



Préparation des envois

Cette section offre divers conseils qui vous aideront à vous assurer que vos envois arrivent à leur destination finale sans incident et à temps.

Maximisez l'efficacité de traitement

Tirez parti d'un traitement de colis efficace et d'une facturation exacte en soumettant rapidement les documents d'envoi remplis.

Assurez une livraison fiable

La livraison à vos clients peut être effectuée de façon uniforme et fiable lorsque vos envois sont bien emballés et étiquetés.

L'ABC des services d'expédition

6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Canada			
		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Xpresspost ^{MC} Xpresspost ^{MC} 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 sur 2,8 po sur 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 sur l. sur H = 3 220 cm³ (196,5 po³) max. (consultez la section 6.1.1) 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) L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) 30 kg (66 lb)
	Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> 100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po sur 0,9 po sur 0,9 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) 30 kg (66 lb)

États-Unis			
		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Mondial		<ul style="list-style-type: none"> 300 mm sur 220 mm sur 2 mm (11,8 po sur 8,7 po sur 0,08 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L + P = 3 m (118 po) max. 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 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. 30 kg (66 lb)
Colis accélérés ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 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. 30 kg (66 lb)
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 sur 3,5 po sur 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 (consultez la section 6.1.1) 1 kg (2,2 lb)
Tubes d'expédition triangulaires		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 45 mm sur 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po) 100 g (0,2 lb) 	Selon les spécifications maximales du service sélectionné

Destinations internationales			
		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Mondial		<ul style="list-style-type: none"> 300 mm sur 220 mm sur 2 mm (11,8 po sur 8,7 po sur 0,08 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L + P = 3 m (118 po) max. 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – International Colis-avion – International Colis de surface – International		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) (certaines exceptions s'appliquent¹) L + P = 3 m (118 po) max. 30 kg (66 lb) (certaines exceptions s'appliquent¹)
Petit paquet ^{MC} par avion – International Petit paquet ^{MC} de surface – International Paquet repérable ^{MC} – International		<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"> 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 sur 1,8 po sur 1,8 po) 100 g (0,2 lb) 	Selon les spécifications maximales du service sélectionné

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

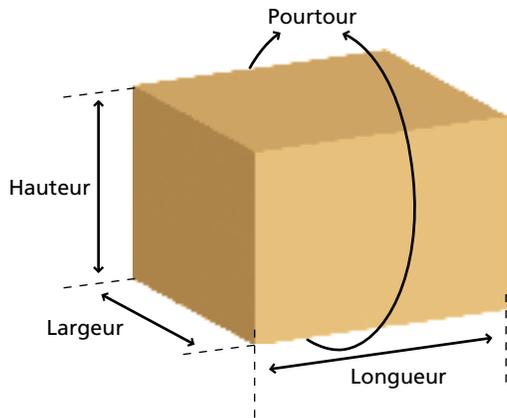
1. Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

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

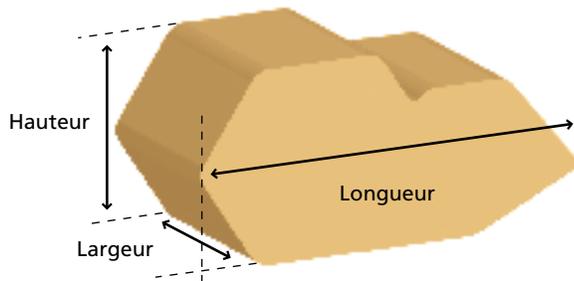
6.1.1 Mesure de votre article

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.

6.2 Articles inadmissibles

6.2.1 Envois du régime intérieur, à destination des États-Unis et du régime international (à l'exception des envois Priorité Mondial)

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.

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.

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.

- Tabac¹
- Armes à feu²
- 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)
- Produits pharmaceutiques
- Matières périssables
- Liquides, substances liquéfiables et poudres
- Animaux
- Plantes
- Piles³
- Appareils radiologiques

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 nauséabonde;
- des articles interdits par la loi.

1. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que toutes les exigences relatives au tabac comme elles sont définies par la *Loi sur le tabac* soient respectées.
2. Veuillez communiquer avec le Centre des armes à feu Canada 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 Preuve d'âge. 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* (<http://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* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-210/TexteCompleet.html>)
3. 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.

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.

Postes Canada peut accepter d'envoyer des articles qui contiennent des marchandises dangereuses¹ 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, 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 613 992-4624 ou consulter le site Web de Transports Canada, à l'adresse www.tc.gc.ca/fra/tmd/secure-menu.htm.

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.

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.

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, à la section « Formalités de douanes ».

6.2.3.2 Envoi d'aliments aux 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, à la section « Formalités de douanes ».

Remarque : Il est interdit d'expédier des produits alimentaires au moyen du service Priorité Mondial.

6.2.4 Restrictions quant aux envois effectués au moyen du service Priorité Mondial

Reportez-vous aux conditions d'utilisation du service Priorité Mondial pour les envois interdits ou faisant l'objet de restrictions à l'adresse postescanada.ca/prioritemondial/conditions.

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 (à l'exception du service Priorité Mondial)

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 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 barres² approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

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.

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

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 barres¹ 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 faut emballer étroitement et solidement l'article, avec suffisamment de garniture de calage et de renfort afin de prévenir la perte ou l'endommagement et d'éviter qu'il n'endommage l'équipement de traitement du courrier ou inflige des blessures aux personnes qui le manipuleront.
- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- 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 pli.
- Les enveloppes en plastique ne peuvent pas être collées sur un colis de façon à ce que les deux articles comptent comme un seul.
- Plusieurs boîtes ne peuvent pas être attachées ensemble à l'aide d'une sangle, de ruban adhésif ou de toute autre façon et être déposées comme étant un seul article ou 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 (en anglais seulement).

Remarque : 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.

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^{MC} 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*
Enveloppes Priorité Mondial	
Numéro d'article : 43-074-278	Dimensions : 400 mm sur 254 mm Poids maximal : 500 g Pour documents seulement
Emballages du service Priorité Mondial	
Numéro d'article : 43-074-279	Dimensions : 394 mm sur 305 mm Poids maximal : 1,5 kg 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.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- 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 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 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.

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

- 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.

6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial

6.4.1 Politique d'acceptation des articles du service Priorité Mondial

Vous pouvez emballer vos envois du service Priorité Mondial dans votre propre matériel d'emballage, ou dans une enveloppe ou un emballage à tarif forfaitaire offerts par Postes Canada. L'expéditeur doit préparer et emballer tous les paquets pour en assurer un transport sécuritaire dans des conditions de manutention habituelle. Il doit utiliser des boîtes de carton ondulé rigides, en bon état et assez grandes pour pouvoir y placer un produit de calage au-dessus du contenu, au-dessous et de chaque côté. De l'emballage externe rigide fait de carton dur ondulé, de bois, de métal ou de plastique doit être utilisé. Cet emballage externe doit être assez grand pour qu'on puisse y apposer une étiquette d'expédition du service Priorité Mondial et une pochette en plastique (offerts sur le site postescanada.ca/cal).

6.4.2 Documents d'expédition

L'étiquette d'expédition doit comprendre un code à barres et un numéro de repérage valide du service Priorité Mondial, tous les renseignements des adresses de l'expéditeur et du destinataire, y compris un code postal valide, les numéros de téléphone, le numéro de client, le numéro de convention, le poids et les dimensions de l'envoi, une description du contenu, le pays de fabrication, la valeur déclarée pour le transport, la valeur déclarée aux fins de dédouanement, le type d'emballage, l'autorisation de l'expéditeur et la date.

Remarque : Un envoi groupé accompagné d'une seule lettre de transport aérien du service Priorité Mondial sera refusé même si chaque article de l'envoi est adressé au même destinataire. Reportez-vous aux modalités des envois du service Priorité Mondial à la section 8.4 pour obtenir d'autres renseignements quant aux exigences et aux conditions liées à l'emballage.

6.5 Frais d'expédition et poids

6.5.1 Tarif de base de votre article

Le tarif de base¹ pour l'expédition d'un article est énoncé sur les grilles tarifaires de Postes Canada mises à la disposition du client. Ces grilles tarifaires indiquent le tarif de base en fonction du poids réel de l'article et d'un équivalent volumétrique du poids réel correspondant. Consultez « Comment calculer l'équivalent volumétrique du poids réel (EV) » dans cette section.

Le client doit déclarer le poids réel d'un article sur la commande d'expédition ou sur le manifeste au moment de l'expédition. Il peut aussi déclarer les dimensions de l'article ou son équivalent volumétrique du poids réel. Il incombe au client, et à lui seul, de veiller à ce que les déclarations soient exactes.

Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mesurer tout article ou de le peser de nouveau et de calculer l'équivalent volumétrique du poids réel qui s'y applique. En vérifiant la déclaration du client, Postes Canada utilise uniquement des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada. Lorsqu'un article est cubé, les dimensions calculées sont celles de la plus petite boîte dans laquelle l'article peut être contenu.

Détermination de votre tarif de base et des frais d'expédition totaux

Postes Canada établit le tarif de base, dans le cadre des limites prescrites en matière de poids et de dimensions pour le produit concerné, à partir du poids réel d'un article ou de l'équivalent volumétrique du poids réel, selon la plus importante des deux valeurs.

Le tarif de base pour un article, les frais s'appliquant aux options sélectionnées, les suppléments applicables, les frais additionnels et les taxes forment le total des frais d'expédition pour l'article et figureront sur la facture ou le reçu du client.

La facture ou le reçu indiquera les rajustements tarifaires s'appliquant à tous les articles pour lesquels Postes Canada exige le tarif de base en fonction d'un poids réel ou d'un équivalent volumétrique du poids réel, autre que ce qui a été déclaré par le client.

Lorsque le client ne fait aucune déclaration ou que, pour une raison ou une autre, la déclaration est inutilisable ou non disponible, Postes Canada facture selon un poids par défaut de 5 kg (11 lb).

Les articles contenus dans les envois des clients qui ne remplissent pas et ne soumettent pas tous les documents requis pour le service ou qui soumettent des documents inexacts pourraient, à la discrétion de Postes Canada :

- être renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;
- 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.

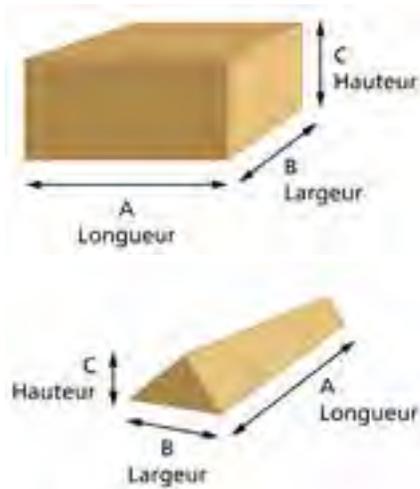
1. Bien que le tarif de base le plus bas pour la plupart des services corresponde au poids réel le plus bas ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,750, certaines exceptions peuvent s'appliquer; et lorsque la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel dépasse 0,750, le tarif de base sera déterminé, dans tous les cas, en arrondissant le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel au 0,500 près.

Comment calculer l'équivalent volumétrique du poids réel (EV)

L'équivalent volumétrique du poids réel d'un article correspond au volume de l'article divisé par un facteur de densité :

$$\text{volume} \div \text{facteur de densité} = \text{équivalent volumétrique du poids réel (EV)}$$

On obtient le volume de l'article en multipliant les valeurs correspondant à sa longueur, sa largeur et sa hauteur. La mesure doit être prise à l'endroit où la valeur est la plus élevée (pour avoir les dimensions d'une boîte à six côtés pouvant contenir l'article).



Un facteur de densité de 6 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 166 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) s'applique aux articles expédiés au moyen des services Colis accélérés ou Colis standard. Pour les services Priorité et Xpresspost, ainsi que tous les services à destination des États-Unis et du régime international (excluant les services Paquet repérable et Petit paquet), utilisez un facteur de densité de 5 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 139 (lorsque les mesures sont en pouces cubes). L'utilisation de ces facteurs de densité reflète l'expérience de Postes Canada selon laquelle un article d'une telle densité pèsera environ un kilogramme.

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.

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 à partir d'une longue expérience au sein de l'industrie dans le but de définir les densités habituelles des colis et d'assurer une tarification plus exacte d'un article, compte tenu de son poids et de l'espace qu'il requiert dans un camion ou un avion.

6.6 Documents d'expédition obligatoires¹

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 met à votre disposition les Outils électroniques d'expédition (OEE), qui offrent un moyen rapide et pratique de préparer vos documents d'expédition. Vous pouvez créer des étiquettes en ligne ou produire des manifestes en vous servant d'une solution logicielle hors ligne. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.

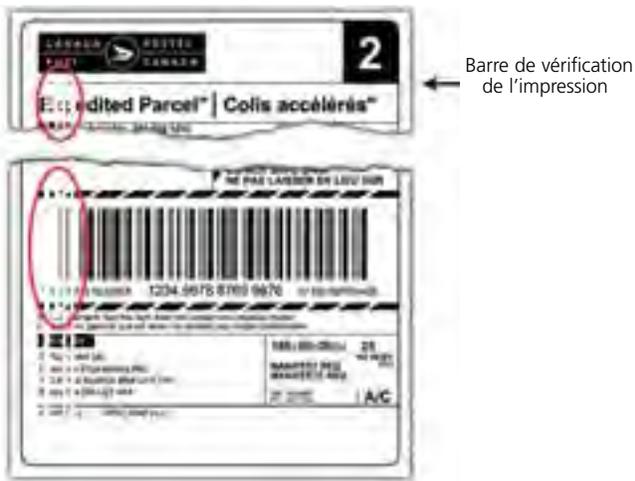
Les étiquettes produites à l'aide d'un logiciel d'expédition conçu par le client/une tierce partie sont également acceptables pour la préparation de vos documents d'expédition. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.2.

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 ou en appelant le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.

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. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/etiquettes.
- Pour connaître les plus récentes spécifications, communiquez avec nous à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Seules les étiquettes dotées d'une barre de vérification de l'impression noire continue sous le nom du service et l'icône d'identification du service (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. Reportez-vous à la section 6.9.3. pour le service Priorité Mondial.



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 exemples, consultez le site 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.
- 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 ou en appelant le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- 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^{MC} pour les services de colis.

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. Ces documents peuvent être créés 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; ils peuvent aussi être préparés manuellement au moyen de l'un des deux formulaires de Postes Canada : le manifeste en nombre ou le connaissance. Des frais seront appliqués pour les documents de commande préparés manuellement.

Manifeste électronique

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel conçu par le client/par 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.

Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1 888 550-6333. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition.

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

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 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 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 6.9. 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.

6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada se réserve le droit d'imposer des suppléments pour des articles non standard, que ce soit en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, dont l'expédition entraîne des frais supplémentaires liés au traitement, à la main-d'œuvre et au transport. D'autres facteurs du marché (p. ex. la hausse du prix du carburant) indépendants de la volonté de Postes Canada peuvent parfois occasionner des suppléments.

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.

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 Priorité Mondial, 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 articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué aux articles dont l'une ou l'autre des dimensions est supérieure à un mètre en raison de la manutention manuelle supplémentaire nécessaire. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 6.1.

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

Remarque : L'option pour les articles surdimensionnés n'est pas offerte dans le cas des produits prépayés.

Supplément pour articles non emballés

Un supplément sera facturé pour tout article non emballé (en raison de sa forme ou de ses dimensions, comme un sceau ou un pneu). Un article non emballé peut être accepté dans les situations suivantes :

- il est peu probable que l'article soit endommagé ou cause des dommages à l'équipement postal ou à d'autres articles;
- il est peu probable que l'article cause des blessures aux personnes qui le manipuleront;
- l'article est expédié au Canada ou aux États-Unis.

Remarque : Les articles non emballés ne sont pas permis dans le cas des produits prépayés.

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.

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 aux sections 6.6.1 et 6.7.

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. Un supplément pourrait également être facturé.

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/bureaudeposte.

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.

6.8.3 Services de ramassage

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

Utilisez le service de ramassage sur demande pour organiser un ramassage unique 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 ou Priorité Mondial. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à un mois à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients qui paient par carte de crédit) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Vous pouvez organiser un ramassage sur demande ou établir un service de ramassage 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. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous aux sections 2.3.7 et 3.4.6. Pour prendre connaissance des modalités, consultez la section 8.3.11.

6.8.4 Dépôts à volume élevé

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1 888 550-6333 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 des boîtes pour palettes en carton ondulé (Gaylord) 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 fortement recommandés 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 palettes associées à des monoteneurs de carton Gaylord peuvent être superposées. La hauteur combinée des deux palettes ne doit pas dépasser 224 cm (88 po) et le poids combiné des deux palettes et du chargement 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 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 Gaylord 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, du régime international et à destination des États-Unis¹ 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.

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 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.

Une copie papier dûment remplie 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 de base en matière de documents douaniers, reportez-vous à la section 6.9.5, visitez le site postescanada.ca/guidedespostes ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333. Pour 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, l'expéditeur doit remplir et joindre le formulaire n° B13A, *Déclaration d'exportation* (accessible sur le site Web www.cbsa-asfc.gc.ca). Les articles dont le contenu est contrôlé ou réglementé doivent aussi faire l'objet d'une inspection par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC); quelle que soit leur valeur, un formulaire B13A doit être rempli pour ces types de marchandises. Pour obtenir plus de précisions, consultez le site Web de l'ASFC, à l'adresse www.cbsa-asfc.gc.ca, plus particulièrement le document *L'exportation de marchandises du Canada : un guide pratique à l'intention des exportateurs*. Reportez-vous également à la section 6.2 portant sur les articles inadmissibles.

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

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 (ainsi que FedEx^{MC}, dans le cas des articles Priorité Mondial) 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.

Le terme « document » 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.

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 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 (à l'exception des produits prépayés) et Colis-avion – International ou Colis de surface – 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.

- **Dédouanement commercial** : On a recours à un courtier en dédouanement lorsque les articles sont expédiés par l'entremise du service Priorité Mondial. Un fichier électronique qui contient des précisions sur le contenu de chaque article est envoyé au courtier en douane. Ce dernier soumet l'article et les renseignements relatifs au contenu aux représentants de la douane du pays destinataire aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.

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 Exigences en matière de dédouanement commercial pour les envois du service Priorité Mondial

Tous les envois du service Priorité Mondial autres que des documents doivent être accompagnés de trois exemplaires dûment remplis d'une facture commerciale ou d'une déclaration relative à la facture.

Remarque : La facture commerciale ou la déclaration relative à la facture doit être remplie en anglais ou en français (accompagnée d'une traduction anglaise dans ce deuxième cas). Aux fins de dédouanement, une valeur doit être déclarée pour chaque envoi. Il faut évaluer les documents afin de leur attribuer une valeur nominale. D'autres documents douaniers (pour l'importation ou l'exportation) pourraient être requis, selon la nature du contenu et la destination. Le client doit veiller à ce que tous les documents douaniers pertinents soient exacts et annexés aux envois assujettis au dédouanement commercial. Le courtier en douane ou l'agent des services douaniers du pays de destination peut demander le paiement de taxes, de droits et de frais de traitement avant d'acheminer l'envoi en vue de sa livraison. Tous les articles doivent satisfaire aux règlements douaniers du pays de destination.

6.9.4 Articles non distribuables

Les articles non distribuables seront retournés aux frais de l'expéditeur. En ce qui concerne les envois du service Priorité Mondial, on communiquera avec l'expéditeur, qui devra autoriser le retour et accepter d'acquitter les frais, les droits et les taxes applicables. Sinon, l'article sera détruit.

6.9.5 Documents douaniers

Il est facile d'expédier des articles à l'étranger en se servant de l'outil de renseignements sur les douanes pour :

- savoir quelles sont les descriptions les plus précises, et quels sont les codes du système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (SH);
- connaître le coût livré estimé pour vos envois, y compris les droits et les taxes;
- obtenir des renseignements sur la conformité, y compris les restrictions et les interdictions.

Pour savoir comment remplir votre déclaration en douane ou pour en apprendre davantage sur les formalités douanières, rendez-vous sur la page de notre outil en ligne à postescanada.ca/droitsettaxes.

Remarque : Pour l'expédition d'envois commerciaux autres que des documents, il est préférable que les exportateurs précisent le pays d'origine et le numéro tarifaire à six chiffres du système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (code SH, mis au point par l'Organisation mondiale des douanes).