



## L'agence postale

Tout ce que vous devez savoir

**LA POSTE** 

LAPOSTE 

## Envois

- 1 Déposer la lettre ou le paquet sur la balance
- 2 Saisir les données requises sur l'écran
- 3 Coller l'étiquette imprimée
- 4 Payer à la caisse



# L'agence postale

## Des opérations postales simples comme bonjour

### L'essentiel en bref

Alors que les habitudes des clients changent, la concurrence est de plus en plus rude pour la Poste. Les conséquences en sont une baisse des opérations postales au guichet (dépôt de lettres et de colis ainsi que versements).

Il faut donc proposer des solutions d'avenir – simples, pratiques et proches des clients. L'agence postale en est une. Ce modèle a déjà fait ses preuves sur plusieurs centaines de sites et est apprécié par la clientèle.

L'agence postale fonctionne selon le principe de la poste dans l'épicerie du village. La Poste collabore avec des partenaires indépendants qui fournissent pour son compte les principales prestations postales. Il s'agit ici en premier lieu de détaillants, mais également de communes, d'offices du tourisme ou de compagnies ferroviaires. Pour accomplir ses nouvelles tâches, le personnel du partenaire est formé par des collaborateurs de la Poste, ce qui garantit une qualité élevée.

Grâce à l'agence, la Poste demeure présente dans une localité. Pour vous en tant que client, la nouvelle solution présente encore au moins trois avantages: heures d'ouverture élargies, processus simplifiés et, bien sûr, la combinaison avec l'offre du partenaire.

### Services

Vous pouvez effectuer les opérations postales suivantes dans une agence:

- déposer et retirer des lettres et des colis,
- acheter des timbres,
- effectuer des versements\* (avec la PostFinance Card et les cartes Maestro des banques),
- retirer des espèces (avec la PostFinance Card).

Vous trouverez de plus amples informations sur cette offre aux pages suivantes, ainsi que dans le prospectus inséré à la fin de cette brochure.

\* Les versements ne sont pas possibles dans certaines agences.

### Conseils: Expédiez vos envois en courrier A...

Vous montrez ainsi au destinataire qu'il est important et vous vous assurez ainsi la plus grande attention.



# Déposer des envois

## Comment procéder

### Que puis-je déposer?

Lettres en Suisse	Courrier A et B, Recommandé, Envoi en PP (de 50 à 500 envois), Envoi commercial-réponse
Lettres à l'étranger	Priority, Economy, Recommandé
Colis en Suisse	Priority, Economy, Signature, Envoi commercial-réponse
Colis à l'étranger	International Priority
Express en Suisse	Swiss-Express Lune

### Que puis-je acheter?

Vous pouvez acheter des timbres à CHF 1.– et CHF 0.85 en carnets de 10 (autres timbres en option). Veuillez vous adresser directement au personnel de caisse.

### Où déposer des envois déjà affranchis?

Il vous suffit de les glisser dans la boîte aux lettres à l'extérieur ou de les remettre à la caisse.

### Comment affranchir et payer des envois?

Pour cela, vous avez à votre disposition une balance en libre-service, dont le fonctionnement est similaire à celui des balances pour fruits et légumes dans les supermarchés. Vous payez à la caisse les envois affranchis.

Pour affranchir votre envoi, suivez les instructions du menu à l'écran, à côté de la balance. Il vous suffit d'appuyer directement sur les touches correspondantes qui apparaissent à l'écran.

**N.B.:** les touches supplémentaires qui se trouvent à droite de l'écran vous permettent à tout instant de revenir à l'étape précédente, d'interrompre l'opération ou d'afficher des informations détaillées.

### Comment puis-je effectuer un envoi en PP (de 50 à 500 lettres)?

Pour cela aussi, nous avons une solution d'une grande simplicité. Veuillez vous adresser au personnel pour des renseignements détaillés.

## Comment dois-je m'y prendre concrètement?

- 1 Placez votre envoi sur la balance. Son poids apparaît maintenant sur l'écran.
- 2 Sélectionnez le format de votre envoi (S, M et L). **Attention:** tous les envois de plus de 2 cm d'épaisseur correspondent au format L. Si votre envoi est trop grand (plus grand que le format L), veuillez vous adresser au personnel.
- 3 Sélectionnez la destination souhaitée.
- 4 Sélectionnez le délai de distribution. Le prix de votre envoi est maintenant affiché.
- 5 Si nécessaire, sélectionnez la prestation complémentaire «Recommandé», puis appuyez sur la touche «Imprimer l'étiquette autocollante».
- 6 Collez l'étiquette sur votre envoi comme indiqué à l'écran.
- 7 Vous pouvez maintenant payer à la caisse. Suivant le type de votre envoi, vous y recevrez également un récépissé.





## Retirer des envois

### Montrer une pièce d'identité et signer

#### Quels envois puis-je retirer ?

Tous les envois qui font l'objet d'un avis de retrait se trouvent à votre disposition à l'agence. Pour des raisons de sécurité et de discrétion, les envois suivants ne peuvent être retirés que dans un office de poste proche de votre domicile :

- actes judiciaires et de poursuite
- envois contre remboursement
- envois soumis à des taxes douanières ou à des émoluments
- mandats en espèces

#### Comment puis-je me faire remettre les envois qui me sont destinés ?

Rendez-vous directement à la caisse munie d'une pièce d'identité officielle et valable. Le personnel vous remettra en main propre et contre signature l'envoi qui vous est destiné.

Si vous souhaitez déposer ou modifier une procuration à l'agence, veuillez vous adresser au personnel.

# Effectuer des versements\*

## Rien de plus simple

### Quels versements puis-je effectuer?

Vous pouvez effectuer vos paiements en Suisse par virement et en francs suisses.

Pour des raisons de sécurité et eu égard à la loi sur le blanchiment d'argent, il n'est pas possible d'effectuer à l'agence des versements en espèces.

### Quelles sont les cartes acceptées?

PostFinance Card en CHF



PostFinance Card en EUR



Carte Deposito en CHF



Carte Deposito en EUR



Cartes Maestro en CHF



### Que dois-je faire pour effectuer un versement?

- 1 Rendez-vous au meuble destiné aux versements\*\*.
- 2 Préparez votre carte et vos bulletins de versement.
- 3 Adressez-vous au personnel.

Le personnel calcule le montant total de vos bulletins de versement. Ensuite, vous saisissez votre code NIP pour que votre compte soit débité par le biais de la carte. Enfin, le personnel vous remet le récépissé isolé ou dans le «livret jaune».

\* Certaines agences ne proposent pas le service des versements.

\*\* Certaines agences proposent le service des versements à la caisse du partenaire.

# Retirer de l'argent

## Une carte suffit

### Comment puis-je retirer de l'argent ?

Vous devez être titulaire d'une PostFinance Card en CHF. Rendez-vous directement à la caisse. Votre compte sera débité par le lecteur de carte. Pour ce faire, vous devrez taper votre code NIP.

La somme désirée est ensuite prélevée sur votre compte et l'agence partenaire vous verse le montant correspondant.

### Quelle somme puis-je retirer ?

Dans tous les cas, vous pouvez retirer CHF 50.–. Dans les limites de l'encaisse de l'agence, il vous est possible de retirer jusqu'à CHF 500.–. Les retraits en espèces sont limités pour des raisons de sécurité.



# Vous n'avez pas besoin de renoncer à recevoir votre courrier

## En toute sécurité

### Comment suivre mon envoi ?

Suivi des envois

«Suivi des envois» est un service en ligne qui permet de connaître en tout temps le lieu et le stade de traitement d'un envoi. En introduisant le numéro de l'envoi, vous découvrirez si votre envoi se trouve encore dans le centre de tri, s'il a quitté le pays ou s'il est déjà arrivé chez le destinataire. Pour savoir pour quel produit et pays le suivi d'envoi est disponible, veuillez vous rendre à l'adresse Internet [poste.ch/suividesenvois](http://poste.ch/suividesenvois)

### Comment déposer une demande de réexpédition ?

Vous profitez de vos vacances ou vous avez déménagé. Dans ces deux cas, vous n'avez pas besoin de renoncer à recevoir votre courrier. Contre paiement, nous vous réexpédions votre courrier, notamment les lettres, dans le monde entier pendant 12 mois au maximum. Les demandes doivent être déposées suffisamment tôt. Veuillez utiliser à cet effet le formulaire concernant le dépôt des envois situé vers la balance en libre-service ou vous adresser au partenaire. [poste.ch/service-deménagement](http://poste.ch/service-deménagement)  
[poste.ch/service-vacances](http://poste.ch/service-vacances)



# Courrier A: chez le destinataire de manière sûre et rapide

## Et cela déjà le jour ouvrable suivant

### Pourquoi est-ce mieux en courrier A?

Avec un envoi en courrier A, vous signalez que non seulement les informations transmises sont importantes, mais également le destinataire. Le courrier A constitue ainsi une marque de l'estime que vous lui portez. Et bien plus encore: vous vous assurez ainsi la plus grande attention. Profitez de cette opportunité!

### Pourquoi en recommandé?

Et si vous combiniez votre courrier A avec la prestation complémentaire Recommandé/Signature? Vous êtes ainsi assuré que votre lettre ou votre paquet arrivera à bon port et sera remise contre signature.

### Courrier A

Produit	Dimensions	Poids (g)	Prix (CHF)
Lettre standard	jusqu'au format B5 (25 x 17,6 cm); jusqu'à 2 cm d'épaisseur	1 – 100	1.–
Midilette	jusqu'au format B5 (25 x 17,6 cm); jusqu'à 2 cm d'épaisseur	101 – 250	1.30
Grande lettre	jusqu'au format B4 (35,3 x 25 cm); jusqu'à 2 cm d'épaisseur	1 – 500	2.–
	jusqu'au format B4 (35,3 x 25 cm); jusqu'à 2 cm d'épaisseur	501 – 1000	4.–

Les prix s'entendent TVA comprise

**Avez-vous encore des questions?**

Nous nous ferons un plaisir de vous répondre:

**Téléphone 0848 888 888**

**Fax 0844 888 888**

**E-mail [serviceclientele@poste.ch](mailto:serviceclientele@poste.ch)**

La Poste Suisse  
Réseau postal et vente  
Viktoriastrasse 21  
Case postale  
3030 Berne

poste.ch

**LA POSTE** 