

# Aide-mémoire pour l'envoi de Swiss-Express et de colis

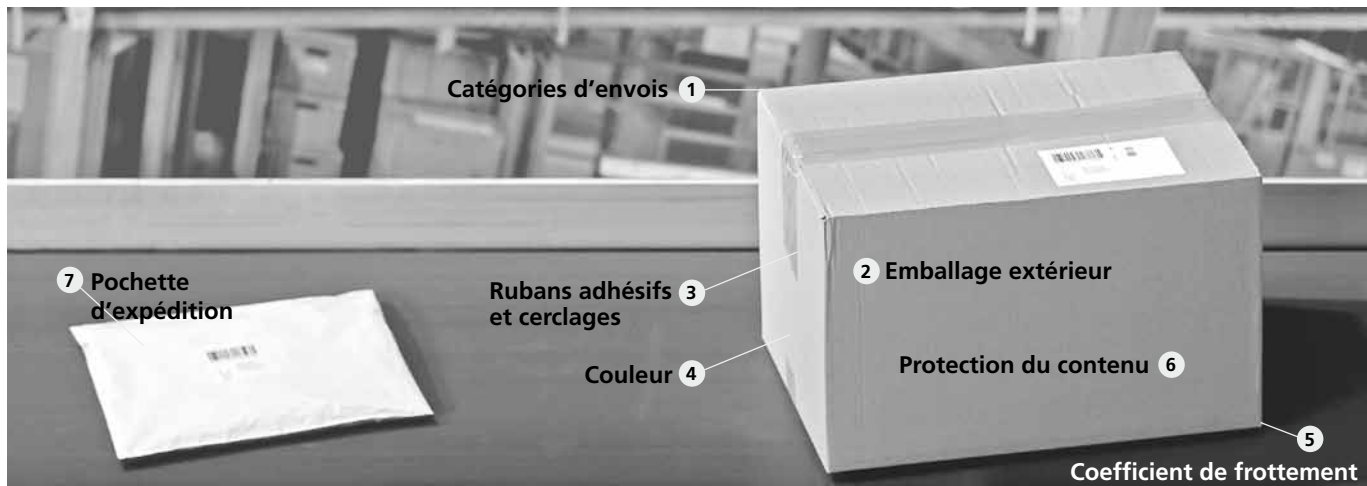


# Sommaire

<b>Emballage</b>	<b>4</b>
<b>Recommandations et normes</b>	<b>4</b>
Catégories d'envois	4
Emballage extérieur	5
Rubans adhésifs et cerclages	5
Couleur	5
Coefficient de frottement	5
Protection du contenu	6
Pochette d'expédition	6
Plusieurs colis	6
Matières dangereuses	6
Identification des envois contenant des matières dangereuses «LQ»	7
<b>Exemples</b>	<b>7</b>
Envois standard	7
Envois avec traitement manuel	8
Envois encombrants	9
<b>Adressage</b>	<b>10</b>
<b>Prescriptions</b>	<b>10</b>
Ecriture	10
Adresse du destinataire	10
Adresse de l'expéditeur	10
Code à barres de l'envoi	10
Codes à barres de prestations de base et de prestations complémentaires	11
Emplacement de l'adresse	11
Film plastique, pochette d'adresse et pochette à documents	12
<b>Prise en charge</b>	<b>13</b>
Ordre de chargement	13
Intitulation des RX	13
<b>Bon à savoir</b>	<b>14</b>
Comment nous codons vos envois dans les centres colis	14
Codage automatique (ACS)	14
Vidéocodage (VCS)	14
Codage manuel (MCS)	14
Contact	15

# Emballage

## Recommandations et normes



### A qui s'adresse le présent aide-mémoire?

Le présent aide-mémoire s'adresse aux clients commerciaux qui expédient des colis et des envois exprès avec La Poste Suisse.

En respectant ces normes, vous vous assurez que les codes à barres ainsi que les adresses puissent être lus automatiquement et que le tri ne soit pas retardé.

### 1 Catégories d'envois

Différentes catégories d'envois sont décrites ci-après. Voir les illustrations «Exemples» (à partir de la page 7).

#### Envois standard

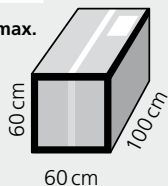
Les envois standard sont quadrilatères. La surface ne doit pas être ondulée ni penchée (au maximum 5° pour la surface de pose).



#### Sont considérés comme envois standard

max.  
30 kg

max.



Dimensions minimales (recommandation):

Épaisseur 1 cm  
Poids 100 g  
Format 10,5 x 14,8 cm (A6)

Dimensions maximales (norme):

Poids 30 kg  
Format 60 x 60 x 100 cm

#### Remarque

Nous pouvons aussi traiter des colis aux dimensions inférieures. Nous vous recommandons malgré tout de tenir compte des dimensions minimales recommandées. Car ainsi les envois peuvent être traités automatiquement, avec ménagement et sans moyens auxiliaires sur nos installations.

### Envois avec traitement manuel

Malgré des dimensions standard, certains envois ne peuvent pas être triés mécaniquement. Ils nécessitent un traitement manuel lorsqu'ils présentent les caractéristiques suivantes:

- formes d'emballage spéciales\*
- certains matériaux d'emballage\*
- certains placements de l'adresse et du code à barres de l'envoi

\* Ces envois doivent être traités manuellement afin de ne pas endommager d'autres colis ou de ne pas être eux-mêmes endommagés. Ils sont donc soumis à un supplément. Les envois qui nécessitent un traitement manuel sont mentionnés sous Exemples à la page 8.

### Envois encombrants

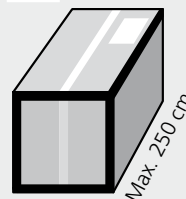
Les envois qui dépassent les dimensions maximales des envois standard, ceux qui ne sont pas emballés ou qui sont munis d'une étiquette volante sont considérés comme encombrants.



#### Sont considérés comme encombrants

Les envois de plus de 100 cm de longueur ou dont 2 dimensions dépassent 60 cm.

max.  
30 kg



Dimensions maximales Encombrant (norme):

Longueur max. 250 cm ou  
Pourtour max. 400 cm (2 x hauteur + 2 x largeur + côté le plus long)  
Poids 30 kg

## 2 Emballage extérieur

L'emballage extérieur peut être constitué d'un emballage réutilisable ou d'un emballage jetable (p. ex. carton ondulé).

En ce qui concerne la résistance du carton, nous recommandons:

jusqu'à 2 kg: carton ondulé E (simple cannelure; 1,5 mm)

jusqu'à 5 kg: carton ondulé B (simple cannelure; 3 mm)

jusqu'à 10 kg: carton ondulé C (simple cannelure; 4 mm)

jusqu'à 20 kg: carton ondulé BE (double cannelure; 4,5 mm)

jusqu'à 30 kg: carton ondulé BC (double cannelure; 7 mm)



### Remarques

- Un film transparent ne remplace pas la protection d'un emballage stable.
- L'utilisation de carton gris n'est pas recommandée en raison de son faible effet protecteur.
- En cas d'utilisation d'emballages usagés, il est nécessaire d'enlever les anciennes étiquettes-adresse et les codes à barres de l'envoi ainsi que les codes à barres pour les prestations de base et complémentaires et les instructions de distribution.

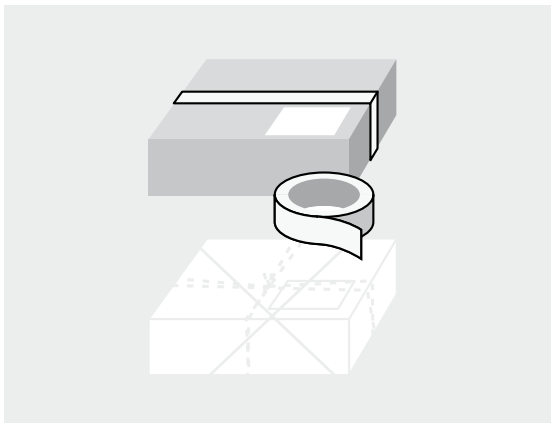
### Conseil

Les emballages PostPac jaunes de La Poste Suisse sont particulièrement bien adaptés pour l'envoi des colis. Si l'emballage doit être plus robuste, nous recommandons à nos clients commerciaux nos Dispobox, les conteneurs multiusages stables. D'autres emballages sont disponibles auprès de différents fournisseurs.

## 3 Rubans adhésifs et cerclages

Le ruban adhésif permet de fermer aisément et rapidement les colis et les envois exprès légers. Pour que l'emballage ne s'ouvre pas durant l'expédition, il faut coller avec soin les côtés ouverts et renforcer éventuellement les points faibles.

Clair, transparent et dépourvu d'impression, le ruban adhésif facilite la bonne lecture de l'adresse et aide à éviter des retards.



Les rubans adhésifs et cerclages ne doivent pas être placés sur les codes à barres ou les adresses. Il en va de même pour les films transparents ou les rubans adhésifs transparents, car leurs propriétés réfléchissantes entravent la lecture correcte de l'adresse et des codes à barres. Les pochettes à documents sont autorisées.

## 4 Couleur

L'emballage idéal est de couleur claire (brun ou nature), sans motif imprimé sur la surface du colis: le contraste avec la bande d'entraînement noire facilite le repérage des contours de l'envoi par le système de lecture de l'adresse.

## 5 Coefficient de frottement

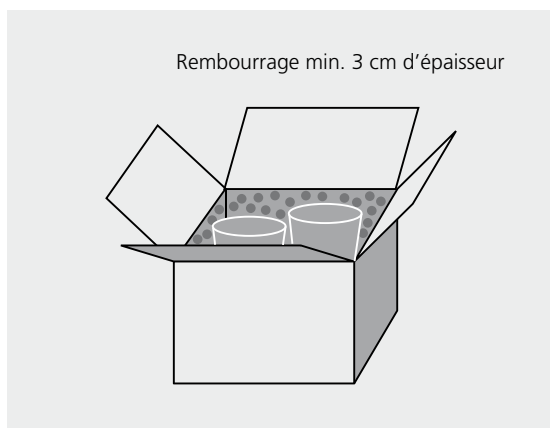
Les emballages de carton ondulé non couché (brun ou nature) ne posent généralement pas de problème. Les emballages de matière synthétique doivent présenter un coefficient de frottement  $\mu$  compris entre 0,3 et 0,6. Nous vous invitons à soumettre ces derniers pour homologation au centre de compétences (CC) Qualité de l'emballage et de l'adressage dont vous trouverez les coordonnées à la page 15.



Coefficient de frottement trop élevé: les envois s'immobilisent sur les glissières ce qui peut causer des erreurs de tri.

Coefficient de frottement trop bas: les envois glissent trop vite et risquent d'être endommagés ou d'endommager d'autres envois.

## 6 Protection du contenu

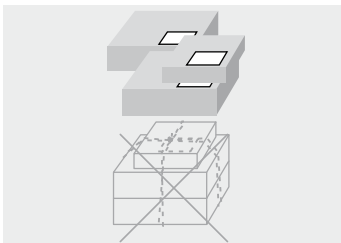


- Il faut prévoir suffisamment de place pour le rembourrage dans le colis, car cela permet une protection optimale du contenu.
- Pour les contenus mobiles, fragiles ou délicats, ainsi que pour les colis contenant plusieurs objets, nous recommandons un rembourrage ou un emballage intérieur d'au moins 3 cm d'épaisseur pour protéger le contenu (p. ex. avec bulles d'air, etc.).
- Lorsque l'on utilise des Dispobox ou d'autres conteneurs multi-usages, il importe également de prévoir un rembourrage suffisant.

## 7 Pochette d'expédition

Les habits et autres marchandises légères et peu délicates jusqu'à 2 kg peuvent être expédiés dans des pochettes. Si vous prévoyez d'utiliser des pochettes d'expédition, veuillez vous adresser au Centre de compétences (CC) Qualité de l'emballage et de l'adressage, dont vous trouverez les coordonnées à la page 15.

## 8 Plusieurs colis



Si l'expéditeur a attaché plusieurs envois pour en faire un envoi isolé, la Poste se réserve le droit de lui facturer les charges supplémentaires occasionnées pour le traitement et le transport. En matière de responsabilité, les envois attachés sont considérés comme un envoi isolé. La Poste ne répond pas des pertes ou des dommages occasionnés si des colis sont perdus ou endommagés lors du traitement ou du transport en raison de la perte des liens ou des ficelles qui les attachaient.



## Conseils pour un emballage sûr

- Adaptez toujours l'emballage au contenu.
- L'emballage doit être suffisamment grand et envelopper intégralement le contenu.
- Les emballages originaux peuvent être adaptés pour l'expédition postale s'ils sont enveloppés de papier d'emballage, afin de ne pas permettre de deviner le contenu (éventuellement précieux). Par ailleurs, les emballages originaux réfléchissants, de couleur ou imprimés peuvent retarder le codage automatique, ce qui peut occasionner des retards.
- Les écrans sont particulièrement sensibles à la pression. Protégez-les tout particulièrement avec un carton ou un autre matériau approprié.
- Faites attention à ce que les récipients (sceaux en plastique, bidons de peinture, etc.) soient bien fermés. Ils ne doivent pas céder, même en cas de pression lors du traitement.
- Munissez les coins anguleux et exposés d'une protection d'angle aux endroits sensibles.
- Protégez de la casse les envois contenant des bouteilles de vin ou d'autres articles en verre avec un rembourrage particulièrement efficace, car les fuites de liquides peuvent aussi endommager d'autres colis.
- Les grands négociants en vins, vigneron, encaveurs et importateurs de vins peuvent expédier leurs envois avec la solution «Vino-Log». Des normes spécifiques s'appliquent aux emballages de vin.
- Vous devez aussi bien emballer les appareils défectueux à réparer.
- Vous expédiez des contenus précieux? Dans ce cas, pensez à utiliser la prestation complémentaire «Assurance» ou «Fragile».
- Pour être rassurés sur l'emballage à utiliser, les clients commerciaux peuvent faire vérifier et homologuer leur emballage par notre Centre de compétences (CC) Qualité de l'emballage et de l'adressage (adresse à la page 15).

## 9 Matières dangereuses

Sont considérées comme matières dangereuses les matières qui présentent un ou plusieurs dangers (p. ex. inflammable, corrosif, contagieux, poison, sous pression, explosif).

Certaines matières dangereuses ne peuvent donc pas être envoyées par le canal postal, car elles peuvent mettre en danger des personnes et l'environnement durant le transport. De tels envois sont donc exclus de l'expédition postale (p. ex. bombes de table, feux d'artifice, briquets et munitions de toutes sortes).

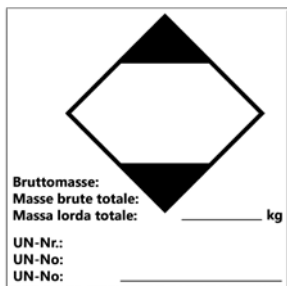
Selon la loi, certaines matières dangereuses peuvent néanmoins être expédiées par le canal postal si les quantités maximales fixées pour chaque matière et les normes d'emballage sont respectées. De tels envois doivent être marqués à l'extérieur selon les prescriptions comme matières dangereuses («LQ» (Limited Quantities)).

### Identification des envois contenant des matières dangereuses «LQ»

Depuis le début 2011, de nouvelles normes s'appliquent à l'identification des envois de matières dangereuses (LQ), mais les anciennes identifications avec l'inscription «LQ» ou le numéro UN sont encore valables jusqu'au 30 juin 2015 dans le cadre d'un délai transitoire. Pour les envois qui peuvent être expédiés par la Poste, il faut encore indiquer à l'avenir le numéro UN. Ce numéro est indispensable pour des raisons de sécurité, car il permet de prendre rapidement les mesures d'urgences correctes en cas d'accident. Une autre nouveauté concerne les différents emballages intérieurs: de nouvelles quantités nettes maximales autorisées ont été fixées. Vous trouverez des informations détaillées dans l'ADR, tableau A au chapitre 3.2.

Un losange avec des coins noirs: c'est ainsi que se présente la nouvelle identification pour les colis contenant des matières dangereuses. Le poids brut doit être indiqué sous l'autocollant. Ces dispositions résultent de la nouvelle réglementation ADR, l'accord européen relatif au transport international des matières dangereuses par route.

Vous trouverez des informations détaillées sur l'expédition de matières dangereuses sous [www.poste.ch/matieresdangereuses](http://www.poste.ch/matieresdangereuses).



Nouvelle identification pour l'expédition de matières dangereuses

## Exemples

### Envois standards



Colis standard de forme quadrilatère, emballage de couleur claire et surface sans motif imprimé.



Dispobox: le conteneur multiusages de La Poste Suisse, en plastique résistant aux chocs, est disponible en diverses grandeurs. Commande et conditions sous [www.poste.ch/dispobox](http://www.poste.ch/dispobox) (seulement pour les clients commerciaux).

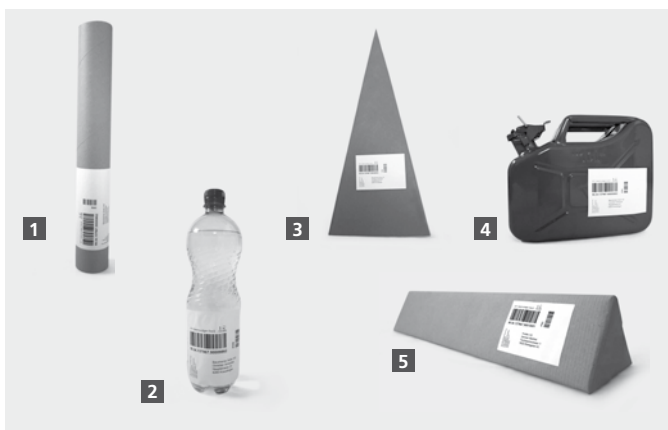


PostPac, l'emballage pratique de La Poste Suisse est proposé en huit grandeurs. Pour en savoir plus [www.poste.ch/postpac](http://www.poste.ch/postpac).

## Envois avec traitement manuel

Selon la forme et la qualité du matériel d'emballage ainsi que le placement de l'adresse et du code à barres de l'envoi, le tri automatique peut être exclu:

### Forme:



- 1 Rouleaux et boîtes, une seule dimension jusqu'à 100 cm
- 2 Bouteilles (sans les bouteilles en verre)
- 3 Pyramides, une seule dimension jusqu'à 100 cm
- 4 Jerricanes
- 5 Emballages triangulaires, une seule dimension jusqu'à 100 cm

### Matériel:



- 6 Bois
- 7 Métal
- 8 Cuir
- 9 Styropor

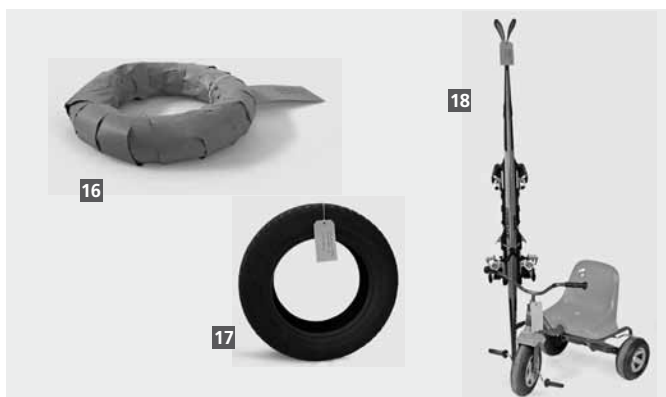
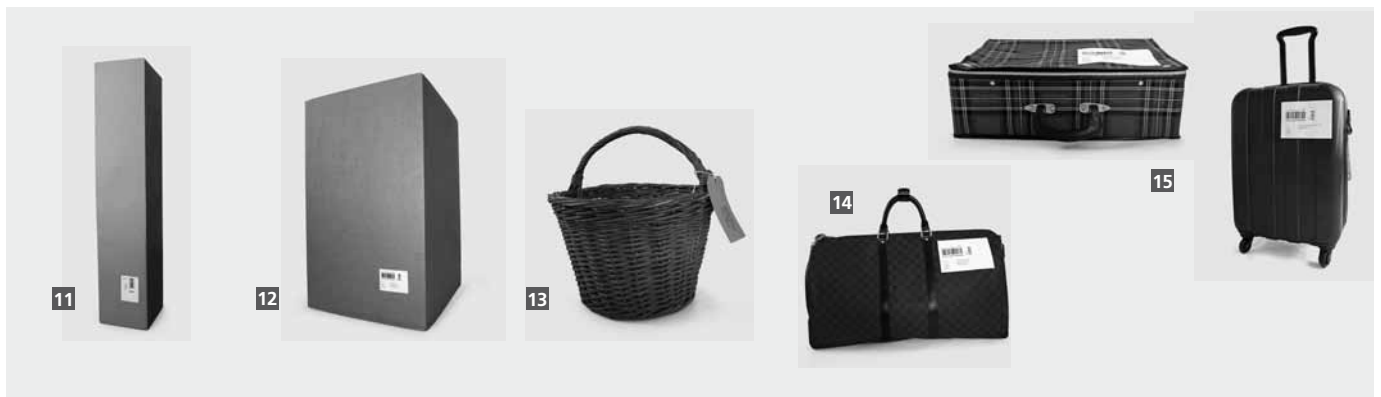
## Emplacement de l'adresse:



- 10 Code à barres de l'envoi et destinataire pas sur la même surface. Si les données d'adresse sont transmises avec DataTransfer, aucun supplément pour traitement manuel ne sera perçu.

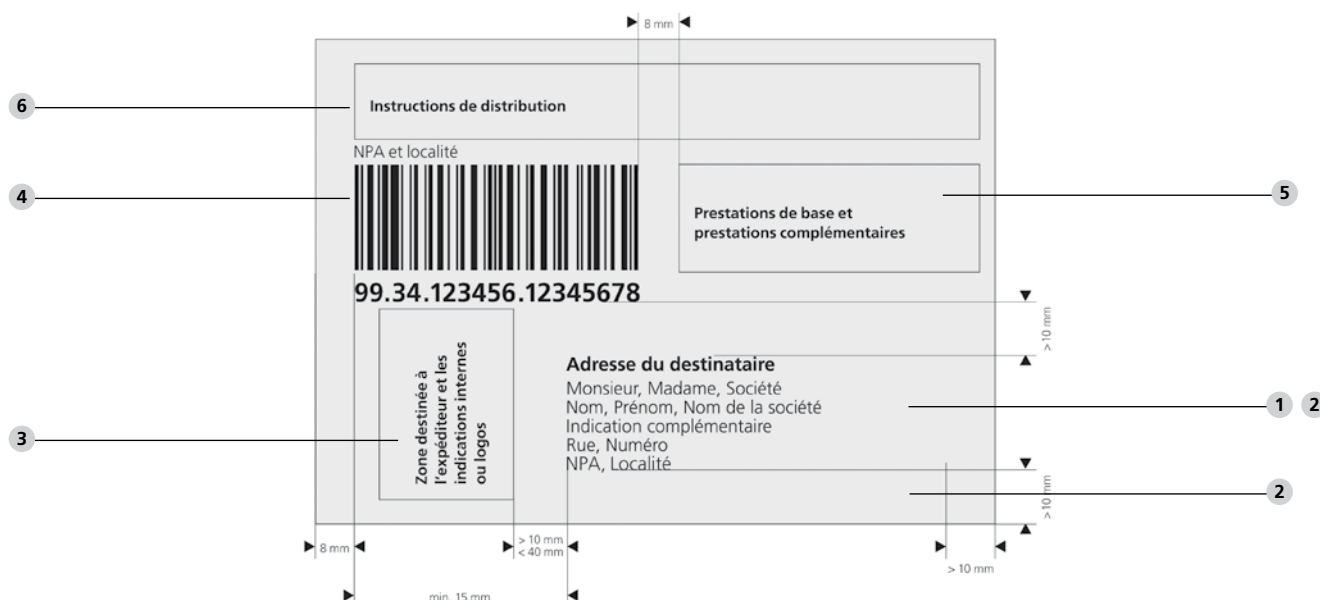
## Envois encombrants

Les envois qui dépassent les dimensions maximales des envois standard, les envois avec adresse volante ou les envois non emballés sont considérés comme des envois encombrants.



- 11** 1 seule dimension supérieure à 100 cm
  - 12** 2 dimensions supérieures à 60 cm
  - 13** Envois avec étiquette volante
  - 14** Sacs de sport et de voyage
  - 15** Valises de toutes sortes avec ou sans roues, anses ou autres poignées extérieures
  - 16** Envois cylindriques
  - 17** Pneus
  - 18** Envois non emballés
- Les envois encombrants peuvent en principe être transportés non emballés. Un emballage est toutefois nécessaire lorsque:
- la marchandise doit être protégée
  - les objets risquent de blesser quelqu'un.

## Prescriptions



### 1 Écriture

Ecrivez les adresses à la machine en caractères dépourvus d'ornements; taille minimum 3mm, maximum 4mm (entre 12 et 16 points). Utilisez une imprimante laser ou à jet d'encre. Les imprimantes matricielles ne sont autorisées qu'à certaines conditions. Faites-vous conseiller. Ecrivez les adresses manuscrites en lettres majuscules (étiquettes autocollantes pour adresses manuscrites disponibles gratuitement à l'unité dans tous les offices de poste).



### 2 Adresse du destinataire

Une adresse de destinataire correcte comprend la désignation du destinataire (personne et/ou entreprise), la rue et le numéro d'immeuble, la case postale et le numéro, le NPA et la localité. Ne mettez pas l'abréviation CH pour vos envois nationaux. Ménagez un espace d'au moins 1cm entre le texte et le bord de l'étiquette. Ne laissez pas de ligne vide dans l'adresse. Les envois qui sont munis d'une adresse de domicile et d'une adresse case postale sont distribués à l'adresse de domicile.

### 3 Adresse de l'expéditeur

L'adresse de l'expéditeur doit être disposée de préférence verticalement. L'adresse de l'expéditeur doit être apposée à gauche de l'adresse du destinataire (distance entre les deux adresses, min. 10 mm). Une adresse horizontale ne doit pas être placée plus bas que celle du destinataire. Pour les clients commerciaux disposant d'une licence d'affranchissement, l'indication de l'expéditeur n'est pas obligatoire.

### 4 Code à barres de l'envoi

Tout colis est pourvu d'un code à barres de l'envoi portant des indications relatives à l'expéditeur et au lieu de dépôt, ainsi que le numéro d'envoi. Il identifie chaque envoi. Le n° de code à barres de l'envoi peut être utilisé que pour un envoi dans un délai de deux mois. Le code à barres de l'envoi offre une transparence complète sur les prestations, permet le suivi de l'envoi sous [www.poste.ch/suividesenvois](http://www.poste.ch/suividesenvois) et sert de base à la facturation et à toute recherche éventuelle de l'envoi. Le code à barres remplit une fonction essentielle pour le tri automatique.



#### Informations complémentaires

- Avec My Post Business – la fonction «Saisir un ordre», vous permet d'accélérer l'adressage de vos envois. Vous trouverez des informations supplémentaires et un programme de démonstration sur Internet sous [www.poste.ch/printandsend](http://www.poste.ch/printandsend).
- Profitez de notre prestation spéciale Barcode Plus et confiez-nous l'établissement de vos étiquettes-adresse avec adresses de l'expéditeur et du destinataire ainsi que des codes à barres de l'envoi, de prestations de base et de prestations complémentaires. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre conseiller à la clientèle ou sous [www.poste.ch/mypostbusiness](http://www.poste.ch/mypostbusiness).
- Les clients commerciaux qui souhaitent créer eux-mêmes les adresses avec codes à barres intégrés peuvent demander l'aide-mémoire «Code à barres pour clients commerciaux».

## 5 Codes à barres de prestations de base et de prestations complémentaires

Certaines prestations de base, par exemple PostPac Priority, ainsi que toutes les prestations complémentaires requièrent un code à barres supplémentaire. Celui-ci peut être apposé au-dessus ou à droite du code à barres de l'envoi. Exemples:



PostPac Priority



Encombrant



Fragile

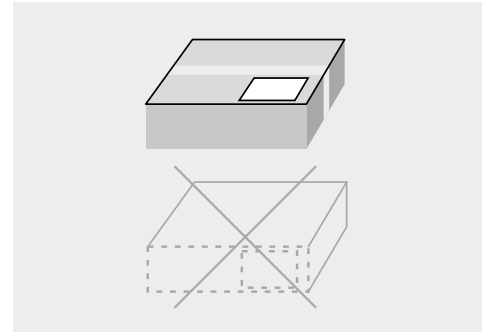


Signature

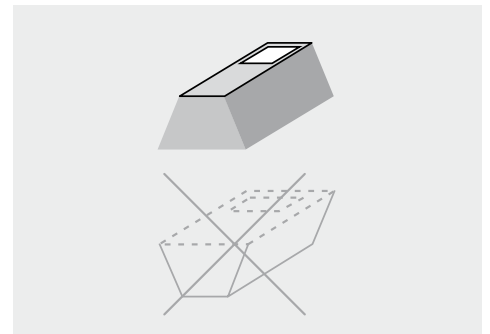
## 6 Zone réservée aux instructions de distribution

Si vous souhaitez fournir des instructions de distribution, vous trouverez les prescriptions détaillées dans la brochure «Code à barres pour clients commerciaux».

## Emplacement de l'adresse



Étiquette-adresse en bas à droite, sur la plus grande surface du colis. Enlever les anciennes étiquettes-adresse et les anciens codes à barres.



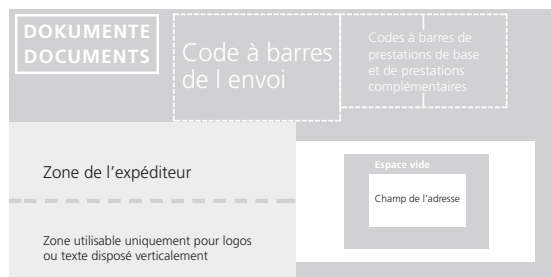
Pour les emballages trapézoïdes sous forme pyramidale: étiquette-adresse et code à barres de l'envoi sur le côté opposé à la plus grande surface. Code à barres de l'envoi à gauche de l'adresse, code à barres de prestation complémentaire à droite de l'adresse. Adresse et code à barres doivent se trouver entièrement sur la même surface horizontale.

### Film plastique, pochette d'adresse et pochette à documents

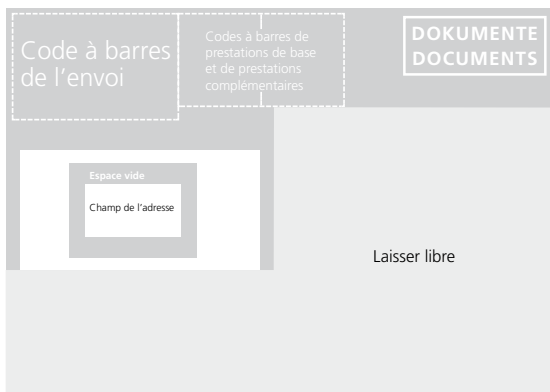
Les envois et adresses les plus faciles à traiter ne comportent ni pochette d'adresse ni film protecteur. Lorsqu'on en utilise quand même, il faut recourir à une matière légèrement mate. Les matériaux frocés et colorés ne conviennent pas. L'adresse avec code à barres ainsi recouverte doit être lisible et présentée conformément aux prescriptions en vigueur. Le contraste d'impression PCS (= rapport entre les valeurs sombres et les valeurs claires) sous le film doit être de 0,7 au moins. Veillez à ce que la pochette à documents soit lisse, plaquée sur toute sa surface de manière à ce qu'elle ne renferme pas d'air.



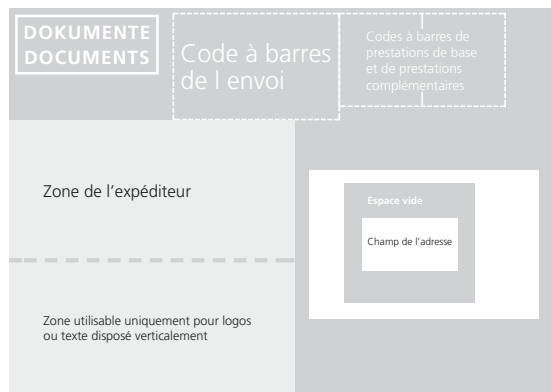
Pochette à documents C6/5, champ de l'adresse à gauche.



Pochette à documents C6/5, champ de l'adresse à droite.



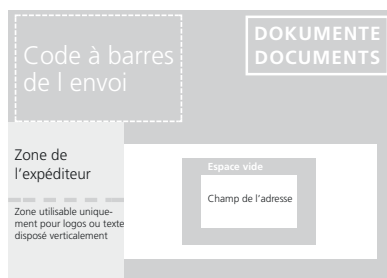
Pochette à documents C5, champ de l'adresse à gauche.



Pochette à documents C5, champ de l'adresse à droite.



Pochette à documents C6, champ de l'adresse à gauche. Les codes à barres de prestations de base et de prestations complémentaires peuvent être apposés au-dessus du code à barres de l'envoi.

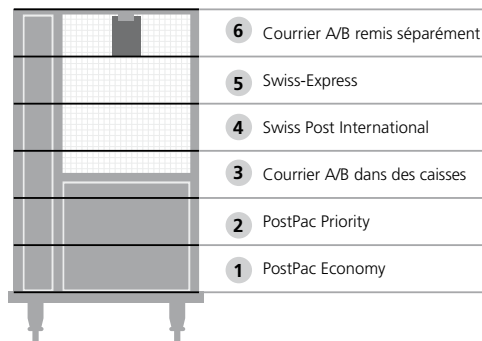


Pochette à documents C6, champ de l'adresse à droite. Les codes à barres de prestations de base et de prestations complémentaires peuvent être apposés au-dessus du code à barres de l'envoi.

# Prise en charge

## Ordre de chargement

Pour les Rollbox mixtes, veuillez respecter l'ordre de chargement suivant:



### Dépôt de volumes supplémentaires

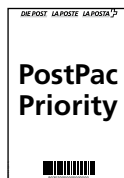
Pour des volumes supplémentaires dans le cadre d'une prise en charge régulière ou pour réserver une prise en charge occasionnelle, appelez notre service de coordination au 0800 825 800 (appel gratuit).

## Affichettes pour Rollbox

Les Rollbox à contenu mixte sont munis d'une affichette rouge en vue du tri. Les Rollbox contenant des PostPac Priority sont munis d'une affichette blanche «PostPac Priority». Les Rollbox contenant des PostPac Economy n'ont pas besoin d'identification particulière. Des étiquettes peuvent être commandées via My Post Business ([www.poste.ch/mypostbusiness](http://www.poste.ch/mypostbusiness)).



Affichette rouge pour Rollbox mixte.



Affichette blanche: PostPac Priority uniquement.

## Traitement mécanique des envois

### Comment nous codons vos envois dans les centres colis

#### Codage automatique (ACS)

Les colis standards se prêtant au traitement automatique sont déposés à la main sur la bande d'entraînement et passent tout d'abord à l'ACS. Celui-ci prend une image numérique de la surface du colis et cherche le code à barres de l'envoi, les prestations complémentaires et les blocs d'adresses. Pour les envois déposés avec DataTransfer, seul le code à barres de l'envoi est lu. Il est ensuite relié aux données d'adressage déjà transmises. Le système ACS transfère les adresses de destinataires illisibles au vidéocodage (VCS).



#### Vidéocodage (VCS)

La surface d'un colis illisible s'affiche à l'écran de vidéocodage. Les opérateurs et opératrices déchiffrent et saisissent les éléments d'adresse nécessaires en l'espace de quelques secondes. Si cette opération échoue elle aussi, le colis quitte l'installation de tri et passe au codage manuel (MCS).



#### Codage manuel (MCS)

C'est ici que les adresses de destinataires et les codes à barres non reconnus par l'ACS et le VCS sont saisis en mode manuel. Le colis réintègre ensuite l'installation de tri. Les colis codés manuellement entraînent des coûts nettement plus élevés que ceux qui sont codés automatiquement.



## Traitement manuel des envois

### Ce que nous ne pouvons pas traiter automatiquement

Certains envois ne peuvent pas être triés mécaniquement et doivent être triés manuellement. C'est le cas de tous les envois encombrants et des envois de dimensions standard (60 x 60 x 100 cm) qui présentent des caractéristiques qui empêchent le traitement mécanique. Le traitement, le tri et le codage de tels envois sont coûteux et prennent beaucoup de temps. Vous trouverez des informations détaillées dans la rubrique « Emballage », chiffre 1 « Catégories d'envois ».



## Contact

La Poste Suisse  
PostLogistics  
CC Qualité de l'emballage et de l'adressage  
Case postale  
1310 Daillens

Téléphone 058 386 85 06  
Fax 058 667 32 23

qualite-emballage-adressage@poste.ch  
centroqualita@posta.ch

Die Schweizerische Post  
PostLogistics  
CC Verpackungs- und Adressqualität  
Postfach  
4620 Härkingen

Telefon 058 386 15 53  
Telefax 058 667 31 51

qualitaet-verpackung-adresse@post.ch

## Matières dangereuses

La Poste Suisse  
PostLogistics  
Product Management et vente  
Matières dangereuses  
Viktoriastrasse 21  
Case postale  
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888

colis.matièresdangereuses@poste.ch  
[www.poste.ch/matièresdangereuses](http://www.poste.ch/matièresdangereuses)

La Poste Suisse  
PostLogistics  
Viktoriastrasse 21  
Case postale  
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888  
[logistique@poste.ch](mailto:logistique@poste.ch)  
[www.poste.ch/logistique](http://www.poste.ch/logistique)

