

STRUCTURER & ENTRETENIR UN FICHER D'ADRESSES INTERNATIONALES

Toute entreprise propriétaire d'un fichier client doit pouvoir entretenir et structurer sa base de données afin d'en optimiser l'utilisation lors de ses **campagnes de prospection** ou de **fidélisation**. Quelques règles simples existent pour garantir une qualité constante du fichier.

1. Les informations

Il existe deux types d'informations pour constituer simplement votre fichier :

	Les données descriptives	Les données personnelles/comportementales
PARTICULIERS	<ul style="list-style-type: none"> → Civilité, Prénom, Nom → Adresse, CP, Ville, Pays → Téléphone → E-mail, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> → Date de naissance → Profession → Catégorie de revenus → Situation familiale → Propriétaire / locataire, etc.
ENTREPRISES	<ul style="list-style-type: none"> → La raison sociale → Adresse, CP, Ville, Pays → Téléphone, Fax → E-mail → N° de Siret → N° de TVA intracommunautaire, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> → Le secteur d'activité (code NAF) → Effectif → Chiffre d'Affaires

2. La structure

A l'international, il convient de paramétrer sa base de données en majuscules et de l'organiser selon les 16 colonnes suivantes :

Colonne 1 :	Titre (maximum 20 caractères)	Colonne 9 :	Complément d'adresse 1 (maximum 50 caractères)
Colonne 2 :	Nom (maximum 50 caractères)	Colonne 10 :	Complément d'adresse 2 (maximum 50 caractères)
Colonne 3 :	Prénom (maximum 50 caractères)	Colonne 11 :	Complément d'adresse 3 (maximum 50 caractères)
Colonne 4 :	Numéro de téléphone (maximum 50 caractères)	Colonne 12 :	Code postal (maximum 20 caractères)
Colonne 5 :	Numéro de fax (maximum 50 caractères)	Colonne 13 :	Ville (maximum 40 caractères)
Colonne 6 :	Adresse e-mail (maximum 50 caractères)	Colonne 14 :	État / Comté (maximum 50 caractères)
Colonne 7 :	Raison sociale (maximum 50 caractères)	Colonne 15 :	Pays (maximum 50 caractères)
Colonne 8 :	Adresse principale (maximum 50 caractères)	Colonne 16 :	Autres données (maximum 50 caractères)

Pour vos **stratégies de marketing direct multicanal (adresse postale, téléphone, fax et e-mail)**, les performances des combinaisons entre les canaux dépendent fortement du secteur d'activité dans lequel vous opérez. Le taux d'équipement et d'utilisation d'Internet du pays cible pour le canal électronique est également à prendre en compte. Dans le cadre d'une campagne européenne, nous vous recommandons de vous limiter à deux canaux pour des raisons de simplicité de mise en œuvre, les mailings courrier avec rappel par courrier électronique ou par téléphone étant les plus plébiscités.



STRUCTURER & ENTRETENIR UN FICHER D'ADRESSES INTERNATIONALES

3. L'entretien du fichier

Pourquoi est-il si important d'entretenir sa base de données client ?

La qualité des fichiers clients garantit la distribution des plis et optimise ainsi le taux de retour de vos campagnes.

Pour quelles raisons ?

- **Adresse du destinataire fautive ou incomplète :** environ 7% des plis de marketing direct envoyés reviennent comme PND*.
- **Déménagement ou décès :** en moyenne, environ **5%** de la population européenne déménage (taux annuel) et **1%** décède.
- Changement de nom de voies, suppression ou création de voies, modification des codes postaux.
- Inscription dans un fichier « **Stop Pub** ».

Traiter régulièrement sa base de données permet d'éviter de contacter des prospects qui ne sont pas intéressés, ainsi les envois sont mieux ciblés. En effet, le taux annuel de déperdition des adresses dans un fichier peut atteindre jusqu'à **25%**.

L'adresse est une donnée vivante : sa qualité est le socle sur lequel repose la valeur commerciale de votre fichier de prospects ou de clients. On estime qu'un fichier d'adresses de qualité ne doit pas générer plus de 2% à 5% de PND (libellé incorrect, adresse incomplète, destinataire déménagé, etc).

La gestion des adresses dans une base de données implique alors la mise en œuvre de plusieurs types d'opérations :

- La **restructuration** et la **normalisation** des adresses afin de les conformer aux règles de présentation et aux normes en vigueur dans les pays de destination des mailings.
- La validation des éléments géographiques des adresses (voies, codes postaux, villes).

- Les traitements destinés à éliminer les doublons et les traitements de déduplication de fichiers.
- Le traitement des déménagés ainsi que la restitution des nouvelles adresses.
- L'enrichissement des fichiers par des données extérieures, type téléphone, fax, etc.
- Le reformatage du téléphone et du fax.

Quelles sont les conséquences d'un fichier mal entretenu ?

Le contact commercial risque d'être interrompu ou déprécié, ce qui impacte votre image de marque. De plus, vous augmentez inutilement les coûts d'envoi de vos mailings. En effet, nous estimons à 1,80€ le coût d'un PND à l'international. Votre image de marque est impactée. Contrôler la qualité de vos adresses postales permet de rationaliser votre budget global de communication par courrier.

4. La plateforme

Pour être traité sur la plateforme **www.laposte.fr/globaddress**, le fichier doit respecter les caractéristiques suivantes :

- Être au format Excel (seul le 1^{er} onglet sera traité), Txt, Csv ou compressé au format Zip
- Contenir 100 000 adresses maximum
- 1 seule adresse par ligne
- Taille du fichier inférieure à 15 Mo
- 1 colonne par champ
- 50 caractères maximum par champ
- Fichiers multi-pays acceptés
- Noms des pays en français, anglais ou en code ISO (obligatoire)

Nous pouvons toutefois traiter un fichier qui ne respecte pas l'une de ces conditions. Dans ce cas, merci de contacter votre interlocuteur commercial La Poste.

Notre **plateforme sécurisée** vous présente nos services dédiés à l'adresse :

www.laposte.fr/globaddress

Découvrez tous nos services :

Du traitement RNVP** de votre fichier à la restitution des déménagés, en passant par le géomarketing et l'enrichissement téléphonique, Globaddress Optimis est l'offre spécialisée dans la gestion des données.

Bénéficiez d'un audit gratuit de votre fichier d'adresses en moins de 48h !

Vous souhaitez prospecter des entreprises, des professionnels d'un secteur spécifique ou des particuliers ?

Globaddress Location est l'offre multicanal qui vous propose des adresses internationales qualifiées.

Bénéficiez d'un comptage gratuit et mesurez votre potentiel d'adresses internationales en moins de 48h !

Pour plus d'informations sur nos services :

contactez votre interlocuteur commercial La Poste ou appelez-nous au 3634, du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h30 (0,34€ TTC / min à partir d'un téléphone fixe).

* Plis Non Distribuables.

** Restructuration Normalisation et Validation Postale.