

# BIEN GÉRER LES ADRESSES de vos fichiers




GESTION DES  
DONNÉES CLIENT







## UNE ADRESSE

 <b>pour un mailing efficace</b>	<b>1</b>
une adresse qui sait rester à sa place	2
une adresse bien renseignée	3
une adresse qui tient la forme	4
une adresse dans le vent	5
une adresse qui se fait remarquer	6


## À VOS MARQUES...

 <b>prêt ? saisissez !</b>	<b>7</b>
rester dans les lignes	9
ensuite, c'est une affaire de caractères	11
la collecte des adresses, une opération préalable qui requiert une attention particulière	13

## POUR JOUER EN MESURE,

 <b>accordez vos fichiers</b>	<b>14</b>
les référentiels géographiques	15
les différentes étapes nécessaires à la normalisation d'une adresse	16
bien choisir son logiciel de traitement d'adresses	19

## QUELQUES CONSEILS

 <b>d'entretien de vos bases de données</b>	<b>20</b>
faites appel à des professionnels	21
analysez soigneusement vos résultats	22
sensibilisez vos équipes à la qualité du fichier	22

## EN CONCLUSION

 <b>.</b>	<b>23</b>
petit glossaire	24
liste alphabétique des abréviations autorisées	26
liste des contacts utiles	34





SNA  
Service National  
de l'Adresse

## UNE ADRESSE

# pour un mailing efficace

### Une adresse efficace,

c'est une adresse dont le positionnement et la rédaction répondent à des normes précises.

En effet, en appliquant la norme de l'adresse sur votre base de données, vous pouvez plus facilement :

- traiter ou faire traiter les mises à jour des adresses de vos clients.
- vendre ou louer vos informations à un format connu de tous.
- bénéficier des conditions tarifaires particulières offertes par La Poste lors de la signature de vos contrats courrier.
- bénéficier de la rapidité de tri des machines de La Poste,
- et ainsi optimiser le contact avec votre client final.

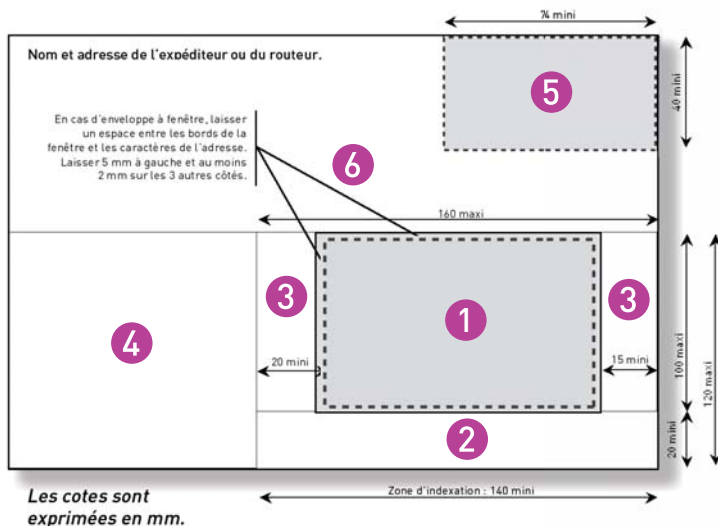
Voyons donc ensemble l'essentiel de ces normes postales en matière d'adresse.

## UNE ADRESSE

### qui sait rester à sa place

L'adresse postale doit être correctement positionnée dans la zone d'adressage

- 1 Zone d'adresse du destinataire
- 2 Zone d'indexation (à laisser vierge)
- 3 Zone de détection de l'adresse (à laisser vierge)
- 4 Zone de sécurité supplémentaire (à laisser vierge de préférence).
- 5 Zone réservée à l'affranchissement et à l'oblitération
- 6 Zone laissée à la disposition de l'expéditeur



Les exemples à ne pas suivre :



Adresse à gauche



Adresse à demi dissimulée  
(cas d'une fenêtre adresse)



Adresse hors de la zone adresse



Adresse imprimée  
à l'envers ou de travers

L'exemple à suivre :



### bien renseignée

**L'adresse doit contenir toutes les informations nécessaires à l'acheminement et à la distribution de l'envoi.**

Il est important que l'adresse soit :

- **exhaustive** (tous les éléments d'adresse doivent figurer sur le pli)
- **structurée** (à chaque élément sa ligne d'adresse).

Les informations composant une adresse sont :

#### **Les informations permettant l'identification du destinataire du courrier :**

- Civilité, Titre ou Qualité, Prénom, Nom pour une personne physique.
- Raison sociale, dénomination commerciale ou sigle officiel pour une personne morale.

#### **Les informations permettant l'identification du point de remise du courrier :**

- Les compléments d'identification du point de remise ou du destinataire : N° d'appartement ou boîte à lettres, étage, couloir, escalier.
- Les compléments de localisation de la construction : entrée, tour, immeuble, bâtiment, résidence.
- Le N° et le libellé de la voie (type et nom de la voie ou hameau).
- Les services distribution (Poste restante, BP, TSA,...) et la commune géographique si elle est différente du libellé CEDEX (en cas d'adresse spécifique, voir Chapitre "A vos marques").
- Le nom du lieu dit.
- Le code postal suivi du nom de la localité de destination ou
- Le code CEDEX (Courrier d'Entreprise à Distribution EXceptionnelle) suivi du libellé CEDEX.

## UNE ADRESSE

### qui tient la forme

#### L'adresse doit répondre à des normes de présentation :

- Les informations doivent être ordonnées du nominatif (nom ou raison sociale) à la localité du destinataire.
- Toutes les informations doivent figurer sur 6 lignes maximum. Les lignes blanches doivent être supprimées lors de l'impression.
- Chaque ligne comporte au maximum 38 caractères ou espaces (\*). Un espace doit figurer entre chaque mot.
- Toute ponctuation : tiret, virgule...est à proscrire à partir de la ligne contenant le N° et le libellé de la voie.
- Le pavé adresse est aligné à gauche.
- La dernière ligne d'adresse est toujours en majuscules et les 3 dernières sont conseillées.

\* Le recours à l'abréviation des mots d'une ligne d'adresse s'effectue uniquement lorsque le nombre de caractères de la ligne est supérieur à 38, et selon des règles précises. (voir chapitre "A vos marques")

#### L'exemple à ne pas suivre :

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

*Plusieurs espaces entre les mots*

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER7  
BATIMENTC  
20RUE PARMENTIER  
92200NEUILLYSURSEINE

*Trop peu d'espace entre les caractères*

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

*Lignes non alignées à gauche*

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

*Espace entre les lignes (présence de lignes vides)*

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER. 7  
BATIMENT-C  
20, RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY / SEINE

*Présence de signes parasites dans le libellé (virgule, barre oblique...)*



## UNE ADRESSE

### dans le vent

L'adresse doit être actuelle. Ses éléments recensent les coordonnées postales d'un destinataire. Ils évoluent dans le temps.

Veiller plus particulièrement à mettre à jour vos adresses lorsque les événements suivants surviennent :

- Changement de dénomination du nom de la voie.
- Renumérotation des voies.
- Recours à une adresse spécifique (avec mentions spéciales de distribution).
- Ou plus fréquemment... changement de domicile du destinataire.

**OUI**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

## UNE ADRESSE

### qui se fait remarquer

L'adresse doit être parfaitement lisible et se détacher clairement sur son support.

- Le fond de la zone d'adressage est uni, blanc ou de couleur pastel et mat dans tous les cas.
- La police de caractères utilisée doit être labellisée Poste. Les caractères fantaisistes, inclinés, chaînés ou ceux imitant l'écriture manuscrite sont à proscrire. Les polices les plus recommandées sont les suivantes :
  - Verdana
  - Lucida console
  - Courrier new
- L'inclinaison des lignes de l'adresse ou de l'étiquette adresse ne doit pas excéder 5°.

L'exemple à ne pas suivre :

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

*Encrage pas assez contrasté*

**NON**

MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE

*Fond de la zone adresse trop foncé*

**NON**

*MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE*

*Caractères manquant de sobriété*

**NON**

**MADAME LABEL NATHALIE  
ESCALIER 7  
BATIMENT C  
20 RUE PARMENTIER  
92200 NEUILLY SUR SEINE**

*Caractères manquant de sobriété*



SNA  
Service National  
de l'Adresse

## À VOS MARQUES...

### prêt ? saisissez !

Toute création ou mise à jour de votre fichier passe nécessairement par la phase initiale de saisie des adresses. Vous avez tout intérêt à normaliser les adresses dès la saisie et à n'enregistrer que de "bonnes adresses" au sens postal. La saisie ne doit pas être une simple opération mécanique, c'est le moment et l'occasion de vérifier et d'ordonner les informations dont vous disposez sur un client ou un prospect. Mais avant la saisie informatique des adresses vous devez prêter une attention particulière à la collecte des adresses auprès de vos clients (coupons-réponses, appels téléphoniques, sites Internet, ...) et veiller à ce que cette collecte d'adresses respecte les normes d'adressage.

Il est donc utile d'avoir en tête, ou mieux, de construire vos écrans de saisie avec ce modèle de référence :

L'adresse géopostale comprend 6 lignes et au maximum 38 caractères ou espaces par ligne.

Les 6 lignes se décomposent comme suit :

- LIGNE 1** IDENTITE DU DESTINATAIRE
- LIGNE 2** IDENTIFICATION DU POINT DE REMISE
- LIGNE 3** COMPLEMENT DE LOCALISATION DE LA CONSTRUCTION
- LIGNE 4** N° et LIBELLE DE LA VOIE
- LIGNE 5** SERVICE DE DISTRIBUTION - COMPLEMENT LOCALISATION VOIE
- LIGNE 6** CODE POSTAL et LOCALITE  
ou  
CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX

Deux problèmes peuvent donc se poser lors de la saisie :

- ① Ramener l'adresse à 6 lignes maximum.
- ② Ramener chacune de ces lignes à 38 caractères.

Pour cela, il existe une codification très précise.

# RESTER

## dans les lignes

L'objectif est donc dans un premier temps d'ordonner et de structurer les informations sur 6 lignes.

L'adresse doit être présentée comme suit :

NB : Selon que le destinataire est un particulier ou une entreprise, la structure des lignes 1 et 2 de l'adresse peut différer.

- **Adresse d'un particulier** : adresse géographique le plus souvent

**LIGNE 1 IDENTITE DU DESTINATAIRE**

CIVILITE - TITRE - PRENOM - NOM

**LIGNE 2 IDENTIFICATION DU POINT DE REMISE**

N° D'APPARTEMENT ou de BOITE A LETTRES - ETAGE - COULOIR - ESCALIER

**LIGNE 3 COMPLEMENT DE LOCALISATION DE LA CONSTRUCTION**

ENTREE - BATIMENT - IMMEUBLE - RESIDENCE ...

**LIGNE 4 N° et LIBELLE DE LA VOIE**

RUE - AVENUE - HAMEAU...

**LIGNE 5 SERVICE DE DISTRIBUTION - COMPLEMENT LOCALISATION VOIE**

POSTE RESTANTE - BP - LIEU-DIT dont les voies sont baptisées ...

**LIGNE 6 CODE POSTAL et LOCALITE**

Exemples d'adresse de particulier résidant :

*...en pavillon*

Ligne 1  
Ligne 4  
Ligne 6

MONSIEUR JEAN DURAND  
25 RUE DES FLEURS  
33500 LIBOURNE

*...dans une résidence*

Ligne 1  
Ligne 2  
Ligne 3  
Ligne 4  
Ligne 6

MONSIEUR JEAN DURAND  
CHEZ MIREILLE COUPEAU APPARTEMENT 2  
ENTREE A BATIMENT LES JONQUILLES  
25 RUE DES FLEURS  
33500 LIBOURNE

*...dans un hameau*

Ligne 1  
Ligne 4  
Ligne 6

MONSIEUR JEAN DURAND  
LES VIGNES  
33500 LIBOURNE

Dans tous les cas, les lignes inutilisées sont supprimées. Il ne doit pas y avoir de ligne blanche entre chaque ligne utilisée de l'adresse.

NB : Lorsque le destinataire est titulaire d'une BP, n'oubliez pas d'écrire aussi, si vous les connaissez, ses coordonnées géographiques (voie, commune...) afin de le localiser (cf : exemples ci-dessous).

• Adresse d'une entreprise :

**LIGNE 1** RAISON SOCIALE - DENOMINATION COMMERCIALE

**LIGNE 2** IDENTITE DU DESTINATAIRE - SERVICE

**LIGNE 3** COMPLEMENT DE LOCALISATION DE LA CONSTRUCTION  
ENTREE - BATIMENT - IMMEUBLE - RESIDENCE - ZONE INDUSTRIELLE...

**LIGNE 4** N° et LIBELLE DE LA VOIE  
RUE - AVENUE - HAMEAU...

**LIGNE 5** SERVICE DE DISTRIBUTION - COMPLEMENT LOCALISATION VOIE  
BP, TSA ... et COMMUNE si différente du libellé ligne 6

**LIGNE 6** CODE POSTAL et LOCALITE  
ou  
CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX

Exemples d'adresse d'entreprise distribuée :

...à une adresse géographique

Ligne 1 — DURAND SA  
Ligne 2 — SERVICE ACHAT  
Ligne 3 — ZONE INDUSTRIELLE OUEST  
Ligne 4 — 25 RUE DES FLEURS  
Ligne 6 — 33500 LIBOURNE

...en Boîte Postale

Ligne 1 — DURAND SA  
Ligne 2 — SERVICE ACHAT  
Ligne 3 — ENTREE A BATIMENT LES JONQUILLES  
Ligne 4 — 25 RUE DES FLEURS  
Ligne 5 — BP 40122  
Ligne 6 — 33506 LIBOURNE CEDEX

... en Boîte Postale\*

Ligne 1 — DURAND SA  
Ligne 2 — SERVICE ACHAT  
Ligne 3 — ZONE INDUSTRIELLE OUEST  
Ligne 4 — 25 RUE DES FLEURS  
Ligne 5 — BP 40122 ARVEYRES  
Ligne 6 — 33506 LIBOURNE CEDEX

\*mais résidant sur une commune différente du libellé CEDEX.

Dans tous les cas, les lignes inutilisées sont supprimées. Il ne doit pas y avoir de ligne blanche entre chaque ligne utilisée de l'adresse.

## ENSUITE,

### c'est une affaire de caractères

Il s'agit dans un second temps de ramener chaque ligne à 38 caractères ou espaces maximum.

Il faut noter ici que le recours systématique à des abréviations doit être évité (concernant les types de voie, par exemple).

**LIGNES 1 et 2** : Elles doivent permettre l'identification précise du destinataire. Dans le cas d'une personne physique, les noms et prénoms ne doivent pas être abrégés. Il en est de même pour la dénomination commerciale, l'enseigne ou le nom d'établissement dans le cas d'une personne morale.

**LIGNE 3** : Elle contient des éléments indispensables à la distribution, qui complètent le numéro dans la voie (exemple : entrée, bâtiment, tour, immeuble...)

**LIGNE 4** : Ligne dite de distribution, elle est composée du N° et du libellé de la voie.

- Le numéro dans la voie se compose de 5 caractères ou espaces maximum (4 caractères numériques maximum plus éventuellement un caractère alphabétique) :
  - soit de 0 à 4 caractères numériques
  - soit de 1 à 3 caractères numériques suivis d'un espace et d'un caractère alphabétique correspondant à l'abréviation de BIS (B), TER (T), et QUATER (Q) ou à A, B, C, D... lorsque ces caractères complètent le numéro de rue.  
Dans le cas où le numéro dans la voie se compose d'une série de numéros, il est demandé de ne conserver que le premier numéro (ex : 15 pour 15/17 ou 17 pour 17 à 19).
- Un espace.
- Le libellé de la voie sur 32 caractères ou espaces maximum. (soit pour la ligne 4 → 5 + 1 + 32 = 38 caractères)

**LIGNE 5** : Le libellé du lieu dit.

**LIGNE 6** : Ligne acheminement, elle est composée comme suit :

- Code postal sur 5 caractères
- Un espace
- Le libellé de la localité sur 32 caractères

Le fichier HEXAPOSTE fournit le libellé standardisé de la commune.

## Si le libellé de la voie\* dépasse 32 caractères :

\* Il faut entendre par « libellé de la voie » les 32 caractères qui restent lorsque l'on a enlevé les 5 caractères du N° et l'espace.

Exemple : **BOULEVARD DU MARECHAL JEAN DE LATTRE DE TASSIGNY**

### Il est nécessaire de standardiser dans l'ordre suivant :

- 1 abréger le type de voie s'il est inscrit dans la liste des types de voie abrégés de l'AFNOR :  
[BOULEVARD devient BD]  
→ **BD** DU MARECHAL JEAN DE LATTRE DE TASSIGNY
- 2 abréger les titres religieux, civils ou militaires (se reporter à la liste des abréviations de l'AFNOR) :  
[MARECHAL devient MAL]  
→ BD DU **MAL** JEAN DE LATTRE DE TASSIGNY
- 3 réduire le(s) prénom(s) à l'initiale : [JEAN devient J]  
→ BD DU MAL **J** DE LATTRE DE TASSIGNY (33 caractères, continuer)
- 4 supprimer le(s) article(s) (les particules font partie intégrante du nom) : [DU est supprimé]  
→ BD MAL J DE LATTRE DE TASSIGNY (**30 caractères, arrêter la standardisation\***)  
\*Les phases ci-dessous ne vous sont données que pour expliquer la fin de la démarche.
- 5 tronquer les types de voie autres que ceux inscrits dans la liste AFNOR.  
Seul le premier mot d'un type de voie composé est tronqué aux quatre premiers caractères.
- 6 réduire en dernier ressort, les noms (de gauche à droite) : [LATTRE devient L]  
→ BD MAL J DE **L** DE TASSIGNY

Attention : les noms ne sont abrégés qu'en dernier ressort et le dernier mot du nom de la voie, qu'il soit alphabétique ou numérique, ne doit jamais être abrégé. Il représente l'élément fondamental de reconnaissance optique (ex : TASSIGNY). Ce mot est utilisé en gestion de bases de données comme mot clé de recherche sur le libellé de la voie.

Les abréviations sont effectuées selon la norme AFNOR XP Z 10-011.

Vous pouvez consulter la liste des principales abréviations normalisées en page 26.

Par ailleurs le libellé standardisé des voies distribuées des 36 600 communes est répertorié dans le fichier HEXAVIA commercialisé en France par le groupe La Poste.



## LA COLLECTE DES ADRESSES,

### une opération préalable qui requiert une attention particulière

Si vous vous constituez votre propre base de données à partir de coupons-réponses, de coupons rédigés par vos clients sur le lieu de vente, de contacts téléphoniques ou par Internet sur votre site e-commerce, pensez à structurer la matrice de collecte de vos adresses sur 6 lignes (ou 7 lignes si l'adresse est située à l'étranger).

**“Une adresse mal collectée, c'est à coup sûr...  
...un client potentiel perdu.”**

Lors de sa naissance, l'adresse doit être exhaustive et sans ambiguïté. Ainsi, la partition sera écrite sans fausse note.

**NON** *Le client ne peut pas décrire correctement son adresse, ce coupon va générer des retours à l'envoyeur pour motif « Adresse Incomplète ».*

NOM :	PRÉNOM :	TÉL :	[pas de portable]
ADRESSE :			
VILLE :	CP :	DATE DE NAISSANCE :	

**OUI** *Le client peut décrire son adresse exhaustive, ce coupon va générer des adresses de qualité.*

NOM et PRENOM ou RAISON SOCIALE			
N° APPARTEMENT ou de BOÎTE À LETTRE - ETAGE - COULOIR - ESCALIER ou SERVICE - IDENTITE du DESTINATAIRE			
ENTRÉE - TOUR - IMMEUBLE - BATIMENT - RESIDENCE - ZONE INDUSTRIELLE...			
N° et VOIE ou HAMEAU (Ex : AVENUE DES FLEURS)			
MENTION SPECIALE DE DISTRIBUTION et N° (Ex : BP - TSA - POSTE RESTANTE ...) ou LIEU DIT			
CODE POSTAL ou CEDEX LOCALITE DE DESTINATION ou LIBELLE CEDEX			
TEL	FAX	@	
E-MAIL			



SNA  
Service National  
de l'Adresse

**POUR JOUER EN MESURE,**

## accordez vos fichiers

Votre fichier est déjà saisi, mais il contient des informations d'identité et d'adresses incomplètes ou mal structurées. À partir de ce fichier brut, des traitements informatiques vous permettent d'obtenir des adresses normalisées. Il existe en effet des logiciels spécialisés, qui couplés aux référentiels géographiques de La Poste, peuvent analyser, restructurer vos adresses, vérifier et valider toutes les informations devant permettre l'acheminement et la distribution du courrier. Dans le cas d'un traitement informatique du fichier, la normalisation de l'adresse se décompose en plusieurs étapes.

# LES RÉFÉRENTIELS GÉOGRAPHIQUES

## de précieux instruments de vérification et de mises aux normes des adresses

Constitués par Le Service National de l'Adresse de La Poste, ces fichiers, mis à jour tous les mois, vous permettent de disposer de toutes les données géographiques nécessaires à la qualité de traitement de l'adresse, de l'acheminement et de la distribution du courrier. Vous pouvez ainsi réduire le nombre de doublons et vous prémunir contre les retours **NPAI** ("N'Habite Pas à l'Adresse Indiquée").

**HEXAPOSTE** : Le référentiel des 6 300 Codes Postaux et des 21 000 Codes CEDEX de France. Il permet de :

- contrôler, corriger ou compléter le Code Postal et le CEDEX.
- vérifier l'adéquation de la localité avec le Code Postal.
- vérifier l'orthographe des localités ou des libellés CEDEX.

**HEXAVIA** : Le référentiel des 2 100 000 voies des 36 600 communes de France. Il permet de :

- vérifier, corriger ou compléter le nom d'une rue.
- s'assurer que les adresses sont correctement orthographiées.
- associer la bonne rue à la bonne localité.

**HEXACLÉ** : Le référentiel des 15 millions de numéros des voies de France, enrichi d'une clé alphanumérique de 10 caractères, qui codifie l'adresse géographique (ligne 4 + ligne 6). Il permet de :

- simplifier la gestion et les traitements des bases de données.
- faciliter les échanges de données.
- garantir une qualité durable des adresses.

**CEDEXA** : Le fichier référençant l'adresse complète des 180 000 entreprises utilisant un Code CEDEX. Il permet de :

- vérifier, corriger ou compléter l'adresse CEDEX de vos clients.
- s'assurer que les adresses sont correctement orthographiées.
- trouver l'adresse CEDEX à partir de l'adresse géographique.
- réduire le nombre d'enregistrements inutiles.

La Poste SNA propose également des fichiers à destination des éditeurs et de leurs prestataires pour le Routage Presse.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous connecter sur le site du Service National de l'Adresse : [www.laposte.fr/sna](http://www.laposte.fr/sna)

## LES DIFFÉRENTES ÉTAPES

### nécessaires à la normalisation d'une adresse

**L'objectif du traitement informatique est de réordonner, d'analyser les différents éléments de l'adresse pour obtenir une adresse rédigée sur 6 lignes avec 38 caractères ou espaces maximum par ligne.**

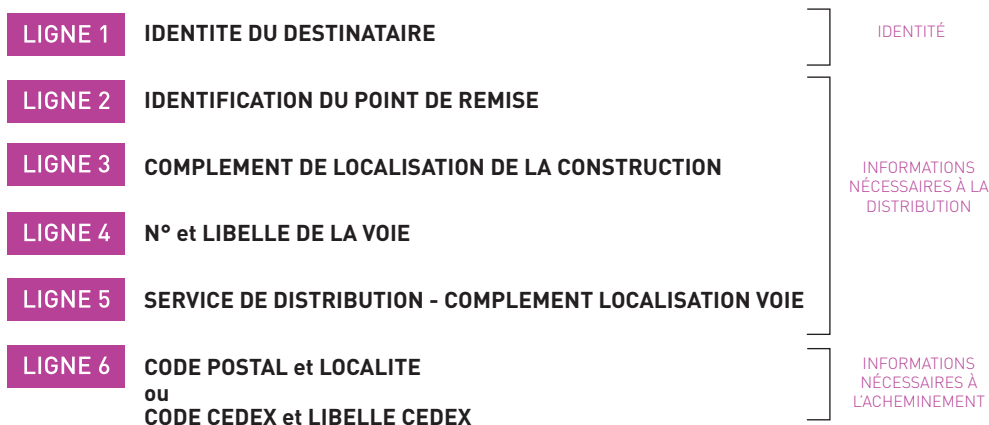
Le traitement informatique RNVP (Restructuration-Normalisation-Validation Postale) s'appuie sur des données de références (dictionnaires des codes postaux et CEDEX, des voies de France,...) et sur des outils informatiques capables de les mettre en oeuvre (logiciels de RNVP). Le traitement RNVP a 3 fonctions :

- Restructurer l'adresse : positionner les différents éléments de l'adresse à la bonne place au regard de la norme AFNOR (Association Française de NORmalisation).
- Normaliser l'adresse : contrôler qu'elle respecte la norme AFNOR (nombre de lignes, caractères par ligne) en normalisant les abréviations abusives (ex : Bat en BATIMENT, Esc en ESCALIER, si la longueur de la ligne le permet).
- Valider Postalement l'adresse : vérifier l'exactitude des éléments qui la composent par rapport aux fichiers de référence postaux régulièrement mis à jour (HEXAPOSTE, HEXAVIA, HEXACLE et CEDEXA).

Le logiciel de RNVP analyse les adresses selon les règles de l'AFNOR et des informations dont il dispose. Il identifie les adresses correctes et celles qui comportent des erreurs, corrige automatiquement ces erreurs et enfin rejette et signale les adresses qu'il ne peut pas corriger. Elles seront alors vérifiées et traitées manuellement.

Le traitement informatique des adresses ou RNVP améliore donc la qualité de l'adresse autant sur le fond que sur la forme, mais il ne peut solutionner tous les types d'erreurs. Il ne sait pas par exemple compléter des éléments manquants (comme le numéro d'un appartement), ni corriger une faute d'orthographe dans le nom de famille du destinataire, encore moins garantir que le destinataire habite bien à l'adresse communiquée. Il se fonde sur les référentiels géographiques et ne peut donc corriger que les lignes 4 à 6 de l'adresse.

Concrètement , le logiciel va tout d'abord permettre de réordonner les lignes suivant le schéma ci-dessous :



Pour normaliser une adresse, le logiciel doit être capable de :

→ **Comprendre les mots et les chiffres qui composent l'adresse.**

Le logiciel analyse donc toutes les informations contenues dans l'adresse :

- **l'identité :**

Le traitement permet en principe d'opérer la distinction entre personne physique et personne morale. Il existe des tables qui recensent les prénoms, les variations d'écriture et les abréviations et qui permettent de valider la civilité du destinataire et de bien distinguer les noms et prénoms. Le logiciel peut repérer également les titres académiques, les particules.... En cas de doutes ou de non reconnaissance «d'identité», le traitement informatique permettra de signaler ces incertitudes.

→ **Le but du traitement informatique étant d'arriver à un bloc adresse clair et bien structuré.**

## • les informations de distribution

Le logiciel ici ordonne les lignes 3 et 4 de l'adresse :

- il abrège les libellés lorsque cela est nécessaire,
- il porte les informations complémentaires de la voie en ligne 3,
- il porte les numéro, type et libellé de la voie en ligne 4,
- en ce qui concerne les informations se rapportant à la voie, il corrige éventuellement les libellés erronés.

## • les informations d'acheminement

Trois cas de figure sont envisageables. Le logiciel déclare :

- les informations exactes. Après vérification, il y a bien une cohérence entre le code postal et la ville ou entre le code CEDEX et le libellé CEDEX.
- les informations en partie erronées. Le logiciel corrige les anomalies au moyen des fichiers courrier (cf page 16).
- les informations erronées. Le logiciel ne trouve pas la correction, ou au contraire trouve plusieurs corrections possibles. L'adresse fait l'objet d'un code rejet spécifique. Le logiciel signale l'erreur. L'adresse devra être traitée manuellement.

## → Réorganiser la relation entre les mots et les chiffres, c'est à dire réordonner.

Il doit être capable de hiérarchiser les éléments d'une ligne en ordonnant ceux-ci du plus précis au plus général.

Ex : ligne 2 : N° APP - ETAGE – COULOIR - ESCALIER

## → Reconstituer un bloc postal restructuré selon les normes postales.

Il doit aussi être capable de reconnaître des mots et les positionner sur les bonnes lignes.

Ex : "Etage 2" présenté en ligne 3 devra être remonté sur la ligne 2  
"Entrée B" présentée en ligne 2 devra être descendue sur la ligne 3

### son logiciel de traitement d'adresses

Les référentiels de La Poste, couplés à un traitement informatique de qualité, permettent de corriger les adresses et les mettre à la norme. La performance du logiciel qui réalise ces traitements est donc fondamentale.

La Poste, en association avec la **FEVAD** (**F**édération des **E**ntreprises de **V**ente à **D**istance) et le **SNCD** (**S**yndicat **N**ational de la **C**ommunication **D**irecte), a donc mis en place un Comité d'Homologation des logiciels de **RNVP** (**R**estructuration, **N**ormalisation, **V**alidation **P**ostale).

Tout prestataire informatique ou éditeur de logiciel peut faire acte de candidature pour un audit de son logiciel de **RNVP** (uniquement pour la partie du traitement des adresses françaises en mode batch). Les logiciels sont alors testés dans les locaux du **SNA** par un fichier comprenant des adresses correctes et des adresses contenant des erreurs solvables ou non. Les résultats sont alors examinés selon des critères pré-établis lors d'une cession du Comité d'Homologation qui décide d'attribuer l'agrément ou non aux logiciels candidats.

#### **L'Homologation est valable 2 ans.**

Ainsi tous les deux ans, l'outil doit repasser de nouveaux tests.

La liste à jour des logiciels homologués est disponible sur le site du SNA : [www.laposte.fr/sna](http://www.laposte.fr/sna)



SNA  
Service National  
de l'Adresse

## QUELQUES CONSEILS D'ENTRETIEN

### de vos base de données

Nous espérons, à travers ce guide pratique, vous avoir convaincu que les préconisations ne sont pas aussi compliquées que certains veulent bien se l'imaginer. Il s'agit simplement de connaître et respecter un certain nombre de règles et de les faire appliquer par tous ceux qui sont amenés à améliorer le fichier de votre entreprise. Permettez-nous, avant de conclure, de vous rappeler quelques conseils d'entretien de votre base de données qui vous aideront à optimiser vos campagnes de mailings.



## FAITES APPEL

### à des professionnels

#### **Faites confiance à des professionnels, demandez-leur conseil.**

Quelles que soient l'expérience et la compétence de vos équipes, pour louer des adresses, restructurer des fichiers, créer ou gérer une base de données, faites confiance à des professionnels. Prenez le temps de les consulter, demandez-leur de vous conseiller et de vous aider. En fonction de vos souhaits et de vos besoins, leur intervention pourra être ponctuelle ou beaucoup plus complète.

#### **Prenez le temps d'abréger correctement.**

Il existe des règles d'abréviation bien précises qui figurent page 11 et 12 de cette brochure. Car même si vous avez confié la normalisation de votre fichier à un professionnel, toute nouvelle adresse saisie par vos services comporte un risque d'erreur qu'il faut limiter au maximum.

#### **Pensez aux retours à l'expéditeur.**

Pour pouvoir traiter vos retours, pensez à indiquer votre adresse sur l'enveloppe. Et si vous faites souvent des envois en nombre, demandez au concessionnaire de votre machine à affranchir, votre propre flamme postale. Vous pourrez ainsi constamment contrôler et améliorer la qualité de votre fichier.

## Traitez vos NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée).

Lors d'une opération d'envoi de courrier en nombre, il ne suffit pas d'avoir préparé la procédure de traitement des coupons-réponses. Il faut mettre en place une méthode de traitement des retours : motif de non distribution, quand, comment, qui etc....

C'est une tâche très fastidieuse qu'il est préférable d'accomplir au fur et à mesure des retours. Par ailleurs, si vous utilisez un routeur ou un prestataire pour l'envoi de vos mailings, convenez avec lui du traitement que vous souhaitez pour vos NPAI (mise à jour de votre fichier clients, signalisation des NPAI,...).

Le groupe La Poste propose des solutions permettant de traiter et de lutter contre vos NPAI.

Pour en savoir plus sur l'ensemble de ces solutions, connectez-vous sur l'espace entreprise de [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

## ANALYSER SOIGNEUSEMENT



### vos résultats

Mesurez l'amélioration de votre fichier (diminution des retours et autres NPAI), l'augmentation de vos rendements, l'abaissement de vos coûts.

C'est un bon moyen de vérifier l'efficacité d'une gestion rigoureuse de vos fichiers.

## SENSIBILISEZ VOS ÉQUIPES



### à la qualité du fichier

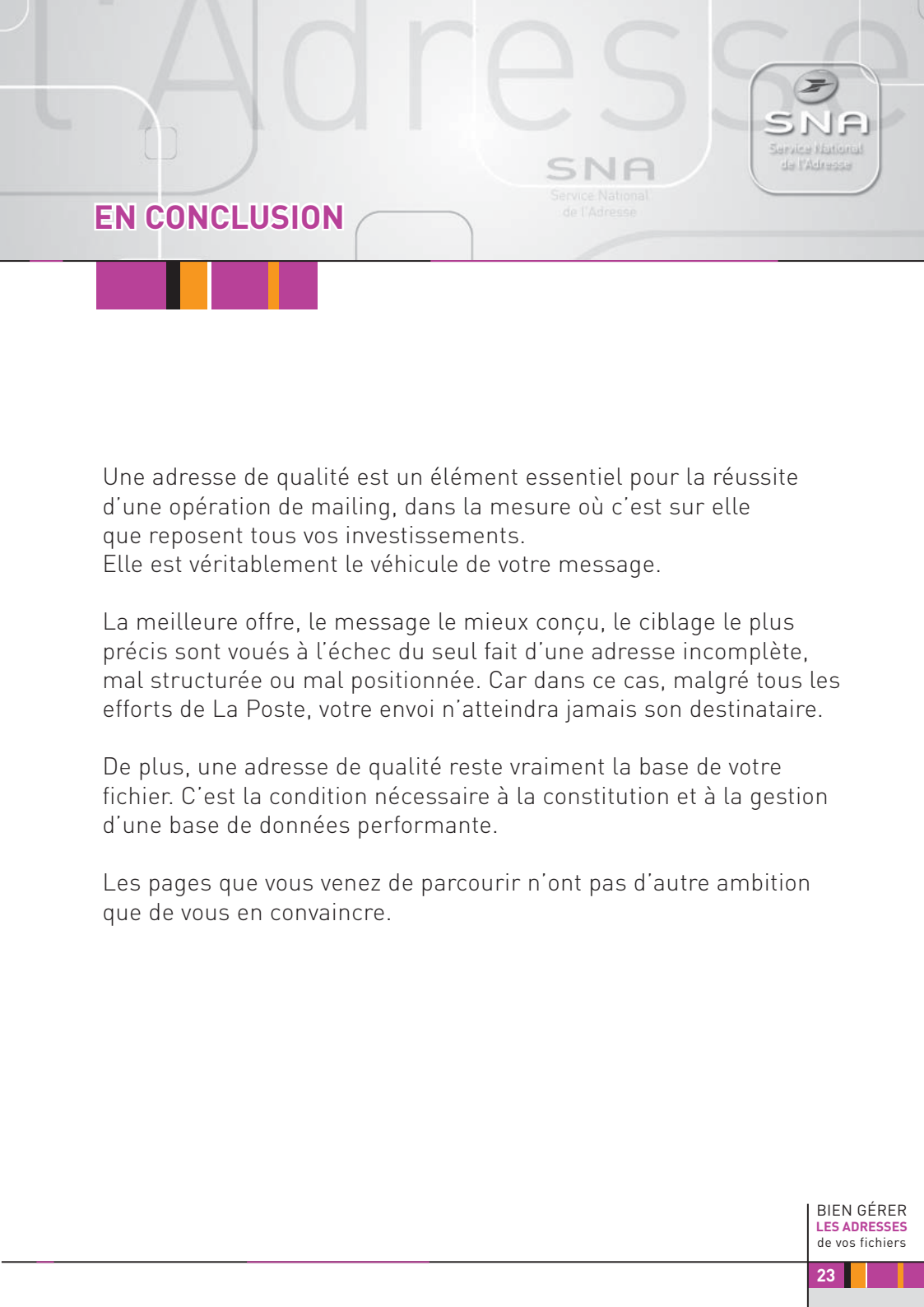
Faites leur prendre conscience de l'importance d'améliorer la qualité du fichier et tenez-les au courant des progrès constatés après chaque opération.

#### Et n'oubliez pas :

Une bonne adresse, c'est à la fois :

- une économie d'affranchissement
  - une baisse des coûts de fabrication : moins de pertes et moins de retours.
- C'est une réelle optimisation du coût de la campagne.

**Voilà qui vaut la peine d'être vigilant, non ?**



SNA  
Service National  
de l'Adresse

## EN CONCLUSION



Une adresse de qualité est un élément essentiel pour la réussite d'une opération de mailing, dans la mesure où c'est sur elle que reposent tous vos investissements. Elle est véritablement le véhicule de votre message.

La meilleure offre, le message le mieux conçu, le ciblage le plus précis sont voués à l'échec du seul fait d'une adresse incomplète, mal structurée ou mal positionnée. Car dans ce cas, malgré tous les efforts de La Poste, votre envoi n'atteindra jamais son destinataire.

De plus, une adresse de qualité reste vraiment la base de votre fichier. C'est la condition nécessaire à la constitution et à la gestion d'une base de données performante.

Les pages que vous venez de parcourir n'ont pas d'autre ambition que de vous en convaincre.

## PETIT GLOSSAIRE

### Adresses antivol :

Adresses introduites dans un fichier par son propriétaire ou courtier exclusif, dans le but d'en contrôler l'utilisation et notamment de repérer toute utilisation frauduleuse (réutilisation des adresses mises à disposition, message non conforme, etc.). Aussi appelées "adresses pièges".

### Adresses témoins :

Adresses introduites dans un fichier par l'annonceur ou un prestataire, dans le but de contrôler le bon déroulement de l'ensemble de l'opération (date de distribution, contenu du message, etc.).

### Base de données :

Regroupement organisé de toutes les données recueillies, calculées ou extrapolées sur un client ou prospect.

### BP : Boîte Postale

Service de distribution spécifique du courrier, la Boîte Postale permet de disposer de son courrier dès l'ouverture de l'établissement postal.

### CEDEX :

Le service CEDEX (Courrier d'Entreprise à Distribution EXceptionnelle) permet d'identifier clairement et précisément le courrier d'entreprise et ainsi d'assurer un traitement spécifique.

### Ciblage :

Technique consistant par utilisation de variables et de données internes ou externes, à concentrer un effort de promotion sur une population supposée intéressée par une offre donnée.

### **Courtier :**

Personne physique ou morale gérant les relations commerciales entre le propriétaire du fichier et l'annonceur dans le cadre de la mise à disposition de fichiers. Aussi appelé "broker".

### **Dédoublonnage :**

Les opérations de dédoublonnage permettent d'identifier et d'éliminer les enregistrements d'adresses qui semblent identiques, mais qui organisés de façon différente au sein du même fichier, ne sont pas regroupés comme tels. Ces opérations nécessitent une **RNVP** préalable.

### **Déduplication :**

Ce traitement permet de rapprocher les adresses présumées identiques lors de la confrontation de fichiers différents. Il a pour objet habituel l'identification des adresses multiples.

### **Fichiers de compilation :**

Fichiers créés par compilation d'annuaires ou de données généralement accessibles au public.

### **Gestion de base de données :**

Gérer une base, c'est effectuer, pour son compte ou pour le compte de l'annonceur, tous les traitements de saisie, mise à jour, importation, exportation, sélection, tableaux de bord, sauvegarde, etc.

### **Lecture optique :**

Reconnaissance automatique par ordinateur, de caractères imprimés, qui peut s'effectuer sur des polices de caractères ou sur des codes barres. Employée pour le tri du courrier ou des colis (La Poste), pour la saisie de la ligne "fulfilment" ou le traitement des paiements.

### **TSA : Tri Service Arrivé**

Il s'agit d'un service postal accessible sur contrat payant. La Poste trie le courrier de la société par services internes. Les critères de tri sont définis par le client. Le Tri Service Arrivé s'identifie par la mention TSA suivie d'un numéro à 5 chiffres, correspondant au numéro du service arrivé attribué par La Poste.

## LISTE ALPHABÉTIQUE

### des abréviations autorisées : les types de voie

Mot .....	Abréviation
Allée .....	ALL
Avenue .....	AV
Boulevard .....	BD
Centre .....	CTRE
Centre commercial .....	CCAL
Immeuble(s) .....	IMM
Impasse .....	IMP
Lieu-dit .....	LD
Lotissement .....	LOT
Passage .....	PAS
Place .....	PL
Résidence .....	RES
Rond-Point .....	RPT
Route .....	RTE
Square .....	SQ
Village .....	VLGE
Zone d'activité .....	ZA
Zone d'aménagement concerté .....	ZAC
Zone d'aménagement différé .....	ZAD
Zone industrielle .....	ZI

Les voies ne figurant pas dans cette liste sont réduites aux 4 premiers caractères du mot :

exemple : CHEM**IN** = CHEM  
SENT**IER** = SENT

# LISTE ALPHABÉTIQUE

## des abréviations autorisées : autres que les types de voie

Mot .....	Abréviation
Adjudant.....	ADJ
Aérodrome .....	AERD
Aérogare .....	AERG
Aéronautique .....	AERN
Aéroport .....	AERP
Agence .....	AGCE
Agricole.....	AGRIC
Ancien(nement) .....	ANC
Appartement(s).....	APP
Armement.....	ARMT
Arrondissement.....	ARR
Aspirant.....	ASP
Association.....	ASSOC
Assurance .....	ASSUR
Atelier.....	AT
Baraquement.....	BRQ
Bas(se, ses) .....	BAS
Bataillon(s).....	BTN
Bâtiment(s) .....	BAT
Bis .....	B
Boîte Postale.....	BP
Cabinet.....	CAB

<b>Mot</b> .....	<b>Abréviation</b>
Canton .....	CANT
Cardinal.....	CDL
Case Postale.....	CP
Chambre .....	CHBR
Citadelle .....	CTD
Collège.....	COLL
Colonel.....	CNL
Colonie .....	COLO
Comité.....	CTE
Commandant.....	CDT
Commercial.....	CIAL
Commune(al)(aux).....	COM
Compagnie.....	CIE
Compagnon(s) .....	COMP
Coopérative.....	COOP
Course Spéciale.....	CS
Croix .....	CRX
Délégation.....	DELEG
Départemental(aux).....	DEP
Directeur(ction).....	DIR
Division.....	DIV
Docteur .....	DR
Économie(que).....	ECO
Écrivain(s) .....	ECRIV
Enseignement.....	ENST
Ensemble.....	ENS



<b>Mot</b> .....	<b>Abréviation</b>
Entrée(s) .....	ENT
Entreprise .....	ENTR
Époux(se) .....	EP
Établissement .....	ETS
Étage .....	ETG
État Major .....	EM
Évêque .....	EVQ
Faculté .....	FAC
Forêt(Forestier) .....	FOR
Français(se) .....	FR
Fusilier .....	FUS
Gendarmerie .....	GEND
Général .....	GAL
Gouvernemental .....	GOUV
Gouverneur .....	GOU
Grand .....	GD
Grande .....	GDE
Grandes .....	GDES
Grands .....	GDS
Haut .....	HT
Haute .....	HTE
Hautes .....	HTES
Hauts .....	HTS
Hôpital(aux) .....	HOP
Hospice(Hospitalier) .....	HOSP
Hôtel .....	HOT

<b>Mot</b> .....	<b>Abréviation</b>
Infanterie.....	INFANT
Inférieur(e).....	INF
Ingénieur.....	ING
Inspecteur.....	INSP
Institut.....	INST
International(e).....	INTERN
Laboratoire.....	LABO
Lieutenant.....	LT
Lieutenant de vaisseau.....	LTDV
Madame.....	MME
Mademoiselle.....	MLLE
Magasin.....	MAG
Maison.....	MAIS
Maître.....	ME
Maréchal.....	MAL
Maritime.....	MAR
Médecin(Médical).....	MED
Mesdames.....	MMES
Mesdemoiselles.....	MLLES
Messieurs.....	MM
Militaire.....	MIL
Ministère.....	MIN
Monseigneur.....	MGR
Monsieur.....	M
Municipal.....	MUN
Mutuel.....	MUT

<b>Mot</b> .....	<b>Abréviation</b>
National .....	NAL
Notre Dame .....	ND
Nouveau(elle).....	NOUV
Observatoire.....	OBS
Pasteur.....	PAST
Petit.....	PT
Petite.....	PTE
Petites.....	PTES
Petits.....	PTS
Police .....	POL
Préfet (Préfecture).....	PREF
Président.....	PDT
Professeur .....	PR
Professionnel(e).....	PROF
Prolongé(e) .....	PROL
Propriété .....	PROP
Quater .....	Q
Quinquies.....	C
Recteur .....	RECT
Régiment .....	RGT
Région(al).....	REG
République.....	REP
Restaurant .....	REST
Saint .....	ST
Sainte .....	STE
Saintes .....	STES

<b>Mot</b> .....	<b>Abréviation</b>
Saints .....	STS
Sanatorium .....	SANA
Sergent.....	SGT
Service .....	SCE
Société .....	SOC
Sous Couvert .....	SC
Sous-Préfet.....	SPREF
Supérieur(e).....	SUP
Syndicat.....	SYND
Technicien(que).....	TECH
Ter .....	T
Tri Service Arrivée .....	TSA
Tunnel .....	TUN
Universitaire.....	UNVT
Université.....	UNIV
Vélodrome.....	VELOD
Veuve .....	VVE
Vieille(s).....	VIEL
Vieux.....	VX

## LISTE ALPHABÉTIQUE

### des abréviations autorisées : selon la forme juridique des sociétés

Forme Juridique .....	Abréviation
Coopérative d'Utilisation de Matériel Agricole en commun .....	CUMA
Établissement Public à caractère Industriel et Commercial .....	EPIC
Établissement Public Administratif .....	EPA
Groupement Agricole d'Exploitation en Commun.....	GAEC
Groupement d'Intérêt Économique .....	GIE
Groupement d'Intérêt Public .....	GIP
Groupement Européen d'Intérêt Économique .....	GEIE
Office Public d'Habitation à Loyer Modéré .....	OPHLM
Société À Responsabilité Limitée .....	SARL
Société Anonyme .....	SA
Société Civile de Placement collectif Immobilier .....	SCPI
Société Civile Professionnelle .....	SCP
Société Coopérative Ouvrière de Production et de Crédit .....	SCOP
Société d'Aménagement Foncier et d'Équipement Rural .....	SAFER
Société d'Économie Mixte .....	SEM
Société d'Intérêt Collectif Agricole .....	SICA
Société d'Investissement à Capital Variable .....	SICAV
Société en Nom Collectif.....	SNC
Société Immobilière pour le COMmerce et l'Industrie .....	SICOMI
Société Mixte d'Intérêt Agricole .....	SMIA
Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple .....	SIVOM
Syndicat Intercommunal à Vocation Unique .....	SIVU

Référence : Norme AFNOR XP Z 10-011 de mai 1997

### SNA : Le Service National de l'Adresse



Créé en 1996 par La Poste, le SNA (Service National de l'Adresse) est spécialisé dans la mise en oeuvre de la qualité de l'adresse.

Fort d'une compétence élargie et légitime en matière d'adresse, le SNA a pour mission de renforcer la qualité des bases clients par l'élaboration et la diffusion de référentiels de plus en plus précis et exhaustifs .

Afin d'assurer une très large diffusion sur le marché du traitement de l'adresse, le SNA s'appuie sur un réseau de distributeurs agréés spécialisés dont vous trouverez la liste sur le site Internet du SNA, dans la rubrique « NOS DISTRIBUTEURS » .

Le SNA est certifié ISO 9001 V2000.

#### SERVICE NATIONAL DE L'ADRESSE

15 RUE DE L'HOUSTEAUNEUF

BP 238

33506 LIBOURNE CEDEX

Tél : 05 57 55 29 00

Fax : 05 57 55 29 29

e-mail : support.sna@laposte.fr

Site Web : [www.laposte.fr/sna](http://www.laposte.fr/sna)





## LES SOLUTIONS COURRIER POUR LES ENTREPRISES

-  GESTION DONNÉES CLIENT
-  CONCEPTION DES DOCUMENTS
-  FABRICATION
-  ENVOI
-  RÉCEPTION ET GESTION DES RETOURS
-  ARCHIVAGE



**DIRECTION DU COURRIER**  
DIRECTION DE LA COMMUNICATION  
CP D 715  
44 BOULEVARD DE VAUGIRARD  
75757 PARIS CEDEX 15  
[www.laposte.fr/sna](http://www.laposte.fr/sna)



**COURRIER ENTREPRISES**

**3634**

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