




# 3. Le courrier recommandé



# Table des matières

<b>1. Création de vos envois recommandés (nationaux)</b> 	<b>1</b>
1.1 Définition & spécificités du recommandé	1
1.2 Dimensions, poids & épaisseur	2
1.2.1 Small Format	2
1.2.2 Large Format (exemple en mode paysage)	3
<b>2. Présentation visuelle de vos envois recommandés</b>	<b>4</b>
2.1 Le recto	4
2.1.1 Les différentes zones du recto d'un envoi	4
a. Cas d'un envoi sans fenêtre d'adressage	4
b. Cas d'un envoi avec fenêtre d'adressage	6
2.2 Le verso	8
2.3 L'adresse de retour	8
2.4 Mode de fermeture des envois	8
2.5 Caractéristiques du papier	8
2.6 Affranchissement de vos envois recommandés	9
<b>3. Préparation de vos envois recommandés</b>	<b>10</b>
3.1 Conditionnement & étiquetage	10
3.2 Options de tri	10
<b>4. Dépôt de vos envois recommandés</b>	<b>11</b>
<b>5. Annexe : exemple de liste de dépôt</b>	<b>12</b>



# Le courrier recommandé

## 1. Création de vos envois recommandés (nationaux)

---

### 1.1 Définition & spécificités du recommandé

Un envoi recommandé national est un envoi **national prior**

- pour lequel l'expéditeur reçoit une preuve de dépôt validée, qui a valeur légale
  - qui est distribué au destinataire (ou à son mandataire) contre signature, après vérification de son identité.
- Il existe aussi des envois recommandés exclusivement réservés aux administrations publiques (envois RP).

Pour le dépôt d'envois recommandés internationaux en (Hyper) Masspost Center, veuillez contacter votre Account Manager.



#### Spécificités des envois recommandés

- Lors du dépôt, les envois confiés à bpost doivent être munis d'un **code-barres** (30 chiffres) précédé de la lettre 'R' (le code-barres permet de tracer l'envoi dans le circuit postal).
- Le **code-barres spécifique** aux envois recommandés doit être :
  - soit **apposé** sur chaque envoi (fourni par bpost sous forme d'autocollant)
  - soit **imprimé** sur chaque envoi. Pour plus d'info sur l'impression du code-barres 'Recommandé', consultez le 'Manuel d'impression des codes-barres' disponible sur [www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/registered/manuel\\_codebarre\\_fr.pdf](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/registered/manuel_codebarre_fr.pdf) ou contactez notre Service Clients (02 201 11 11).
- Pour les **envois recommandés RP** (réservés aux administrations publiques), l'option 'RP' doit être clairement indiquée sur la liste de dépôt et sur les envois.
- Les envois doivent être présentés avec une **liste de dépôt** mentionnant au minimum :
  - le n° du code-barres
  - le nom et l'adresse du destinataire (tels que mentionnés sur l'envoi)
  - le nom et l'adresse de retour
- La liste de dépôt est vérifiée et validée par bpost avant d'être retournée à l'expéditeur par courrier PRIOR, le lendemain du dépôt.
- Les envois sont toujours déposés :
  - dans l'ordre de la liste de dépôt et
  - par ordre croissant des codes-barres et
  - de préférence par ordre croissant des codes postaux afin de faciliter leur traitement par bpost. Vous trouverez la liste des codes postaux sur notre site [www.bpost.be/codepostal](http://www.bpost.be/codepostal).



## 3. Le courrier recommandé

Attention aux envois

- déposés sans codes-barres
- comportant des doublons
- dont les codes-barres imprimés par le client sont inscannables ou erronés



En effet, sans code-barres lisible, l'envoi ne peut être suivi dans son processus de distribution et la qualité ne peut être garantie. Dans ce cas, bpost informe le client dans les meilleurs délais. Le client peut alors :

- demander à bpost d'apposer un (nouveau) code-barres sur les envois (moyennant frais)
- récupérer ses envois pour corriger les codes-barres
- convenir d'une autre solution en accord avec bpost

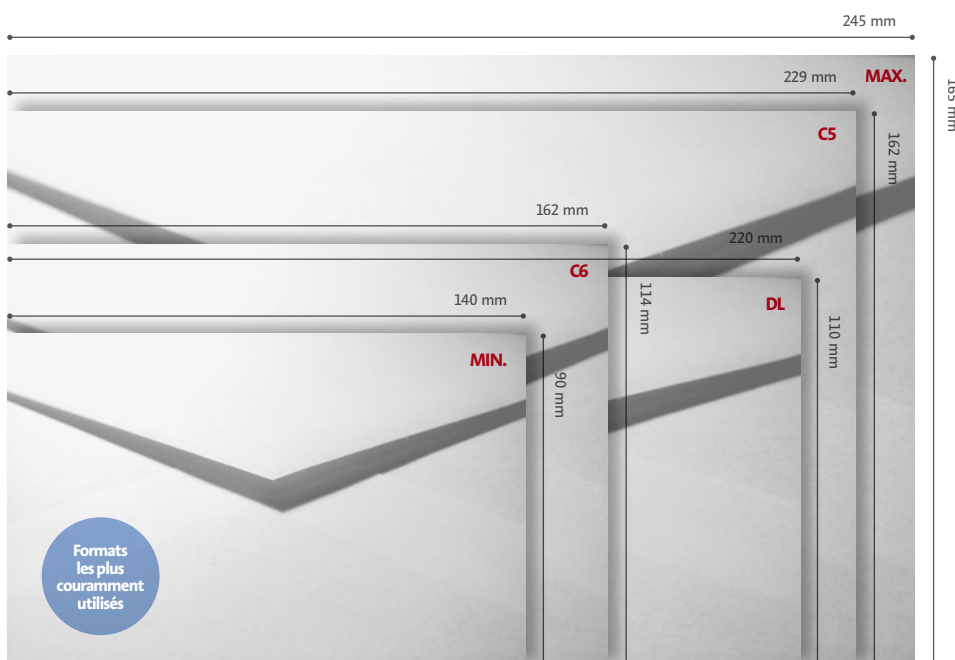
Dans tous les cas, la validation de la date du dépôt et le traitement des envois le jour-même ne sont pas garantis.

### 1.2 Dimensions, poids & épaisseur

Pour les envois recommandés déposés sous une convention, les formats suivants sont possibles : le **Small Format** et le **Large Format**. Ils doivent rigoureusement respecter les critères des schémas ci-dessous.

Pour les envois recommandés non conventionnés, les formats Normalisés et non Normalisés s'appliquent. Retrouvez les définitions sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

#### 1.2.1 Small Format

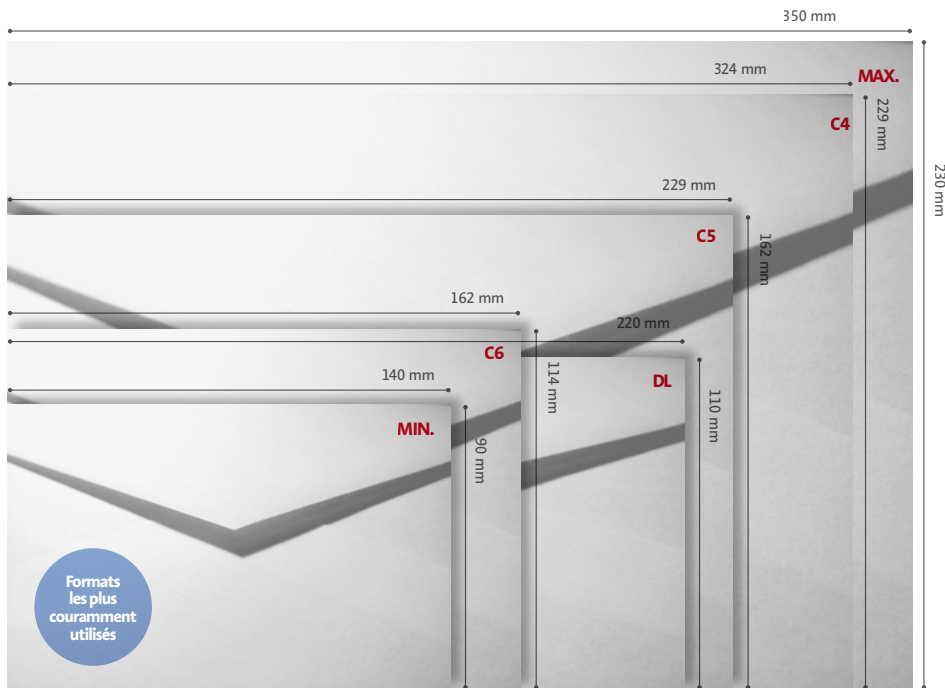


<b>Forme</b>	Rectangulaire (jamais carrée)
<b>Dimensions</b>	Minimum (largeur) 90 x (longueur) 140 x (épaisseur) 0,15 mm Maximum (largeur) 165 x (longueur) 245 x (épaisseur) 5 mm
<b>Poids</b>	Minimum 2 g Maximum 50 g
<b>Rapport longueur (grand côté) / largeur (petit côté)</b>	$\geq 1,20$
<b>Orientation</b>	Paysage uniquement
<b>Cadre adresse</b>	Toujours parallèle au grand côté de l'envoi



## 3. Le courrier recommandé

### 1.2.2 Large Format (exemple en mode paysage)



<b>Forme</b>	Rectangulaire ou carrée (avec un minimum pour les envois carrés de 140 mm x 140 mm)
<b>Dimensions (emballage compris)</b>	Minimum (largeur) 90 x (longueur) 140 x (épaisseur) 0,15 mm Maximum (largeur) 230 x (longueur) 350 x (épaisseur) 30 mm
<b>Poids</b>	Minimum recommandé 10 g Maximum 2 kg
<b>Orientation</b>	Paysage ou portrait
<b>Cadre adresse</b>	Parallèle au grand côté de l'envoi (paysage) ou perpendiculaire (portrait)

Les dimensions et poids maximum autorisés pour les envois recommandés au **format Large** dépassent celles autorisées pour le courrier adressé **Large Format (voir section 2)**.  
La présentation visuelle de vos envois, détaillée ci-après, doit néanmoins suivre les règles applicables au courrier adressé au Format Large (**voir Section 2, Création Large Format, points 2 et ultérieurs**)





### 2. Présentation visuelle de vos envois recommandés

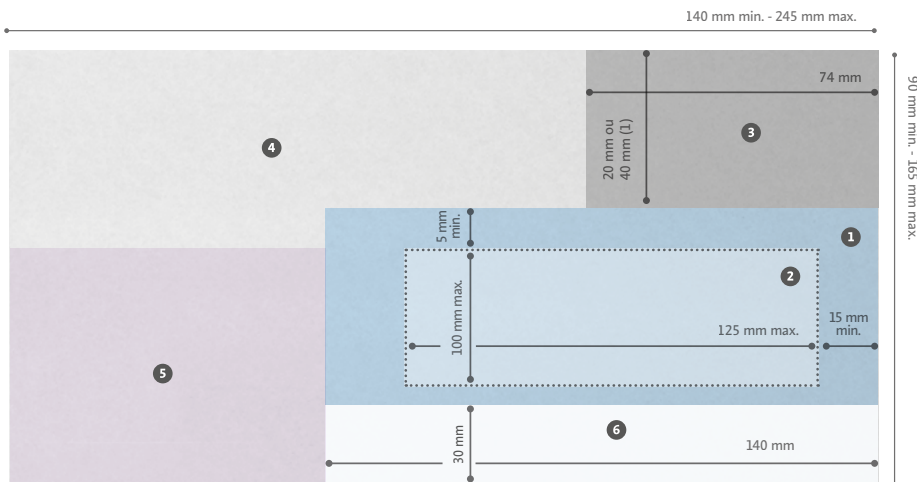
Ce point est illustré pour le **Small Format**. Les mêmes règles de présentation visuelle s'appliquent pour le **Large Format** (respect du contenu des zones, application du code-barre Recommandé, etc.), en respectant le format et les dimensions reprises dans la **section 2 Le courrier adressé, Création - Large Format**.

#### 2.1 Le recto

Le recto de l'envoi correspond à la face où se trouvent l'adresse du destinataire et l'affranchissement.

##### 2.1.1 Les différentes zones du recto d'un envoi

###### a Cas d'un envoi sans fenêtre d'adressage



(1) 20 mm pour un envoi de largeur < 11 cm (40 mm pour tous les autres cas).

###### 1 Zone de positionnement du cadre adresse du destinataire

- Toujours située du côté droit de l'enveloppe, sur le recto de l'envoi.
- Contient le cadre adresse du destinataire.
- Peut contenir :
  - Le code-barres 'Recommandé' (précédé de la lettre d'identification 'R'), s'il est imprimé par le client.
  - D'autres références éventuelles (exemple : un n° de client) aux conditions suivantes :
    - Elles se situent au-dessus du cadre adresse du destinataire.
    - Elles sont idéalement séparées au dessus de ce cadre par une **distance minimale d'1 cm**.
    - Elles ne peuvent pas être confondues avec un élément de l'adresse (exemple: code postal ou localité).
- L'adresse de retour peut être imprimée sur une ligne et au-dessus du cadre adresse du destinataire. Plus d'info dans la **section 1 Adressage et affranchissement, chapitre Adressage, point 6**.



## 3. Le courrier recommandé

### 2 Cadre adresse du destinataire

- Cadre virtuel (dans la zone ❶ où s'inscrit uniquement l'adresse du destinataire).
- Ne peut contenir ni texte ni graphisme autre que l'adresse du destinataire.
- L'adresse du destinataire doit être parfaitement lisible à l'œil nu (voir **section 1 Adressage et affranchissement, chapitre Adressage, point 3**)
- Référez-vous également aux règles du **section 1 Adressage et affranchissement, chapitre Adressage, point 7**, en ce compris le respect des couleurs acceptées comme couleurs de fond pour le cadre adresse (couleurs Pantone ou leur équivalent quadrichromie).
- Possibilité d'utiliser une étiquette pour l'adresse (condition : respecter les zones réservées à l'affranchissement et à l'adresse du destinataire).



- ❶ Zone de positionnement du cadre adresse du destinataire
- ❷ Cadre adresse

Les spécifications techniques reprises dans 'le Manuel d'impression des codes-barres recommandés' doivent impérativement être respectées (plus d'info sur [www.bpost.be/recommande](http://www.bpost.be/recommande)). La conformité du code-barres est vérifiée par bpost, ainsi que la présence, sous le code-barres, du numéro de code-barres (appelé aussi 'human readable'). Un code-barres ne peut être utilisé qu'une seule fois.



### 3 Zone d'affranchissement

- L'affranchissement doit être parfaitement lisible à l'œil nu (pour un traitement optimal en machine et une distribution efficace de vos envois) :
  - tous les caractères d'une même ligne sont de même taille et de même police
  - hauteur des caractères  $\geq 1,5$  mm
- Position de l'affranchissement :
  - dans l'angle supérieur droit de l'enveloppe
  - dans un rectangle virtuel :
    - longueur du rectangle = 74 mm à partir du bord droit de l'enveloppe
    - largeur du rectangle = 20 mm (si envoi de largeur  $< 11$  cm) ou 40 mm (dans tous les autres cas) à partir du bord supérieur de l'enveloppe

### 4 Zone libre pour l'expéditeur

- Tous les graphismes, couleurs et formes de textes sont autorisés.



## 3. Le courrier recommandé

### 5 Zone semi libre pour l'expéditeur

- Tous les graphismes, couleurs et formes de textes sont autorisés mais tout élément pouvant être confondu avec une adresse (code postal - localité - adresse complète) est à éviter.
- Si le code-barres 'Recommandé' est une étiquette autocollante (fournie par bpost), il doit être collé dans la partie supérieure de la zone 5, face au bloc adresse.

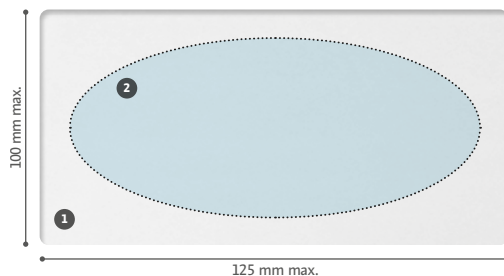
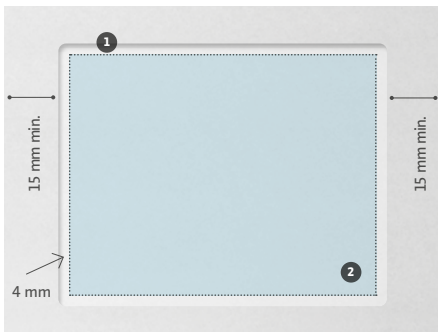


### 6 Zone d'indexation

- Zone réservée à l'impression du code d'indexation lors du passage de votre envoi sur les machines de tri.
- Zone à laisser libre (fond blanc ou clair, sans texte ni graphisme, voir **section 2 Le courrier adressé, chapitre Création - Small Format, point 2**) afin de permettre un traitement mécanisé et de respecter le délai de distribution de vos envois.
- Zone également réservée au ré-adressage des envois en cas de déménagement du destinataire.
- Interdiction de placer du texte et/ou graphisme pouvant être confondu avec une adresse (code postal ou localité ou adresse complète).

### b Cas d'un envoi avec fenêtre d'adressage

Votre envoi doit rigoureusement respecter les dimensions du schéma ci-dessous.



- 1 Fenêtre
- 2 Cadre adresse du destinataire

- 1 Zone de positionnement de la fenêtre contenant le cadre adresse du destinataire
- 2 Fenêtre

L'adresse complète et le code-barres 'Recommandé' (s'il est imprimé) doivent toujours rester visibles à travers la fenêtre (même en cas de glissement éventuel du contenu dans l'enveloppe).







### 3. Le courrier recommandé

#### 1 La fenêtre et le cadre adresse doivent être conformes aux critères suivants

- Le format de fenêtre peut être non rectangulaire (ex : carré, ovale) à condition que cette fenêtre puisse s'inscrire intégralement dans un rectangle de maximum 125 mm (longueur) x 100 mm (largeur).
- Positionnement autorisé à gauche ou à droite sur l'enveloppe, à condition de respecter les règles suivantes :
  - minimum 15 mm du bord droit ou du bord gauche
  - jamais positionnée dans la zone d'indexation
- Une marge de 4 mm est prévue entre la fenêtre et le cadre adresse.
- La fenêtre doit obligatoirement être fermée par un feuillet transparent.
- Les bords du feuillet transparent doivent être parfaitement collés sur les bords intérieurs de la découpe de la fenêtre de l'enveloppe.
- Elle ne peut ni présenter de plis, ni être entourée d'une bande ou d'un cadre de couleur.
- L'adresse doit apparaître sur du papier blanc uni (pas de papier ligné ou quadrillé).

#### 2 Fenêtre adresse

- La fenêtre adresse contient exclusivement l'adresse du destinataire, à l'exception éventuelle des mentions reprises ci-dessous :
  - le code-barres 'Recommandé' (précédé de la lettre d'identification 'R'), s'il est imprimé par le client
  - autres références (exemple : un n° de client) aux conditions suivantes :
    - elles se situent au-dessus du cadre adresse du destinataire
    - elles sont idéalement séparées au dessus de ce cadre par **une distance minimale d'1 cm**
    - elles ne peuvent être confondues avec un élément de l'adresse (exemple : code postal ou localité)
  - l'adresse de retour, aux conditions reprises dans la **section 1 Adressage et affranchissement, chapitre Adressage, point 6.**



- 1 Zone de positionnement du cadre adresse du destinataire
- 2 Fenêtre

Envoi recommandé avec le code-barres dans la fenêtre adresse.

Les spécifications techniques du 'Manuel d'impression des codes-barres recommandés' doivent impérativement être respectées (cfr [www.bpost.be/recommande](http://www.bpost.be/recommande)). La conformité du code-barres est vérifiée par bpost, ainsi que la présence, sous le code-barres, du numéro de codebarres (appelé aussi 'human readable'). Un code-barres ne peut être utilisé qu'une seule fois.



Les zones 3 à 6 doivent respecter les mêmes règles qu'un envoi sans fenêtre (voir supra, point a).



## 3. Le courrier recommandé

### 2.2 Le verso

- Possibilité d'imprimer toutes formes de textes ou de graphismes.
- Possibilité de mentionner les coordonnées de l'expéditeur sans aucune limitation.

### 2.3 L'adresse de retour

L'adresse retour est l'adresse à laquelle un envoi non distribué sera renvoyé.

Sa mention est recommandée et nécessairement située en Belgique.

Position :

- elle se place idéalement au verso de l'envoi
- elle peut également être imprimée au recto (selon les conditions indiquées dans **la section 1 Adressage et affranchissement, chapitre Adressage, point 6**)

### 2.4 Mode de fermeture des envois

- Fermeture complète de l'envoi sur les 4 côtés (ainsi que les coins et le rabat éventuel) empêchant l'envoi de s'ouvrir ou de se déchirer lors du traitement.
- Pas de contact entre la colle de fermeture et les autres envois.
- Contenu de l'enveloppe ne dépassant pas (ou n'étant pas susceptible de dépasser) de l'enveloppe.
- Bande de fermeture extérieure résistante (épaisseur  $\geq 0,2$  mm) et adaptée au contenu.
- Agrafes, trombones ou œillets métalliques interdits pour la fermeture du **Small Format**.

### 2.5 Caractéristiques du papier

- Enveloppe en papier mat et opaque (le contenu ne doit pas apparaître/être lisible par transparence).
- Grammage du papier :
  - $\geq 140$  g/m<sup>2</sup> (pour un envoi constitué d'une seule épaisseur de papier - exemple : carte postale)
  - $\geq 70$  g/m<sup>2</sup> (pour un envoi constitué de plusieurs épaisseurs de papier - exemple : enveloppe ou selfmailer)
- Envoi souple (enroulable autour d'un cylindre de 21 cm de circonférence - exemple : canette de 33 cl).

Papier calque, brillant, glacé, vernis ou satiné exclu.





### 2.6 Affranchissement de vos envois recommandés

Les modes d'affranchissement suivants sont acceptés dans les (Hyper) Masspost Center

- machine à affranchir
- marque d'affranchissement PP (Port Payé) non contractuelle
- marque d'affranchissement PP contractuelle avec numéro PP (obligatoire en cas de dépôt d'envois recommandés sous convention)
- rétribution différée (exclusivement réservée à certaines administrations publiques – pour plus d'info, contactez le Service Clients)

Vous avez la possibilité de faire affranchir vos envois recommandés par le service Collect & Stamp de bpost. Ce service consiste à venir enlever vos lettres, paquets et envois recommandés, à les affranchir et à les distribuer. En optant pour Collect & Stamp, vous ne devez ni affranchir votre courrier ni vous déplacer. Vous gagnez ainsi un temps précieux. Plus d'info sur [www.bpost.be/collectandstamp](http://www.bpost.be/collectandstamp).

#### Saviez-vous que ?



Pour vos envois recommandés, Collect & Stamp vous fournit des récépissés de dépôt électroniques. Ils sont disponibles dès le lendemain de l'envoi sur le portail sécurisé Collect & Stamp. Vous pouvez aussi les recevoir par e-mail.

**La version originale du récépissé de dépôt électronique certifiée par bpost a valeur légale.**

Plus d'info sur [www.bpost.be/collectandstamp](http://www.bpost.be/collectandstamp).

Pour activer ce service, contactez le Service Clients au **02 201 11 11**.

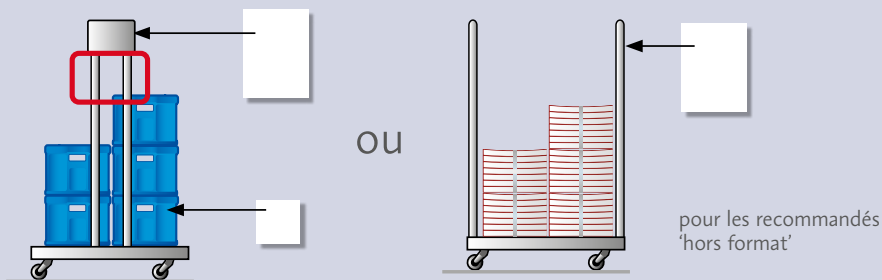


### 3. Préparation de vos envois recommandés

Les règles de conditionnement et de dépôt dans un (Hyper) Masspost Center reprises ci-dessous s'appliquent

- aux envois déposés sous convention (**Small** et **Large Format**)
- aux envois non conventionnés (Normalisés et Non Normalisés)

#### 3.1 Conditionnement & étiquetage



##### Les envois recommandés sont toujours

- conditionnés en bacs (bacs placés dans des conteneurs)
- accompagnés de la liste de dépôt (voir exemple en annexe)

##### Identification de l'envoi

- pour les bacs : une étiquette avec la mention 'Recommandé'
- pour les conteneurs : une feuille (format étiquette bac/A4/A5)

##### Exemple d'étiquette

Nom du client	Numéro du dépôt
Recommandé	

##### Informations à mentionner

- nom du client (taille de la police : minimum 36)
- numéro de dépôt
- mention 'Recommandé' (taille de la police : minimum 36)

##### Exemple A4/A5

Nom du client	Numéro du dépôt
Recommandé	

##### Informations à mentionner

- nom du client (taille de la police : minimum 36)
- numéro de dépôt
- mention 'Recommandé' (taille de la police : minimum 72)

#### 3.2 Options de tri

##### Les envois recommandés sont toujours triés

- dans l'ordre de la liste de dépôt des recommandés
- par ordre croissant des numéros de codes-barres (voir exemple en **Annexes de ce chapitre**)
- par ordre croissant des codes postaux (facultatif mais conseillé)



### 3. Le courrier recommandé

## 4. Dépôt de vos envois recommandés

#### Volume de dépôt minimum & maximum

	Masspost Center <sup>1</sup>	Hyper Masspost Center <sup>1</sup>
Envois recommandés de <b>Small Format</b>	1 > 20.000	1 > illimité
Envois recommandés de <b>Large Format</b>	1 > 20.000	1 > illimité

- Tout dépôt dans un (Hyper) Masspost Center<sup>1</sup> comprend exclusivement des envois
  - d'un même type de format (**Small** ou **Large Format**) et
  - d'un même échelon de poids (exemple 0-50 g, 51-100 g, 101-350g, etc.)

Si le dépôt présente des différences de format ou de poids, il doit être scindé dans des sacs/bacs séparés. Dans ce cas, une liste de dépôt distincte est requise pour chaque dépôt.



- Tout dépôt doit être accompagné de la liste de dépôt (la liste, une fois validée par bpost, fait office de preuve de dépôt). Il peut s'agir d'une liste fournie par bpost ou d'une liste confectionnée par le client, reprenant les mêmes mentions que les listes fournies par bpost.
- Pour un dépôt :

< 1.000 envois	le client peut annoncer son dépôt au guichet du (Hyper) Masspost Center le jour même de son dépôt.
> 1.000 envois	le client doit toujours l'annoncer via l'application e-Masspost minimum 1 jour ouvrable avant la date de dépôt souhaitée.
> 25.000 envois	le client doit contacter son Account Manager minimum 5 jours ouvrables avant la date de dépôt souhaitée. Le dépôt doit être effectué avant 17 h dans un (Hyper) Masspost Center. L'heure de dépôt est l'heure à laquelle la déclaration de dépôt est scannée sur le lieu de dépôt. Si les modalités de dépôt propres aux envois recommandés (y compris la conformité et la possibilité de scanner le code-barres, l'uniformité des envois et le nombre minimal par dépôt) ne sont pas strictement respectées, le dépôt peut être refusé.

Un dépôt de moins de 500 envois de même format (Normalisés ou Non normalisés uniquement) entraîne des frais administratifs supplémentaires de 12,50 € (par dépôt).



<sup>1</sup> Retrouvez la liste des (Hyper) Masspost Centers et leur location sur [www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php](http://www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php).



### 3. Le courrier recommandé

## 5. Annexe : exemple de liste de dépôt



**LISTE DES ENVOIS RECOMMANDÉS NATIONAUX DÉPOSÉS EN NOMBRE**  
**LIJST VAN MEERDERE NATIONALE AANGETEKENDE ZENDINGEN**  
**LISTE VON MEHREREN NATIONALEN EINSCHREIBESENDUNGEN**

208 BC

---

Expéditeur | Afzender | Absender

Etiquettes  
Etiketten  
Etikette

Destinataire  
Geadresseerde  
Empfänger

Destinataire  
Geadresseerde  
Empfänger

010541288500452621 111 111 111 111

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 111

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 111

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 112

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 112

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 112

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 113

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 113

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 113

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 114

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 114

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 114

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 115

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 115

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 115

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 116

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 116

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 116

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 117

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 117

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 117

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 118

**R**

RP  
 AR

010541288500452621 111 111 111 118

RECOMMANDÉ | AANGETEKENDE ZENDING | EINSCHREIBESENDUNG

**AR** 010541288500452621 111 111 111 118

ANNULE  
GEANNULEERD  
ANNULLIERT

RP  
 AR

Déposé le  
Afgegeven op  
Engeliefert am

□ □ □ □ 2 0 □ □

Quantité  
Aantal  
Anzahl

□ □ □ □ □

Suivez votre recommandé sur  
Volg uw aangetekende zending op  
Folgen Sie Ihrer Einschreibesendung

[www.post.be/track](http://www.post.be/track)

**BELGIQUE | BELGIË | BELGIEN**

