Rédiger une mention de renvoi
Recommandé (R) Suisse

Si un envoi recommandé n'est pas pris en charge par le destinataire ou ne peut pas être livré, il devient un retour et il est renvoyé à l'expéditeur. En tant qu'expéditeur, vous avez le choix entre deux solutions de retour. La feuille d'information fournit des renseignements complémentaires sur le marquage correct du trajet retour et des exemples et informations sur divers outils.

Recommandé sans mention de renvoi

– Un recommandé sans mention de renvoi est traité en recommandé également lors du trajet retour et offre un suivi des envois et une responsabilité civile sur l'ensemble du trajet: le temps nécessaire est de deux jours ouvrables au maximum.
– Le prix du retour en «recommandé» est de CHF 5.80.

Renvoi «Retour non recommandé»

– Avec la mention «Retour non recommandé», les envois arrivent dans le canal standard pour les retours et sont traités dans un délai de sept jours ouvrables.
– Veuillez vous référer à la section «Obligation d'identification pour «Retour non recommandé», qui énumère différentes identifications autorisées.
– Les renvois dans le canal standard peuvent être gérés via les dispositions formulées à l'avance par l'expéditeur dans le code Datamatrix – vous pouvez donc faire envoyer vos renvois par exemple dans un autre lieu.
– Le prix pour les retours soumis à taxe dans le canal standard s'élève à CHF 0.63, indépendamment du format et du poids.

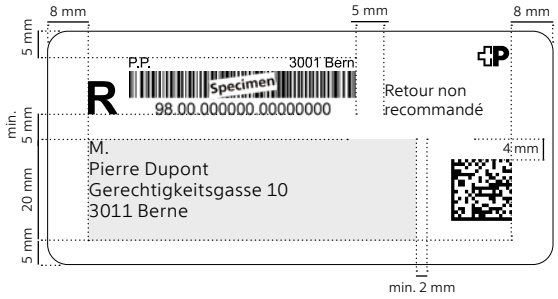
Vous trouverez tous les détails à ce sujet sur www.poste.ch/retours ou dans le manuel www.poste.ch/manuel-codeabarres-lettres

Obligation d'identification pour «Retour non recommandé»

Veuillez noter que l'option «Retour non recommandé» n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies:
– relation de facturation existante
– propre code à barres de l'envoi
– code Datamatrix
– mention «Retour non recommandé»

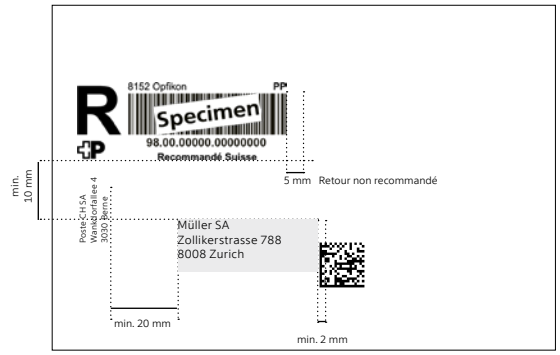
Les options d'identification suivantes sont disponibles:

A. Intégré dans le code Datamatrix
Vous pouvez enregistrer «Retour non recommandé» dans le code Datamatrix. Pour ce faire, sélectionnez la valeur 5 à la position «36, prestations complémentaires». Vous trouverez tous les détails à ce sujet sur www.poste.ch/retours ou dans le manuel
www.poste.ch/manuel-codeabarres-lettres



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

Vous pouvez en outre saisir la prestation de retour en position «34, Disposition formulée pour le retour». Pour en savoir plus, consultez le «Manuel Codes à barres et codes Datamatrix pour clients commerciaux».



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

B. Au moyen du système d'affranchissement intelligent
Sur l'appareil à affranchir IFS, sélectionnez le produit «Recommandé Suisse» et la prestation complémentaire «Retour non recommandé» (RNR). En tant que client IFS, vous pourrez ainsi déterminer cette prestation depuis le menu de sélection des produits.

Important: Veuillez continuer à apposer, de manière lisible, le marquage visuel des envois avec la mention «Retour non recommandé» (avec un timbre, une étiquette, une mention écrite au-dessus de l'adresse ou préimprimée sur l'enveloppe).

C. DC API Code à barres
Avec l'API Code à barres, vous créez et imprimez des étiquettes avec codes à barres pour vos colis et envois express directement à partir de votre système. L'interface API Code à barres vous permet en outre l'échange direct entre votre entreprise et la Poste des données d'envoi et de facturation ainsi que des rapports de statut. Cela simplifie le dépôt, instaure de la transparence dans tout le processus d'expédition, économise des coûts et fait gagner du temps.

En cas de questions, veuillez vous adresser au support:
téléphone 0848 88 84 88 ou
e-mail digitalintegration@poste.ch

D. Au moyen d'étiquettes préimprimées
Commandez vos codes à barres d'envoi et vos étiquettes d'expédition rapidement et facilement à partir de notre service en ligne. Les étiquettes imprimées arrivent généralement chez vous dans les deux ou trois jours ouvrables.

Voici comment commander vos codes à barres d'envoi **avec mention de renvoi:**

1. Connectez-vous au portail clients «Ma Poste» avec vos données d'accès personnelles.
2. Démarrez le service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition»
3. Allez dans la commande de «codes à barres»
4. Sélectionnez le groupe de prestations «Lettres avec code à barres Suisse» et la prestation de base «Recommandé (R) Suisse avec retour non recommandé» (RNR) et suivez les étapes de commande suivantes.

Vous trouverez plus d'informations et des instructions sur www.poste.ch/commande-codes-barres-etiquettes-expedition-info.

Pour toute question concernant le service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition», veuillez vous adresser au support Services en ligne:
Téléphone 0848 88 22 44 ou
e-mail support.servicesenligne@poste.ch

Exception: les timbres et les étiquettes ne doivent être utilisés que si la mention de renvoi est enregistrée dans le code Datamatrix. Cela concerne p. ex. les clients utilisant les solutions d'affranchissement «Système d'affranchissement intelligent (IFS)» et «Affranchissement Poste» ou «Webstamp». Voir ces sections et le chapitre «Outils».

Outils

Service «Affranchissement Poste»

En tant que client «Affranchissement Poste», vous pouvez continuer à indiquer, comme auparavant, le mode de retour souhaité pour vos envois recommandés à l'aide d'un timbre, d'une étiquette, d'un texte au-dessus de l'adresse ou pré-imprimé sur l'enveloppe. Merci d'utiliser uniquement la mention «Retour non recommandé».

Homologation et conseil

Important: avant la première utilisation, tous les codes à barres, codes Datamatrix et listes de codes à barres créés par vous doivent être homologués par Poste CH SA.

Ces codes seront lus au moyen de systèmes de test spéciaux, qui en vérifieront la lisibilité et l'intégrité. S'ils remplissent tous les critères, ils seront validés pour l'utilisation productive. Cette méthode garantit un traitement ultérieur sans problème de vos envois de la poste aux lettres. L'homologation est gratuite. La Poste décline toute responsabilité si les envois ne peuvent pas être traités correctement en raison de codes à barres non homologués ou incorrects.

Procédure d'homologation de codes à barres
Envoyez-nous pour homologation cinq exemplaires de chacun des modèles d'envoi suivants (envoi complet, rempli s'il s'agit d'enveloppes): toutes les combinaisons de codes à barres, codes Datamatrix, type d'apposition (sur le contenu de l'envoi, par étiquette, par impression sur l'envoi), positionnements, matériel papier, enveloppes et imprimantes que vous voulez utiliser de manière productive. Si vous modifiez plus tard ces combinaisons, vous devrez refaire homologuer les modèles correspondants.

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

Envoyez vos modèles d'envoi à:

Poste CH SA
Services logistiques
Operations
Gut zum Druck
Lischmatt 40
4621 Härkingen

E-mail gzd.mitte.ls@poste.ch

2018-133 (LS) 01.2026

Poste CH SA
Services logistiques
Lettres et colis
Marché national
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/recommande
www.poste.ch/retours
Téléphone 0848 888 888