



Une adresse bien travaillée pour plus d'efficacité

Pour optimiser les résultats d'une opération liée au traitement d'adresses, une bonne connaissance de la norme Afnor est aussi importante que les traitements à appliquer et les référentiels à choisir. Voici quelques étapes essentielles à franchir.

Définir ses objectifs

Avant de traiter des adresses, le propriétaire de la base doit au préalable fixer les priorités de son opération : labellisation auprès du Service national de l'adresse (SNA), de la base de données pour obtenir des tarifs postaux plus avantageux (Tem'post notamment), enrichissement de profils, études comportementales sur les consommateurs, etc. Un traitement d'adresse n'implique pas nécessairement une campagne de marketing direct. Il faut donc, adapter les méthodes en fonction des objectifs à atteindre.

Intégrer une solution RNVP...

Un traitement RNVP (restructuration, normalisation, validation postale) d'une base de données peut être réalisé par un prestataire extérieur ou en interne. Dans ce dernier cas, l'entreprise doit acquérir une solution dédiée, réalisée par des **éditeurs comme Uniserv** et Normad, **les deux plus connus**. Les plus abouties sont homologuées par le SNA, qui certifie la bonne conduite des algorithmes. La liste des outils homologués comporte 13 solutions (dont Normad, Structures, AGM, Télé Mission Data, QuickAddress, etc), intégrant tous au préalable des référentiels postaux du SNA dont il faut payer une redevance au tarif variable.

...ou choisir un prestataire externe

Intégrer une solution avec référentiels n'est pas la solution la plus économique, même si les risques liés à l'externalisation des données sont amoindris. Le coût d'une prestation externe est aujourd'hui fortement dévalorisé, notamment pour une RNVP simple dont le prix varie de 2 à 6 euros les mille adresses, quand elle n'est pas offerte dans un contrat global. En outre, le prestataire exploite une solution homologuée ou un logiciel « maison » validé par le SNA. Enfin, le prestataire ne se contente pas de réaliser un traitement RNVP mais peut également dédoubler (éliminer les doublons d'une base), déduplicer (identifier les clients communs de plusieurs bases) et enrichir la base adresses.

Connaître la norme Afnor

Pour bénéficier du tarif Tem'post, l'adresse doit être structurée en fonction des normes XPZ 10-011 adoptées en mai 1997 par l'Association française de normalisation (Afnor). Bien connaître cette norme facilite l'opération de restructuration. Quelques éléments importants constitutifs : aligné à gauche, le pavé « adresse » se compose de 6 lignes (nom et prénom; compléments de nom; compléments d'adresse; voie et numéro de voie; lieux-dits; code postal et ville). Une septième ligne est prévue pour l'international. Chaque ligne comprend 38 caractères au maximum. La dernière ligne doit être écrite en majuscule, sans accent ni abréviation.

Choisir les bons référentiels...

La dernière étape du traitement RNVP (validation postale) passe par la comparaison des adresses de la base avec celles de référentiels non nominatifs. Les plus connus d'entre eux sont gérés par La Poste. D'autres référentiels, régionaux, sont réalisés par des distributeurs de journaux gratuits et des médias locaux et permettent ainsi de minimiser le taux d'adresses litigieuses ou rejetées. Pour des adresses internationales, l'Union Postale Universelle propose des référentiels sur cent quatre-vingt-dix pays et des solutions RNVP spécialisées existent chez Experian, Amabis ou bien encore chez Soft Computing.

...Et les fichiers efficaces

Un traitement RNVP valide l'exactitude d'une adresse, mais ne confirme pas que le client y réside toujours. Plusieurs fichiers au sein de La Poste existent pour vérifier le binôme clientadresse et le corriger si nécessaire: Estocade, pour éliminer les adresses périmées de vos clients, et Charade, pour les remplacer par les nouvelles. D'autres fichiers complémentaires, comme ceux de France Télécom ou encore d'EDF, optimisent de 5 % à 10 % le résultat de Charade/Estocade. En cas de prospection Business to Consumer, La Poste propose « les nouveaux voisins », élaboré, comme Charade, à partir des demandes de réexpédition définitive. Une version B to B est également disponible. ▶

Pour toute information supplémentaire contactez



Traiter les adresses litigieuses

Après un traitement RNVP (qui certifie ou corrige en moyenne 80 % des adresses), un dédoublement, ou un mailing (après réception des NPAI), il faut traiter les adresses litigieuses et incorrectes afin de limiter les erreurs dans les traitements futurs. Il faut déterminer la stratégie de l'entreprise quant à ces données incomplètes, depuis la suppression simple jusqu'à la correction manuelle. Plus la valeur du client est grande, plus l'entreprise se donnera les moyens pour obtenir la bonne information. La relance téléphonique en fait partie, notamment sur une clientèle professionnelle.

Continuer à entretenir ses données

Toujours dans une optique d'optimisation des traitements futurs, il est important de mettre à jour les bases par des traitements réguliers. Des données entretenues évitent les dépenses inutiles liées aux NPAI et aux changements de nom de voirie. Quelques éléments qui prouvent l'importance de cette étape : tous les ans, douze pour cent de Français déménagent; le SNA réalise chaque année 50 000 modifications de voie dans Hexavia et 200 000 créations d'occurrence dans Hexaclé. ■