



## Déjà parus dans la collection « Les basiques du courrier » :

- Les règles essentielles du traitement du courrier.
- LRVD les règles essentielles de la distribution.
- Les règles essentielles de la conduite auto.
- Les règles essentielles du conducteur de véhicule 2 roues à moteur.
- La tournée lettres.

## Rédition 2005 :

- La tournée lettres.
- La tournée colis.

# LA TOURNÉE COLIS

## LES BASIQUES DU COURRIER



LA POSTE - DCCOM - FÉVRIER 2005 - CONCEPTION : STRATELUS - LA POSTE A CHOISI UN PAPIER CERTIFIÉ EMAS ET ISO 14000. NORMES ENVIRONNEMENTALES.

LA POSTE

Direction du Courrier  
Direction de la Communication

44 BOULEVARD DE VAUGIRARD  
75757 PARIS CEDEX 15

LA POSTE

**P**our assurer à nos clients un service de qualité et renforcer leur confiance, il est essentiel de transmettre et de valoriser nos savoir-faire.

Le facteur est aujourd'hui le premier ambassadeur de La Poste auprès des Français, et il le sera encore plus demain. En effet, Cap Qualité Courrier centrera plus encore l'activité du facteur sur les opérations de distribution et le service au client.

Il est donc plus que jamais nécessaire de promouvoir les connaissances et le professionnalisme qui font la fierté de tous les postiers. C'est en effet par la précision des gestes de chaque homme et de chaque femme du Courrier que nous respecterons nos engagements en termes de délai. Aussi, ce guide rappelle l'essentiel de ce que chacun doit faire pour contribuer, au quotidien, à la Qualité de Service que nous devons à nos clients.

<b>Travaux préparatoires</b>	p. 4
Tri général	p. 4
Classement	p. 5
Chargement	p. 6
Prise en charge des objets spéciaux	p. 7
<b>Travaux extérieurs</b>	p. 8
Conditions de remise des colis	p. 8
Règles de distribution	p. 14
<b>Retour de distribution</b>	p. 16
<b>Index des produits colis</b>	p. 18



**Gabriel HENTZEN**  
Directeur Général des Opérations Courrier

# TRAVAUX PRÉPARATOIRES

## 1. Tri général

### Préparer le chantier :

- Mettre en place les corbeilles ou CV 300 afin de pouvoir séparer :
  - les tournées ;
  - les envois en fausse direction ;
  - les CEDEX, boîtes postales et remises précoces ;
  - les CRBT, les colis postaux à taxer et les colis postaux valeur déclarée.

**⚠ Attention :** La préparation du chantier doit être soignée et l'étiquetage des corbeilles bien identifiable pour faciliter les manipulations inutiles et éviter fatigue et retard de distribution.

### Puis, trier directement les objets en isolant :

- les CEDEX et boîtes postales en se référant à l'indicateur de tri et à la liste des clients CEDEX ;
- toute fausse direction ;
- les colis contre remboursement.

Le colis CRBT comporte obligatoirement un mandat avec un triangle rouge ou parfois noir inséré dans une pochette plastique.



**⚠ Attention :** Tout défaut de vigilance entraîne un risque de non-encaissement et de perte financière pour La Poste.

- Identifier les colis détériorés.  
Remettre tout colis détérioré au responsable, qui jugera si le client doit être avisé que son colis est en instance au guichet.

**⚠ Attention :** Emporter un objet endommagé en tournée, c'est s'exposer à une réclamation du destinataire.

- Appliquer les règles sur les échanges de petits colis et grosses lettres entre les chantiers ménage et colis pour remise au distributeur le jour même (au besoin, en référant au chef d'équipe ou au chef d'établissement.)

## 2. Classement

- Sortir et réorienter immédiatement les erreurs éventuelles commises au tri général.
- Traiter les colis en réexpédition.

**⚠ Attention :** Si ce traitement est mal effectué, risque d'arrêts inutiles en distribution et de perturbations de la saisie SIO.

- Pour les tournées Mixtes (lettres et colis) sur lesquelles il n'y a pas de coupage, procéder à une vérification des colis à l'arrière du véhicule avant le départ en tournée du premier facteur.
- Ne pas emporter les colis des entreprises fermées (vérifier la liste des entreprises fermées le lundi ou le samedi).

### Travaux préparatoires

tri  
général

classement

chargement

prise en charge  
des objets spéciaux

### Travaux extérieurs

conditions de remise  
des colis

règles  
de distribution

### Retour de distribution

## TRAVAUX PRÉPARATOIRES (SUITE)

### Marche à suivre pour les colis suivis :

- identification : les colis suivis comportent tous une étiquette avec un code à barres et le logo suivi ;



- confection du bordereau de distribution :
  - inscrire le nom du destinataire, s'il ne figure pas sur le sticker,
  - barrer en croix la colonne signature pour les colis sans signature,
  - reporter le nombre total de colis.

Les colis suivis sont tous flashés à l'arrivée, y compris les colis suivis des entreprises ou commerces fermés le jour concerné et qui sont à représenter (pour lesquels on ajoutera un flashage RD (remettre en distribution)).

**⚠ Attention : Si ces préconisations ne sont pas suivies :**

- le délai contractuel de distribution se poursuit et pénalise la Qualité de Service ;
- l'expéditeur peut demander un remboursement des frais d'envoi.

### 3. Chargement

- Utiliser l'étagère mobile pour charger le véhicule, quand le chantier en est doté.

### 4. Prise en charge des objets spéciaux

#### Avant de quitter la cabine, vérifier que :

- tous les objets et documents concernent la tournée ;
- l'emballage des valeurs déclarées est en bon état ; ne pas oublier de signer le 1425 RECAP ;
- les CRBT ont une valeur maximum de 800 euros ; (les CRBT d'une valeur supérieure à 800 euros doivent être avisés d'office.)

#### Puis avant de partir en tournée,

#### s'assurer de bien emporter :

- le bordereau 1425 NF avec les fiches de distribution 1491 pour les colis remis contre remboursement ;
- le bordereau C50 INF ou M pour les colis postaux et paquets internationaux taxés ;
- le carnet de procuration ;
- des avis de passage ;
- le plan de la zone de distribution avec les voies et les bureaux d'instance ;
- Vigik à jour et les clefs d'accès aux points de distribution.

**⚠ Attention : Sans le carnet de procuration, il y a un risque de remettre des objets à tort ou d'aviser inutilement d'où des clients mécontents et des réclamations avec indemnisations.**

# TRAVAUX EXTÉRIEURS

## 1. Conditions de remise des colis

### Colis ordinaires et colis suivis sans signature :

- A remettre :
  - à l'adresse indiquée ;
  - dans la boîte aux lettres ;
  - ou au gardien, dans le cadre d'une convention entre les résidents et le gardien.
- Particularités : annoter le bordereau de distribution pour les suivis ;
- Si BAL non normalisée et en cas d'absence du destinataire dans le cadre des Services Plus :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :
    - motif de mise en instance,
    - date de passage,
    - date de mise à disposition, au bureau de ...,
    - visa et n° de tournée ;
  - glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire.

 **Attention aux avis inutiles ou mal rédigés qui mécontentent le client et engorgent les guichets.**

### Colis suivis avec signature :

- à remettre :
  - à l'adresse du destinataire ;
  - **avec montée à l'étage** ;
  - au destinataire ou à toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui, à la personne ayant procuration ;
  - contre signature et nom sur le bordereau de distribution SIO ;
  - en inscrivant la date de remise sur le bordereau.

- Particularités : pour les sociétés, en plus de la signature, faire apposer le cachet de l'entreprise sur le bordereau de distribution.
- En cas d'absence du destinataire :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :
    - motif de mise en instance,
    - date de passage,
    - date de mise à disposition, au bureau de ...,
    - visa et n° de tournée ;
  - glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire.

 **Attention aux risques de réclamations et de pertes financières.**

### Les Services Plus sur les colis suivis :

Dans le cadre des Services Plus sur certains établissements, des conditions particulières de distribution et de traitement des instances peuvent être fixées. Dans ce cas, le Directeur du Centre Courrier en précisera les modalités.

### Colis recommandés sans avis de réception :

- À remettre :
  - à l'adresse du destinataire ;
  - **avec montée à l'étage** ;
  - au destinataire ou à toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui, à la personne ayant procuration, ou au gardien, dans le cadre d'une convention entre les résidents et le gardien ;
  - contre signature sur liasse LIRE ou carnet 759.
- En cas d'absence du destinataire :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :

## TRAVAUX EXTÉRIEURS (SUITE)

- motif de mise en instance,
- date de passage,
- date de mise à disposition, au bureau de ...,
- visa et n° de tournée ;
- glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire.

### Colis recommandés avec avis de réception

#### et valeurs déclarées :

- À remettre :
  - à l'adresse du destinataire ;
  - **avec montée à l'étage** ;
  - au destinataire ou à toute personne ayant procuration ;
  - contre signature sur liasse LIRE ou carnet 759.
- Particularités : pour le colis avec avis de réception, ne pas oublier de faire signer l'avis de réception et d'y porter la date de remise.
- En cas d'absence du destinataire :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :
    - motif de mise en instance,
    - date de passage,
    - date de mise à disposition, au bureau de ...,
    - visa et n° de tournée ;
  - glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire.

 **Attention aux risques de réclamations et de pertes financières.**

### CRBT ordinaires, recommandés, internationaux :

- À remettre :
  - à l'adresse indiquée ;
  - **avec montée à l'étage** ;
  - au destinataire, personne ayant procuration, ou toute personne qui accepte de régler intégralement le montant ;
  - contre signature sur la fiche de distribution 1491.
- Particularités :
  - si recommandé, ne pas oublier de faire signer la liasse LIRE ;
  - le paiement peut être effectué en espèces ou par chèque à l'ordre de La Poste :
    - décrire au dos du chèque une pièce d'identité et porter la nature de l'opération,
    - vérifier que le chèque est bien signé,
    - compléter le bordereau 1425 NF en face de chaque montant à encaisser par les mentions « chèque bancaire », « chèque postal » ou « espèces ».
- En cas d'absence du destinataire :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :
    - motif de mise en instance,
    - date de passage,
    - date de mise à disposition au bureau de ...,
    - visa et n° de tournée.

## TRAVAUX EXTÉRIEURS (SUITE)

- glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire ;
- indiquer le motif de non-encaissement :
  - sur le bordereau 1425 NF,
  - au dos de la fiche de distribution,
  - sur la liasse LIRE si le colis est recommandé.

**⚠ Attention : Des documents mal rédigés font courir un risque de longues recherches et de pertes financières.**

### Colis postaux ordinaires, avec ou sans droits de douane :

- À remettre :
  - à l'adresse indiquée ;
  - **avec montée à l'étage** ;
  - au destinataire, personne ayant procuration, ou toute personne qui accepte de régler intégralement le montant pour les colis postaux taxés.
- Particularités :
  - pour les colis sans droit de douane : remis contre signature sur le bordereau C50 M ;
  - pour les colis avec droit de douane : remise contre paiement de la totalité des taxes et contre signature du bordereau C50 INF ;
  - le paiement peut être effectué :
    - en espèces,
    - ou par chèque à l'ordre de La Poste, avec la même procédure que pour les CRBT (*voir paragraphe précédent*).

- En cas d'absence du destinataire :
  - rédiger l'avis SC 505 et annoter le colis :
    - motif de mise en instance,
    - date de passage,
    - date de mise à disposition, au bureau de ...,
    - visa et n° de tournée.
- glisser l'avis dans la boîte aux lettres du destinataire.
- indiquer le motif de non-encaissement :
  - sur le bordereau 1425 NF,
  - sur le C50 M ou INF.

### Colis postaux avec valeurs déclarées :

- Mode de remise : même distribution que les colis à valeur déclarée.
- Particularités : mêmes conditions que les colis postaux ordinaires.
- En cas d'absence du destinataire : mêmes conditions que les colis postaux ordinaires.

### Colis correspondances réponses :

- Mode de remise :
  - faire signer les trois feuillets du bordereau 1291.1 ;
  - remettre un feuillet au destinataire ;
  - ramener les deux autres feuillets au bureau.

## TRAVAUX EXTÉRIEURS (SUITE)

- Particularités :
  - marque T sur le colis ;
  - accompagné d'un bordereau de livraison 1291.1 qui comporte :
    - le n° du client ;
    - le nombre de colis remis ;
    - le montant de la facturation.

### Colissimo suivis retour :

- Mode de remise :
  - faire signer le bordereau et garder le duplicata pour retour au bureau ;
  - donner le sac ou le conteneur au destinataire.
- Particularités :
  - ne jamais ouvrir les sacs ;
  - ne pas flasher.


## 2. Règles de distribution

- Ne jamais laisser les objets sans surveillance et fermer le véhicule à clef en cours de distribution.

 **Attention : Risque de pertes financières.**

- Il est interdit de :
  - déposer un colis à côté de la boîte aux lettres même si l'objet est trop volumineux pour entrer dans la boîte ;
  - remettre un colis si le destinataire émet des réserves sur l'état du contenu ou l'aspect de l'emballage (ne pas ouvrir l'emballage pour prouver au destinataire que le contenu est en bon état) ; annoter et rapporter le colis ;

- livrer un colis recommandé si le destinataire refuse de signer l'avis de réception ;
- signer à la place du destinataire (quels que soient les motifs invoqués) ;
- ouvrir un colis remis contre signature sur la demande du destinataire ;
- reprendre un envoi remis contre signature après que le destinataire a signé.

 **Attention : Si ces préconisations ne sont pas suivies, risque d'objets dérobés, de réclamations et de pertes financières.**

- Le facteur signale à son responsable toute difficulté rencontrée sur la tournée.
- Liste des codes justificatifs à inscrire sur les bordereaux :
  - D : distribué ;
  - RD : remettre en distribution ;
  - I : en instance pour motifs divers ;
  - AI : adresse incorrecte ;
  - NH : n'habite pas à l'adresse indiquée ;
  - R : réexpédition ;
  - NC : refusé car non commandé ;
  - HD : refusé car hors délais ;
  - KC : refusé car détérioré ;
  - RP : refus de payer ou règlement partiel demandé ;
  - RS : refus sans motif.
- Aucune mention ne doit être inscrite sur le montant à percevoir qui figure sur le colis.

Travaux préparatoires

Travaux extérieurs

Retour de distribution

tri  
général

classement

chargement

prise en charge  
des objets spéciaux

conditions de remise  
des colis

règles  
de distribution



# RETOUR DE DISTRIBUTION

## Le retour au Centre de Courrier :

- Rentrer dès que le dernier point de distribution ou bureau d'instance a été desservi.

⚠ Attention : Le service de la cabine risque d'être retardé.

- Ranger le véhicule sur sa place de parking dès la fin du déchargement pour ne pas bloquer la zone de transbordement.
- Ramener tous les objets non distribués puis,
  - vérifier les ordres de réexpédition ;
  - inscrire le motif de non distribution sur les objets, mettre le timbre à date et signer ;
  - en cas de doute sur une adresse, consulter le facteur lettres.

## À restituer à la cabine :

- les bordereaux 1425 NF et C50 ;
- les fiches de distribution 1491 et les preuves de distribution des liasses LIRE signées par les destinataires ;
- les objets spéciaux non livrés, correctement annotés ;
- la fiche de reddition des comptes 1118-3, sans rature ni surcharge ;
- les sommes encaissées ;
- le carnet 759.

Vérifier que tous les bordereaux de distribution des objets suivis sont annotés avec signature et motif de distribution.

⚠ Attention : Effectuer toutes les vérifications, respecter les consignes garantissant la sécurité des échanges d'objets et de fonds avec la cabine, c'est éviter des contestations qui peuvent entraîner une mise en cause de la responsabilité financière du facteur.

- Restituer les clés du véhicule.
- Vérifier le niveau de carburant et faire le plein si besoin.
- Replacer Vigik sur son socle.

Pour améliorer la Qualité de Service, penser à utiliser l'étiquette 761 retour à l'expéditeur et l'étiquette à coller sur les objets pour signaler que la boîte aux lettres n'est pas conforme.

