

# NOUVELLE MENTION DE RENVOI RECOMMANDÉ (R) SUISSE

Les mentions «Retours en Courrier A» ou «Retour en Courrier B» ne sont plus applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018: les enveloppes comportant ces mentions ne sont plus valables. Cette feuille d'information vous permettra d'en savoir plus sur la nouvelle réglementation et vous donnera des exemples et informations sur des outils utiles.

## Nouvelle réglementation: renvois avec et sans mention de renvoi

### Avec mention de renvoi «Retour non recommandé»:

- Vous devez apposer sur tous les renvois ne devant pas être transportés en recommandé la mention «Retour non recommandé». Les envois parviennent ainsi dans le canal standard pour les envois en retour et sont traités dans un délai de sept jours ouvrables. Les anciennes enveloppes comportant la mention «Retours en Courrier A» ou «Retour en Courrier B» ne sont plus valables.
- 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 0.53, indépendamment du format et du poids.

Vous trouverez tous les détails à ce sujet sur: [www.poste.ch/retours](http://www.poste.ch/retours) ou dans le manuel [www.poste.ch/manuel-codeabares-lettres](http://www.poste.ch/manuel-codeabares-lettres).

### Sans mention de renvoi:

- L'envoi 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.
- Si un envoi recommandé n'est pas pris en charge par le destinataire ou si ce dernier refuse le dépôt, le renvoi vous est facturé au prix d'un recommandé de CHF 5.30.

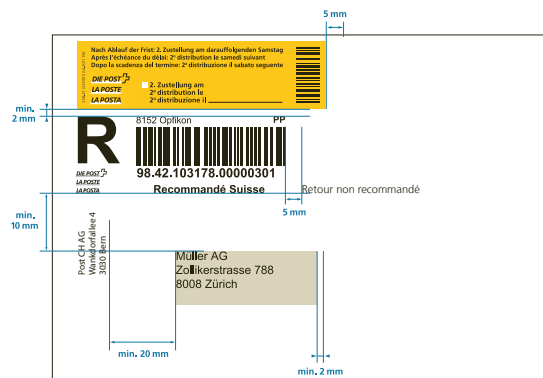
La nouvelle réglementation s'applique dès maintenant et entrera intégralement en vigueur au plus tard **à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019**.

## Montrez l'exemple

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



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



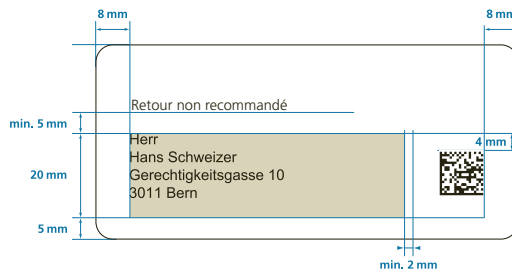
Exemple: enveloppe avec mention de renvoi



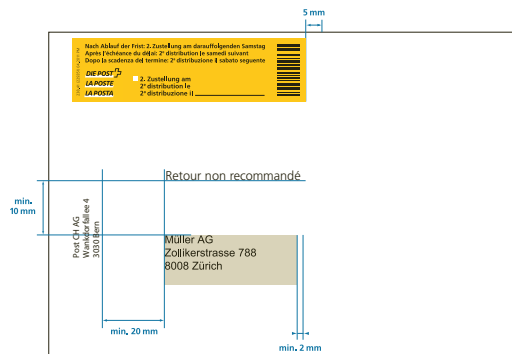
Attention à l'emplacement des mentions de renvoi sur les pré-impressions des enveloppes. N'utilisez plus de timbres.

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». De plus amples informations à ce sujet sont disponibles au chapitre «Outils».

Exemple: mention de renvoi au-dessus de l'adresse; dans une fenêtre (100 × 45 mm). Le code à barres est apposé séparément sur l'envoi.



Exemple: mention de renvoi au-dessus de l'adresse sur une étiquette-adresse ou sur une enveloppe sans fenêtre, disposition préliminaire relative au retour comprise. Le code à barres est apposé séparément sur l'envoi.



## Outils

### Service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition»

Avec ce service en ligne, vous commandez rapidement et facilement vos codes à barres d'envois et étiquettes d'expédition. Les étiquettes imprimées vous parviennent en règle générale dans un délai de deux à trois jours de travail.



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

1. Connectez-vous au Centre clientèle 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» ou «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](http://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

E-mail [support.servicesenligne@poste.ch](mailto:support.servicesenligne@poste.ch)

### 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-codesabarres](http://www.poste.ch/webservice-codesabarres).

Pour toute question concernant le webservice «Code à barres», veuillez vous adresser au Support Webservices: Téléphone 0848 888 488

E-mail: [webservice@poste.ch](mailto:webservice@poste.ch)

**Système d'affranchissement intelligent (IFS)**

A partir du 1<sup>er</sup> septembre 2019, la prestation complémentaire «Retour non recommandé» sera disponible sur les terminaux d'affranchissement IFS pour le produit Recommandé. Les clients IFS pourront ainsi déterminer cette prestation depuis le menu de sélection des produits.

Veillez 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).

**Service «Affranchissement Poste»**

Les clients «Affranchissement Poste» peuvent continuer à indiquer, comme auparavant, le mode de retour souhaité pour leurs envois recommandés à l'aide d'un timbre, d'étiquettes, d'un texte au-dessus de l'adresse ou pré-imprimé sur l'enveloppe. Merci d'utiliser la nouvelle mention «Retour non recommandé».

**Masques de contrôle**

Quel est le bon emplacement pour la mention de renvoi «Retour non recommandé»?

Vous trouverez les masques de contrôle pour les enveloppes avec mention de renvoi sur [www.poste.ch/recommande](http://www.poste.ch/recommande).

**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 à 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 ultérieurement ces combinaisons, vous devriez refaire homologuer les modèles d'envois correspondants.

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

Envoyez vos modèles d'envoi à:

Poste CH SA  
PostMail Bon à tirer 2nd Level  
Lischmatt 40  
4621 Härkingen  
[gzd2ndpm@poste.ch](mailto:gzd2ndpm@poste.ch)  
Téléphone +41 58 667 71 20