

# Notifications électroniques des statuts

Textes pour  
les services  
de notification

# Sommaire

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Avis de statut possibles</b>	<b>4</b>
<b>3. Notification par SMS</b>	<b>7</b>
Exemples sans texte libre individuel	7
Exemple avec texte libre individuel	8
<b>4. Notification par e-mail</b>	<b>9</b>
Exemples sans texte libre individuel	10
Exemple avec texte libre individuel	13

# 1. Introduction

Les acheteurs en ligne aiment être informés dès que leurs commandes sont en route et savoir quand elles leur parviendront. Cela leur donne un sentiment de sécurité ou accroît leur plaisir anticipé. Offrez pour cela à vos clients ce service bien pratique: informez-les sur leurs envois par SMS ou par e-mail.

Les commerçants en ligne apprennent ici toutes les informations importantes sur les avis de statut possibles relatifs aux envois et leur structure, divisés entre notification par SMS et par e-mail. Des messages comportant un texte libre sont également possibles pour ces deux canaux électroniques. Des exemples sont montrés pour toutes les notifications. Les exemples contiennent à chaque fois l'option de gestion sans login si celle-ci est disponible pour la notification correspondante. Ainsi, le destinataire a la possibilité de modifier l'envoi. L'expéditeur décide pour chaque envoi si cette option doit être affichée et quelles possibilités il offre à son client.

## Assistance technique

En tant que client commercial ayant une relation de facturation, vous pouvez activer les services de notification sur différents canaux. Vous trouverez des informations à ce sujet et une assistance technique ici:

<b>DataTransfer</b>	Assistance technique
<b>Digital Commerce API «Code-barres»</b>	Documentation technique
<b>Service en ligne «Étiquettes colis Suisse»</b>	–

Informations complémentaires sur les services de notification sur [poste.ch/services-de-notification](https://poste.ch/services-de-notification).

## 2. Avis de statut possibles

### Attestation de dépôt

Ce message indique à vos clients que vous nous avez remis votre commande de transport. L'envoi peut être suivi en ligne à l'aide du numéro d'envoi.

### Information de distribution

Ce message informe votre client sur le jour auquel la commande sera distribuée.

### Information de prise en charge

Ce message informe vos clients que votre envoi est prêt au retrait à la filiale/filiale en partenariat ou dans un automate My Post 24.

### Rappel au destinataire

Ce message rappelle à vos clients qu'ils n'ont pas encore retiré leur envoi.

### Statut de remise à l'expéditeur

Ce message vous informe sur le statut de l'envoi (p. ex. distribué, prêt à être retiré, nouvelle tentative de distribution effectuée).

### Distribution le samedi

Ce message annonce l'arrivée d'un envoi pour le samedi suivant.

### Échange/reprise

Ce message informe vos clients sur l'échange ou la reprise d'appareils et est possible uniquement avec l'instruction de distribution ZAW3233 «Échange/reprise».

## Captures d'écran des messages

Les messages s'affichent dans le Corporate Design de la Poste.

11.03.2020

**LA POSTE**

### INVITATION À RETIRER UN ENVOI DÉPOSÉE

Chère cliente, cher client,  
L'envoi suivant n'a pas pu être distribué et peut être retiré dès demain sur présentation de l'invitation à retirer un envoi.

<b>Numéro d'envoi</b> 99999999901010101 (colis)	<b>Lieu de dépôt</b> 3000 Musterdorf
<b>Délai de retrait</b> 14.06.2014	<b>Poids, dimensions</b> env. 1.02 kg et 20 x 30 x 75 cm

**Particularité**  
- Remise contre signature

Souhaitez-vous gérer la réception de l'envoi manqué? Demandez par exemple une deuxième distribution, une réexpédition ou une prolongation du délai de retrait.

[Gérer la réception](#)

Meilleures salutations,  
Votre Poste

Site web de la Poste  
Contact

**Mandant du message**  
Muster AG

**Cet e-mail a été envoyé à**  
[valentin.jacquemin@post.ch](mailto:valentin.jacquemin@post.ch)

**Édition**  
Poste CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berne

**Indications sans garantie**  
Ceci est un message généré automatiquement.  
Merci de ne pas y répondre.

© 2020 La Poste Suisse SA  
Conditions générales Protection des données et directives Impressum

Avis de statut par e-mail, ex. «Information de prise en charge»

17.03.2020

**LA POSTE**

### VOTRE ENVOI EST REMIS À LA POSTE

Chère cliente, cher client,  
L'envoi suivant sera remis à la Poste pour acheminement.

<b>Numéro d'envoi</b> 99999999901011301 (colis)	<b>Expéditeur</b> Muster AG
--	--------------------------------

**Message de l'expéditeur**  
Freitext  
Freitext2

Vous souhaitez décider où et quand votre envoi sera distribué?

[Décider vous-même dès maintenant](#)

Meilleures salutations,  
Votre Poste

Site web de la Poste  
Contact

**Mandant du message**  
Muster AG

**Cet e-mail a été envoyé à**  
[valentin.jacquemin@post.ch](mailto:valentin.jacquemin@post.ch)

**Édition**  
Poste CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berne

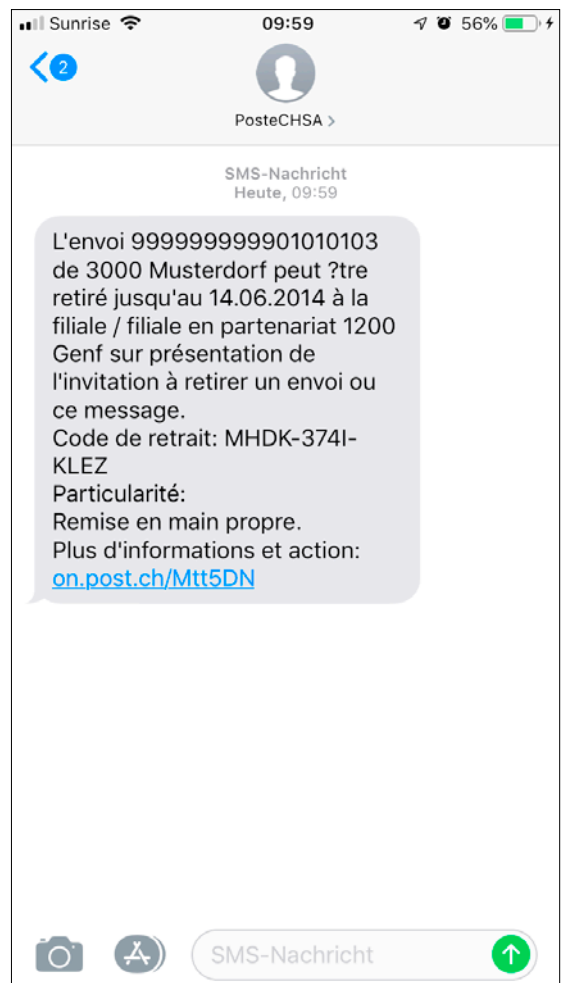
**Indications sans garantie**  
Ceci est un message généré automatiquement.  
Merci de ne pas y répondre.

© 2020 La Poste Suisse SA  
Conditions générales Protection des données et directives Impressum

Avis de statut par e-mail, ex. «Attestation de dépôt» avec texte libre



Avis de statut par SMS, ex. «Attestation de dépôt» avec texte libre



Avis de statut par SMS, ex. «Rappel au destinataire»

### 3. Notification par SMS

- Les interlignes sont possibles **dans les SMS**.
- **L'URL** est représentée sans informations sur le colis. Selon le modèle, l'URL est convertie de manière autonome dans un lien par le téléphone mobile.
- **Les champs de texte entre crochets** (entre «[» et «]») sont des contenus variables et sont remplis soit avec les données fournies par le client, soit avec les données de traitement de la Poste. Les champs de texte présentent les longueurs suivantes:
  - [Customer\_Name1] = 50 caractères  
Expéditeur conformément aux données de livraison.
  - [Numéro de code à barres] = 18 caractères  
Exemple: «991234567812345678»
  - [Date] = 10 caractères  
Exemple: «14.02.2020»
  - [NPA nom de la filiale] = 32 caractères (le nom de la filiale est limité à 27 caractères max.)  
Exemple: «3072 Ostermundigen 2 Unterdorf»
  - [Texte libre1 (<FreeText1\>)] issu des données de livraison] = 160 caractères max. (espaces compris)  
Exemple: «Vous recevrez bientôt un colis.»
  - [Texte libre2 (<FreeText2\>)] issu des données de livraison] = 512 caractères max. (espaces compris)
- **En fonction du téléphone mobile ou du prestataire de télécommunications**, les caractères spéciaux comme par exemple «ê» ou «ç» ne sont pas représentés correctement. Ces caractères doivent être évités tant que possible dans le texte libre.
- **Si aucun code langue ou un code langue invalide** est transmis, le message a lieu en allemand.

#### Exemples sans texte libre individuel

##### SMS «Attestation de dépôt»

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] est remis à la Poste pour acheminement. Décidez désormais vous-même où et quand votre envoi sera distribué: [on.post.ch/LVR3Zy](https://on.post.ch/LVR3Zy)

##### SMS «Information de distribution» et «Distribution le samedi»

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] devrait être distribué le [date] entre [heure]. Vous n'êtes pas chez vous? Gérez vos envois: [on.post.ch/7nu9pr](https://on.post.ch/7nu9pr)

##### SMS «Avis de retrait»

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] n'a pas pu être distribué. Il pourra être retiré à partir de demain jusqu'au [date] à la filiale/filiale en partenariat avec l'invitation à retirer un envoi. Plus d'informations: [on.post.ch/JbZrB6](https://on.post.ch/JbZrB6)

### SMS «Rappel au destinataire»

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] peut encore être retiré jusqu'au [date] à la filiale/filiale en partenariat. Plus d'informations: [on.post.ch/wQVCsU](https://on.post.ch/wQVCsU)

### SMS «Échange/reprise»

(possible uniquement avec l'instruction de distribution ZAW3233 «Échange/reprise»)

Le [date de prise en charge/échange], la Poste échangera/reprendra une marchandise pour le compte de [Customer\_Name1] à votre domicile. En cas d'absence, veuillez apporter la marchandise ainsi que l'invitation à retirer un envoi à la filiale définie.

### SMS «Statut de remise à l'expéditeur»

Exemple de statut «distribué»

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] a été distribué le [date] à [heure].  
Plus d'informations: [on.post.ch/GUT3au](https://on.post.ch/GUT3au)

### Exemple avec texte libre individuel

L'ensemble des textes libres 1 et 2 issus des données de livraison est inséré dans l'espace réservé [texte libre] devant l'URL. La remarque s'affiche en outre: «Message de l'expéditeur». Des textes libres peuvent uniquement être fournis pour les avis de statut «Attestation de dépôt», «Information de distribution» et «Rappel au destinataire».

### SMS «Attestation de dépôt» avec texte libre

L'envoi [numéro de code à barres] de [Customer\_Name1] est remis à la Poste pour acheminement.  
Message de l'expéditeur: [texte libre] Décidez désormais vous-même où et quand votre envoi sera distribué: [on.post.ch/LVR3Zy](https://on.post.ch/LVR3Zy)



## 4. Notification par e-mail

- L'indication de l'URL exacte, informations sur le colis comprises, (code à barres = <code à barres>) est effectuée **pour les e-mails**. L'e-mail est envoyé au format HTML. Selon le programme de messagerie du client, il peut arriver qu'on ne puisse pas accéder au lien en cliquant sur la souris. Toute l'URL est structurée selon le format suivant et insérée automatiquement par la Poste:  
<https://www.poste.ch/track?formattedParcelCodes=<Code à barres>>
- **En tant qu'expéditeur**, l'adresse e-mail notifications@poste.ch est utilisée.
- **Les champs de texte entre crochets** (entre «[» et «]») sont des contenus variables. Ils sont remplis soit avec les données fournies par le client, soit avec les données de traitement de la Poste. Les champs de texte présentent les longueurs suivantes:
  - [Customer\_Name1] = 50 caractères  
Expéditeur conformément aux données de livraison.  
Exemple: «Modèle SA»
  - [Numéro de code à barres] = 18 caractères  
Exemple: «991234567812345678»
  - [Date] = 10 caractères  
Exemple: «14.02.2020»
  - [NPA nom de la filiale] = 32 caractères (le nom de la filiale est limité à 27 caractères max.)  
Exemple: «3072 Ostermundigen 2 Unterdorf»
  - [Poids] = avec indication de deux chiffres après la virgule
  - [Texte libre1 (<FreeText1\>)] issu des données de livraison] = 160 caractères max. (espaces compris)  
Exemple: «Vous recevrez bientôt un colis.»
  - [Texte libre2 (<FreeText2\>)] issu des données de livraison] = 512 caractères max. (espaces compris)  
Exemple: «La société Modèle SA vous remercie de votre mandat et vous souhaite bien du plaisir avec le nouveau produit.»
- **Si aucun code langue ou un code langue invalide** est transmis, le message a lieu en allemand.

## Exemples sans texte libre individuel

### E-mail «Attestation de dépôt»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – notification de l'envoi

((En-tête))

**Votre envoi**  
est remis à la Poste

Chère cliente, cher client,  
L'envoi suivant est remis à la Poste pour acheminement.

---

**Numéro d'envoi**

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Poids, dimensions**

---

**Particularités**

Vous souhaitez décider où et quand votre envoi sera distribué?

((CTA)) Décider vous-même dès maintenant

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

### E-mail «Information de distribution» et «Distribution le samedi»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – en cours d'expédition

((En-tête))

**Votre envoi**  
est en cours d'acheminement.

Chère cliente, cher client,  
Nous distribuerons l'envoi suivant probablement le [date] entre [heure].

---

**Numéro d'envoi**

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Poids, dimensions**

---

**Particularités**

Vous souhaitez décider où et quand votre envoi sera distribué?

((CTA)) Décider vous-même dès maintenant

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

## E-mail «Information de prise en charge»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – invitation à retirer un envoi déposée

((En-tête))

**Invitation à retirer un envoi**  
déposée

Chère cliente, cher client,  
L'envoi suivant n'a pas pu être distribué. Il pourra être retiré à partir de demain avec l'invitation à retirer un envoi.

---

**Numéro d'envoi**

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Délai de retrait jusqu'au**

---

**Poids, dimensions**

---

**Particularités**

Souhaitez-vous gérer la réception de l'envoi manqué? Demandez par exemple une deuxième distribution, une réexpédition ou une prolongation du délai de retrait.

((CTA)) Gérer la réception

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

## E-mail «Rappel au destinataire»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – rappel de retrait

((En-tête))

**Votre envoi**  
est prêt à être retiré

Chère cliente, cher client,  
L'envoi suivant peut encore être retiré jusqu'au [date] à la filiale/filiale en partenariat.

---

**Numéro d'envoi**

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Délai de retrait jusqu'au**

---

**Poids, dimensions**

---

**Particularités**

Souhaitez-vous gérer la réception de l'envoi manqué? Demandez par exemple une deuxième distribution, une réexpédition ou une prolongation du délai de retrait.

((CTA)) Gérer la réception

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

### E-mail «Échange/reprise»

Possible uniquement avec l'instruction de distribution ZAW3233 «Échange/reprise»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Retrait pour le compte de [Customer\_Name1]

((En-tête))

**Votre envoi**  
sera retiré

Chère cliente, cher client,

La Poste a été chargée d'échanger ou de reprendre un appareil ou une marchandise à votre domicile le [date]. Cet ordre sera exécuté au cours de la tournée de distribution normale de votre facteur.

---

**Numéro d'envoi**

---

**Date de retrait**

---

**Mandant du retrait**

---

**Particularités**

En cas d'absence, vous recevrez une invitation à retirer un envoi.  
Le cas échéant, veuillez vous rendre à la filiale définie avec l'appareil ou la marchandise ainsi que l'invitation à retirer un envoi.

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

### E-mail «Statut de remise à l'expéditeur»

Exemple de statut «distribué»

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – distribué

((En-tête))

**Votre envoi**  
a été distribué

Chère cliente, cher client,

Nous avons distribué l'envoi suivant le [date] à [heure].

---

**Numéro d'envoi**

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Distribution [date et heure]**

---

**Particularités**

Vous souhaitez retourner la marchandise reçue à l'expéditeur? Demandez la prise en charge simple de votre colis avec [pick@home](mailto:pick@home).

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

### Exemple avec texte libre individuel

Toutes les informations des attributs <FreeText1\> et – si disponible – <FreeText2\> provenant des données fournies par le client sont insérées dans les espaces réservés [texte libre1] et [texte libre2]. Le texte figurant dans l'e-mail avant et après est complété automatiquement par la Poste et ne peut pas être modifié. Seuls les avis de statut «Attestation de dépôt», «Information de distribution» et «Rappel au destinataire» peuvent être accompagnés d'un texte libre.

### E-mail «Attestation de dépôt» avec texte libre

((Expéditeur de l'e-mail)) Poste CH SA  
((Objet)) Envoi de [Customer\_Name1] – notification de l'envoi

((En-tête))

**Votre envoi**

est remis à la Poste

Chère cliente, cher client,

L'envoi suivant est remis à la Poste pour acheminement.

---

**Numéro d'envoi**

---

---

**Expéditeur/lieu de dépôt**

---

**Poids**

**Message de l'expéditeur:** [texte libre1 (<FreeText1\>) issu des données de livraison] [texte libre2 (<FreeText2\>) issu des données de livraison]

Vous souhaitez décider où et quand votre envoi sera distribué?

((CTA)) Décider vous-même dès maintenant

Avec nos meilleures salutations  
La Poste

Poste CH SA  
PostLogistics  
Wankdorffallee 4  
3030 Berne

[poste.ch](https://poste.ch)

