



LA POSTE
SOLUTIONS **BUSINESS**

GAMME RÉPONSE

Guide technique et tarifaire
valables à partir du 1^{er} juillet 2011



Transformez
**vos campagnes
de communication**
en véritable levier commercial

GROUPE LA POSTE



www.laposte.fr

LES SOLUTIONS POSTRÉPONSE



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Avec les solutions de la gamme Postréponse, vous augmentez et accélérez les retours de vos opérations de communication, en prenant en charge l'affranchissement des courriers que vous adressez en retour vos clients ou prospects. Proposé sous forme d'enveloppes et de cartes, Postréponse offre à vos clients un moyen facile et sûr de répondre à vos sollicitations.



QUELS SONT LES SUPPORTS ?

Postréponse propose 3 types de supports : les enveloppes, les cartes et le Tout en un.

> Enveloppes

Les enveloppes s'imposent lorsque vos clients veulent vous transmettre de l'information confidentielle, des demandes, des paiements ou des dons. Dans un souci de satisfaction de votre clientèle, les enveloppes Postréponse s'avèrent un excellent outil pour inciter vos clients à vous retourner des informations et à répondre à vos sondages.

> Cartes

La carte Postréponse est parfaite lorsque la confidentialité est moins importante. Par exemple, les cartes sont souvent utilisées comme encarts dans les magazines pour inviter le lecteur à s'abonner, à demander des renseignements sur la garantie du produit ou tout simplement des informations générales.

> Tout en un

Le tout en un, confectionné de feuilles de papier pliées par la partie inférieure et collées bord à bord avec ou sans bandes détachables, permet de transmettre l'information via un seul support.



QUELS SONT LES PRODUITS ?

Postréponse propose une gamme complète de solutions qui permet de choisir la formule la plus adaptée à votre communication.

Optima
Réponse

La solution économique

Enveloppe T (avec ou sans fenêtre) ou carte T.
Vous fournissez le support T "retour" à vos clients.

Expression
Réponse

La solution créative

Enveloppe T (avec ou sans fenêtre), carte T ou Tout en un.
Vous fournissez le support "Retour" à vos clients.

PAP
Réponse

La solution valorisante

Enveloppe "Prêt-à-Poster Réponse" avec ou sans fenêtre ou carte pré-imprimée et pré-timbree fournie par La Poste.

Libre
Réponse

La solution multicanal

Permet aux destinataires de votre communication de répondre sans support fourni au préalable, avec une adresse Libre Réponse annoncée par le média de votre choix.

INFO

Retrouvez tous les avantages de la gamme Postréponse et des témoignages clients dans la brochure "Les solutions Réception et Gestion des Retours" que vous pouvez demander à votre interlocuteur commercial.

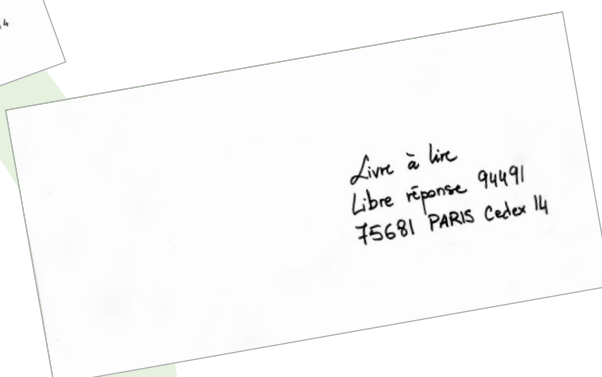
LA PRÉSENTATION DE VOS ENVOIS

En respectant certaines règles de présentation, il est possible de rendre vos plis automatisables dans les centres de traitement de La Poste et ainsi de bénéficier de tarifs avantageux.



VOICI LES GRANDS PRINCIPES À SUIVRE POUR RENDRE VOS PLIS AUTOMATISABLES :

- Un papier d'enveloppe mat, suffisamment résistant et rigide.
- Des dimensions ne dépassant pas le C5.
- Un poids inférieur ou égal à 35 g. Une épaisseur n'excédant pas 5 mm.
- Le pavé adresse doit être positionné en bas à droite en respectant les 20 mm de la zone d'indexation.
- La zone d'affranchissement doit être positionnée en haut à droite des plis et ne doit pas excéder 74 mm x 40 mm.
- Le pavé adresse est aligné à gauche.
- Une seconde adresse en haut à gauche, dans le cas de l'utilisation d'une enveloppe à fenêtre.



ATTENTION



Cette liste n'est pas exhaustive. Pour connaître dans le détail ces différentes règles, veuillez vous référer à la brochure en cours "Guide pratique : Tout ce que vous devez savoir pour une prise en charge optimale de vos courriers."

LA SIGNALÉTIQUE PLI DU POSTRÉPONSE



LES PLIS DE LA GAMME POSTRÉPONSE DOIVENT COMPORTER 5 MENTIONS OBLIGATOIRES :

- La marque d'affranchissement.
- La tranche de poids.
- La durée d'autorisation.
- Le mode d'affranchissement : Lettre ou Ecopli.
- L'adresse destinataire de retour avec numéro d'autorisation.



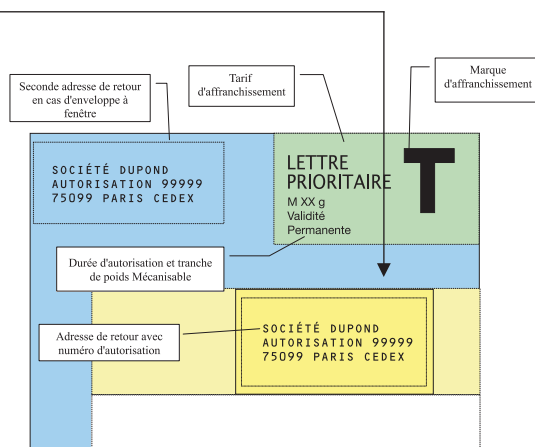
PRÉSENTATION DES MENTIONS POSTRÉPONSE :

Ces mentions sont nécessaires à l'identification du pli comme appartenant à la gamme Postréponse et à son bon traitement dans le réseau postal.

Zoom sur l'adresse du destinataire ⁶

Elle se compose des éléments suivants :

- d'une ou deux lignes pour l'identification du client : **SOCIÉTÉ DUPOND** (nom, dénomination sociale, service).
- d'une ligne pour le numéro d'autorisation : **AUTORISATION 99999**.
La mention **AUTORISATION** en majuscule suivie par un numéro unique et sécurisé sur 5 chiffres, affecté au client pour son autorisation d'utiliser le service Postréponse.
- d'une ligne pour le Code Cedex affecté au client : **75099 PARIS CEDEX**.



PRÉSENTATION DE LA ZONE D'AFFRANCHISSEMENT POSTRÉPONSE :

Voici les mentions de la signalétique qui permettent de différencier les solutions de la gamme Postréponse :

> Optima Réponse :

La tranche de poids est précédée de la lettre M pour Mécanisable et ne peut prendre que les valeurs 20 g ou 35 g.

> Expression Réponse :

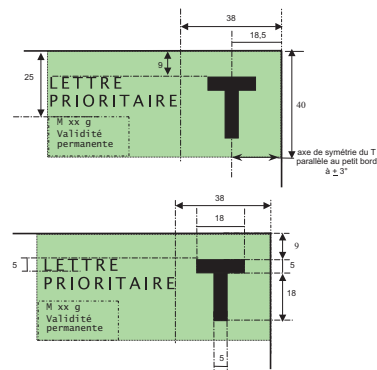
La tranche de poids n'est pas précédée de la lettre M et peut prendre les 7 valeurs suivantes : 20 g, 50 g, 100 g, 250 g, 500 g, 1 000 g et 3 000 g.

> Libre Réponse :

La signalétique est limitée à la mention adresse destinataire : le numéro d'autorisation doit être précédé de la mention "LIBRE REPONSE".

> Prêt-à-Poster Réponse :

Le T est remplacé par une marque d'affranchissement et par le pavé anti-photocopie sur lequel est inscrite la mention "POSTREPONSE LETTRE PRIORITAIRE", l'objet ne comporte pas de mention Lettre.



INFO

Pour plus de détails, demandez à votre interlocuteur commercial la spécification technique SP 7286 "Édition de la signalétique du courrier Postréponse". Vous pouvez aussi la consulter dans l'application "Réalisez votre maquette" accessible sur le site www.laposte.fr/postreponse.
Demandez également à votre interlocuteur commercial l'outil d'aide à la conception de votre support Postréponse ainsi que des spécimens d'enveloppes.

LES TARIFS POSTRÉPONSE



LES TARIFS POSTRÉPONSE SONT RÉPARTIS EN 3 GRANDES CATÉGORIES :

> Les frais de gestion de la gamme Postréponse :

- **Des frais de dossier de 100 € HT** pour chaque numéro d'autorisation Postréponse utilisé. Ces frais sont fixes, peu importe le nombre de plis qui vous sont renvoyés, et la durée de validité.
- **Des frais de renouvellement de 85 € HT** si vous souhaitez renouveler, de manière jointive, votre autorisation temporaire et facturer à date d'anniversaire des contrats à validité permanente.
- **Un minimum de facturation mensuel de 30 € HT** est exigé dans le cadre de la prestation. Ce minimum de facturation n'est pas perçu s'il n'y a pas de retours constatés au cours du mois et ne s'appliquera pas pour toute facture supérieure à 30 € HT.

> Les tarifs d'affranchissement (tarifs en €) :

Tarifs Poids jusqu'à	Optima Réponse		Expression Réponse				Libre Réponse		PAP Réponse* (hors enveloppe)
	Lettre Prioritaire	Ecopli	Lettre Prioritaire		Ecopli		Lettre Prioritaire		Lettre Prioritaire
	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾	Complément d'affranchissement (tarifs HT) ⁽¹⁾⁽²⁾	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾	Complément d'affranchissement (tarifs HT) ⁽¹⁾⁽²⁾	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾	Complément d'affranchissement (tarifs HT) ⁽¹⁾⁽²⁾	Affranchissement (tarifs nets) ⁽²⁾
20 g	0,58	0,53	0,58	0,04	0,53	0,04	0,58	0,06	0,58
35 g	0,94	0,75	0,94	0,04	0,75	0,04	0,94	0,06	0,94
50 g	-	-	0,94	0,04	0,75	0,04	0,94	0,06	-
100 g	-	-	1,40	0,04	0,93	0,04	1,40	0,06	-
250 g	-	-	2,30	0,04	1,73	0,04	2,30	0,06	-
500 g	-	-	3,13	0,04	-	-	-	-	-
1 000 g	-	-	4,06	0,04	-	-	-	-	-
3 000 g	-	-	6,14	0,04	-	-	-	-	-

(1) Le complément d'affranchissement est lié au coût de traitement spécifique des produits Expression Réponse et Libre Réponse.

(2) Ces prix ne comprennent que le coût du retour et non le coût de l'enveloppe.

Tarifs au 1^{er} juillet 2011 - Tous les prix sont en euros. Tous les produits ci-dessus dont les tarifs figurent Hors Taxes sont assujettis à la TVA au taux normal en vigueur.

> Suivez vos retours avec Postréponse Suivi

Anticipez la distribution de vos retours avec Postréponse suivi qui vous permet de connaître la date d'arrivée à l'établissement de distribution. La Poste vous permet d'anticiper et suivre l'état de traitement de vos flux retours par les trois modes suivants :

Internet : www.laposte.fr/csui (gratuit hors coût de connexion), Serveur vocal interactif : 0 969 397 398 (coût appel local), SMS+ (uniquement depuis la France) : envoyer le numéro d'objet au 62080 (0,35 € TTC + prix d'un SMS).

La Poste vous propose également des outils pour faciliter le suivi de vos retours : Le Module de Suivi est une application à télécharger gratuitement sur un ordinateur qui permet à l'utilisateur d'être informé de l'état de distribution de ses retours suivis dans le réseau La Poste.

À télécharger gratuitement sur www.laposte.fr/moduledesuivi

	Optima réponse	Expression réponse
	Lettre Prioritaire Suivi (tarifs HT) ⁽³⁾	Lettre Prioritaire Suivi (tarifs HT) ⁽³⁾
20 g	0,96 €	1,00 €
35 g	1,30 €	1,34 €
50 g	-	1,34 €
100 g	-	1,79 €
250 g	-	2,66 €
500 g	-	3,46 €
1 kg	-	4,36 €
3 kg	-	6,48 €

(3) Ces prix comprennent le coût du retour et du suivi. Les frais de dossier sont de 100 € pour la souscription d'un nouveau contrat et de 85 € en renouvellement de contrat Postréponse.

Tarifs au 1^{er} juillet 2011 - Tous les prix sont en euros. Tous les produits ci-dessus dont les tarifs figurent Hors Taxes sont assujettis à la TVA au taux normal en vigueur.

LES TARIFS POSTRÉPONSE

> Les grilles tarifaires PAP RÉPONSE :

● Grille tarifaire des enveloppes sans fenêtres (tarifs en € HT au mille) :

Quantité	Timbre Marianne 1 couleur ^{(1) (2)}	Timbre Marianne 2 couleurs ou plus ou quadri ^{(1) (2)}	Beaux Timbres
À partir de 5 000 unités	158	272	
À partir de 20 000 unités	114	162	234
À partir de 50 000 unités	95	120	125
À partir de 100 000 unités	93	105	107
À partir de 150 000 unités	90	100	105
À partir de 250 000 unités	80	90	95
À partir de 500 000 unités	65	74	77
À partir de 1 000 000 unités	49	58	60
À partir de 1 500 000 unités	42	51	52

(1) Tarif applicable pour une impression recto ou recto/verso.

(2) On entend par "une couleur", toute couleur pantone en plus du noir. On entend par "2 couleurs ou plus", l'impression de 2 couleurs pantone ou plus, en plus du noir, ainsi qu'une impression en quadri.

Conditions d'accès : pour une même commande, une même adresse retour et pour la durée indiquée aux conditions particulières.

- 5 000 enveloppes PAP Réponse Marianne
- 20 000 enveloppes PAP Réponse Beaux Timbres

Pour d'autres demandes (autres formats que ceux référencés⁽⁵⁾, autres timbres), la prestation sera évaluée sur devis, en fonction des caractéristiques du support. La cotation sera réalisée par La Poste après étude d'un cahier des charges remis par le client.

(5) Les formats référencés sont en mm : 114 x 162, 110 x 220, 110 x 155, 105 x 212.

PAP Réponse Environnement : pour les prix de vente, reportez-vous à la grille des Beaux Timbres.

- enveloppe en papier recyclé 105 X 212 mm
- timbre "Charte de l'environnement"

Tarifs au 01/07/2011 - Tous les prix sont en euros. Tous les produits ci-dessus dont les tarifs figurent Hors Taxes sont assujettis à la TVA au taux normal en vigueur (19,6 % en métropole).

● Grille tarifaire des enveloppes avec fenêtres (tarifs en € HT au mille) :

Quantité	Timbre Marianne 1 couleur ^{(3) (4)}	Timbre Marianne 2 couleurs ou plus ou quadri ^{(3) (4)}
À partir de 20 000 unités	200	221
À partir de 50 000 unités	117	138
À partir de 100 000 unités	101	113
À partir de 150 000 unités	97	108
À partir de 250 000 unités	86	103
À partir de 500 000 unités	72	80
À partir de 1 000 000 unités	55	63
À partir de 1 500 000 unités	47	56

(3) Tarif applicable pour une impression recto ou recto/verso.

(4) On entend par "une couleur", toute couleur pantone en plus du noir. On entend par "2 couleurs ou plus", l'impression de 2 couleurs pantone ou plus, en plus du noir, ainsi qu'une impression en quadri.

Conditions d'accès : pour une même commande, une même adresse retour et pour la durée indiquée aux conditions particulières.

- 20 000 enveloppes PAP Réponse

Pour d'autres demandes (autres formats que ceux référencés⁽⁵⁾, autres timbres), la prestation sera évaluée sur devis, en fonction des caractéristiques du support. La cotation sera réalisée par La Poste après étude d'un cahier des charges remis par le client.

(5) Format en mm : 105 x 212.

Tarifs au 01/07/2011 - Tous les prix sont en Euros. Tous les produits ci-dessus dont les tarifs figurent Hors Taxes sont assujettis à la TVA au taux normal en vigueur (19,6 % en métropole).

LES TARIFS POSTRÉPONSE

● Grille tarifaire des cartes (tarifs en € HT au mille) :

Quantité	Timbre Marianne quadri 3 R/4 V ^{(1) (2)}
À partir de 20 000 unités	142
À partir de 50 000 unités	110
À partir de 100 000 unités	90
À partir de 150 000 unités	85
À partir de 250 000 unités	84
À partir de 500 000 unités	66
À partir de 1 000 000 unités	50
À partir de 1 500 000 unités	44

(1) Tarif applicable pour une impression recto ou recto/verso.

(2) Impression en quadri.

Conditions d'accès : pour une même commande, une même adresse retour et pour la durée indiquée aux conditions particulières.

- 20 000 enveloppes PAP Réponse Beaux Timbres

Pour d'autres demandes (autres formats que ceux référencés⁽³⁾, autres timbres), la prestation sera évaluée sur devis, en fonction des caractéristiques du support. La cotation sera réalisée par La Poste après étude d'un cahier des charges remis par le client.

(3) Format en mm : 105 x 150 (papier couché mat 250g/m²).

Tarifs au 01/07/2011 - Tous les prix sont en euros. Tous les produits ci-dessus dont les tarifs figurent Hors Taxes sont assujettis à la TVA au taux normal en vigueur (19,6 % en métropole).

LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX OFFRES POSTRÉPONSE



POIDS :

Produit	Catégorie	Échelon de poids
Optima Réponse	Courrier automatisable	Jusqu'à 35 g
Expression Réponse	Courrier non - automatisable	Jusqu'à 3 000 g
Prêt-à-Poster Réponse	Courrier automatisable	Jusqu'à 35 g
Libre Réponse	Courrier non - automatisable	Jusqu'à 250 g



DURÉE DE VALIDITÉ :

- Temporaire : 1, 3 ou 6 mois
- Permanente

Pour être admissible au service Postréponse, le pli doit respecter les spécifications en matière de dimensions, de forme et de poids visant ce service, et indiquer toutes les mentions obligatoires (cf. signalétique pli du Postréponse). Un tarif plus élevé sera exigé si le pli pèse plus que la tranche de poids indiquée dans le contrat ou n'a pas toutes les mentions obligatoires.

LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX OFFRES POSTRÉPONSE



DIMENSIONS :

Les dimensions physiques peuvent varier selon le produit Postréponse, et le type de support (enveloppe ou carte).

	Longueur (en mm)		Largeur (en mm)		Épaisseur (en mm)
	MINI	MAXI	MINI	MAXI	MAXI
Enveloppes Optima et PAP Réponse	140	235	90	162	5
Cartes Optima et PAP Réponse	140	235	90	120	5
Autres enveloppes et cartes	140	360	90	260	20
Enveloppes Expression Réponse 500 g, 1 000 g et 3 000 g	Taille max du support à respecter : Longueur + Largeur + Hauteur = 100 cm, avec une Longueur ≤ à 60 cm.				



POUR BÉNÉFICIER DES SOLUTIONS DE LA GAMME POSTRÉPONSE, LE CLIENT DOIT :

- En faire la demande auprès de son interlocuteur commercial ou bien contacter le 36 34.
- Obtenir un numéro d'autorisation et une adresse destinataire Postréponse.
- Faire valider la maquette par La Poste si c'est un Optima Réponse en indiquant la police et la taille utilisées.

Attention, la maquette doit être un visuel permettant d'apprécier les dimensions du support. Le client s'assure que les deux dernières lignes sont complétées à titre d'exemple par un numéro d'autorisation et un libellé d'acheminement pour vérifier le respect de la police utilisée et des zones vierges.

- Signer le contrat et fournir une demande de prélèvement et un RIB.

POUR PLUS D'INFORMATION SUR CES RUBRIQUES :

Brochure, application maquette, outil d'aide à la conception de votre support, guide pratique, spécification technique SP 7286 « Édition de la signalétique du courrier Postréponse », spécimen d'enveloppes.

> À demander à votre interlocuteur commercial ou au 36 34*
ou accessible sur le site www.laposte.fr/postreponse

* 0,34 € TTC/mn à partir d'un téléphone fixe.

