



**TOUS!**

**À LA BONNE GESTION DU COURRIER**

**GUIDE PRATIQUE**  
pour les professionnels

# Introduction

Dans un contexte où foisonnent informations et communication, le courrier est un média essentiel de la relation client. Il est le garant de l'efficacité commerciale des entreprises et il touche tous les consommateurs au cœur de leur quotidien.

Particulièrement conçu pour les entreprises calédoniennes, cet ouvrage se définira comme un outil d'aide pour une prise en charge optimale du courrier.

Ce guide présente les principes clés d'un bon adressage et les conseils pratiques d'une base d'adresses efficiente. Il vous assurera des envois de qualité vers votre clientèle et vous permettra aussi une meilleure gestion des fichiers d'adresses, pour un acheminement plus rapide, efficace, et fiable.

# Sommaire

4

## Les clés d'un adressage réussi

Attention à ne pas confondre adresse géographique et adresse postale  
L'adresse : simple comme une lettre à la poste

5

## Une adresse bien rédigée

Les règles d'or à respecter  
Rédiger une adresse boîte postale  
Rédiger une adresse domicile  
L'adresse, c'est une affaire de caractères

7

## La présentation des enveloppes

Respectez la zone d'adressage  
Indiquez votre adresse expéditeur

9

## Nos conseils pratiques

Collectez des adresses au bon format  
Entretenez votre base de données  
Les règles à respecter pour le courrier recommandé

11

## Références



## Adresse domicile ou boîte postale : il faut choisir !

Pour faciliter l'acheminement et la distribution du courrier, et éviter les retours, il est fortement recommandé de n'utiliser qu'un seul type d'adresse sur les courriers que vous envoyez.

Si vous connaissez la boîte postale et l'adresse domicile de votre destinataire, vous devez choisir pour la rédaction de l'adresse l'endroit où vous voulez qu'il reçoive son courrier.

En général, la boîte postale est à privilégier, car il y a des chances que votre destinataire ne détienne pas de boîte aux lettres à son domicile, ou ne l'utilise pas.

**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 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.

# Les clés d'un adressage réussi

L'adresse est le lien indispensable qui vous permettra de joindre vos clients. Sa bonne rédaction répond à des normes très précises.

En appliquant ces normes, vous pourrez plus facilement :

- Communiquer avec un format connu de tous.
- Optimiser le contact avec votre client final.
- Éviter les retours de courrier ainsi que les envois mal acheminés.
- Réaliser une économie dans vos coûts d'envois.

## 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 à cette adresse que vous devez absolument adresser tous les envois. Cela peut être :

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

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

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 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.

# 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 :

<b>LIGNE 1</b>	<b>IDENTITÉ DU DESTINATAIRE</b> Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale
<b>LIGNE 2</b>	<b>N° DE LA BOÎTE POSTALE</b> Exemple : BP 1899
<b>LIGNE 3</b>	<b>CODE CEDEX + NOUMEA CEDEX</b> Exemple : 98845 NOUMEA CEDEX

### Hors Nouméa :

<b>LIGNE 1</b>	<b>IDENTITÉ DU DESTINATAIRE</b> Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale
<b>LIGNE 2</b>	<b>N° DE LA BOÎTE POSTALE</b> Exemple : BP 1899
<b>LIGNE 3</b>	<b>CODE POSTAL + LOCALITÉ</b> Exemple : 98830 DUMBEA

## Rédiger une adresse domicile.

### En maison individuelle :

<b>LIGNE 1</b>	<b>IDENTITÉ DU DESTINATAIRE</b> Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale
<b>LIGNE 2</b>	<b>N° ET LIBELLÉ DE LA VOIE</b> Rue - Avenue - Boulevard
<b>LIGNE 3</b>	<b>CODE POSTAL + LOCALITÉ</b> Exemple : 98800 NOUMEA

### En résidence collective :

<b>LIGNE 1</b>	<b>IDENTITÉ DU DESTINATAIRE</b> Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale
<b>LIGNE 2</b>	<b>POINT DE REMISE</b> N° d'appartement - Boîte aux lettres - Étage
<b>LIGNE 3</b>	<b>COMPLÉMENT DE LOCALISATION</b> Bâtiment - Entrée
<b>LIGNE 4</b>	<b>N° ET LIBELLÉ DE LA VOIE</b> Rue - Avenue - Boulevard
<b>LIGNE 5</b>	<b>CODE POSTAL + LOCALITÉ</b> Exemple : 98800 NOUMEA

### Dans un lieu-dit ou une tribu :

<b>LIGNE 1</b>	<b>IDENTITÉ DU DESTINATAIRE</b> Civilité - Prénom - Nom - Raison sociale
<b>LIGNE 2</b>	<b>LIEU-DIT OU TRIBU</b> Exemple : TIAOUE
<b>LIGNE 3</b>	<b>CODE POSTAL + LOCALITÉ</b> Exemple : 98859 KONE



## 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  
BATIMENT SIGNAL  
20 ROUTE DE LA VALLEE  
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

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



## Mémo pratique : Les abréviations les plus utilisées.

Ci-dessous les termes  
autorisés les plus utilisés.

### Les types de voie :

ALLEE .....	ALL
AVENUE .....	AV
BOULEVARD .....	BVD
CENTRE .....	CTRE
IMMEUBLE .....	IMM
LOTISSEMENT .....	LOT
PLACE .....	PL
ROUTE .....	RTE
RESIDENCE .....	RES
VILLAGE .....	VLGE
ZONE INDUSTRIELLE .....	ZI

### Les points de remise :

ENTREE .....	ENT
ETAGE .....	ETG
APPARTEMENT .....	APP
BATIMENT .....	BAT

## L'adresse, c'est une affaire de caractères.

**Chacune des lignes de l'adresse doit se composer au maximum de 38 caractères ou espaces.**

Cette règle concerne en particulier la ligne du numéro et du libellé de la voie, qui peut facilement dépasser les 38 caractères.

**Si votre libellé dépasse les 38 caractères.**

Vous pouvez avoir recours à l'utilisation d'abréviations pour diminuer la taille de la ligne.

**Attention !** Le recours systématique aux abréviations doit être évité si l'adresse ne dépasse pas les 38 caractères.



## Comment réduire la ligne du numéro et libellé de voie ?

Exemple : BOULEVARD DU MARECHAL JEAN DE LATTRE DE TASSIGNY

1. Abréger le type de la voie : BOULEVARD devient BVD
2. Abréger les titres religieux, civils ou militaires : MARECHAL devient MAL
3. Réduire les prénoms à l'initiale : JEAN devient J
4. Supprimer le(s) article(s) mais pas les particules qui font partie intégrante du nom : DU est supprimé
5. Réduire en dernier ressort, les noms (de gauche à droite) : LATTRE devient L

On pourra écrire :

BVD MAL J DE LATTRE DE TASSIGNY

**Attention !** Les noms et prénoms 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 essentiel de la reconnaissance optique de votre courrier.

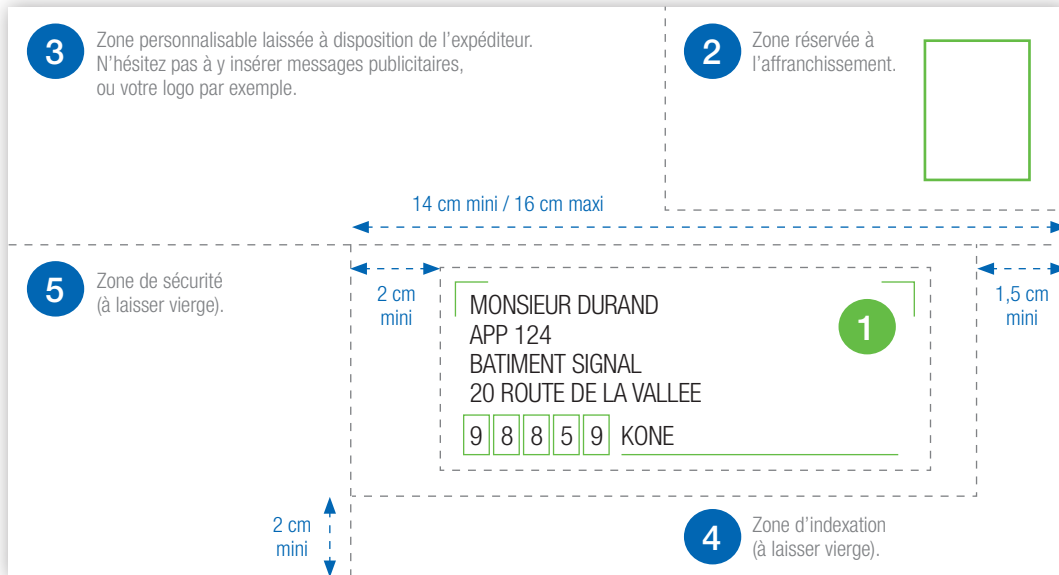
# La présentation des enveloppes

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.



## 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.

## 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



# 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



Une adresse mal collectée c'est un client perdu

Le modèle de formulaire ci-contre convient tout à fait pour une collecte d'adresse efficace :

- L'adresse peut être inscrite correctement
- La saisie est dirigée pour une seule adresse : soit en BP, soit à domicile.
- Ce coupon va générer des adresses de qualité

## 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. A 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.



## Les règles à respecter pour le courrier recommandé

Sur l'adresse, c'est le contenu de la première ligne qui va désigner le destinataire du recommandé, les lignes suivantes seront considérées comme faisant partie de l'adresse.

MONSIEUR DURAND  
APP 124  
BATIMENT SIGNAL  
20 ROUTE DE LA VALLEE  
9 8 8 5 9 KONE

Sera distribué à M. DURAND

ENTREPRISE SARL  
MONSIEUR DURAND  
BATIMENT SIGNAL  
20 ROUTE DE LA VALLEE  
9 8 8 5 9 KONE

Sera distribué au gérant (ou mandataire) de l'entreprise ou à M. DURAND (ou à son mandataire)

**Si le nom et l'adresse ne sont pas libellés de la même manière sur l'enveloppe, la liasse recommandée, et l'avis de réception, alors le courrier recommandé sera retourné directement à l'expéditeur.**

## 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 télécommunication 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 bureau de distribution de la Direction Courrier et Collis, est à votre disposition pour vous apporter toute l'expertise et le soutien technique de l'OPT.

Tél. : 26 79 28  
[www.bureau.distribution@opt.nc](mailto:www.bureau.distribution@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.



**Vous souhaitez optimiser votre relation clientèle et dynamiser vos ventes ?**

Avec l'offre Client Direct, l'OPT vous aide à sélectionner votre cible pour améliorer votre campagne de communication.

L'offre Client Direct c'est :

- Une base d'adresses unique : 45 000 contacts dont 8 800 professionnels ;
- Un fichier actualisé tous les jours ;
- La possibilité de sélectionner vos cibles en fonction de critères qui répondent à vos besoins (particuliers, professionnels, localisation...).

Tél. : 26 79 34 - 26 79 35  
[commercial.courrier@opt.nc](mailto:commercial.courrier@opt.nc)



**TOUS!**

**À LA BONNE GESTION DU COURRIER**