

RETOURS

RÉDUIRE ET TRAITER PLUS EFFICACEMENT LES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

Avec son offre étendue de solutions relatives à la gestion des adresses, la Poste vous aide à diminuer le nombre des envois non distribuables. Toutefois, il est impossible d'éviter totalement les retours de lettres et de journaux. Utilisez nos prestations pour un traitement efficace.

L'essentiel en bref

Il existe plusieurs raisons au renvoi de lettres et de journaux à l'expéditeur:

Envoi non distribuable

Envoi qui, pour des raisons liées à l'adresse (p. ex. adresse manquante ou insuffisante), n'a pas pu être distribué par la Poste. L'envoi est toujours traité selon les processus de la Poste et n'est pas soumis à la taxe.

Envoi refusé

Envoi qui a été distribué avec succès par la Poste, mais qui a été refusé par le destinataire (directement lors de la réception ou plus tard). L'envoi peut être traité par d'autres processus que ceux de la Poste (p. ex. s'il est resté temporairement chez le destinataire) et il est soumis à la taxe.

Envoi non retiré

Envoi qui a été avisé pour retrait au destinataire et qui a été retourné à l'expéditeur après expiration du délai de garde. L'envoi est toujours traité selon les processus de la Poste, mais il est soumis à la taxe.

Envoi affranchi par le destinataire

Envoi qui a été distribué avec succès par la Poste, mais que le destinataire a réaffranchi et retourné tout en conservant la même enveloppe. Ainsi, l'envoi quitte temporairement la Poste et ses processus.

Prix du retour des envois

Type de retours	Prix
Envoi non distribuable	Gratuit
Envoi refusé	CHF 0.53*
Envoi non retiré	CHF 0.53*
Envoi affranchi par le destinataire	Paiement par le destinataire

* Prix unitaire, indépendant du type d'envoi, du format et du poids, TVA incluse.

Durée d'acheminement des retours

Les retours de lettres et de journaux sans code Datamatrix ou avec des types de code Datamatrix comme IFS ou WebStamp sont traités dans le même canal, indépendamment du format et du produit d'expédition. Les durées de retour physiques des envois non distribuables peuvent se monter à sept jours ouvrables au maximum, tant pour les envois du courrier A et B que pour les journaux. Si des données et des images ont fait l'objet d'une disposition préalable dans le code Datamatrix (Letter ID ou PP Easy) pour les retours, ceux-ci sont disponibles par voie électronique quelques heures après le traitement via le service en ligne «Suivi des envois» dans Login client Poste (KLP).

Pour les recommandés sans mention de renvoi ainsi que les actes judiciaires et de poursuite, les retours sont traités dans un canal séparé. La durée d'acheminement se monte à deux jours ouvrables au maximum.

Indication de l'expéditeur sur l'envoi

Un expéditeur reconnaissable optiquement est recommandé pour tous les envois. Un logo d'entreprise sans indication complète des données relatives à l'expéditeur peut entraîner l'obligation d'ouverture d'un retour pour déterminer l'expéditeur. Vous trouverez des informations sur la présentation correcte des envois dans différents factsheets que vous pouvez télécharger sur www.poste.ch/presentationlettre
→ Présentation des lettres.

Retours de l'étranger

Les entreprises postales étrangères, dont Liechtensteinische Post AG, utilisent des étiquettes de retour spécifiques. Par conséquent, un traitement numérisé des retours n'est pas possible. Les envois sont affichés avec «Motif du retour inconnu».

Autres prestations

Response Zentral

Dans le cadre de Response Zentral, la Poste vous propose des prestations supplémentaires pour le traitement efficace des retours avec ou sans code Datamatrix. Veuillez contacter votre conseiller ou votre conseillère à la clientèle pour des informations complémentaires.

Gestion des adresses

Plus vos adresses sont actuelles, plus le nombre des retours s'en voit réduit. La Poste met à votre disposition différents outils et prestations pour la gestion de vos fichiers d'adresses: par exemple des solutions pour l'assainissement des données de référence, de gestion des adresses ou de récupération de contact. Vous trouverez une vue d'ensemble de l'offre ainsi que des informations détaillées sur www.poste.ch/gestion-adresses.

Prestations de retour pour les envois avec code Datamatrix

La Poste renvoie par défaut les envois non distribuables et refusés sous forme physique à l'expéditeur reconnaissable optiquement. Le code Datamatrix (Letter ID ou PP Easy) vous offre la possibilité de demander les retours exclusivement par voie numérique, sous forme de données et d'images, ou de réexpédier les envois sous forme physique à une adresse prédéfinie par vous. Pour cela, vous déterminerez préalablement de quelle manière vos retours doivent être traités.

Vous disposez de trois prestations de base:

1. Renvoi numérique ou physique à l'expéditeur
2. Renvoi numérique ou physique à une adresse de retour définie
3. Élimination (simple ou qualifiée)

Les prestations de base peuvent également être combinées. Vous définissez la variante souhaitée en tant que disposition préliminaire relative au retour dans le code Datamatrix (position 34).

Les codes Datamatrix suivants peuvent être utilisés à ce titre:

Code Datamatrix PP Easy

Pour les envois avec PP Easy, le contenu du code Datamatrix est statique et identique pour tous les envois. En plus de la disposition préliminaire relative au retour, l'objet de l'envoi (p. ex. facture, publicité, etc.) peut également être enregistré dans le code.

Code Datamatrix Letter ID (recommandé par la Poste)

Letter ID permet de traiter les processus de traitement de manière plus efficace et avantageuse. Contrairement à PP Easy, le code Datamatrix Letter ID est dynamique: les caractéristiques d'envoi et les informations individuelles peuvent être définies librement pour chaque envoi, et enregistrées dans le code. En outre, Letter ID permet un contrôle des adresses basé sur l'expédition qui détermine avant celle-ci la délivrabilité de chaque envoi. Vous trouverez de plus amples informations sur Letter ID sur www.poste.ch/letterid.

Prestations de retour et prix

Disposition préalable	Offre	Prix par retour	Description de la prestation
Valeur 0	Renvoi des retours Retour à l'expéditeur selon numéro de référence de facturation (NRF)	Gratuit	Renvoi des retours. Les mentions de l'expéditeur sont imprimées mécaniquement sur les retours. La base est le numéro de référence de facturation (NRF) dans le code Datamatrix.
Valeur 1 Recommandé par la Poste	– Avec données – Élimination simple	CHF 0.09	Numérisation des retours et indication du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Les retours sont acheminés vers le canal d'élimination et de recyclage avec les vieux papiers ou les déchets d'exploitation.
Valeur 2	Élimination simple	Gratuit	Les retours sont acheminés vers le canal d'élimination et de recyclage avec les vieux papiers ou les déchets d'exploitation. Pas d'avis d'adresses incorrectes à l'expéditeur.
Valeur 3 Recommandé par la Poste	– Avec données – Élimination qualifiée	CHF 0.11	Numérisation des retours et indication du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Les retours seront déchetés et éliminés dans le respect du secret postal. Les informations relatives aux expéditeurs, au contenu des envois ou à l'adresse des destinataires ne peuvent pas être reconstituées par les valorisateurs ultérieurs. La prestation peut uniquement être réalisée pour des contenus pouvant être déchetés.
Valeur 4	Élimination qualifiée	CHF 0.02	Les retours seront déchetés et éliminés dans le respect du secret postal. Les informations relatives aux expéditeurs, au contenu des envois ou à l'adresse des destinataires ne peuvent pas être reconstituées par les valorisateurs ultérieurs. La prestation peut uniquement être réalisée pour des contenus pouvant être déchetés. Pas d'avis d'adresses incorrectes à l'expéditeur.
Valeur 5	– Avec données – Renvoi des retours à une adresse au choix	CHF 0.09	Numérisation des retours et indication du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Renvoi des retours. L'expéditeur définit l'adresse souhaitée pour le retour dans le code Datamatrix. L'adresse peut différer du numéro de référence de facturation (NRF).
Valeur 6	Renvoi des retours à une adresse au choix	Gratuit	Renvoi des retours. L'expéditeur définit l'adresse de retour souhaitée dans le code Datamatrix. Cette adresse peut différer du numéro de référence de facturation (NRF).
Valeur 7	– Avec données – Renvoi des retours à l'expéditeur conformément au numéro de référence de facturation (NRF)	CHF 0.09	Numérisation des retours et indication du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Renvoi des retours. Les mentions de l'expéditeur sont imprimées mécaniquement sur les retours. La base est le numéro de référence de facturation (NRF) dans le code Datamatrix.

Tous les prix TVA incluse.

La Poste ne peut garantir les prestations de retour que lorsque l'envoi et le code Datamatrix peuvent être traités mécaniquement. La Poste ne peut pas traiter les codes Datamatrix des envois ouverts, de forme irrégulière ou de plus de 2 cm d'épaisseur. En cas d'envois non appropriés pour le traitement des retours mécanique (envoi ouvert ou de plus de 2 cm d'épaisseur ou de forme irrégulière), nous ne recommandons pas l'utilisation d'une disposition préalable «avec données» (1, 3, 5, 7). Si un tel retour est néanmoins acheminé vers le post-traitement, la Poste prélèvera un supplément de CHF 0.15 (TVA incluse).

Certaines conditions doivent être remplies afin que vous puissiez profiter des prestations de retour. Le manuel «Codes à barres et codes Datamatrix pour envois de la poste aux lettres» vous fournit des informations détaillées, les directives et les instructions sur les caractéristiques des envois et sur la programmation des codes Datamatrix. Vous le trouverez sur www.poste.ch/letterid → Documents.

Bon à tirer

Afin de pouvoir traiter vos envois mécaniquement, nous contrôlons pour vous la préparation et le placement du code Datamatrix. Veuillez envoyer au Bon à tirer de Poste CH SA cinq modèles originaux pour chaque type d'envoi ainsi que les enveloppes correspondantes en vue de l'homologation:

Poste CH SA
PostMail Bon à tirer 2nd Level
Lischmatt 40
4621 Härkingen
Téléphone: 058 667 71 20
E-mail: gzd2ndpm@poste.ch

Traitement des données en cas de retour numérique

Enregistrement des données et numérisation

Pour les dispositions préalables 1, 3, 5 et 7 de chaque retour (s'il existe une étiquette de retour suisse), la Poste enregistre les données importantes du code Datamatrix, y compris le motif du retour. Avec le service en ligne «Suivi des envois», vous pouvez consulter les données et une image de l'envoi via Login client Poste (KLP).

Téléchargement des données de retour

Pour télécharger ces données, le système vous propose deux options:

- Téléchargement d'un fichier PDF avec les données et une image de chaque retour
- Téléchargement d'un fichier CSV ou XLS

La connexion à la solution informatique de votre entreprise facilite la suite du traitement des données. Vous trouverez un aperçu de la structure des fichiers de données dans l'annexe de ce factsheet.

Via le service en ligne «Suivi des envois» dans Login client Poste (KLP), vous pouvez également donner l'accès à vos données de retour à des tiers (p. ex. à un prestataire externe). Un service mandaté par vos soins peut ainsi traiter directement les données.

Réception quotidienne des données de retour avec DataTransfer

DataTransfer est l'interface électronique avec la Poste pour l'échange direct de données d'envoi et de rapports d'état pour les colis, lettres avec code à barres et lettres avec Letter ID. La télétransmission des données s'effectue par le biais d'une connexion SFTP sécurisée. Les données de retour sont disponibles chaque jour sous forme du rapport 19 de DataTransfer. Vous trouverez ici des informations complémentaires sur DataTransfer sur www.poste.ch/datatransfer.

Informations importantes sur les retours avec renvoi physique

Pour tous les retours contenant un renvoi physique, à savoir les dispositions préliminaires relatives au retour 0, 5, 6 et 7, il convient de tenir compte des deux remarques suivantes:

1. Indications des motifs du retour

Le motif de la non-délivrabilité d'un envoi est indiqué par l'étiquette de retour apposée sur l'envoi. Si nous détectons la non-délivrabilité dès le processus de tri, le motif du retour est imprimé en toutes lettres sur l'envoi, ce également sous forme abrégée.

Allemand	Français	Italien
WEGGEZOGEN	DEMENAGE	TRANSLOCATO
EMPF. N. ERM	DEST. INTROU.	DEST. IRREP.
GESTORBEN	DECEDE	DECEDUTO
FIRMA ERL.	ENTR. FERMEE	DITTA CESS.

2. Impression de l'adresse de retour sur les retours

Les envois munis de Letter ID ou de PP Easy ne doivent pas être impérativement munis d'un expéditeur étant donné que celui-ci se trouve dans le code Datamatrix. En cas de retours physiques, nous imprimons de manière bien visible l'adresse de retour dans le processus de tri conformément aux informations issues du code Datamatrix. Dans l'idéal, vous prévoyez la place éventuelle requise en étendant la hauteur de la zone de codage à 5 cm lors de la présentation des envois.

Vos avantages d'un traitement numérique des retours

Traitez vos retours par voie numérique et chargez-nous de l'élimination de vos retours physiques. Le code Datamatrix Letter ID dynamique vous offre la possibilité de relier les informations de vos clients (p. ex. un numéro client) aux données de retour, et de les connecter à vos systèmes informatiques, ce qui permet de structurer plus efficacement les processus existants. La représentation suivante vous montre une comparaison des deux variantes:

Traitement des retours physique



- Réception des retours physiques
- Tri manuel des retours par raisons ou par ordre alphabétique
- Identification manuelle des adresses d'envois retournés dans le fichier clients
- Recherche et mise à jour d'adresses
- Élimination des retours

Traitement des retours digital



- Enregistrement des retours sous forme de données (CSV ou XLS); accès via Login client Poste (KLP) ou via DataTransfer
- Mise en lien des données de retour avec le fichier clients grâce à l'utilisation des numéros clients en tant que numéros d'envoi
- Déclenchement automatique des processus en aval pour la correction d'adresses
- Sur demande, élimination des retours physiques par la Poste



Annexe

Structure des fichiers de données (cxv ou xls) pour les retours avec code Datamatrix (Letter ID ou PP Easy).

Désignation	Format	Exemple	Vos avantages
Date	JJ.MM.AAAA	«01.04.2011»	Vous voyez quand les retours ont été enregistrés par la Poste.
NRF (numéro de référence de facturation)	Numérique, huit positions	«50012391»	Avec le numéro de référence de facturation, vous indiquez la section de frais sur laquelle les retours payants et les prestations de retour seront décomptés.
Motif du retour	Texte	«A déménagé, délai de réexpédition expiré»	Le motif de retour en toutes lettres vous donne la raison pour laquelle l'envoi n'a pas pu être distribué.
Numéro d'ordre (PNR)	Numérique, six positions	«000236»	Vous pouvez utiliser des numéros d'ordre différents pour un splitting éventuel de votre expédition, par exemple afin d'atteindre une meilleure traçabilité. Ceux-ci sont codés entre les positions 16 et 21 du code Datamatrix.
Numéro d'envoi	Numérique, neuf positions	«000012345»	Le numéro d'envoi permet d'identifier chaque envoi et peut être relié à d'autres éléments. Utilisez également le numéro d'envoi comme numéro client. Dans le code Datamatrix, celui-ci est codé entre les positions 22 et 30.
Sorte (objet de l'envoi)	Numérique, une position	«8»	Vous pouvez enregistrer l'objet de l'envoi dans le code Datamatrix et définir des propres valeurs, comme 8 = marketing. Dans le code Datamatrix, la position 35 est réservée pour cette valeur.
Type d'affranchissement	Texte	«Letter ID»	Le type d'affranchissement vous indique avec quel type de code Datamatrix l'envoi a été envoyé (p. ex. 20/21 Letter ID, 31 PP Easy). Dans le code Datamatrix, cette valeur est codée aux positions 6 et 7.
Type de retour	Texte	«Adresse non valable»	Cela vous indique si l'envoi n'a pas pu être distribué en raison d'une adresse erronée ou s'il a bien été distribué, mais la réception a été refusée par le destinataire.
DmC → 37 (partie individuelle au client)	Alphanumérique; – maximum 52 si numérique – ou 31 si alphanumérique	«123456789012abcd ...»	Vous pouvez enregistrer ici un numéro d'article ou un numéro client, par exemple. Dans le code Datamatrix, les valeurs individuelles au client sont codées à partir de la position 37.
Code1 et code2	Alphanumérique; – maximum 88 si numérique – ou 58 si alphanumérique	«123456789012abcd ...»	Ces positions complètent les positions individuelles au client. Vous pouvez ajouter ici le produit de traitement, par exemple, afin de pouvoir retracer la manière dont l'envoi a été expédié sur le trajet aller.
Code2	Alphanumérique; – maximum 88 si numérique – ou 58 si alphanumérique	«123456789012abcd ...»	Ces positions complètent les positions individuelles au client. Vous pouvez ajouter ici le produit de traitement, par exemple, afin de pouvoir retracer la manière dont l'envoi a été expédié sur le trajet aller.

Désignation	Format	Exemple	Vos avantages
Code de motif	Numérique, deux positions	<ul style="list-style-type: none"> – Motif du retour inconnu (01) – A déménagé (10) – Le destinataire est introuvable (20) – Erreur d'adresse (30) – Renvoi affranchi (31) – Décédé (40) – Raison sociale n'existe plus (50) – Boîte aux lettres/case postale non vidée (60) – Restitution par le destinataire (70) – Refusé, adresse correcte (80) – Renvoi affranchi par le destinataire (90) 	Avec les différents codes de motifs, vous pouvez par exemple implémenter des workflows automatiques pour les travaux en aval dans vos processus commerciaux en combinaison avec le numéro d'envoi et les informations individuelles de client enregistrées.
Code de type	Numérique, deux positions	<ul style="list-style-type: none"> – Adresse non valable (10) – Adresse correcte, envoi refusé (30) – Motif du retour inconnu (40) 	Avec les différents codes de motifs, vous pouvez par exemple implémenter des workflows automatiques pour les travaux en aval dans vos processus commerciaux en combinaison avec le numéro d'envoi et les informations individuelles de client enregistrées.