



# Mémorandum D5-1-5

Ottawa, le 24 avril 2019

## Courrier endommagé

### En résumé

Le présent mémorandum a été mis à jour par suite d'un examen technique. Les révisions apportées au texte n'affectent ni ne modifient aucune des directives ou procédures existantes contenues dans ce mémorandum.

Le présent mémorandum décrit et explique les procédures établies pour le traitement du courrier endommagé et définit le partage des responsabilités ayant trait au remballage.

### Lois

[Loi sur les douanes](#)

[Loi sur la Société canadienne des postes](#)

[Loi sur la gestion des finances publiques](#)

## Lignes directrices et renseignements généraux

1. Les responsabilités de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) en ce qui a trait au courrier endommagé sont décrites au paragraphe 40(1.1) de la [Loi sur la Société canadienne des postes](#) : « Sa Majesté et le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile peuvent être responsables des pertes, retards ou erreurs de traitement subis par une chose qui a été postée pendant qu'elle était sous la garde ou la responsabilité d'un agent des douanes. »
2. Dans certains cas, les articles de courrier internationaux sont reçus au Canada avec un emballage endommagé. La Société canadienne des postes (SCP) est responsable de réparer l'emballage de tout courrier endommagé en cours d'acheminement ou pendant qu'il se trouve sous la responsabilité de l'ASFC à un centre de traitement du courrier international.
3. Lorsqu'un courrier avec un emballage endommagé se trouve à un centre de traitement du courrier international, l'agent des services frontaliers présentera l'article endommagé à la SCP pour le remballage.
4. Lorsqu'un agent des services frontaliers ouvre un courrier pour l'examiner, il doit le manipuler adéquatement et veiller à ne pas en endommager le contenu. Si un agent des services frontaliers endommage le contenu par erreur, il doit présenter au surintendant de l'ASFC un rapport détaillé sur les circonstances et l'étendue des dommages. Pour éviter de perdre le contenu, l'agent des services frontaliers peut fermer le courrier au moyen de ruban adhésif, mais c'est à la SCP la responsabilité de le remballer avant qu'il soit livré à l'importateur. L'ASFC avisera l'importateur par lettre que le courrier a été endommagé durant l'examen. L'ASFC doit aussi informer l'importateur qu'il peut

présenter une réclamation en dommages-intérêts à l'Agence. Les réclamations seront traitées conformément à la [Directive sur les paiements](#), en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#).

5. Lorsqu'un agent des services frontaliers ouvre un courrier pour l'examiner et constate que le contenu est endommagé ou brisé, il doit indiquer que l'envoi postal a été reçu endommagé. L'ASFC avisera l'importateur par lettre que le courrier a été reçu endommagé. S'il y a des droits ou des taxes à payer sur le contenu, le montant dû doit être inscrit sur le formulaire E14, *Formulaire de l'ASFC des importations postales*. Le montant à payer est établi en fonction de la valeur réelle des marchandises endommagées, conformément aux articles 73 à 75 de la [Loi sur les douanes](#).

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements, si vous êtes au Canada, communiquez avec le Service d'information sur la frontière au 1-800-461-9999. De l'extérieur du Canada, composez le 204-983-3500 ou le 506-636-5064. Des frais d'interurbain seront facturés. Les agents répondent aux appels du lundi au vendredi, 8 h à 16 h, heure locale (sauf les jours fériés). Un ATS est aussi disponible pour les appels provenant du Canada : 1-866-335-3237.

<b>Références</b>	
<b>Bureau de diffusion</b>	Programmes des opérations postales et des messageries, Programmes du secteur commercial, Direction générale des programmes
<b>Dossier de l'administration centrale</b>	
<b>Références légales</b>	<a href="#">Loi sur les douanes</a> <a href="#">Loi sur la Société canadienne des postes</a> <a href="#">Loi sur la gestion des finances publiques</a>
<b>Autres références</b>	
<b>Ceci annule le mémorandum D</b>	Mémorandum provisoire D5-1-5, Courrier endommagé, 29 septembre 1995.