

LA POSTE 2020  
**CONQUÉRIR  
L'AVENIR**

**SERVICES -  
COURRIER - COLIS**



3 novembre 2015

Service National de l'Adresse  
Direction de la Satisfaction Client  
Branche Services-Courrier-Colis

L'Adresse: une donnée qui vaut de l'Or



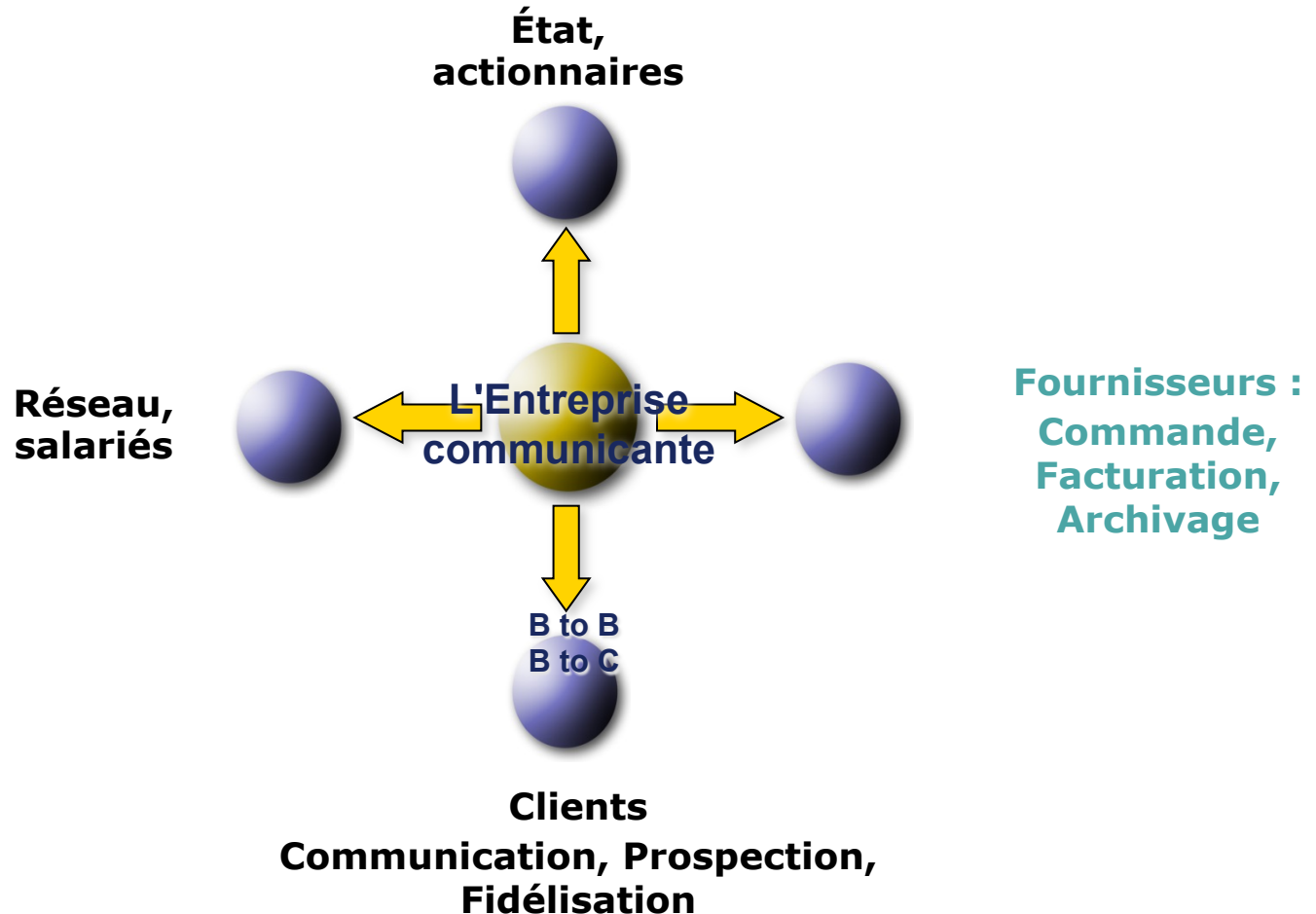
LE GROUPE LA POSTE



# **L'enjeu de la qualité de l'adresse dans les Bases des Entreprises**



**L'adresse est au cœur des relations de l'entreprise avec son environnement**



**L'adresse est le dénominateur commun de toute communication entre BDD**

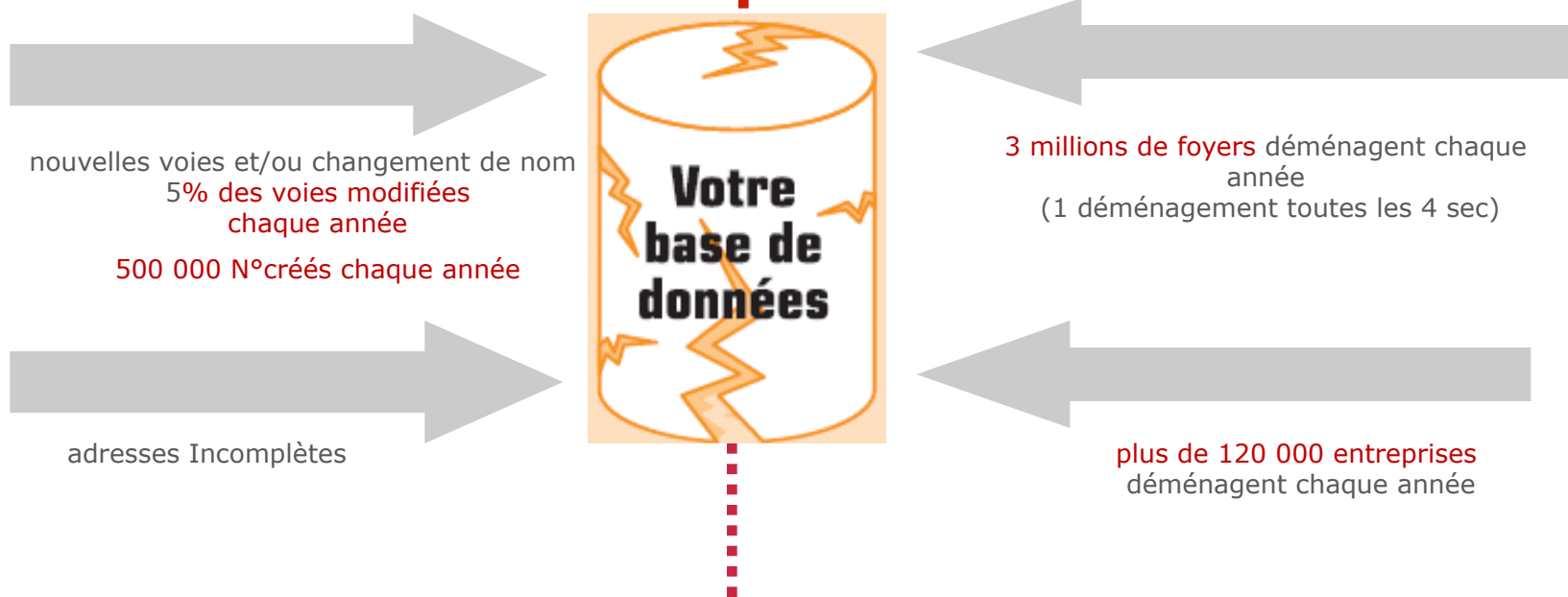


# L' érosion des bases de données d' adresse



**au niveau de la structure**

**au niveau de la partie nominative**



un fichier perd en moyenne 2% (fichier BtoB)  
et 7% (fichier BtoC) de ses adresses par an



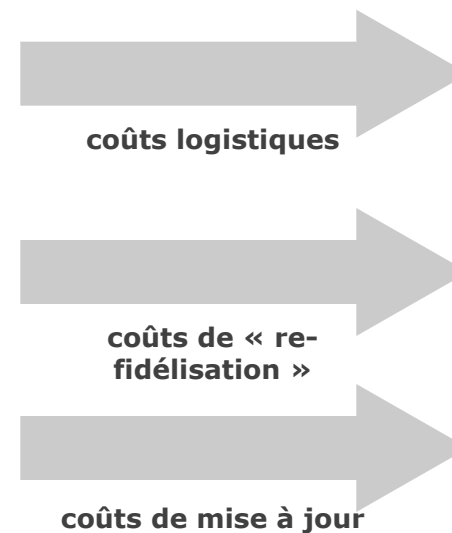
# Conséquence : la dégradation du capital Adresse



## Pour l'image de l'entreprise



## Pour le budget



# L'importance de l'Adresse pour l'Entreprise



## Le fichier Client: Un capital à entretenir:

- L'adresse des clients est le socle Pivot de l'identification « à coup sûr » du bon client dans la base: elle est unique,
- L'adresse , quand elle est complète et normalisée, peut servir à:
  - Dédoublonner,
  - Enrichir les données,
- L'adresse permet enfin les opérations de déduplication: comparaison avec d'autres bases.

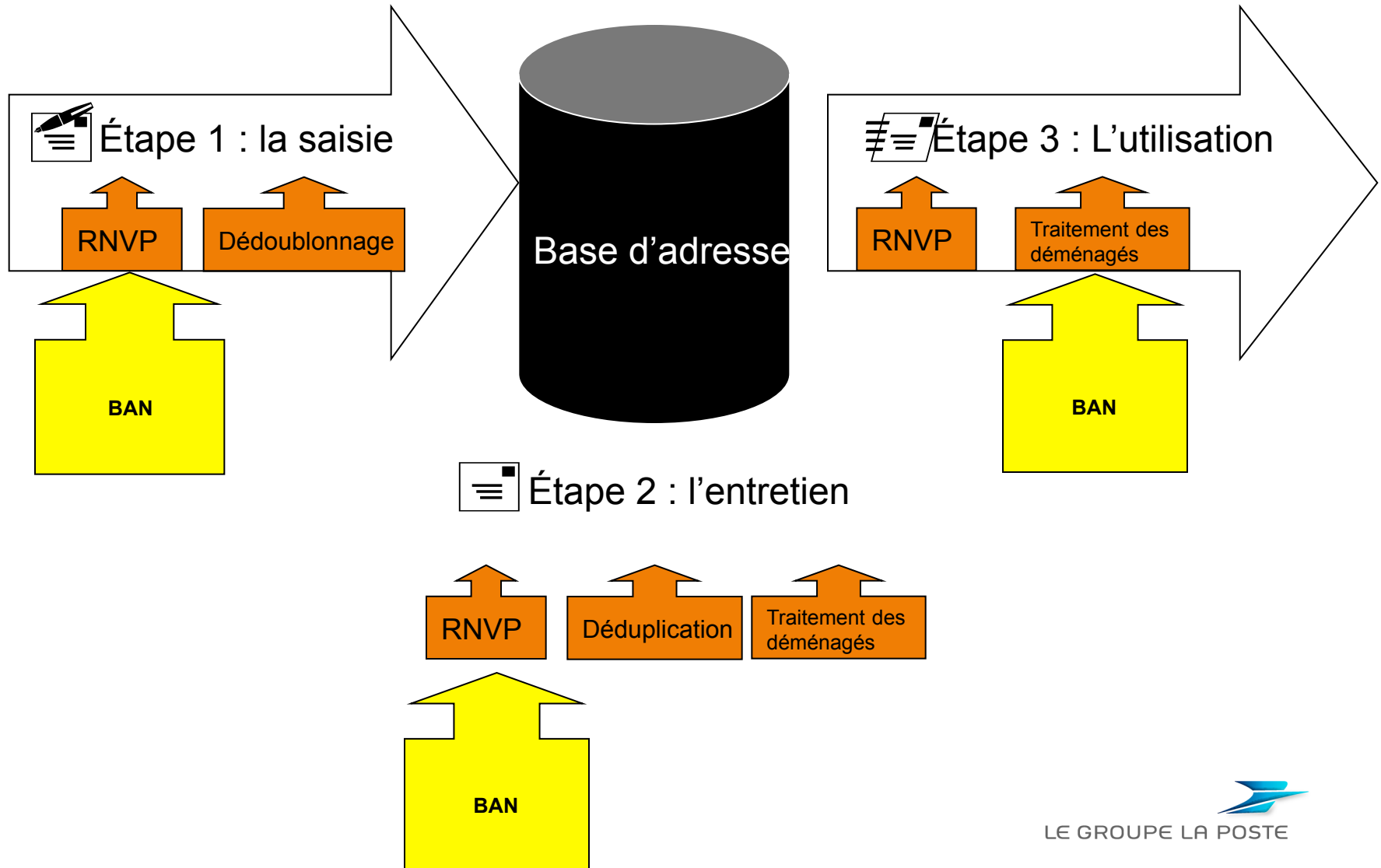
# Quelques Chiffres



- > 13 milliards d'objets adressés acheminés par La Poste en 2014
- > dont 300 millions n'ont pu être distribués, en partie du fait d'un « adressage incomplet ou incorrect » (20 % des cas)
- > Coût des courriers Non Distribués :
  - Pour les entreprises : 300 millions d' € par an
  - Pour la société : 8000 à 10 000 tonnes de papier perdu par an



# Des solutions pour chaque étape







### **II-1 Respecter les normes de l'adresse**

## **Un langage commun**

Norme AFNOR NF Z 10-011 de janvier 2013

- ➔ 38 Caractères par ligne
- ➔ Adresse structurée sur 6 lignes (7 lignes à l'international)

Pour :

- ➔ La structure des bases de données
- ➔ L'assurance d'une meilleure qualité de traitement





## Les 6 règles d'or de l'Adresse

- 1 - Informations ordonnées (du particulier au général)
- 2 - 6 lignes au maximum
- 3 - 38 caractères maximum par ligne
- 4 - A partir de la ligne 4 : ni ponctuation, ni souligné, ni italique
- 5 - Lignes 4-5-6 en MAJUSCULES
- 6 - Pavé adresse aligné à gauche





## Adresse du particulier

- Ligne 1 : Civilité - Prénom - Nom
- Ligne 2 : N° app ou de boîte à lettre - Étage - Couloir - Escalier
- Ligne 3 : Entrée - Bâtiment - Immeuble - Résidence...
- Ligne 4 : NUMERO et LIBELLE DE LA VOIE
- Ligne 5 : SCE PARTICULIER DE DISTRIBUTION - LIEU DIT
- Ligne 6 : CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION

Ligne 1 : MONSIEUR JEAN LAFFONT  
Ligne 2 : APPARTEMENT 125  
Ligne 3 : RESIDENCE LES TULIPES  
Ligne 4 : 14 RUE CENTRALE  
Ligne 5 : STE MARIE  
Ligne 6 : 44210 PORNIC



## Adresse de l'entreprise



- Ligne 1 : Raison sociale ou dénomination commerciale
- Ligne 2 : Identité du destinataire et/ou service
- Ligne 3 : Entrée - Bâtiment - Immeuble - Résidence - Zone Industrielle
- Ligne 4 : NUMERO et LIBELLE DE VOIE
- Ligne 5 : MENTION SPECIALE - COMMUNE GEOGRAPHIQUE \*
- Ligne 6 : CODE POSTAL - LOCALITE DE DESTINATION  
ou  
CODE CEDEX - LIBELLE CEDEX

Ligne 1 : SOCIETE PHENIX  
Ligne 2 : MONSIEUR MERLIN  
Ligne 3 : ZONE INDUSTRIELLE OUEST  
Ligne 4 : 1 RUE VICTOR HUGO  
Ligne 5 : BP 10072 ST OUVEN L AUMONE  
Ligne 6 : 95050 CERGY PONTOISE CEDEX

\* COMMUNE GEOGRAPHIQUE si différente de celle du libellé CEDEX



## **II-2 Soigner la collecte des adresses**

- ➔ **Coupons-Réponses**  
Prévoir toutes les lignes, avec tous les caractères
- ➔ **Bon de Commande**  
Prévoir toutes les lignes avec tous les caractères
- ➔ **Téléphone**  
Demander des informations importantes.  
Immeuble ? Bat ? Appartement ?
- ➔ **Internet**  
Adopter une grille de saisie normalisée

**Dans tous les cas, il est conseillé d'utiliser un masque de saisie lié à un outil de RNVP\***

# Zoom sur ... le Coupon Réponse

NOM et PRENOM ou RAISON SOCIALE

N° APPARTEMENT ou de BOITE A LETTRE - ETAGE - COULOIR - ESCALIER ou SERVICE – IDENTITE du  
DESTINATAIRE

ENTREE – TOUR – IMMEUBLE – BATIMENT – RESIDENCE – ZONE INDUSTRIELLE...

N° – EXTENSION      TYPE et VOIE (Ex : AVENUE DES FLEURS)

MENTION SPECIALE DE DISTRIBUTION et N° (Ex : BP - TSA - ...) ou LIEU DIT

CODE POSTAL/CEDEX    LOCALITE DE DESTINATION ou LIBELLE DU BUREAU CEDEX

@

E-MAIL

→ Une adresse mal  
collectée...  
...c'est un client potentiel  
perdu



LE GROUPE LA POSTE



**Pour conclure ...**

## **L'adresse entretenue est**

- ➔ Une donnée essentielle pour réussir sa relation avec ses clients  
Au cœur des actions de gestion de l'entreprise
- ➔ L'assurance de la diminution du risque d'impayés (adresse incomplète)
- ➔ Gage d'optimisation des campagnes de fidélisation ou de prospection