

# Retours de la poste aux lettres

## Traiter efficacement les envois de la poste aux lettres non distribuables et refusés

Les envois non distribuables ou refusés génèrent une charge de travail et des coûts élevés. Avec notre large offre de solutions relatives au traitement d'adresses, nous vous aidons à traiter efficacement les retours et à les éviter à l'avenir grâce à une gestion pertinente de la base de données d'adresses.

### Définition des retours

Il existe différents motifs qui transforment un envoi de la poste aux lettres en retour:

#### Envoi non distribuable

L'envoi n'a pas pu être distribué au destinataire pour l'un des motifs suivants:

- Déménagé
  - Le destinataire est introuvable
  - Adresse erronée
  - Décédé
  - Raison sociale n'existe plus
  - Boîte aux lettres/case postale non vidée
- > Le retour est effectué en franchise de taxe.

#### Envoi refusé

L'envoi a pu être distribué, mais le destinataire a refusé de le recevoir.

-> L'envoi en retour est alors soumis à la taxe.

#### Envoi non retiré

Une lettre recommandée a été avisée pour retrait au destinataire, mais n'a pas été retirée dans le délai de sept jours calendaires.

-> L'envoi en retour est alors soumis à la taxe.

### Prix des retours soumis à la taxe

Type de retours	Prix
Retours non recommandés soumis à la taxe	CHF 0.55
Retours soumis à la taxe de lettres recommandées	CHF 5.30

Prix TVA incluse

Les coûts seront facturés à l'expéditeur.

### Traitement d'adresses avant et après l'expédition

Plus vos adresses sont à jour, plus le nombre d'envois non distribuables est faible. La Poste vous soutient avec différents services et outils pour la gestion de vos données d'adresses, par exemple avec des solutions pour la mise à jour de votre base de données d'adresses de référence ou pour la récupération de contacts. Vous trouverez une vue d'ensemble de l'offre ainsi que des informations détaillées sur [www.poste.ch/gestion-adresses](http://www.poste.ch/gestion-adresses).

### Durée de traitement des retours avec et sans code Datamatrix (DmC)

#### Envois de la poste aux lettres non distribuables

Le traitement est, en principe, effectué dans le délai de sept jours ouvrables, à l'exception des lettres recommandées sans mention de renvoi «Retour non recommandé» et des actes judiciaires. Pour ces envois, le retour à l'expéditeur intervient en général dans un délai de deux jours ouvrables, dans la mesure où la mention de l'expéditeur complète est visuellement identifiable.

#### Réception refusée pour les envois de la poste aux lettres

Le traitement est, en principe, effectué dans le délai de sept jours ouvrables. Le délai de traitement ne commence qu'à partir du refus de l'envoi par le destinataire, à l'exception des lettres recommandées sans mention de renvoi «Retour non recommandé» et des actes judiciaires. Pour ces envois, le retour à l'expéditeur intervient en général dans un délai de deux jours ouvrables, dans la mesure où la mention de l'expéditeur complète est visuellement identifiable.

#### Lettres recommandées et actes judiciaires non retirés

Lettres recommandées et actes judiciaires avisés pour retrait et non retirés dans le délai: le traitement et le retour à l'expéditeur est en général effectué dans un délai de deux jours ouvrables après expiration du délai de conservation, dans la mesure où la mention de l'expéditeur complète est visuellement identifiable.

### Mention de l'expéditeur sur l'envoi

La mention de l'expéditeur, complète (!) et visuellement identifiable, est recommandée pour tous les envois. À défaut, vos retours sont susceptibles d'être ouverts afin de déterminer l'expéditeur. Les envois avec Letter ID et Letter ID light ne doivent pas impérativement faire mention d'un expéditeur, dans la mesure où celui-ci figure dans le code Datamatrix (DmC). L'adresse de retour est imprimée sur l'envoi dans le processus de retour.

### Traitement des retours (offres)

Lors du traitement, nous faisons une distinction entre:

- **Retours sans DmC**  
Ceux-ci seront toujours renvoyés à l'expéditeur identifiable visuellement sans équivoque.
- **Retours affranchis avec WebStamp**  
Ceux-ci seront toujours renvoyés à l'expéditeur identifiable visuellement sans équivoque.  
En l'absence d'expéditeur identifiable, le retour sera renvoyé à l'expéditeur figurant sur la licence d'affranchissement WebStamp.
- **Retours affranchis avec IFS**  
Ceux-ci seront toujours renvoyés à l'expéditeur identifiable visuellement sans équivoque.  
En l'absence d'expéditeur identifiable, le retour sera renvoyé à l'expéditeur figurant sur la licence d'affranchissement IFS.
- **Retours avec DmC (Letter ID ou Letter ID Light)**  
Avec un DmC, vous pouvez définir à l'avance le traitement souhaité parmi une palette d'offres de services de retour, p. ex. une saisie de données sur la base du DmC.
- **Response Zentral (solution client)**  
Dans le cadre de Response Zentral, nous vous proposons d'autres prestations pour le traitement des retours, avec ou sans DmC.  
Un accord contractuel est nécessaire pour bénéficier de ces prestations. Si vous êtes intéressé(e), veuillez contacter votre conseillère ou conseiller à la clientèle.

### Mention de renvoi «Retour non recommandé»

Avec la mention «Retour non recommandé», vous pouvez décider au préalable que votre lettre recommandée sera traitée comme une lettre non recommandée dans le processus de retour.

### Prestations de retour pour les envois avec code Datamatrix (DmC)

Le DmC (Letter ID ou Letter ID light) vous offre la possibilité de choisir le traitement des retours souhaité parmi différentes offres. Vous déterminez à l'avance comment vos retours doivent être traités.

Les possibilités suivantes s'offrent à vous, et peuvent être combinées:

- «Avec données»: les informations concernant les retours sont mis à disposition sous forme numérique (disposition préliminaire au retour 1, 3, 5, 7)
- Retour physique des envois à l'expéditeur selon le numéro de référence de facturation (disposition préliminaire relative au retour 0, 7)
- Retour physique des envois à une autre adresse de retour définie (disposition préliminaire relative au retour 5, 6)
- Élimination simple des envois (disposition préliminaire relative au retour 1, 2)
- Élimination qualifiée des envois (disposition préliminaire relative au retour 3, 4)

Vous définissez la variante souhaitée en tant que disposition préliminaire relative au retour dans le DmC (position 34).

Les types de codes Datamatrix suivants peuvent être utilisés à ce titre:

#### Letter ID

Le DmC dynamique permet d'utiliser toutes les dispositions préliminaires relatives au retour. Les caractéristiques d'envoi et les informations individuelles peuvent être définies librement pour chaque envoi, et enregistrées dans le code. Vous trouverez de plus amples informations sur Letter ID sur [www.poste.ch/letterid](http://www.poste.ch/letterid).

#### Letter ID light

Pour les envois avec Letter ID light, le contenu du DmC est statique et identique pour tous les envois.

## Dispositions préliminaires relatives au retour (aperçu)

Disposition préliminaire dans le DmC	Offre	Prix par retour	Description de la prestation
Valeur 0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Retour physique à l'expéditeur conformément au NRF</li> <li>– Pas d'enregistrement de données</li> </ul>	Gratuit	Retour physique. Les mentions de l'expéditeur sont imprimées mécaniquement sur les retours. La base est le numéro de référence de facturation (NRF) dans le DmC. La surimpression prévaut sur une mention de l'expéditeur éventuellement déjà présente.
<b>Valeur 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Élimination simple</li> <li>– <b>Avec enregistrement des données</b></li> </ul>	CHF 0.09	Numérisation du DmC et du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Les retours entrent dans le processus d'élimination et de recyclage simple de la Poste.
Valeur 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Élimination simple</li> <li>– Pas d'enregistrement de données</li> </ul>	Gratuit	Les retours entrent dans le processus d'élimination et de recyclage simple de la Poste. Les informations relatives aux envois non distribuables et refusés ne sont pas mises à disposition.
<b>Valeur 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Élimination qualifiée</li> <li>– <b>Avec enregistrement des données</b></li> </ul>	CHF 0.11	Numérisation du DmC et du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Les détails concernant l'élimination qualifiée se trouvent en page suivante. Veuillez prendre connaissance des restrictions d'utilisation et du type de traitement avant de choisir cette variante.
Valeur 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Élimination qualifiée</li> <li>– Pas d'enregistrement de données</li> </ul>	CHF 0.02	Les détails concernant l'élimination qualifiée se trouvent en page suivante. Veuillez prendre connaissance des restrictions d'utilisation et du type de traitement avant de choisir cette variante.
<b>Valeur 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Retour physique à une adresse au choix</li> <li>– <b>Avec enregistrement des données</b></li> </ul>	CHF 0.09	Numérisation des retours et indication du motif de retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Retour physique. L'expéditeur définit l'adresse souhaitée pour le retour dans le code Datamatrix sous la forme d'un numéro AMP. Si vous avez besoin d'aide, veuillez-vous adresser au service de support «Bon à tirer».
Valeur 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Retour physique à une adresse au choix</li> <li>– Pas d'enregistrement de données</li> </ul>	Gratuit	Retour physique. L'expéditeur définit l'adresse souhaitée pour le retour dans le code Datamatrix sous la forme d'un numéro AMP. Si vous avez besoin d'aide, veuillez-vous adresser au service de support «Bon à tirer».
<b>Valeur 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Retour physique à l'expéditeur conformément au NRF</li> <li>– <b>Avec enregistrement des données</b></li> </ul>	CHF 0.09	Numérisation du DmC et du motif du retour. Mise à disposition de données et d'images via le service en ligne «Suivi des envois». Retour physique. Les mentions de l'expéditeur sont imprimées mécaniquement sur les retours. La base est le numéro de référence de facturation (NRF) dans le DmC. La surimpression prévaut sur une mention de l'expéditeur éventuellement déjà présente.
Supplément pour les valeurs 1, 3, 5, 7	Post-traitement payant des retours	CHF 0.15	Les envois expédiés ouverts (magazines, catalogues, etc.), les envois dépassant 2 cm d'épaisseur et les autres formats particuliers ne peuvent pas être traités avec les machines à trier. Si un tel retour parvient au post-traitement manuel, il sera traité, en cas de disposition préliminaire 1, 3, 5, 7, en tant que saisie après coup payante des retours avec un supplément de CHF 0.15 (TVA incluse). Les données ne sont disponibles que sous forme de données sans images.

Tous les prix s'entendent TVA incluse

### Description des différentes parties

#### Enregistrement des données (traitement numérique des retours)

Avec le service en ligne «Suivi des envois», vous pouvez consulter les données et, en général, également une image de l'envoi via Login client Poste (KLP). Pour télécharger ces données, vous disposez de deux options:

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

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 en annexe au présent fact-sheet.

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.

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. Chaque jour, nous mettons à votre disposition les données de retour, avec les adresses des déménagés sur demande (payant), pour la prise en charge dans le rapport 19 de DataTransfer. Des informations détaillées sur DataTransfer sont disponibles sur [www.poste.ch/datatransfer](http://www.poste.ch/datatransfer).

#### Élimination simple des retours

Les retours entrent dans le processus d'élimination et de recyclage simple de la Poste. La Poste peut confier les envois à un partenaire externe pour le post-traitement dans le respect du secret postal.

#### Élimination qualifiée des retours

Les retours seront éliminés de manière qualifiée 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 Poste peut confier les envois à un partenaire externe pour le post-traitement dans le respect du secret postal et des directives en matière de protection des données. Les envois sont détruits.

Pour l'emballage et le contenu, seuls des matériaux en papier et en carton, les films plastiques ainsi que les cartes client en plastique ne contenant pas de pièces métalliques sont autorisés (p. ex. puce en métal, visible ou invisible). Les cartes de crédit et de débit sont, en principe, exclus de l'élimination

qualifiée pour des raisons liées à la sécurité. Pour les envois de catalogues à découvert, l'élimination qualifiée se limite à la page sur laquelle figurent les données d'adresse.

Les clients qui ont recours à l'élimination qualifiée de la Poste connaissent et acceptent ces conditions-cadres lors de l'utilisation de la disposition préliminaire au retour 3 ou 4 dans le DmC.

### Informations relatives au motif du retour

Le motif de la non-délivrabilité d'un envoi est généralement indiqué par l'étiquette de retour apposée sur l'envoi.

Si nous détectons automatiquement la non-délivrabilité dès le tri lors du processus d'expédition (détection précoce), le motif du retour est imprimé en toutes lettres sur l'envoi, mais sous forme abrégée.

Allemand	Français	Italien
WEGGEZOGEN	DÉMÉNAGÉ	TRANSLOCATO
EMPF. N. ERM	DEST. INTROU.	DEST. IRREP.
GESTORBEN	DÉCÉDÉ	DECEDUTO
FIRMA ERL.	ENTR. FERMÉE	DITTA CESS.

Dans l'idéal, prévoyez la place éventuelle requise en étendant la hauteur de la zone de codage à 5 cm lors de la présentation des envois.  
[www.poste.ch/presentationlettre](http://www.poste.ch/presentationlettre)

### Conditions-cadres pour le traitement des retours de la poste aux lettres avec code Datamatrix (DmC)

#### Validité de l'offre

Le DmC pour les dispositions préliminaires relatives au retour est une prestation appréciée qui permet aux clientes et aux clients d'optimiser leur gestion d'adresses et d'économiser ainsi sur les coûts. Pour la Poste, ce traitement automatique permet d'éviter une nouvelle augmentation des coûts de traitement des retours. Ces prestations ne peuvent cependant être réalisées sans supplément ou restriction de l'offre qu'en cas de traitement automatisé.

#### Exigences pour la préparation des envois

Les possibilités d'utilisation des dispositions préliminaires relatives aux envois sont **sans limitations ni suppléments**, dans la mesure où les conditions requises suivantes sont remplies:

L'envoi peut être traité mécaniquement dans le processus de retours:

- Envoi fermé
- Enveloppes et envois sous film plastique
- Jusqu'au format B4
- D'une épaisseur maximale de 2 cm
- Solidité suffisante

Envois avec traitement restreint Envois concernés:

- Envois à découvert (catalogues, etc.)
- Envois à découvert de journaux
- Envois de forme irrégulière
- Cartes fines

Restrictions:

- Nous ne proposons la disposition préliminaire relative au retour «avec données» que sous forme de données, sans images.
- Il ne doit toujours y avoir qu'une seule disposition préliminaire relative au retour (p. ex. disposition préliminaire relative au retour 1) dans le DmC pour l'ensemble de l'envoi.
- Pour les dispositions préliminaires relatives au retour 5 ou 6, il ne doit toujours y avoir qu'une seule ID AMP dans le DmC.

#### Frais supplémentaires pour les envois ne pouvant être traités mécaniquement

Envois concernés:

- Envois à découvert (catalogues, etc.)
- Envois à découvert de journaux
- Envois ne pouvant être traités mécaniquement en raison du format ou du poids
- Envois de forme irrégulière
- Envois ne pouvant être traités mécaniquement pour d'autres raisons

Frais supplémentaires:

- Un supplément de 15 centimes par retour sera facturé (uniquement) en cas de disposition préliminaire relative au retour «avec données».

- Cela s'applique aussi aux envois pour lesquels un supplément pour envois spéciaux a été payé.

#### Exigences relatives à la possibilité de traitement du DmC

Conditions requises:

- Le DmC doit être rempli correctement.
- Le DmC doit pouvoir être traité mécaniquement pour au moins 95% des retours d'un envoi.

Envois problématiques:

- Envois sous film plastique avec DmC apposé directement sur le film
- Envois sous enveloppe à panneau transparent où le DmC «flotte» dans le panneau transparent
- Certains envois créatifs qui invalident le DmC (enveloppes de couleur)

Restrictions:

Si ces conditions ne sont pas remplies, les retours de la poste aux lettres qui ne peuvent pas être traités mécaniquement seront renvoyés à l'expéditeur sans traitement.

#### DmC pour les retours sous film plastique

Nous recommandons d'apposer le DmC sur une feuille intercalaire placée **sous** le film plastique ou directement sur l'envoi, et **pas** directement sur le film plastique. Si vous deviez toutefois apposer le DmC **directement sur le film plastique**, les directives à respecter pour que le traitement soit possible sans restriction s'appliquent, en particulier en ce qui concerne la résistance du film plastique. La Gestion de produits Retours est à votre disposition pour vous conseiller. Si nécessaire, adressez-vous à votre conseillère ou à votre conseiller à la clientèle de la Poste.

#### Généralités: qualité du traitement des retours

Les processus de traitement automatique et manuel des retours sont très exigeants.

Il n'est pas possible de traiter 100% des retours de la poste aux lettres dans la qualité attendue.

Motifs:

- Défauts dans la préparation des envois (le DmC n'est pas lisible, en particulier pour les envois sous film plastique, absence d'un expéditeur non équivoque)
- Erreurs de traitement par la Poste (le DmC a été décollé ou des mentions sont portées dessus)
- Invalidation par les clients (mention écrite par le destinataire sur le DmC en cas d'envoi refusé)

Il est également possible que vous receviez physiquement une petite quantité de retours, bien que vous ayez choisi une autre disposition formulée d'avance par l'expéditeur.

En cas de quantités importantes, vous pouvez vous adresser à votre conseiller ou conseillère à la clientèle pour clarifier la cause et obtenir des solutions.

## Annexe

Structure des fichiers de données (CSV ou XLSX) pour les retours avec DmC (Letter ID ou Letter ID light).

Désignation	Format	Exemple	Vos avantages
Date	JJ.MM.AAAA	«20.01.2020»	Vous voyez quand les retours ont été enregistrés par la Poste.
Numéro de référence de facturation (NRF)	Numérique, huit positions	«50012391»	Avec le numéro de référence de facturation, vous indiquez le centre de coûts sur lequel 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. Pour d'autres exemples, voir page suivante
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 DmC.
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 DmC, celui-ci est codé entre les positions 22 et 30.
Sorte d'envois (objet de l'envoi)	Numérique, une position	«8»	Vous pouvez enregistrer l'objet de l'envoi dans le DmC et définir des propres valeurs, comme 8 = marketing. Dans le DmC, la position 35 est réservée pour cette valeur.
Type d'affranchissement	Texte	«Letter ID» (PP Business)	Le type d'affranchissement vous indique avec quel type de DmC l'envoi a été expédié (p. ex. 20/21 Letter ID, 31, Letter ID light). Dans le DmC, 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. Pour d'autres exemples, voir page suivante
DmC → 37 (partie individuelle du 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 DmC, les valeurs individuelles au client sont codées à partir de la position 37.
Code1	Alphanumérique; – maximum 88 si numérique – ou 58 si alphanumérique	«123456789012abcd ...»	Contient, en principe, l'ensemble du DmC
Code2	Alphanumérique; – maximum 88 si numérique – ou 58 si alphanumérique	«123456789012abcd ...»	Peut contenir des informations concernant d'autres codes sur l'envoi.
Code de motif	Numérique	10	Motif de retour codé (10 = déménagé) Pour d'autres exemples, voir page suivante
Code de type	Numérique	30	Code de type codé (30 = Adresse correcte; envoi refusé) Pour d'autres exemples, voir page suivante
Image de l'envoi	Alphanumérique	Lien	Le lien renvoie à une image (PDF) du retour dans le Login client Poste, service en ligne «Suivi des envois»

Motif du retour		Adresse non valable	Adresse correcte, envoi refusé	Motif du retour inconnu
		Code de type		
Code de motif	Désignation	10	30	40
01	Motif du retour inconnu			x
10	Déménagé	x		
20	Le destinataire est introuvable	x		
30	Adresse erronée	x		
31	Envoi en retour affranchi		x	
40	Décédé	x		
50	Raison sociale n'existe plus	x		
60	Boîte aux lettres/case postale non vidée		x	
70	Restitution par le destinataire		x	
80	Refusé, adresse correcte		x	
90	Renvoi affranchi par le destinataire		x	