



LA POSTE
SOLUTIONSBUSINESS



Solutions pour
les associations et les fondations
faisant appel à la générosité du public

LA POSTE

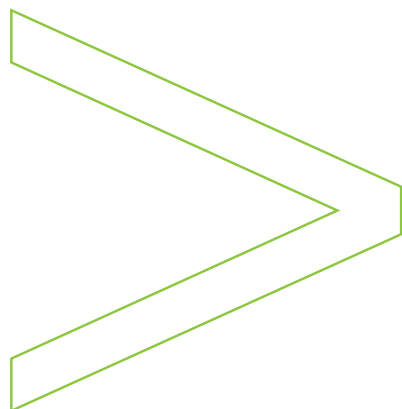


www.laposte.fr



Toujours une offre de service d'avance

L'EXPERTISE DU
GROUPE LA POSTE



Vous souhaitez **fidéliser vos donateurs** ou en **recruter de nouveaux** ?
Vous aspirez à **faire progresser la moyenne des dons**, voire attirer
des grands dons ou des legs ? Vous voulez **optimiser votre communication**
en contrôlant l'efficacité de vos campagnes et vous avez à cœur
d'améliorer l'image de votre association ou fondation ? Vous désirez
assurer le financement des missions essentielles de votre organisation ?

Quels que soient vos besoins, vous pouvez compter sur La Poste.
C'est pourquoi nous avons créé cette plaquette afin de vous permettre
de découvrir (ou redécouvrir) nos principales solutions adaptées à
vos objectifs de collecte, de communication, et de traitement des dons.



HÉBERGER ET GÉRER
VOTRE BASE DE DONNÉES

RECRUTER ET FIDELISER
DES DONATEURS

GERER LES DONNS

La Poste est un acteur engagé aux côtés des associations, en direction du grand public et contribue à plusieurs missions de service public : présence territoriale, accessibilité bancaire, versement des minima sociaux, accessibilité aux personnes handicapées...

Le saviez-vous ?

Le **24 juillet 2009**, Dynapost, filiale de La Poste, a signé la Charte de la Diversité, symbole de son engagement en faveur de la promotion de la diversité et de la lutte contre toutes les formes de discrimination.

DANS LE RESPECT de chacun et de notre environnement

Avec le groupe La Poste, vous trouvez la meilleure combinaison entre les techniques de marketing direct traditionnelles et les plus innovantes, dans le respect du donateur et de l'environnement.



Le saviez-vous ?

Pour marquer son engagement pour la préservation de l'environnement et pour la promotion d'un transport durable, La Poste a conçu en 2008 un marquage environnemental dédié à sa flotte de véhicules électriques et thermiques avec le logo WWF-France, son partenaire environnement.

Le courrier responsable

Promouvoir une politique de courrier responsable, c'est créer de nouveaux usages plus raisonnés et rationnels du papier comme des imprimés. De l'éco-conception de nos offres, à l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres provenant de forêts gérées durablement, notre engagement en faveur de la planète est constant.

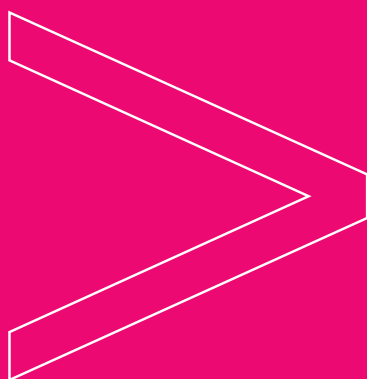
60 000

facteurs ont été formés
à l'éco-conduite en 2009

L'objectif est d'économiser chaque année,
5 millions de litres de carburant et
de diminuer nos rejets de CO²
de 10 000 tonnes par an.

Vos enjeux

Optimiser les échanges avec les donateurs



Un donateur attend d'une association ou fondation de l'écoute, de la transparence, de la qualité, de l'efficacité. Afin de renforcer son lien avec lui, vous avez besoin de valoriser le marketing relationnel, et de cibler avec pertinence vos actions, tout en restant proche et humain.



NOS SOLUTIONS

Hébergement et Base de Données



Le saviez-vous ?

En France, le taux moyen de Plis Non Distribués (PND), tous secteurs confondus, est de 3,63% alors qu'avec la solution Alliage, il est de 0,87% !

Il est parfois difficile de stocker et gérer seul les PND. Grâce à notre service, nous pouvons réceptionner, trier, numériser et vidéocoder ces courriers, afin de les envoyer à un prestataire qui met à jour votre base de données.

1 Externalisez la gestion de votre base de données

Docapost, spécialiste de la gestion des back-office vous propose d'héberger votre base de données. Avec son partenaire ACS, Docapost permet aux associations et aux fondations d'avoir accès à un progiciel spécialisé, complet et évolutif, permettant la gestion complète des campagnes de collecte des dons et d'avoir une vision globale de la relation donateur.

2 Optimisez vos fichiers de donateurs

OPTIMIS 1 est la solution pour normaliser vos adresses sur la base postale (référentiels géographiques nationaux) et supprimer les adresses des donateurs ayant déménagé.

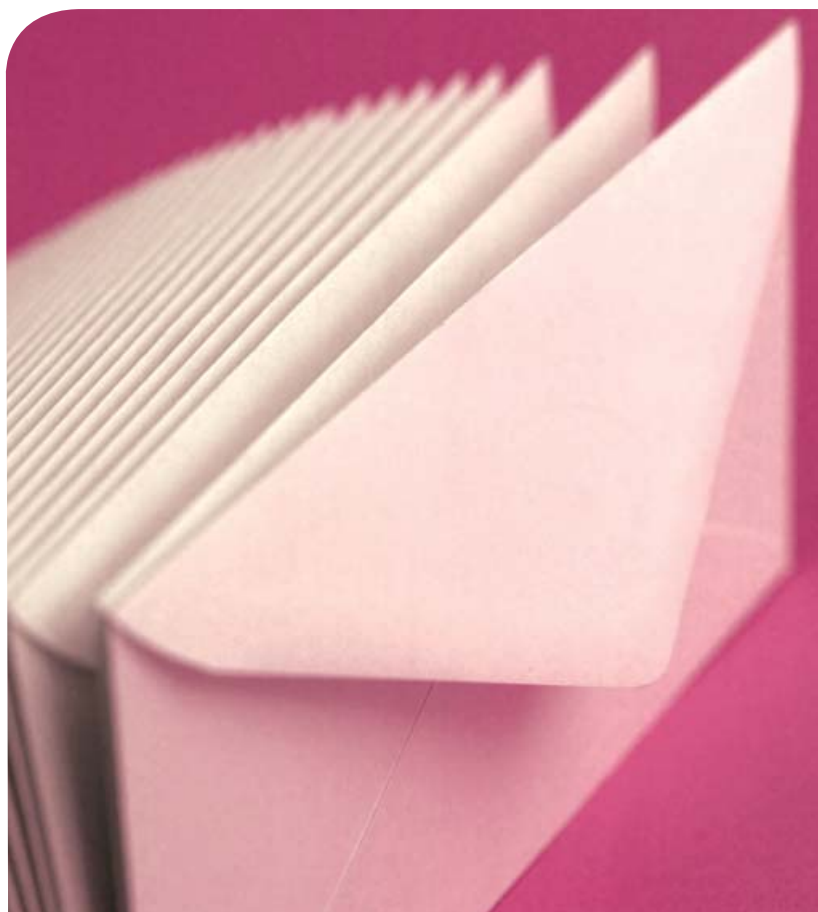
OPTIMIS 2 met à jour vos fichiers en remplaçant l'ancienne adresse de vos donateurs par la nouvelle et supprime les doublons.

3 Optimisez le traitement de vos PND*

Avec **ALLIAGE**, vous mettez à jour plus rapidement vos bases de données grâce à une gestion dématérialisée des PND.

Avec l'offre sur mesure de Dynapost nous proposons une solution complète de gestion de PND de vos mailings : récupération, tri, numérisation et restitution des PND sous format informatique.

* Plis non distribués



Le saviez-vous ?

La Poste peut répondre à toutes vos problématiques de gestion documentaire. Comment ? En faisant appel à sa filiale conseil **ISG** spécialisée dans l'efficacité et l'optimisation des échanges documentaires.

Les domaines d'expertise **ISC** portent sur l'ensemble des maillons de la chaîne de valeur du document et du courrier entrant, sortant et circulant dans votre association ou fondation. Ses savoir-faire : l'édition, la dématérialisation de documents, les échanges électroniques, l'optimisation du service courrier et de la gestion de la relation client. Vous souhaitez en savoir plus ? Vous avez un projet documentaire ? Alors demandez-nous conseil !



ILS TÉMOIGNENT

Fondation armée du Salut

Marianne Filaudeau-Vong
Responsable Département
Ressources-Marketing

GESTION DES PND

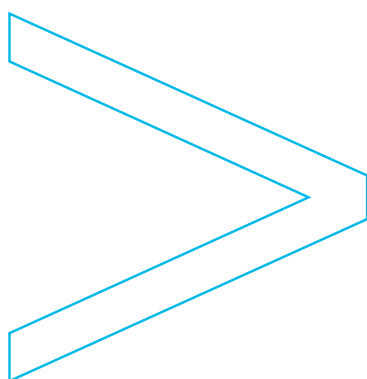
«L'espace pris par les plis non distribués en prospection était devenu trop important (message volumineux). Le bureau de poste dont nous dépendions ne pouvait plus les conserver et nous n'arrivions pas à les traiter au fil de l'eau. Nous avons donc souhaité que notre hébergeur de base de données privilégie la mise à jour de notre base, avec les retours des campagnes de fidélisation. Aussi, pour nos prospects, nous avons préféré les services de Dynapost : récupération des sacs de PND, tri par motif de retour, scan par motif et restitution de tableaux avec l'ensemble des retours de plis par motif et par code média. Nous absorbons ainsi plus rapidement les volumes en attente de traitement !»

Vos enjeux

Recruter et fidéliser vos donateurs



RECRUTER ET FIDELISER
DES DONATEURS



Vous désirez affiner ou diversifier votre cible ?
Vous voulez la fidéliser en lui donnant des occasions
de développer sa connaissance de la cause et des actions
sur le terrain ?
Vous souhaitez créer un contact permanent
avec vos donateurs ou futurs donateurs ? ...

NOS SOLUTIONS

Recrutement et fidélisation



Le saviez-vous ?

ENVOI

93% des français lisent ou regardent le courrier publicitaire adressé reçu.

69% des destinataires le conservent !

1 Enrichissez votre base de données.

Avec **Optimis 3** (Optimis 2 + qualification et enrichissement fichier), vous complétez vos fichiers donateurs d'informations supplémentaires et optimisez le ciblage de vos opérations de communication.

2 Diversifiez le profil des donateurs et simplifiez vos communications

(plus jeune, cible grands donateurs, cible ISF)

Avec **Mediapost***, vous disposez de millions d'adresses de particuliers, d'entreprises (enrichies de contacts nominatifs), permettant un large ciblage à partir de critères géographiques, socio-démographiques ou comportementaux. En complément, **Mediapost**** vous permet également de prospecter par Internet, grâce à une base inédite de plus de 4,5 millions d'adresses e-mail géo-localisées (rattachées à une adresse postale).

*Offre **Amplitude, Attitude Entreprise, Attitude Conso**

Offre **Géomail

3 Organisez une campagne

Avec **Mediapost*** vous touchez de manière précise et objective vos cibles en non adressé.

*Offre **Select IP**

4 Optimisez l'impact de vos mailings

De la solution haut-de-gamme avec les enveloppes personnalisées et timbrées (**Prêt-à-Poster Réponse**) à celles plus économiques comme **Optima** ou **Libre réponse** (que vous associez à une campagne tv, presse ou affichage), vous êtes sûr d'améliorer votre taux de retour.

5 Mesurez l'impact de vos mailings

Post Test vous offre la possibilité d'analyser le taux de souvenir, d'ouverture, de lecture, d'appréciation et d'incitation de vos courriers. Vous pouvez mieux comprendre les points forts et les points d'amélioration de votre communication.

6 Facilitez le traitement de vos retours

Avec **TSA*** de Dynapost, vous différenciez vos courriers retour parmi l'ensemble de vos flux. Cette segmentation, en amont de l'arrivée sur votre site, vous permet de maximiser la rapidité de traitement de vos retours.

* Tri Service Arrivée

7 Affinez le ciblage de vos campagnes

La Gamme **Business Intelligence** de Mediapost permet d'analyser les profils de vos donateurs et d'améliorer vos campagnes de fidélisation ou de recrutement à l'aide de cartographies précises, d'outils géomarketing et de prestations datamining.

8 Envoyez vos plis à tarif avantageux

Que ce soit pour vos courriers adressés (avec **Destineo**), ou encore vos magazines ou catalogues (offre **Presse et Publissimo**), profitez de nos offres économiques d'envoi en fonction du nombre d'exemplaires routés.

9 Rationalisez votre logistique courrier

Grâce à la prestation éditique industrielle Docapost DPS vous personnalisez, imprimez, mettez sous pli, affranchissez et remettez à La Poste vos opérations exceptionnelles sans souci, qu'elles concernent l'envoi d'un ou plusieurs millions de courriers. Dynapost vous offre également la possibilité de déléguer à distance la mise sous pli, l'affranchissement et la remise au réseau postal de vos envois.

10 Créez vos mailings d'urgence (crise, catastrophe naturelle) en 30 minutes.

Avec nos solutions clés en main **Mailey** nous vous accompagnons de la conception du document au routage du courrier. 7j/7, 24h/24 depuis votre ordinateur connecté à Internet, vous créez votre mailing à partir de modèles de lettres. En un clic, votre courrier est imprimé, mis sous pli, affranchi et envoyé !

11 Communiquez simplement et rapidement

Un long panel de lettres type vous est proposé via les solutions Maileva, vous permettant de réaliser en ligne sur votre ordinateur des campagnes clés en main, depuis la location des fichiers via Mediapost au routage de vos mailings.

Compléa, proposée par Mediapost, est également une solution tout-en-un intégrant conception, impression et distribution de vos plis sans adresse.

De plus, Docapost propose des solutions simples pour communiquer avec les donateurs au travers de SMS ou d'applications spécifiques aux téléphones mobiles.

12 Animez votre réseau

Avec **ID Timbre**, le timbre-poste personnalisable, vous disposez d'un espace de créativité pour mettre en avant votre association. Disponibles sous une semaine.

Carte Mania est un ensemble de solutions utilisant la carte postale comme support innovant. **Open Carte** pour communiquer en associant carte postale et DVD ou CD-Rom, **Buzz carte** pour déclencher par vos donateurs ou futurs donateurs via votre site web un envoi de carte depuis leur PC, vous permettant de générer une communauté autour d'un événement ou fait marquant. Enfin, avec **My carte** vous envoyez vos vœux ou une invitation (5 modèles disponibles).

13 Communiquez et recrutez via des campagnes téléphoniques

CC Team Aurore vous propose son expertise en relations téléphoniques pour vos campagnes de marketing relationnel et d'information : conversion de vos donateurs en prélèvement automatique, prospection, welcome pack, enquête de satisfaction...

ILS TÉMOIGNENT

Unicef

Bénédicte Roger, chef de service Marketing direct à la Direction du développement

PAP REPONSE

«Unicef utilise les Prêt-à-Poster Réponses pour ses campagnes de prospection depuis 2002 environ. Même si pour nous l'investissement s'avère plus conséquent, nous sommes très satisfaits car ce produit a permis d'augmenter notablement les taux de retour.»



ILS TÉMOIGNENT

Amnesty International

Gaëlle Leroux, Responsable produit au service développement produit

ID TIMBRE

«Séduits par le concept « ID TIMBRE », nous avons décidé d'intégrer ce produit à notre catalogue de soutien depuis septembre 2009, et également de le commercialiser sur notre site internet www.boutique.amnesty.fr. Nous sommes fiers de proposer à nos donateurs et visiteurs des planches de 10 timbres aux couleurs d'Amnesty International. Le visuel a d'ailleurs été spécialement créé par notre Directeur Artistique. Nous améliorons avec ce support créatif la visibilité de l'ONG.»



Vos enjeux

Gérer les dons



Le traitement des dons est une étape cruciale, qui demande un traitement rigoureux. Elle suit un process qui nécessite une excellente gestion des données et du temps.



NOS SOLUTIONS

Réception et traitement des dons

1 Réception et traitement des courriers envoyés par les donateurs

Dynafirst est votre solution pour gérer vos courriers donateurs en intégralité ou partiellement selon vos besoins, dans vos locaux. Avec **DynaScan**, le service de numérisation sur-mesure, vous facilitez la transmission des informations auprès de vos collaborateurs et le traitement des dons.

2 Externalisez le traitement des dons

• Gestion des collectes de dons

Docapost propose de gérer la chaîne complète de la collecte de dons, de la réception des courriers à l'encaissement des règlements, ainsi que la gestion des commandes par correspondance. Ces prestations sont réalisées sur des centres équipés des matériels les plus modernes pour réaliser la numérisation, le traitement, l'archivage et la mise en ligne des dossiers donateurs.

• Envoi du reçu fiscal

Edition et mise sous pli des reçus fiscaux qui peuvent être accompagnés d'un message personnalisé, en couleur ou en N&B, en fonction du montant du don avec la prestation éditique Docapost et les solutions de courrier relationnel. Dans une politique de rationalisation des coûts, vous pouvez opter pour une solution dématérialisée et envoyer au donateur un E-reçu fiscal via **E-demat**.

3 Optimisez l'édition et la mise sous plis des reçus fiscaux

Confiez à Docapost DPS l'édition de vos reçus fiscaux : conseil, composition, impression, mise sous pli, optimisation de l'affranchissement et remise à La Poste. Vous externalisez leur gestion en bénéficiant de prestations riches et complètes respectant des processus qualité, des techniques de contrôle automatisées et des contrôles d'intégralité et d'intégrité des plis.

ILS TÉMOIGNENT

Fondation d'Auteuil

Roland Raymond, Directeur marketing

REÇUS FISCAUX

«La Fondation d'Auteuil s'est engagée dans une démarche qualité pour le traitement de ses reçus fiscaux. Fondation reconnue d'utilité publique et Membre du comité de la charte, La Fondation d'Auteuil doit répondre à une totale transparence dans la gestion des dons issus de la générosité des donateurs. C'est pourquoi nous nous sommes rapprochés du groupe La Poste qui au travers de Docapost DPS, nous a proposé une solution industrielle du traitement des reçus fiscaux qui correspondait à notre attente. La réactivité dans le traitement administratif de ces documents est pour nous essentielle. Nous devons assurer le donateur qui nous soutient, que la gestion de son don est optimale. C'est un gage de sérieux et de qualité de prise en charge de son soutien.

Pouvoir transférer un flux de données via un serveur sécurisé de manière hebdomadaire, garantir un traitement à j+2 de l'impression jusqu'au dépôt poste, sont les arguments qui nous ont convaincus.»

Ils nous font confiance



SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE

60, rue des Frères-Flavien - 75976 Paris cedex 20

95 millions de plis par jour

+ de 17 000 points de contacts (métropole et DOM)

100 000 facteurs

700 nouvelles machines

81%

des clients entreprises se déclarent satisfaits de la distribution de leur courrier

Le saviez-vous ?

Asso&co : un portail pour les associations

Asso&co est un site communautaire de partage de contenus et de services, destiné aux acteurs de la vie associative (dirigeants, adhérents, donateurs, bénévoles...).

Il permet de faire connaître son association en la référencant, d'échanger à travers des forums de discussion, mais aussi de disposer d'outils de gestion, de comptabilité, de collecte de dons et de cotisations en ligne et d'un espace permettant le recrutement de bénévoles,...

Découvrez asso&co sur www.assoandco.fr





DIRECTION DU COURRIER
CP 715 - 111 BOULEVARD BRUNE 75670 PARIS - CEDEX 14
www.laposte.fr/secteurcaritatif

