



MAÎTRISER LA VENTE EN LIGNE

Tout sur les douanes



INTRODUCTION

Les marchés étrangers représentent une occasion de croissance en or pour les détaillants canadiens. De nombreuses entreprises hésitent cependant à s'y lancer ou n'en exploitent pas le plein potentiel.

Cette réticence à vendre à l'étranger s'explique principalement par la perception qu'ont les détaillants de l'expédition outre-frontière et du processus douanier, qui leur semblent trop complexes.

Envoyer un colis à l'étranger n'est toutefois pas aussi compliqué que certains commerçants le pensent.

Nous avons créé ce court guide pour aider les entreprises comme la vôtre à expédier à l'international en toute confiance.

Divisé en cinq sections, il vous fournira les conseils dont vous avez besoin pour mettre vos produits dans les mains d'un nombre croissant d'acheteurs outre-frontière.

Dans ce guide

Cliquez sur le titre d'une section pour la consulter.

1. Les articles autorisés et interdits

2. Les droits de douane et les taxes

3. Le formulaire de douane

4. Le processus douanier

5. Les tenants et aboutissants de l'expédition aux États-Unis



1. Les articles autorisés et interdits

Avant tout, vérifiez les règles qui régissent l'importation de vos produits dans le pays où vous cherchez à les expédier. Celles-ci sont réparties en deux grandes catégories : les articles interdits et les articles restreints.

- **Quand un article est restreint**, cela signifie que des dispositions spéciales doivent être rencontrées avant que l'article soit libéré des autorités douanières et qu'il puisse entrer dans le pays de destination. Ces dispositions spéciales peuvent inclure un certificat, un permis, un formulaire ou des exigences d'emballage.

Par exemple, les armes, des produits de beauté spécifiques, les parfums qui contiennent de l'alcool et les batteries au lithium sont des articles interdits par certains pays.

- **Quand un article est interdit**, cela signifie qu'il ne peut en aucun cas être exporté dans le pays de destination. Si vous tentez d'expédier un produit interdit dans ce pays, il sera probablement saisi et détruit par les autorités douanières. Ces dernières retournent les articles interdits à l'expéditeur dans certains cas seulement.

Les animaux vivants, les articles mal étiquetés et les cigarettes sont des exemples de produits interdits.

La liste des articles restreints et interdits est bien différente d'un pays à l'autre – et elle peut parfois surprendre. Ne présumez donc pas que vos produits peuvent être expédiés sans problème.

Assurez-vous de consulter la **liste des destinations internationales de Postes Canada**. Ressource essentielle pour les détaillants en ligne, elle vous permet d'effectuer une recherche par pays pour consulter ses restrictions et ses interdictions d'importation.



*Postes Canada communique toute restriction ou suspension des services d'expédition liée aux conditions météorologiques, aux facteurs politiques et aux circonstances indépendantes de sa volonté. Visitez la page **Interruption du service international** avant d'expédier vos colis.*



2. Les droits de douane et les taxes

Pour tirer le maximum de cette occasion d'expansion outre-frontière, il importe de comprendre comment fonctionnent les droits de douane et les taxes. Savoir en quoi consiste le seuil *de minimis* est un bon début.

À propos du seuil *de minimis*

La valeur maximale d'exemption, ou seuil *de minimis*, varie d'un pays à l'autre. Les produits dont la valeur est inférieure à ce seuil peuvent entrer au pays libres de droits et de taxes. Aux États-Unis, par exemple, il s'élève à 800 \$ US, alors que dans plusieurs pays européens comme la Belgique, le Danemark, la Finlande et la France, il n'est que de 22 €.

Le seuil *de minimis* élevé des États-Unis est très avantageux pour les commerçants canadiens et leurs clients, qui n'ont pas à payer de frais supplémentaires pour les commandes de moins de 800 \$. Voilà de quoi augmenter les marges et stimuler la conversion!

Gardez toutefois à l'esprit que certains produits expédiés au sud de la frontière ne sont pas admissibles à l'exemption, peu importe leur valeur. Pour en savoir davantage sur les envois à destination des États-Unis, lisez la **section 4** de ce guide.

Qui paie les droits de douane?

Cela dépend de la façon dont vous expédiez le colis – par l'entremise du réseau postal (Postes Canada) ou d'un transporteur commercial (UPS, FedEx, DHL, etc.).

Réseau postal : Si vous passez par le réseau postal, c'est le destinataire qui devra payer les droits de douane. Les autorités douanières détermineront le montant applicable selon les renseignements que vous avez fournis (valeur de l'envoi, pays d'origine, matériaux utilisés dans la fabrication du produit, etc.).

Pour obtenir plus de précisions, consultez le site de l'**Agence des services frontaliers du Canada**.

Réseau commercial : En revanche, si vous faites appel à un transporteur commercial, le paiement des droits de douane peut être la responsabilité du destinataire ou la vôtre selon les conditions de la vente.



La communication est la clé. Pour gérer les attentes des clients et éviter l'abandon de panier, il est préférable d'indiquer tous les coûts associés à la transaction avant le passage à la caisse, sans oublier de mentionner les possibles droits de douane et taxes.



3. Le formulaire de douane

Aux fins d'inspection et de dédouanement par les autorités compétentes, les commerçants doivent fournir un formulaire de douane dûment rempli – la valeur et la description de l'article expédié, et dans certains cas, le pays où il a été fabriqué, doivent y figurer.



Lorsque vous expédiez avec Postes Canada, le formulaire douanier est intégré à votre étiquette d'expédition. C'est facile!

Ce que vous devez surtout retenir? Un formulaire de douane précis et correctement rempli permet d'accélérer la procédure, donc vos clients reçoivent leurs commandes plus rapidement.

Les outils d'expédition de Postes Canada fournissent toutes les étiquettes d'expédition et de douanes nécessaires pour plus de commodité. Pour avoir un aperçu des champs d'un formulaire douanier et des renseignements à fournir, téléchargez notre *Guide pour percer les marchés étrangers* à postescanada.ca/envoishorsfrontiere.

Remarque : Si vous faites affaire avec un transporteur commercial comme UPS, FedEx ou DHL, vous devrez fournir des renseignements supplémentaires sur votre formulaire douanier, notamment le pays de fabrication de votre article et le code du système harmonisé (SH). Le code SH est une classification utilisée pour simplifier la procédure de dédouanement. Vous n'êtes pas tenu de l'indiquer si vous passez par le réseau postal.

LE SAVIEZ-VOUS?

Le processus douanier commence à s'automatiser à l'échelle mondiale, ce qui signifie que vos renseignements seront de plus en plus souvent envoyés par voie électronique aux autorités douanières. Vos colis seront donc livrés à vos clients encore plus rapidement.



4. Le processus douanier (vous verrez, ce n'est pas si compliqué!)

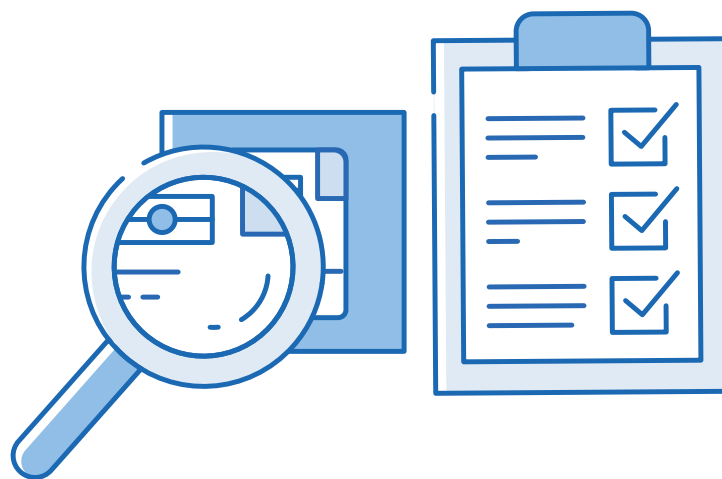
Bien que toutes les marchandises expédiées outre-frontière soient assujetties aux lois et règlements douaniers propres au pays de destination, le processus de dédouanement est relativement le même d'un pays à l'autre. En voici un aperçu :

Première inspection

Une fois votre colis arrivé dans le pays de destination, le processus de dédouanement commence. Une première inspection est alors effectuée.



- À cette étape, les renseignements indiqués sur la déclaration en douane (expéditeur, destinataire, valeur, nature de l'article, etc.) sont vérifiés et le colis est examiné visuellement par un agent des douanes qui décide s'il va être ou non soumis à une inspection secondaire.
- L'envoi est généralement dédouané à ce moment si le formulaire douanier est correctement rempli, s'il n'y a aucune restriction ou interdiction liée à l'article si la valeur des marchandises expédiées déclarée est inférieure au seuil *de minimis*.
- Le colis dédouané est ensuite remis au réseau postal du pays de destination.





Inspection secondaire

Un paquet peut-être envoyé à l'inspection secondaire pour plusieurs raisons, notamment :



- parce que sa valeur dépasse le seuil de minimis et qu'il doit faire l'objet d'une évaluation des droits de douane et taxes;
- parce qu'il contient des articles réglementés qui doivent être inspectés par d'autres organismes, comme la Federal Communications Commission (FCC) ou la Food and Drug Administration (FDA), qui détermineront s'ils respectent les lois d'importation du pays de destination;
- parce qu'il semble suspect en raison de la valeur déclarée ou de son contenu, entre autres, et que les autorités douanières veulent effectuer une inspection plus approfondie.
- Si le colis passe l'inspection secondaire, il est dédouané et peut être livré.

Et si un colis est refusé?

À l'étape de l'inspection secondaire, un colis peut être refusé s'il contient des articles inadmissibles, interdits ou faisant l'objet de restrictions et que le commerçant n'a pas fourni les documents nécessaires.

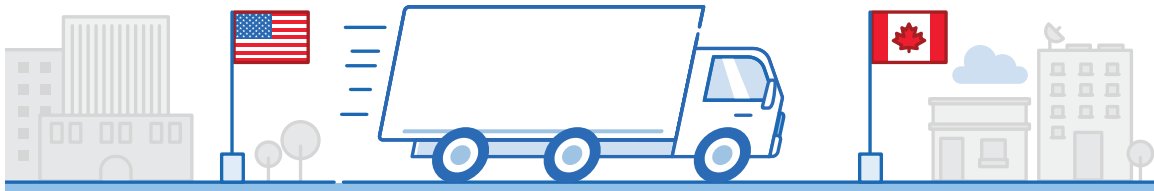
Le dédouanement de marchandises vous intrigue? Lisez ce billet de blogue de Postes Canada. postescanada.ca/formalitesdouane



Pour mettre toutes les chances de votre côté et accélérer le processus de dédouanement – et la livraison – fournissez le plus de renseignements possible sur votre formulaire de douane. Passez à la prochaine section pour en savoir plus.



5. Les tenants et aboutissants de l'expédition aux États-Unis



Les avantages de vendre aux États-Unis sont grands pour les entreprises canadiennes, surtout en raison du seuil *de minimis* élevé de 800 \$ US. Pour tirer le plein potentiel de ce marché, il est essentiel de maîtriser les règlements douaniers américains. En voici quelques-uns :

Produits alimentaires

La Food and Drug Administration (FDA) des États-Unis exige un préavis pour tout envoi de produits alimentaires destinés à la consommation par des humains et des animaux à destination des États-Unis.

La confirmation de préavis doit être indiquée sur le colis pour permettre aux autorités douanières de faire le rapprochement avec la FDA.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [fda.gov/food/food-imports-exports/importing-food-products-united-states](https://www.fda.gov/food/food-imports-exports/importing-food-products-united-states).












Appareils électroniques

Bien que les produits électroniques ne requièrent pas de documents supplémentaires ou de formulaire électronique, ils doivent être conformes aux règlements de la Federal Communications Commission des États-Unis.

Allez à [fcc.gov/oet/ea/importation](https://www.fcc.gov/oet/ea/importation) pour obtenir davantage de renseignements.



Articles restreints et interdits aux États-Unis

Exemples d'articles restreints	Exemples d'articles interdits
 Produits de beauté	 Viande salaisonnée et séchée
 Café	 Briquettes de charbon
 Fruits et noix	 Végétaux et produits végétaux
 Produits de la pêche	 Produits électroniques émettant des radiations
 Insectes et reptiles	 Reproductions d'œuvres protégées par le droit d'auteur aux États-Unis
 Produits pharmaceutiques	

Pour les connaître, consultez la [liste des destinations internationales de Postes Canada](#). Reportez-vous-y également lorsque vous expédiez des produits dans d'autres pays.

Les attentes des clients internationaux

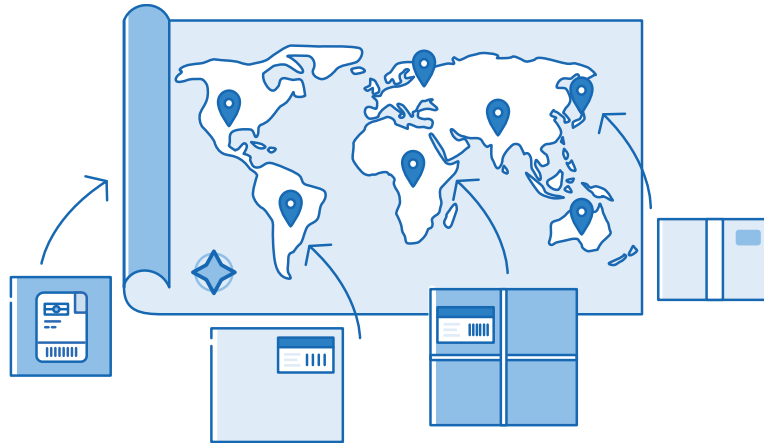
- Normes de livraison :** Le manque d'information sur la livraison au passage à la caisse nuit à la conversion. Informez vos clients du temps qu'il faudra à leurs colis pour être livrés.
- Repérage :** Offrir le suivi des commandes est devenu une pratique courante de la vente en ligne. En plus de répondre aux attentes des clients, cette option est aussi avantageuse pour vous, car elle contribue grandement à réduire les appels et les courriels au Service à la clientèle.
- Options supplémentaires :** Donnez à vos clients internationaux des raisons de vous faire confiance. Proposez-leur des options qui les rassureront comme la signature à la livraison, la confirmation de livraison, la couverture-responsabilité et la garantie de livraison à temps*.

Découvrez les **services** que Postes Canada a à vous proposer.

*Des options supplémentaires sont offertes pour certains produits expédiés vers certaines destinations seulement.



N'OUBLIEZ PAS, NOUS POUVONS VOUS AIDER



Vendre à l'étranger peut être tout un défi. Mais c'est un défi qu'il vaut la peine de relever.

À Postes Canada, nous voulons vous aider à prospérer au-delà des frontières. Voici comment :

1. **Accès mondial** : Postes Canada a accès au réseau mondial des administrations postales et travaille en partenariat avec celles-ci. Les entreprises peuvent donc expédier leurs produits vers n'importe quelle destination, y compris les régions éloignées.
2. **Commodité** : Avec les outils d'expédition intégrés de Postes Canada, il est simple, facile et pratique d'expédier de la marchandise.
3. **Tarifs abordables** : Postes Canada propose des tarifs concurrentiels aux petits et aux gros expéditeurs.
4. **Flexibilité** : Postes Canada offre une variété de services d'expédition et des options pratiques pour vous aider à offrir une expérience des plus satisfaisantes aux acheteurs.
5. **Soutien d'experts** : Nos représentants sont là pour vous guider et vous conseiller. Un appel suffit.

Vous voulez prospérer au-delà des frontières ou simplement en savoir plus?
Téléchargez notre Guide pour percer les marchés étrangers à postescanada.ca/envoishorsfrontiere.

Nos représentants de partout au pays se feront un plaisir de vous aider.

Consultez gratuitement un expert en expédition internationale en appelant au **1 866 282-7170** ou en vous rendant à postescanada.ca/soutieninternational.

