Code à barres pour clients commerciaux

Confection d'adresses pour les envois exprès et les colis

Janvier 2026

Table des matières

1	**Introduction**	**4**
1.1	A qui s'adresse ce manuel?	4
1.2	Que contiennent ces instructions?	4
1.3	Validité	4
1.4	Contact	4
1.5	Service clientèle	4
1.6	Réalisation de la solution	4
1.7	Etiquette-adresse interactive	5
2	**Le code à barres**	**6**
2.1	Le type de code à barres	6
2.2	Le code à barres de l'envoi	6
2.2.1	Contenu du code à barres de l'envoi	7
2.2.2	Codes à barres pour prestations de base, prestations complémentaires et solutions	8
2.2.3	Codes à barres pour instructions de distribution	8
3	**Description technique des codes à barres**	**9**
3.1	Généralités	9
3.2	Spécification du code à barres	9
3.3	Dimensions	10
3.3.1	Données valables pour tous les codes à barres	10
3.3.2	Code à barres sur l'envoi	10
3.3.3	Code à barres pour prestations de base et prestations complémentaires ainsi que pour instructions de distribution	10
3.4	Longueurs du code à barres	11
3.5	Exigences techniques d'impression / qualité du papier utilisé pour les étiquettes-adresse	11
3.6	Largeurs de module possibles avec diverses imprimantes	12
4	**L'étiquette-adresse**	**13**
4.1	L'étiquette-adresse avec code à barres de l'envoi intégré	13
4.2	Variantes de conception	14
5	**Possibilités de présentation**	**15**
5.1	Les marges	15
5.2	Illustrations des possibilités de présentation	15
5.3	Possibilités de présentation pour les envois exprès	17

6	**L'adresse du destinataire**	**18**
6.1	Exigences relatives à la présentation	18
6.2	Exigences relatives aux contenus (adresse)	18
6.3	Exigences relatives aux adresses de livraison alternatives	18
6.4	Mentions internes du client	18
6.5	Exigences relatives aux adresses de livraison à l'étranger	18
6.6	Exigences relatives au support d'adresse (étiquette)	19
6.7	Exemples d'adresses de destinataires	19
7	**L'adresse de l'expéditeur**	**20**
7.1	L'adresse comporte les mentions de l'expéditeur avec le NPA et le lieu	21
7.2	L'adresse comporte les mentions de l'expéditeur sans le NPA et le lieu	22
7.3	L'adresse ne comporte aucune autre mention sur l'expéditeur	22
8	**Prestations de base, prestations complémentaires, solutions et instructions de distribution**	**23**
8.1	Offres Distribution plage horaire	23
8.1.1	Disponibilité	23
8.1.2	Conditions	23
8.2	Codes à barres des prestations de base	24
8.3	Codes à barres combinés «Prestation de base / Prestation complémentaire»	26
8.3.1	Codes à barres combinés pour la prestation de base PostPac Priority avec la prestation complémentaire Distribution plage horaire	28
8.3.2	Codes à barres combinés pour la prestation de base PostPac Priority avec les prestations complémentaires Signature et Distribution plage horaire	29
8.3.3	Codes à barres combinés Dépôt colis direct avec les prestations complémentaires Signature et Distribution plage horaire	30
8.4	Indication des solutions	31
8.5	Indication des codes à barres pour les prestations complémentaires	32
8.6	Indication pour les instructions de distribution	34
9	**Les retours**	**37**
9.1	L'envoi commercial-réponse (GAS)	37
9.2	Envois en retour pour la vente à distance	38
10	**pro clima**	**39**
10.1	Spécifications	39
10.2	Définition des couleurs	39
10.3	Tailles d'utilisation	40
10.4	Apposition de l'étiquette	41
11	**Services en ligne et liens utiles**	**42**

1 Introduction

1.1 A qui s'adresse ce manuel?

Ce manuel s'adresse aux clients commerciaux de la Poste qui désirent imprimer eux-mêmes leurs adresses d'envois exprès et de colis avec code à barres intégré pour l'expédition en Suisse, ainsi qu'aux fournisseurs de systèmes de traitement postal et de logiciels client servant à l'expédition par la poste.

1.2 Que contiennent ces instructions?

Les présentes instructions constituent la base pour les clients qui disposent de leur propre présentation d'adresse.

Important
Veuillez noter, les étiquettes ne sont pas représentées dans leur format original.

1.3 Validité

Ces instructions sont valables à partir du 1er janvier 2026. 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.

Poste CH SA fait en sorte que les codes à barres homologués établis selon l'édition du mois d'octobre 2022 de ce manuel puissent toujours être traités.

1.4 Contact

Pour toutes questions concernant les offres ou les systèmes, par ex. la transmission des données d'envoi, veuillez contacter votre conseiller/conseillère.

Pour toute question technique sur l'échange de données ou sur Digital Commerce API, veuillez vous adresser à digitalintegration@poste.ch.

1.5 Service clientèle

Poste CH SA
Service clientèle
Wankdorfallee 4
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888 (CHF 0.08/min. depuis le réseau fixe suisse)
www.poste.ch/aide-et-contact

1.6 Réalisation de la solution

Si vous créez vous-même l'adresse avec codes à barres intégrés pour l'envoi et, éventuellement, pour les prestations de base et les prestations complémentaires correspondantes ou pour les instructions de distribution en vous conformant à la présente instruction, nous vous recommandons de procéder comme il suit:

- Vous imprimez cinq spécimens d'adresses avec code à barres de l'envoi intégré sur le support d'adresses original.
- Vous envoyez les spécimens d'adresse dans l'emballage prévu (p. ex. enveloppe à fenêtre ou emballage transparent) à votre conseiller à la clientèle de la Poste.
- La Poste vérifie la présentation.
- L'équipe Qualité de l'emballage et de l'adressage confirme si les spécifications sont bien respectées. Votre conseiller ou conseillère à la clientèle vous transmettra l'information.
- Si certaines conditions ne sont pas remplies, la Poste prend contact avec vous et vous présente les corrections nécessaires.
- Vous imprimez à nouveau cinq spécimens d'adresses de colis avec code à barres d'envoi intégré et les envoyez directement au centre de compétences Qualité de l'emballage et de l'adressage, pour vérification.

Allemand
Post CH AG
Logistik-Services
Kompetenzzentrum Verpackungs- und Adressqualität
Altgraben 5
4620 Härkingen

qualitaet-verpackung-adresse@post.ch

Français / Italien
Poste CH SA
Services logistiques
CC Qualité de l'emballage et de l'adressage
Z.I. Les Graveys
1310 Daillens

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

1.7 Etiquette-adresse interactive

Conception de l'étiquette-adresse
En cliquant sur les différents champs, vous accédez directement aux chapitres correspondants.

2 Le code à barres

Le code à barres constitue la base du lien entre le flux des marchandises et le flux des informations. Il sert à identifier n'importe quel envoi exprès / colis, à en prouver le dépôt, le tri et la distribution et à contrôler l'observation de l'offre de prestations de la Poste. Tous les envois exprès / colis doivent être munis d'un code à barres. Le code à barres constitue un prérequis pour un traitement correct et pour le suivi des colis et envois exprès, ainsi que pour la saisie des données nécessaires à la facturation.

Suivant vos exigences et vos besoins, vous choisissez une des solutions suivantes pour l'établissement des codes à barres:
– Digital Commerce API Code-barres
– Réalisation personnalisée (p. ex. ERP)
– Fournisseurs de services tiers
– Systèmes de traitement postal
– Service en ligne «Etiquettes colis Suisse»

Les présentes instructions décrivent uniquement les directives pour le développement propre.

Afin d'intégrer de manière optimale la création d'adresses avec codes à barres dans votre système, vous pouvez mettre en œuvre vous-même la solution correspondante.

Le chapitre «Services en ligne et liens utiles» comprend d'autres liens vers d'autres systèmes.

2.1 Le type de code à barres

Les 18 positions numériques utilisables sont complétées dans le code à barres de l'envoi par un signe de départ et un signe d'arrêt, ainsi que par un chiffre de contrôle de code à barres. Le type de code à barres utilisé est le code 128 de la maison Computer Identics. Ce code est normalisé et non breveté. La Poste se sert du jeu de caractères C. Seuls des signes numériques sont utilisés. La description technique du code à barres figure au chapitre «Description technique des codes à barres».

Les codes à barres propres aux clients, qu'ils soient intégrés à l'adresse d'expédition ou apposés séparément sur la surface du colis, ne doivent pas comporter le même contenu de code que les codes à barres de l'envoi et d'indication des prestations de base, des prestations complémentaires, des solutions ou des instructions d'expédition de Services logistiques (voir chiffres 8.1 à 8.5). 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.

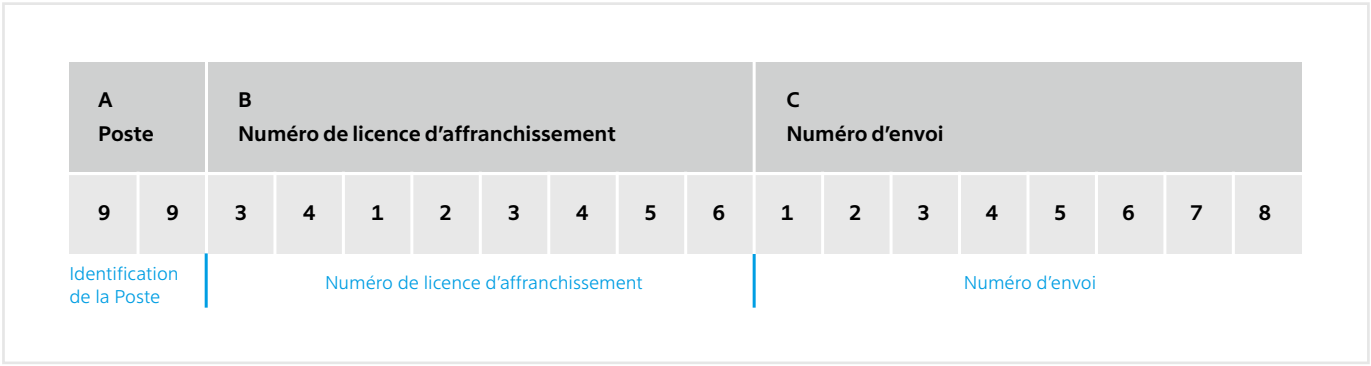
2.2 Le code à barres de l'envoi

Le code à barres de la Poste sert à identifier distinctement un envoi. Il est imprimé
– sous forme de bâtonnets, d'une part,
– et de texte en clair, d'autre part.

Exigences générales concernant le code à barres de l'envoi
La hauteur et les marges à gauche et à droite du code à barres de l'envoi dépendent de la taille du module utilisé. Résumé des règles valables:
– Le code à barres doit si possible présenter une hauteur de 23 mm (au moins 20 mm).
– Les marges à gauche et à droite du code à barres s'élèvent à 8 mm au moins.
– L'espace entre le code à barres de l'envoi et le texte en clair du code à barres est de 2 mm au moins.
– L'espace entre le code à barres de l'envoi et la désignation de l'office de poste du lieu de domicile de l'expéditeur est également de 2 mm au moins.
– Le bord gauche du code à barres de l'envoi doit dépasser le bord gauche de l'adresse du destinataire de 15 mm au moins.
– Il convient de laisser une marge de 10 mm minimum et de 40 mm maximum entre le bord inférieur du code à barres de l'envoi et le bord supérieur de l'adresse du destinataire. Cette règle s'applique aussi par analogie lorsque l'adresse du destinataire se trouve à d'autres endroits, p. ex. à droite du code à barres de l'envoi.

2.2.1 Contenu du code à barres de l'envoi

Le code à barres de l'envoi s'étend sur 18 positions numériques utilisables:



A Identification de la Poste
L'identification en deux positions (99) attribue le code à barres de l'envoi à l'unité du groupe Services logistiques. Elle est définie par la Poste.

B Numéro de licence d'affranchissement
Le numéro de licence d'affranchissement à 8 positions est attribué par la Poste. Il permet à la Poste d'identifier le client. Un client peut demander plusieurs numéros de licence d'affranchissement par débiteur (par l'intermédiaire du conseiller à la clientèle). Sur le relevé détaillé relatif à la facture au client, les données de facturation en rapport avec le dépôt d'envois sont affichées par numéro de licence d'affranchissement. La facture est transmise globalement au débiteur, via l'ensemble des numéros de licence d'affranchissement définis.

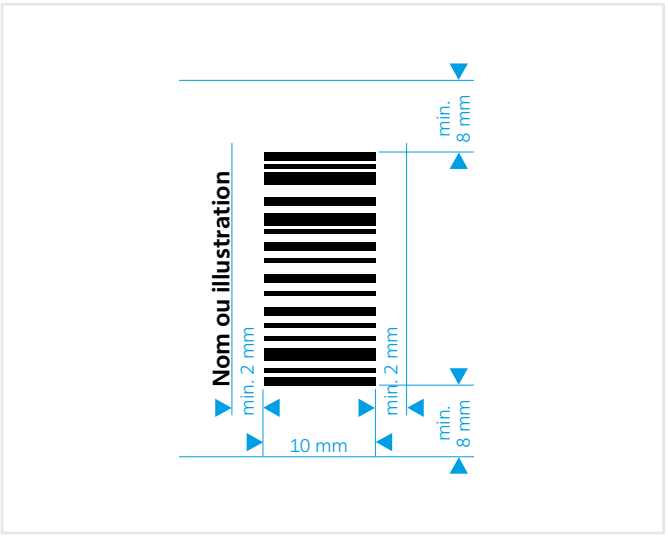
C Numéro d'envoi
Le numéro d'envoi est a 8 positions et est un numéro continu de 00000001 à 99999999. Il doit être entré en étant aligné sur la fin et les positions libres doivent être complétées par des zéros.

Le même numéro d'envoi ne peut pas être réutilisé dans les 60 jours.

Le code à barres de l'envoi en texte en clair
Le texte en clair reproduit le contenu des 18 positions utilisables du code à barres de l'envoi sous forme lisible. Pour en faciliter la lecture et l'interprétation, le numéro doit être structuré avec des points. La séparation est effectuée entre l'identification de la Poste (99), le numéro de licence d'affranchissement à 8 positions: (2 + 6) et le numéro d'envoi.
Exemple: 99.34.123456.12345678

Le texte en clair du code à barres de l'envoi est aligné à gauche sous le code à barres avec une police simple, sans attributs spéciaux (de préférence Arial gras, 14 points, mais au minimum Arial gras 12 points), de manière à ce que la largeur intégrale du code à barres de l'envoi soit utilisée.

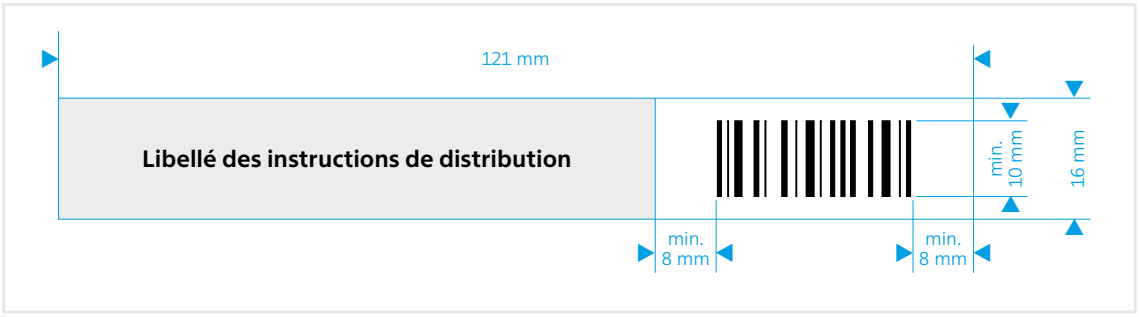
2.2.2 Codes à barres pour prestations de base, prestations complémentaires et solutions



La présentation normalisée est composée des éléments suivants:
- le texte imprimé à la verticale (dans trois langues au plus [de, fr et it], taille d'écriture 8, **gras**); s'applique aussi à une éventuelle deuxième ligne
- le code à barres de la prestation de base ou de la prestation complémentaire imprimé à la verticale (quatre caractères numériques).

Les indications doivent être apportées dans une des «zones réservées à l'indication des prestations de base, des solutions, des prestations complémentaires et des instructions d'expédition». Lorsqu'il y a plusieurs indications les unes à côté des autres, elles doivent être distantes de 2 mm l'une de l'autre.

2.2.3 Codes à barres pour instructions de distribution



La présentation normalisée est composée des éléments suivants:
- le texte imprimé à l'horizontale (dans les langues [de, fr et it], taille d'écriture 8),
- le code à barres de l'instruction de distribution imprimé à l'horizontale (quatre caractères numériques).

Les instructions de distribution doivent figurer dans le bord supérieur de l'étiquette-adresse au-dessus du code à barres de l'envoi. Les possibilités de présentation correspondantes sont reproduites au chapitre «Possibilités de présentation».

3 Description technique des codes à barres

3.1 Généralités

Le code 128 de la société Computer Identics est utilisé pour tous les codes à barres (identification de l'envoi et caractérisation des prestations de base et prestations complémentaires ainsi que des instructions de distribution). Ce code est normalisé et non sous licence. Il peut représenter l'ensemble du jeu des caractères alphanumériques sous une forme compacte, tout en prenant un minimum de place. La Poste se sert du jeu de caractères C, composé de 100 paires de chiffres correspondant aux valeurs 00 à 99. On réalise ainsi une présentation numérique double densité.

Présentation du code à barres de l'envoi
Le code à barres est représenté au moyen du jeu de caractères C et englobe le signe de départ (valeur de réf. 105), les 9 paires de chiffres du code à barres, le chiffre de contrôle et le signe d'arrêt. Les signes et paires de chiffres sont répartis sur 11 modules, articulés chacun en 3 traits et 3 brèches. Comprenant 13 modules, le signe d'arrêt fait exception à la règle.

Présentation de prestations de base et de prestations complémentaires ainsi que d'instructions de distribution sous forme de codes à barres
Le code à barres est représenté au moyen du jeu de caractères C et englobe le signe de départ (valeur de réf. 105), les 2 paires de chiffres de la prestation complémentaire, le chiffre de contrôle et le signe d'arrêt. Les signes et paires de chiffres sont répartis sur 11 modules, articulés chacun en 3 traits et 3 brèches. Comprenant 13 modules, le signe d'arrêt fait exception à la règle.

3.2 Spécification du code à barres

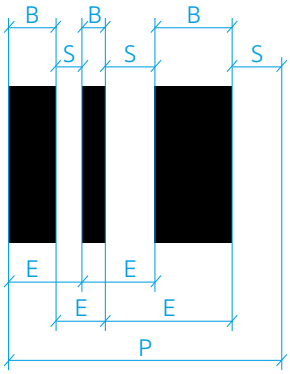
Type	Code 128
Jeu de caractères	Jeu de caractères C, seuls les signes numériques sont utilisés
Chiffre de contrôle	Modulo 103, norme usuelle
Norme	SNV et DIN EN 799 correspondent à CEN TC 225 AIM et ANSI

3.3 Dimensions

3.3.1 Données valables pour tous les codes à barres

Proportion des modules v = 4:1 (xb / xs)

Tolérance



p. ex. signe de départ

Elément	Tolérance
B Barre	+/– 0,40 X – 0,012 mm
S Espace	+/– 0,40 X – 0,012 mm
E Ecart entre les traits	+/– 0,20 X
P Ecart entre les caractères	+/– 0,20 X

Largeur de module x = min. 0,4 à max. 0,51 mm, low density
(voir «Largeurs possibles des modules avec diverses imprimantes»)

Double de saisie / double pour le client sur le bordereau de dépôt (secteur de/à, codes à barres non utilisés)

Hauteur du code à barres	10 mm
Marges min.	8 mm

3.3.2 Code à barres sur l'envoi

Hauteur du code à barres	au moins 20 mm pour largeurs de module de 0,400 à 0,450 mm au moins 23 mm pour largeurs de module de 0,451 à 0,510 mm
Marges min.	8 mm

3.3.3 Code à barres pour prestations de base et prestations complémentaires ainsi que pour instructions de distribution

Hauteur du code à barres	10 mm
Marges min.	8 mm
Marge entre texte en clair et code à barres	2 mm

3.4 Longueurs du code à barres

Longueur du code à barres	Signe de départ + 18 chiffres (9 paires) + chiffre de contrôle + signe d'arrêt		
	1 signe de départ, jeu de chiffres C	=	11 modules
	9 paires de chiffres à 11 modules	=	99 modules
	1 paire de chiffres-clé	=	11 modules
	1 signe d'arrêt	=	13 modules
	Total	=	134 modules
	Longueur 134 modules à 0,4 – 0,51 mm	=	**53,60 – 68,34 mm (sans espace libre)**
Longueur du code à barres pour prestations de base et prestations complémentaires et instructions de distribution	Signe de départ + 4 chiffres (2 paires) + chiffre de contrôle + signe d'arrêt		
	1 signe de départ, jeu de chiffres C	=	11 modules
	2 paires de chiffres à 11 modules	=	22 modules
	1 paire de chiffres-clé	=	11 modules
	1 signe d'arrêt	=	13 modules
	Total	=	57 modules
	Longueur 57 modules à 0,4 – 0,51 mm	=	**22,80 – 29,07 mm (sans espace libre)**

3.5 Exigences techniques d'impression / qualité du papier utilisé pour les étiquettes-adresse

Impression	Les traits doivent être imprimés avec la couleur d'impression à couverture régulière, noire et matte, les bords doivent bien se détacher du fond.
Champs d'adresse / étiquette	Le code doit être imprimé sur une surface claire et matte. Les espaces blancs entre les barres noires doivent être clairement visibles. Teintes possibles de la surface: blanc, bleu clair, jaune clair ou vert clair.
Facteur de contraste (PCS)	Supérieur à 0,7 pour une longueur d'onde de 620 à 900 mm (PC = print contrast signal, grandeur sans dimension selon DIN 66 236). Un support clair et mat (la densité cumulée ne doit pas dépasser 20%) avec impression du code en noir, et sans aucun défaut, produit le contraste minimal requis.
Opacité	L'opacité du matériel d'étiquetage pour l'adresse avec code à barres intégré ainsi que pour la partie recouverte des pochettes pour justificatifs doit être d'au moins 90% (DIN 53 146, ISO 1831). Cette valeur peut être plus faible lorsque la surface du paquet est blanche et qu'elle ne présente aucun motif ni structure.
Poids du papier	au moins 80 g/m^2

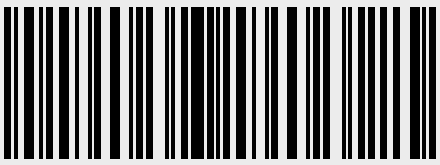
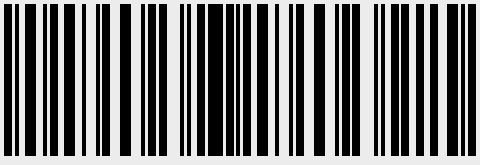
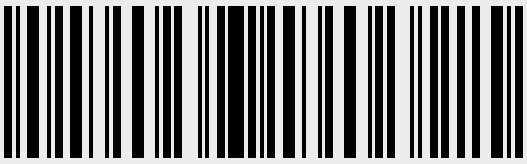
Les codes à barres doivent correspondre au moins au degré de qualité C de la norme ANSI.
Les imprimantes à aiguilles ne permettent pas d'obtenir la qualité requise!

3.6 Largeurs de module possibles avec diverses imprimantes

Résolution de l'imprimante au minimum 200 DPI
(indications valables pour tous les codes à barres)

Résolution de l'imprimante				
DPI	**200**	**(250)**	**300**	**600**
DPM	**(8)**	**(10)**	**(12)**	**(24)**
Dot 1	0,127	0,101	0,084	0,042
Dot 2	0,254	0,203	0,169	0,084
Dot 3	0,381	0,305	0,254	0,127
Dot 4	**0,508**	**0,406**	0,338	0,169
Dot 5	0,635	**0,508**	**0,423**	0,211
Dot 6		0,610	**0,508**	0,254
Dot 7			0,592	0,296
Dot 8				0,338
Dot 9				0,381
Dot 10				**0,423**
Dot 11				**0,465**
Dot 12				**0,508**
Dot 13				0,550

Exemples de largeurs de module

Largeur de module	Code à barres avec marges	Longueur avec marge
0,423		56,68 + (2 × 8,00) = 72,68 mm
0,465		62,31 + (2 × 8,00) = 78,31 mm
0,508		68,34 + (2 × 8,00) = 84,34 mm

4 L’étiquette-adresse

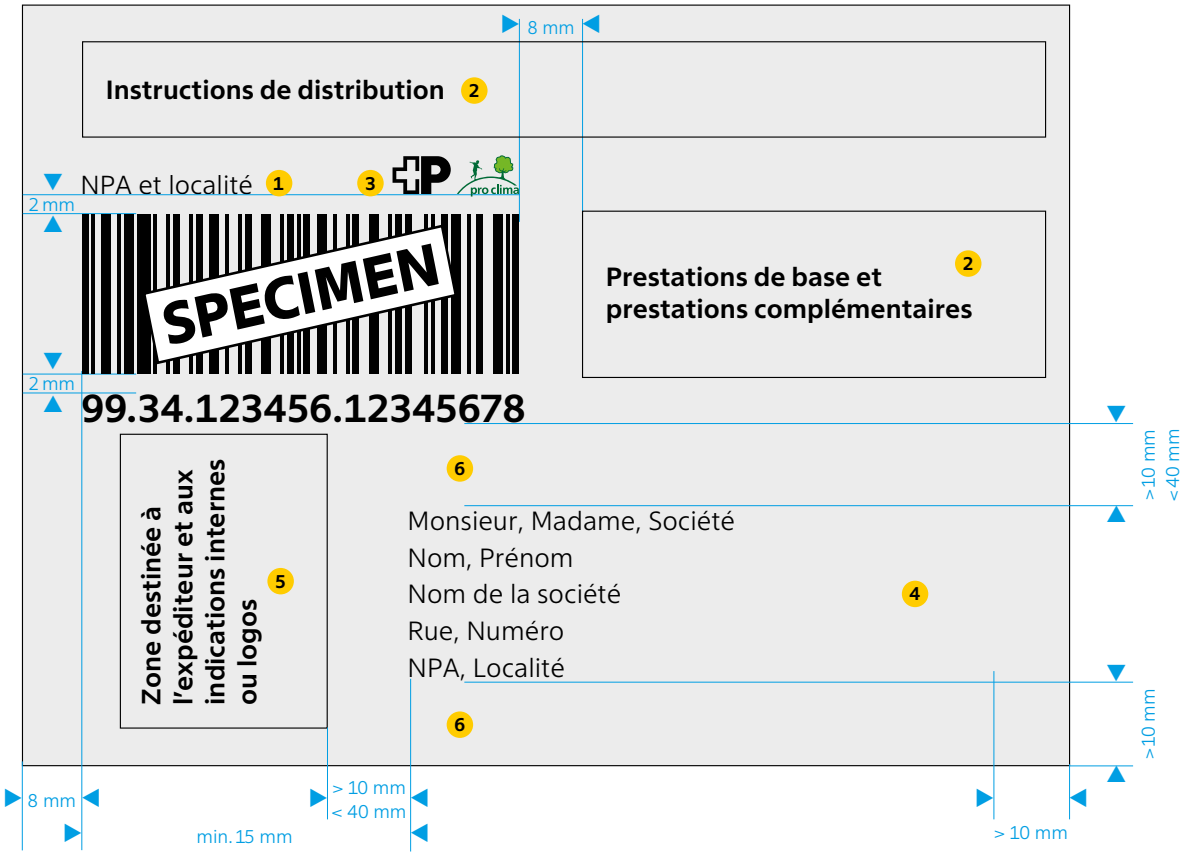
4.1 L’étiquette-adresse avec code à barres de l’envoi intégré

La présentation de l’étiquette-adresse
Dans les centres colis, les colis et les envois Swiss-Express «Lune» sont traités au moyen d’un système de lecture d’adresses et de codage automatique. Pour permettre un traitement des envois sans encombre dans les centres colis, il y a lieu de tenir compte des directives suivantes pour la présentation de l’étiquette-adresse avec code à barres intégré. Veuillez noter, les étiquettes ne sont pas représentées dans leur format original.

Disposition de principe
Le code à barres de l’envoi sert de point de référence pour la disposition des autres éléments de l’étiquette-adresse, qui peuvent être articulés dans le sens des aiguilles d’une montre.

Dans une première phase, ce système localise le code à barres de l’envoi sur l’étiquette-adresse, puis parcourt la surface de l’envoi en fonction des champs prioritaires. Le système interprète le premier bloc de texte rencontré comme l’adresse du destinataire.

Important
Il faut veiller à ce que l’adresse du destinataire se trouve au min. à 10 mm, au max. à 40 mm au-dessous du code à barres de l’envoi. Aucune autre indication ne doit figurer entre le code à barres de l’envoi et l’adresse du destinataire, en particulier aucune indication concernant l’expéditeur. Le bord gauche du code à barres de l’envoi doit être décalé d’au moins 15 mm sur la gauche par rapport au bord gauche de l’adresse du destinataire.



1. Optionnel: 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)
3. Indication du prestataire logistique: obligation conformément à l’art. 9 «Devoir d’information» de la nouvelle 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. En outre, aucune indication interne / spécifique au client ne doit apparaître sous l’adresse, et ce, même en dehors de la marge de 1 cm.

Les divers chapitres des présentes instructions comprennent une description détaillée des points mentionnés.

4.2 Variantes de conception

Conformément à l'article 9 «Devoir d'information» de la nouvelle Loi sur la poste, le prestataire de services postaux doit permettre aux clients de l'identifier comme tel.

Cette identification doit se faire au moyen du logo de la Poste (p. ex. «LA POSTE» en FR). Si la place à disposition sur le support d'adressage est insuffisant, il est possible d'y indiquer le nom comme alternative (p. ex. «Poste CH SA» en FR).

Identification au moyen du logo «La Poste»
Vous pouvez vous procurer le logo «La Poste» auprès de votre conseillère ou de votre conseiller à la clientèle.

La directive suivante s'applique au logo:
la largeur minimale du logo de la Poste doit être de 8 mm.

Identification au moyen du nom (comme alternative au logo de la Poste)
- DE: Post CH AG
- FR: Poste CH SA
- IT: Posta CH SA
- EN: Post CH Ltd

Les directives suivantes s'appliquent à l'indication du nom:
- Taille de police minimale: 6
- Police: Arial
- Le nom ne doit être indiqué que dans une langue

Les informations contenues dans l'étiquettes d'expédition avec code à barres intégré sont définies en fonction de vos besoins.

Variante la plus simple

Elle se compose seulement des trois éléments suivants:
- le code à barres de l'envoi (y compris le texte en clair),
- les données complémentaires postales,
- l'adresse du destinataire.

Variante la plus courante (étiquettes de taille A6)

Elle contient en plus
- d'autres codes à barres (pour la prestation de base et les éventuelles prestations complémentaires), ainsi que
- les indications relatives à l'expéditeur.

Variante complète

Elle est complétée par
- d'autres codes à barres (prestation de base et prestations complémentaires),
- les instructions de distribution en vigueur.

Les divers éléments possibles d'une adresse avec code à barres intégré sont décrits dans les chapitres suivants.
- Code à barres de l'envoi (y compris le texte en clair)
- Code à barres des prestations de base et complémentaires ainsi que des instructions de distribution
- Adresse du destinataire
- Adresse de l'expéditeur

5 Possibilités de présentation

5.1 Les marges

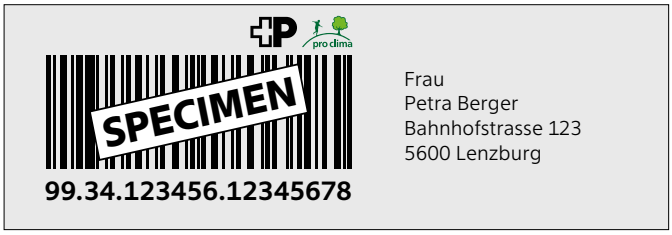
Zones	En haut	En bas	A gauche	A droite
Code à barres de l'envoi*	2 mm	2 mm	8 mm	8 mm
Prestation de base / complémentaire*	2 mm	2 mm	8 mm	8 mm
Instructions de distribution*	2 mm	2 mm	8 mm	8 mm
Adresse du destinataire	10 mm	10 mm	10 mm	10 mm
Adresse de l'expéditeur	3 mm	10 mm	8 mm	10 mm

* Du point de vue du sens de défilement des codes à barres.

5.2 Illustrations des possibilités de présentation

Remarque: les illustrations ne sont pas en taille réelle.

Variante simple horizontal



Variante simple vertical

Le bord gauche du code à barres de l'envoi doit dépasser le bord gauche de l'adresse du destinataire de 15 mm au moins.

Variante courante avec 1 code de prestation complémentaire

Variante courante avec 2 codes de prestation complémentaire

Variante complète avec 1 instruction de distribution et 2 codes de prestation complémentaire

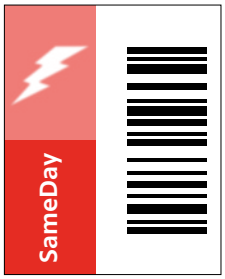
Variante complète avec 1 instruction de distribution et 3 codes de prestation complémentaire

Variante complète avec 3 codes de prestation complémentaire

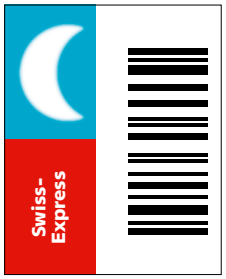
Variante complète avec 2 instructions de distribution et 2 codes de prestation complémentaire

5.3 Possibilités de présentation pour les envois exprès

Les codes à barres pour les prestations de base SameDay et Swiss-Express «Lune» sont imprimés en couleur.



Eclair blanc sur fond rouge clair, texte blanc «SameDay» sur fond rouge foncé



Lune blanche sur fond bleu clair, texte blanc «Swiss-Express» sur fond rouge foncé

Service de contact pour les questions techniques voir chiffres 1.4 / 1.6

S'il ne peut pas être imprimé sur l'étiquette-adresse en couleur, le code à barres de la prestation de base correspondante peut aussi l'être en noir et blanc. Dans ce cas, il faudra ensuite apposer un code à barres supplémentaire en couleur sur l'envoi (correspondant à la prestation de base).

Les codes à barres de prestation en couleurs peuvent être commandés en grandes quantités en toute simplicité via le service en ligne «Commande de formulaires et de brochures» (feuilles de 25 autocollants ou rouleaux de 3000 autocollants).

Les différents codes à barres en couleurs de la prestation de base peuvent également être retirés auprès des filiales de RéseauPostal.

Votre conseiller ou conseillère à la clientèle se tient volontiers à votre disposition pour toute question.

6 L’adresse du destinataire

Remarque
Les colis et envois encombrants ne sont pas distribués dans des cases postales. Il convient d’utiliser l’adresse de domicile au lieu de l’adresse case postale.

6.1 Exigences relatives à la présentation

Afin que l’adresse du destinataire puisse être lue automatiquement au centre colis, les points énumérés ci-après doivent être observés lors de l’impression des étiquettes:
- Taille des caractères pour les majuscules minimum 3 mm, maximum 4 mm.
- Police simple, sans effets, p. ex. Arial, OCR-B, imprimée au moyen d’une encre de couleur noire matte, répartie de manière uniforme et présentant une bordure nette, espacement vertical (pas de soulignement, pas d’écriture en italique ou espacée). Ecart vertical entre le bord inférieur de la ligne supérieure et le bord supérieur de la ligne inférieure (interligne): au moins 1 mm.
- Pas d’écriture en gras.
- Les caractères ne doivent pas se toucher. Ecart minimal entre les caractères: 0,25 mm.
- Interligne uniforme (également entre le nom de la rue et la ligne NPA et localité).
- Interligne entre le jambage des caractères de la ligne supérieure et la hampe des caractères de la ligne inférieure: minimum 1 mm, maximum 1,5 mm.
- Pas d’espace entre les lignes.
- Ecart entre l’adresse de l’expéditeur et l’adresse du destinataire: 10 à 40 mm.
- 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.
- Dans la zone réservée à l’adresse du destinataire, une marge de 10 mm doit être aménagée par rapport à chaque texte ou bord.

6.2 Exigences relatives aux contenus (adresse)

Un adressage respectant les normes postales constitue la base d’une distribution des envois fiable et dans les délais. Veuillez tenir compte de ce qui suit:
- Sur la première ligne de l’adresse doit figurer soit la raison sociale soit le nom du destinataire. La raison sociale doit toujours figurer sur la première ligne de l’adresse des envois destinés au siège.
- Numéro postal d’acheminement (NPA), désignation de la localité (désignation de la filiale) et de la rue corrects et sans risque de confusion. Vous pouvez vous procurer auprès de la Poste un fichier des rues et un fichier NPA contenant l’énumération officielle des NPA et des numéros de rues, de même que les attributions des NPA aux localités, aux numéros de rues, ainsi que des numéros de maison possibles pour une rue déterminée. Dans le cas de numéros de maison comportant une lettre complémentaire, il doit y avoir un espace entre le numéro de maison et la lettre. Par ex. 3 A.
- A télécharger dans l’internet sous www.poste.ch/match.
- Des directives spéciales s’appliquent pour l’adressage aux chantiers. Nous vous invitons à contacter votre conseiller ou conseillère à la clientèle.

6.3 Exigences relatives aux adresses de livraison alternatives

La désignation officielle (avec ou sans indication de la rue) par site peut être consultée à la page www.poste.ch/recherche-de-sites, sous «Montrer les détails de site».
- Adressage en poste restante par la mention «poste restante» dans l’avant-dernière ligne de l’adresse du destinataire.
- Adressage PickPost avec la mention «PickPost» et l’ID utilisateur correspondant du client au-dessus de la ligne comportant l’indication de la rue ou la désignation de l’immeuble.*
- Adressage My Post 24 au moyen de la mention «MyPost24» (sans espaces) et l’ID utilisateur correspondant du client au-dessus de la ligne comportant l’indication de la rue ou la désignation de l’immeuble.*

* Veuillez vous renseigner auprès de votre conseillère ou de votre conseiller à la clientèle au sujet de l’intégration de l’interface API «PickPost» / «My Post 24», y compris l’application cartographique «Recherche de site de la Poste» et «Code-barres API» avec DataTransfer. Ces services vous offrent des avantages et des sécurités supplémentaires.

6.4 Mentions internes du client

Les mentions internes du client qui ne concernent pas l’adressage, comme le n° client, le n° de téléphone, l’indication du n° de colis (p. ex. colis 3 sur 6), ne doivent pas figurer dans le bloc du destinataire, mais dans la zone réservée à l’expéditeur.

6.5 Exigences relatives aux adresses de livraison à l’étranger

Il n’est pas nécessaire d’indiquer la désignation du pays selon ISO pour les colis du service intérieur. Si vous deviez néanmoins utiliser cette désignation, elle doit obligatoirement être séparée du NPA par un espace, conformément à l’exemple suivant: CH 5000 Aarau. Les versions dans lesquelles le code du pays et le NPA sont séparés par un trait d’union ou accolés ne sont pas admissibles. La liste des codes de pays ISO est disponible dans l’internet sous www.poste.ch/codes-ISO.

6.6 Exigences relatives au support d'adresse (étiquette)

Le grammage des étiquettes-adresse doit être au minimum de 80 g/m^2 avec une translucidité d'au maximum 10% (opacité supérieure à 90%).

Les étiquettes-adresse ne doivent pas présenter une surface réfléchissante/brillante et doivent pouvoir être collées sur toute leur surface.

L'étiquette doit être plus claire que les tons des informations imprimées et offrir un contraste maximal, facteur de contraste minimal de 0,7. Les couleurs autorisées pour la surface des étiquettes sont les suivantes: blanc, bleu clair, jaune clair ou vert clair. Nous recommandons des caractères noirs sur une étiquette blanche (la différence de valeur de luminosité du support d'adressage et des caractères doit être supérieure à 70).

Votre conseiller à la clientèle vous renseignera volontiers sur les possibilités supplémentaires vous permettant de tenir à jour les adresses des destinataires (test et actualisation de vos données adresses).

6.7 Exemples d'adresses de destinataires

Types d'adresses		Remarques
Adresses d'entreprise Distribution au domicile	Chavalaz SA Monsieur J. Rossier Avenue de la Gare 8 2000 Neuchâtel	
Adresses privées	Madame Michelle Petitpierre Chemin du Calvaire 9 1005 Lausanne	
Adresses c/o	Madame Anne-Lise Deblue c/o famille L. Pittet Chemin des Oisillons 8 1012 Lausanne	
Poste restante	Mme Berger Louise Poste restante 2105 Travers	**Important:** Pour les adresses poste restante, dans certains cas, il est impératif d'indiquer une rue. Merci de tenir compte des indications figurant au chapitre 6.3.
PickPost	Monsieur Hans Muster PickPost MU123456 Bahnhofstrasse 67 5000 Aarau	**Important:** Merci de tenir compte des indications figurant au chapitre 6.3.
My Post 24	Monsieur Hans Muster MyPost24 MU123456 MP Shoppyland 3322 Urtenen-Schönbühl	**Important:** Merci de tenir compte des indications figurant au chapitre 6.3.
Travaux routiers	Chantier Suurstoffi 8–14 Implenia Suurstoffi 8 6343 Rotkreuz	**Important:** La direction des travaux doit prendre contact avec le conseiller ou la conseillère à la clientèle avant l'installation d'un chantier.

7 L’adresse de l’expéditeur

L’indication de l’adresse de l’expéditeur n’est pas obligatoire. Il est possible, par exemple, de renoncer à indiquer l’adresse de l’expéditeur sur les envois avec contenu précieux. L’indication de l’expéditeur peut être obligatoire en cas de disposition ou d’accord stipulant le contraire.

Veuillez apposer votre adresse de l’expéditeur comme suit sur l’étiquette:
- A gauche de l’adresse du destinataire.
- Dans la mesure du possible, l’adresse de l’expéditeur doit être basculée de 90 dans le sens contraire des aiguilles d’une montre.
- Apposée horizontalement, l’adresse de l’expéditeur comprenant indications internes et logo ne doit pas figurer à une hauteur inférieure à celle de l’adresse du destinataire.
- L’écart entre l’adresse de l’expéditeur et l’adresse du destinataire doit varier entre 10 et 40 mm.
- Le bord inférieur de l’adresse de l’expéditeur ne doit pas se trouver au-dessous du bord inférieur de l’adresse du destinataire (si l’adresse de l’expéditeur est apposée horizontalement).
- La taille des caractères peut être choisie librement mais doit être plus petite que celle de l’adresse du destinataire.
- L’écriture OCR B est admise.
- En cas d’adresse d’expéditeur étrangère, le renvoi qui concerne les clients commerciaux se fait avec une licence d’affranchissement à l’adresse de celle enregistrée en Suisse.

Important à savoir: envois non distribuables
Les envois sont considérés comme non distribuables lorsque le destinataire ne peut pas être identifié, qu’il refuse la réception, qu’il ne retire pas l’envoi dans le délai imparti ou qu’il ne paie pas les prix exigés. Les envois sont retournés selon le principe suivant:
1. En principe, les envois non distribuables sont retournés à l’adresse d’expéditeur imprimée.
2. Si aucune adresse d’expéditeur n’est imprimée, l’adresse de facturation du client enregistrée dans les systèmes de la Poste est utilisée pour les clients commerciaux.
3. Si une adresse spéciale divergeant de l’adresse d’expéditeur indiquée sur l’envoi doit être utilisée pour les retours, elle peut être entrée sur la licence d’affranchissement dans nos données de base par le conseiller à la clientèle. Une telle saisie devient prioritaire sur toutes les autres possibilités et est valable pour tous les envois qui sont déposés avec cette licence d’affranchissement. Les clients étrangers qui déposent leurs envois auprès de la Poste en Suisse doivent indiquer une adresse de retour spéciale en Suisse.

Les envois qui ne peuvent être retournés ni au destinataire ni à un expéditeur sont redirigés vers la centrale des objets trouvés. Votre conseiller à la clientèle vous renseignera volontiers.

Selon les mentions de l'expéditeur et tout en considérant les principes susmentionnés, les envois non distribuables sont retournés comme suit à l'expéditeur (liste établie par priorité).

Remarque: les illustrations ne sont pas en taille réelle.

7.1 L'adresse comporte les mentions de l'expéditeur avec le NPA et le lieu

Dans ce cas, les envois (non distribuables) sont retournés
1. à l'adresse de retour enregistrée spécialement sur la licence d'affranchissement,
2. à la Versandhaus AG à l'adresse de domicile à 3063 Ittigen.

7.2 L'adresse comporte les mentions de l'expéditeur sans le NPA et le lieu

Dans ce cas, les envois sont retournés
1. à une adresse de retour enregistrée spécialement,
2. à l'adresse du client conformément à la fiche client (licence d'affranchissement).

7.3 L'adresse ne comporte aucune autre mention sur l'expéditeur

Dans ce cas, les envois sont retournés
1. à une adresse de retour enregistrée spécialement,
2. à l'adresse du client conformément à la fiche client (licence d'affranchissement).

8 Prestations de base, prestations complémentaires, solutions et instructions de distribution

Pour la caractérisation des prestations de base et des prestations complémentaires ainsi que des instructions de distribution, vous pouvez soit demander les codes à barres pré-imprimés à la Poste, soit les créer vous-même et les intégrer dans l'étiquette-adresse avec le code à barres de l'envoi. Dans le second cas, nous vous renvoyons aux spécifications contenues dans les chapitres suivants.

8.1 Offres Distribution plage horaire

Offre sur tout le territoire suisse et la Principauté de Liechtenstein

09h00–12h00

11h00–14h00

12h00–17h00

Offre pour certaines zones de distribution

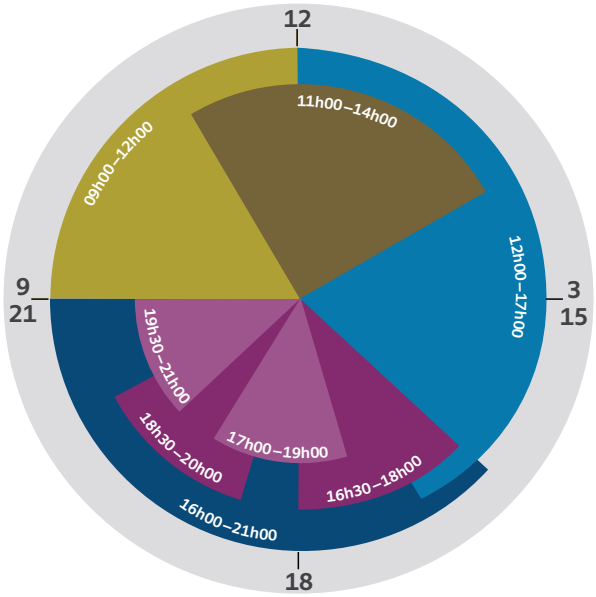
16h30–21h00

16h30–18h00

17h30–19h00

18h30–20h00

19h30–21h00



8.1.1 Disponibilité

La prestation complémentaire Distribution plage horaire est disponible pour les services de base suivants: PostPac Priority, PostPac Economy, Encombrant Priority, Encombrant Economy, SameDay soir, Dépôt colis direct* et VinoLog.

Les plages horaires 09h00-12h00, 11h00-14h00 et 12h00-17h00 sont proposées dans toute la Suisse. Toutes les autres plages horaires s'appliquent pour des zones de distribution définies. Pour vérifier la disponibilité de la distribution plage horaire, nous vous recommandons d'utiliser les options d'expédition Digital Commerce API. Ceci permet de voir si une distribution est possible au lieu et à la date voulus ou non pour cause de jour férié.

La distribution par plage horaire est disponible pour 90% des ménages en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

8.1.2 Conditions

Pour pouvoir utiliser la prestation complémentaire Distribution plage horaire, les conditions suivantes doivent être remplies:
- Statut de client commercial avec licence d'affranchissement valide (FrLN) pour l'envoi de colis
- Disponibilité de la plage horaire sur le lieu de destination
- Contrôle de la délivrabilité pour toutes les plages horaires l'après-midi (à partir de 16h30) par adresse du destinataire
- Transmission des données d'envoi via DataTransfer V2.3 (programmation individuelle). La transmission s'effectue automatiquement en cas d'utilisation de l'API «Code à barres» ou du service en ligne «Étiquettes de colis Suisse»

* Utilisation et programmation uniquement après consultation du conseiller à la clientèle de la Poste; la prestation n'est proposée que dans certains secteurs de numéros postaux.

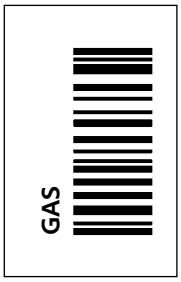
8.2 Codes à barres des prestations de base

Les prestations de base suivantes peuvent être intégrées dans l'étiquette-adresse avec code à barres par impression normalisée:

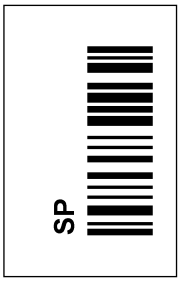
Prestations de base	Code	Abréviation	Remarques
Envoi commercial-réponse*	0203	GAS	
Encombrant Economy	0309	SP	
Encombrant Economy ECR*	0309 + 0203	SP + GAS	
PostPac Priority	0509	PRI	
PostPac Priority ECR*	0509 + 0203	PRI + GAS	
Encombrant Priority	0509 + 0309	PRI + SP	
Encombrant Priority ECR*	0509 + 0309 + 0203	PRI + SP + GAS	
PostPac Promo	0531	PPR	
Swiss-Express «Lune»	0664	Swiss-Express	Imprimé en couleur
Swiss-Express «Lune» ECR	0664 + 0203	Swiss-Express + GAS	Imprimé en couleur
Encombrant «Lune»	0664 + 0309	Swiss-Express + SP	Imprimé en couleur
SameDay Swiss après-midi	0673	SD N	Imprimé en couleur
SameDay Swiss après-midi ECR	0673 + 0203	SD N + GAS	Imprimé en couleur
Encombrant SameDay Swiss après-midi	0673 + 9002 + 0309	SP SD N	Imprimé en couleur
SameDay Swiss soir	0673 + 9002**	SD A	Imprimé en couleur
SameDay Swiss soir ECR	0673 + 9002** + 0203	SD A + GAS	Imprimé en couleur
Encombrant SameDay Swiss soir	0673 + 0309	SP SD A	Imprimé en couleur
SmallPac Economy***	0933	SMP	
SmallPac Priority***	0934	SMP + PRI	
Dépôt colis direct***	9015	DCT + ZFZ	

* Seulement pour les étiquettes de retour (voir chapitre «Les retours»)
** PRZL ZFZ 9002 ou 0490–0493
*** Utilisation et programmation uniquement après consultation du conseiller à la clientèle de la Poste.

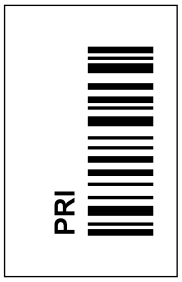
0203*



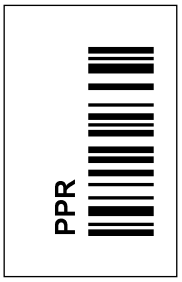
0309



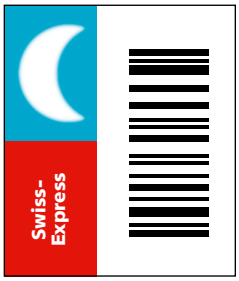
0509



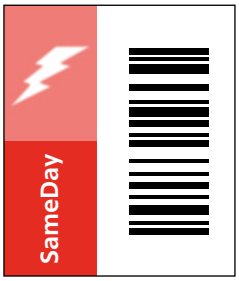
0531



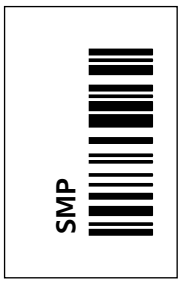
0664



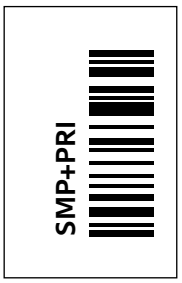
0673



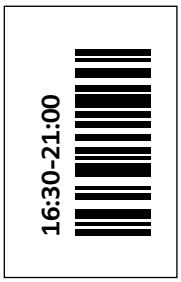
0933



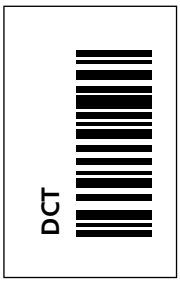
0934



9002



9015**

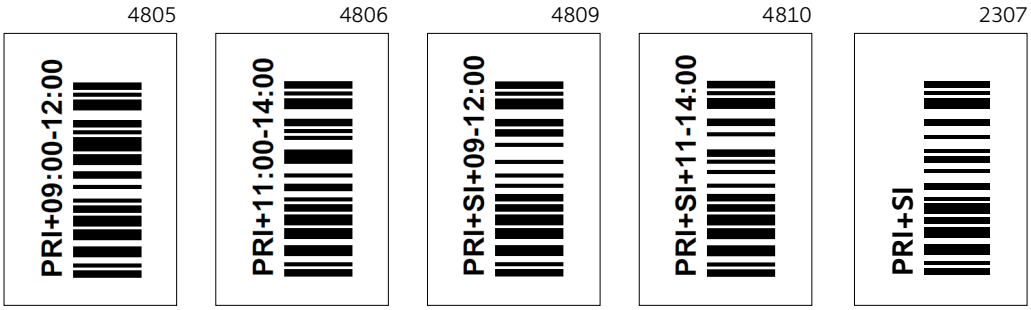


* Seulement pour les étiquettes de retour (voir chapitre «Les retours»)
** Utilisation et programmation uniquement après consultation du conseiller à la clientèle de la Poste.

8.3 Codes à barres combinés «Prestation de base / Prestation complémentaire»

Les codes à barres combinés «Prestation de base / Prestation complémentaire» suivants peuvent être intégrés dans l'adresse de colis avec code à barres par impression normalisée:

Prestation de base / Prestation complémentaire	Code	Abréviation	Remarques
PostPac Priority / Distribution 09h00–12h00	4805	PRI+09:00-12:00	
PostPac Priority / Distribution 11h00–14h00	4806	PRI+11:00-14:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 09h00–12h00	4809	PRI+SI+09-12:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 11h00–14h00	4810	PRI+SI+11-14:00	
PostPac Priority / Signature	2307	PRI+SI	



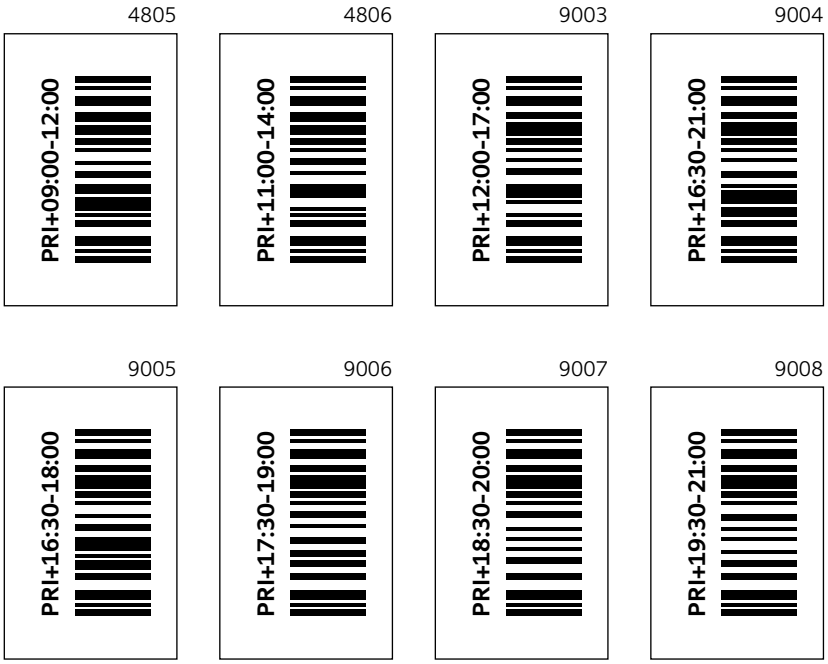
Suite à la page suivante

Prestation de base / Prestation complémentaire	Code	Abréviation	Remarques
Dépôt colis direct / Distribution 09h00–12h00*	9016	DCT+09:00-12:00	
Dépôt colis direct / Distribution 11h00–14h00*	9017	DCT+11:00-14:00	
Dépôt colis direct / Distribution 12h00–17h00*	9018	DCT+12:00-17:00	
Dépôt colis direct / Distribution 16h30–21h00*	9019	DCT+16:30-21:00	
Dépôt colis direct / Distribution 16h30–18h00*	9020	DCT+16:30-18:00	
Dépôt colis direct / Distribution 17h30–19h00*	9021	DCT+17:30-19:00	
Dépôt colis direct / Distribution 18h30–20h00*	9022	DCT+18:30-20:00	
Dépôt colis direct / Distribution 19h30–21h00*	9023	DCT+19:30-21:00	

* Utilisation et programmation uniquement après consultation du conseiller à la clientèle de la Poste; la prestation n'est proposée que dans certains secteurs de numéros postaux.

8.3.1 Codes à barres combinés pour la prestation de base PostPac Priority avec la prestation complémentaire Distribution plage horaire

Prestation de base / Prestation complémentaire	Code	Nom	Remarques
PostPac Priority / Distribution 09h00–12h00	4805	PRI+09:00-12:00	
PostPac Priority / Distribution 11h00–14h00	4806	PRI+11:00-14:00	
PostPac Priority / Distribution 12h00–17h00	9003	PRI+12:00-17:00	
PostPac Priority / Distribution 16h30–21h00	9004	PRI+16:30-21:00	
PostPac Priority / Distribution 16h30–18h00	9005	PRI+16:30-18:00	
PostPac Priority / Distribution 17h30–19h00	9006	PRI+17:30-19:00	
PostPac Priority / Distribution 18h30–20h00	9007	PRI+18:30-20:00	
PostPac Priority / Distribution 19h30–21h00	9008	PRI+19:30-21:00	

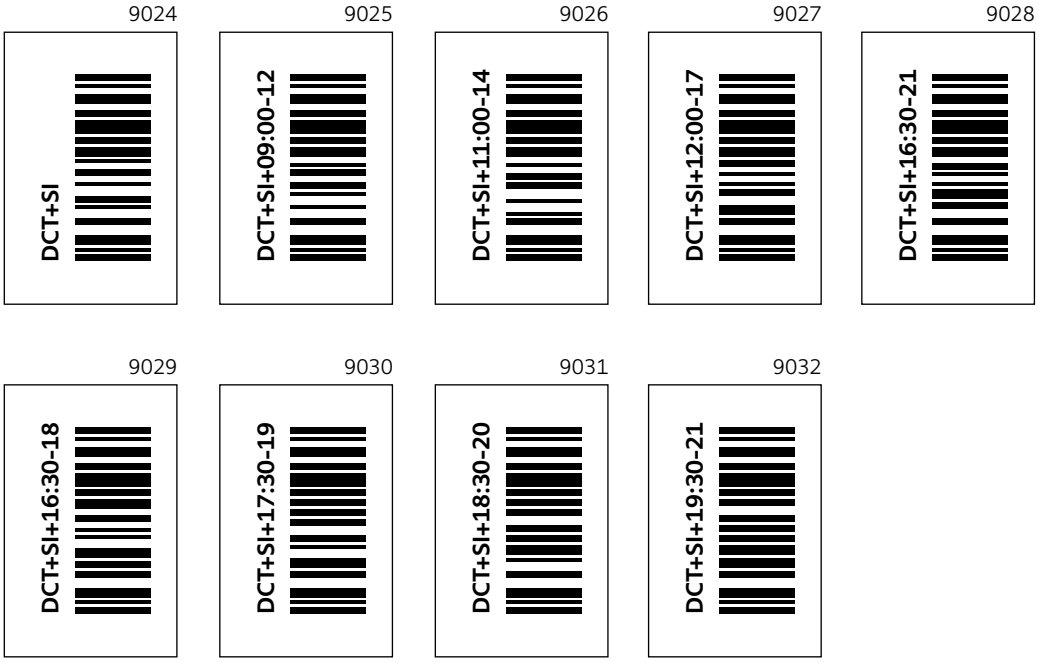


8.3.2 Codes à barres combinés pour la prestation de base PostPac Priority avec les prestations complémentaires Signature et Distribution plage horaire

Prestation de base / Prestations complémentaires	Code	Nom	Remarques
PostPac Priority / Signature / Distribution 09h00–12h00	4809	PRI+SI+09:00-12:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 11h00–14h00	4810	PRI+SI+11:00-14:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 12h00–17h00	9009	PRI+SI+12:00-17:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 16h30–21h00	9010	PRI+SI+16:30-21:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 16h30–18h00	9011	PRI+SI+16:30-18:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 17h30–19h00	9012	PRI+SI+17:30-19:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 18h30–20h00	9013	PRI+SI+18:30-20:00	
PostPac Priority / Signature / Distribution 19h30–21h00	9014	PRI+SI+19:30-21:00	

8.3.3 Codes à barres combinés Dépôt colis direct avec les prestations complémentaires Signature et Distribution plage horaire

Prestation de base / Prestations complémentaires	Code	Nom	Remarques
Dépôt colis direct / SI / Distribution 07h00 – env. 17h00	9024	DCT+SI	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 09h00 – 12h00	9025	DCT+SI+09:00-12	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 11h00 – 14h00	9026	DCT+SI+11:00-14	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 12h00 – 17h00	9027	DCT+SI+12:00-17	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 16h30 – 21h00	9028	DCT+SI+16:30-21	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 16h30 – 18h00	9029	DCT+SI+16:30-18	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 17h30 – 19h00	9030	DCT+SI+17:30-19	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 18h30 – 20h00	9031	DCT+SI+18:30-20	
Dépôt colis direct / SI / Distribution 19h30 – 21h00	9032	DCT+SI+19:30-21	



8.4 Indication des solutions

Pour la caractérisation des solutions de la Poste énumérées ci-dessous, vous pouvez soit demander des codes à barres pré-imprimés à la Poste, soit les créer vous-même et les intégrer dans l'étiquette-adresse avec le code à barres de l'envoi.

Solutions	Code	Abréviation	Remarques
VinoLog	0520	VIN	
VinoLog / Signature	3901	VIN+SI	
VinoLog / Priority	0520 + 0509	VIN+PRI	Transport en conteneur à lettres (BB)

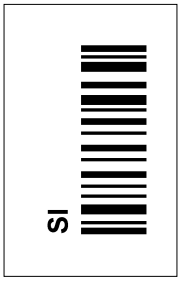
8.5 Indication des codes à barres pour les prestations complémentaires

Les codes à barres des prestations complémentaires suivantes peuvent être combinés avec le code à barres de l'envoi et les éventuels codes à barres des prestations de base en étant intégrés dans l'étiquette-adresse par impression normalisée.

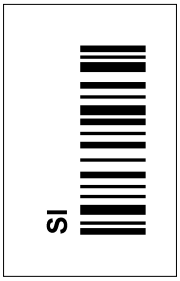
Prestation complémentaire	Code	Abréviation	Remarque
Signature	0307	SI	
Assurance*	0308	SI	
Fragile	0310	FRA	
A remettre en main propre	0322	RMP	
Traitement manuel	0421	MAN	
ThermoCare Ambient	0525	AMB	
Distribution le samedi	0543	SA	
Marchandises dangereuses	0549	LQ	
Cécogramme (envois pour les malvoyants)	0610	CEC	
Thermocare Cold	3780	COLD	
Distribution 09h00–12h00	4801	09:00-12:00	
Distribution 11h00–14h00	4802	11:00-14:00	
Distribution 12h00–17h00	9001	12:00-17:00	
Distribution 16h30–21h00	9002	16:30-21:00	
Distribution 16h30–18h00	0490	16:30-18:00	
Distribution 17h30–19h00	0491	17:30-19:00	
Distribution 18h30–20h00	0492	18:30-20:00	
Distribution 19h30–21h00	0493	19:30-21:00	

* Le numéro 0308 caractérise la prestation complémentaire Assurance. La différence avec Signature se limite à ce numéro (0308) dans le code à barres.

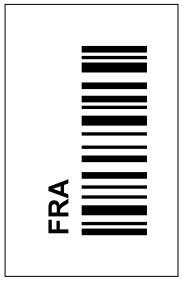
0307



0308*

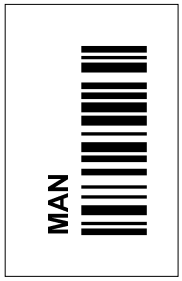


0310

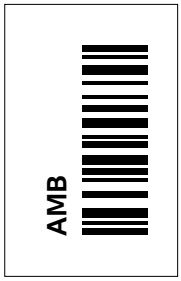


0322

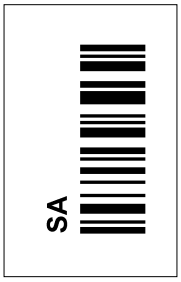
0421



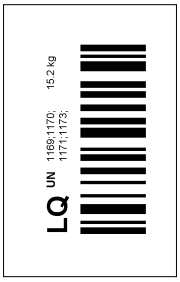
0525**



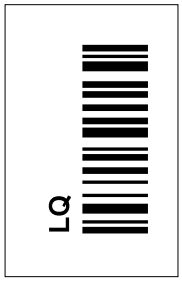
0543**



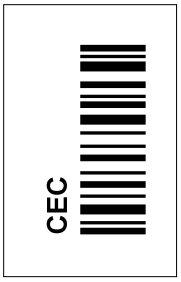
0549**



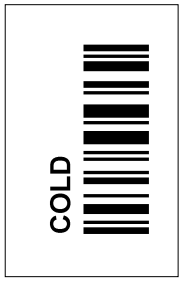
0549



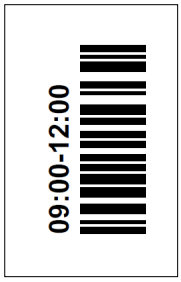
0610



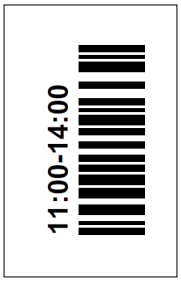
3780**



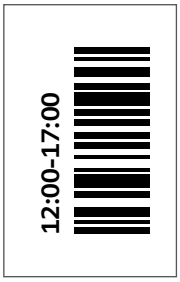
4801**



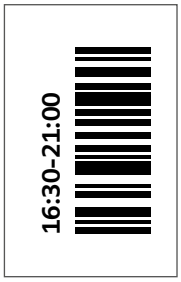
4802**



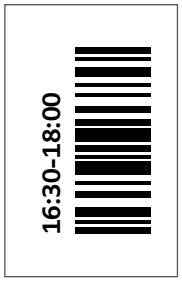
9001**



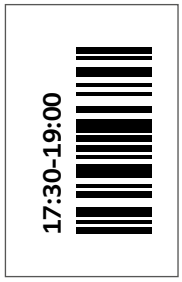
9002**



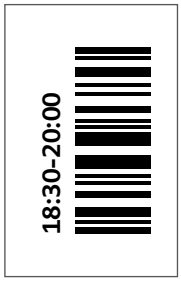
0490**



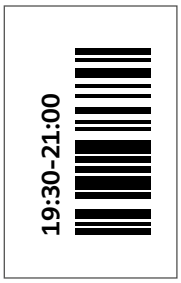
0491**



0492**



0493**



* Le numéro 0308 caractérise la prestation complémentaire Assurance. La différence avec Signature se limite à ce numéro (0308) dans le code à barres.

** Possible seulement avec la transmission électronique des données.

Veuillez tenir compte des directives de la Poste concernant les combinaisons possibles entre les prestations de base et les prestations complémentaires, les instructions de distribution et les solutions. Vous pouvez commander l'annexe 1 du présent aide-mémoire en envoyant un e-mail à pm-produkt-support@post.ch.

8.6 Indication pour les instructions de distribution

Des instructions de distribution sont envisageables à des fins spécifiques lors de la distribution d'envois exprès et de colis. Pour leur caractérisation, vous pouvez soit demander des codes à barres pré-imprimés à la Poste, soit les créer vous-même et les intégrer dans l'étiquette-adresse au-dessus du code à barres de l'envoi. Dans le second cas, nous vous renvoyons au chapitre suivant.

Les instructions de distribution doivent figurer sur l'étiquette-adresse dans les trois langues nationales ou dans la langue du lieu de destination.

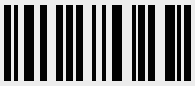
Les instructions de distribution non contenues dans le tableau suivant ou non convenues seront ignorées par le personnel de distribution.

Les instructions de distribution ne peuvent pas toutes être combinées avec chacune de nos prestations. Veuillez tenir compte des directives de la Poste concernant les combinaisons possibles entre les prestations de base et les prestations complémentaires, les instructions de distribution et les solutions. Vous pouvez commander l'annexe 1 du présent aide-mémoire en envoyant un e-mail à pm-produkt-support@post.ch.

Attention!
Les instructions de distribution ne sont pas admises pour les adresses suivantes:
– Case postale
– Poste restante
– PickPost
– My Post 24

Au cas où des envois présentant l'un de ces types d'adresses seraient tout de même expédiés en étant munis d'une instruction de distribution, la Poste ne tiendra pas compte de cette dernière et ne remboursera pas le montant éventuellement payé par l'expéditeur pour que son envoi soit muni d'une instruction de distribution.

Les instructions de distribution suivantes peuvent être intégrées dans l'étiquette-adresse par impression normalisée. Le numéro de code (texte en clair) n'apparaît pas sur l'étiquette-adresse.

N° de code	Instruction de distribution	Code
3211	Sendung dem Empfänger direkt auf der Etage zustellen Distribuer l'envoi au destinataire directement à l'étage Recapitare l'invio al destinatario direttamente al suo piano	
3213	Lieferung telefonisch avisieren. Tel. Nr. [1] Livraison à aviser par téléphone. N° tél. Distribuzione avvisare telefonicamente. N. tel. _____	
3214	Im Ablagekasten oder beim Hauseingang deponieren Déposer dans la boîte auxiliaire ou devant la porte d'entrée de l'immeuble Depositare nella cassetta di deposito o davanti alla porta all'ingresso dell'edificio	
3215	Inhalt zustellen; Box mitnehmen Distribuer le contenu; reprendre le box Recapitare il contenuto; riprendere il box	
3216	Erfolglose Zustellung; Sendung gleichtags als Priority zurücksenden [2] Présentation infructueuse; renvoi le jour même en mode Priority Distribuzione infruttuosa; rinviare al mittente il giorno stesso come Priority	
3219	Sendung deponieren [3] Envoi à déposer Depositare l'invio _____	
3234	Keine Zustellung ins Ablagefach oder an Nachbar; keine Deponierung Pas de distr. dans la boîte auxiliaire ou chez le voisin, ni de dépôt à un endroit convenu Nessun recapito nello scomparto di deposito o al vicino; nessun deposito	

[1] Le numéro de téléphone doit être indiqué et fourni à la Poste dans l'enregistrement électronique.

[2] Condition: expédition par PostPac Priority ou Swiss-Express «Lune».

[3] Le lieu de dépôt peut être indiqué et fourni à la Poste dans l'enregistrement électronique.

Instructions de distribution seulement pour des clients autorisés
Les instructions de distribution suivantes peuvent être intégrées dans l'étiquette-adresse par impression normalisée. Le numéro de code (texte en clair) n'apparaît pas sur l'étiquette-adresse.

N° de code	Instruction de distribution	Code
3220	Zustellinformationen in der Dokumententasche beachten! [1] Observer les instructions de distribution dans la pochette! Osservare le informazioni nella busta per documenti!	
3233	Austausch / Rücknahme [2, 3] Echange / Reprise Sostituzione / Ripresa Change / Taking back	

[1] La prestation exacte de cette instruction de distribution doit être convenue avec la Poste et faire l'objet d'une convention écrite.

[2] La prestation e-logistics DataTransfer est une condition pour pouvoir utiliser cette instruction de distribution.

[3] Condition: expédition par PostPac Priority ou Swiss-Express «Lune».

9 Les retours

Seules les différentes variantes décrites ci-après peuvent être utilisées pour les retours. Veuillez vous renseigner auprès de votre conseiller à la clientèle.

L'étiquette-adresse pour le retour doit présenter des dimensions suffisantes pour recouvrir entièrement le code à barres et les informations d'expédition de l'envoi original.

Le destinataire d'un envoi muni d'une étiquette-adresse d'envoi en retour doit être informé par l'expéditeur que les anciennes étiquettes-adresse et les anciens codes à barres doivent être recouverts ou enlevés. Veuillez également tenir compte des dispositions figurant dans l'«Aide-mémoire pour l'envoi de Swiss-Express et de colis» (lien au chapitre «Services en ligne et liens utiles»).

9.1 L'envoi commercial-réponse (GAS)

Si vous désirez joindre à votre envoi une étiquette de retour pré-imprimée destinée à votre client pour un éventuel renvoi à vos frais, veuillez tenir compte des points suivants:

- Les règles de présentation fixées s'appliquent en principe également aux étiquettes de retour.
- Pour le retour, seules les adresses avec codes à barres intégrés pour l'envoi et la prestation de base GAS peuvent être utilisées.
- La Poste homologue également les étiquettes de retour.
- Un numéro d'envoi (huit dernières positions du code à barres de l'envoi) ne doit pas être réutilisé dans les 60 jours.
- Exception: le même code à barres peut être utilisé pour l'expédition et l'envoi commercial-réponse (GAS) en retour.

Adresse pour l'expédition

Adresse pour l'envoi en retour
(coordonnées de l'expéditeur disponibles)

Adresse pour l'envoi en retour
(exemple: sans mention d'expéditeur)

Les étiquettes ne sont pas représentées dans leur format original.

9.2 Envois en retour pour la vente à distance

Code à barres pour les envois en retour de la vente à distance

- Pour les envois en retour de la vente à distance, la Poste attribue des licences d'affranchissement spéciales. Celles-ci se distinguent des licences d'affranchissement servant à l'expédition au moins par les 3e et 4e positions du code à barres de l'envoi.
- Pour tous les colis renvoyés, les 3e et 4e positions du code à barres du colis sont occupées systématiquement par la valeur «01» (caractéristique univoque de la vente par correspondance).
- Les positions 5–10 du code à barres de l'envoi sont attribuées par la Poste.
- Les huit dernières positions du code à barres de l'envoi peuvent être identiques pour l'expédition et l'envoi en retour.
  Exemple:
  Expédition 99.34.266009.00000199
  Envoi en retour 99.01.000567.00000199
- Les «licences d'affranchissement de l'envoi en retour» sont attribuées non pas au numéro de débiteur «ordinaire» du client mais à un autre numéro de débiteur destiné à tous les «envois en retour» du client, indépendamment de la licence d'affranchissement utilisée pour l'expédition.
- Au guichet postal, les déposants d'envois en retour pour la vente à distance bénéficient d'un prix réduit par rapport au prix courant pour les colis correspondant à l'offre désirée dans la catégorie de poids correspondante.

Présentation de l'étiquette-adresse pour la vente à distance

L'étiquette-adresse pour la vente à distance doit être au moins aussi grande si ce n'est plus grande que l'étiquette-adresse originale.

Motif: il faut que la totalité des informations encore disponibles de l'envoi aller (comme les code à barres et les adresses) soient complètement recouvertes par l'étiquette retour.

Ci-dessous est représentée l'étiquette-adresse (standard) à remettre par la maison de vente par correspondance en vue d'un éventuel renvoi ou bien à mettre sous une forme appropriée à la disposition du client de la maison de vente par correspondance.

Des étiquettes qui diffèrent de la norme peuvent être utilisées en accord avec le conseiller à la clientèle et le centre de compétences Qualité de l'emballage et de l'adressage.

Les envois en retour d'une maison de vente à distance doivent toujours porter la même adresse de destinataire par licence d'affranchissement.

Afin que le personnel de la Poste puisse reconnaître l'envoi lors du dépôt au guichet d'une filiale ou via le service à domicile, l'étiquette d'expédition doit contenir le texte suivant dans les trois langues au-dessus du code à barres de l'envoi:
Kostenpflichtiger Retourenversand
Envoi en retour payant
Invio di ritorno a pagamento

Lors de l'utilisation de l'API «Code à barres», ce texte doit être ajouté via l'instruction de distribution 9999.

Important: Pour que l'étiquette soit correctement représentée, il faut en plus sélectionner la prestation de base souhaitée (en général ECO).

1 Texte en clair: taille d'écriture 8, en trois langues

Kostenpflichtiger Retourenversand
Envoi en retour payant
Invio di ritorno a pagamento

10 pro clima

Dans le cadre de son engagement en faveur du climat, la Poste place au premier plan la réduction des émissions de CO_2, la promotion des énergies renouvelables et l'amélioration de l'efficacité énergétique. Les émissions inévitables durant les envois bénéficieront d'une compensation du CO_2.

Le label «pro clima» désigne les envois de la Poste avec compensation du CO_2. A la Poste, les lettres, les colis et les produits de presse sont expédiés en Suisse et à l'étranger avec le label «pro clima». Cela signifie que les émissions qui ne peuvent pas être évitées dans le cadre de l'expédition (transport et distribution) de lettres, de colis et de produits de presse bénéficient d'une compensation du CO_2. En font aussi partie les envois vers l'étranger jusqu'à l'adresse de destination. Cela vaut pour les prestations de la Poste et de ses partenaires contractuels.

Le label «pro clima» pourra être utilisé dans le respect des conditions d'utilisation par l'ensemble de la clientèle pour les lettres, les colis et les produits de presse.

Important
L'étiquette «pro clima» est une marque déposée de La Poste Suisse. Elle ne peut être apposée que sur les envois confiés à La Poste Suisse en vue de leur transport (expédition/distribution).

10.1 Spécifications

L'étiquette «pro clima» est composée d'une illustration (arbre et personnage), de la marque nominative «pro clima» et de l'URL (www.poste.ch/climat). Ces éléments constituent une entité qui ne doit pas être modifiée. Pour les applications sur de petits envois (largeur inférieure à 15 mm), il est toutefois possible de supprimer l'URL pour des raisons de lisibilité (voir Tailles d'utilisation).

10.2 Définition des couleurs

L'étiquette «pro clima» est disponible en deux variantes (couleur ou noir et blanc) en fonction des instructions de production ou des domaines d'application. **Dans la mesure du possible, l'étiquette en couleur,** qui peut être imprimée en bichromie ou en quadrichromie, **doit être utilisée.**

CMJN (quadrichromie)
Vert foncé: 100C / 0M / 90J / 40N
Vert clair: 60C / 0M / 100J / 0N

Pantone (bichromie)
Vert foncé: Pantone 349C
Vert clair: Pantone 369C

Monochrome (100% noir)

10.3 Tailles d’utilisation

Les fichiers originaux de l’étiquette ont une largeur de 60 mm. Ils peuvent être imprimés à différentes échelles sans perte au niveau de la qualité. Lorsque la largeur est inférieure à 15 mm, il est possible de supprimer l’URL pour des raisons de lisibilité. En fonction de l’utilisation, l’URL peut être également placée à un autre endroit dans une police supérieure.

Largeur 60 mm
(taille originale)

Largeur 15 mm
(taille minimale avec URL)

Largeur <15 mm
(sans URL)

10.4 Apposition de l'étiquette

L'étiquette «pro clima» est apposée sur l'étiquette-adresse de manière à ne pas empêcher la lecture automatique du code à barres et de l'adresse.

Elle peut être apposée dans la zone des instructions de distribution ou en petit dans la zone du prestataire.

Exemple 1
Colis avec prestation complémentaire et consigne de distribution

Exemple 2
Envois exprès avec prestation complémentaire

Les étiquettes ne sont pas représentées dans leur format original.

11 Services en ligne et liens utiles

Aperçu des services en ligne de la Poste

www.poste.ch/services-en-ligne

Emballage et adressage

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

Emballage

Dispobox
www.poste.ch/dispobox

Service en ligne «Commande de Dispobox»,
www.poste.ch/commande-dispobox

PostPac
www.poste.ch/postpac

PostPac Promo
www.poste.ch/postpacpromo

Adressage

Aide-mémoire pour l'envoi de Swiss-Express et de colis
www.poste.ch/manuel-expedition

Code à barres pour clients commerciaux, Annexe 1
E-mail pour passer commande: pm-produkt-support@post.ch

Etablir des etiquettes d'expédition en ligne
Service en ligne «Etiquettes colis Suisse»,
www.poste.ch/etiquettes-colis-suisse

Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition
Service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition»,
www.poste.ch/commande-codes-barres-etiquettes-expedition-info

Commande de formulaires et de brochures
www.poste.ch/docucenter

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

Solution logistique avec YellowCube
www.poste.ch/yellowcube

Prise en charge
www.poste.ch/prise-en-charge

Réception des colis privés
www.post.ch/fr/reception/lieux-de-reception/pickpost-my-post-24/integration-de-prestations-dans-une-boutique-en-ligne
www.poste.ch/pickpost
www.poste.ch/mypost24
www.poste.ch/mes-envois

Recherche de site de la Poste
Sites et heures d'ouverture
places.post.ch/recherche-de-site

Reprise
Service en ligne «Reprise de colis du service intérieur»,
www.poste.ch/reprise

Matières dangereuses
www.poste.ch/matieresdangereuses

VinoLog
www.poste.ch/vinolog
Aide-mémoire «Directives relatives au dépôt et à l'envoi sécurisé»

Envoi «pro clima»
www.poste.ch/climat

Recherche de numéro postal d'acheminement
Service en ligne «Recherche de numéro postal d'acheminement», www.poste.ch/zipsearch

Distribution plage horaire et Dépôt colis direct

Offres Distribution plage horaire et Dépôt colis direct
www.poste.ch/distribution-plage-horaire

Digital Commerce API

API Contrôle d'adresses
API Options d'expédition
API PickPost / My Post 24
API Code à barres
API Lettre de voiture
API Suivi des envois
API pick@home

Plus d'informations
www.poste.ch/digital-commerce/api

1864 fr 01.2026 LS

Poste CH SA
Services logistiques
Wankdorfallee 4
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888
www.poste.ch/aide-et-contact