



Europe et interactivité

Jean-Marc Leclère est directeur commercial France d'UNISERV, une société qui, depuis 40 ans, édite des logiciels de traitement de qualité de l'adresse. La société compte plus de 120 clients en France pour environ 600 produits installés. UNISERV revendique 70 % du marché « banque-finance-assurance », et 75 % du marché de la VAD et de la VPC. « Tous les grands sont chez nous », résume Jean-Marc Leclère, qui s'est, bien évidemment, ouvert à des marchés plus récents tels que les opérateurs téléphoniques et Internet.

Vous avez été homologué par le SNA. Pourquoi ?

Le SNA est notre fournisseur unique de référentiels postaux pour la France. Nous en sommes un des plus gros clients. Nous sommes homologués par le SNA depuis l'origine, en 1999. Et nous repassons régulièrement toutes les homologations. Nous n'enviagerions pas un instant de ne pas être homologués. C'est un gage de sérieux, de qualité, de réactivité.

L'homologation vous semble-t-elle difficile ?

Le processus d'homologation est long et complexe. Il est réalisé à travers de véritables tests. Le SNA nous fournit des fichiers contenant des adresses piégées. On passe l'examen et on obtient une note.

Quel est l'intérêt de vous faire homologuer ?

L'homologation offre une garantie : les clients savent qu'ils utilisent un outil de traitement de RNVP efficace. Je note aussi que des entreprises qui avaient elles-mêmes conçu leur propre logiciel préfèrent souvent, dans le cadre de la refonte de leur système d'information, acquérir un logiciel homologué. N'oublions pas qu'un mailing traité RNVP par un logiciel homologué peut bénéficier de remises tarifaires de 8 % supplémentaires grâce à la qualité des traitements obtenus.

Autre point : pour répondre à des gros appels d'offre, l'homologation est un passage obligatoire.

En terme de normalisation, quel regard portez-vous sur l'Europe ?

Les contenus postaux sont très différents d'un pays à l'autre. Par exemple : le contenu du code postal britannique est beaucoup plus riche que le code postal français. Cela ne simplifie pas l'élaboration d'une norme postale européenne. Dans l'état actuel des choses, compte-tenu des processus, cela est loin d'être fait.

Sinon, j'observe que la France est le seul pays en Europe qui se rattache à une norme officielle définie par l'Afnor. Dans les autres pays, des règles postales sont mises en oeuvre, mais elles sont

moins rigides. Indéniablement, la France est la plus en avance dans les processus de normalisation de traitement de l'adresse.

Au-delà de l'homologation, qui est un concept typiquement français, nous avons les mêmes exigences pour les 19 autres pays pour lesquels nous travaillons, et pour lesquels nous disposons d'outils du même niveau de qualité que pour la France.

Quelles évolutions prévoyez-vous dans la qualité de l'adresse ?

Auprès du SNA, nous travaillons, avec d'autres opérateurs, à l'amélioration des référentiels postaux et de la précision de l'adresse. Il ne s'agit pas de modifier la norme, mais d'améliorer le système. Ainsi nous travaillons actuellement sur la définition d'un référentiel « ligne 3 » dont l'objectif est de recenser les compléments d'adresses : « résidence, villa, Z.I., Z.A.C., etc ... », pour obtenir une précision plus fine de l'adresse. Dès mis à disposition par le SNA, ce référentiel sera intégré dans nos produits de validation postale.

Et pour vos métiers ?

J'observe une évolution vers le monde de l'Internet. L'interactif est notre grand axe de développement. Nous allons être amenés de plus en plus souvent à valider en ligne les adresses fournies par les internautes. De nombreux sites ne disposent pas encore de cette fonctionnalité. Or, cette validation représente un enjeu de logistique et de qualité de relation clients. C'est un marché naissant en phase de croissance. ■



Jean-Marc Leclère :
Directeur Commercial
France d'UNISERV

Pour toute information supplémentaire contactez

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim/Allemagne
Tél. +49 7231/936-0 • Fax +49 7231/936-3002 • e-mail : info@uniserv.com • www.uniserv.com