



LA POSTE
SOLUTIONSBUSINESS



POSTRÉPONSE INTERNATIONALE

POUR VOS CAMPAGNES DE MARKETING DIRECT,
BÉNÉFICIEZ DE RETOURS GAGNANTS.

LA POSTE



LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

www.laposte.fr



Postréponse International

Vous souhaitez un maximum de retombées pour toutes vos opérations Marketing Direct à l'international ?

Postréponse International vous permet de stimuler et d'augmenter le rendement de vos campagnes de Marketing Direct, en facilitant les retours clients qui vous sont adressés en provenance d'un pays étranger vers la France.

En prenant en charge l'affranchissement des plis que vous adressez en retour vos clients ou prospects, vous permettez au destinataire de votre message de bénéficier d'un support réponse préaffranchi et prêt-à-poster. Avec la gamme Postréponse International, vous vous assurez un maximum d'efficacité avec un service retour 100% dédié.

NOUVEAU !

Avec **Postréponse Universel**, La Poste innove en vous proposant une option gratuite : un gabarit unique valable en France métropolitaine et Outre-mer, et à l'international.

Aujourd'hui la gamme Postréponse International répond à toutes vos exigences en termes de retours, en vous offrant plusieurs types de supports :

LETTRE

Deux offres sont dédiées à ce service : **Postréponse International Classic** et **Postréponse Pays**. Elles vous donnent la possibilité d'optimiser les retours légers de vos campagnes de communication à l'international, en offrant à vos clients un mode de réponse simple et rapide. Vous pouvez ainsi collecter de nombreuses informations : des coordonnées de prospects lors d'un jeu promotionnel, des commandes sur catalogue, etc.

PETITS PAQUETS

Une offre sur-mesure est dédiée à ce service : **Postréponse International PLUS Profil**. Vous avez besoin de collecter des objets volumineux avec ou sans valeur commerciale ? C'est possible grâce à Postréponse International ! Idéal pour vos ventes à distance, Postréponse International PLUS Profil facilite les retours de vos clients et vous permet d'améliorer la qualité de votre service après-vente !

Autres services à valeur ajoutée :

La Poste vous propose également :

- De prendre en charge la logistique de vos retours, via nos centres spécialisés.
- De réacheminer régulièrement vos plis vers la destination de votre choix.
- D'améliorer votre image, grâce à des supports au «look local».





La gamme Postréponse International vous propose des offres souples et performantes pour vous différencier auprès de vos destinataires. Découvrez ses nombreux avantages :

Rentabilité

Le support est préaffranchi et préadressé pour maximiser le taux de réponse. Vos destinataires ont simplement à glisser le Postréponse dans une boîte aux lettres. Les frais sont limités au nombre de retours et vous bénéficiez d'un tarif unique pour le monde entier en service prioritaire. Le traitement des retours est facilité pour actualiser et enrichir vos bases de données.

Souplesse

Une gamme complète de solutions vous permet de choisir la formule la plus adaptée à votre communication : cartes, enveloppes, petits paquets ou étiquettes adhésives à coller sur le support retour. Le poids de vos retours peut aller jusqu'à 2 kg, avec la possibilité de recevoir des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Simplicité

Témoignez à vos clients l'intérêt que vous leur portez en leur offrant l'affranchissement retour ! Postréponse est le canal de communication préférentiel pour entretenir un contact privilégié en France métropolitaine et Outre-mer, et à l'international.

Créativité

Vous disposez d'une liberté d'expression totale sur deux zones de votre support Postréponse (voir les règles de présentation page 6). Personnaliser votre support vous permet d'instaurer une relation de proximité avec vos clients et d'être plus convaincant auprès de vos prospects.

NOUVEAU !

Avec Postréponse International, vous avez la possibilité d'intégrer votre support-réponse dans un mailing ou de le mettre à disposition sous format électronique sur Internet. Ainsi, vos clients ont la liberté de l'imprimer et de l'apposer directement sur le support de leur choix pour vous réexpédier documents ou marchandises.

Rendez-vous sur www.laposte.fr/postreponse-international pour créer dès maintenant votre support Postréponse !

Les solutions Postréponse International

Une gamme de 4 offres qui répond de façon complète à vos besoins pour le courrier d'affaires, le marketing direct et la presse.

NOUVEAU !

Avec **Postréponse Universel**, La Poste innove en vous proposant une option gratuite : un gabarit unique valable en France métropolitaine et Outre-mer, et à l'international.

Postréponse International Classic

L'offre idéale pour les courriers légers !

LETTRE

Postréponse International Classic est un support-réponse personnalisable (carte ou lettre) préaffranchi en service PRIORITAIRE, dont le poids peut atteindre 250 g. Les plis sont retournés, quelle que soit leur origine (France ou international), à une adresse que vous définissez en France.

→ **Pays concernés :**

Ce service est disponible pour plus de 170 pays dans le monde (liste complète sur fiche tarifaire).

→ **Contenu :**

Vos retours peuvent contenir des correspondances, des imprimés, et des petits objets sans valeur commerciale.

→ **Supports :**

Carte ou lettre pré-imprimée et étiquette adhésive.

→ **Option :**

Postréponse Universel, un gabarit unique pour toutes les destinations.

Postréponse International Prépayé

Simple et économique !

LETTRE

NOUVEAU

Postréponse Prépayé est une option à l'offre d'envoi Destineo Monde Primo. Avec quelques centimes d'euro en supplément par pli lors de votre envoi, vous aurez la possibilité d'insérer un support retour pouvant aller jusqu'à 50 g. Ces plis sont retournés à une adresse en France depuis l'étranger en service prioritaire, sans aucun frais supplémentaire à la distribution chez vous.

→ **Pays concernés :**

Ce service est disponible pour plus de 170 pays dans le monde (liste complète sur fiche tarifaire).

→ **Avantages :**

La solution optimale pour gérer votre relation client à l'international sans frais de gestion ni minimum de facturation, avec une mise en œuvre simplifiée.

→ **Supports :**

Carte ou lettre pré-imprimée.



Postréponse International PLUS Profil

L'offre premium à forte valeur ajoutée !

PETITS PAQUETS

Postréponse International PLUS Profil est une offre qui répond aux besoins spécifiques en termes de retour. C'est un support-réponse destiné aux entreprises souhaitant réceptionner des petits paquets préaffranchis pouvant aller jusqu'à 2 kg réexpédiés en France depuis l'étranger en service PRIORITAIRE. Ce service possède les mêmes caractéristiques que les autres offres de la gamme Postréponse International avec, en complément, des prestations à valeur ajoutée : le stockage de vos retours dans un centre La Poste et le réacheminement régulier de vos plis vers une adresse en France ou à l'étranger.

→ **Pays concernés :**

Ce service est disponible pour 17 pays : Allemagne, Belgique, Danemark, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Lettonie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse (Espagne et Grande-Bretagne sur demande).

→ **Contenu :**

Vos retours peuvent contenir des correspondances, des imprimés, des flux de déchets non dangereux et **des marchandises avec ou sans valeur commerciale.**

→ **Supports :**

Lettre pré-imprimée, petit paquet, rouleau et étiquette adhésive.

→ **Options :**

Postréponse Universel, un gabarit unique pour toutes les destinations (sur demande).

Postréponse Pays

Vos retours au look local !

LETTRE

Postréponse Pays est une offre qui vous permet d'adapter vos supports-réponse préaffranchis en service ÉCONOMIQUE en fonction de chaque pays (port payé local). Le poids de vos retours peut atteindre 20 g. Cette offre est uniquement proposée en option au contrat Destineo Pays Profil.

→ **Pays concernés :**

Ce service est disponible pour 5 pays européens : Allemagne, Belgique, Espagne, Italie et Suisse.

→ **Avantages :**

Optimisez vos retours et améliorez votre image avec un support-réponse aux couleurs locales. Vous choisissez également la fréquence des retours : chaque semaine ou en totalité à la fin des retours.

→ **Supports :**

Lettre pré-imprimée.

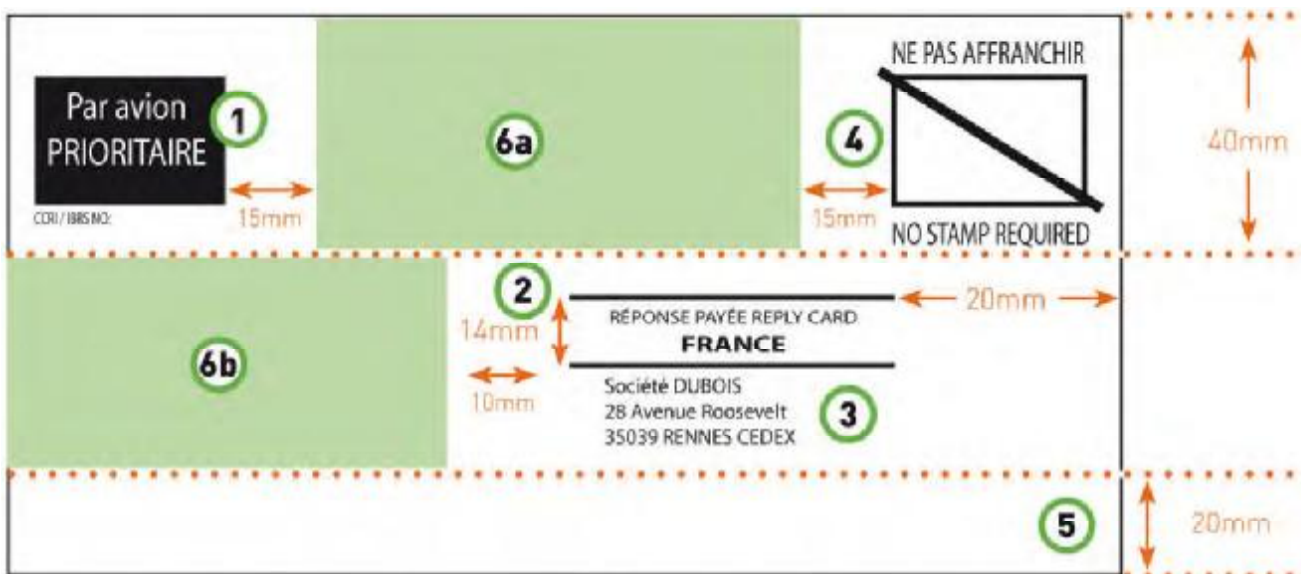
Normes et formalités

Règles de présentation

Le recto du Postréponse International doit comporter les mentions obligatoires ci-dessous :

- NE PAS AFFRANCHIR
- RÉPONSE PAYÉE
- **Prépayé** et la période de validité dans la zone 6a (seulement pour l'option Postréponse Prépayé)
- PRIORITAIRE et PAR AVION
- Numéro d'autorisation du CCRI

Et respecter les normes de présentation ci-dessous :



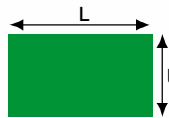
- ① La mention « PAR AVION PRIORITAIRE » doit figurer dans le coin supérieur gauche au dessus du numéro d'autorisation CCRI communiqué par La Poste. Elle peut être suivie d'une mention identique en anglais ou dans une autre langue.
- ② Deux barres horizontales d'une épaisseur minimale de 3 mm chacune et distantes de 14 mm au moins doivent être imprimées au-dessus de l'adresse. Ces barres doivent être positionnées au moins à 20 mm du bord droit du support. Entre ces deux barres sont imprimées deux lignes de texte, en majuscules.
1^{re} ligne : « RÉPONSE PAYÉE » suivie, de préférence, d'une mention identique en anglais ou dans la langue du pays de destination.
2^e ligne : « FRANCE ».
- ③ L'adresse de l'émetteur doit figurer sous les deux barres horizontales. Son libellé et son écriture obéissent aux règles de normalisation en vigueur pour les correspondances en France.
- ④ Les mots « NE PAS AFFRANCHIR » doivent figurer au-dessus du symbole du timbre poste et « NO STAMP REQUIRED » (ou une mention équivalente dans une autre langue) en-dessous du symbole du timbre-poste. Cette zone doit avoir une hauteur d'au moins 40 mm.
- ⑤ Une zone de 20 mm en bas du support doit rester vierge.
- ⑥ Deux zones personnalisables sont disponibles à gauche et en haut du support.
 - 6a La zone de personnalisation en haut doit être située :
 - au moins à 15 mm à gauche du symbole du timbre-poste et « NO STAMP REQUIRED »
 - au moins à 15 mm à droite de la mention « PAR AVION PRIORITAIRE »
 - et avoir une hauteur de 40 mm maximumLa longueur de cette zone personnalisable est variable selon la dimension du support utilisé.
 - 6b La zone de personnalisation à gauche doit être située :
 - au moins à 40 mm du haut du support
 - au moins à 20 mm du bas du support
 - et au moins à 10 mm du bord gauche des barres horizontalesLa hauteur et la longueur de cette zone personnalisable sont variables selon la dimension du support utilisé.



Les dimensions

Vos lettres, cartes et emballages Postréponse International doivent respecter les dimensions ci-dessous :

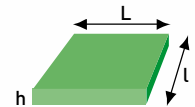
→ DIMENSIONS MAXIMALES



Cartes :
L = 235 mm
l = 120 mm



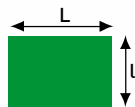
Rouleaux* :
L + 2 diamètres = 1040 mm
La longueur ne peut pas dépasser 900 mm



Petits paquets / lettres**
L + l + h = 900 mm
La longueur ne peut pas dépasser 600 mm



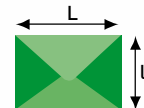
→ DIMENSIONS MINIMALES



Cartes :
L = 140 mm
l = 90 mm



Rouleaux* :
L + 2 diamètres = 170 mm
La plus grande dimension ne peut pas être inférieure à 100 mm



Lettres
L = 140 mm
l = 90 mm

* Format non disponible pour l'offre Postréponse International Classic et Postréponse Pays.

** Pour l'offre Postréponse International Classic et Prépayé, les dimensions maximales sont : L 381 mm, l 305 mm, épaisseur inférieure à 20 mm.

Formalités douanières

Pour les retours de marchandises avec valeur commerciale en provenance d'Islande, de Norvège et de Suisse (pays hors Union Européenne), les formalités douanières CN22 doivent être intégrées de préférence dans la zone personnalisable 6b du support-réponse (voir schéma ci-contre).



Pour plus d'informations, appelez :

LES SPECIALISTES
ENTREPRISES

3634



Pour bénéficier de ce service :

Connectez-vous dès maintenant sur le site
www.laposte.fr/postreponse-international

L'outil de création de maquette

Cet outil vous permet de créer une maquette à taille réelle pour tous vos supports Postréponse International (lettre, étiquette, carte).

Ce service en ligne vous permettra de personnaliser votre support en toute simplicité et de gagner du temps lors de la validation de votre gabarit par La Poste.

service gratuit



Fiche tarifaire

Postréponse International Classic

→ Les tarifs (au pli retourné)

Le tarif hors taxe applicable est celui de la tranche de poids choisie, multiplié par le nombre de plis reçus, quelle que soit la destination. Les tarifs Postréponse sont soumis à la TVA au taux normal en vigueur (19,6%).

Poids jusqu'à	Postréponse Classic Tarifs HT*
0-20 g	0,90 €
21-50 g	1,40 €
51-100 g	1,90 €
101-250 g	2,70 €

→ 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 envoyés et la durée de la validité (3, 6, 9 ou 12 mois).
- **Des frais de renouvellement de 85€ HT** si le client souhaite renouveler son autorisation.
- **Un minimum de facturation mensuel de 30€ HT** exigé dans le cadre de la prestation. Les frais de gestion de la gamme Postréponse sont soumis à la TVA au taux normal en vigueur. Ce minimum de facturation n'est pas perçu s'il n'y a pas de retours constatés au cours du mois.

Postréponse Pays

→ Les tarifs (au pli retourné)

Ces tarifs s'ajoutent aux tarifs d'envoi Destineo Pays Profil si le service est choisi.

Poids jusqu'à	Postréponse Pays Tarifs HT*				
	Allemagne	Belgique	Espagne	Italie	Suisse
20 g	0,77 €	1,11 €	0,75 €	1,11 €	0,78 €

Postréponse International Prépayé

→ Les tarifs (au pli retourné)

Ces tarifs s'ajoutent aux tarifs d'envoi Destineo Monde Primo si le service est choisi.

Option à l'offre	Postréponse International Prépayé Tarifs HT*
Destineo Monde Primo seuil 1	0,22 €
Destineo Monde Primo seuil 2	0,20 €

* Les tarifs donnés sont à titre indicatif. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la signature du contrat.

LA POSTE



LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

www.laposte.fr

GAMME POSTRÉPONSE INTERNATIONALE

Fiche tarifaire

Découvrez ci-dessous la grille des destinations avec les poids maximum autorisés pour les offres Postréponse International Classic et Postréponse International PLUS Profil.

Pays	Poids max	Pays	Poids max	Pays	Poids max	Pays	Poids max	Pays	Poids max
Afghanistan	250g	Côte d'Ivoire	N/a*	Iles Cocos	50g	Mexique	50g	Sainte Hélène	50g
Afrique du Sud	250g	Croatie	250g	Iles Cook	N/a*	Micronésie	50g	Sainte Lucie	N/a*
Aland	50g	Cuba	N/a*	Iles Falkland	50g	Moldavie	250g	Samoa	N/a*
Albanie	N/a*	Danemark	2000g	Iles Féroé	50g	Monaco	250g	Samoa Américaines	50g
Algérie	50g	Djibouti	N/a*	Iles Fidji	N/a*	Mongolie	N/a*	Sao Tome et Principe	N/a*
Allemagne	2000g	Dominique	N/a*	Iles Mariannes du nord	50g	Monténégro	50g	Sénégal	50g
Andorre	250g	Égypte	250g	Iles Marshall	50g	Montserrat	50g	Serbie	50g
Angola	N/a*	El Salvador	50g	Iles Mineures éloignées des États-Unis	50g	Mozambique	250g	Seychelles	50g
Anguilla	50g	Emirats Arabes Unis	250g	Iles Palaos	50g	Namibie	N/a*	Sierra Leone	250g
Antigua et Barbuda	N/a*	Équateur	50g	Iles Salomon	N/a*	Népal	50g	Singapour	50g
Antilles néerlandaises	250g	Erythrée	N/a*	Iles Salomon	N/a*	Nicaragua	N/a*	Slovenie	2000g
Arabie Saoudite	50g	Espagne	250g	Iles Vierges Britanniques	50g	Niger	N/a*	Soudan	N/a*
Argentine	50g	Estonie	250g	Iles Vierges des États-Unis	50g	Nigeria	250g	Sri Lanka	50g
Arménie	N/a*	États-Unis	50g	Inde	N/a*	Niue	N/a*	Suède	2000g
Aruba	250g	Ethiopie	50g	Indonésie	50g	Norvège	2000g	Suisse	2000g
Ascension Island	50g	Finlande	2000g	Irak	N/a*	Nouvelle-Zélande	250g	Suriname	N/a*
Australie	250g	France	250g	Iran	50g	Oman	250g	Svalbard et Île Jan Mayen	50g
Autriche	250g	Gabon	N/a*	Irlande	2000g	Ouganda	250g	Swaziland	50g
Azerbaïdjan	N/a*	Gambie	50g	Irlande du Nord	50g	Ouzbékistan	N/a*	Syrie	250g
Bahamas	250g	Georgie	N/a*	Islande	2000g	Pakistan	50g	Tadjikistan	N/a*
Bahrein	50g	Ghana	50g	Israël	250g	Palestine	250g	Taiwan	250g
Bangladesh	250g	Gibraltar	250g	Italie	250g	Panama	N/a*	Tanzanie	50g
Barbade	50g	Grande-Bretagne	50g	Jamaïque	50g	Papouasie-Nouvelle-Guinée	50g	Tchad	N/a*
Belgique	2000g	Grèce	2000g	Japon	50g	Paraguay	50g	Territoires du Royaume Uni aux Antilles	50g
Belize	N/a*	Grenade / gd	50g	Jersey	50g	Pays-Bas	2000g	Territoires des États-Unis en Océanie	50g
Benin	N/a*	Groenland	50g	Jordanie	250g	Pérou	250g	Thaïlande	50g
Bermudes	50g	Guadeloupe	250g	Kazakhstan	50g	Philippines	250g	Timor oriental	50g
Bhoutan	50g	Guam	50g	Kenya	50g	Pitcairn	50g	Togo	250g
Biélorussie	50g	Guatemala	N/a*	Kirghizistan	N/a*	Pologne	250g	Tokelau	N/a*
Birmanie	N/a*	Guernesey	50g	Kiribati	50g	Porto Rico	50g	Tonga	50g
Bismarck archipelago	50g	Guinée	50g	Koweït	N/a*	Portugal	250g	Tortola	50g
Bolivie	250g	Guinée Bissau	N/a*	Laos	N/a*	Qatar	50g	Trinité et Tobago	N/a*
Bosnie Herzégovine	N/a*	Guinée équatoriale	N/a*	Lesotho	50g	République Populaire démocratique de Corée	N/a*	Tristan da Cunha archipelago	50g
Botswana	250g	Guyana	50g	Lettonie	2000g	Rép. Arabe Syrienne	N/a*	Tunisie	250g
Brésil	50g	Guyane française	250g	Liban	50g	République Centrafricaine	N/a*	Turkmenistan	N/a*
Brunei	50g	Haïti	N/a*	Liberia	50g	République de Corée	50g	Turks et Caïques	50g
Bulgarie	50g	Honduras	N/a*	Libye	N/a*	République de Nauru	50g	Turquie	250g
Burkina Faso	50g	Hong Kong	50g	Liechtenstein	250g	République démocratique du Congo	N/a*	Tuvalu	50g
Burundi	50g	Hongrie	2000g	Lituanie	50g	République dominicaine	N/a*	Ukraine	250g
Cambodge	N/a*	Ile Bouvet	50g	Luxembourg	2000g	République slovaque	2000g	Uruguay	50g
Cameroun	N/a*	Ile de l'Ascension	50g	Macao	50g	République tchèque	2000g	Vanuatu	N/a*
Canada	50g	Ile de Man	50g	Macédoine	250g	Roumanie	250g	Vénézuela	250g
Cap Vert	250g	Ile Heard et îles McDonald	50g	Madagascar	250g	Russie	50g	Vietnam	N/a*
Chatham Islands	N/a*	Ile Macquarie	50g	Malaisie	250g	Rwanda	N/a*	Yemen	250g
Chili	N/a*	Ile Maurice	250g	Malawi	N/a*	Sahara occidental	50g	Zambie	N/a*
Chine	250g	Ile Norfolk	50g	Maldives	N/a*	Saint Kitts et Nevis	250g	Zimbabwe	50g
Chypre	250g	Iles Caïmanes	50g	Mali	250g	Saint-Martin	250g		
Colombie	250g	Iles Chagos	50g	Malte	50g	Saint-Vincent et les Grenadines	50g		
Comores	N/a*	Iles Chatham	N/a*	Maroc	50g				
Congo	N/a*			Martinique	250g				
Costa Rica	250g			Mauritanie	N/a*				

*Service non applicable dans ce pays

**Pour tout complément
d'information,
appelez le 3634,
les Spécialistes Entreprises :**

du lundi au vendredi, de 9h à 18h
0,34€ TTC/min à partir d'un téléphone fixe

**LES SPECIALISTES
ENTREPRISES**

3634
0,34€ TTC/min à partir d'un téléphone fixe



connectez-vous sur notre site :
www.laposte.fr/courrierinternational

ou contactez votre interlocuteur
commercial dédié



LA POSTE - Direction Global Mail
Case Postale D 304
111 boulevard Brune
75670 PARIS CEDEX 14 - FRANCE
www.laposte.fr/courrierinternational