

# COMMENT RELEVER UNE LETTRE RECOMMANDÉE ÉLECTRONIQUE CLEARBUS ?

Procédure applicable sur le site web  
<https://www.clearbus.fr>  
pour un utilisateur occasionnel

Vous avez reçu une **notification** vous informant de la mise à disposition d'une Lettre Recommandée Electronique :


- soit un e-mail
- soit un fax
- soit un SMS
- soit un appel téléphonique

Cette notification contient des informations pour relever votre courrier. Comme pour un recommandé papier vous devez signer l'avis de réception pour accéder à votre Lettre Recommandée Electronique.

## TABLE DES MATIÈRES


1. Relever une lettre recommandée électronique .....	2
2. Signer une lettre recommandée électronique .....	3
2.1 Demander un code de signature .....	4
2.2 Identification via un certificat électronique .....	5
2.3 Identification via la plateforme FranceConnect .....	6
3. Ouverture de vos courriers .....	7
3.1 Téléchargement d'une archive ZIP .....	7
3.2 Consultation des fichiers individuellement .....	7

Si vous rencontrez des difficultés,  
vous pouvez contacter le  
**Support Technique :**

 04 76 85 26 45

 [support@clearbus.fr](mailto:support@clearbus.fr)

Si vous rencontrez des difficultés,  
vous pouvez contacter le  
**Service Commercial :**

 09 83 25 26 45

 [commercial@clearbus.fr](mailto:commercial@clearbus.fr)

## 1. Relever une lettre recommandée électronique

Au cours de cette étape, vous allez devoir vous identifier en tant que destinataire du Recommandé, et décider si vous l'acceptez ou si vous le refusez.

- Rendez-vous sur le site : <https://www.clearbus.fr>
- Cliquez sur le lien «**Relever un courrier**» pour démarrer la procédure.



### Astuce :

Vous pouvez accéder à la page de relève de votre courrier en vous rendant sur la page : [https://www.clearbus.fr/relever\\_courrier](https://www.clearbus.fr/relever_courrier)

- Saisissez le numéro du courrier qui vous a été communiqué dans la notification de votre LRE et cliquez sur «**Suivant**».



The screenshot shows the 'RELEVEZ VOTRE COURRIER' page. It contains the text: 'Pour relever votre courrier numérique, merci de renseigner le numéro de pli que vous avez reçu soit par mail, sms, fax ou message vocal.' Below this is a text input field labeled 'Numéro de pli' and a blue button labeled 'Suivant' which is highlighted with a red box.

- Renseignez les quelques informations qui vous sont demandées pour valider votre identité. Cliquez sur «**Relever le pli**».



The screenshot shows the 'RELEVEZ VOTRE COURRIER' page with a form for identification. The form includes fields for 'Entreprise', 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', 'Code Postal', and 'Commune'. Below the form is a blue button labeled 'Relever le pli' which is highlighted with a red box.

### Remarque :

- Cedex (terme « Cedex » et code postal associé)
- BP (boîtes postales)
- TSA (tri service arrivée)
- CS (courses spéciales)

**sont à éviter !**

- Vous devez accepter l'avis de réception pour accéder à votre Lettre Recommandée Electronique. Cliquez sur « **Accepter** ».

Service	Expéditeur	Date de dépôt
Recommandé AR		

Pour refuser la Lettre Recommandée Electronique, cliquez sur « **Refuser** ».

**Attention :**

Dans le cas d'un refus, vous ne pourrez plus récupérer la LRE et l'expéditeur du courrier sera averti de votre choix.

## 2. Signer sa lettre recommandée électronique

La signature électronique de l'accusé de réception de votre recommandé nécessite d'authentifier légalement le signataire.

Plusieurs choix vous sont proposés pour cela :

- Utiliser un code à usage unique, généré par ClearBUS, et transmis par appel téléphonique après que vous ayez présenté un justificatif d'identité,
- Utiliser un certificat personnel de signature numérique, qui a pu vous être fourni par votre banque ou votre entreprise,
- Utiliser l'authentification via la plateforme FranceConnect ([Qu'est-ce que FranceConnect?](#))

Vous avez plusieurs possibilités pour **signer l'avis de réception** :

**Vous ne possédez pas de moyen électronique de signature numérique**

*ClearBUS peut vous délivrer gratuitement un code de signature à usage unique pour ce courrier.*

OU

OU

 S'identifier avec FranceConnect  
[Qu'est-ce que FranceConnect?](#)

## 2.1 Demander un code de signature

- ClearBUS peut vous fournir un code de signature à usage unique après vérification de votre identité. Pour cela cliquez sur « **Demander un code** ».



- Cliquez sur le bouton « **Choisir un fichier** » afin de sélectionner votre justificatif.

Vous pouvez nous transmettre :

- Une copie de votre **pièce d'identité** (justificatifs acceptés : passeport, carte nationale d'identité, titre de séjour ou permis de conduire).

Et, le cas échéant

- Un justificatif légal de votre organisation (extrait Kbis, avis de situation au répertoire SIRENE, avis de constitution ...).



- Un message apparaît vous indiquant que votre demande sera traitée dans un délai d'une heure, le temps que notre service support vérifie votre identité.

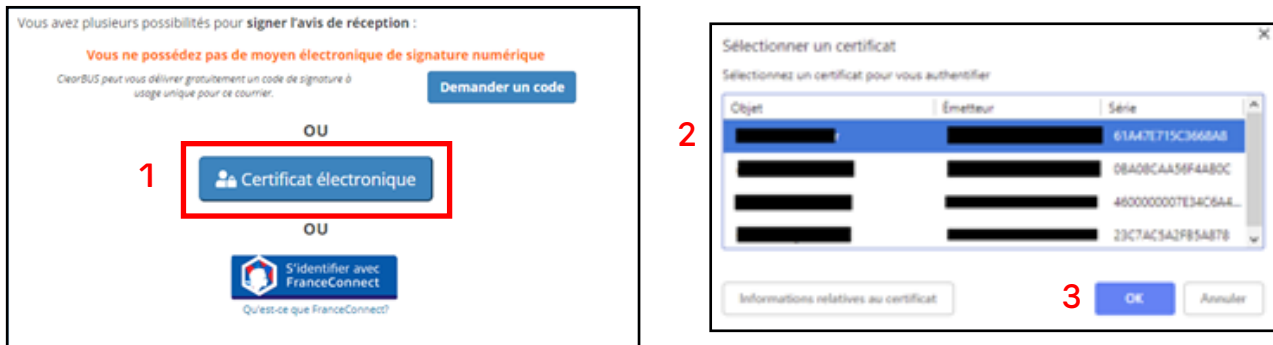
Après vérification de votre identité, votre code de signature vous sera transmis via un appel téléphonique.

- Un email vous sera transmis afin de vous indiquer que le code que vous avez demandé vous a été transmis. Vous pouvez cliquer sur le lien « **Accéder à la relève du courrier** » afin de demander la retransmission de votre code si vous n'étiez pas en mesure de réceptionner votre code.



## 2.2 Identification via un certificat électronique

- Cliquez sur le bouton « **Certificat électronique** » puis sélectionnez un certificat de signature correspondant à votre identité.



### Attention :

Pour signer une LRE, votre certificat doit être à votre nom et prénom ou au nom de votre organisation.

### Remarque :

Si l'identité n'apparaît pas dans la liste qui vous est proposée, assurez-vous que :

- Votre certificat est bien issu d'une autorité de certification qualifiée eIDAS. (Voir la liste des fournisseurs qualifiés sur <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/FR>)
- Votre certificat est correctement installé et configuré. (Voir le site du fournisseur de votre certificat)
- Si votre certificat se présente sous la forme d'une clé USB, que celle-ci soit bien connectée à votre poste de travail.

En cas de difficulté, vous pouvez contacter :

✉ Par email sur l'adresse [support@clearbus.fr](mailto:support@clearbus.fr)

☎ Par téléphone au 04.78.85.26.45

Une fenêtre de saisie du code PIN de votre certificat doit vous être proposée (sa forme et sa présentation dépendent du fournisseur du certificat).

## 2.3 Identification via la plateforme FranceConnect

FranceConnect est une plateforme d'identification proposée par l'Etat Français. Elle vous permet de vous identifier sur un certain nombre de services (publics et privés) en utilisant les identifiants d'un fournisseur d'identité dûment reconnu comme tel.

### Remarque :

L'utilisation de la plateforme FranceConnect pour s'identifier dans le cadre de la signature d'une lettre recommandée électronique nécessite de posséder des identifiants auprès d'un fournisseur d'identité de niveau substantiel.

Vous pouvez vous identifier via la plateforme FranceConnect en utilisant un fournisseur d'identité de niveau substantiel.



Le déroulement du processus d'identification est ensuite supporté par FranceConnect, et dépend du fournisseur d'identité que vous avez sélectionné.

### Attention :

Pour signer une LRE, les informations vous concernant renvoyées par FranceConnect (civilité, nom, prénom) doivent correspondre aux informations saisies par l'émetteur de celle-ci.

Après signature du recommandé le contenu de votre courrier s'affiche, présentant chacun des fichiers qu'il contient.

## 3. Ouverture de vos courriers

### 3.1 Téléchargement d'une archive ZIP

- Cliquez sur le bouton « **Enregistrer tous les documents** »

L'ensemble des fichiers contenu dans ce pli sont téléchargés sous la forme d'une archive ZIP.



**Détail du courrier numéroté** [Afficher tous les détails](#)

Expéditeur	Date de dépôt	Service	Destinataire	Date de relèvements
SEC FILAS DOCUMENTAL EXPÉDITION SA	03/03/2019 20:02	Recommandé AR	SEC FILAS DOCUMENTAL EXPÉDITION SA	08/03/2019 09:08

Attention : Les courriers sont téléchargeables pendant 48 heures à partir de la relèvements, enregistrez les fichiers ouverts.

**Votre courrier**

Document principal



Pièces jointes




Enveloppe



Ce document contient le récépissé de votre courrier.

**Enregistrer tous les documents**

### 3.2 Consultation des fichiers individuellement

Les pièces du courrier peuvent être visualisées en ligne, mais doivent être téléchargées pour que vous puissiez les conserver (par exemple en faisant un clic droit sur chaque lien et en cliquant sur « **Enregistrer la cible sous ...** »).



**Détail du courrier numéroté** [Afficher tous les détails](#)

Expéditeur	Date de dépôt	Service	Destinataire	Date de relèvements
SEC FILAS DOCUMENTAL EXPÉDITION SA	03/03/2019 20:02	Recommandé AR	SEC FILAS DOCUMENTAL EXPÉDITION SA	08/03/2019 09:08

Attention : Les courriers sont téléchargeables pendant 48 heures à partir de la relèvements, enregistrez les fichiers ouverts.

**Votre courrier**

Document principal



Pièces jointes




Enveloppe



Ce document contient le récépissé de votre courrier.

**Enregistrer tous les documents**

(Taille totale des fichiers : 221 Ko)

**Attention :**

Par défaut, votre navigateur internet l'enregistre dans votre répertoire «Téléchargement»