



GRUPE LA POSTE

**Siège Social**  
**Direction du Courrier**  
Direction Industrielle / 2D2C  
Process & Equipements

**Destinataires**

Toutes Entités Courrier

**Contact**

**Patrice BOSSARD**  
E-mail : patrice.bossard@laposte.fr

**Date de validité**

Dès réception

Annulation de  
DC.DI.A.10-010 du 21 janvier 2010  
Les références : Voir annexe 1  
Documentation sur le site Modernisation  
Industrielle Distribution

## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)



**Objet :**

*L'organisation du traitement des correspondances en retour évolue afin de répondre à la qualité de service attendue par nos clients, ainsi qu'à la standardisation et à la valorisation des actions des postiers tout en respectant le contexte juridique du traitement des plis en retour.*

*L'objet de la présente note (qui annule la note chartée DC.DI.A.10-010 du 21 janvier 2010) est de mettre en application, dans tous les Etablissements distributeurs et concentrateurs de métropole, d'Outre- Mer et de Corse, la procédure de traitement des plis en retour, appelés Plis Non Distribuables (PND).*

**Dates clés :**

- Janvier / Mars 2010 : Mécanisation du tri Départ des PND.
- Mars 2010 : Sortie de l'offre Alliage Premium.
- Janvier 2011 : Nouvelle étiquette PND

**Actions :**

- Appliquer la nouvelle procédure de traitement des plis en retour (PND), en PDC, PPDC et PIC,
- Réformer et recycler tous les matériels associés à toute autre procédure,
- Commander les nouvelles étiquettes PND.

Yves XEMARD



# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE LA NOTE</b>	<b>3</b>
<b>2. LES ENJEUX</b>	<b>4</b>
<b>3. LES OBJECTIFS</b>	<b>4</b>
<b>4. LE PERIMETRE PND</b>	<b>5</b>
4.1. LES DEFINITIONS	5
4.2. LA CORRECTION D'ADRESSE	5
4.2.1. La recherche	5
4.2.2. Le raccordement postal	5
4.3. LES PRODUITS CONCERNES	6
4.4. LES COMPARTIMENTS CONCERNES	6
<b>5. LES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION</b>	<b>7</b>
5.1. LE CADRE JURIDIQUE	7
5.2. LES DEFINITIONS DES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION	7
5.2.1. Les anomalies d'adresse	7
5.2.2. Les anomalies d'accessibilité	7
5.3. LE CUMUL DE RAISONS DE NON DISTRIBUTION	8
<b>6. LES DEFAUTS D'IDENTIFICATION D'UN DESTINATAIRE</b>	<b>8</b>
<b>7. LE TRAITEMENT DES PLIS SIGNES</b>	<b>9</b>
<b>8. L'ATTESTATION DU NOUVEL OCCUPANT OU GARDIEN/CONCIERGE</b>	<b>9</b>
<b>9. LES PND EN PHASE RETOUR</b>	<b>9</b>
<b>10. LA PROCEDURE PND</b>	<b>10</b>
10.1. EN PDC	10
10.2. EN PPDC (CONCENTRATION - DISPERSION)	10
10.2.1. En phase Départ (Concentration)	10
10.2.2. En phase Arrivée (Dispersion)	11
10.3. EN PIC (CONCENTRATION - DISPERSION)	11
10.3.1. En phase Départ (Concentration)	11
10.3.2. En phase Arrivée (Dispersion)	11
<b>11. LE CONTROLE INTERNE</b>	<b>12</b>
11.1. LE CONTROLE DE 1ER NIVEAU	12
11.2. LE CONTROLE DE 2ND NIVEAU	12
<b>12. ANNEXES</b>	<b>13</b>



## **1. L'ESSENTIEL DE LA NOTE**

### **Contexte :**

A l'ère de la concurrence, qu'elle soit technologique ou liée à l'ouverture du marché, La Poste doit offrir les services à valeur ajoutée qui répondent aux besoins des clients.

La gestion des Plis Non Distribuables (PND) permet de restituer aux clients émetteurs, la raison de non distribution de leurs plis dans les meilleurs délais.

### **Ce que change la note :**

Un nouveau process "PND" :

- Un nouveau standard industriel de traitement des retours favorisant le maintien de la qualité des bases d'adresses des clients émetteurs et à terme une diminution des plis en retour.

Une nouvelle procédure "PND":

- L'utilisation d'une nouvelle étiquette "PND" codée, à coller au recto d'un pli, contenant l'exhaustivité des raisons de non distribution, grâce à une liste de mentions impersonnelles à cocher. Elle signale à l'émetteur un défaut d'accessibilité ou une anomalie d'adressage ne permettant pas la distribution du pli, un pli refusé ou non réclamé par le destinataire.

- En parallèle, une étiquette "Correction d'adresse", apposée sur un objet distribuable, permet dorénavant au facteur de renseigner et sensibiliser un destinataire sur les critères d'imprécision de son adresse, figurant sur l'objet. Cette démarche est complétée par le dispositif BBA (Base des Bonnes Adresses) et le kit @dresse.

- Les plis à remettre contre signature respectent la procédure PND avec des particularités de traitement.

- Une attestation d'un résident permet de déclarer un destinataire absent à l'adresse indiquée.

- Certains plis non distribuables font l'objet d'une procédure particulière.

- La procédure PND est également appliquée par l'Enseigne et les mandataires postaux.

Un nouveau traitement "PND" :

- Les PDC/PPDC préparent le flux PND en vue de sa mécanisation.

- Les PND doivent être redressés et massifiés dans les Bak et Ké7 en respectant les 4 séparations (PF / GF / Alliage / Presse).

- Ils sont ensuite expédiés, via la PIC, vers les plates-formes dédiées aux produits en retour.

### **Ce que ne change pas la note :**

Elle permet de rappeler le contexte juridique de La Poste sur le traitement des PND :

- La Poste a l'obligation de distribuer les envois postaux (ordinaires à l'adresse indiquée ; signés au destinataire ou à son mandataire) ou de justifier des raisons de non distribution.

- Certains plis comportent une adresse libellée de façon imprécise. Le maximum doit être fait à l'échelon local pour en assurer, malgré tout, la distribution (recherche, appel,...).

La présente note ne s'applique pas aux Colis en retour qui bénéficient d'une procédure spécifique.

### **Points de vigilance :**

- Le maximum doit être fait pour tenter de distribuer un pli avec une adresse imprécise.
- L'étiquette doit être apposée sur l'espace libre du pli, en dessous de l'adresse expéditeur.
- Le pavé affranchissement, le bloc adresse, les coordonnées de l'expéditeur, les marques d'indexation, les codes à barres et les logos ne doivent plus être rayés, ni masqués.
- Les objets à remettre contre signature bénéficient d'un traitement particulier.
- Les PND sont traités à J et présentés de manière à préparer leur mécanisation.

### **Les risques à ne pas faire :**

Ne pas respecter l'application de ces procédures pourrait entraîner :

- des retards dans la réalisation des prestations,
- une perte de clients,
- une perte de chiffre d'affaires,
- des condamnations judiciaires pour inexécution de l'obligation légale de distribuer...



## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

### **2. LES ENJEUX**

2% des plis ne peuvent être distribués, soit 1 million de plis par jour (17 par facteur en moyenne). Cela représente un irritant fort pour les clients émetteurs et un point noir pour l'image de La Poste. La gestion de ces plis en retour est coûteuse pour les clients et La Poste.

Le nouveau process favorise le maintien de la qualité des bases d'adresses des clients émetteurs, afin :

- d'optimiser les coûts d'expédition (en réduisant le nombre de PND),
- d'améliorer les délais d'acheminement,
- d'améliorer la qualité de la relation client.

A terme, cette meilleure gestion permettra de diminuer le nombre de " PND ", au profit des clients et de La Poste dans une logique gagnant-gagnant.

### **3. LES OBJECTIFS**

La mise en oeuvre du process (annexe 2) et de la nouvelle procédure de traitement des plis en retour (PND) permet d'uniformiser et de standardiser le processus au niveau national.

Les différents objectifs du projet PND :

<p>Pour le client,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Bénéficier d'un traitement homogène de ses PND,</li><li>● Mettre à profit un délai de retour accéléré,</li><li>● Utiliser, de façon réactive, des mentions plus fiables et plus précises,</li><li>● Réduire les flux retour par une sensibilisation du process PND,</li><li>● Minimiser le coût des campagnes suivantes,</li><li>● Bénéficier de nouveaux services.</li></ul>	<p>Pour la Poste,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Standardiser les mentions de non distribution,</li><li>● Standardiser le traitement des flux PND,</li><li>● Participer au développement responsable par la diminution des flux en transit et le recyclage des plis effectué grâce à ALLIAGE,</li><li>● Réaliser des économies par l'optimisation du process des retours,</li><li>● Améliorer la Qualité de Service mesurée et perçue.</li></ul>
--	---

<p>Pour le Postier,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Valoriser son action de non distribution,</li><li>● Simplifier et uniformiser la procédure quotidienne,</li><li>● Réduire le nombre d'opérations manuelles.</li></ul>
---



## **4. LE PERIMETRE PND**

### **4.1. LES DEFINITIONS**

Au même titre que les Fausses Directions, les réexpéditions, les gardes et les mises en instance ; les plis non distribuables font partie des courriers adressés non distribués, appelés les plis non distribués.

Pour sa part, un Pli Non Distribuable est une correspondance adressée faisant l'objet d'un retour à l'expéditeur après échec à toutes les actions de correction d'adresse possibles (cf. : 4.2) permettant la distribution de l'objet.

Un pli peut être non distribuable si :

- le point de remise ou les indications de destination ne permettent pas de distribuer le pli à l'adresse indiquée,
- le pli est remis dans le circuit postal après distribution,
- le pli est non réclamé après le délai d'instance.

### **4.2. LA CORRECTION D'ADRESSE**

#### **4.2.1. La recherche**

Certains plis comportent une adresse libellée de façon imprécise.

La Poste doit tout mettre en oeuvre pour distribuer un objet au destinataire.

Le maximum doit être fait à l'échelon local pour en assurer, malgré tout, la remise (recherche, appel,...).

#### **4.2.2. Le raccordement postal**

La qualité de la desserte des habitants repose sur l'organisation du service sous la responsabilité de La Poste et sur la qualité du raccordement postal qui relève d'une démarche collective.

Le point de raccordement doit pouvoir être :

- identifiable grâce à une adresse simple et précise,
- accessible grâce à un accès facile et sûr,
- équipé d'une boîte aux lettres conforme à la norme, moderne et pratique.

Un objet distribué malgré une adresse imprécise, et parfois non mécanisable, est une occasion de sensibiliser le résident sur l'importance de l'adressage de ses plis.

La correction d'adresse comprend également d'autres dispositifs cumulatifs d'amélioration du raccordement postal d'un client destinataire recevant des correspondances comportant une adresse imprécise :

- l'étiquette "Correction d'adresse" apposée sur l'objet, permet de renseigner et de sensibiliser le destinataire sur les critères d'imprécision de son adresse.
- Le dispositif "BBA" (Base de Bonnes Adresses), autorise La Poste à communiquer la bonne adresse aux émetteurs.
- Le kit @dresse, accompagne le client dans ces démarches personnelles.

Ces informations sont disponibles sur les sites suivants :

[Modernisation Industrielle-Distribution / Raccordement Postal](#) ,

[SNA / Production / Process](#).



## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

### 4.3. LES PRODUITS CONCERNES

Tous les produits Courrier et Presse, du régime intérieur ou international (import) sont concernés par la procédure PND. Seuls les Colis en retour bénéficient d'une procédure spécifique.

Les produits revêtus d'attributs (Objets Suivis, Signés, Sécurisés,...) sont également concernés par la procédure PND. Cependant, ces objets respectent la chaîne de traitement et de séparations des objets 3S.

Les Accusés-Réception PND inexploitables ou illisibles sont traités en local (annexe 1 : PNDI - DC.DI.DMC.A.108).

Les objets de petite taille " mignonettes " et autres plis manuels sont couverts par le périmètre PND, dès lors qu'ils comportent l'adresse de l'expéditeur.

Les cartes postales non distribuables et sans adresse d'expéditeur ne sont pas sanctionnées PND et sont versées au " Pilon " par le site Courrier du constat.

Les "Fausses Direction" (FD) et le "Billet" ne sont pas des PND.

Le process PND ne s'applique pas pour les procédures particulières de retour à l'expéditeur "Ne pas faire suivre" ou mention équivalente dans le cas d'une réexpédition (impôts, CAF,...). C'est également le cas pour les produits non réexpédiables (Chronopost, valeurs déclarées,...).

Les objets non distribuables suite à un ordre de réexpédition (enveloppe collectrice ou à découvert) doivent être retournés sous pli de service à la PDC de la première adresse du destinataire, aux fins de recherches et corrections nécessaires :

- avant sanction et traitement PND sur l'adresse de réexpédition pour un ordre définitif,
- avant distribution à l'adresse initiale pour un ordre temporaire.

Un objet taxé et non recouvert à l'adresse indiquée est sanctionné PND et fait retour à l'expéditeur pour perception de la taxe dont il est grevé (cf. [DC.DPC.A.05-118 du 05/12/2005](#)).

Si l'expéditeur n'est pas identifiable, le pli devient PNDI pour recherche au SCC Libourne. Si l'expéditeur refuse, le pli est versé au "Pilon" du site Courrier.

### 4.4. LES COMPARTIMENTS CONCERNES

Les compartiments Distribution Ménage et CEDEX en travaux extérieurs et intérieurs sont les principaux concernés. Les chantiers " remises spéciales " et " boîtes postales " sont également impactés.

Le mandataire postal (concierge, gardien, vaguemestre,...), sous convention, est tenu de restituer à La Poste les plis non distribuables, au plus tard le lendemain de leur mise à disposition. Ces plis sont remis au facteur, à découvert, sans mention manuscrite, pour lui permettre de les sanctionner individuellement de la mention PND correspondant à la raison de non distribution donnée par le mandataire.

Le Guichet Entreprise est également concerné, d'une part pour la remise des objets signés et d'autre part pour les objets refusés ou non réclamés après avis d'instance.

Le compartiment Concentration utilise le process PND pour les plis en retour, collectés (boîte de collecte, Enseigne, ...) ou déposés, et assure quotidiennement l'expédition des flux PND pour une remontée à J sur la PIC Départ, avant la coupure Tri Départ (TG1).

La procédure est étendue aux PIC ayant au moins une des activités ci-dessus.

Les chantiers particuliers (Paris Concours,...) doivent également respecter cette procédure.

Les bureaux de l'Enseigne appliquent également la sanction PND avant de remettre au réseau Courrier, un objet déclaré " Refusé " ou " Non réclamé ".



## **5. LES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION**

### **5.1. LE CADRE JURIDIQUE**

Le cadre juridique dans lequel agit La Poste est énoncé dans les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier - Colis de La Poste.

- **La Poste doit tout mettre en oeuvre pour distribuer les envois postaux à leur destinataire.**
- Certains plis comportent une adresse libellée de façon imprécise. Le maximum doit être fait à l'échelon local pour en assurer, malgré tout, la distribution (recherche, appel,...). Cette démarche s'accompagne du dispositif de correction d'adresse (étiquette correction d'adresse, Dispositif BBA, Kit @dresse).
- A défaut, La Poste a l'obligation de justifier des raisons de la non distribution et à cet effet de renseigner l'étiquette PND.
- Une information à caractère personnel (inconnu à l'adresse, décédé,...) ne peut faire l'objet de PND.
- La Poste ne peut mettre fin brusquement à la distribution postale, sans raison valable, au risque de condamnation judiciaire en dommages et intérêts.

### **5.2. LES DEFINITIONS DES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION**

Les mentions PND (annexe 5) cochées doivent être en cohérence avec l'anomalie constatée.

#### **5.2.1. Les anomalies d'adresse**

Malgré toutes les actions de correction possibles (recherche, appel aux facteurs, ...), l'adresse mentionnée sur le pli ne permet pas de distribuer ou de remettre l'objet.

Les mentions PND d'anomalie d'adresse suivantes doivent être en cohérence avec l'anomalie constatée.

- **Bât/rés** : l'indication du bâtiment ou de la résidence est absente (= ligne 3 de l'adresse).
- **N° dans la voie** : le n° de la voie est absent ou n'existe pas dans la voie (= ligne 4 de l'adresse).
- **Voie** : le nom de la voie, composé éventuellement du type de voie (rue, ...), d'une extension (bis,...) et du libellé de voie (mot directeur,...) est absent ou n'existe pas dans la commune (= ligne 4 de l'adresse).
- **Commune** : le libellé de la commune est absent ou inconnu (= ligne 5 ou 6 de l'adresse).

#### **5.2.2. Les anomalies d'accessibilité**

Au-delà de l'adresse, des défauts d'accessibilité ne permettent pas de distribuer ou remettre le pli.

Les différents cas de **Boîte absente ou inaccessible** :

- L'absence de boîte,
- L'accès à la boîte ou à la batterie de boîtes aux lettres est impossible. Cependant, un défaut d'accès (porte sécurisée en panne, travaux publics, conditions atmosphériques, ...) peut justifier un avis d'inaccessibilité et d'instance temporaire adressé au client (contact copropriété, mairie,...) avant sanction PND,
- La boîte aux lettres ou boîte postale est pleine ou saturée (non relevée) et même l'avis de mise en instance du pli ne peut être déposé de façon sécurisée dans la boîte.



## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

Les différents cas de **Destinataire non identifiable** :

- En distribution collective (batterie, CIDEX, lieu-dit non numéroté,...), les indications d'adressage (nom, n° de boîte,...) sur le pli et /ou sur les boîtes ne permettent pas de distribuer la correspondance,
- Une attestation du nouvel occupant ou gardien/concierge (cf. § 8) est déposée au centre courrier autorisant La Poste à retourner le pli à son expéditeur avec la sanction PND,
- Le pli est adressé nominativement à plusieurs personnes, à M et Mme ou M & Mme, et l'adresse des destinataires est devenue différente suite à un, voire 2 ordre(s) de réexpédition définitif(s) ou temporaire(s), de garde courrier ou de poste restante.

Attention : À l'expiration de tout ordre de réexpédition définitif ou temporaire, garde courrier ou poste restante, toute correspondance est mise en distribution à l'adresse indiquée.

**Refusé** : Au point de remise, le pli a été distribué, avisé ou proposé au client destinataire. Plusieurs cas peuvent traduire le refus d'un client :

- Le pli est rendu au postier (facteur, guichetier, ...) au motif de refus,
- Le pli est remis dans le circuit postal (ex : boîte de collecte,...) ou déposé par un client sur une batterie de boîtes,

**Non réclamé** :

- Le pli a été avisé et le délai d'instance de quinze jours est dépassé.

### **5.3. LE CUMUL DE RAISONS DE NON DISTRIBUTION**

Un même PND peut traduire plusieurs raisons de non distribution. Cependant, il conviendra de retenir la mention la plus importante ou significative par catégorie (accessibilité, anomalie d'adresse) afin de limiter le nombre de mentions cochées (annexe 4). L'ordre d'importance pour l'anomalie d'adresse est le suivant : d'abord la " Commune ", puis la " Voie ", ensuite le " N° dans la voie " et enfin le " Bât/rés ".

## **6. LES DEFAUTS D'IDENTIFICATION D'UN DESTINATAIRE**

En collectif, l'identification (nom, n° boîte, ...) sur le pli et sur la boîte est nécessaire pour une remise en BAL.

A défaut, l'agent applique :

1. la procédure de recherche, d'appel, contact, voire une mise en instance temporaire,
2. la procédure PND (" Destinataire non identifiable ") si la recherche est infructueuse.

En individuel, l'adresse correcte et complète suffit pour une remise en BAL.

Cependant, si le nom du destinataire est signalé non connu à l'adresse indiquée, cela peut aboutir à :

1. Une recherche, une démarche de correction d'adresse (raccordement postal) associé au dispositif BBA, pour une remise malgré tout à la bonne adresse (ex : anomalie de n° de voie) hors périmètre de traitement de la réexpédition,
2. La procédure PND si le résident à l'adresse indiquée a déposé au préalable au centre de distribution, une déclaration d'habitation à cette adresse et de non résidence du destinataire de l'objet (cf. 8).



## **7. LE TRAITEMENT DES PLIS SIGNES**

L'ensemble des plis 3S respecte la sanction PND (étiquette au recto,...) et ses mentions de non distribution. Cependant, une procédure particulière est nécessaire pour les plis signés (à remettre contre signature).

Tout risque de remise à un tiers doit être écarté.

La procédure de correction d'adresse ne s'applique pas aux plis signés, ni à leur avis d'instance.

Devant l'impossibilité de remise en main propre d'un pli signé, l'agent :

- avise le destinataire à l'adresse indiquée sur le pli,
- applique la procédure PND avec la mention " Destinataire non identifiable ", si les indications d'adressage (nom, n° de boîte,...) sur le pli et /ou sur les boîtes ne permettent pas de remettre l'avis (en mode collectif).

Sur le support "liasse recommandée", la rubrique "présenté/avisé le " est renseignée si, à minima, le point de remise est identifié et le destinataire avisé.

En cas de PND, le bloc adresse "Destinataire" de la liasse est rayé pour éviter la satellisation du pli.

L'ensemble des feuillets restent solidaires à la liasse et le pli respecte la chaîne de traitement et de séparations des objets 3S pour retour à l'expéditeur.

## **8. L'ATTESTATION DU NOUVEL OCCUPANT OU GARDIEN/CONCIERGE**

Afin de ne plus recevoir de correspondance destinée à une personne qui n'habite pas à l'adresse indiquée, sans dépôt d'ordre de réexpédition ou à expiration de ce dernier, un résident (nouveau résident, concierge,...), à cette même adresse (point de distribution), a la possibilité de remettre au facteur ou à son centre courrier, une attestation officielle d'habitation à cette adresse et de non résidence définitive du destinataire de l'objet.

Cette attestation permet d'appliquer la procédure PND, avec la mention " **Destinataire non identifiable** ".

Cette solution permet de mettre fin aux refus systématiques pour un destinataire, déclaré inconnu à l'adresse, parti sans laisser d'adresse, décédé,... ou dont l'ordre de réexpédition définitif est échu.

Pour être valable, cette attestation officielle mise à disposition du facteur doit être complétée et signée par le nouvel occupant ou le gardien/concierge (modèle en annexe 6).

Ce document, destiné à éviter les situations de blocage quand il est manifeste que le destinataire n'habite pas à l'adresse indiquée, devra être proposé avec discernement. En effet, il ne faut pas susciter de fausses déclarations faisant obstacle à la réception des objets par le destinataire.

## **9. LES PND EN PHASE RETOUR**

Les plis non distribuables sont expédiés vers les plates formes dédiées au traitement des retours.

En phase Retour, les PND également non distribuables à l'expéditeur, sont acheminés par le site Courrier vers le SCC Libourne dans le limite des produits acceptés (annexe 1 : Note PNDI), estampillés de la mention MACT pour ceux provenant d'un traitement pour affranchissement compte de Tiers.



## **10. LA PROCEDURE PND**

### **10.1. EN PDC**

- En cours de distribution, lors du constat de non distribution (annexe 9), le facteur colle une étiquette PND sur l'objet concerné. *Cette procédure est également en vigueur au chantier boîtes postales et au guichet Entreprise pour tous les sites de distribution concernés.*
- L'étiquette doit être apposée sur l'espace libre au recto du pli, y compris pour les 3S. Elle trouve sa place sur la partie inférieure gauche de l'enveloppe, en dessous de l'adresse expéditeur, en respectant ainsi les zones à ne pas masquer (annexe 4).
- Ne plus rayer, ni masquer, le pavé affranchissement, l'ensemble du bloc adresse, les coordonnées de l'expéditeur, les marques d'indexation, les codes à barres et les logos.
- Sauf cas particuliers (annexe 1 : Les PNDI), tout pli non distribuable doit contenir une étiquette PND renseignée de la mention adéquate.
- L'agent coche ensuite la mention de non distribution concernée (Ch. 5 / annexe 5) en respectant la lisibilité de la case à cocher.
- L'agent hiérarchise, au plus important, le constat de non distribution (annexe 4).
- Les autres marques de non distribution ne doivent plus être utilisées (étiquette 761, tampon personnalisé ou non, mention manuscrite,...).
- Au retour de distribution (annexe 10), l'agent redresse, massifie et sépare les PND suivant le plan de tri actuellement en vigueur (annexe 7), comprenant 4 séparations (ALLIAGE, PRESSE, PF, GF). Si présence, les PND-Inexploitables constituent un envoi distinct.
- Les PND Objets 3S sont remis au chantier dédié et respectent la chaîne de traitement et de séparations des 3S. Ils doivent être redressés de façon à laisser visible l'étiquette PND pour le traitement.
- Comme pour les FD, les PND ne sont plus oblitérés.
- La PDC prépare et expédie les lots PND (+ PNDI si présence) le jour même de façon à rejoindre la PIC/CTC Départ avant la coupure " Tri Départ " (TG1).

\*\*\*\*\*

- En phase Arrivée, la PDC respecte le process classique de distribution pour les PND en retour à l'expéditeur.

### **10.2. EN PPDC (CONCENTRATION - DISPERSION)**

Les règles de traitement en PPDC sont également à respecter pour les PDC concentrées directement par la PIC/CTC.

#### **10.2.1. En phase Départ (Concentration)**

- La PPDC réceptionne les flux PND des différentes PDC rattachées en concentration ainsi que son flux propre.
- Les plis restitués par un destinataire, issus de la collecte des clients externes ou internes et des boîtes de collecte sont déclarés PND. Pour ces plis, la PPDC et l'Enseigne assurent la procédure PND (cf. : en PDC) avec les mentions "Non réclamé" ou "Refusé" (annexe 11). Ces flux PND sont redressés, séparés et massifiés par le Courrier (annexe 12).
- En zone de préparation des lots, les flux sont massifiés en contenant étiquetés tout en maintenant les séparations Départ réalisées (annexe 7).



## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

- La PRESSE en retour est massifiée en Minibox.
- La signalétique (PND=>PIC/CTC) des différents contenants de 1er niveau (Bak, Ké7, Minibox) et 2nd niveau (CE30, ...) est mise en place et contrôlée.
- L'ensemble des flux PND concentrés par la PPDC est expédié le jour même (du lundi au samedi) de façon à rejoindre à la PIC/CTC Départ avant la coupure " Tri Départ " (TG1).

### 10.2.2. En phase Arrivée (Dispersion)

La PPDC reçoit 2 types de flux PND, en provenance de la PIC (annexe 7).

o des Bak ou Ké7 triés par client : ce produit est en transit. Il doit être acheminé vers le client destinataire dont le nom apparaît sur la signalétique,

o des Bak et des Ké7 triés par PDC : ce produit est à traiter sur le chantier approprié (désigné).

### 10.3. EN PIC (CONCENTRATION - DISPERSION)

#### 10.3.1. En phase Départ (Concentration)

- La PIC/CTC réceptionne les flux PND des différentes PPDC/PDC rattachées en concentration.
- Les plis restitués par un destinataire, issus de la collecte des clients externes ou internes et des boîtes de collecte sont déclarés PND. Pour ces plis, la PIC assure la procédure PND (cf. : en PDC) avec les mentions "Non réclamé" ou "Refusé"(annexe 11). Ces flux PND sont redressés, séparés et massifiés par le Courrier (annexe 12).
- La PIC/CTC assure la procédure PND (Cf. : en PDC) pour les flux en Retour issus de la remise spéciale aux clients (Guichet Entreprise, CEDEX 9).
- En zone de préparation des lots, les flux sont massifiés en contenant étiquetés tout en maintenant les séparations Départ réalisées.
- Les PND sont expédiés vers les différentes plates-formes en fonction de leur typologie (annexe 7) :
  - o ALLIAGE => PNPA de La Roche sur Yon / Centres dédiés DOM (annexe 2)
  - o PRESSE => Plate Forme STP de la zone
  - o Autres PF (dont C5) => Plate Forme de traitement de la zone (PIAC ou CTE)
  - o Autres GF => Plate Forme de traitement de la zone (PIAC ou CTE)
- Les lots PF et GF sont expédiés à J en empruntant les liaisons RNF.

La PIAC identifie les " PNDI " sans identification d'expéditeur et les achemine vers le SCC Libourne.

#### 10.3.2. En phase Arrivée (Dispersion)

- La PIC traite les objets ordinaires PND par PDC sur un chantier dédié. Par contre, les PND 3S sont triés sur les chantiers 3S puisqu'ils ne sont pas ségrégués en amont.
- Le tri des PND se fait en priorité sur l'adresse de l'expéditeur si cette dernière est présente sur l'objet.
- Les PND en Fausse Direction retour (lieu de dépôt,...) doivent être réacheminés vers la Plate Forme de traitement GF de la zone correspondant à l'adresse de l'expéditeur figurant sur le pli (annexe 8).
- En sortie PIC, la signalétique des contenants doit être conforme au traitement (annexe 7).



## **11. LE CONTROLE INTERNE**

### **11.1. LE CONTROLE DE 1ER NIVEAU**

Il est de la responsabilité du Directeur d'Etablissement et vise à s'assurer de l'application de la réglementation en vigueur afin de remédier, sur-le-champ, aux erreurs ou aux défauts d'application de la présente note. Les fiches techniques sont disponibles sur <http://www.cic.courrier.intra.laposte.fr/default.htm>

Une attention particulière sera portée sur :

- L'utilisation et l'emplacement de l'étiquette sur les PND (hors Colis).
- L'absence de toute autre marque de non distribution, y compris les rayures.
- La qualité de service du tri, du redressage et de la massification des PND.
- L'absence de produit indu (Réex, 3S,...)
- L'unicité et la fiabilité de la mention cochée.
- Le respect de la procédure liée à l'attestation du nouvel occupant ou gardien/concierge.
- La présence et l'exactitude de la signalétique du flux PND sur les contenants.
- Le respect de l'expédition à J vers la PIC/CTC.

### **11.2. LE CONTROLE DE 2ND NIVEAU**

Le contrôleur opérationnel est chargé du contrôle de 2nd niveau. Il vérifie et évalue l'existence, le fonctionnement et l'efficacité du contrôle de 1er niveau.



## **12. ANNEXES**

ANNEXE 1 : LES NOTES INTERNES DE REFERENCE (page 14)

ANNEXE 2 : LES PROCESS (page 15)

ANNEXE 3 : L'ETIQUETTE PND (page 16)

ANNEXE 4 : L'UTILISATION DE L'ETIQUETTE PND (page 17)

ANNEXE 5 : LE GLOSSAIRE DES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION (page 18)

ANNEXE 6 : L'ATTESTATION DU NOUVEL OCCUPANT OU DU GARDIEN/CONCIERGE (page 19)

ANNEXE 7 : LA SIGNALETIQUE DES FLUX PND (page 20)

ANNEXE 8 : FAUSSE DIRECTION SUR UN PND (page 21)

ANNEXE 9 : LA SANCTION PND A LA DISTRIBUTION (page 22)

ANNEXE 10 : LE TRAITEMENT PND A LA DISTRIBUTION (page 23)

ANNEXE 11 : LA SANCTION PND A LA CONCENTRATION (page 24)

ANNEXE 12 : LE TRAITEMENT PND A LA CONCENTRATION (page 25)

ANNEXE 13 : LE GLOSSAIRE DE LA NOTE PND (page 26)



## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

### ANNEXE 1 : LES NOTES INTERNES DE REFERENCE

La présente note annule et remplace les documents suivants :

- Note Agir [DC.DI.A.10-010 du 21 janvier 2010](#)
  - o Nouvelles règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables).

La présente note modifie les notes suivantes :

- Note Agir [DC.DPC.A.01-042 du 22 août 2001](#)
  - o Rappel des règles de traitement des plis en retour et des rebuts.
- Note Agir [DC.DI.A.08-104 du 7 octobre 2008](#)
  - o Abonnement Boîte Postale : Dispositions à prendre en cas de boîte pleine.

Autres notes complémentaires :

- Note Agir [DC.DI.A.10-043 du 13 avril 2010](#)
  - o Traitement des Plis Non Distribuables ALLIAGE
- Note Agir [DC.DI-DMC.A.10-108 du 17 décembre 2010](#)
  - o Les Plis Non Distribuables Inexploitables - Envois à diriger vers le Service Recherches Courrier du SCC de Libourne
- Note Agir [DC.DPC.A.05-119 du 9 décembre 2005](#)
  - o Nouvelle procédure de traitement des colis en retour
- Note Savoir [DC.DI.S.08-015 du 19 novembre 2008](#)
  - o Traitement des colis en retour : nouvelles étiquettes
- Note Agir [DC.DPC.A.04-031 du 12 juillet 2004](#)
  - o Acheminement des plis en retour (rappel)
- Note Agir [DC.DI.A.08-117 du 5 novembre 2008](#)
  - o Rappel des règles de traitement des plis affranchis à la machine à affranchir faisant retour à l'expéditeur
- Note Agir [DMC-DPC.A.06-081 du 28 juin 2006](#)
  - o Nouvelle gamme réexpédition et garde

NB : L'ensemble de la documentation du projet est consultable sur le portail intranet : [Modernisation Industrielle / Distribution](#)

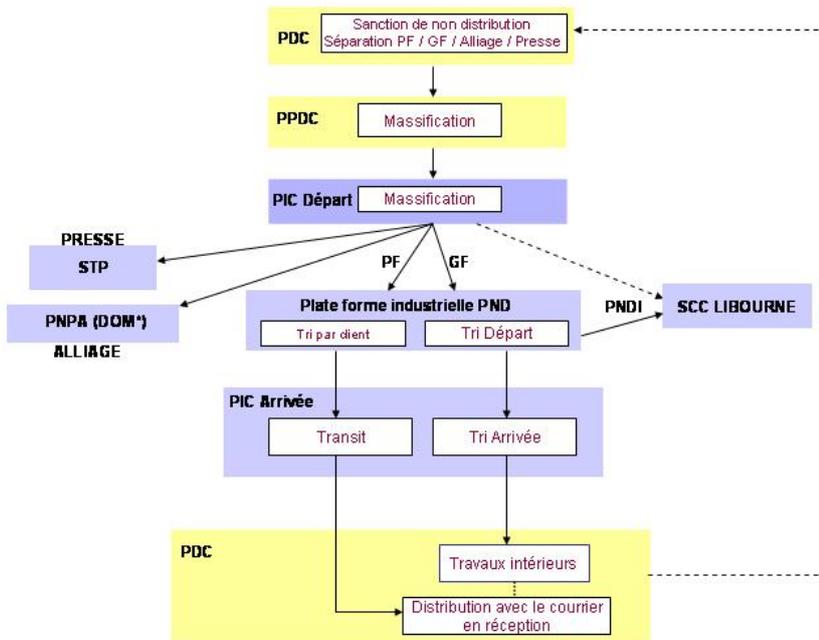


## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

### ANNEXE 2 : LES PROCESS

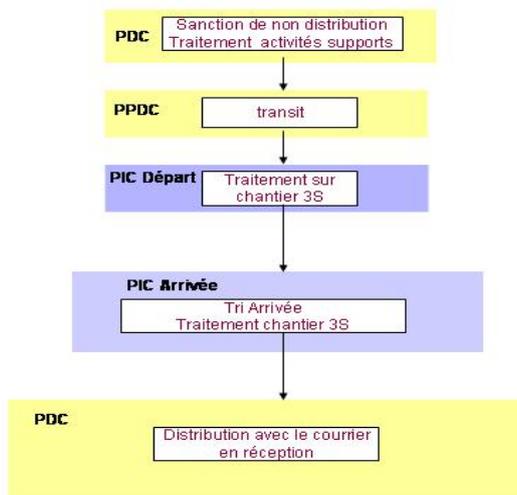
Les schémas ci-dessous illustrent les différentes étapes du process PND, du constat de non distribution au retour vers le client expéditeur.

Le process générique



DOM \* : Un centre dédié au traitement des PND ALLIAGE par département d'Outre-Mer.  
 - Guadeloupe 976220 POLE CARAIBES CTC - Guyane 973260 CAYENNE CC-T1  
 - Martinique 972620 FORT DE FRANCE CTC - Réunion 974850 DENIS REUNION CTC

Le process 3S





### ANNEXE 3 : L'ETIQUETTE PND



Elle remplace l'étiquette n° 761 qui est retiré du catalogue DAPO.

Par ailleurs, l'ensemble des autres matériels de traitement des retours doivent être retirés des différentes positions de travail concernées : tampons personnalisés ou non, autres outils,...

Les autres méthodes de traitement comme les mentions manuscrites sont à proscrire. En effet, le client doit pouvoir identifier la sanction postale de non distribution uniquement sur l'étiquette.

Les dimensions de l'étiquette et l'emplacement des cases respectent les contraintes de production et chacune des mentions a été validée juridiquement.

La présence du logo "La Poste" apporte image et professionnalisme.

Elle a été élaborée selon les critères suivants :

- des dimensions optimales : L. 60 x l. 37 mm,
- un conditionnement économique et fonctionnel : planche de 24 étiquettes,
- un code à barre Datamatrix spécifique pour la reconnaissance PND,
- une seule couleur commerciale bleue industrielle en dégradé,
- un titre sanction : Pli Non Distribuable,
- deux blocs de mentions, d'accessibilité et d'adresse, classées dans l'ordre d'adressage,
- des cases en quinconce pour plus de fiabilité de lecture des coches,
- le n° de tournée est supprimé,
- une conception chartée pour plus de professionnalisme et d'efficacité.



### ANNEXE 4 : L'UTILISATION DE L'ETIQUETTE PND

Illustration des principales zones à ne pas masquer.

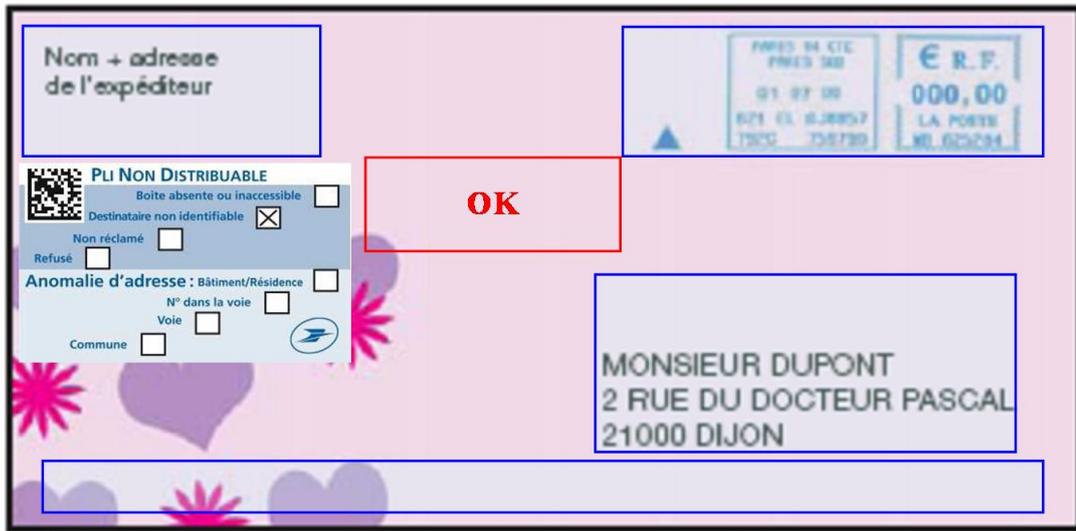


Illustration du non respect du process.



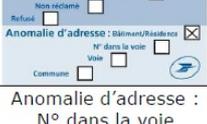
Une seule mention correctement cochée.





Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

**ANNEXE 5 : LE GLOSSAIRE DES MENTIONS DE NON DISTRIBUTION**

Mention cochée	Raison de non distribution associée
<p>Boîte absente ou inaccessible</p> 	<p>L'accès à la boîte ou batterie de boîtes aux lettres est impossible (absence de boîte, chien dangereux, travaux, accès,...). <i>Un défaut d'accès peut justifier un avis d'inaccessibilité, avant sanction PND.</i></p> <p><i>Ou</i></p> <p>Le pli ne rentre pas dans la boîte (boîte aux lettres ou postale pleine et saturée, fente obstruée voire scotchée,...), ni même son avis de passage.</p>
<p>Destinataire non identifiable</p> 	<p>En mode collectif (batterie, CIDEX, lieu-dit non numéroté,...) : aucune indication (nom, n° de boîte, ...) ne permet de remettre le pli, ou toutes les boîtes aux lettres portent un nom mais différent de celui du pli.</p> <p>Mention à utiliser si une attestation du nouvel occupant est déposée au Centre. Le pli est adressé nominativement à plusieurs destinataires, à M <b>et</b> Mme, mais leur adresse est différente suite à un ordre de réexpédition.</p>
<p>Non réclamé</p> 	<p>Le destinataire a été avisé à l'adresse indiquée mais n'est pas venu chercher son pli au bureau d'instance dans le délai indiqué sur l'avis.</p>
<p>Refusé</p> 	<p>Le pli est remis dans le circuit postal : Le destinataire redonne le pli au facteur ou au guichet, dépose le pli sur la batterie de boîtes aux lettres ou le reposte dans une boîte de collecte de rue...</p> <p>Le pli est refusé à l'adresse indiquée.</p>
<p>Anomalie d'adresse : Bât/res.</p> 	<p>L'indication du bâtiment / de la résidence n'est pas précisée sur le pli</p>
<p>Anomalie d'adresse : N° dans la voie</p> 	<p>Le numéro dans la voie n'est pas précisé sur le pli <i>Ou</i> Le numéro indiqué sur le pli n'existe pas dans la voie</p>
<p>Anomalie d'adresse : voie</p> 	<p>Le nom de la voie n'est pas précisé sur le pli <i>Ou</i> La voie indiquée n'existe pas dans la commune</p>
<p>Anomalie d'adresse : commune</p> 	<p>La commune n'est pas précisée sur le pli <i>Ou</i> La commune indiquée n'existe pas</p>

**Plis Non Distribuables – les obligations juridiques**

- La Poste doit respecter la vie privée des clients. Les informations à caractère personnel (inconnu à l'adresse, décédé, divorcé, parti sans laisser d'adresse) ne peuvent constituer des causes de non distribution. Pour cette raison, elles n'apparaissent pas sur l'étiquette.
- La Poste a l'obligation de distribuer les envois postaux ordinaires à l'adresse indiquée. Par exemple, lorsque, en habitat individuel, le nom sur la boîte aux lettres est différent de celui du pli, ou, lorsqu'un ordre de réexpédition est échu, le facteur doit distribuer les plis à l'adresse indiquée. Par contre, en habitat collectif (immeubles), le facteur a besoin du nom ou d'une indication de n° de boîte aux lettres en plus de l'adresse pour distinguer la boîte aux lettres de son client parmi toutes les boîtes des habitants de l'immeuble.



**ANNEXE 6 : L'ATTESTATION DU NOUVEL OCCUPANT OU DU GARDIEN/CONCIERGE**



**Plateforme de Distribution Courrier  
de**

**ATTESTATION**

Je soussigné (e),.....  
*(Indiquer le nom et le prénom)*

Habitant à l'adresse suivante ou mandataire postal pour l'adresse suivante (gardien, concierge, vaguemestre,...) :  
*(Rayer les mentions inutiles)*

- Nom Bât. / Résidence : .....
- N° et libellé de la voie : .....
- Numéro BP / lieu-dit : .....
- Code Postal : .....
- Localité de destination : .....

atteste que M / Mme.....  
n'habite(nt) plus à l'adresse ci mentionnée, depuis le.....

Merci de ne plus distribuer à cette adresse, les correspondances qui lui / leur sont destinées.

Je m'engage sur l'honneur à l'exactitude des renseignements ci-dessus et dégage toute responsabilité de La Poste en cas de fausse déclaration de ma part.

Date : .....

Signature :



**ANNEXE 7 : LA SIGNALÉTIQUE DES FLUX PND**

4 séparations en phase Départ (concentration) :

- ALLIAGE



- PRESSE



- Autres produits Petit Format (dont C5) en Ké7 (hors 3S)



- Autres produits Grand Format en Bak (hors 3S)



4 séparations en phase Arrivée (Dispersion) :

- PND PF => PDC par client (Ex : identification en PIAC, en transit PIC)



- PND GF => PDC par client (Ex : identification en PIC)



- PND PF => tout flux PDC (Ex : identification en PIC)



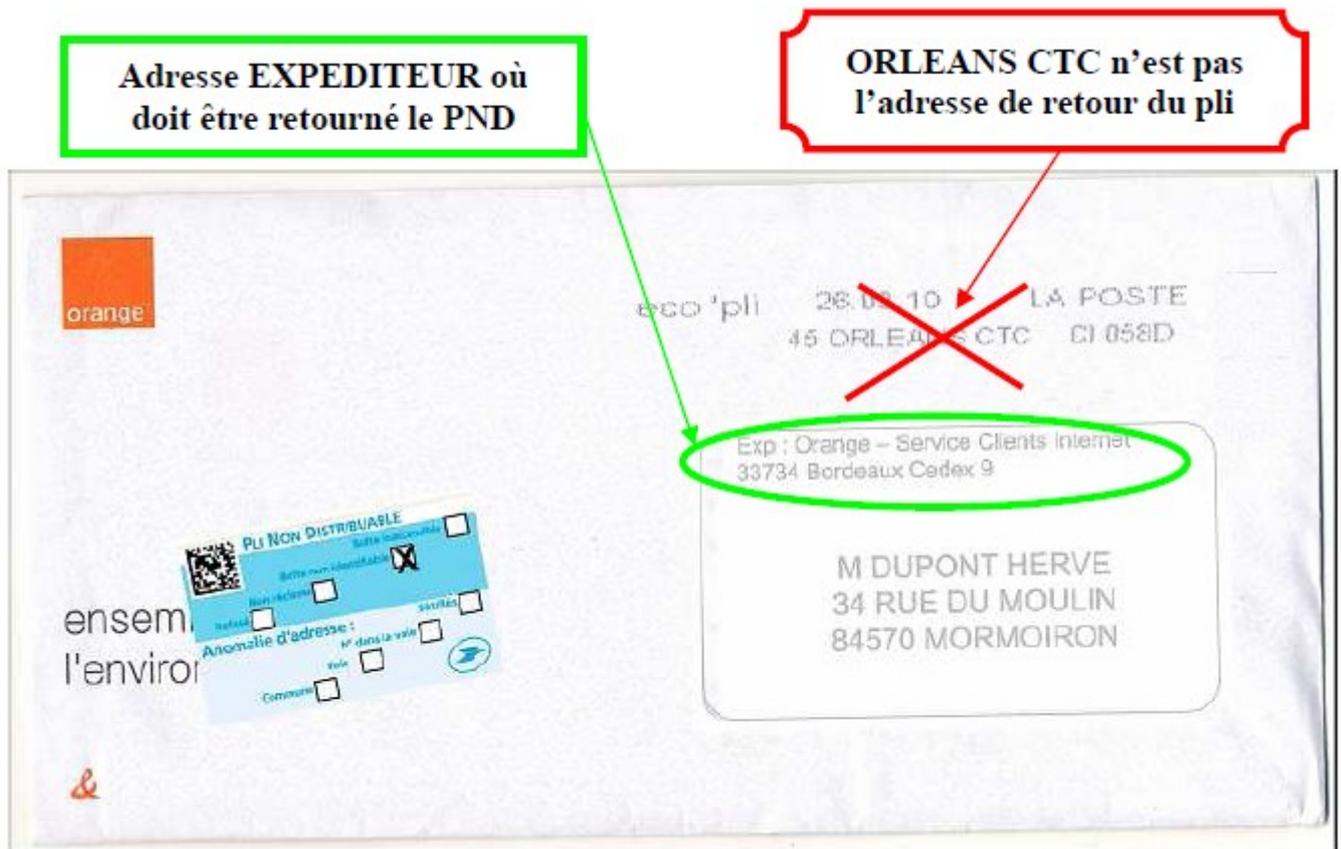
- PND GF => tout flux PDC (Ex : identification en PIC)





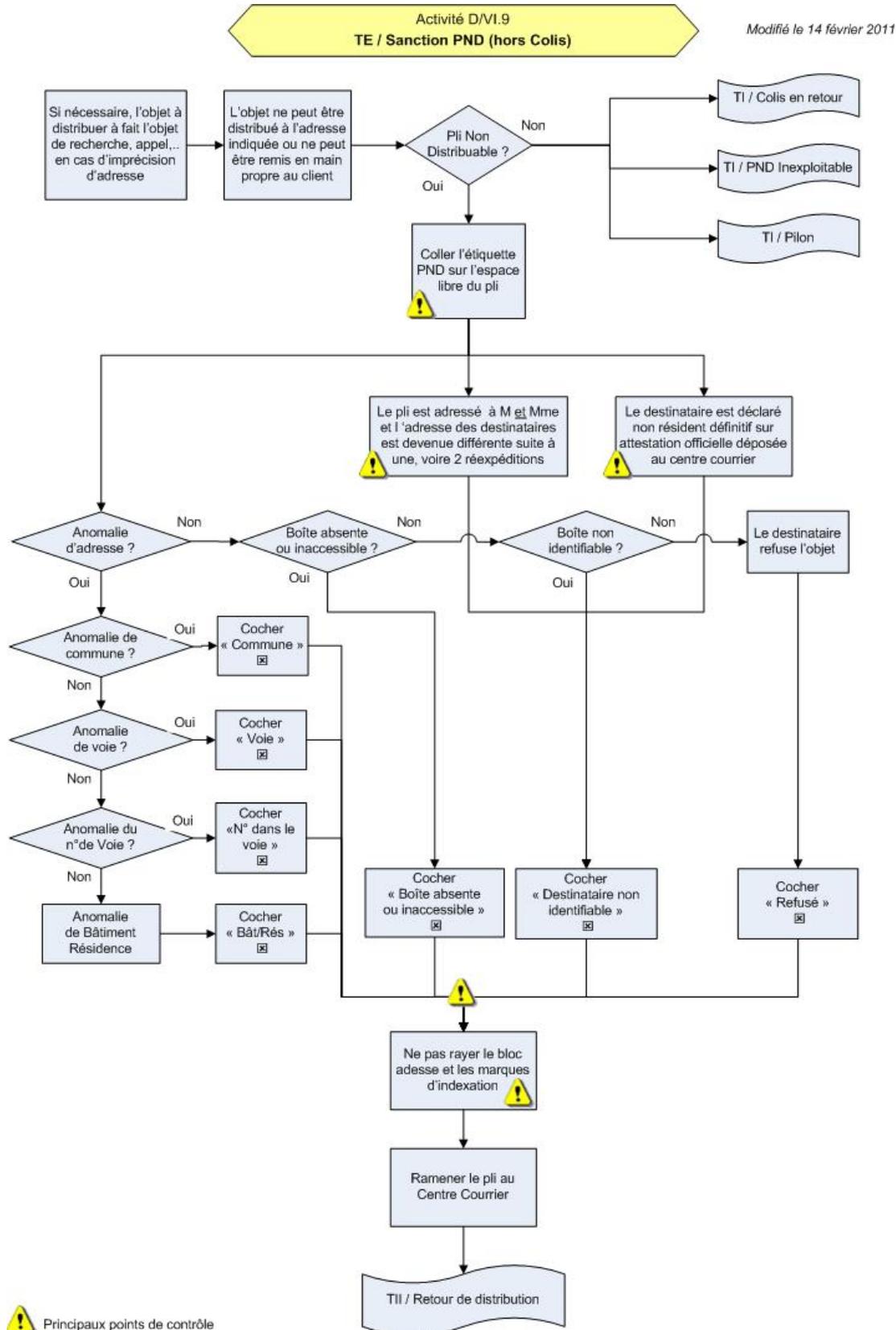
### ANNEXE 8 : FAUSSE DIRECTION SUR LES PND

Du fait de la mécanisation, le PND ci-dessous a été retourné, à tort, à l'adresse du site de dépôt. Dans ce cas, le site de dépôt conditionne ces FD en bak munie de signalétique adéquate. Le contenant est expédié vers le site PND GF de la zone pour traitement et acheminement sur l'adresse de l'expéditeur, mentionnée **dans le pavé adresse du pli**.



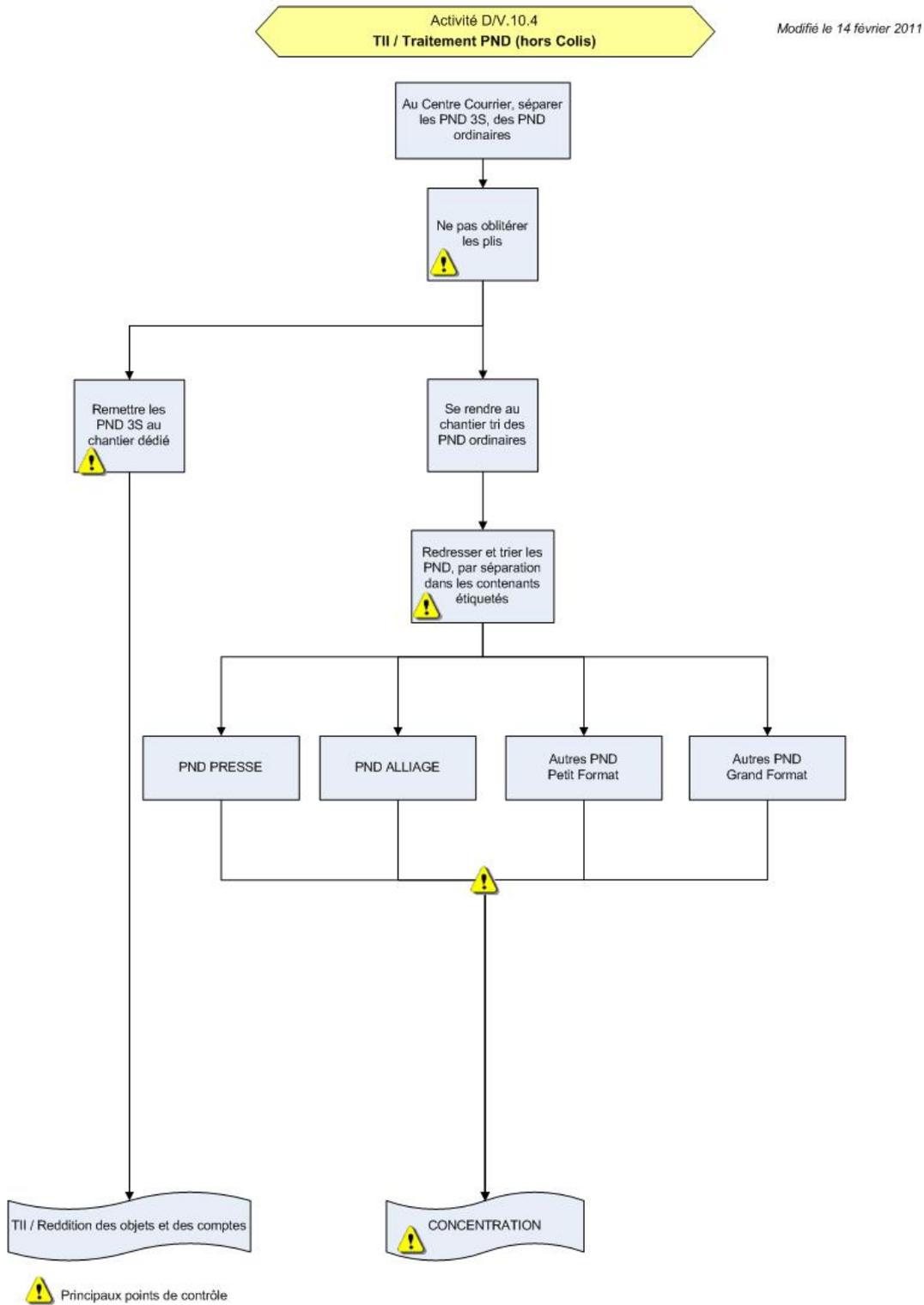


ANNEXE 9 : LA SANCTION PND A LA DISTRIBUTION



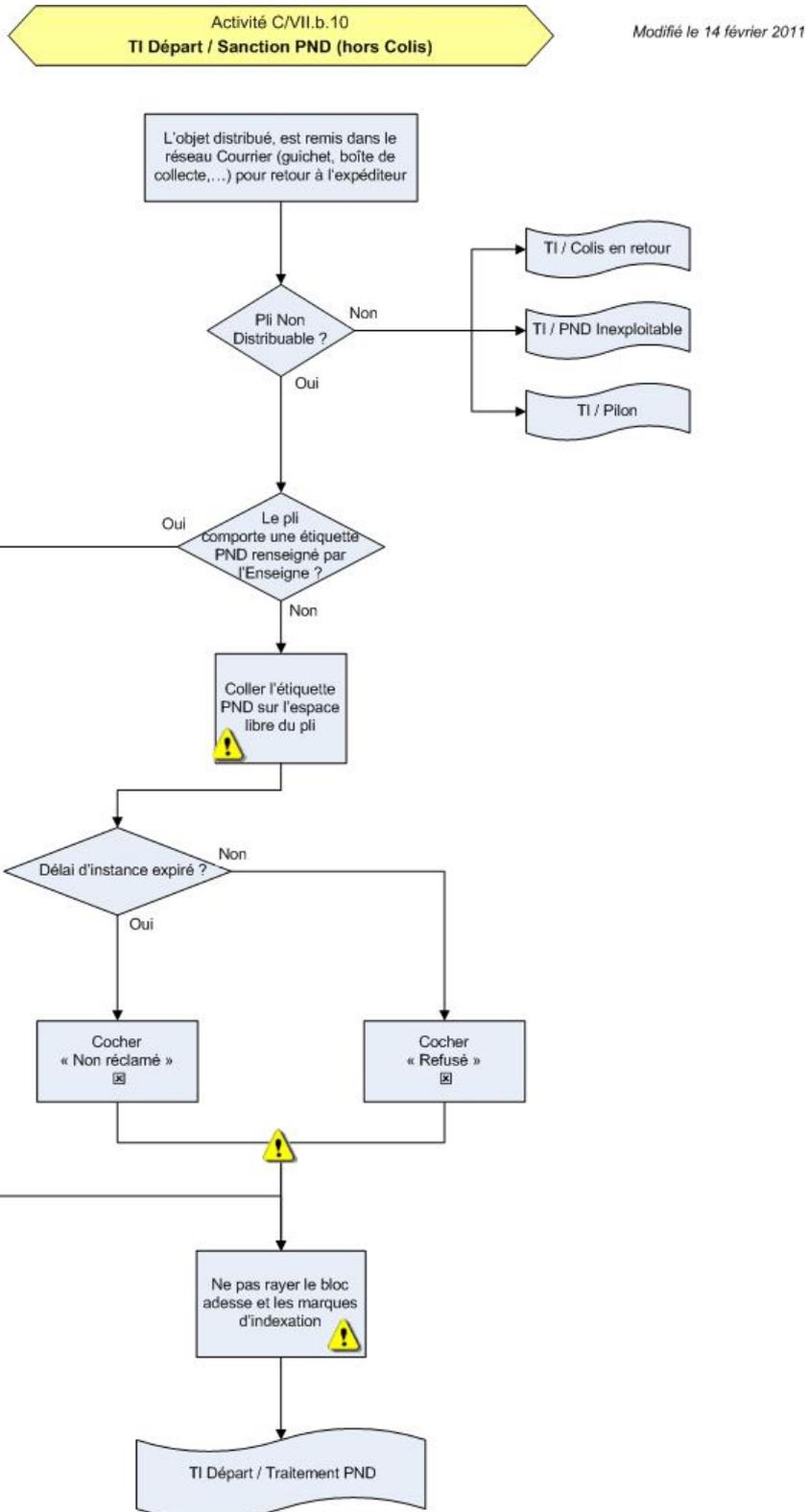


**ANNEXE 10 : LE TRAITEMENT PND A LA DISTRIBUTION**





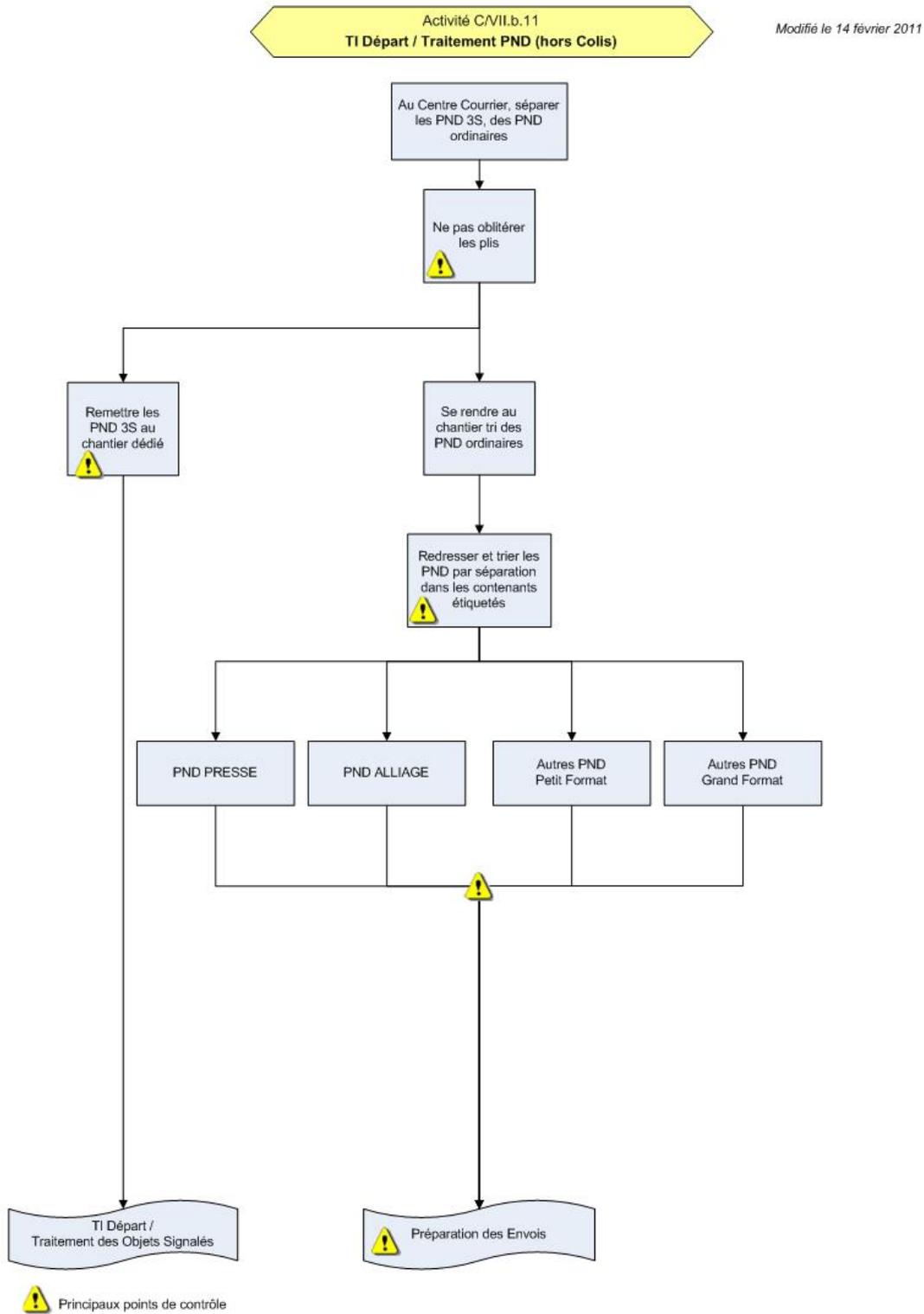
**ANNEXE 11 : LA SANCTION PND A LA CONCENTRATION**



Principaux points de contrôle



**ANNEXE 12 : LE TRAITEMENT PND A LA CONCENTRATION**





## Règles de traitement des plis en retour (Plis Non Distribuables)

### ANNEXE 9 : LE GLOSSAIRE DE LA NOTE PND

**PND** : Pli Non Distribuable (hors Colis) revêtu d'une étiquette PND et sanctionné par une mention (raison) de non distribution.

**PNDI** : L'expéditeur du PND n'est pas identifiable empêchant le retour du pli. Ce pli devient Inexploitable, définitivement non distribuable, et entre dans le périmètre du SCC Libourne.

**FD** : Les " Fausses Direction " représentent les flux signalés en anomalie d'acheminement ou de codage, à re-router. Par conséquent, ils ne sont pas concernés par le process PND.

**Le " Billet "** : Catégorie de FD internes, rencontrées dans les villes pluri-distribuées.

**BBA** : Dispositif de communication de la Base des Bonnes Adresses aux émetteurs.

**Les " mignonnettes "** : Catégorie de pli dont la petite taille nécessite un traitement manuel, voire un aménagement des procédures.

**SIV** : Le Service d'immatriculation des véhicules (ministère de l'intérieur) utilise une procédure postale particulière de distribution et de traitement des nouvelles cartes grises.

**CPCE** : Code des Postes et des Communications Electroniques.

**PF** : Hors PRESSE et ALLIAGE, les Petits Formats (dont C5) PND sont séparés, massifiés et expédiés en Kè7.

**GF** : Hors PRESSE et ALLIAGE, les Grands Formats PND sont séparés, massifiés et expédiés en Bak.

**Tri Départ** : Le tri Départ (ex TG1) définit le traitement en phase Départ à la PIC/CTC.

**CIDEX** : Le Courrier Individuel à Distribution Exceptionnelle est un mode de distribution universelle en BAL, parfois regroupées, mis gratuitement à disposition des clients de La Poste.

**BAL** : La Boîte Aux Lettres permet d'identifier le point de remise d'un client destinataire.

**PDC** : Dans cette note, le statut d'entité " Plate forme de Distribution de Courrier " est utilisé pour décrire les opérations de proximité à réaliser, du constat PND jusqu'à l'expédition des flux séparés vers la PPDC de rattachement.

**PPDC** : Dans cette note, le statut d'entité " Plate forme de Préparation de Distribution de Courrier " permet d'identifier les opérations de concentration et de massification des flux PND en transit pour la PIC, et également en dispersion pour les flux en retour au destinataire.

**PIC** : Dans cette note, le statut d'entité " Plate forme Industrielle Courrier " identifie les opérations de massification et d'expédition des flux PND vers les réseaux logistique concernés, et également le traitement et la dispersion des flux PND de sa zone.

**PIAC** : L'entité " Plate forme Industrielle d'Appui Courrier " réceptionne et traite les flux PND (hors ALLIAGE et PRESSE) échangés entre PIC.

**PNPA** : Plate Forme Nationale de la Performance de l'Adresse