



Lettres Suisse

Sécurité et fiabilité jusqu'au destinataire

Pour la clientèle privée – valable dès avril 2012

LA POSTE 

Contenu

Expédition

- 3 Courrier A non adressé

Prestations complémentaires

- 5 Recommandé
- 8 Avis de réception et Remise en main propre
- 9 Remboursement pour les envois de lettres
- 10 Suivi des envois


Autres prestations

- 11 Liste des numéros postaux d'acheminement
- 12 Enveloppes préaffranchies
- 13 Cartes postales préaffranchies

Réception

- 22 Recevoir des lettres

Pictogrammes

-  Conseils et remarques importantes

Les Conditions générales de La Poste Suisse s'appliquent en complément des diverses offres de prestations décrites dans la présente brochure. Elles peuvent être obtenues auprès de chaque office de poste ou sur Internet à l'adresse www.poste.ch/cg. Notre service clientèle répond volontiers à toute question. Téléphone 0848 88 88 88, serviceclientele@post.ch, www.poste.ch.

Courrier A non adressé

Informé rapidement

Le courrier A non adressé convient aux envois à large diffusion. Il est distribué dans tous les ménages et cases postales de la clientèle privée dans toute la Suisse. Le courrier A non adressé est un produit «jour suivant» et est distribué le lendemain (lundi à vendredi) – si déposé à temps – contre espèces.

Produits

Fondamentalement, on distingue les envois suivants:

- envois à «caractère officiel»
- envois à «caractère commercial»

Courrier A non adressé standard «officiel»

Définition

Sont considérés comme envois «officiels» les envois à large diffusion à caractère officiel (p.ex. d'autorités, d'administrations et d'entreprises publiques) ou les envois destinés à satisfaire les besoins d'information d'un large public.

Distribution

Les envois «officiels» sont distribués à tous les ménages et cases postales de particuliers, y compris ceux qui ont un autocollant «Non merci – pas de publicité».

Exemples

- Envois des autorités, de l'administration et des entreprises publiques de la Confédération, des cantons ou des communes, dans la mesure où il ne s'agit pas d'envois à caractère essentiellement commercial
- Feuilles et autres publications officielles
- Envois de partis politiques
- Envois de comités indépendants en rapport direct avec des élections ou des votations à venir
- Envois de nature non commerciale répondant au besoin d'information d'un large public (p.ex. appels aux dons de sang/communications de travaux publics/nuisances dues au bruit ou perturbations du trafic/avis d'interruption de conduites d'alimentation en électricité, eau, gaz, du réseau téléphonique/annonces de tests des sirènes/avis de décès)

- Envois d'entreprises d'élimination et de recyclage (sacs pour collectes de vêtements et de chaussures, sachets pour piles usagées, etc.)
- Envois invitant à participer à des collectes de fonds organisées par des institutions spécialisées et des organisations caritatives certifiées par la Fondation ZEWO (service spécialisé suisse des institutions publiques collectant des fonds, **zewo.ch**); sont exclus les prospectus commerciaux de ces institutions portant sur la vente de produits dérivés

Les envois de nature commerciale sont aussi admis, pour autant qu'ils soient déposés par la commune.

Exemples

- Invitation à la célébration du titre de champion de hockey sur glace
- Invitation à la Fête du 1^{er} Août
- Invitation à la soirée de la société de gymnastique (p.ex. aussi avec loto)

Courrier A non adressé standard «commercial»

Définition

Sont considérés comme des envois «commerciaux» les envois à large diffusion à caractère publicitaire ou à but commercial.

Distribution

Les envois «commerciaux» ne sont distribués que dans les boîtes aux lettres et cases postales de particuliers qui n'ont pas d'autocollant «Non merci – pas de publicité».

Exemples

- Invitation à l'inauguration d'une boulangerie pour la ville de Berne
- Dépliant faisant de la publicité pour des produits et services
- Dépliant publicitaire pour un service de déménagement privé

Avantages

- **Envoyé aujourd'hui, distribué demain**
Le courrier A non adressé est le seul mailing de La Poste Suisse avec cette offre de prestation
- **Heure de dépôt**
Jusqu'à la fermeture des guichets
- **Service au niveau national**
Seule la Poste dispose d'un réseau de distribution pour les envois non adressés comprenant tous les ménages et magasins dans tout le pays, et dont la fiabilité est proverbiale.
- **Nombre actuel de foyers**
Grâce à des données sans cesse actualisées, vous pouvez sélectionner avec précision votre groupe-cible et minimiser la perte de diffusion. Vous évitez également des adressages multiples et économisez des frais d'impression.

Offre

- Dépôt jusqu'à 18 h 30 ou jusqu'à la fermeture ordinaire des guichets si elle est antérieure. Dans les offices de poste avec des heures d'ouverture prolongées le soir, jusqu'à l'heure limite de dépôt du courrier A.
- Les envois sont distribués le jour ouvrable suivant le dépôt (lundi à vendredi).
- L'offre de prestations s'entend sans les jours fériés nationaux, cantonaux et régionaux.
- Les dépôts de 50 000 envois et plus ne sont possibles qu'après avis préalable (1 jour avant le dépôt) à l'office de poste concerné.

Format et prescriptions de conception

- Supérieur ou égal à 14 x 9 cm, format maximal B5 (25 x 17,6 cm)
- Jusqu'à 5 mm d'épaisseur
- Max. 50 g
- Papier suffisamment solide (poids de 160 g/m²)
- Forme rectangulaire ou carrée avec surface plane

Conditions de dépôt

Les envois doivent être conditionnés par unités faciles à compter (50, 100, 250 unités, etc.) et séparés selon le contenu et le lieu de distribution.

Bon à savoir

- **Raisons d'exclusion**
La Poste Suisse distribue le courrier A non adressé sur mandat de ses clients (mandants) à tous les ménages en Suisse. Elle a le droit de refuser les envois au contenu choquant, offensant ou illicite. Le respect des conditions légales incombe dans tous les cas au mandant.
- **Bases de l'offre de prestations**
Les conditions générales de la Poste Suisse s'appliquent aux prestations de services de la Poste et de PromoPost en complément des offres de prestations décrites dans la brochure. Vous pouvez obtenir ces documents dans votre office de poste ou par Internet sur www.poste.ch/cg. Notre service à la clientèle est à votre disposition pour toute question.
Téléphone: 0848 88 88 88
serviceclientele@post.ch

Recommandé

Une prestation complémentaire pour les envois importants

Si vous désirez expédier un envoi avec un contenu de valeur, la meilleure solution est d'ajouter la prestation complémentaire «Recommandé» à votre lettre en courrier A. Vous choisissez ainsi la sécurité.

Ajoutez la prestation complémentaire «Recommandé» à votre lettre en courrier A. La lettre avec justificatif de distribution est non seulement le moyen d'acheminement idéal pour des documents importants, mais elle a aussi valeur de preuve d'un point de vue juridique.

Les envois avec justificatif de distribution ne sont remis à leurs destinataires que contre signature, ce qui permet d'apporter la preuve de leur distribution et de la date de celle-ci. Leur suivi peut en outre être contrôlé à tout moment au moyen du système de suivi des envois.

Les envois avec justificatif de distribution sont assurés: en cas de perte, d'avarie ou de distribution non réglementaire, la responsabilité est de CHF 500.00 au maximum. En cas de retard, seul le prix du transport est remboursé.



Offre

Lettre standard courrier A (+ Recommandé)

De 14 x 9 cm jusqu'au format B5 (25 x 17,6 cm), épaisseur max. 2 cm, jusqu'à 100 g

Midilette courrier A (+ Recommandé)

De 14 x 9 cm jusqu'au format B5 (25 x 17,6 cm), épaisseur max. 2 cm, de 101 à 250 g

Grande lettre courrier A (+ Recommandé)

Jusqu'au format B4 (35,3 x 25 cm), épaisseur max. 2 cm, jusqu'à 1000 g

Distribution

Dépôt	→ Distribution
Lundi	→ Mardi
Mardi	→ Mercredi
Mercredi	→ Jeudi
Jeudi	→ Vendredi
Vendredi	→ Lundi (cases postales: samedi)*
Samedi	→ Lundi

* La distribution n'est effectuée que si la case postale est régulièrement vidée.

Avis de réception, remise en main propre et remboursement

Des prestations complémentaires sont proposées pour les lettres recommandées:

- **Avis de réception:** vous recevez une confirmation écrite certifiant quand et à qui l'envoi a été remis. La mention «Avis de réception» doit figurer au-dessus de l'adresse et un formulaire d'avis de réception dûment rempli, disponible auprès de chaque office de poste, doit être joint à l'envoi. Lors de la distribution, le destinataire confirme avoir reçu votre envoi en signant l'avis de réception, qui vous est retourné par courrier A.
- **Remise en main propre:** si votre envoi doit être délivré à une personne précise, apportez la mention «A remettre en main propre» au-dessus de l'adresse. Les envois à remettre en main propre ne peuvent être adressés qu'à des personnes physiques capables de discernement; le prénom complet doit être inscrit en toutes lettres. L'utilisation de l'adresse professionnelle du destinataire n'est pas possible. Si tel est toutefois le cas, La Poste Suisse ne peut pas garantir la remise en main propre au destinataire désiré et remet donc l'envoi à une personne autorisée. Des mentions comme «Personnel», «Privé» ou «A remettre en main propre» figurant sur des envois non recommandés ne sont pas prises en compte.
- **Remboursement:** avec l'envoi contre remboursement, vous avez l'assurance que vos marchandises seront payées. Inscrivez le montant du remboursement au-dessus de l'adresse sur l'enveloppe et remplissez un bulletin de versement pour remboursement. Cette prestation peut être utilisée pour tout envoi jusqu'à CHF 10 000.00. Le montant est encaissé lors de la distribution de l'envoi et crédité sur votre compte postal ou bancaire.



Valeurs maximales

L'expédition de valeurs est en principe admise dans les envois avec justificatif de distribution, sous réserve des valeurs maximales ci-après:

Valeurs A (papiers-valeurs, actions, chèques barrés)	CHF	1 000 000.00
Valeurs B (billets de banque, métaux précieux, chèques non barrés, bons, cartes-valeur)	CHF	1 000.00
Montres, bijoux	CHF	2 000.00

(CG 3.1.3 b)

Avantages

- L'envoi n'est distribué que contre signature.
- La distribution a valeur de preuve juridique.
- Le délai de retrait est de sept jours. L'expéditeur est averti s'il est prolongé par un ordre de réexpédition ou une demande de garder le courrier en cours.
- Le suivi des envois est possible à toute heure à l'adresse **www.poste.ch/suividesenvois**.
- La distribution à l'adresse de domicile a lieu du lundi au vendredi le jour ouvrable suivant, dans une case postale le samedi également (pour autant que le titulaire y retire son courrier le samedi).

Préparation

Les lettres avec justificatif de distribution doivent répondre aux conditions suivantes:

- Les enveloppes doivent être fermées.
- Les bandes gommées ou les vignettes de fermeture doivent être munies d'un signe distinctif de l'expéditeur ou du timbre à date de l'office de dépôt.
- L'expéditeur doit être mentionné sur chaque envoi.

Retour sans demande préalable

Vous paierez une nouvelle fois le prix d'envoi en cas de retour non affranchi d'un courrier «Recommandé».

Dans le cas d'un «Recommandé» avec prestation complémentaire «Avis de réception», vous paierez la différence de prix entre le retour et le supplément payé pour l'avis de réception.

Retour avec demande préalable

Si vous souhaitez que vos lettres avec justificatif de distribution vous soient retournées en courrier normal lorsqu'elles n'ont pas pu être distribuées, vous pouvez ajouter les indications suivantes au-dessus de l'adresse :

- En cas de non-distribution, retour en courrier A
- En cas de non-distribution, retour en courrier B

Veillez noter ici que le renvoi n'est plus enregistré dans le suivi des envois. Pour le renvoi non affranchi des lettres avec justificatif de distribution avec disposition «Renvoi par courrier B», vous payez le prix de base pour les envois en nombre du format correspondant.

Avis de réception et Remise en main propre

Deuxième justificatif de distribution et remise en personne

Pour encore plus de sécurité, envoyez une lettre recommandée avec avis de réception et recevez une confirmation écrite de distribution. La mention «Remise en main propre» vous assure de plus la distribution exclusivement au destinataire.

Avis de réception

L'avis de réception signé par le destinataire ou par la personne autorisée lors de la remise de l'envoi vous est renvoyé pour vous confirmer la remise en main propre. Vous avez ainsi la certitude que le document a bien été distribué et savez précisément quand le destinataire l'a reçu.

La prestation complémentaire «Avis de réception» n'est possible qu'en association avec la prestation complémentaire «Recommandé». La mention «Avis de réception» doit figurer au-dessus de l'adresse et un avis de réception dûment rempli doit être joint. Le formulaire «Avis de réception» est disponible dans tous les offices de poste. L'avis de réception détaillé vous est adressé par courrier A après la remise.

Bon à savoir

- La prestation complémentaire «Avis de réception» ne peut être utilisée qu'avec une lettre recommandée.
- Les prestations complémentaires «Avis de réception» et «Remise en main propre» peuvent être combinées.
- Le formulaire «Avis de réception» est disponible dans tous les offices de poste.

Remise en main propre

Si vous souhaitez avoir la certitude que votre courrier sera remis à une personne en particulier, la Poste vous propose la prestation «Remise en main propre».

Les envois à remettre en main propre ne peuvent être adressés qu'à des personnes physiques capables de discernement; le prénom complet doit être inscrit en toutes lettres. L'utilisation de l'adresse professionnelle du destinataire n'est pas possible. Si tel est toutefois le cas, La Poste Suisse ne peut pas garantir la remise en main propre au destinataire désiré et remet donc l'envoi à une personne habilitée à recevoir le courrier de l'entreprise. Des mentions comme «Personnel», «Privé» ou «A remettre en main propre» figurant sur des envois non recommandés ne sont pas prises en compte.

- La prestation complémentaire «Remise en main propre» ne peut être utilisée qu'avec une lettre recommandée.
- Apportez la mention «A remettre en main propre» au-dessus de l'adresse.
- Les prestations complémentaires «Remise en main propre» et «Avis de réception» peuvent être combinées.



Remboursement

Remise de marchandise contre paiement: une prestation complémentaire pour envois recommandés

Simple, sûr et pratique pour vos clients et pour vous-même: l'envoi contre remboursement. Vous êtes assuré de la bonne réception de l'envoi par votre destinataire, d'une part, et de votre remboursement en bonne et due forme, d'autre part.



L'envoi contre remboursement est possible pour toutes les lettres recommandées jusqu'à concurrence d'un montant à encaisser de CHF 10 000.00. L'opération est très simple: il suffit d'inscrire sur l'envoi la mention «Remboursement» ainsi que le montant du remboursement. A l'office de poste, un code à barres d'envoi, un code à barres de prestation complémentaire (montant du remboursement) et le bulletin de versement pour remboursement dûment rempli par vos soins sont collés sur votre envoi. Une attestation de dépôt avec le numéro d'envoi vous est ensuite remise. Le suivi des envois vous permet en effet d'avoir à tout moment accès à toutes les informations pertinentes relatives au statut de distribution. Ainsi, vous ne perdez pas votre courrier des yeux.

Le courrier n'est remis au destinataire que contre le paiement du montant du remboursement. Cette somme est ensuite créditée sur votre compte postal ou bancaire. Les versements en espèces à l'expéditeur ne sont pas possibles.

Avantages

- Remise uniquement contre paiement du montant du remboursement
- Crédit direct sur votre compte (gratuit)
- Suivi des envois
- Possibilité d'utiliser gratuitement le réseau PickPost
- Il n'est pas nécessaire de réinscrire sur le colis l'adresse mentionnée sur le bulletin de versement pour remboursement.

Bon à savoir

- L'acheminement en «Recommandé» n'est pas compris dans le prix.
- Les envois contre remboursement sont distribués les jours ouvrables (du lundi au vendredi).
- La responsabilité en cas d'avarie, de perte ou de distribution non réglementaire est limitée à CHF 500.00.
- La prestation Remboursement peut être combinée avec les prestations complémentaires Avis de réception et Remise en main propre.

Prestation complémentaire Suivi des envois

Les lettres importantes du courrier A sous contrôle

Ne jamais perdre des yeux les lettres importantes: grâce au suivi électronique des envois, vous savez à tout moment où se trouve votre lettre en courrier A. Cette offre est par exemple adaptée pour l'expédition de:

- Documents originaux (contrats, diplômes, photos, etc.)
- Petites marchandises telles que CD, DVD ou livres
- Cartes de débit et de crédit
- Pièces d'identité et documents officiels
- Documents de voyage
- Billets de toute nature
- Bons

Avantages

- **Rapidité:** Si vous le déposez à temps, votre envoi est dans la boîte aux lettres ou la case postale du destinataire le jour ouvrable qui suit le dépôt, samedi inclus.
- **Contrôle:** Avec le suivi électronique des envois, vous pouvez vérifier à tout moment sur Internet où se trouve votre lettre du courrier A, du dépôt à la distribution.
- **Distribution:** Les lettres du courrier A ne sont pas avisées en cas d'absence du destinataire, elles sont distribuées directement dans la boîte aux lettres ou dans la case postale du destinataire.
- **Responsabilité:** La Poste répond des dommages en cas d'avarie ou de perte jusqu'à un montant de CHF 100.00. Vous pouvez aussi expédier des papiers-valeurs ou autres objets précieux jusqu'à une certaine valeur. Veuillez consulter les conditions générales de la Poste à ce sujet.

Formats

Lettre standard	Jusqu'au format B5, épaisseur max. 2 cm, jusqu'à 100 g
Midilette	Jusqu'au format B5, épaisseur max. 2 cm, de 101 à 250 g
Grande lettre	Jusqu'au format B4, épaisseur max. 2 cm, de 1 à 500 g
Grande lettre	Jusqu'au format B4, épaisseur max. 2 cm, de 501 à 1000 g

Bon à savoir

- Pour garantir une identification correcte, il est préférable que les lettres du courrier A avec la prestation complémentaire Suivi des envois portent la mention de l'expéditeur.

Liste des numéros postaux d'acheminement

Un outil pratique pour un adressage correct

S'il est correctement adressé, votre envoi parvient à son destinataire par la voie la plus directe. La liste des numéros postaux d'acheminement contient toutes les localités de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein qui ont leur propre NPA et permet une recherche simple du NPA correct.



■ Disponible dans votre office de poste

Enveloppes préaffranchies

Une solution d'expédition simple et rapide

Les enveloppes préaffranchies si pratiques sont disponibles dans quatre variantes pour le courrier A ou le courrier B.

Offre

Courrier A

- C5 sans fenêtre-adresse
- C5 avec fenêtre-adresse
- C6/5 avec fenêtre-adresse
- C6 sans fenêtre-adresse

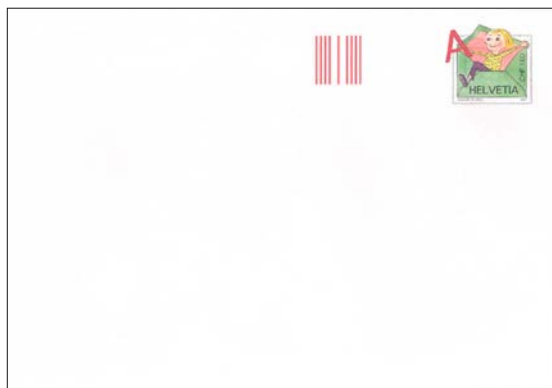
Courrier B

- C5 sans fenêtre-adresse
- C5 avec fenêtre-adresse
- C6/5 avec fenêtre-adresse
- C6 sans fenêtre-adresse

Avantages

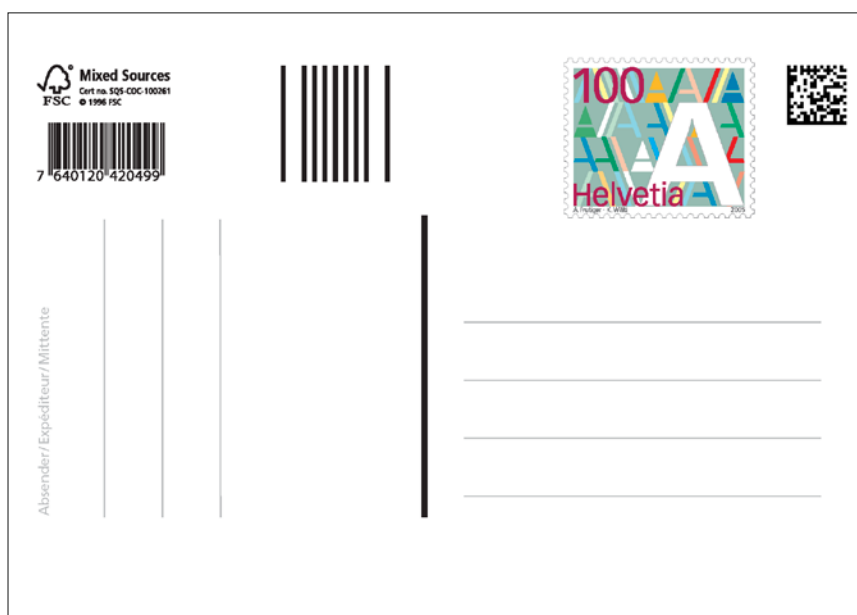
- La solution d'affranchissement la plus simple
- Plus besoin d'affranchissement, car il est déjà imprimé
- Idéal pour les petits volumes

Les enveloppes préaffranchies sont disponibles dans votre office de poste et sur www.postshop.ch



Cartes postales préaffranchies

La réponse classique à vos concours



■ Disponible dans votre office de poste

Recevoir des lettres

Distribution des lettres: chaque jour et de manière fiable

Les facteurs assurent dans toute la Suisse une distribution fiable du courrier. Les critères déterminants sont un adressage valable et des inscriptions fiables sur les boîtes aux lettres. Les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur.

Dans les cas où le facteur ne trouve pas de boîte aux lettres dont l'intitulé concorde avec l'adresse et en l'absence de demandes de réexpédition, de poste restante et de sous-adresses pour cet adressage, il essaie de déterminer à partir de répertoires internes de la Poste des destinataires éventuels pour les lettres du courrier A, les envois avec justificatif de distribution et les envois isolés du courrier B. Lorsqu'il n'est pas possible de déterminer un destinataire de manière univoque, l'envoi doit être renvoyé à l'expéditeur.

Distribution restreinte

La distribution a lieu en principe dans toutes les boîtes aux lettres des zones habitées à l'année. Mais dans certains cas, le lieu désigné par la Poste doit être considéré comme lieu de distribution:

- Pour les bâtiments isolés habités en permanence, le destinataire désigne sur le chemin du facteur un endroit approprié pour le dépôt. Les lettres sans justificatif de distribution, les colis non inscrits et les avis de retrait pour les autres envois postaux y sont distribués;
- Résidences secondaires et maisons de vacances;
- Envois postaux adressés à des pensionnaires de maisons de retraite ou d'institutions similaires;
- Envois postaux adressés à des établissements d'enseignement, universités, hôpitaux ou institutions similaires ainsi qu'à leurs services;
- Envois postaux adressés à des personnes séjournant temporairement dans un hôtel, un camping, un hôpital, une maison d'éducation ou une prison, etc.;

- Envois postaux adressés à des exposants participant à une foire ou à une exposition;
- Lorsque la boîte aux lettres et le compartiment annexe ne sont pas placés conformément aux dispositions en vigueur;
- Envois pesant plus de 5 kg et dont le transport est de ce fait rendu difficile;
- Si le montant d'un ou de plusieurs mandats adressés à un même destinataire dépasse CHF 10 000.00 ou lorsque la distribution d'argent comporte un risque élevé;
- Si la tournée de distribution présente des difficultés ou des dangers particuliers: déneigement insuffisant ou chiens méchants par exemple.

Envois refusés

Pour les envois refusés et les envois non retirés, un montant est imputé à l'expéditeur au moment du renvoi. Ce montant correspond:

- au prix d'un envoi isolé du courrier A
- au prix de base d'un envoi du courrier B

En cas de refus de reprise de tels renvois, la Poste fait valoir des frais supplémentaires liés à l'élimination desdits envois.

Vous trouverez de plus amples informations dans notre fiche «Boîtes aux lettres – Informations importantes concernant l'emplacement et les dimensions» sur

www.poste.ch/privatkunden/post-empfangen



La Poste Suisse
Service clientèle Poste
Viktoriastrasse 21
3030 Berne

Téléphone 0848 88 88 88
Fax 0844 88 88 88
serviceclientele@poste.ch
www.poste.ch

