

Rédiger une mention de renvoi

Recommandé (R) Suisse

Si un envoi recommandé n'est pas pris en charge par le destinataire ou ne peut pas être livré, il devient un retour et il est renvoyé à l'expéditeur. En tant qu'expéditeur, vous avez le choix entre deux solutions de retour. La présente feuille d'information vous fournit des renseignements complémentaires sur le marquage correct du trajet retour ainsi que des exemples et des informations sur divers outils utiles.

Recommandé sans mention de renvoi

- Un recommandé sans mention de renvoi est traité en recommandé également lors du trajet retour et offre un suivi des envois et une responsabilité civile sur l'ensemble du trajet: le temps nécessaire est de deux jours ouvrables au maximum.
- Le prix du retour en «recommandé» est de CHF 5.80.

Renvoi «Retour non recommandé»

- Tous les renvois qui ne doivent pas être transportés en recommandé doivent porter la mention «Retour non recommandé». Les envois parviennent ainsi dans le canal standard pour les retours et sont traités dans un délai de sept jours ouvrables.
- Veuillez vous référer à la section Obligation d'identification pour «Retour non recommandé», qui énumère différentes identifications autorisées.
- Les renvois dans le canal standard peuvent être gérés via les dispositions formulées à l'avance par l'expéditeur dans le code Datamatrix – vous pouvez donc faire envoyer vos renvois par exemple dans un autre lieu.
- Le prix pour les retours soumis à taxe dans le canal standard s'élève à CHF 0.60, indépendamment du format et du poids.

Veuillez noter que cette option est disponible dès lors que les conditions ci-après sont remplies:

- Relation de facturation existante
- Propre code à barres d'envoi
- Code Datamatrix
- Mention «Retour non recommandé»

Si les conditions susmentionnées ne sont pas remplies, l'envoi est également traité en recommandé au retour (prix pour les retours soumis à taxe: CHF 5.80).

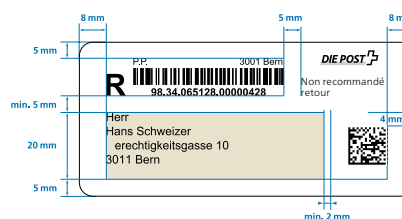
Vous trouverez tous les détails à ce sujet sur www.poste.ch/retours ou dans le manuel www.poste.ch/manuel-codeabares-lettres

Obligation d'identification pour «Retour non recommandé»

Pour que l'envoi puisse avoir lieu en «Retour non recommandé», l'envoi doit être marqué d'une identification reconnue. Les options d'identification suivantes sont disponibles:

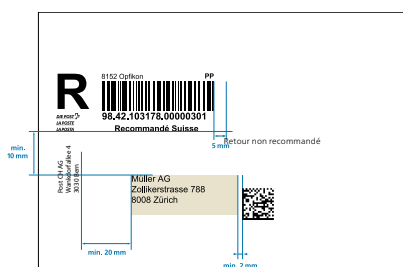
A. Intégré dans le code Datamatrix

Vous pouvez enregistrer «Retour non recommandé» dans le code Datamatrix. Pour ce faire, sélectionnez la valeur 5 à la position «36, prestations complémentaires». Vous trouverez tous les détails à ce sujet sur www.poste.ch/retours ou dans le manuel www.poste.ch/manuel-codeabares-lettres



Exemple: code à barres «Recommandé (R) Suisse» avec mention de renvoi et incluant une disposition préliminaire relative au retour dans le code Datamatrix; dans une fenêtre (100 x 45 mm)

Vous pouvez en outre saisir la prestation de retour en position «34, Disposition formulée pour le retour». Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans «Manuel Codes à barres et code Datamatrix pour la clientèle commerciale»



Exemple: étiquette-adresse avec code à barres «Recommandé Suisse» incluant disposition préliminaire relative au retour dans le code Datamatrix



B. Au moyen du système d'affranchissement intelligent (IFS)

Sur l'appareil à affranchir IFS, sélectionnez le produit «Recommandé Suisse» et la prestation complémentaire «Retour non recommandé» (RNR). En tant que client IFS, vous pourrez ainsi déterminer cette prestation depuis le menu de sélection des produits.

Important: Veuillez continuer à apposer, de manière lisible, le marquage optique des envois avec la mention «Retour non recommandé» (avec un timbre, une étiquette, une mention écrite au-dessus de l'adresse ou pré-imprimée sur l'enveloppe).

C. Webservice «Code à barres»

Avec le webservice «Code à barres», imprimez le support d'adressage avec code à barres intégré avec ou sans l'adresse du destinataire directement comme étiquette, ou intégrez-le dans votre bulletin de livraison. Vous bénéficiez ainsi d'une optimisation de vos processus d'expédition et réalisez un gain de temps et d'argent. Vous trouverez plus d'informations sur www.poste.ch/webservice-codeabarres.

Pour toute question concernant le webservice «Code à barres», veuillez vous adresser au Support Webservices: téléphone 0848 88 84 88 ou e-mail webservice@poste.ch

Par ailleurs, nous vous recommandons notre [Digital Commerce API](#) à la place du Webservice «Code à barres». À l'avenir, nous miserons sur la technologie API et rattacherons de plus en plus de services postaux à cette interface de programmation interactive. Dans l'interface API, vous trouverez les mêmes fonctions que dans le Webservice «Code à barres», ainsi que d'autres services intéressants si nécessaire.

D. Au moyen d'étiquettes pré-imprimées

Commandez vos codes à barres d'envoi et vos étiquettes d'expédition rapidement et facilement à partir de notre service en ligne. Les étiquettes imprimées arrivent généralement chez vous dans les deux ou trois jours ouvrables.



Vous commandez ainsi vos codes à barres d'envois **avec mention de renvoi:**

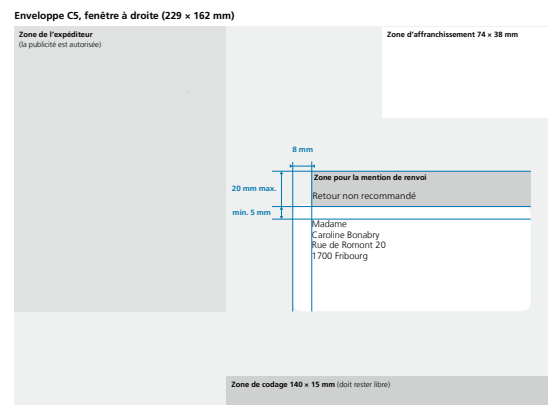
1. Connectez-vous au portail clients «Ma Poste» avec vos données d'accès personnelles.
2. Démarrez le service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition»
3. Allez dans la commande de «codes à barres»
4. Sélectionnez le groupe de prestations «Lettres avec code à barres Suisse» et la prestation de base (étiquette de base) «Recommandé (R) Suisse avec retour non recommandé» (RNR), et suivez les étapes de commande successives.

Vous trouverez plus d'informations et des instructions sur www.poste.ch/commande-codes-barres-etiquettes-expedition-info.

Pour toute question sur le service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition», veuillez vous adresser au support Services en ligne: téléphone 0848 88 22 44 ou e-mail support.servicesenligne@poste.ch

E. Au moyen de texte imprimé sur l'enveloppe

Avec cette variante, l'application correcte de l'identification est particulièrement importante. Sinon, nous ne pouvons malheureusement pas garantir le traitement dans le canal de retour moins cher.



Veuillez noter l'emplacement des mentions de renvoi en utilisant nos [modèles mise en page de préimpressions des enveloppes](#).

Spécifications Mention de renvoi

- Taille de police: minimum 2 mm (env. 9 points), maximum 7 mm (env. 28 points)
- Taille de police idéale: 10 points
- Police unique
- Couleur: noir

Exception: les timbres et les étiquettes ne doivent être utilisés que si la mention de renvoi est enregistrée dans le code Datamatrix. Cela concerne p. ex. les clients utilisant les solutions d'affranchissement «Système d'affranchissement intelligent (IFS)» et «Affranchissement Poste» ou «WebStamp». Voir les sections correspondantes ainsi que le chapitre «Outils».

Outils

Service «Affranchissement Poste»

En tant que client «Affranchissement Poste», vous pouvez continuer à indiquer, comme auparavant, le mode de retour souhaité pour vos envois recommandés à l'aide d'un timbre, d'une étiquette, d'un texte au-dessus de l'adresse ou pré-imprimé sur l'enveloppe. Merci d'utiliser uniquement la mention «Retour non recommandé».

Homologation et conseil

Important: avant la première utilisation, tous les codes à barres, codes Datamatrix et listes de codes à barres créés par vous doivent être homologués par Poste CH SA.

Ces codes seront lus au moyen de systèmes de test spéciaux, qui en vérifieront la lisibilité et l'intégrité. S'ils remplissent tous les critères, ils seront validés pour l'utilisation productive. Cette méthode garantit un traitement ultérieur sans problème de vos envois de la poste aux lettres. L'homologation est gratuite. La Poste décline toute responsabilité **si les envois ne peuvent pas être traités correctement en raison de codes barres non homologués ou incorrects.**

Procédure d'homologation de codes à barres

Envoyez-nous pour homologation cinq exemplaires de chacun des modèles d'envoi suivants (envoi complet, rempli s'il s'agit d'enveloppes): toutes les combinaisons de codes à barres, codes Datamatrix, type d'apposition (sur le contenu de l'envoi, par étiquette, par impression sur l'envoi), positionnements, matériel papier, enveloppes et imprimantes que vous voulez utiliser de manière productive. Si vous modifiez plus tard ces combinaisons, vous devriez refaire homologuer les modèles correspondants.

En cas de question, veuillez vous adresser à votre conseiller ou à votre conseillère à la clientèle.

Poste CH SA
Services logistiques
Operations
Service des bons a tirer
Z.I. Les Marais 12
1300 Eclépens

E-mail bat.ouest.ls@poste.ch