

# Tous à la bonne gestion du courrier !



## GUIDE PRATIQUE pour les professionnels

# Sommaire

## PAGES

- ③ **Les clés d'un adressage réussi**  
L'adresse : simple comme une lettre à la poste  
Attention à ne pas confondre adresse géographique et adresse postale
- ④ **Une adresse bien rédigée**  
Les règles d'or à respecter  
Rédiger une adresse boîte postale  
Rédiger une adresse domicile
- ⑤ **La présentation des enveloppes**  
Respectez la zone d'adressage  
Indiquez votre adresse expéditeur
- ⑦ **Nos conseils pratiques**  
Collectez des adresses au bon format  
Entretenez votre base de données  
Les règles à respecter pour le courrier recommandé
- ⑨ **Références**



# Les clés d'un adressage réussi

## L'adresse : simple comme une lettre à la poste

De nombreuses prescriptions relatives au raccordement postal sont obligatoires. Mais, dans tous les cas, les choix que vous ferez seront importants pour la desserte des résidents de votre programme immobilier.

### Il est important que l'adresse soit :

- Exhaustive : tous les éléments d'adresse doivent figurer sur l'enveloppe.
- Structurée : chaque élément a un emplacement déterminé.

### Les deux types d'informations composant une adresse :

- L'identification du destinataire du courrier :
  - pour une personne physique : civilité, titre ou qualité, prénom, nom ;
  - pour une personne morale : raison sociale, dénomination commerciale, ou sigle officiel.
- L'identification du point de remise du courrier :
  - soit une adresse domicile ;
  - soit une adresse boîte postale.

## Attention à ne pas confondre adresse géographique et adresse postale

### Adresse géographique :

C'est l'adresse du lieu d'habitation du destinataire. Elle permet de localiser un endroit dans l'espace.

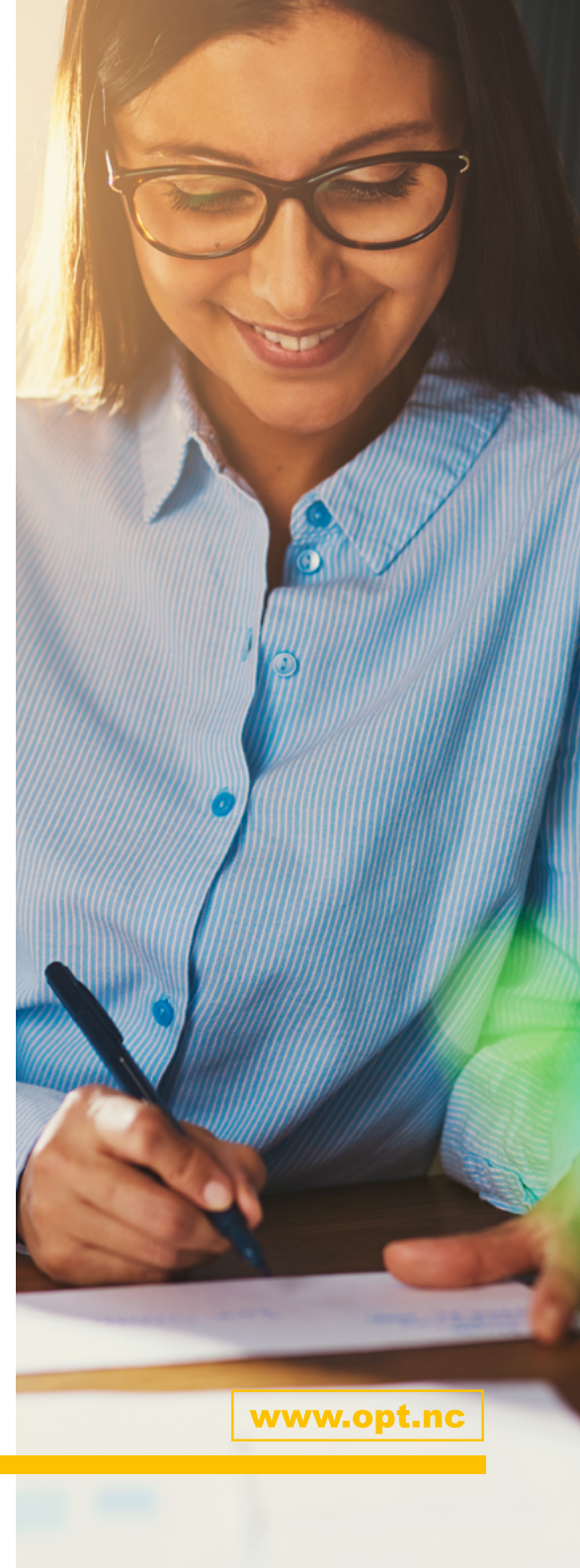
### Adresse postale :

C'est l'adresse de réception du courrier. C'est cette adresse que vous devez absolument communiquer sur tous les envois. Cela peut être :

- soit une adresse domicile ;
- soit une adresse boîte postale.



**Attention :** quand un courrier est adressé avec une adresse boîte postale et une adresse domicile, seule l'adresse boîte postale est prise en compte par l'OPT-NC pour la distribution. Le code postal doit donc être celui correspondant à la boîte postale, sinon l'adresse sera considérée incorrecte et le courrier retourné à l'expéditeur.



# Une adresse bien rédigée

## Les règles d'or à respecter

Une bonne adresse, c'est une adresse :

- Complète, de l'identité (nom ou raison sociale) à la localité (ou au pays) du destinataire.
- Structurée et correcte (avec le bon code postal).
- Ecrite en majuscules, sans accents.
- Alignée à gauche.
- Sans espaces vides entre les lignes.
- Sans signes de ponctuation (tirets, virgules...) mais avec un espace entre chaque mot.

## Rédiger une adresse boîte postale

À Nouméa :

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligne 1 | <b>Identité du destinataire</b><br><i>Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale</i> |
| Ligne 2 | <b>N° de la boîte postale</b><br><i>Exemple : BP 1899</i>                          |
| Ligne 3 | <b>Code Cedex + Nouméa Cedex</b><br><i>Exemple : 98845 NOUMEA CEDEX</i>            |

Hors Nouméa :

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligne 1 | <b>Identité du destinataire</b><br><i>Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale</i> |
| Ligne 2 | <b>N° de la boîte postale</b><br><i>Exemple : BP 1899</i>                          |
| Ligne 3 | <b>Code postal + Localité</b><br><i>Exemple : 98830 DUMBEA</i>                     |

## Rédiger une adresse domicile

En maison individuelle :

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligne 1 | <b>Identité du destinataire</b><br><i>Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale</i> |
| Ligne 2 | <b>N° et libellé de la voie</b><br><i>Rue - Avenue - Boulevard</i>                 |
| Ligne 3 | <b>Code postal + Localité</b><br><i>Exemple : 98800 NOUMEA</i>                     |

En résidence collective :

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligne 1 | <b>Identité du destinataire</b><br><i>Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale</i> |
| Ligne 2 | <b>Point de remise</b><br><i>N° d'appartement - Boîte aux lettres - Étage</i>      |
| Ligne 3 | <b>Complément de localisation</b><br><i>Bâtiment - Entrée</i>                      |
| Ligne 4 | <b>N° et libellé de la voie</b><br><i>Rue - Avenue - Boulevard</i>                 |
| Ligne 5 | <b>Code postal + Localité</b><br><i>Exemple : 98800 NOUMEA</i>                     |

Dans un lieu-dit ou une tribu :

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ligne 1 | <b>Identité du destinataire</b><br><i>Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale</i> |
| Ligne 2 | <b>Lieu-dit ou tribu</b><br><i>Exemple : TIAOUE</i>                                |
| Ligne 3 | <b>Code postal + Localité</b><br><i>Exemple : 98859 KONE</i>                       |

Il est possible d'ajouter une ligne supplémentaire pour le pays, lorsque le courrier est à destination de l'extérieur.



## Exemples d'adresses bien rédigées

Pour une adresse domicile

- **En maison individuelle :**  
MONSIEUR DURAND  
25 RUE BELLE VUE  
98800 NOUMEA
- **En résidence collective :**  
MONSIEUR DURAND  
APP 124  
BÂTIMENT SIGNAL  
20 ROUTE DE LA VALLÉE  
98859 KONE
- **Dans un lieu-dit ou une tribu :**  
MONSIEUR DURAND  
TIAOUE  
98859 KONE

Pour une adresse BP

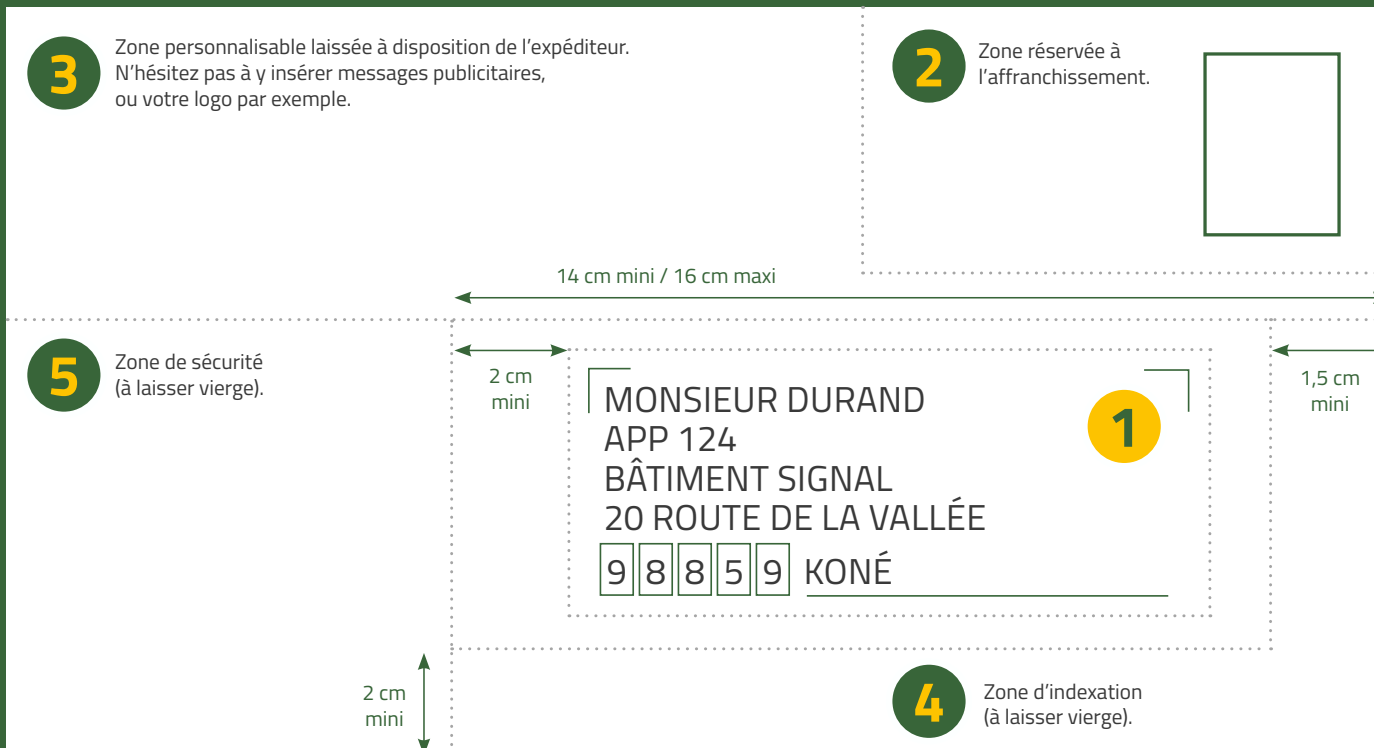
- **À Nouméa :**  
MONSIEUR DURAND  
BP 1899  
98845 NOUMEA CEDEX
- **Hors Nouméa :**  
MONSIEUR DURAND  
BP 2345  
98830 DUMBEA

# La présentation des enveloppes

En présentant correctement vos plis, vous aurez la garantie d'un traitement et d'une distribution rapide et efficace de vos courriers. En effet, chaque élément a un emplacement spécifique sur l'enveloppe.

## Respectez la zone d'adressage

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



## Les exemples à ne pas suivre



Adresse alignée à droite.



Adresse hors de la zone d'adressage.



Adresse inclinée.

## Indiquez votre adresse expéditeur.

L'adresse expéditeur, ou adresse retour, est fortement préconisée sur l'ensemble du courrier que vous expédiez :

- cela permettra au destinataire de vous identifier lorsqu'il réceptionnera votre courrier ;
- l'adresse expéditeur assurera aussi le traitement du retour quand le courrier ne peut pas être distribué au destinataire.

## Où placer l'adresse expéditeur sur l'enveloppe ?

L'emplacement de l'adresse expéditeur, tout comme la zone d'adressage, a une importance particulière par rapport au processus d'acheminement de vos courriers. Nous vous conseillons de placer l'adresse expéditeur **au dos de l'enveloppe, de préférence sur la partie supérieure**. Cela évitera toute confusion avec l'adresse destinataire lors du traitement du courrier, notamment au moment de la lecture optique de l'adresse par les machines de tri.

6

Vous pouvez indiquer votre adresse expéditeur ici, en majuscules, et sur plusieurs lignes



## Confusion entre expéditeur et destinataire

- Aujourd'hui, l'essentiel du courrier est trié par des machines de tri automatiques fonctionnant par lecture optique de l'adresse. La reconnaissance des adresses dépend directement du respect des normes de présentation des enveloppes et de l'adressage.
- Dès qu'une adresse expéditeur est inscrite sur le recto de l'enveloppe, deux adresses seront identifiées lors de la lecture optique : l'adresse expéditeur, et l'adresse du destinataire. Les erreurs de tri automatique sont alors fréquentes et le courrier risque d'être retardé, voire retourné à l'expéditeur.

# Nos conseils pratiques

## Collectez des adresses au bon format.

Si vous créez votre propre base de données, que ce soit à partir de formulaires, de coupons rédigés par vos clients sur le lieu de vente, par téléphone ou par internet, pensez à construire le modèle de collecte de vos adresses sur la base du modèle ci-contre.

Lors de la saisie, l'adresse doit être complète et sans ambiguïté.

## Comment rendre la saisie de vos adresses efficace ?

- Différenciez les adresses que vous collectez :
  - Adresse géographique : Lieu d'habitation
  - Adresse postale : Lieu de réception du courrier.
- Pour l'adresse postale, guidez la saisie avec un seul type d'adresse possible : soit boîte postale, soit domicile, mais pas les deux.
- Votre support de saisie doit permettre de collecter tous les éléments de l'adresse postale, dans le respect des normes d'adressage vues en pages 5 et 6.

## Utilisez un formulaire de collecte d'adresses postales aux normes

Identité du destinataire

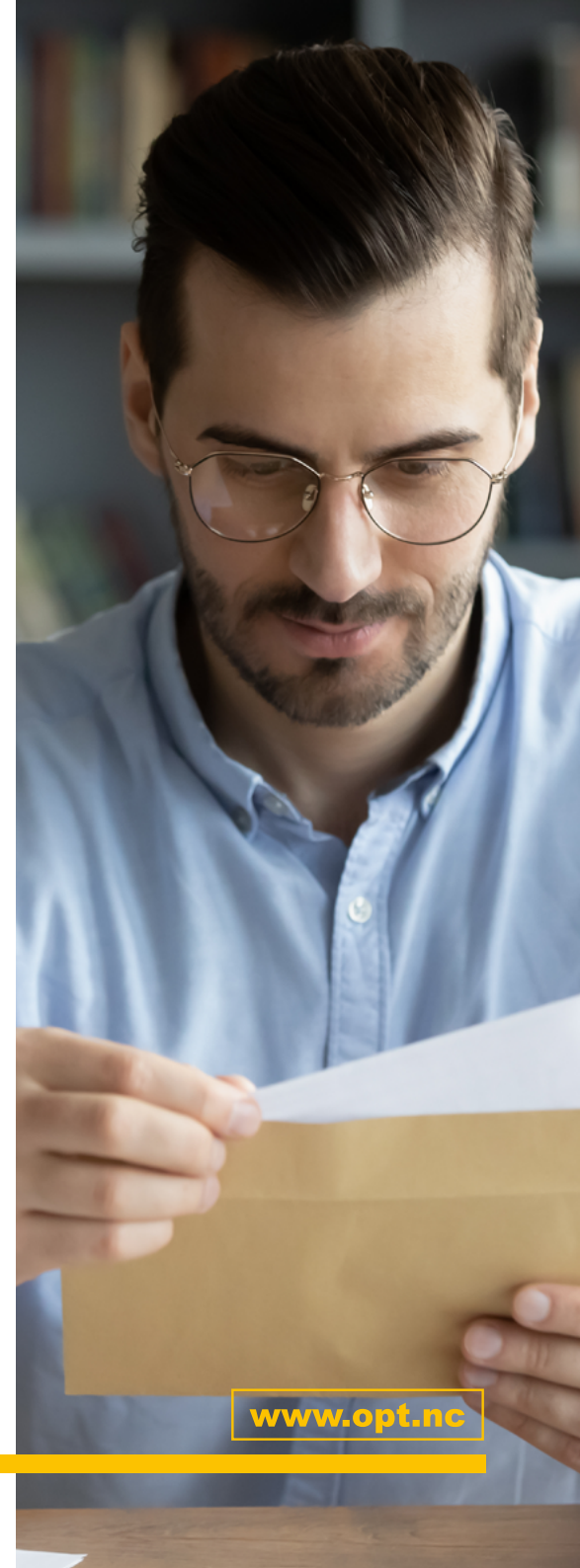
.....  
Civilité - Titre - Nom - Prénom

☐ Adresse postale BP

BP .....  
N° de boîte postale  
|\_|\_|\_|\_| .....  
Code postal      Localité

☐ Adresse postale domicile

.....  
N° d'appartement ou de boîte aux lettres  
.....  
Entrée - Bât - Imm - Rés - Lieu-dit / Tribu  
.....  
N° et libellé de la rue ou de l'avenue  
|\_|\_|\_|\_| .....  
Code postal      Localité



## Prenez le temps de normaliser correctement vos fichiers d'adresses.

Vous connaissez maintenant toutes les règles d'adressage, la mise en forme de l'adresse, et les abréviations. À vous de les appliquer sur vos saisies d'adresses afin de limiter les retours et de travailler sur un fichier actualisé et efficace.

## Entretenez votre base de données.

### Traitez vos courriers non distribués.

À chaque fois que vous envoyez du courrier, il vous faudra mettre en place une technique de traitement des retours en vous posant les bonnes questions :

- Quel est le motif de non-distribution ?
- Quand l'envoi a-t-il été effectué ?
- Comment mon adressage a été réalisé ?
- Le destinataire est-il toujours joignable à cette adresse ?

Il s'agit bien sûr d'une opération qu'il est préférable d'accomplir au fur et à mesure de vos retours.

Si vous passez par un prestataire, décidez avec lui du traitement que vous souhaitez pour vos courriers non distribués :

- Mise à jour de votre fichier client
- Signalisation de chaque retour

### Analysez soigneusement vos résultats.

Mesurez l'amélioration de votre base d'adresses par rapport à la diminution des retours, la réduction de vos coûts et de votre rentabilité. Cela vous permettra de contrôler de manière rigoureuse la gestion de vos fichiers.

### Sensibilisez vos équipes à la qualité de votre fichier.

Faites comprendre à votre équipe et vos collaborateurs l'importance d'améliorer la qualité d'une base d'adresses, et tenez-les informés des retombées constatées après chaque campagne.



# Références

Toutes les informations sont un résumé des différentes règles en matière d'adressage. Seules les références ci-dessous permettent de connaître l'ensemble des prescriptions à respecter.

## 1. Sur l'adresse

Art 124.3 du Code des Postes et télécommunications normes OPT-NC - [www.juridoc.gouv.nc](http://www.juridoc.gouv.nc)

## 2. Références et normes

Toutes les normes et règles présentes dans ce guide peuvent être obtenues à titre onéreux auprès de l'AFNOR [www.afnor.fr](http://www.afnor.fr)

### Notre expertise :

Le service distribution et adressage de la Direction Courrier et Colis, est à votre disposition pour vous apporter toute l'expertise et le soutien technique de l'OPT-NC.

**Tél. : 26 79 28**

**[service.distribution.adressage@opt.nc](mailto:service.distribution.adressage@opt.nc)**

Il contribuera à vous fournir les bons conseils et les bonnes techniques pour vous garantir un adressage et une gestion de vos fichiers d'adresses de qualité.



**Tous à la  
bonne gestion  
du courrier !**