

Aide-mémoire pour l'envoi de colis

Décembre 2025



Sommaire

1	Introduction	4
1.1	A qui s'adresse le présent aide-mémoire?	4
1.2	Que contiennent ces instructions?	4
1.3	Validité	4
1.4	Visites guidées	4
1.5	Contacts	4
2	Bon à savoir	5
2.1	Adressage correct des colis	5
2.2	Emballage correct des colis	6
3	Emballage – Recommandations et normes	9
3.1	Catégories d'envois	9
3.1.1	Envois standard	9
3.1.2	Envois avec traitement manuel (MAN)	10
3.1.3	Envois encombrants (SP)	11
3.1.4	Matières dangereuses	12
3.1.5	VinoLog	12
3.1.6	PostPac Promo	12
3.2	Emballage extérieur	13
3.3	Contenant réutilisable/emballage réutilisable	13
3.4	Rubans adhésifs et cerclages	14
3.5	Couleur emballage	14
3.6	Protection du contenu	14
3.7	Coefficient de frottement	15
3.8	Plusieurs colis	15
3.9	Envois exclus	15
4	Adressage correct	16
4.1	Caractéristiques des étiquettes-adresse	16
4.2	Règles formelles	16
4.3	Adresse du destinataire	16
4.4	Numéro postal d'acheminement (NPA) correct	16
4.5	Adresse de l'expéditeur	16
4.6	Logo de l'expéditeur	16
4.7	Code à barres de l'envoi	17
4.8	Combinaisons de prestations prévues	17
4.9	Codes à barres d'envoi propres aux clients	17
4.10	Directives concernant la police d'écriture	17
4.11	Directives concernant la taille des caractères	17
4.12	Présentation	17
4.13	Emplacement de l'adresse	18
4.14	Film plastique, pochette d'adresse et pochette à documents	19

5	Prise en charge	20
5.1	Généralités	20
5.2	Chargement	20
5.3	Ordre de chargement	20
5.4	Affichettes pour Rollbox	20
6	Distribution	21
6.1	Boîte aux lettres et boîte à colis	21
6.1.1	Boîte aux lettres	21
6.1.2	Boîte à colis	21
6.2	Services aux destinataires pour les clients privés	21
7	Services en ligne et liens utiles	22

1 Introduction

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

Le présent aide-mémoire s'adresse à tous les clients qui expédient des colis et des envois exprès avec la Poste.

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

1.2 Que contiennent ces instructions?

Ce manuel décrit les bases

- d'un emballage optimal,
- d'un adressage optimal,
- d'une préparation optimale de l'expédition pour vos envois.

1.3 Validité

Ces instructions sont valables à partir du mois de décembre 2025. Elles remplacent toutes les versions antérieures.

Des modifications sont possibles.

Tous les passages qui ont été modifiés sont marqués d'un trait dans la marge.

1.4 Visites guidées

Vous aimeriez visiter un centre colis ou un centre courrier avec votre association, votre entreprise ou tout simplement en compagnie de vos amis? Nous vous accueillerons avec plaisir pour une visite passionnante.

Inscription:

www.poste.ch/notre-profil/portrait/visites-guidees

1.5 Contacts

Matières dangereuses

colis.matieresdangereuses@poste.ch

www.poste.ch/matieresdangereuses

Service clientèle

Poste CH SA

Contact Center Poste

Wankdorfallee 4

3030 Berne

Téléphone 0848 888 888

(CHF 0.08/min. depuis le réseau fixe Suisse)

www.poste.ch/contact

2 Bon à savoir

Avec le bon adressage, votre colis arrive sans retard et sans frais supplémentaires au lieu de réception. Pour que votre colis arrive intact, vous devez suffisamment rembourrer votre envoi et l'emballer de manière stable. De plus, vous devez coller correctement votre colis et apposer correctement l'adresse.

2.1 Adressage correct des colis

Pour que vos colis arrivent à temps

Des informations détaillées concernant l'adressage sont fournies au chapitre 4 des présentes instructions.

Principales caractéristiques concernant l'adressage:

- Adresse correcte et valable
- Garantie de la lisibilité optique et technique
- Respect des directives techniques concernant les codes à barres (voir également [Instructions Codes à barres pour CC](#))
- Respect des directives concernant la présentation des adresses:
 - Contraste maximum; noir sur blanc
 - Contraste non négatif
 - Police / taille des caractères
 - Structure de l'adresse
- Les informations qui n'ont rien à voir avec l'adresse du destinataire (p. ex. numéro client) figureront dans la zone Expéditeur
- Compléter les étiquettes SE Lune et SameDay imprimées en noir et blanc avec des autocollants de couleur

Placez l'étiquette en bas à droite sur la plus grande face du colis, dans le sens de la longueur de l'envoi.



Pour les emballages de forme trapézoïdale, collez les étiquettes sur le côté opposé à la plus grande face.



L'étiquette doit être apposée à découvert, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas être recouverte par des bandes adhésives ou d'autres éléments.



Retirez les anciennes étiquettes avec code à barres sur l'emballage, le cas échéant; vaut également pour l'arrière et les autres surfaces de l'emballage.



L'adresse doit se trouver entièrement sur la même surface horizontale. Elle ne doit pas dépasser une surface.



L'étiquette doit être apposée de manière lisse.



L'étiquette ne doit pas se détacher. Veillez à une adhérence suffisante.



2.2 Emballage correct des colis

Pour que vos colis arrivent intacts

Des informations détaillées concernant l'emballage sont fournies au chapitre 3 des présentes instructions.

Choisissez un emballage intact, adapté au contenu et au poids.



L'idéal est d'utiliser un emballage solide, de forme rectangulaire, posé à plat et qui ne risque pas de basculer.



Si vous utilisez des emballages réutilisables, enlevez tous les anciens codes à barres et identifications; vaut également pour l'arrière et les autres surfaces de l'emballage.



Évitez les emballages sombres et optez pour des couleurs opaques comme le marron ou couleur terre. Le cas échéant, enveloppez votre colis de papier d'emballage.



Les pochettes et sacs d'expédition sont autorisés tant qu'ils sont stables, posés à plat et remplissent toutes les exigences.



Assurez-vous de bien rembourrer votre marchandise afin qu'elle ne se déplace pas à l'intérieur et qu'elle ne soit pas endommagée en cas de chute. L'idéal est d'utiliser un rembourrage séparé pour chaque article. Le rembourrage, d'une largeur d'environ 3 cm, devrait protéger le contenu sur tous les côtés.



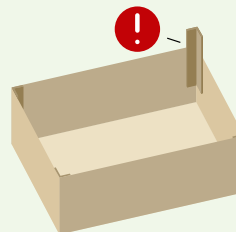
Contrôlez la fermeture des bouteilles et des récipients contenant des liquides afin de vous assurer qu'ils ne puissent pas s'écouler par mégarde.



Conseil pour les marchandises délicates

Les marquages tels que «fragile» ou «attention» n'influent pas sur le processus de traitement. Pour les marchandises délicates ou fragiles, utilisez la prestation complémentaire «Fragile» avec le marquage correspondant.

Prévoyez une protection contre les arêtes coupantes sur les éléments exposés.



Fermez votre colis avec des rubans adhésifs clairs, transparents et non imprimés. Evitez les rubans adhésifs en papier, car ils peuvent se détacher facilement.



Evitez de recouvrir l'adresse ou le code à barres, même avec des bandes adhésives transparentes.



Veillez à ce que le colis soit bien fermé et ne puisse pas s'ouvrir en cas de chocs.

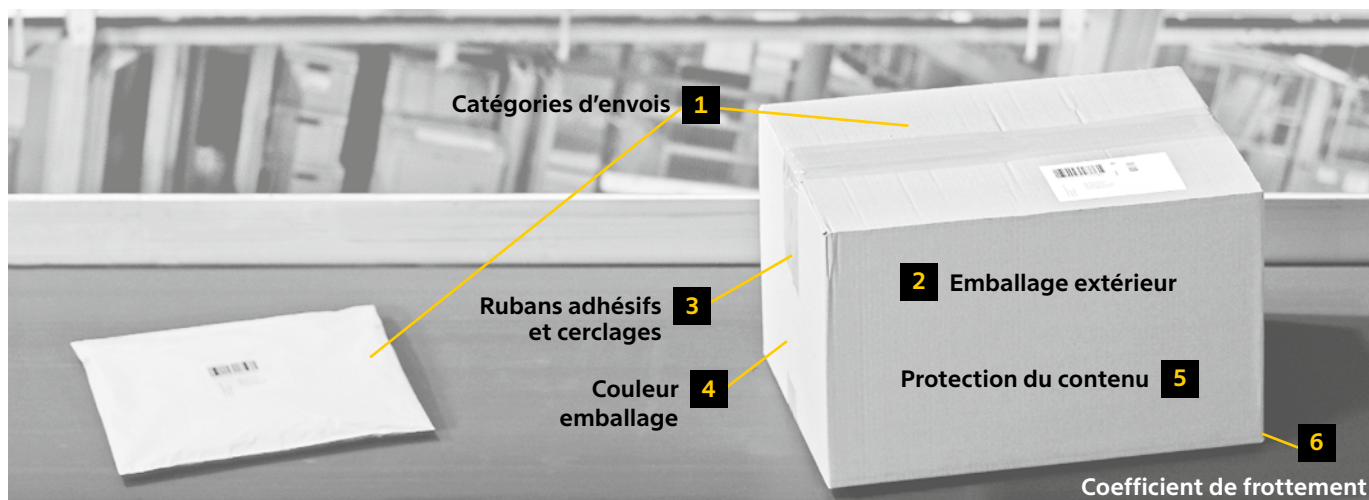


N'utilisez pas de ficelles ni de bandes adhésives imprimées.



3 Emballage

Recommandations et normes



3.1 Catégories d'envois

1

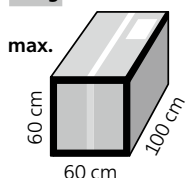
Nous distinguons trois types d'envoi:

- envois standard
- envois avec traitement manuel (MAN)
- envois encombrants (Encombrant, SP)

3.1.1 Envois standard

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

max.
30 kg



Dimensions minimales (recommandation)

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

Dimensions maximales

Poids 30 kg
Format 60 × 60 × 100 cm

Dimensions minimales

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.

Dimensions maximales

Poste CH SA facture un supplément pour les colis ne respectant pas le poids et les dimensions des colis standard et encombrants. Vous trouverez les suppléments ayant actuellement cours sur www.poste.ch/supplements-colis. Poste CH SA se réserve le droit de restreindre l'étendue des prestations pour ce type d'envois.

Les envois standard d'un poids supérieur à 30 kg ou dont les dimensions dépassent celles des envois encombrants doivent être expédiés via le canal marchandises de la Poste.

Exemples



Standard

Envoi standard de forme rectangulaire ou carrée, emballage de couleur claire et sans motif imprimé.



Conteneur multiusages

Exemple Dispobox: le conteneur multiusages de la Poste, en plastique résistant aux chocs, est disponible en diverses grandeurs. Commande et conditions sous www.poste.ch/dispobox.

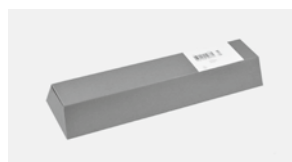


Pochette d'expédition

Les habits et autres marchandises légères et peu délicates jusqu'à 2 kg peuvent être expédiés dans des pochettes **non transparentes**. Le contenu doit être plat. Si vous prévoyez d'utiliser des pochettes d'expédition, notre service de conseil à la clientèle et le Centre de compétences (CC) Qualité de l'emballage et de l'adressage se feront un plaisir de vous aider.



Enveloppe rembourrée



Emballage conique avec adresse conforme



Sac à linge MIL

3.1.2 Envois avec traitement manuel (MAN)

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

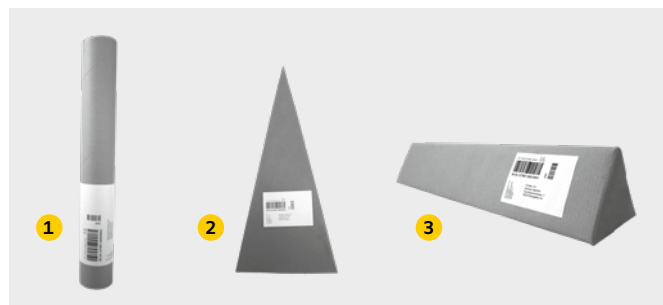
- emballages sombres ou réfléchissants*
- formes d'emballage spéciales*
- certains types de matériaux d'emballage*
- certains emplacements de l'adresse et du code à barres de l'envoi (envois adressés verticaux)
- envois avec des décorations extérieures, des rubans, etc.*
- colis dont la surface est ondulée ou inclinée (plus de 5° par rapport à la surface de pose)

* Ces envois doivent être traités manuellement afin de ne pas endommager d'autres colis ou de ne pas être eux-mêmes endommagés.

Les envois avec traitement manuel sont donc soumis à un supplément. Exemples:

Envois non rectangulaires

(p. ex. rouleaux, triangles, anneaux, pyramides)



- 1 Rouleaux et boîtes, une seule dimension jusqu'à 100 cm
- 2 Pyramides, une seule dimension jusqu'à 100 cm
- 3 Emballages triangulaires, une seule dimension jusqu'à 100 cm, et colis dont l'étiquette-adresse avec code à barres ne peuvent plus être lus par le système à cause d'une surface ondulée ou penchée de plus de 5° par rapport à la surface de pose.

Matériaux inappropriés ou dangereux des caisses d'expédition



- 4 Bois
- 5 Métal
- 6 Cuir

Emplacement de l'adresse



- 7 Code à barres de l'envoi et destinataire pas sur la même surface.

3.1.3 Envois encombrants (SP)

Les envois qui excèdent les dimensions des envois standard ou qui sont déposés sans emballage ou avec une étiquette-adresse volante sont considérés comme encombrants.

Envois non emballés exclus

Certaines marchandises ne doivent toutefois en aucun cas être remises à la Poste en vue de leur transport sans être emballées, en raison du risque de blessure, de salissure, de détérioration ou de perte. De tels envois doivent être entièrement emballés, p. ex. dans des boîtes en carton, des box d'expédition ou des sacs adaptés. Il s'agit explicitement:

- Des objets sales (poussière, huile, terre, objets collants, etc.)
- Des vélos et brouettes
- Du matériel sportif en général, tels que les skis, les crosses de hockey, les haltères
- Des objets pointus ou tranchants tels que les outils de découpe ou le grillage; protéger uniquement les parties tranchantes ou pointues n'est pas suffisant.
- Des objets envoyés sans emballage qui, du fait de leur forme, ne sont pas fixés, tels que les échelles non fixées entre elles, les câbles/tuyaux en vrac, les bouteilles en verre ou en PET, qu'elles soient pleines ou vides, etc.
- Des plantes ouvertes
- Des harasses remplies ou boîtes sans couvercle, même protégées par un film de protection
- Des envois de plaisanteries: user de bon sens. Garder à l'esprit l'impact du transport dans son ensemble

Un emballage est toutefois nécessaire:

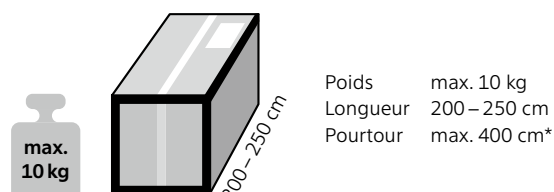
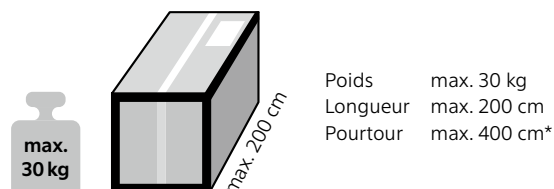
- lorsque la marchandise doit être protégée (la responsabilité peut être exclue en cas de rayures ou de déformation des objets non emballés);
- lorsqu'il existe un risque de blessure.
- Il convient en tous les cas de garantir la conformité juridique de la présentation des envois, p. ex. en les enveloppant dans une couche de papier d'emballage supplémentaire afin de couvrir les images susceptibles de heurter la sensibilité ou qui sont soumises à la protection de la jeunesse.

En cas d'incertitude, il convient de contacter le CC Qualité de l'emballage et de l'adressage, qui prendra une décision définitive.

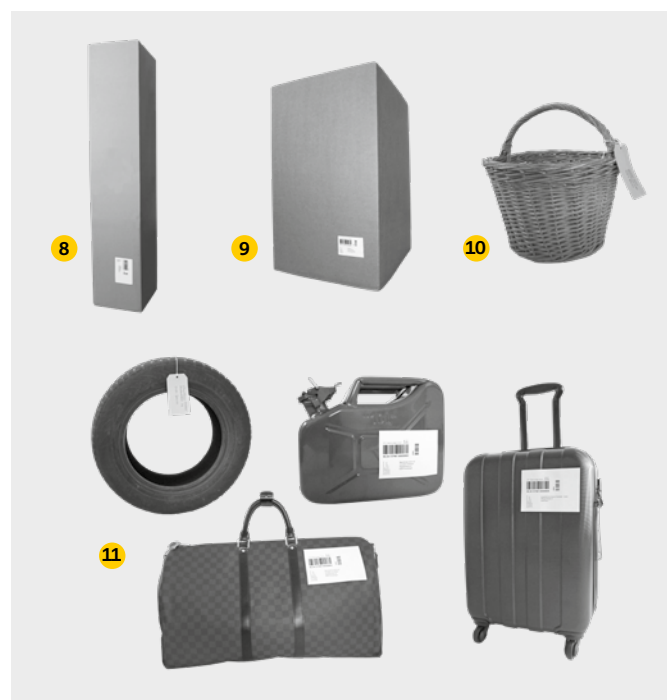
Sont considérés comme envois encombrants

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

Dimensions maximales encombrant



*(2 × hauteur + 2 × largeur + côté le plus long)



- 8 1 seule dimension supérieure à 100 cm
- 9 2 dimensions supérieures à 60 cm
- 10 Envois avec étiquette volante
- 11 Envois non emballés ou seulement légèrement emballés (p. ex. objets enveloppés de film plastique) tels que pneus, jerricanes, sacs de sport et de voyage, valises de tous types (avec ou sans roulettes et avec anse ou autres poignées externes), envois en forme d'anneau

3.1.4 Matières dangereuses

Sont considérées comme matières dangereuses les matières qui présentent un ou plusieurs dangers (p. ex. inflammable, corrosif, contagieux, poison, sous pression, explosif). La déclaration correcte des marchandises dangereuses relève de la responsabilité de l'expéditeur.

Certaines matières dangereuses ne peuvent pas être expédiées via le canal des colis, car elles pourraient mettre en danger les personnes et l'environnement. Il s'agit par exemple de colis contenant des produits radioactifs, des explosifs ou des matières dangereuses en grandes quantités. Par exemple:

- Batteries de voitures avec risque d'écoulement
- Piles au lithium défectueuses
- Batteries de vélos électriques
- Feux d'artifice, bombes de table
- Matières radioactives
- Bouteilles de gaz

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le Manuel relatif à la gestion des matières dangereuses (voir lien www.poste.ch/matieresdangereuses) décrit quelles marchandises peuvent être transportées via le canal du courrier et/ou des colis. Les matières dangereuses dont le transport n'est autorisé ni par le canal du courrier ni par le canal des colis peuvent, le cas échéant, être acheminées par notre logistique des marchandises.

Selon la loi, certaines matières dangereuses peuvent néanmoins être expédiées par le canal des colis si les quantités maximales fixées pour chaque matière et les normes d'emballage sont respectées. Selon les prescriptions, de tels envois doivent être marqués à l'extérieur comme matières dangereuses «LQ» (Limited Quantities) et porter le code à barres correspondant à la prestation complémentaire LQ. Cette identification vous permet d'envoyer des marchandises dangereuses autorisées dans la quantité correspondante et correctement emballées par colis.

Des informations sur les quantités autorisées, l'emballage correct et la déclaration en ligne sont disponibles sur la page [«Marchandises dangereuses en Suisse et au Liechtenstein»](#) ou dans le [«Manuel relatif à la gestion des matières dangereuses – Directives pour l'expédition avec la Poste»](#). Vous y trouverez des informations sur les marchandises dangereuses autorisées et interdites ainsi que des instructions sur les prescriptions d'emballage et d'identification des différentes marchandises dangereuses autorisées dans le canal du courrier et/ou des colis.

Autres remarques

- Lors de l'expédition de pots de peinture, nous vous recommandons, en plus des dispositions relatives aux marchandises dangereuses, de placer des granulés absorbants ou du matériel de rembourrage entre l'emballage extérieur et le pot.
- Veillez également à utiliser un rembourrage optimal (voir chapitre [«3.6 Protection du contenu»](#)).
- Pour les emballages avec fermeture à encliquetage (p. ex. Dispobox), une fermeture supplémentaire, par exemple des bandes Strapex, est nécessaire.

3.1.5 VinoLog

VinoLog est une solution logistique spécialement conçue pour les négociants en vins, propriétaires-encaveurs, importateurs de vin et magasins de vin. La solution VinoLog implique un traitement séparé et soigneux incluant le transport et la distribution capillaire des envois dans l'emballage original prévu pour les bouteilles d'une contenance de 0,5 l, 0,75 l, 1,0 l ou 1,5 l avec des poids pouvant aller jusqu'à 30 kg.

Aide-mémoire

[«Directives relatives au dépôt et à l'envoi sécurisé»](#)

Informations détaillées à ce sujet sur www.poste.ch/vinolog

3.1.6 PostPac Promo

La prestation s'adresse à des clients commerciaux souhaitant expédier à un prix avantageux en fonction du volume des envois non urgents déposés simultanément en grandes quantités à des fins promotionnelles ou publicitaires sur le territoire national (p. ex. catalogues lourds, cadeaux d'entreprise, envois publicitaires tridimensionnels).

La quantité par envoi est de 500 unités minimum et les colis promotionnels/publicitaires remis sont de mêmes dimensions, de même poids, ont le même expéditeur et le même contenu et peuvent être triés automatiquement. A titre de sécurité, un échantillon de l'emballage doit être contrôlé par le Centre de compétences (CC) Qualité de l'emballage et de l'adressage.

Il convient de s'assurer que l'emballage (film/enveloppe, etc.) des imprimés déposés en tant qu'envois PostPac Promo permet un tri automatique. En d'autres termes, l'adresse doit pouvoir être lue sans problème par les systèmes automatiques et l'envoi ne doit pas se défaire pendant le traitement. On veillera particulièrement aux points suivants:

- Le film protecteur doit être transparent et bien tendu, toutefois sans plier l'envoi.
- L'opacité du matériel d'étiquetage pour l'adresse avec code d'identification intégré s'élève au minimum à 0,90% (DIN 53 146, ISO 1831).
- La qualité du film transparent utilisé doit permettre d'empêcher toute déchirure, ainsi que la formation de plis et l'ouverture des points de soudure.
- Les points de soudure ne doivent pas être placés au-dessus de la zone de l'adresse ou de codage. C'est de cette manière qu'il faut procéder pour éviter toute formation d'ondulations.
- En cas de présence d'une feuille-adresse placée sous le film transparent, on veillera à respecter les directives concernant la présentation des adresses (informations détaillées dans les instructions [«Code à barres pour clients commerciaux»](#)).
- Les produits imprimés déposés sous forme de PostPac Promo doivent avoir au moins 1 cm d'épaisseur et peser au minimum 1 kg.

Informations détaillées à ce sujet sur www.poste.ch/postpacpromo

3.2 Emballage extérieur

2

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)

Si l'emballage original de l'envoi correspond à l'emballage de vente au magasin, il faut encore l'emballer dans un carton supplémentaire pour le protéger durant l'expédition. La Poste ne répond des dommages que si elle a reconnu que l'emballage offrait une protection suffisante et efficace du contenu de l'envoi contre le vol ou l'avarie.

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 de la Poste 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.

3.3 Contenant réutilisable / emballage réutilisable

Un **contenant réutilisable** désigne un contenant conçu de manière à ce qu'il résiste, principalement pour des raisons liées aux coûts et à la protection de l'environnement, au plus grand nombre possible de courses d'utilisation sans perdre de sa stabilité ni de sa capacité d'utilisation.

Un **emballage réutilisable** est un emballage qui est restitué par le destinataire et qui peut être réutilisé en tant que matériel d'emballage après un nettoyage effectué par un partenaire externe.

Dispobox – Emballage réutilisable écologique, résistant aux chocs

Avec Dispobox, l'emballage réutilisable en plastique résistant aux chocs, vos marchandises sont protégées et expédiées avec une licence d'affranchissement dans le respect de l'environnement. Les différentes grandeurs vous permettent de disposer de l'emballage approprié pour chaque article.
www.poste.ch/dispobox

ThermoCare Box

Avec la solution d'expédition ThermoCare Ambient ou ThermoCare Cold, les clientes et les clients avec une relation de facturation (licence d'affranchissement) expédient leurs médicaments à leurs destinataires conformément aux BPD. La ThermoCare Box permet d'expédier des marchandises dans les plages de températures allant de 15 à 25 degrés et de 2 à 8 degrés. Entièrement qualifiée, la solution ThermoCare a été certifiée par l'organisme externe indépendant DQS.
www.poste.ch/thermocare

Emballages multiusages propres aux clients

Les emballages multiusages propres aux clients ont l'avantage de permettre de réduire le volume de déchets par rapport aux emballages jetables et de les réutiliser régulièrement. D'autre part, il convient de noter que le retour ainsi que le stockage, le nettoyage et la maintenance représentent des charges supplémentaires. Les caisses ou les sachets en plastique sont appropriés pour faire office d'emballage réutilisable avec une fermeture-éclair qui peut être plombée si nécessaire.

Lors de la sélection d'un emballage réutilisable approprié, il convient d'accorder une attention particulière à la protection du contenu et à la fermeture. Le contenu de l'envoi doit être exempt de tout dommage causé par des chocs et des chutes d'une hauteur d'environ 1 m et l'emballage réutilisable ne doit pas s'ouvrir lors du transport. En principe, toutes les directives mentionnées dans ce chapitre doivent être respectées.

Il faut fournir une étiquette de retour au destinataire afin de lui permettre d'économiser des coûts avec la prestation complémentaire ECR. L'instruction de distribution «Distribuer le contenu; reprendre le box» invite le personnel de distribution à récupérer immédiatement l'emballage vide.

Si l'utilisation d'emballages multiples vous intéresse, nous vous prions de prendre contact avec votre personne de contact directe à la Poste.

3.4 Rubans adhésifs et cerclages

3

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.

3.5 Couleur emballage

4

L'emballage idéal est de couleur claire, **non transparent** (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.

3.6 Protection du contenu

5



- 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.).
- Nous recommandons une protection supplémentaire avec suffisamment de rembourrage entre les différents objets.
- Lorsque l'on utilise des Dispobox ou d'autres conteneurs multiusages, il importe également de prévoir un rembourrage suffisant.

Conseil pour tester si l'emballage intérieur protège bien le contenu: secouer le colis après l'avoir rembourré. Si le contenu bouge encore, il faut le rembourrer davantage.

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).
- Il est aussi recommandé d'utiliser un autre emballage en plus des emballages originaux car, par ex. en cas de renvoi dû à une non-distribution, la Poste doit apposer des indications supplémentaires sur l'emballage pour le retour.
- 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 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 «VinoLog». Des normes spécifiques s'appliquent aux emballages de vin.
- Vous devez aussi bien emballer les appareils défectueux à réparer.
- 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. Notre service de conseil à la clientèle se fera un plaisir de vous aider.

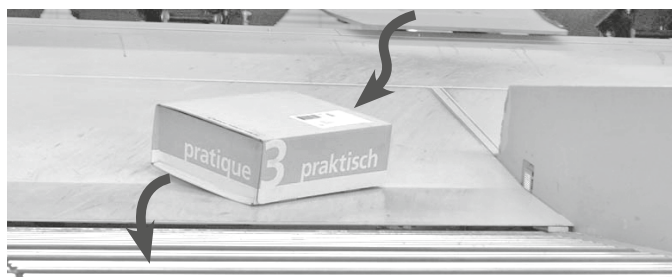
3.7 Coefficient de frottement

6

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 μ 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. Notre service de conseil à la clientèle se fera un plaisir de vous aider.

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.



La Poste peut facturer un supplément de prix pour les envois qui occasionnent un surcroît de travail (source: conditions générales «Prestations du service postal» pour les clients commerciaux).

3.8 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.



3.9 Envois exclus

Outre les matières dangereuses, l'expédition de marchandises susceptibles de perturber l'exploitation postale, de blesser des personnes ou d'endommager d'autres envois est également proscrite. En font notamment partie les envois présentant les caractéristiques extérieures suivantes (liste non exhaustive):

- envois ouverts (p. ex. panier cadeau)
- envois fortement malodorants
- envois magnétiques
- envois poisseux ou très sales
- envois mouillés ou avec écoulement de liquide
- armes chargées
- lames dépourvues de protection

En cas de doute ou de caractéristiques anormales non mentionnées précédemment, la décision finale revient au CC Qualité de l'emballage et de l'adressage.

4 Adressage correct

En principe, les colis déposés par les clients privés et les clients commerciaux sont munis d'une nouvelle adresse, alors que les anciennes étiquettes, qui ne sont plus valables, avec codes à barres pour les prestations de base et les prestations complémentaires ainsi que les marques d'affranchissement (p. ex. système d'affranchissement intelligent IFS) ont été préalablement retirées. Les envois en retour, par exemple, ne peuvent pas être retournés à l'expéditeur au moyen d'une simple flèche apposée en direction de l'adresse de l'expéditeur; ces envois doivent être pourvus d'une nouvelle étiquette-adresse.

La Poste a recours aux installations de traitement les plus modernes pour l'expédition de vos envois. L'automatisation des processus requiert toutefois une certaine normalisation de la présentation des adresses. Tout se passe sans accroc lorsque le format de l'adresse correspond aux directives et que les données d'adressage sont correctes. Les adresses peuvent ainsi être lues automatiquement, ce qui permet d'éviter les retards, voire les renvois.

Si vous commandez vos supports d'adressage dans le portail client «Ma Poste» via le service en ligne «Étiquettes colis Suisse», les directives de la Poste concernant la police et la mise en page seront automatiquement prises en compte.

4.1 Caractéristiques des étiquettes-adresse

Les étiquettes-adresse doivent avoir un grammage minimal de 80g/m², ne doivent pas être réfléchissantes et doivent coller sur toute leur surface. Les informations imprimées doivent présenter un contraste optimal (de préférence texte noir sur fond blanc) et ne doivent pas s'estomper.

4.2 Règles formelles

- Trois lignes au minimum, six au maximum
- Adressage toujours dans le sens de la longueur de l'envoi
- Pas de lignes vides entre les lignes de l'adresse
- Ajustement à gauche des lignes de l'adresse
- Ne pas mettre d'espace entre les chiffres du numéro postal d'acheminement ou les lettres du lieu de destination, ni souligner ceux-ci
- Pour les envois du service intérieur, ne pas indiquer le code du pays
- Un espace d'au moins 1cm entre le texte et le bord de l'étiquette

4.3 Adresse du destinataire

Une adresse postale exacte contient:

- Des données non équivoques concernant le destinataire, avec le nom de la société en toutes lettres, le nom et le prénom (pour éviter les risques de confusion)
- Avant-dernière ligne du bas: le nom officiel complet de la rue et le numéro exact du bâtiment, **pas d'adressage case postale**
- Ligne du bas: le numéro postal d'acheminement correct de l'adresse de domicile et le nom complet de la localité (sans le code du pays pour les envois du service intérieur)
- Les envois avec instructions de distribution ne doivent pas être envoyés à des adresses poste restante, PickPost et My Post 24.

4.4 Numéro postal d'acheminement (NPA) correct

Vous trouverez le numéro postal d'acheminement correct de l'adresse de domicile dans le portail client «Ma Poste» sur les services en ligne «Recherche de numéro postal d'acheminement».

4.5 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.

4.6 Logo de l'expéditeur

Si vous souhaitez intégrer le logo de votre entreprise dans l'étiquette-adresse, veuillez noter qu'un tel logo sera positionné sur le côté gauche de l'étiquette, à gauche de l'expéditeur. En outre, un logo ne doit pas comporter de caractères d'imprimerie ou de chiffres pour éviter d'entraver involontairement le codage et d'occasionner des erreurs d'acheminement et donc des retards. Par analogie, ces dispositions s'appliquent également aux logos figurant sur les emballages.

4.7 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 numéro de code à barres de l'envoi ne 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 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. Vous pouvez générer vous-même les codes à barre d'envoi et de prestation complémentaire, mais aussi des étiquettes-adresse complètes avec code à barre d'envoi et de prestation complémentaire dans le service en ligne «Étiquettes colis Suisse».

Vous ne souhaitez pas créer vous-même vos codes à barres? Commandez-les simplement dans les services en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition».

Les clients commerciaux qui souhaitent créer eux-mêmes les adresses avec codes à barres intégrés trouveront des informations détaillées dans les instructions «Code à barres pour clients commerciaux». Pour toute question, veuillez vous adresser à votre conseillère ou à votre conseiller à la clientèle.

4.8 Combinaisons de prestations prévues

Veuillez observer les directives de la Poste concernant les combinaisons prévues qui figurent dans l'annexe 1 des instructions «Code à barres pour clients commerciaux». Pour toute question, veuillez vous adresser à votre conseillère ou à votre conseiller à la clientèle.

4.9 Codes à barres d'envoi propres aux clients

Les codes à barres d'envoi propres aux clients – qu'ils soient intégrés à l'adresse d'envoi ou apposés séparément sur la surface de l'envoi – ne doivent pas avoir le même contenu de code que les codes à barres désignant les prestations de base, les prestations complémentaires, les instructions de distribution ou les solutions de Services logistiques. De plus, le contenu d'un code à barres de désignation propre au client ne doit pas renfermer un contenu de code utilisé par la Poste pour le traitement interne des envois. Si vous souhaitez utiliser des codes à barres avec des valeurs propres sur la surface de l'envoi, aucun code de 4 ou 18 positions ne doit y être intégré. En cas de doute, veuillez vous adresser à votre conseiller/ère à la clientèle.

4.10 Directives concernant la police d'écriture

- **Ne pas utiliser** d'écriture angulaire, italique, scripte ou négative.
- Polices souhaitées: sans empattement comme Frutiger, Arial, Helvetica, Univers, etc.
- Les polices proportionnelles ne peuvent être traitées mécaniquement que dans la mesure où la police n'a été ni condensée (tassée) ni étendue (étirée).
- Utilisez une imprimante laser ou à jet d'encre. Les imprimantes matricielles (jet d'encre) ne sont autorisées qu'à certaines conditions (doivent avoir une résolution de 300–600 ppp). Faites-vous conseiller.
- Ecrivez les adresses manuscrites en lettres majuscules en veillant à ce que les lettres ne se chevauchent pas (étiquettes autocollantes pour adresses manuscrites disponibles gratuitement à l'unité dans tous les offices de poste).

4.11 Directives concernant la taille des caractères

- Taille des caractères pour les majuscules au moins 3 mm, maximum 4 mm
- Interligne uniforme (également entre le nom de la rue et la ligne NPA et localité)

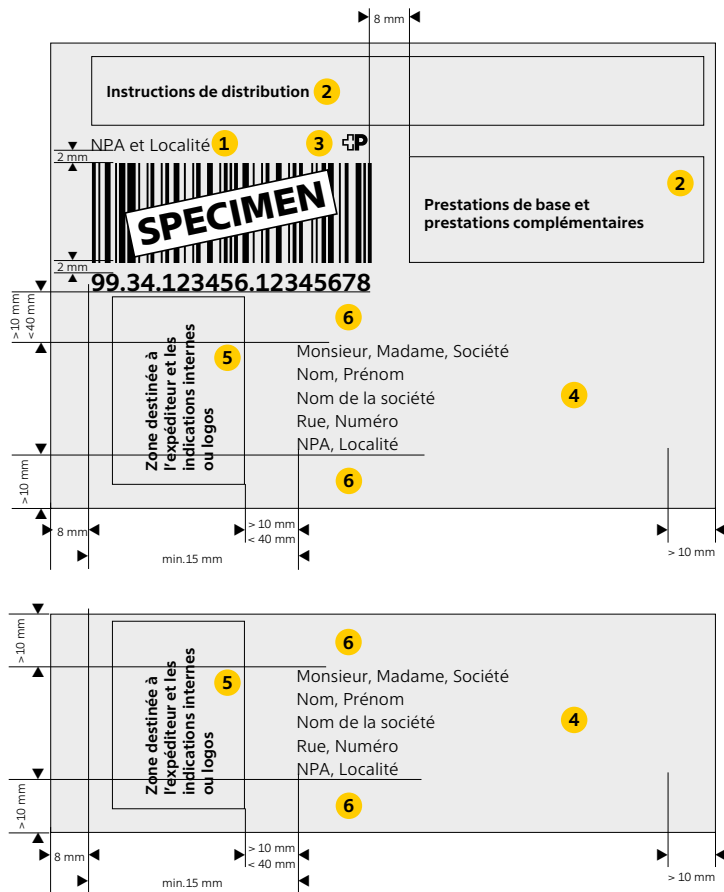
4.12 Présentation

Si vous ne souhaitez pas opter pour les surfaces blanches optimales pour les zones d'adressage, de codage ou d'affranchissement, vous pouvez utiliser les fonds suivants, basés sur l'échelle colorimétrique Euro pour la quadrichromie:

Couleur	Densité
Cyan	0 – 20%
Magenta	0 – 20%
Yellow	0 – 20%
Noir	0 – 10%

En cas d'utilisation de plusieurs tons, la densité cumulée ne doit pas dépasser 20%. Les zones d'adressage, de codage et d'affranchissement doivent être monochromes sans aucun motif.

Pour plus de détails sur la présentation des étiquettes-adresse avec code à barres de l'envoi intégré, voir les instructions «Code à barres pour clients commerciaux».



- 1 NPA et localité de l'office de dépôt: au-dessus du code à barres, aligné à gauche
- 2 Zones pour la désignation des prestations de base et des prestations complémentaires ainsi que pour les instructions de distribution (uniquement en cas de besoin). Si vous souhaitez donner des instructions de distribution, vous trouverez des directives détaillées à ce sujet dans les instructions «Code à barres pour clients commerciaux».
- 3 Indication du prestataire logistique: obligation conformément à l'art. 9 «Devoir d'information» de la Loi sur la poste
- 4 Adresse du destinataire
- 5 Zone pour l'expéditeur et les données internes au client
- 6 Aucune information complémentaire ne doit figurer dans les marges; cela vaut en particulier pour la zone entre le code à barres et le bloc d'adresse. Sous l'adresse, pas plus qu'en dehors de la marge de 1 cm, aucune indication interne ne doit être apportée.

Important

Il faut veiller à ce que l'adresse du destinataire se trouve au min. à 10 mm et au max. à 40 mm au-dessous du code à barres de l'envoi. Aucune autre indication ne doit se trouver entre le code à barres de l'envoi et l'adresse du destinataire, en particulier aucune mention de l'expéditeur. Le bord gauche du code à barres de l'envoi doit être positionné à au moins 15 mm du bord gauche de l'adresse du destinataire.

4.13 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. Les envois avec un adressage vertical doivent être traités manuellement et sont par conséquent soumis à supplément (cf. [chiffre 3.1.2](#)).



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.

Conseil pour les étiquettes de renvoi

Si vous souhaitez donner aux destinataires une adresse pour le renvoi ou une étiquette-adresse pour envoi commercial-réponse, il faut veiller à ce que cette étiquette soit de la même dimension ou plus grande que l'étiquette-adresse initiale. Ainsi, les anciennes informations d'envoi qui ne sont plus valables sont recouvertes, ce qui permet d'éviter les malentendus et les mauvaises interprétations lors du traitement dans le canal des colis. De plus, il est recommandé d'informer les destinataires d'étiquettes de renvoi que, pour le retour, toutes les anciennes étiquettes-adresse et codes à barres doivent être retirés de l'emballage.

4.14 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. Veuillez tenir compte du coefficient de frottement admis conformément au [chiffre 3.7](#).

Lorsqu'on en utilise quand-même pour confectionner des envois, il faut recourir à une matière légèrement mate. Les matériaux foncés, colorés et noirs ne conviennent pas. La lecture ne doit pas être entravée par des ombres à l'arrière-plan du champ d'adresse.

Important: les enveloppes à fenêtre et les pochettes pour documents en matériaux biodégradables ne se prêtent pas toujours à l'expédition. Les systèmes de lecture automatisés de la Poste ne sont pas en mesure de reconnaître les informations (codes à barres et adresses) sous films transparents de teinte laiteuse. Ces envois donnent donc lieu à un supplément pour traitement manuel.

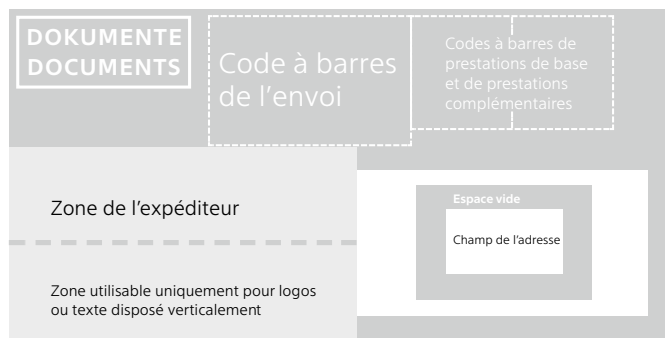
En cas d'incertitudes sur l'utilisation de matériaux respectueux de l'environnement, veuillez vous adresser au CC Développement des processus, équipe Qualité de l'emballage et de l'adressage. Notre service de conseil à la clientèle se fera un plaisir de vous aider.

L'adresse avec code à barres de l'envoi ainsi recouverte doit être lisible et respecter la présentation selon les prescriptions en vigueur, notamment au niveau des marges comme indiqué au [chiffre 4.12](#). Le contraste d'impression PCS (opacité = rapport entre les valeurs sombres et les valeurs claires) sous le film doit être de 75% au moins. Veuillez 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.

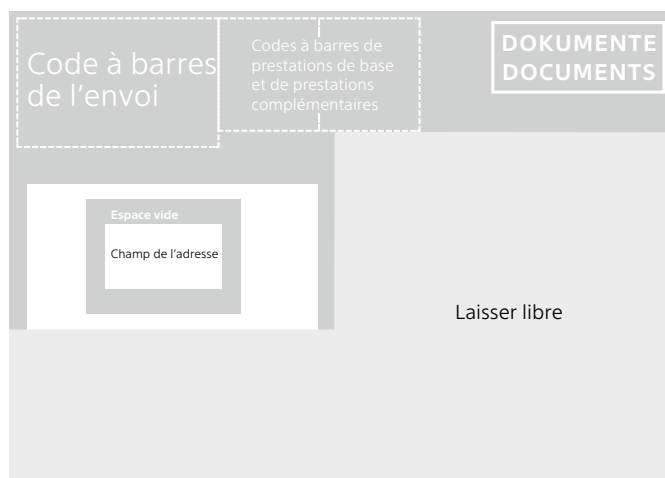
Des pochettes à documents sont disponibles sur Postshop (www.postshop.ch) ou dans la plupart des papeteries.



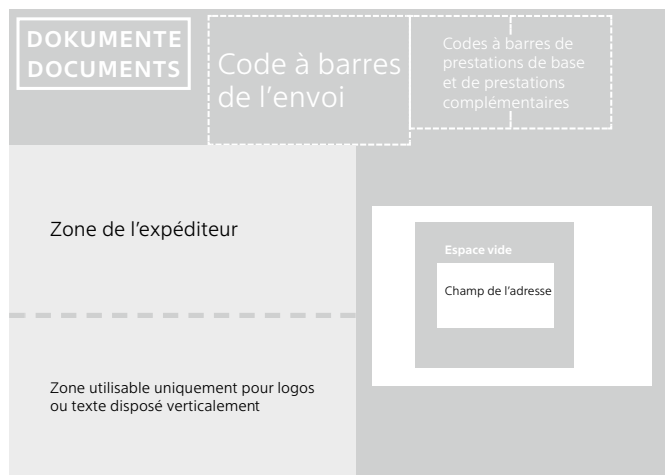
Pochette à documents C6/5, champ de l'adresse à gauche.



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.

5 Prise en charge

5.1 Généralités

Aimeriez-vous ne pas avoir à vous rendre à l'office de poste et gagner ainsi du temps? Sur demande, nous prenons en charge tous vos envois postaux (courriers, colis, envois exprès et pour l'étranger) dans vos locaux.

Vous trouverez des informations plus précises à ce sujet sous www.poste.ch/prise-en-charge.

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) ou sur le service en ligne «Commande de prise en charge occasionnelle», www.poste.ch/prise-en-charge.

Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires liés au chargement non conforme des conteneurs peuvent être facturés.

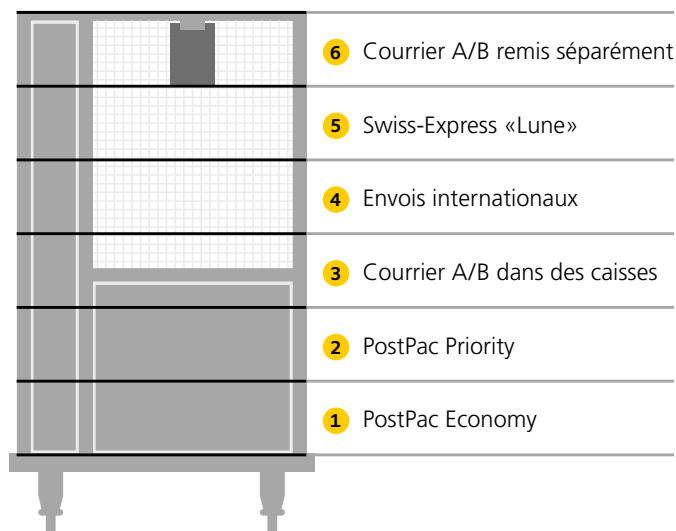
5.2 Chargement

- Les conteneurs de transport ne doivent jamais être chargés au-delà du bord supérieur.
- Pour des raisons ergonomiques, la charge utile est de 500 kg maximum, même si la plaque signalétique autorise davantage.
- Les europalettes et les cartons de groupage peuvent être chargés jusqu'à une hauteur maximale de 180 cm, pour 500 kg au maximum.

5.3 Ordre de chargement

En principe, les colis PRI et ECO doivent être séparés en différents conteneurs de même type. Par conséquent, préparez les envois dans des Rollbox séparés et utilisez au maximum un Rollbox pour le chargement mixte.

Dans le cas d'un Rollbox au contenu mixte, l'ordre de chargement suivant doit être respecté:

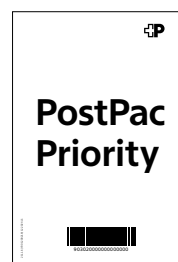


5.4 Affichettes pour Rollbox

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 sont munis d'une affichette bleue «PostPac Economy». Des affichettes peuvent être commandées dans les services en ligne «Commander des formulaires et des brochures» (Docucenter) ou sur www.poste.ch/docucenter.



Affichette rouge pour Rollbox mixte.



Affichette blanche: PostPac Priority uniquement.



Affichette bleue: PostPac Economy uniquement.

6 Distribution

6.1 Boîte aux lettres et boîte à colis

La Poste distribue les envois dans toutes les zones de Suisse habitées à l'année: les lettres, petits envois de marchandises et colis compatibles dans la boîte aux lettres ou dans le compartiment annexe; les envois plus volumineux sur le pas de la porte des maisons individuelles ou des immeubles locatifs.

En complément à la boîte aux lettres avec compartiment annexe, il est aussi possible d'installer une boîte à colis conforme pour le dépôt de colis en l'absence des destinataires.

6.1.1 Boîte aux lettres

Pour acquérir et installer une boîte aux lettres avec compartiment annexe, il faut respecter certaines directives concernant l'emplacement et les dimensions. Les directives de la loi fédérale et de l'ordonnance sur la poste du 29 août 2012 s'appliquent. Veuillez prendre contact avec le service à la clientèle de la Poste avant l'installation pour que nous puissions vous aider à choisir l'emplacement de la boîte aux lettres.

6.1.2 Boîte à colis

En l'absence du destinataire, la boîte à colis permet de distribuer en toute sécurité les colis adressés au domicile trop volumineux pour le compartiment annexe, évitant ainsi de devoir les récupérer à la filiale. Les boîtes à colis sont des compartiments verrouillables qui conviennent aux immeubles locatifs et aux lotissements. Les boîtes à colis peuvent être montées en complément à la boîte aux lettres avec compartiment annexe. Comme pour le choix de l'emplacement de la boîte aux lettres, nous vous recommandons également de prendre contact avec la Poste au préalable pour l'emplacement et la mise en service d'une boîte à colis correspondante. Vous trouverez des informations importantes dans le factsheet «Boîtes aux lettres et boîtes à colis».

Informations complémentaires

Factsheet «Boîtes aux lettres et boîtes à colis»

www.poste.ch/boites-a-colis

6.2 Services aux destinataires pour les clients privés

Les clients privés inscrits dans «Mes envois» et ayant activé la notification disposent de diverses options pour gérer la réception.

Grâce aux services PickPost et My Post 24 en adressage direct, la clientèle privée peut demander dans la boutique en ligne directement la livraison des envois à des lieux de livraison alternatifs et les retirer dans des points d'accès desservis par la Poste (tels que les filiales et les points My Post Service) ainsi que dans des points d'accès non desservis par la Poste (automates My Post 24).

Informations complémentaires

www.poste.ch/pickpost

www.poste.ch/mypost24

www.poste.ch/mes-envois

Pour toute question, veuillez vous adresser au service à la clientèle ou à votre conseillère ou à votre conseiller à la clientèle.

7 Services en ligne et liens utiles

Aperçu des services en ligne de la Poste

www.poste.ch/services-en-ligne

Emballage

Emballage et adressage correct des colis

www.poste.ch/expedier-des-colis/emballage-et-adressage

Dispobox

www.poste.ch/dispobox

ThermoCare

www.poste.ch/thermocare

Matières dangereuses

www.poste.ch/matieresdangereuses

VinoLog

www.poste.ch/vinolog

Aide-mémoire

«Directives relatives au dépôt et à l'envoi sécurisé»

PostPac

www.poste.ch/postpac

Adressage

Etablir des étiquettes d'expédition

www.poste.ch/affranchir-colis

Commande de formulaires et de brochures (DocuCenter)

www.poste.ch/docucenter

Expédition

Envoi «pro clima»

www.poste.ch/clima

Suppléments pour des envois surpoids

www.poste.ch/supplements-colis

Transport de marchandises Suisse

www.poste.ch/solutions-commerciales/marchandises-et-transport/logistique-de-transport-suisse

Distribution

Boîtes aux lettres et boîtes à colis

www.poste.ch/paketboxen

Réception des colis privés

www.poste.ch/pickpost

www.poste.ch/mypost24

www.poste.ch/mes-envois

Echange de données

Digital Commerce API

www.poste.ch/digital-commerce/api

Suivi des envois

www.poste.ch/suivi-des-envois

DataTransfer

www.poste.ch/datatransfer

Prestations

Prise en charge

www.poste.ch/prise-en-charge

Reprise

Service en ligne «Reprise de colis du service intérieur»,

www.poste.ch/reprise

Recherche de numéro postal d'acheminement

Service en ligne «Recherche de numéro postal d'acheminement»,

www.poste.ch/zipsearch

PostPac Promo

www.poste.ch/postpacpromo

Postshop

www.postshop.ch

Instructions

Code à barres pour clients commerciaux

www.poste.ch/code-barres-clients-commerciaux

