

EXPAT PRO - Espace dédié aux Drh, et services de mobilité.
Expats-Welcome à la rencontre des partenaires ressources humaines internationales.



La Gestion du courrier avec Ubidoca

Vous partez vivre à l'étranger, seuls ou avec votre famille, pour plusieurs semaines ou plusieurs mois?

Comme beaucoup d'expatriés, vous allez être confronté à divers problèmes de communication pendant votre expatriation: réception/envoi de courrier postal depuis/vers la France, formalités à effectuer auprès des administrations françaises, démarches en tout genre pour mettre en place votre retour, sans compter les éventuelles complications liées à la pratique de la langue du pays d'accueil.

Avant de vous expatrier, sachez mettre tous les atouts de votre côté pour garder le contact avec la France en général, et avec votre famille et vos amis en particulier.

En fonction du pays d'accueil et des moyens techniques et financiers à votre disposition, vous pouvez mettre en place un vaste réseau de communication et vous assurer un suivi complet de votre courrier en tout genre.

1. VOTRE COURRIER POSTAL FRANÇAIS: ne pas le négliger !

Pendant votre expatriation, vous serez inévitablement amené à recevoir et à envoyer du courrier postal.

Si vous avez conservé votre logement en France, vous recevrez des factures (EDF, assurances, impôts, syndic, etc.). De même, si vous avez laissé votre mobilier dans un garde meuble.

Dans la plupart des cas, il vous faudra rester en contact avec les administrations françaises (pour votre couverture sociale, votre retraite, vos impôts etc.).

Si vous préparez votre retour en France, il vous faudra régler les détails du déménagement et de votre ré-installation par courrier postal (les administrations et les entreprises françaises utilisant encore peu les mails). Le fait de vivre à l'étranger ne facilitera guère les communications, donc autant faire votre possible pour gérer au mieux votre courrier papier.

1.1. Comment relever votre boîte aux lettres ?

Vous avez conservé votre domicile en France? Ne laissez pas votre courrier s'entasser dans votre boîte aux lettres. C'est la meilleure façon d'attirer les voleurs !

N'oubliez pas également qu'il peut être "risqué" de laisser un courrier sans réponse en particulier les factures; il vous en coûtera le plus souvent des pénalités de retard (en moyenne de 10% du montant réclamé) voire même des ruptures de contrat anticipées pour défaut de règlement.

S'agissant des courriers recommandés (avec ou sans avis de réception), sachez que vous avez 15 jours pour les retirer dans votre bureau de Poste; à l'expiration de ce délai commencent à courir des délais légaux (ou "prescriptions légales") et ce, que vous ayez été ou non retiré votre courrier!

Si vous avez oublié de payer une facture, si un tiers vous intente un procès ou simplement vous réclame quelque chose (à faire, à ne pas faire, à payer, etc.), le non-retrait de votre recommandé peut se retourner contre vous, et par exemple, générer des majorations de retard ou des coupures (s'il s'agit de factures ou de contraventions impayées) ou encore présumer de votre mauvaise foi (notamment dans le cadre de litiges devant l'administration ou les tribunaux). Parfois même, votre silence (non-retrait ou non-réponse à un recommandé) vaut acceptation de votre part.

Première option: vous chargez, avant votre départ, une personne de confiance de récupérer votre courrier chaque jour ou chaque semaine et de vous le réexpédier à l'adresse de votre choix.

Avis: cette tâche est souvent sous-estimée par la personne qui l'accepte et bon nombre de bénévoles de la première heure rechignent à cette corvée au bout de quelques mois. Au final, vous risquez de vous retrouver sans relais courrier en France et ne plus recevoir vos lettres et colis.

Seconde option: vous mettez en place une réexpédition temporaire de courrier auprès de la Poste. Vos courriers seront réexpédiés à l'adresse de votre choix. A savoir: la durée minimum d'abonnement est de 1 mois; la durée maximum est de 1 an. Les colis de + 2 kilos ne sont pas réexpédiés.

Avis: ce système est peu adapté aux expatriés non sédentaires car vous ne pouvez donner qu'une seule adresse de réexpédition.

De plus, ce service n'est pas proposé dans les pays n'assurant pas de distribution de courrier à domicile (source: La Poste).

Attention: certains courriers administratifs (notamment ceux des impôts et de la CAF) ne sont pas toujours réexpédiés...en dépit du contrat de réexpédition.

Troisième option: si vous quittez définitivement votre logement mais que vous souhaitez conserver une adresse postale en France, ou si vous conservez votre logement mais que vous ne souhaitez pas confier la charge de votre courrier à un membre de votre famille, vous pouvez faire appel à des sociétés spécialisées

dans la gestion de courrier postal des expatriés.

Vous pourrez ainsi, par exemple, louer une boîte postale en France auprès de ces sociétés. Vous y recevrez votre courrier postal comme si vous habitiez encore France; votre boîte postale sera relevé quotidiennement et votre courrier sera ensuite réexpédié selon la périodicité que vous avez convenue avec la société. Vous pourrez également modifier régulièrement votre adresse de réexpédition (ce qui n'est pas la cas avec la Poste).

Avis: cette solution est à conseiller si vous souhaitez garder une adresse française. Il en va de même lorsque vous achetez des marchandises sur internet; il est souvent plus facile - et plus avantageux - de faire expédier la marchandise en France vers une boîte postale, la société spécialisée se chargeant ensuite de vous la réexpédier sur votre lieu d'expatriation.

1.2. Comment recevoir du courrier pendant votre expatriation ?

Si vous êtes expatrié sédentaire, la solution classique est de communiquer votre nouvelle adresse à vos correspondants. Votre courrier postal vous y parviendra, en principe, sans encombre.

Attention aux délais d'acheminements postaux qui varient considérablement d'un pays à un autre; vous ne pourrez parfois pas prendre connaissance de vos courriers (ni y répondre) dans les temps.

Exemples de délais d'acheminement postaux entre la France et L'Espagne, les Pays-Bas, l'Autriche, la Norvège, l'Irlande: de 2 à 6 jours
Les USA, l'Inde, l'Islande, le Japon: de 4 à 10 jours
Le Gabon, le Guatemala, le Honduras: de 5 à 10 jours
Le Chili, l'Afrique du Sud, Hong-Kong, Israël, la Nouvelle-Zélande: de 6 à 11 jours

L'Ouganda: de 7 à 12 jours
Le Mozambique: de 8 à 13 jours.
(Source: la Poste).

Soyez vigilants et patients car ces chiffres ne sont qu'indicatifs et dépendent souvent de la qualité des postes locales et des réseaux de distribution.

Au Venezuela, il faut au minimum 3 semaines pour recevoir un courrier de France; sur 100 courriers, 10 arrivent en moyenne endommagés; les pertes de courriers sont nombreuses. Il existe un service de distribution postale à domicile comme en France mais il fonctionne mal. Pour gérer au mieux leur courrier, les expatriés français envoient le plus souvent des courriers recommandés et/ou se font réexpédier leur courrier français via Chronopost ou en recommandé, ce qui bien évidemment génère un coût mensuel non négligeable (extrait d'une étude réalisée en 2006 par la société Ubidoca.com auprès d'expatriés français).

En Chine, la réception du courrier français est relativement rapide (10 jours en moyenne). Le courrier est distribué 7 jours sur 7. En revanche, les délais d'expédition vers la France sont très longs: 4 semaines environ. Tous les courriers

et colis doivent être déclarés en valeur, même si au final on ne paie pas de taxes.

Pour pallier ces inconvénients, il existe aujourd'hui de nouvelles solutions qui permettent aux expatriés d'annuler les distances géographiques entre la France et leur lieu d'expatriation. Certaines sociétés leur proposent en effet de consulter leur courrier postal directement sur Internet 24h/24h. Le courrier postal est reçu en France (donc délai acheminement très réduit puisque de France à France), numérisé le jour même de sa réception et mis en ligne dans un espace client sécurisé et personnel. Le courrier postal est ainsi accessible le jour même de sa réception sans attendre la réexpédition par un tiers ou par la Poste. Les courriers originaux sont réexpédiés au client à l'adresse de son choix et selon la périodicité qu'il a choisie.

Avis: ce nouveau concept permet "d'annuler" les délais d'acheminement entre la France et le lieu d'expatriation et d'éviter les pertes de courrier.

Les expatriés récalcitrants à l'idée que leur courrier soit ouvert par des tiers peuvent demander seulement la numérisation des enveloppes reçues; le contenu ne sera numérisé que sur leur demande. L'expatrié peut ainsi consulter sur internet les courriers dont il a demandé l'ouverture, les autres lui étant réexpédiés non ouverts.

Certaines sociétés proposent également diverses options très utiles aux expatriés telles que le tri du courrier avec suppression des publicités (qui ne sont dès lors pas réexpédiées avec les courriers originaux ce qui réduit les coûts postaux) et le paiement de factures reçues.

2. La Poste Restante: attention danger !

Si vous êtes expatrié non sédentaire, vous pouvez opter pour la poste restante pour recevoir du courrier. Il existe des Postes Restantes dans tous les pays. Il n'est pas nécessaire d'en connaître l'adresse exacte puisque l'acheminement "poste restante" se fait toujours à la poste centrale de la ville.

L'avantage de ce système est que vous n'avez pas à connaître l'adresse exacte de la Poste Restante du pays concerné. Remarques: ne mettre ni Mr, Mlle ou Mme devant votre nom et écrivez d'abord le prénom, ensuite le nom (jamais l'inverse). Le correspondant devra mentionner de plus ses coordonnées au dos; en cas de non-retrait du courrier, celui-ci lui sera retourné (même si souvent les retours ne sont que "théoriques").

Avis: a priori séduisante, cette solution est aussi la plus risquée car le système fonctionne plus ou moins bien selon les pays et les pertes de courrier ne sont pas rares.

Elles sont quasi inexistantes dans les pays industrialisés, plus fréquentes au Moyen-Orient et en Asie, et courantes en Amérique du Sud. Il est donc conseillé de ne jamais se faire envoyer d'argent ou de documents de valeur en poste restante.

Gardez également à l'esprit que les délais de garde varient d'un pays à un autre:

15 jours au Québec et en Polynésie française, 21 jours en Finlande; certaines postes conservent les courriers pendant 3 mois. A savoir: si vous ne retirez pas votre courrier à temps, ne comptez pas sur les retours à l'expéditeur qui sont théoriques!

3. Le télégramme et le fax: rapide mais formel

Dans certains pays, il est pratiquement impossible d'obtenir une communication téléphonique et les lettres sont acheminées très lentement (quand elles ne se perdent pas).

Le télégramme est alors la (seule) solution qu'il vous reste, en particulier en cas d'urgence. Inconvénient: le prix d'envoi est relativement élevé.

Désormais presque aussi courant dans les postes et les grands hôtels que le téléphone, le fax est un excellent moyen pour contacter rapidement un tiers en France ou à l'étranger. Avantage: pas de risque de perte de courrier ni d'inconvénient lié au décalage horaire; le tout pour à peine quelques euros ou dollars la page.

Vous êtes expatrié et attendez un fax mais vous n'avez pas l'installation nécessaire pour le recevoir? Vous pouvez désormais faire appel à des prestataires de service qui vous attribueront un numéro de fax: vous pourrez ainsi recevoir un fax en France et le consulter via internet où que vous soyez dans le monde.

Le téléphone: si pratique mais parfois coûteux !

Lorsque le téléphone est disponible, garder le contact avec la France est a priori relativement simple.

Mais lorsqu'on habite à l'autre bout du monde, la facture peut grimper très vite. Sachez que partout ou presque dans le monde existent des tarifs réduits selon les jours et/ou les heures d'appel.

A savoir: le PCV a été supprimé pour les appels français intérieurs mais il existe toujours à l'international. On peut donc appeler la France de l'étranger en PCV et appeler l'étranger de la France en PCV.

Simple et pratique: le téléphone portable. Vous conservez votre numéro et continuez à recevoir des appels de France. Inconvénient: une partie de l'appel est à votre charge lorsque vous quittez le territoire français. Qui plus est, votre mobile risque de ne pas fonctionner dans certains pays pour cause de normes différentes. La solution du portable français est donc avant tout intéressante en Europe; hors Europe, il est donc préférable d'utiliser les téléphones et cartes téléphoniques locales.

Avec le web garder le contact... et le moral

À l'heure de l'Internet, l'e-mail est le moyen le plus rapide pour communiquer. Les expatriés qui ont connu "l'avant web" sont unanimement satisfaits de cette évolution qui leur permet de garder le contact, de façon régulière et interactive,

avec leur famille et leurs amis.

D'autant que de nouvelles solutions permettent aujourd'hui de communiquer instantanément et parfois gratuitement via internet. Sans compter les forums de discussion créés pour et par des expatriés qui leur permettent d'échanger leur expérience et résoudre les problèmes qui leur sont spécifiques.

Tous ces moyens de communication sont, au final, très complémentaires et indispensables aux expatriés pour garder le contact avec la France.

Aujourd'hui, avec un ordinateur et une connexion à internet, vous pouvez consulter votre courrier postal français où que vous soyez, téléphoner gratuitement à l'autre bout du monde, discuter en temps réel avec plusieurs membres de votre famille éparpillés un peu partout en France et leur envoyer des photos ou de la musique...

La France est au bout de votre souris...

PATRICIA JUCHET
UBIDOCA
<http://www.ubidoca.com>