois du régime intérieur, à destination des États-Unis et du régime international

Le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi puisse légalement être expédié. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (notamment le *Règlement sur les objets inadmissibles*), la *Loi sur le tabac* et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, interdisent l'expédition de certains articles. Les articles interdits et faisant l'objet de restrictions varient également d'un pays à l'autre.

Remarque : Il arrive de temps à autre que les restrictions changent. Par conséquent, le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi soit conforme à toutes les exigences qui s'appliquent. Pour les articles expédiés à l'extérieur du Canada, le client doit veiller à ce qu'ils soient conformes à toutes les exigences liées aux restrictions en matière de transport ainsi qu'aux exigences qui s'appliquent

dans le pays de destination, et que tous les documents de douane dûment remplis sont fournis. Pour en savoir davantage sur l'envoi d'articles vers des destinations internationales, consultez le site [postescanada.ca/destinationsinternationales](http://postescanada.ca/destinationsinternationales).

Pour obtenir d'autres renseignements sur les exigences liées au contenu des envois, aux quantités et aux documents requis, reportez-vous aux sections « L'ABC de l'expédition » et « Objets inadmissibles » du *Guide des postes du Canada*, à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes).

### 6.2.2 Articles interdits et faisant l'objet de restrictions

La liste ci-dessous donne un aperçu général des articles interdits ou faisant l'objet de restrictions spéciales liées aux méthodes d'expédition ou aux destinataires. Pour en savoir davantage sur les articles de la liste suivante, consultez le site [postescanada.ca/inadmissibles](http://postescanada.ca/inadmissibles).

- Tabac et les produits de vapotage<sup>1</sup>
  - Cannabis<sup>2</sup>
  - Armes à feu<sup>3</sup>
  - Boissons alcoolisées
  - Drogues et autres substances contrôlées
  - Matériel médical
  - Échantillons secs ou humides, incluant des échantillons biologiques (pour obtenir une liste des échantillons secs ou humides admissibles, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes))
  - Produits pharmaceutiques
  - Matières périssables
  - Liquides, substances liquéfiables et poudres
  - Animaux
  - Plantes
  - Piles<sup>4</sup>
  - Appareils radiologiques
1. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que tous les envois contenant du tabac et des produits de vapotage répondent aux exigences définies par la *Loi sur le tabac et les produits de vapotage*.
  2. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que tous les envois contenant du cannabis répondent aux exigences définies par la *Loi sur le cannabis*. (Pour plus de détails, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes).)
  3. Veuillez communiquer avec le Programme canadien des armes à feu au 1 800 731-4000 pour vérifier s'il est permis d'expédier vos armes à feu par la poste au Canada. Lorsque les permissions nécessaires sont obtenues aux fins d'expédition d'armes à feu, ces dernières doivent être expédiées par l'entremise du service Colis accélérés assorti de l'option de preuve d'âge. Les armes à feu ne peuvent pas être transportées par avion. Par conséquent, il n'est pas permis de les envoyer aux bureaux du Service aérien omnibus, et il n'est pas permis d'expédier les armes à feu par les services Xpresspost et Priorité. Pour les régions éloignées, consultez la *liste des bureaux du Service aérien omnibus* dans le *Guide des postes du Canada*. Dans le cas des destinations internationales, les armes à feu ne peuvent en aucun cas être expédiées par la poste, aux termes de la *Loi sur les armes à feu* :
    - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par des particuliers* (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/TexteCompleet.html>).
    - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition et le transport des armes à feu et autres armes par des entreprises* (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-210/TexteCompleet.html>).
  4. En règle générale, la plupart des piles, comme celles de type AA, AAA, C et D utilisées dans les produits électroniques de consommation, peuvent être expédiées. Pour connaître les restrictions sur les piles au lithium, veuillez consulter la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes).

Remarque : De plus, il est interdit d'expédier :

- des articles qui contiennent des produits ou des substances susceptibles d'infliger des blessures aux employés de Postes Canada;
- des articles qui pourraient salir ou endommager l'équipement;
- des articles qui pourraient être dangereux;
- des articles qui dégagent une odeur quelconque;
- des articles interdits par la loi.

Les clients doivent également savoir que les règlements en matière de sécurité aérienne peuvent changer dans le cadre de mises à jour réglementaires d'autres organismes gouvernementaux tels que Transports Canada. Pour connaître les dernières mises à jour en matière d'interdictions et de restrictions, consultez le site [postescanada.ca/inadmissibles](http://postescanada.ca/inadmissibles).

Postes Canada peut accepter d'envoyer des articles qui contiennent des marchandises dangereuses<sup>1</sup> faisant l'objet d'une exemption 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 les exigences supplémentaires en matière d'emballage.
- Le client doit satisfaire aux exigences pertinentes régissant 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. Les marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées ou exemptées) ne doivent pas être expédiées par avion ou à l'extérieur du Canada, et ne doivent pas être expédiées à un emplacement éloigné (p. ex., à un bureau du Service aérien omnibus, comme le stipule le *Guide des postes du Canada*). Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes), à la section L'ABC de l'expédition.

Si vous ne parvenez pas à déterminer en toute certitude si vos articles contiennent des marchandises dangereuses, vous devez communiquer avec le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC), au 613 996-6666 ou consulter le site Web de Transports Canada, à l'adresse [www.tc.canada.ca](http://www.tc.canada.ca).

Remarque : Si ces conditions ne sont pas respectées, Postes Canada n'acceptera pas les paquets qui contiennent des matières dangereuses ou qui portent des symboles de matières dangereuses. Postes Canada doit supposer que toutes les mentions et les étiquettes que porte un paquet en indiquent le contenu réel. Si la boîte présente des signes visibles qu'elle a déjà contenu des marchandises dangereuses, le paquet ne peut pas être accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site [postescanada.ca/inadmissibles](http://postescanada.ca/inadmissibles).

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

Pour obtenir des 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](http://postescanada.ca/destinationsinternationales).

#### 6.2.3.1 Envoi de médicaments d'ordonnance aux États-Unis

Les expéditeurs et les destinataires doivent savoir qu'il appartient uniquement à la Food and Drug Administration (FDA) et à la Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis de décider si elles permettent ou non l'entrée de médicaments aux États-Unis. C'est pourquoi Postes Canada n'est pas responsable des pertes, des retards ou des dommages d'envois transfrontaliers contenant des médicaments d'ordonnance. Pour en savoir davantage, consultez le site [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes), à la section « Formalités de douanes ».

#### 6.2.3.2 Expéditions d'aliments préparés de façon commerciale à destination des États-Unis

La Food and Drug Administration (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 en savoir davantage, consultez le site [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes), à la section « Formalités de douanes ».

1. Les produits courants tels que les parfums et autres liquides inflammables, les aérosols et certains produits cosmétiques sont des exemples de marchandises dangereuses à faible risque.

## 6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

### 6.3.1 Exigences pour les envois au Canada, à destination des États-Unis et du régime international

Tous les articles doivent satisfaire aux exigences en matière d'emballage de Postes Canada et du pays de destination, et ils ne doivent contenir aucune marchandise dangereuse ou interdite. Les méthodes d'emballage et de rembourrage peuvent également varier selon le type d'article à expédier.

Le client doit veiller à ce que l'article soit bien emballé et suffisamment protégé 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. Normalement, pour éviter que le contenu de son paquet soit endommagé ou qu'il se casse, le client doit emballer son article de façon à ce qu'il puisse résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton.

Les articles qui sont mal emballés ou mal étiquetés, qui sont manquants ou qui affichent des données de douane ou des données sur le contenu des paquets illisibles sur l'étiquette d'expédition, dont la déclaration est erronée ou pour lesquels il manque des documents électroniques pertinents, peuvent être retardés, refusés ou retournés à l'expéditeur. Il peut être demandé au client de ramasser l'article si l'expédition peut l'endommager davantage. Les articles expédiés doivent porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres<sup>1</sup> approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

Pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés, reportez-vous à la section 6.7. 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. Toutefois, si ces conteneurs sont utilisés aux fins de regroupement du courrier d'un client, chaque article qui y est déposé doit être correctement emballé et adressé, et porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres<sup>1</sup> approuvée par Postes Canada, ainsi qu'une preuve de paiement (manifeste de Postes Canada ou vignette postale).

### 6.3.2 Emballage interne

Le contenu doit être sécurisé et maintenu fermement en place. Utilisez de la garniture de calage pour envelopper l'article et éviter tout déplacement. Pour aider à combler le volume inoccupé et à immobiliser le contenu, vous pouvez utiliser ce qui suit :

- du carton (plié, superposé, roulé ou décheté);
- des billes de polystyrène en vrac;
- du film à bulles;
- du tissu;
- du coton hydrophile;
- du papier journal (écrasé, roulé ou décheté).

Le contenu doit être enveloppé séparément et solidement calé dans le carton.

### 6.3.3 Emballage externe

Il est important de veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion quant au contenu des paquets qui sont expédiés. Par exemple, les boîtes et autres types d'emballage qui ont déjà été utilisés pour des articles faisant l'objet de restrictions ou pour des objets inadmissibles ne doivent pas être réutilisés pour d'autres envois de biens, à moins d'être réemballés de façon à couvrir toute information liée à des articles faisant l'objet de restrictions ou à des objets inadmissibles. Les autres types de boîtes peuvent être réutilisés pour l'expédition, à condition que les boîtes soient de bonne qualité et que l'ensemble des mentions, codes à barres et étiquettes aient été retirés ou effacés. De plus, veuillez tenir compte de ce qui suit :

- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- Dans le but de prévenir la perte ou le dommage d'un article ou tout dommage potentiel de l'équipement postal, et pour éviter que les personnes qui manipuleront les articles se blessent, tous les articles doivent être emballés étroitement et solidement, avec suffisamment de garniture de calage et de renfort, et ils ne doivent pas comporter de poignées, de boucles ou de pièces détachées qui pourraient rester coincées dans l'équipement de tri.
- Étant donné que le procédé de tri est mécanisé, les enveloppes en plastique et tout emballage similaire doivent parfaitement prendre la forme du contenu tout en le protégeant. Il doit y avoir suffisamment de place pour que l'étiquette d'expédition soit apposée à plat et sans plis.
- On ne peut pas attacher ensemble plusieurs articles (c.-à-d. des boîtes ou des enveloppes en plastique) à l'aide d'une sangle, de ruban adhésif ou de toute autre façon, et ensuite les déposer comme un article unique ou comme un envoi groupé.
- Choisissez un emballage ayant la taille, la forme et la solidité qui correspondent à vos articles. Aux fins de respect des prescriptions juridiques, certains articles doivent être emballés avec du matériel spécial.
- Cachez fermement toutes les ouvertures de votre article avec du ruban d'emballage de qualité afin qu'il reste bien fermé. N'utilisez pas de ficelle, de ruban masque ni de ruban adhésif ordinaire.
- Les États-Unis, en collaboration avec le Mexique et le Canada, ont mis en œuvre des règlements s'appliquant au matériel d'emballage de bois traversant les frontières de l'Amérique du Nord. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site [www.cbp.gov](http://www.cbp.gov) (en anglais seulement).

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

### 6.3.4 Emballages pratiques

Postes Canada offre également des emballages (conteneurs) aux clients qui utilisent les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie.

Enveloppes Flexifort <sup>™</sup> du service Priorité	
Numéro d'article : 33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Flexifort du service Xpresspost	
Numéro d'article : 33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour 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.

#### Comment commander

- Consultez le site [postescanada.ca/achat](http://postescanada.ca/achat).
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

### 6.3.5 Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets

- L'étiquette d'expédition applicable doit être apposée correctement sur chaque article, y compris sur les enveloppes prépayées. Seules les étiquettes d'expédition portant un code à barres<sup>1</sup> 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 et l'adresse complète, ainsi que l'adresse de l'expéditeur complète, doivent être indiqués clairement sur l'article ou sur l'étiquette d'expédition. Une seule adresse de l'expéditeur peut figurer sur le colis. Une adresse complète comprend le code postal et le numéro de téléphone de la personne-ressource. Pour obtenir des précisions, consultez le site [postescanada.ca/directiveadressage](http://postescanada.ca/directiveadressage).
- Le type de service doit être précisé sur l'étiquette d'expédition.
- Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition.
- Une preuve de paiement acceptable (manifeste de Postes Canada ou vignette postale) doit être visible.
- Le poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, doit être indiqué sur le connaissance ou le manifeste (sauf dans le cas des produits prépayés). Pour en savoir davantage, consultez la section 6.5.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents doivent être utilisés pour les options choisies.
- Pour la sécurité de tous les employés, 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, visitez le Centre d'affaires en ligne à l'adresse [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal).

## 6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial

Remarque : Le service de Priorité Mondial a été supprimé le 1<sup>er</sup> août 2023.

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

## 6.5 Frais d'expédition et poids

### 6.5.1 Tarif de base de votre article

#### Préparation des documents d'expédition

Vous devez déclarer le poids réel de chaque article sur la commande d'expédition ou sur le manifeste au moment de l'expédition. Vous pouvez également inclure les dimensions de l'article (longueur sur largeur sur hauteur) ou l'équivalent volumétrique de son poids réel (voir « Comment effectuer le cubage d'un article et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel » ci-dessous).

Vous êtes tenu d'assurer l'exactitude de vos déclarations.

#### Notre droit de vérification

Postes Canada peut vérifier, certaines ou toutes, vos déclarations. Lors d'une vérification, nous utilisons uniquement des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada.

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

#### Notre méthode de facturation

Que nous vérifions vos déclarations ou non, nous pouvons, à notre entière discrétion, facturer le tarif de base :

- en fonction de votre déclaration;
- en fonction de notre vérification; ou
- si la déclaration est manquante ou si, pour une raison ou une autre, la déclaration est inutilisable, en fonction du poids par défaut de 7 kg (15,4 lb).

Lorsque nous facturons le tarif de base en fonction de notre vérification, les rajustements tarifaires figureront sur votre prochaine facture ou une facture ultérieure.

Remarque : 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. Le cas échéant, Postes Canada se réserve le droit de rajuster les tarifs et les suppléments, selon le cas, en fonction des nouvelles dimensions.

Si vous ne remplissez pas et ne soumettez pas tous les documents pour l'expédition, au besoin, ou si les documents soumis sont inexacts ou incomplets pour quelque raison que ce soit, les articles contenus dans cet envoi peuvent, à la discrétion de Postes Canada :

- vous être retournés, à vos frais, pour les rendre conformes;
- être traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- être assujettis à un supplément;
- être refusés.

1. Le tarif de base le moins élevé pour la plupart des services correspond à un poids réel minimal de 0,500 kg ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,500. Pour chaque 0,500 kg de poids réel supplémentaire ou 0,500 de son équivalent volumétrique, ou fraction ou partie de celui-ci, le prix de base augmente comme indiqué sur les grilles tarifaires que nous vous fournissons. La plupart des services ont également un tarif de base pour les articles 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 que nous vous fournissons pour obtenir plus de renseignements.

Postes Canada se réserve le droit d'inclure sur une facture courante tout montant qui n'a pas déjà été facturé dans les 90 jours civils avant la date de la facture courante.

En plus du tarif de base, nous appliquons des suppléments. Pour en savoir davantage, reportez-vous à la section 6.7 ou consultez le site [postescanada.ca/tarifs](https://postescanada.ca/tarifs).

#### Méthode de calcul du tarif de base pour l'envoi d'un article

Le tarif de base<sup>1</sup> pour l'envoi d'un article est calculé en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel de l'article et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article dans les limites prescrites à l'égard du poids et des dimensions pour le service utilisé, tel qu'indiqué sur les grilles tarifaires fournies.

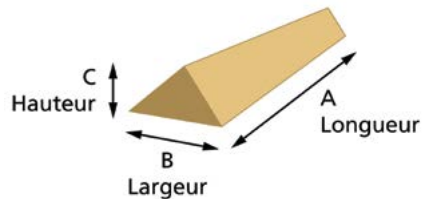
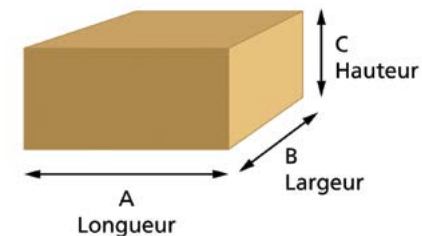
Suivez les trois étapes qui suivent pour confirmer le tarif de base pour l'envoi de votre article :

1. Calculer le poids réel de l'article et l'équivalent volumétrique de son poids réel.
2. Retenir le résultat le plus élevé.
3. Se reporter aux grilles tarifaires pour trouver le tarif de base associé à cette valeur.

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

##### Étape 1 : Déterminer les dimensions de l'article

Mesurez la longueur, la largeur et la hauteur de votre article à l'endroit où la mesure est la plus élevée. Mesurez les articles de forme irrégulière de la même manière.



Les dimensions les plus grandes de votre article correspondent aux dimensions de la plus petite boîte dans laquelle votre article peut être contenu.

##### Étape 2 : Cuber l'article

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

Le cubage ou le volume cubique de votre article 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 de l'article

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

Voici la formule que nous utilisons pour calculer l'équivalent volumétrique du poids réel d'un article :

volume cubique ÷ facteur de densité = équivalent volumétrique du poids réel.

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

- Nous appliquons 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).
- Nous appliquons 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.

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

#### Exemple 1

Un article 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.

## 6.6 Documents d'expédition obligatoires<sup>1</sup>

### 6.6.1 Étiquettes d'expédition

Seules les étiquettes d'expédition produites selon les spécifications les plus récentes en matière d'étiquettes et approuvées par Postes Canada peuvent être utilisées. Les étiquettes qui ne sont pas créées et apposées correctement pourraient avoir une incidence sur la livraison de votre article, les données de suivi et les demandes de réclamation.

Poste Canada propose les Outils électroniques d'expédition (OEE) qui offrent des moyens rapides et pratiques de préparer vos documents d'expédition. Vous pouvez créer des étiquettes en ligne et produire des manifestes en vous servant d'une solution logicielle hors ligne. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.1.

Les étiquettes produites à l'aide d'un logiciel d'expédition conçu par le client/une tierce partie sont également acceptables pour la préparation de vos documents d'expédition. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.2.

Si vous n'utilisez pas les Outils électroniques d'expédition (OEE), vous pouvez commander les étiquettes d'expédition pour vos articles en vous rendant sur le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

#### 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 nous permettent de nous assurer que les codes à barres peuvent être balayés et que les colis peuvent être traités à l'aide de notre équipement de tri mécanisé. Le papier et les étiquettes d'expédition thermiques doivent être blancs et les étiquettes colorées ne sont pas autorisées. Pour plus d'information, communiquez avec nous à l'adresse [cenauto@postescanada.ca](mailto:cenauto@postescanada.ca).
- Pour connaître les plus récentes spécifications, communiquez avec nous à l'adresse [cenauto@postescanada.ca](mailto:cenauto@postescanada.ca).
- Seules les étiquettes dotées d'une barre noire de vérification de l'impression (ligne continue au bas de l'étiquette; voir l'image à la page suivante) peuvent être traitées par notre équipement.
- Si une étiquette comporte des lignes blanches ou des points dans la barre de vérification de l'impression (encerclée dans l'image à la page suivante), 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 utilisée pour produire ces étiquettes.

1. Veuillez noter que si le client ne répond pas aux exigences relatives aux documents d'expédition, 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 relatives aux documents d'expédition (voir section 7.3.21.10).



## Étiquettes sensibles à la pression

Toute étiquette sensible à la pression apposée directement sur un article de courrier ou à l'aide d'un ruban adhésif ou par tout autre moyen par-dessus une étiquette non sensible à la pression (p. ex., une étiquette imprimée de format lettre) doit avoir une valeur de résistance au décollement ou au cisaillement de l'acier inoxydable d'au moins 1 lb par pouce carré.



- Les étiquettes des tubes d'expédition doivent être apposées dans le sens de la longueur de sorte que les côtés du code à barres soient orientés vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage. La garantie de livraison ne s'applique pas aux envois dans des tubes d'expédition cylindriques. L'emploi de tubes triangulaires ou rectangulaires est fortement recommandé.



## Comment utiliser les numéros de repérage

- Chaque article 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 articles dotés d'étiquettes d'expédition sur lesquelles figure un numéro de repérage qui a déjà été utilisé sur un envoi antérieur seront renvoyés à l'expéditeur.

Remarque : Il ne faut pas utiliser les adresses Correspondance-réponse d'affaires<sup>MC</sup> pour les services de colis.

## Apposer l'étiquette d'expédition sur l'article

- Apposez l'étiquette d'expédition de façon visible, à plat et sans plis sur le côté le plus grand de l'article; elle ne doit pas couvrir les rebords de l'article ou être apposée d'une manière qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour obtenir d'autres d'exemples, consultez le site [postescanada.ca/etiquettesexpedition](http://postescanada.ca/etiquettesexpedition).
- Si l'article est plus petit que l'étiquette d'expédition, vous pouvez apposer cette dernière de façon à ce qu'elle couvre les bords du paquet, en vous assurant que le code à barres et la section de l'adresse soient bien à plat.
- Évitez de placer l'étiquette à l'endroit de fermeture de la boîte.
- 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 bien droit, à plat et sans plis dans la zone prévue à cet effet au dos de l'enveloppe.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, assurez-vous qu'il n'y a aucun autocollant ou marque sur les codes à barres 2D situés dans les coins de la section « À », ce qui pourrait faire en sorte que notre équipement ne puisse pas les lire correctement. Le reçu détachable du client doit également être retiré.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice de plastique. L'étiquette d'expédition doit être insérée de sorte que le code à barres ne soit pas plié ou froissé et qu'il soit visible au travers de la pochette en plastique. Vous pouvez vous procurer la pochette en plastique (formulaire 200-12-555) en vous rendant sur le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

## 6.6.2 Manifestes et connaissances

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou de l'acceptation, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, qui décrit précisément le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt. Un manifeste peut être créé par voie électronique, à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par un client/une tierce partie; il peut aussi être préparé manuellement au moyen d'un manifeste en nombre de Postes Canada. Le connaissance peut seulement être préparé manuellement à l'aide d'un formulaire de connaissance. Des frais seront appliqués pour les documents de commande préparés manuellement.

## Manifeste électronique

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, les services Web de colis ou un logiciel conçu par le client/une tierce partie peuvent être utilisés pour commander des services d'expédition, imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre la version électronique du manifeste à Postes Canada et imprimer des copies papier du manifeste. Une copie papier du manifeste doit accompagner tous les articles déposés ou ramassés aux fins d'expédition. Le fichier de données du manifeste électronique, lequel renferme 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. Les articles pour lesquels aucun fichier de données électronique (manifeste) n'a été transmis au moment du dépôt ou du ramassage pourraient être refusés.

Pour les services Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International ou Colis de surface – International, les clients doivent inclure les éléments de données de douane et de données sur le contenu des articles dans le fichier de données correspondant du manifeste transmis à Postes Canada au moment du dépôt ou avant le ramassage. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards, une non-livraison ou l'annulation de la garantie.

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

- Le manifeste en nombre peut être utilisé pour certains services : produits prépayés avec options, articles à destination des États-Unis ou du régime international.
- Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site [postescanada.ca/manifesteennombre](http://postescanada.ca/manifesteennombre).

### Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1 866 607-6301. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition. Un article avec un connaissance doit être déposé dans un bureau de poste ou dans un centre de dépôt commercial.

Remarque : Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un connaissance, consultez le site [postescanada.ca/connaissancemduregimeinterieur](http://postescanada.ca/connaissancemduregimeinterieur).

## 6.6.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Le client doit veiller à ce que les données saisies pour la création de l'étiquette, la production du manifeste et le dédouanement soient complètes, exactes et lisibles. Cela comprend :

- le numéro du client et le numéro de convention;
- l'adresse complète, y compris, sans toutefois s'y limiter, les points d'origine et de destination, le code postal valide, le nom de l'expéditeur, le nom de l'entreprise de l'expéditeur, le nom du destinataire, le nom de l'entreprise du destinataire et le numéro de téléphone du destinataire;
- le service d'expédition et les options sélectionnées;
- le poids du colis (le plus élevé entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, ou encore le poids réel accompagné des dimensions du colis); pour obtenir d'autres renseignements au sujet du tarif de base de votre article, reportez-vous à la section 6.5;
- pour les articles expédiés à des destinations internationales : les données de douane (raison de l'exportation, instructions en cas de non-livraison) et les données sur le contenu des envois (inscrire la quantité, la description, la valeur unitaire et le poids pour chaque article).

### Documents douaniers

Des données électroniques de douane et des renseignements sur le contenu des articles complets et exacts doivent être fournis. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards de livraison, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale. Les renseignements sur le contenu du paquet doivent être obtenus 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 6.9. 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 relatifs à 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](http://postescanada.ca/confidentialite).

## 6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada peut appliquer des suppléments à certains articles, notamment pour les raisons suivantes :

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

### Supplément pour carburant

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément pour carburant à tous les articles. Un tel 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](https://postescanada.ca/supplementcarburant).

### 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 articles des services Petit paquet et Paquet repérable. Nous invitons les clients à utiliser des contenants d'autres formes (p. ex., triangulaires) afin d'éviter des coûts additionnels.

### Supplément pour manutention supplémentaire

Un supplément sera appliqué à tout article qui nécessite une manutention spéciale ou supplémentaire. Cet article entraînera des coûts de manutention plus élevés en raison de sa taille, de son poids, de son emballage ou de sa forme. En outre, un article peut être soumis à un supplément s'il risque de causer des dommages à l'équipement postal ou à d'autres articles, s'il peut être endommagé ou s'il risque de causer des blessures aux personnes le manipulant.

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément à un article qui, selon elle, nécessite une manutention supplémentaire.

### Articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué à tout article surdimensionné. Un article est considéré comme surdimensionné si :

- l'une de ses dimensions dépasse un mètre (39,4 po); et/ou
- son deuxième plus long côté dépasse 76 cm (30 po).

Pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international, un article surdimensionné ne sera permis que s'il est accepté par la destination. Pour en savoir davantage, consultez le site [postescanada.ca/destinationsinternationales](https://postescanada.ca/destinationsinternationales).

### Articles non emballés

Un supplément s'appliquera à tous les articles non emballés. Un article est considéré comme non emballé si, notamment, ce qui suit s'applique :

- il n'est pas entièrement inséré dans un contenant d'expédition extérieur (p. ex., une boîte en carton ondulé);
- il est mal emballé;
- il est de forme irrégulière, cylindrique ou ronde (qu'il soit emballé dans du plastique ou de la cellophane, ou non) (p. ex., pneu, tapis);
- il n'est pas entièrement contenu par l'emballage (p. ex., silencieux, tuyau d'échappement arrière).

Remarque : Choisir des emballages adéquats est la responsabilité exclusive de l'expéditeur. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 6.3.

### Supplément pour articles non conformes

Un article est considéré comme non conforme s'il dépasse les dimensions et poids maximaux permis et si l'une ou l'autre des éventualités suivantes s'appliquent :

- si l'une de ses dimensions dépasse deux mètres (78,7 po);
- si le pourtour additionné à la longueur dépasse trois mètres (118 po);
- si son poids dépasse 30 kg (66 lb).

Un supplément s'appliquera pour tout article non conforme devant être traité par Postes Canada. À tout moment, l'article peut être refusé ou retourné à l'expéditeur. La décision de livrer l'article est à l'entière discrétion de Postes Canada; des frais supplémentaires pourront s'appliquer.

### Supplément pour documents préparés manuellement

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

### Supplément pour commande non transmise

Un supplément sera appliqué aux commandes qui n'ont pas été transmises à une installation postale approuvée par Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage des envois. Tous les articles déposés ou ramassés doivent être accompagnés d'un document de commande de Postes Canada (manifeste ou connaissance) au moment du dépôt.

### Supplément pour article sans manifeste

Des frais s'appliqueront si un article est expédié par Postes Canada et qu'il n'a pas été déclaré sur la commande électronique.

### Supplément pour commande en suspens

Un supplément sera appliqué à toutes les commandes (fichier électronique de données du manifeste) mises en suspens pendant le processus de validation et qui nécessitent une intervention manuelle. Les commandes en suspens nécessitent une intervention manuelle afin de résoudre les problèmes et traiter le dossier à nouveau. Parmi les exemples d'erreurs, on citera les renseignements obligatoires manquants, comme le poids incorrect, le mauvais code postal ou une disparité entre le numéro du client fourni et celui qui est enregistré dans le profil du client.

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

Des frais seront appliqués aux 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. Afin de respecter les exigences actuelles en matière d'expédition relatives au codage à barres et à l'adressage, reportez-vous à la section 6.6.1.

Les frais s'appliqueront de la façon suivante :

Services de colis	Frais de correction d'adresses	Frais de correction d'étiquettes code à barres
Canada	✓	✓
États-Unis et régime international	s.o.	✓

## 6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada

Afin de maximiser l'efficacité opérationnelle de notre équipement et de notre réseau, on peut demander au client de préparer et de déposer ses envois de façon à ce qu'il respecte différents facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'emplacement de l'installation de dépôt du client ou approuvée par Postes Canada, la taille, le type de service ou la destination des articles expédiés. Par exemple, Postes Canada peut demander ce qui suit aux clients :

- prévoir une heure de dépôt;
- trier le courrier 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 les articles selon leur forme (p. ex., colis, paquets et documents). Les dimensions et les poids minimaux et maximaux pour chacune des catégories de forme sont indiqués à la section 6.1.

S'il y a lieu, au moment du ramassage ou du dépôt, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, lequel décrit le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt.

Lorsque les articles d'un envoi sont déposés dans plusieurs emplacements, un manifeste doit être fourni pour chaque emplacement de dépôt. Les articles déposés dans un emplacement autre que celui indiqué sur le manifeste ou qui ne figure pas sur ce dernier ne seront pas accompagnés de garanties de service et pourraient être refusés ou retournés à l'expéditeur aux frais du client ou peuvent faire l'objet d'un supplément.

### 6.8.1 Bureau de poste

Les articles peuvent être déposés à n'importe quel bureau de poste pendant les heures d'acceptation établies. Pour trouver un bureau de poste près de chez vous, consultez le site [postescanada.ca/bureaudepote](http://postescanada.ca/bureaudepote).

### 6.8.2 Dépôt à une installation postale approuvée par Postes Canada

Les articles peuvent être déposés les jours ouvrables pendant les heures d'acceptation établies.

Dans certaines régions éloignées, il peut être nécessaire de déposer un envoi à une installation postale particulière.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'emplacement des installations de dépôt, et sur les produits et les volumes pouvant y être déposés, consultez le site [postescanada.ca/lieuxdedepot](http://postescanada.ca/lieuxdedepot).

### 6.8.3 Services de ramassage

Postes Canada propose une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage unique sur demande est offert pour les envois comprenant un seul article et il n'y a pas de frais supplémentaires lorsque vous ajoutez un article du service Priorité. Les clients qui ont besoin de services de ramassage périodique (à horaire fixe) quotidien ou régulier bénéficieront de structures tarifaires plus 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. Nous pouvons organiser un ramassage jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos 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.

Vous pouvez organiser un ramassage unique sur demande ou établir un service de ramassage périodique (à horaire fixe) à l'aide de notre outil de demande en ligne. 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](http://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.

### 6.8.4 Dépôts à volume élevé

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1 866 607 6301 pour fixer l'heure du dépôt de volumes élevés d'articles à toute installation postale approuvée par Postes Canada. Les exigences en matière d'ordonnement et de volume peuvent varier d'un emplacement à l'autre.

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

Il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du conteneur. Les monoteneurs peuvent être superposés pour l'envoi. Le poids maximal du monoteneur rempli ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb), en incluant le poids du monoteneur lui-même (97 kg ou 213,8 lb).

Lorsque des palettes sont utilisées, elles doivent être solides et stables, et les colis doivent être empilés en rangées irrégulières ou en blocs, ou bien combinés avec monoteneur de carton pour les articles qui sont plus petits ou qui ne peuvent pas être empilés. Le chargement doit être contenu à l'intérieur des limites de la palette et être solide. La hauteur d'une palette et de son chargement ne doit pas dépasser 178 cm (70 po).

L'emballage sous film étirable ou les sangles en plastique sont requis afin de maintenir le chargement en place. La palette et son chargement doivent être recouverts de trois couches de film étirable ou le chargement doit être attaché à quatre points au moyen de sangles. Les courroies métalliques ne sont pas permises.

#### Superposition

Les palettes de colis et les monoteneurs peuvent être superposées. La hauteur combinée des deux chargements de palettes ne doit pas dépasser 224 cm (88 po) et le poids combiné des deux palettes et du chargement ou des deux monoteneurs ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb).

Le chargement doit être solide et stable. Les articles lourds doivent être placés d'abord, puis les articles plus légers sur le dessus. Les deux palettes doivent être solidement attachées ensemble à l'aide de sangles en plastique ou de film étirable. La partie inférieure du chargement doit avoir une surface plane horizontale robuste ou être munie d'un couvercle (les monoteneurs de carton de la partie inférieure doivent avoir un couvercle aux fins de superposition).

Remarque : Toutes les palettes, qu'elles soient individuelles ou superposées, doivent être solides et il faut prendre les mesures qui conviennent pour éviter tout déplacement, renversement et effondrement.

#### Spécifications relatives aux palettes

- 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.

### 6.8.5 Boîte aux lettres publique

Les produits prépayés du régime intérieur peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, y compris les boîtes aux lettres communautaires et les boîtes postales multiples, si aucune autre option n'est achetée.

Les articles du régime intérieur, du régime international et à destination des États-Unis qui sont traités et payés (par numéro de compte, par carte de crédit ou par compte de fournisseur) au moyen de la version en ligne des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou de la saisie d'une commande express des OEE – Expédier au Canada de Postes Canada peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques si leurs dimensions le permettent.

Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique sont considérés comme étant déposés le jour ouvrable suivant.

Les articles déposés dans les boîtes aux lettres publiques ne font pas l'objet d'un balayage au point d'origine.

Pour connaître les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site [postescanada.ca/servicescolis/heureslimites](https://postescanada.ca/servicescolis/heureslimites).

## 6.9 Exigences en matière de dédouanement

### 6.9.1 Renseignements généraux

Les documents douaniers constituent l'un des éléments les plus importants des envois du régime international. Le fait de remplir tous les documents requis électroniquement à l'avance réduira le risque que l'article soit retenu à la douane. La compréhension et le respect des exigences prescrites permettent d'accélérer le dédouanement et la livraison. Le client doit veiller à ce que tous les documents douaniers pertinents soient annexés à l'envoi.

Postes Canada n'est pas responsable des dommages directs, indirects, spéciaux, secondaires ou consécutifs résultant du fait que l'expéditeur n'a pas indiqué 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.

Des documents douaniers sont requis pour tous les articles expédiés à partir 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 à destination des États-Unis et du régime international.

Le terme « documents » est utilisé aux fins de description d'un envoi d'articles papier n'ayant aucune valeur commerciale et ne nécessitant pas de facture commerciale, notamment les articles de correspondance personnels et d'affaires.

Une copie papier dûment remplie de votre déclaration en douane, de la facture commerciale générée à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie doit être jointe à l'étiquette d'expédition pour chaque envoi.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences relatives aux documents douaniers de base, consultez la section 6.9.4, visitez le site [postescanada.ca/guidedespostes](https://postescanada.ca/guidedespostes) ou appelez le Service à la clientèle au 1 866 607-6301. Tout article du régime international (à l'exception des destinations aux États-Unis) dont la valeur du contenu est de 2 000 \$ CA ou plus est assujetti à des exigences particulières. Pour en savoir plus, rendez-vous à [postescanada.ca/guidedespostes](https://postescanada.ca/guidedespostes).

Remarque : Tous les envois doivent faire l'objet d'une inspection par les autorités du pays de destination. La sous-évaluation de la valeur d'un article ou la déclaration inexacte de son contenu peut entraîner la saisie de l'article, un retard de livraison ou le refus de l'article par le pays de destination. Le client doit veiller à l'exactitude des renseignements fournis. Postes Canada ne pourra être tenue responsable de l'exactitude, de l'intégralité ou de l'applicabilité d'une déclaration en douane ou de tout autre document. Pour obtenir d'autres renseignements sur les douanes, consultez le site [postescanada.ca/guidedespostes](https://postescanada.ca/guidedespostes).

1. Les articles Priorité **ne peuvent pas** être déposés dans les boîtes aux lettres publiques en raison du court délai de transit de ces paquets.

## 6.9.2 Procédés de dédouanement

Un des deux types de dédouanement ci-dessous s'applique, selon le service d'expédition choisi.

- **Présentation postale** : Lorsque des articles sont expédiés par les services Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International, Colis de surface – International, Petit paquet par avion – É.-U., Petit paquet par avion – International, Petit paquet de surface – International, Paquet repérable – É.-U. ou Paquet repérable – International, Postes Canada les confie à l'opérateur postal désigné du pays destinataire. L'opérateur désigné du pays destinataire remet l'article aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.
- Des données électroniques de douane et des renseignements sur le contenu des articles devront être indiqués dans les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour les services suivants : Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International et Colis-avion – International ou Colis de surface – International, Paquet repérable – É.-U., Paquet repérable – International, Petit paquet É.-U et Petit Paquet international. Les clients commerciaux qui se servent des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un système d'expédition élaboré par les clients ou une tierce partie devront saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu des paquets afin de pouvoir traiter un envoi. Le non-respect de ces exigences 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 (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

Dans les deux cas, les représentants de la douane décident quels articles doivent être inspectés et établissent s'ils respectent les exigences qui s'y rattachent. Les taxes, les droits de douane et les frais de traitement sont payables par le destinataire.

## 6.9.3 Articles non distribuables

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

## 6.9.4 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 :

- nom, numéro de téléphone et adresse de l'expéditeur;
- nom, numéro de téléphone et adresse du destinataire;
- raison de l'exportation;
- quantité;
- description;
- valeur, y compris la devise;
- un code du système harmonisé (SH) est recommandé pour éviter les retards (facilite davantage le dédouanement et assure l'application exacte des droits et des taxes); dans de nombreux pays européens, un code du SH manquant entraîne couramment des retards.