

Conditions Générales de Traitement informatique des dossiers.

Version V 1.04

Imprimé le 04/08/2011

Le présent document a pour objet de fixer les conditions générales de prise en charge des fichiers informatiques dans le cadre du Routage de vos plis et paquets.
Le présent document définit tout autant les contraintes de fournitures des informations que les recettes de cette prestation.

Définition générale de notre prestation : Notre prestation est une tâche de prise en charge de vos fichiers, vérification de vos fichiers par rapport aux normes postales impératives (tel que définies ci dessous), et préparation en vue du placement de cette information sur un support de routage (enveloppes, lettres, films, etc).

Votre dossier : Dans le cadre du dossier que vous nous avez confié, et du devis qui vous a été fait, vous pouvez nous transmettre un ou plusieurs fichiers à traiter. L'ensemble de ce dossier porte chez nous une référence interne qui permet d'en assurer le suivi dans le temps.

Le nombre de fichiers : En général, à un envoi de document(s) correspond un fichier à router et s'il s'agit d'un fichier Excel une seule feuille ; Mais, il peut se faire que plusieurs fichiers soient requis, et dans ce cadre là, cette information doit être précisée lors de l'établissement de votre devis.

Le transfert des fichiers : Les fichiers qui sont nécessaires au traitement de votre dossier doivent alors nous parvenir en une seule fois, quelque soit le support utilisé. En d'autres termes, il peut y avoir plusieurs mails, plusieurs cd's, mais il doit y avoir unité de temps dans la transmission des informations.

Le support de vos fichiers : Les fichiers peuvent nous parvenir sous différents supports, à savoir, support immatériel comme l'e-mail ou supports matériels comme des disquettes, des disques zip, des cdroms, éventuellement des cd's et/ou dvd's. Nous ne prenons pas de bandes magnétiques et de supports issus de systèmes informatiques autres que micro-ordinateurs.

L'origine des fichiers : Le devis qui vous a été fait suppose qu'il y ait unicité de temps, unicité d'origine et de moyens dans la transmission des fichiers vers notre Société. Il ne comprend pas la prestation qui tend à gérer l'arrivée de plusieurs e-mail ou supports physiques en vos lieu et place. C'est toujours le cas, dans la situation où vous utilisez des fichiers loués auprès de prestataires extérieurs et il est requis de nous le signaler pour l'établissement d'un devis adapté.

Les formats de vos fichiers : vos fichiers peuvent nous parvenir dans l'un quelconque des formats suivants : Excel xlsx ou xls, dBase, texte délimité, texte longueur fixe (avec descriptif des champs, avec leur longueur), Access, texte non formaté, Pour tout autre format, merci de nous consulter. Certains fichiers nous sont fournis au format Word (ou comme indiqué ci-dessus, comme un texte non formaté) et ce format est, par essence même, un non format pouvant nous amener à un travail de restructuration conséquent, voire une nouvelle saisie des adresses. Par la suite, nous utiliserons le terme « colonne » pour identifier une colonne Excel, ou un champ d'un fichier multi champs fourni en mode texte, ou un champ dBase ou Access.

Les caractères accentués : le fichier qui nous est fourni doit être en mode caractère Windows, et pour le cas où vous utilisez des modes caractères Dos ou Mac, vous devez absolument nous l'indiquer lors de la transmission des informations.

Les quantités d'adresses dans vos fichiers : Lorsque vous nous faites parvenir vos fichiers, et ce quelque soit le support et le(s) format(s), il est très important de nous indiquer les quantités d'adresses pour chacun des fichiers, ainsi que la quantité d'adresses totale à router. Pour le cas où votre routage porte sur des fichiers à associer à des types de documents différents, vous devez préciser les quantités par type de documents, et ce, afin que nous puissions assurer un contrôle et un suivi de notre prestation. Au niveau du traitement de fichiers multiples, dans la phase préparation du fichier, c'est la quantité d'adresses qui est importante alors qu'en production, c'est la quantité de documents à router qui devient importante ; pour ce type de fichier, nous vous conseillons d'indiquer les deux quantités

Les normes postales : Vos fichiers vont être vérifiés de manière à ce qu'il rentre dans notre 'moule' de travail et respectent ce que nous appelons, les normes postales impératives. Ces normes sont les suivantes :

- le nombre de lignes, qui est de 8 au total , à savoir, l'identificateur client, le nom de la personne, la société, les trois lignes d'adresses, la ligne de code postal et ville, la ligne de pays ;
- La longueur des lignes ne doit pas dépasser 38 /32 caractères ; l'ancienne norme postale est à 32 caractères et la nouvelle norme est à 38 caractères ; nous appliquons la nouvelle norme, avec possibilité de revenir à l'ancienne norme sur des supports réduits, type carte postale par ex, ou en cas de besoin de production. Ceci étant, il peut se faire que certains fichiers, étrangers en particulier, soient traités en 38 caractères pour permettre le maintien d'un maximum d'information.
- Le code postal France doit avoir 5 caractères numériques ; et profitons-en pour rappeler que les dom et les toms rentrent pleinement dans cette catégorie ;
- Les pays doivent être mentionnés, pour les codes postaux de taille différente de 5, et ils doivent l'être en clair, en Français, La norme Postale internationale précise que le pays peut être écrit soit dans la langue du pays d'envoi du courrier, soit en anglais, mais nous ne prenons en charge que la langue française ;

Le traitement de vos fichiers intègre les corrections qui amène le fichier à respecter ces normes impératives, pour autant que ces corrections n'amènent pas une charge de travail considérable, équivalent à une restructuration du fichier.

Les informations transmises : les fichiers, qui nous sont transmis, contiennent normalement exclusivement des adresses, à savoir nom de personnes, société, adresse, code postal + ville, pays et éventuellement un identificateur. *Ces fichiers doivent contenir les informations à exploiter, toutes les informations d'adresses et uniquement ces informations.*

Toute information laissée par erreur ou négligence par le fournisseur du fichier est susceptible d'être exploitée et imprimée sans que cela soit contestable.

Les spécificités des fichiers Excel : Les fichiers Excel ont la spécificité de pouvoir disposer de filtrage. Toutes les informations transmises sont exploitées, Toutes les colonnes et toutes les lignes. En d'autres termes, les éventuels filtres mis en place par la/ les personne(s), l'organisme qui a /ont fourni le(s) fichier(s) seront ignorés.

Les lignes masquées ne sont pas gérés, et donc masqué ou pas, le contenu des lignes et ou des colonnes sera exploité.

Le colonage d'un fichier : Le traitement commence par une identification visuelle des informations et un marquage des colonnes. Cette identification est basée sur les 20 premières adresses du fichier. De ce fait, tout défaut de colonage dans le fichier, tel qu'une information d'un certain type apparaissant dans une colonne qui n'est pas celle prévue au début, peut amener un défaut de traitement dont la responsabilité ne peut nous être imputée. Voci

quelques exemples de ce type d'erreur : une colonne qui contient un code postal en début de fichier et qui plus loin contient l'info composite code postal+ville ; une colonne qui contient le numéro dans la rue et plus loin l'adresse complète ; une colonne qui contient des noms d'organisme / de société et parfois ou plus loin, des adresses ; et il existe bien d'autres exemples.

L'identification des colonnes : Notre traitement passe par une identification des colonnes à l'intérieur du fichier. Cette identification ne doit pas poser de problème. En particulier, il doit y avoir des entêtes de colonne, ou une spécification jointe rapportant les colonnes à conserver et la qualité de leur contenu ; il ne doit pas y avoir de colonnes superflues. La mise en couleur des colonnes n'est pas prise en compte. Toutes les informations seront exploitées. Ainsi, le fait de retrouver sur un document adressé, une information qui a été fourni et ne devait pas être utilisé ne peut nous être imputable. Toutes les informations fournies sont par essence susceptible d'être exploitées.

Le champ Quantité : Le(s) fichier(s) que vous nous faites parvenir, peuvent contenir une information de Qté qui sera prise, si la colonne est identifiée, comme un nbre d'exemplaires à expédier. Dans ce cas là, l'information Qté devra contenir un nombre compris entre 1 et N. Si le champ Qté contient 0, il sera qd même routé un exemplaire, suivant en cela la règle qui veut que toutes les adresses qui nous sont données sont exploitées. Pour le cas où, pour vous, la Qté 0 indique de ne pas utiliser la ligne d'adresse, il vous appartient de supprimer cette ligne d'adresse du fichier, avant de nous l'expédier.

L'information à l'intérieur des fichiers : Vos fichiers doivent contenir l'information exacte, et cette information ne doit nullement être construite à partir de formules, macros et autres procédés qui tendent à faire apparaître à l'écran une information qui n'est pas celle réellement contenue par l'élément visualisé. De manière similaire, il est demandé de nous transmettre un fichier exempt de liens hypertextes, de graphiques et de toutes choses visuelles non utiles aux adresses proprement dites.

Le repérage de lignes à l'intérieur d'un fichier : parfois vous souhaitez repérer un certain nombre de lignes à l'intérieur d'un fichier pour y appliquer une prestation particulière. Pour ce faire, vous devez absolument faire ce repérage en marquant une information texte (un « x » par exemple dans une colonne) et ne pas faire ce repérage sur la base de couleurs comme le permet Excel par exemple, car l'exploitation informatique des couleurs est impossible

Notre travail sur votre fichier : Outre la mis en forme correspondant aux normes postales impératives; telles que définies ci-dessus, nous effectuons un ensemble de tâches qui tendent à s'adapter au format, à éliminer les adresses qui ne seront pas délivrées par la poste et améliorer le 'look' de vos adresses. Quelques-uns de ces traitements sont les suivants et la liste n'en est pas exhaustive :

- Prise en compte des références (jusqu'à six infos peuvent être concaténées). Les Infos sont conservées pour peu qu'elles paraissent être différentes d'une ligne à l'autre et peuvent donc servir à identifier un npai. Ceci étant, dans le cas de routage presse et de sorties imprimées, une partie de la ligne de référence – environ 20 caractères sur 38/32 sont pris par les codes liasses et adresses, requis par ce mode de routage, ce qui en d'autres termes laisse environ 18/12 car pour cette référence ;.
- Remise sur une seule ligne des civilité, prénom et nom dans cet ordre, pour le cas où ces informations sont dans des colonnes différentes ;
- Remplacement de M/MR par Monsieur, MME par Madame MLLE par Mademoiselle et MM pour Messieurs pour des adresses France ; il faut noter que nous ne reconnaissons pas, dans ce traitement, la civilité 'M' comme civilité universelle et il appartient donc au fournisseur du fichier de mettre des civilités appropriées ;
- Non remplacement des civilités pour des adresses étrangères.

- Mise en place des fonctions/ job dans un champ spécifique qui ne sera utilisé que si le nombre de lignes postales le permet, car cette information ne fait pas partie des informations nécessaires à l'acheminement d'un courrier par la poste ;
- Concaténation des infos numéro, voie, et nom de voie, s'il s'agit de champs séparés ;
- Limitation à 38 /32 car de chaque zone nom / société / adresse / cpville / pays ; par suppressions des espaces, suppressions des particules, suppressions de tout élément inutile de manière à conserver, bien sûr, les informations nécessaires à la poste ; découpage ensuite des lignes trop longues de manière à s'étendre sur deux lignes ; découpage logique (suivant la sémantique de l'adresse) s'il s'agit d'adresses France et à la longueur s'il s'agit d'adresses hors France.
- « compression » sur 8 lignes, si plus de lignes sont présentes dans le fichier, surtout les lignes d'adresses qui doivent être sur 3 lignes.
- Ordonnancement pyramidal des lignes dans l'ordre nom / société / adresse / cpville / pays ;
- Suppression pure et simple des adresses sans indication de ville ;
- Rectification des codes postaux incorrects pour la France uniquement et suppression éventuelle des adresses sans code postaux.
- Adjonction des infos pays étrangers pour le cas où ceux-ci ne sont pas indiqués, et où il est possible de les détecter (codes postaux différents de 5)

L'ensemble de ces modifications du fichier sont effectuées dans un objectif d'amélioration de la qualité et de la présentation de l'adresse.

Note importante : Toutes les retouches qui sont faites aux fichiers portent sur la syntaxe – la grammaire de l'adresse et non sur la sémantique de l'information. En cas de retouche sémantique, nous reviendrons vers vous pour ce type de modification, car notre vue du fichier, en tant que prestataire n'est que superficielle.

Le dédoublement des informations : Vous pouvez nous demander de dédoubler / dédupliquer un ensemble de fichier entre eux. L'opération standard consiste à rassembler plusieurs fichiers et à rechercher des doubles (même personne éventuellement dans la même société, à la même adresse) dans le fichier résultat de manière à supprimer ces doubles. Le critère 'même adresse' est établi sur la base d'un même pays et d'un même code postal. Le critère 'même société' est établi sur la base de 5 à 10 premiers caractères du champ société. Le critère 'même personne' est établi sur la base du nom composite, ie la civilité+ le prénom + le nom ou du nom prénom ou éventuellement du nom tout seul pour les dédoublement, type un envoi par foyer. Ces critères sont adaptés suivant les fichiers fournis car, pour comparer et retrouver des doubles sur des fichiers différents, il faut ou plutôt il faudrait que les fichiers aient été construits / saisis selon les mêmes règles. Ce dernier point est bien souvent non réalisé, car le dédoublement est requis parce que, justement, les fichiers viennent de sources différentes, donc construits de manière différente. Cette réalité constitue la limite de notre prestation. Eventuellement, si les formats des fichiers sont trop différents, nous nous réservons le droit de refuser cet ordre de prestation. Par delà, les résultats de dédoublement sont examinés du point de vue de leur qualité, et l'opération est validée après visualisation humaine.

Les préparations pour les routages TS et Presse J+1/4/7 : Notre tâche consiste à préparer votre / vos fichier(s) pour un routage et de ce fait nous organisons votre / vos fichiers pour ce faire. Ainsi, si le routage est du type postal TS, nous organisons le fichier nous même par pays / code postal. Si le routage est du type postal Presse, nous rajoutons les mentions obligatoires de code quartier et code secteur suivant les fichiers MédiaPost (référentiel mis à jour tous les mois) et nous préparons le liassage requis. Dans ce cadre, il faut prendre conscience que le routage est d'autant meilleur, donc d'autant moins cher, en terme de coût postaux, que les

adresses sont bien libellées. Les informations de Boite Postale et par défaut de Rue doivent de préférence se trouver sur la dernière ligne de l'adresse au dessus de l'info cp+vil.

Dans ce cas de routage presse, nous sommes à même de fournir un bilan qualitatif du routage par mail soit automatiquement, soit sur demande.

Le retour des informations : Vous pouvez nous demander de vous renvoyer le résultat de notre travail par mail exclusivement. Celui-ci se fera par fichier Excel ou texte compressé, exclusivement sur la boîte du client d'où sont partis les fichiers à traiter.

Conservation de vos fichiers : Les fichiers que vous nous confiez sont conservés le temps du suivi de votre routage, à savoir quelques semaines. Au-delà, lesdits fichiers sont détruits.

Vous pouvez néanmoins nous demander de conserver telle ou telle pièce résultant de notre travail à des fins de routage ultérieur, mais il faut nous en faire la demande exprès.

Rappel des informations à fournir avec votre fichier pour garantir la qualité du routage :

De manière non exhaustives, et à des fins de pense bête, voici une liste de ce qui doit nous être nous fourni ou précisé avec la fourniture de votre fichier :

- la quantité d'adresses pour votre fichier ou par fichier
- la quantité de document pour votre fichier ou par fichier en cas d'envoi « multiples »
- pour le cas où il y a plus d'un document à router, l'association entre chaque document ou groupe de document et le ou les fichier(s) à utiliser pour ce routage.
- le besoin de dédoublement et les modalités particulières de cette opération si requis
- tout élément qui seraient en contradiction avec nos règles de prestation telles que décrites dans le présent document

Le devis qui vous a été transmis : Notre devis prend en compte les éléments suivants : vous nous fournissez un fichier de la quantité prévue, le fichier doit être préparé pour le routage, ie avec juste les informations nécessaires pour ce routage. Le fichier doit être propre et le nombre d'anomalies doit rester 'raisonnable'. Dès lors, l'arrivée de plusieurs fichiers, le nombre de retouche sur les fichiers pour entrer dans le cadre obligatoire, la gestion de l'arrivée des fichiers en vos lieu et place, sont des éléments qui, lorsqu'ils sont non prévus à l'établissement de notre proposition commerciale, peuvent amener un complément de devis, en cours de travail.

Application de nos conditions générales : toutes les conditions d'usage telles que définies dans ce document, toutes les restrictions indiquées explicitement ou découlant de ce qui est écrit, sont applicables, sauf s'il est fait mention d'exception dans le devis qui vous a été fait.

Propriété et Droits : Toute modification, altération, reproduction de tout ou partie de ce document, à quelque fin que ce soit est strictement interdite. Le seul droit concédé est celui d'imprimer en totalité ce document et de disposer d'une copie papier sur un ensemble de feuilles agrafées ensemble, maintenant ainsi l'intégrité du document.

Reproduction Interdite

Modèle de masque de saisie

pour le cas où vous souhaitez avoir un guide pour ce faire :

Chaque ligne doit comporter au maximum 32 caractères.

- Ligne 1 Référence – information / numéro qui permet de traiter les NPAI
- Ligne 2 Civilité + Prénom + Nom
- Ligne 2 bis Fonction - sera positionnée sur l'adresse si et seulement si : uniquement
trois lignes sont utilisées parmi les cinq lignes 3 / 3bis / 4 / 5 / 6.
- Ligne 3 Société ou Organisme
- Ligne 3 bis Société 2 – suite de la ligne 3 – sera positionné et accepté si et
seulement si : uniquement deux lignes sont utilisées parmi les trois lignes
suivantes 4 / 5 / 6.
- Ligne 4 Adresse 1
- Ligne 5 Adresse 2
- Ligne 6 Adresse 3
- Ligne 7 Cp + Ville (éventuellement une seule zone si vous souhaitez gérer vous-
même la position du code postal en fonction du pays)
- Ligne 8 Pays

Attention :

Afin de mieux répondre aux exigences de la Poste, nous sommes susceptibles de croiser les informations des lignes 2 / 2 bis et 3 / 3 bis. En effet, si la structure pyramidale de l'adresse est la règle, amenant le Nom au dessus de la Société, la poste présente aujourd'hui des exemples où la Société est avant le Nom, donc nous pouvons être amenés à croiser ces informations pour améliorer l'acheminement de vos plis.