

Logistique e-commerce

Services pour une réception simple des colis

Rapide, flexible, autonome: voici comment les clients achetant en ligne veulent recevoir leurs achats. La Poste répond à ces besoins en étendant ses services pour une réception simple et flexible des colis. Conjointement avec des installations de tri supplémentaires pour le traitement des colis, la Poste apporte ainsi une contribution au développement du marché suisse de l'e-commerce.

De nouveaux services dans les automates My Post 24

Les automates My Post 24 permettent aux clients de retirer et de déposer des colis 24h/24. Début octobre 2015, le réseau compte 42 automates dans toutes les régions du pays. La Poste poursuivra son extension et élargira l'offre de prestations dans les automates à l'automne 2015.

Extension du réseau

La Poste développe un réseau étendu d'automates My Post 24. Depuis juin 2015, certaines gares CFF se verront équipées d'automates. Le premier a été mis en service début juin à la gare principale de Zurich. A moyen terme, il est prévu d'installer 50 à 60 automates dans les gares CFF. Ceux-ci s'ajoutent aux automates que la Poste continue à installer dans les centres commerciaux, les bâtiments publics, les universités et autres endroits bien fréquentés.

Aperçu des automates My Post 24

au 1^{er} octobre 2015

Affoltern a. A. (ZH), A2, restoroute My Stop

Bâle (BS) Centre commercial St. Jakob-Park *

Bâle (BS) Novartis Hünigerstrasse

Berne (BE) Viktoriastrasse 21

Berne (BE) Poste CH SA, Wankdorffallee 4

Berne (BE) Stade de Suisse
(à partir du 10 octobre 2015) *

Bienne (BE) centre commercial Centre Boujean

Brügg (BE) Centre Brügg

Bussigny (VD) ALDI Suisse *

Bülach (ZH) Süd Center

Castione (TI) ALDI Suisse *

Coire (GR) Office de poste Coire 1

Dübendorf (ZH) ALDI Suisse *

Egerkingen (SO) Centre commercial Gäupark *

Fribourg (FR) Poste CH SA, Avenue de Tivoli

Gossau (SG) Station-service Migrol, Wilerstrasse *

Hinwil (ZH) Centre commercial Wässeri

Kriens (LU) Pilatusmarkt

Lausanne (VD) Ecole Polytechnique Fédérale (EPFL) *

Lausanne Flon (VD) (à partir du 8 octobre 2015) *

La Chaux-de-Fonds (NE) Centre commercial Centre des Eplatures *

La Tour-de-Peilz (VD) Nestlé Suisse,
Rue d'Entre-deux-Villes *

Lugano (TI) Autosilo Balestra *

Lugano (TI) Cornaredo *

Monthey (VS) Centre commercial Monthey *

Neuenkirch (LU) Restoroute Neuenkirch Ost

Oberentfelden (AG) ALDI Suisse

Prilly (VD) Station-service Migrol *

Schönbühl (BE) Shoppyland

Seon (AG) Birren

Sierre (VS) Centre commercial Les Centres Noës *

Spreitenbach (AG) Shoppy Tivoli

Sursee (LU) Centre commercial Surseepark *

St-Gall (SG) HSG St. Gallen

Uster (ZH) ALDI Suisse *

Vernier (GE) Blandonnet Centre *

Viège-Eyholz (VS) Jumbo Do It Center *

Winterthur (ZH) ALDI Suisse, Schlosstalstrasse *

Zurich (ZH) Universität Zentrum

Zurich (ZH) Universität Irchel

Zurich (ZH) Gare principale

Zurich-Oerlikon (ZH) Poste CH SA,
Eduard-Imhof-Strasse *

* **Retrait de colis manqués:** Les clients habitant dans la région de desserte de ces automates My Post 24 peuvent désormais retirer les colis manqués aux automates à la place d'aller à l'office de poste. Ce service est disponible à plus de 20 automates.

– **Lettres recommandées:** A partir de fin novembre 2015, en plus des colis, des lettres recommandées pourront être retirées et déposées aux automates My Post 24.

– **Service de blanchisserie:** Les clients pourront déposer leur linge sale dans un sac à linge aux automates My Post 24 et le retirer une fois nettoyé, trois à quatre jours plus tard. Le nettoyage sera

assuré par des blanchisseries locales. Ce service sera testé à partir d'octobre 2015 dans les automates de Gossau SG, Kriens, Winterthour et Bâle St. Jakob.

- **Consigne:** Les clients peuvent utiliser les automates My Post 24 comme consignes pour eux-mêmes ou pour transmettre des marchandises à des tiers. Les consignes peuvent être louées pendant sept jours maximum.
- **SpeedyShop des CFF:** Dans le SpeedyShop des CFF, de la Poste et de Migros Zurich, les clients peuvent acheter en ligne plus de 1000 produits et retirer leur commande 30 minutes plus tard à l'automate My Post 24. Le SpeedyShop CFF est testé actuellement à la gare principale de Zurich et en cas de demande importante, sera étendu à d'autres gares.
- **Utilisation simplifiée:** A partir de fin novembre 2015, les clients recevront par e-mail ou MMS un QR code dès qu'un colis ou une lettre recommandée sera prêt(e) à être retiré(e). Une fois le code scanné, l'automate délivrera l'envoi. La saisie manuelle du numéro de client, du mot de passe et du code de retrait n'aura plus lieu d'être.

Nouvelles options de réception pour les envois manqués

Si un client ne se trouve pas à son domicile lors de la livraison d'un colis, le facteur dépose une invitation à retirer un envoi dans la boîte aux lettres. Avec celle-ci, les clients peuvent retirer leur envoi à l'office de poste compétent. Mais il existe aussi une autre possibilité: en saisissant le numéro de l'invitation à retirer un envoi sur le site web de la Poste ou en scannant le QR code imprimé avec le téléphone mobile via la Post-App, on peut déterminer soi-même quand et où on souhaite réceptionner l'envoi manqué. Les options suivantes sont possibles:

- Prolonger le délai de retrait
- Deuxième distribution
- Réexpédier l'envoi à une autre adresse (également point de retrait PickPost ou automate My Post 24)
- Emettre une procuration en faveur d'une tierce personne

Ces services ont été étendus fin août 2015. Désormais, les options suivantes sont également possibles:

- Déposer dans la boîte auxiliaire ou devant la porte de l'immeuble lors de la deuxième présentation
- Deuxième distribution à l'étage
- Deuxième distribution entre 17h00 et 20h00
- Réexpédier à une autre adresse entre 17h00 et 20h00

En outre, les fonctions de rappel suivantes peuvent être activées: les clients peuvent se faire rappeler, par SMS ou par e-mail, l'expiration prochaine de leur délai de retrait ou reprendre la date de distribution dans leur calendrier électronique. Sur demande, la Poste avise en outre le client par téléphone avant la deuxième distribution d'un colis.

Extension du réseau des points de retrait PickPost

Les personnes souvent en déplacement peuvent retirer leurs colis et lettres recommandées auprès d'un point de retrait PickPost. A partir de début décembre 2015, le réseau de points de retrait PickPost augmentera de 1700 emplacements, pour compter en tout 2400 sites. Désormais, les envois PickPost pourront être réceptionnés dans tous les offices de poste et toutes les agences postales ainsi que dans de nombreuses gares CFF et BLS.

Distribution le dimanche pour les colis

Pendant la semaine, de nombreux clients ne sont pas chez eux quand le facteur colis sonne. Ainsi, ils ne peuvent pas réceptionner directement leurs colis. Depuis 2013, la Poste propose la distribution le samedi et le soir pour les colis. Dans le cadre d'un projet pilote, elle testera à partir de mi-octobre 2015 la distribution le dimanche dans les villes de Zurich, Bâle, Genève et Lausanne. La livraison sera effectuée entre 9h00 et 12h00 par des chauffeurs de taxi.

Si cet essai s'avère concluant, l'offre sera introduite en 2016. La distribution le dimanche sera disponible pour les clients commerciaux dont les produits sont prédestinés à une distribution le dimanche, comme les aliments ou l'électronique grand public. A moyen terme, la distribution le dimanche serait proposée dans les villes de Bâle, Berne, Bienne, Fribourg, Genève, Lausanne, Lugano, Lucerne, St-Gall, Winterthour, Zoug et Zurich ainsi que dans des agglomérations sélectionnées.

Extension des centres colis

Le commerce en ligne fait augmenter le volume des colis depuis quelques années. En 2014, la Poste a pu transporter la quantité record de près de 112 millions de colis. La part des envois rapides Priority est également en hausse et se monte aujourd'hui à environ 50%, ce qui équivaut à une augmentation de 30% au cours des 15 dernières années. Afin d'être parée pour l'avenir, la Poste équipe ses centres de tri à Härkingen, Frauenfeld et Daillens d'installations de tri supplémentaires. Cette mesure lui permet de traiter jusqu'à 25% de colis de plus. Après Härkingen (2014), l'installation supplémentaire du centre colis de Frauenfeld entrera en service en octobre 2015. Les travaux au centre colis de Daillens seront achevés à l'automne 2016.

Pour en savoir plus sur les prestations:
www.poste.ch/monde-colis

Invitation à retirer un envoi plus claire

La nouvelle invitation à retirer un envoi apporte plus de transparence aux clients. Ceux-ci voient d'un seul coup d'œil le type d'envoi manqué et l'endroit où ils peuvent le retirer (voir Nouvelles options de réception pour les envois manqués page 2). Les possibilités de gérer en ligne l'envoi manqué sont immédiatement reconnaissables. Les facteurs n'ont plus qu'à compléter quelques renseignements à la main, ce qui leur facilite considérablement le travail.

Invitation à retirer un envoi

A présenter au guichet avec une pièce d'identité valable

Dynamique jaune.

Chère cliente, cher client,
 Vous êtes invité/e à retirer un envoi **à partir de demain*** (sauf dimanche / jour férié, case postale dès maintenant) **jusqu'au** _____

Office de Poste Modèleville
Rue Modèle
9999 Modèleville

Horaires d'ouverture sur poste.ch, dans l'application **Post-App** ou auprès du **Service à la clientèle** au 0848 888 888

Nombre

<input type="checkbox"/> colis	<input type="checkbox"/> encombrant
<input type="checkbox"/> lettre/s/recommandé/s	<input type="checkbox"/> à remettre en main propre
<input type="checkbox"/> acte/s judiciaire/s	<input type="checkbox"/> *express, aujourd'hui à partir de 16h
<input type="checkbox"/> acte/s de poursuite	<input type="checkbox"/> à payer: CHF _____
<input type="checkbox"/> paiement/s	
<input type="checkbox"/> contre signature destinataire: _____	

Calcul de la date de la tentative de distribution:
 délai -7 jours / colis du service international: délai -15 jours

Vous pouvez utiliser les services en ligne suivants au lieu d'aller retirer directement votre envoi:

- Prolongation du délai de retrait
- Deuxième présentation
- Réexpédition
- Procuration unique

Saisissez le code de l'invitation sur poste.ch/invitation-a-retirer:

000A-ABCD-1234

ou scannez le code QR via l'application **Post-App**

Vous aimeriez être informé/e à l'avance de l'arrivée de vos colis?
 Informations sur poste.ch/mes-envois

Nouvelle invitation à retirer un envoi

Invitation à retirer un envoi

A remettre au guichet de l'office de poste

N° B1JD-SPSF-WTMO

Date de passage _____ heure _____

Nom / prénom / rue _____

est invité(e) à retirer **du** _____ **à partir de** _____ **heures, au** _____

à l'office de poste de: [Adresse Poststelle, Musterstrasse 1234](#)
[Postfach 1234, CH-0000 Musterlingen](#)
[Mustertext](#)

Vous pouvez consulter les heures d'ouverture sous www.poste.ch/sites ou appeler le Service à la clientèle Poste au n° de tél. 0848 888 888.

Envoi	Remise en main propre (RMP) ²	Exprès	N° de l'envoi (5 derniers chiffres)	Office de dépôt, pour les remboursements, aussi l'expéditeur	Montant en CHF
<input type="checkbox"/> Paiement ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Lettre / Recommandé ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Acte de poursuite ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Acte judiciaire ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Colis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Colis contre signature ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____

¹ Les envois ne peuvent être remis que sur présentation d'une pièce d'identité **valable** (passport, carte d'identité, permis de conduire suisse, livret pour étrangers et toute autre pièce de légitimation authentifiée avec photo)
² Remise en main propre (RMP): l'envoi est remis **exclusivement** au destinataire. Les procurations ne sont pas valables!

222.16 fr (122331) 10.2012 PM

Prolonger le délai de retrait? Pick-Post? Autres offres utiles?
www.poste.ch/recevoir

Ancienne invitation à retirer un envoi

Poste CH SA
 Communication
 Service de presse
 Wankdorfallee 4
 3030 Berne

Téléphone 058 338 13 07
www.poste.ch
presse@poste.ch

