KHEPRI DEVELOPPEMENT
A L'ATTENTION DE :
MME EVELYNE REVELLAT
129 BOULEVARD PASTEUR
94360 BRY-SUR-MARNE
TEL : 06 60 47 71 64
VANNES, LE 27/06/2012 10:59:00

Vannes, le 28/06/2012 14:45:00

N/ Réf : PPL-KHEPRI 120628-Emailing Transmission Officine_JFDES.doc
Dossier suivi par : Eddy SOTACA

OBJET : PROPOSITION COMMERCIALE

Chère Madame REVELLAT, Cher Monsieur SAINT-CRICQ,

Vous trouverez ci-joint notre meilleure proposition concernant votre campagne d'e-mailing à destination des pharmacies d'officines.

Nous sommes bien sûr à votre disposition pour tout renseignement sur cette proposition. N'hésitez pas, nous sommes à votre service.

Vous remerciant de la confiance que vous nous accordez, veuillez agréer, Chère Madame REVELLAT, Cher Monsieur SAINT-CRICQ, l'expression de nos sentiments distingués.

Eddy SOTACA
Chargé d'Affaires
e.sotaca@celtipharm.com
Tél : 06 87 62 41 64 – Fax : 02 97 68 37 01
Kerino – PIBS – CP 130
56038 VANNES Cedex – France
www.celtipharm.org

Yann AUBE
Directeur Associé
y.aube@celtipharm.com
Tél : 02 97 68 37 00 – Fax : 02 97 68 37 01
Kerino – PIBS – CP 130
56038 VANNES Cedex – France
www.celtipharm.org

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

PLAN DE LA PROPOSITION COMMERCIALE

I. ORGANISATION DU DOCUMENT 3
II. OBJECTIFS DU PROJET 4
1. DOCUMENTS DE REFERENCE 4
2. EXISTANT ETUDIE OU DE REFERENCE 4
3. NOTRE COMPREHENSION DE VOS BESOINS 4
4. FACTEURS CLES DE SUCCES 5
5. ATOUTS DE L'OFFRE 6
III. METHODOLOGIE & ACCOMPAGNEMENT 7
1. POURQUOI CELTIPHARM 7
2. NOTRE STRUCTURE ISI 8
3. PRESENTATION DES FONCTIONS SUPPORT 9
3.1. FONCTION SUPPORT DEVELOPMENT 9
3.2. FONCTION SUPPORT – SYSTEME D'INFORMATION 10
4. PRESENTATION DES DEPARTEMENTS DE PRODUCTION 11
4.1. Département Base De Données 11
4.2. Département Marketing Direct 14
5. ANALYSE ET MAITRISE DES RISQUES IDENTIFIES 16
6. DEMONSTRATION DE L'EFFICIENCE 17
IV. SOLUTION – PROGRAMMES 18
1. PRE-REQUIS A FOURNIR 18
2. DESCRIPTIF DE LA PRESTATION 18
3. GESTION du PROJET 19
V. PROPOSITION COMMERCIALE 20
1. RESERVES 20
2. CONDITIONS COMMERCIALES 20
3. CONDITIONS GENERALES 22
4. VOTRE ACCORD 22
V. DOSSIER DE QUALIFICATION 23

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

I. ORGANISATION DU DOCUMENT

Le chapitre 1 précise l'organisation du document.

Le chapitre 2 présente vos attentes, vos objectifs, les critères de succès de ce projet et les atouts de l'offre CELTIPHARM,

Le chapitre 3 détaille le métier de CELTIPHARM, son organisation, ses départements de production et son système d'information.

Le chapitre 4 détaille la solution proposée et les programmes de contacts définis pour mener à bien l'opération. Les modalités de réalisation de la prestation y sont présentées : calendrier opérationnel, reportings et livrables, équipe en charge du projet.

Le chapitre 5 constitue notre proposition budgétaire : il précise les prix, les conditions de durée et de préavis de contrat et les modalités de paiement.

Le chapitre 6 constitue le document de qualification client, à retourner complété pour votre enregistrement au niveau de l'administration commerciale.

Le chapitre 7 détaille nos conditions générales de prestations.

Le chapitre 8 présente la Certification SA 8000. CELTIPHARM est la 1ère entreprise française et la 2ème entreprise européenne à avoir obtenu cette certification, démontrant son engagement dans le respect des normes internationales sur le travail.

Intervenants dans la rédaction de ce document

Fonction	Nom / Coordonnées
Directeur Associé	Yann AUBE y.aube@celtipharm.com Tél : 02 97 68 37 00 Fax : 02 97 68 37 01
Chargé d'affaires	Eddy SOTACA e.sotaca@celtipharm.com Mob : 06 87 62 41 64 Fax : 02 97 68 37 01

Pour toute information complémentaire, les intervenants ayant participé à la rédaction de ce document sont à votre disposition. N'hésitez pas à les contacter.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

II. OBJECTIFS DU PROJET

1. DOCUMENTS DE REFERENCE

CR-KHEPRI 120619-Présentation PPL_ES

2. EXISTANT ETUDIE OU DE REFERENCE

N/A

3. NOTRE COMPREHENSION DE VOS BESOINS

Nous attirons tout particulièrement votre attention sur l'importance qu'il y a pour vous de vérifier que nous avons bien compris vos besoins, et nous vous demandons de nous formuler toute observation à ce sujet. En effet, le périmètre de notre prestation est strictement basé sur vos demandes exprimées. Nous sommes à votre disposition pour améliorer ce paragraphe et adapter nos prestations autant que de besoin.

Vos objectifs

KHEPRI DEVELOPPEMENT souhaite mener une campagne d'Emailing à l'attention des titulaires d'officine. Votre client final – la société GARINOT – est spécialiste de la transaction d'officines. C'est pourquoi vous voulez communiquer auprès des pharmaciens afin de proposer vos services dans leur projet d'achat ou de vente d'officines.

Nos recommandations

A. Base de données e-mail de CELTIPHARM

CELTIPHARM dispose de la base de données e-mails des officines de la France Métropolitaine, des DOM-TOM, d'Andorre et de Monaco, soit 21.538 adresses e-mails pharmacies.

Les adresses e-mails des Bases de données de CELTIPHARM sont récoltées en OPT IN selon les bonnes pratiques du Syndicat National de la Communication Directe et selon le protocole CTC-HD® « CTPM-Trust Control-High Disponibility® » de fourniture d'accès sécurisée ne permettant qu'à un professionnel de santé d'accéder à l'application et en contrôlant les habilitations.

Quotidiennement, les équipes de CELTIPHARM sont en relation avec les FAI (fournisseurs d'accès à internet), ce qui leur permet de lutter contre les spams, de gérer les bounces et les churns et d'œuvrer pour un e-mail marketing fiable et respectueux.

Les bounces sont les messages d'erreurs qui reviennent vers l'expéditeur lorsque le message ne peut parvenir à son destinataire dans le cadre d'une campagne e-mail. Le contenu d'un message bounce est normalement codifié par les normes technologiques de l'Internet (RFC 821 for e-mail coding) pour pouvoir renseigner l'expéditeur sur la nature de l'erreur rencontrée.

Les churns sont des changements réguliers des adresses e-mails des destinataires d'un e-mail.

Les procédures internes de CELTIPHARM permettent de s'assurer de la bonne réception des messages et la mise à jour en temps réel des données grâce aux contacts systématiques des professionnels de santé.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

B. Envoi de l'e-mailing

CELTIPHARM met à disposition pour KHEPRI DEVELOPPEMENT l'expertise et le savoir-faire de son département Marketing Direct pour :

- La réalisation informatique de l'e-mail avec un contenu fourni par KHEPRI DEVELOPPEMENT
- Adaptation aux masques email de CELTIPHARM
- La mise en page HTML, la création des pages de redirection, lien de désabonnement, de vérification des liens
- L'extraction des adresses e-mail
- La diffusion de l'e-mailing auprès des pharmaciens

Lors d'une campagne d'e-mailing, un dossier de production est créé et des spécifications directement liées à l'e-mail sont précisées.

En fin de production, un rapport de tracking sera transmis sous format électronique en J+8.

Exemple de journal de diffusion d'une opération d'e-mailing :

OP-090930-Emailing pharmacies_JFDBR	
Nom du Client	CL.
Modèle Validé le	04/11/2003
Modèle Validé par	Dr Patrick GUERIN
Version	2.0
Nom du Support d'Enregistrement	RTG- 091008-Tracking EmailJ-2_TB.xls
Support d'Enregistrement modifié par	simos
Nombre d'enregistrements	N/A.
Date du dernier enregistrement	12/10/2009

Dossier de production	005-MA 091007-BIO Tracking EmailJ-2_AS
Date de parution	30/09/2009
Total cible initiale globale	23 027
Liste noire détectée	0
Messages en erreur	0
Doublons	0
Nombre total en diffusion	23 027

Tableau de bord	Performance
Emails envoyés	23 027
Emails ouverts	7 143
Taux d'ouverture	31%

Date	Répartition des ouvertures	%
30/09/2009	4 505	63%
01/10/2009	1 773	25%
02/10/2009	502	7%
03/10/2009	142	2%
04/10/2009	65	1%
05/10/2009	156	2%
Total	7 143	100%

4. FACTEURS CLES DE SUCCES

CELTIPHARM possède la Base De Données de référence dans le milieu pharmaceutique. Mise à jour quotidiennement, elle comprend notamment l'ensemble des noms et prénoms des pharmaciens titulaires.

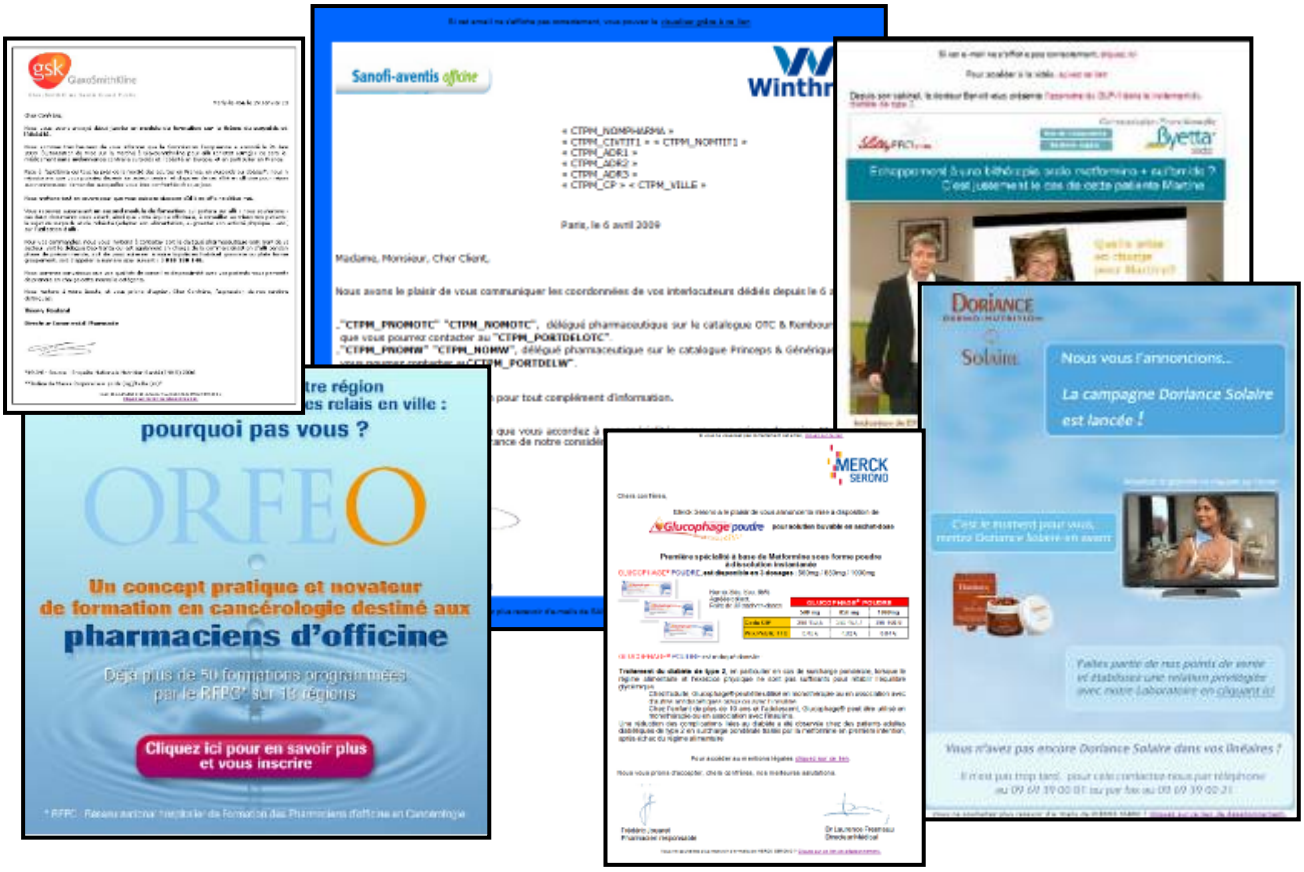
L'expertise du Département Marketing Direct de CELTIPHARM qui gère plus de 30 millions de contacts par an, vous assure que votre document sera adapté aux besoins et habitudes des professionnels de santé.

- Personnalisation de l'ensemble des supports via la Base De Données CELTIPHARM
  - Personnalisation Pharmacie (Nom Pharmacie / Nom des titulaires) par exemple
  - Personnalisation Délégué (Nom / prénom / coordonnées)
  - Personnalisation Produits (Historique des ventes)
- Recommandations métier sur la structure des documents
  - Les recommandations CELTIPHARM permettent d'assurer un impact maximisé auprès de la cible et des taux de retour optimaux
- Des process industrialisés via des dossiers de production
  - Gestion des communications via des dossiers de production, ces process sont la garantie de déroulements rigoureux
- Réactivité : diffusion en moins de 12h après réception du BAT

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance
AFCDP fntc

5. ATOUTS DE L'OFFRE

Tous les grands noms de l'Industrie Pharmaceutique font confiance à CELTIPHARM pour la création et la diffusion de leurs campagnes de Marketing Direct.



Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

III. METHODOLOGIE & ACCOMPAGNEMENT

1. POURQUOI CELTIPHARM

CELTIPHARM est une société d'ingénierie Marketing-Ventes spécialisée en santé, composée d'experts en pharmacie.

Notre mission : optimiser de manière durable les ressources Marketing-Ventes des acteurs de la chaîne de santé, en les aidant à intégrer l'officine au cœur de la stratégie.

Notre métier : nous élaborons des plans d'action Marketing-Ventes que nous spécifions dans notre Laboratoire de recherches, testons dans notre Centre d'Essais puis déployons dans notre Marketing Center.

Nos valeurs : elles sont simples et partagées par nos collaborateurs : Responsabilité, Réciprocité et Durabilité. Cette exigence éthique est pour nous une des clés de notre succès aujourd'hui et dans le futur. CELTIPHARM a été l'une des 160 premières sociétés françaises à se doter d'un correspondant CNIL permanent.

Notre Valeur Ajoutée :

Nouveaux clients de l'industrie

Pharmaciens - Associations de patients

Nouveaux payeurs

Nouvelles méthodes commerciales

Marketing direct – Web – Call center

Retour sur Investissement

Nouveaux modèles de distribution

Direct to pharmacy vs grossiste

Nouvelles exigences en biothérapie

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

2. NOTRE STRUCTURE ISI

CELTIPHARM est organisé en 3 entités :

- 1 Laboratoire de Recherches développant des outils d'intelligence commerciale. Créé en 2004, le laboratoire étudie les prospectives du marché pour anticiper sur les actions futures et optimise les techniques existantes. Cet observatoire met à contribution une équipe de têtes chercheuses de l'ESCP-EAP, l'IAE Nantes, l'Université Bretagne Sud, l'Université Bretagne Occidentale, l'ENSAE et l'Université de statistiques de Vannes STID.
- 1 Centre d'Essais situé à VANNES composé de 5 départements. Pour garantir la conception, la spécification et le déploiement de nos programmes pour le compte des laboratoires, notre Centre d'Essais pré-teste systématiquement toutes ses actions.
- 1 Marketing Center pan-européen permettant de déployer les opérations en France et à l'International (UK, Allemagne, Portugal, Italie, Espagne, Belgique).

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

3. PRESENTATION DES FONCTIONS SUPPORT

3.1. FONCTION SUPPORT DEVELOPMENT

La mission principale des équipes « BUSINESS DEVELOPMENT » de CELTIPHARM est de vous accompagner dans nos projets communs. Tout le département est à votre service pour vous apporter une prestation de qualité en vous aidant à optimiser durablement vos actions Marketing et Ventes.

La structure de ce département est composée du :

FRONT OFFICE

Cette équipe est composée d'un directeur commercial et de 6 chargés d'affaires experts du marché pharmaceutique. Ils représentent la société CELTIPHARM à l'extérieur et sont les premiers relais de l'information auprès de vous.

Votre satisfaction est leur priorité.

BACK OFFICE

Cette équipe travaille en étroite collaboration avec le FRONT OFFICE. Elle se compose d'un responsable et de 5 assistants commerciaux spécialisés en gestion et management de projets. Ils ont pour mission la coordination des départements de production en formalisant vos objectifs et en respectant vos guidelines.

La fonction support BUSINESS DEVELOPMENT a un unique objectif : vous satisfaire en répondant à vos attentes selon la règle des « 3P » :

PRODUITS

- Connaitre au mieux vos marchés cibles et les attentes des professionnels de Santé
- Développer votre image de marque et celles de vos produits

PROCESSUS MARKETING VENTES

- Augmenter la pression des contacts et leurs taux de couverture
- Développer l'interactivité avec vos cibles
- Améliorer la relation client : conquête, fidélisation et stimulation de client
- Renforcer la traçabilité de votre chaine contractuelle – gestion de la coopération commerciale

PEOPLE

- Compléter votre vision du terrain par une vision indépendante externe à l'entreprise
- Informer vos équipes pour améliorer leur expertise terrain
- Aider vos équipes commerciales à potentialiser leurs visites

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

3.2. FONCTION SUPPORT – SYSTEME D'INFORMATION

Le Système d'Information est un élément clé de CELTIPHARM, un moyen de communication, support aux opérations de production (e-mail, faxing, courrier, call center), il fournit les moyens pour l'analyse et l'enrichissement de données. Le Service Exploitation se concentre sur la maitrise d'ouvrage et l'expertise métier.

Missions : Le service est constitué de 2 pôles.

- Le pôle Systèmes et réseaux assure le maintien en condition opérationnelle, le helpdesk et l'interconnexion avec les SI de partenaires. Le SI s'appuie sur une infrastructure homogène : tous nos serveurs sont HP-Compaq sur OS Microsoft. Nous travaillons avec Avaya sur la partie téléphonie. La voix est numérisée (voix sur IP) ce qui permet de la tracer (date, heure, émetteur). L'homogénéité des technologies et le choix de marques leaders rendent évolutif le SI.

- Le pôle Etudes et développements assure les projets de développement pour nos clients.
  Ce pôle développe une forte expertise métier. Notamment parce que CELTIPHARM est en relation avec l'écosystème Santé : CIP, PharmaML, GIP-CPS, conseil de l'ordre, éditeur de logiciel d'officine.
  De ce fait, nous délivrons des produits finis clé en main s'appuyant sur des briques fonctionnelles inédites : CTC-HD, PharmaDesign, CTPML …
  L'équipe est rodée aux gros projets (plusieurs projets de 200J/h) et au pilotage de ressources externes pour répondre dans des temps très courts.

Le Système d'Information accompagne le développement de CELTIPHARM. L'information est unique, partagée et protégée, l'utilisation encadrée par des directives, des normes et des instructions. Les équipements sont surveillés, maintenus et font l'objet de processus d'amélioration.

Les aspects sécurité sont au centre des préoccupations du SI. Nous sommes suivis par SILICOMP AQL société auditrice-sécurité agréée par le ministère de la défense (DCSSI). Formation /sensibilisation à la sécurité des utilisateurs. Tous les projets informatiques tiennent compte des 4 piliers de la sécurité : Disponibilité, Intégrité, Confidentialité, Auditabilité.

Les échanges informatiques sont tracés et sécurisés : logs de plus de 250.000 événements par jour, firewall, authentification web, filtrage d'emails, échanges VPN avec les partenaires, utilisation d'un serveur de temps synchronisé par satellite pour pouvoir corréler les logs avec ceux de nos partenaires. Les bandes de sauvegarde sont consignées chez un huissier de justice.

Nos avantages

	Bénéfices clients
CTPM connaît le secteur Pharmaceutique : ➔ Expertise fonctionnelle ➔ Système CTC-HD®, Scan&Go® et CTPM-Pharma Design®	- Efficacité de la relation, rapidité de mise en œuvre du projet - Pertinence de la prestation
CTPM historiquement une dotcom : -> Expertise Marketing Web, behaviour Marketing (compréhension du comportement des internautes)	- Qualification, segmentation de la cible
Couplage des presta web avec presta d'ingénierie MKT-Ventes	- 1 seul interlocuteur pour toutes les opérations => Simplicité - expertise / conseil dans le couplage des prestations => Retour sur investissement

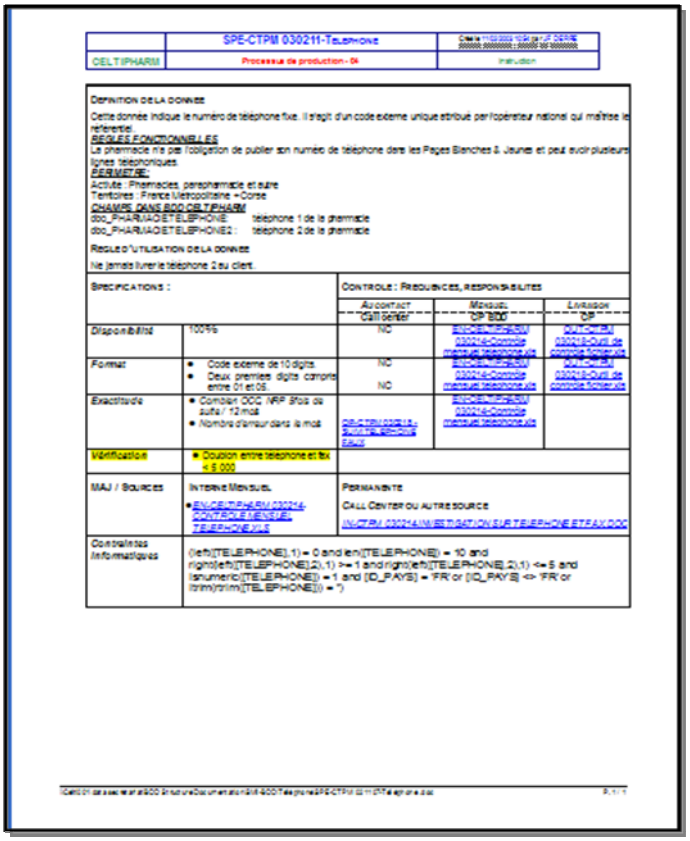
Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

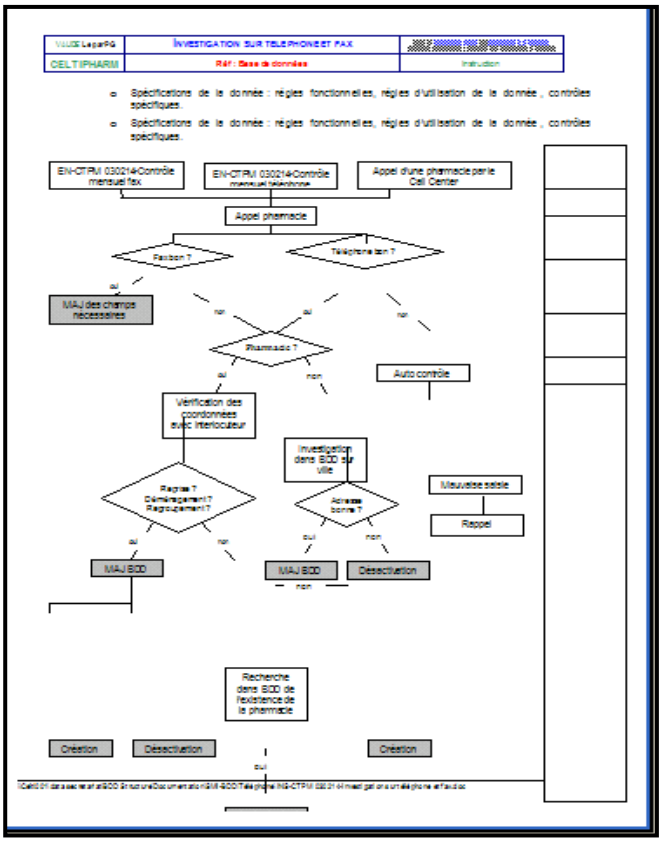
4. PRESENTATION DES DEPARTEMENTS DE PRODUCTION

4.1. DEPARTEMENT BASE DE DONNEES

Le Département Base De Données s'organise autour de process et de méthodes propres à la Base de Données. Toutes les opérations sont réalisées selon nos Normes d'Assurance Qualité.

Chaque donnée collectée par CELTIPHARM (sources Externes de type Assureurs Crédit ou encore Greffes des Tribunaux de commerce, sources Internes de type Appels d'Enrichissement) est gérée selon les bonnes pratiques d'un Système de Management intégré.





CNIL

Les Bases de Données CELTIPHARM ont fait l'objet d'une déclaration CNIL. Les déclarations CNIL sont assurées par Marie Pierre DANIEL, Directrice Associée et correspondante permanente CNIL.

La Base De Données Pharmacie, base de données exhaustive, propriété de CELTIPHARM, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 737036, le 12/01/2001.

La Base De Données Associations de Santé, propriété de CELTIPHARM, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1294593, le 21 mai 2008.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

AFCDP

fntc

Les Missions

- Maintien des référentiels de Professionnels de Santé
  - Base de Données Pharmacies : 100% Pharmacies / 100% Pharmaciens – Parapharmacies et Propharmaciens
  - Base de Données Médecins : Médecins Généralistes / Spécialistes Ville et hospitaliers
  - Base de Données Autres Professionnels de Santé : Infirmières / Dentistes / Kinésithérapeutes / Vétérinaires
- Gestion des Annuaires d'Associations de Santé
  - Propriété de l'Annuaire des Associations Médicales de France (AAMF)
  - Droit d'accès exclusif aux données de l'Annuaire des Associations de Santé (AAS)
- Hébergement de données patients
  - En accord avec le décret du 4 janvier 2006 sur la protection des données nominatives de patients, les données sont cryptées, anonymisées, stockées et sauvegardées selon les procédures réglementaires définies.
- Production de Fichiers Cibles
  - En 2007, CELTIPHARM a produit dans le cadre de ses opérations internes ou des opérations pour le compte de ses clients plus de 45.000 fichiers de données et fichiers de contrôle associés.
- Location et mise à jour de fichiers pour les laboratoires
  - CELTIPHARM maintient à jour le référentiel de ses clients : 76 laboratoires pharmaceutiques louent le référentiel CELTIPHARM pour mener leurs actions Marketing & Ventes.

Nos Atouts

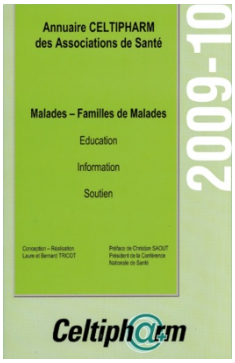
La Base de Données de référence sur l'officine

- Mise à jour en temps réel des données : fraîcheur des données inférieure à 7 jours
  - Données externes de types Assureurs crédits ou encore Greffe des Tribunaux de commerce
  - Multiplicité des contacts : les 22.721 officines sont contactées quotidiennement matin, midi et soir.
- Base exhaustive : 100% pharmacies / 100% pharmaciens
  - Pharmacies de ville / pharmacies hospitalières / parapharmacies / propharmaciens
- Qualification du fichier avec plus de 1.000 critères de sélection
  - Données d'environnement, activité, équipe officinale, données commerciales
  - Processus industriels de contrôle et de validation des données
  - Plus de 5,4 millions de données sont contrôlées chaque semaine

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

AFCDP CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance fntc

L'Annuaire CELTIPHARM des Associations de Santé : unique en France



- Base complète : plus de 15.000 associations référencées
  - Toutes les Fédérations et leurs antennes locales
  - Couverture médicale et sociale
- Données précises pour chaque association
  - Identification des associations : Nom, coordonnées, nom des contacts, horaires de permanence
  - Activité : objet, actions spécifiques, manifestations, publications, agréments, nombre d'adhérents
  - Structure/Organisation : réseau national / antennes locales
- Solutions adaptées à tous vos besoins
  - Format papier – édition classique ou personnalisée : un outil utilisé par tous les professionnels de santé
  - Fichiers ciblés pour des opérations marketing efficace
  - Module de recherche web pour valoriser le contenu de votre site internet

Revue de nos exigences

- Réception des fichiers Sources : Fichiers Client pour rapprochement avec le référentiel CELTIPHARM.

  Vos fichiers doivent comporter les champs suivants : votre identifiant unique de l'établissement, le nom de l'établissement, le nom des titulaires, l'adresse postale, les données de contact (téléphone, fax, courriel), les identifiants externes (CIP / SIRET). Une instruction vous sera transmise en amont de tout échange de fichier. Cette instruction vous détaillera le fichier et les champs à transmettre dans le cadre de l'opération menée.
- Livrables : le format du fichier souhaité doit être précisé en amont de l'opération. CELTIPHARM s'adapte au format de restitution souhaité.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

4.2. DEPARTEMENT MARKETING DIRECT

CELTIPHARM est agréée par le FNTC (Fédération Nationale des Tiers de Confiance) comme membre permanent.

Les Missions

- Création graphique et diffusion de documents à partir de quatre supports de communication : fax, email, courrier et colis
- Traitement de flux entrants (courrier, fax, email, cartes T) : saisie automatisée, scan, archivage
- Impression de cartes personnalisées – cartes à code barre
- Gestion de scans de données – scans à lecteur de codes barres – déchargement des données

Les Atouts

- Personnalisation de l'ensemble des supports via la Base De Données CELTIPHARM
  - Personnalisation Pharmacie (Nom Pharmacie / Nom des titulaires)
  - Personnalisation Délégué (Nom / prénom / coordonnées)
  - Personnalisation Produits (Historique des ventes)
- Recommandations métier sur la structure des documents
  - Les recommandations CELTIPHARM permettent d'assurer un impact maximisé auprès de la cible et des taux de retour optimaux.
- Totale traçabilité de l'information
  - CELTIPHARM vous fournit en fin d'opération un journal de diffusion détaillant nominativement le statut de transmission de l'information. Ce document, gage de traçabilité est déposable à l'ANSM.
- Puissance et pression de contacts inégalée en pharmacie
  - CELTIPHARM touche en moins d'une heure par fax les 22.000 officines
  - CELTIPHARM gère en moyenne par semaine l'envoi de 575.000 fax (pages), 264.000 courriers (plis) et 392.000 emails à destination des pharmaciens d'officine
- Des process industrialisés via des dossiers de production
  - Gestion des communications via des dossiers de production, ces process sont la garantie de déroulements rigoureux
  - Une couverture totale de la cible grâce à sa chaîne de coordination fax/email/courrier, votre information est diffusée à l'intégralité des officines ciblées
- Réactivité : diffusion en moins de 12h après réception du BAT

Revue de nos exigences

- Réception de fichiers SOURCE : les documents doivent être transmis au format .doc, .jpeg ou .tif ; les logos et/ou photos en HD (haute définition)
- Validation des éléments avant mise en production :

  Avant chaque étape de production, les éléments constituant l'opération vous seront présentés sous forme d'un BAT (Bon à Tirer). Ce document précisera systématiquement les 3 points de validation suivants :

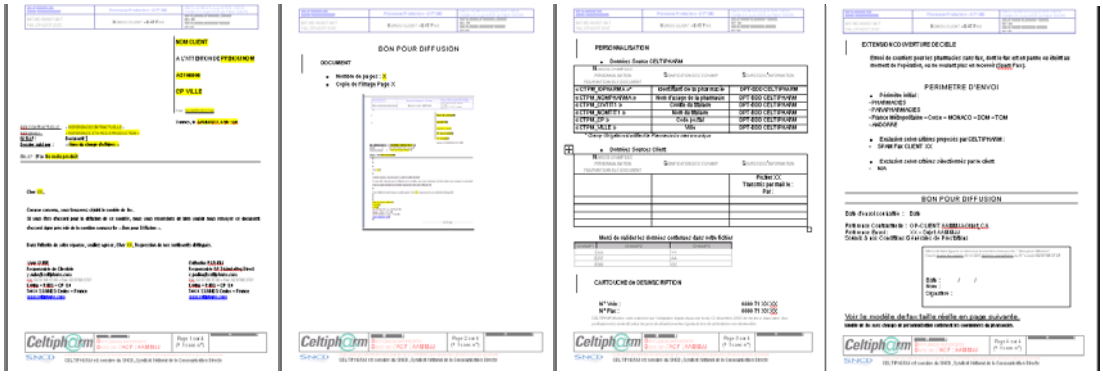
  1. Bon pour Diffusion : Présentation de la maquette du support média
  2. Personnalisation : Détails des noms des champs de personnalisation et leurs sources
  3. Périmètre d'envoi : Mention de la cible des destinataires

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

Seront également précisés selon le type de production, les spécifications liées directement au média choisi (FAX, MAILING COURRIER, E-MAILING). (exemple : Impression N/B ou Couleur, format des enveloppes, N° verts de désinscription ; extension de couverture cible …)

Nous vous demanderons de valider le BAT qui représente votre accord sur chacun de ces points.



Chaque étape de production sera conduite par les chargés de production du DPT-MD, selon les instructions en vigueur dans le département. A chaque étape de production, un dossier de production est validé et renseigné. Ces process sont la garantie de déroulements rigoureux.

Fin de production : CELTIPHARM vous fait parvenir un compte-rendu d'opération par mail. Un journal de diffusion vous sera transmis sous format électronique et papier. Ce document, gage de traçabilité, est déposable auprès de l'ANSM.

Nous vous transmettrons en fin d'opération le reliquat du matériel que vous nous aurez fourni. A défaut, les reliquats seront détruits.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

5. ANALYSE ET MAITRISE DES RISQUES IDENTIFIES

1. Risques professionnels
   - CELTIPHARM est assurée pour la réalisation de ses opérations auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

2. Solvabilité de CELTIPHARM
   - A la suite de l'examen des documents comptables arrêtés au 31/12/2007, CELTIPHARM a reçu la cotation G3+ par la Banque de France (voir Attestation jointe en annexe).

3. Confidentialité
   - L'ensemble du personnel de CELTIPHARM est sensibilisé et soumis à la plus stricte confidentialité.
   - L'ensemble du personnel est signataire d'un Accord de Confidentialité type, dont le modèle est disponible sur simple demande.

4. Exigences particulières de sécurité
   - Si vous le souhaitez ou si la réglementation ou les bonnes pratiques l'imposent, CELTIPHARM peut prendre en compte des exigences particulières de sécurité.
     Ces exigences particulières de sécurité font l'objet d'un cahier des charges communiqué et signé conjointement avant mise en production. Les exigences particulières peuvent être les suivantes :
     - Plan de continuité d'activité
     - Plan de prévention Client
     - Protocole de Sécurité Informatique : Authentification – Echanges – Stockage – Accès
     - Protocole de transport et stockage
     - ACF Client
     - Comité de gestion de crise

   - L'ensemble du personnel de CELTIPHARM est sensibilisé et soumis à la plus stricte confidentialité, il est signataire d'un Accord de Confidentialité type, dont le modèle est disponible sur simple demande.

Notre analyse préalable identifie les différents risques suivants liés à votre opération :

- Risques sur l'image de marque

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

6. DEMONSTRATION DE L'EFFICIENCE

L'organisation au service du résultat : parce que la ressource est rare, elle ne peut être gaspillée.

CELTIPHARM, c'est toute la chaîne opérationnelle entre les laboratoires et les pharmaciens autour de trois principes.

IMAGINER
Notre Laboratoire de Recherches
Le Laboratoire de Recherche étudie les différentes prospectives du marché afin d'anticiper sur les actions futures et sur la mise au point de nouveaux concepts. Il aide aussi à optimiser les techniques actuelles, les rendant plus performantes et plus adaptées.

VALIDER
Notre Centre d'Essais
Le Centre d'Essai CELTIPHARM pré teste systématiquement ses actions. Les nouveaux programmes sont testés en situation réelle, afin de mesurer la faisabilité et pronostiquer objectivement les résultats au plan national.

PRODUIRE
Notre Marketing Center
CELTIPHARM a créé un Marketing Center organisé en 5 départements qui, selon la problématique, peuvent être sollicités séparément, en binôme, à trois ou tous ensemble… Parce que les métiers sont différents, chaque département est piloté par un spécialiste.

Le benchmark des opérations nous permet de déterminer les « Best Practices » et ainsi optimiser nos programmes.

Parmi nos références, les organismes institutionnels suivants font confiance à l'efficience de CELTIPHARM :

Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens, ANSM, UTIP (Formation pharmaceutique continue).

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

IV. SOLUTION – PROGRAMMES

Nos solutions sont constituées d'une succession de programmes.

1. PRE-REQUIS A FOURNIR

Voici la liste des pré-requis à nous fournir pour démarrer l'opération

Sur le plan Commercial /Marketing :

Votre charte graphique et vos logos au Département Marketing Direct de CELTIPHARM afin que nous puissions mettre en place une charte Emailing immédiatement reconnaissable par le pharmacien.

Les champs de personnalisation que vous souhaitez intégrer dans votre communication (exemple : contactez votre représentant M. X au numéro de portable suivant.)

Nous vous recommandons de nous fournir des documents au format Source (Photoshop ou Xpress format PC) plutôt qu'au format PDF Acrobat.

2. DESCRIPTIF DE LA PRESTATION

Déroulé des OPERATIONS :

L'opération se décomposera de la manière suivante :

Etape 0 : Paramétrage des services – Location des données CELTIPHARM

Etape 1 : Adaptation du document au support Email

Etape 2 : Extraction des contacts destinataires de la Base De Données CELTIPHARM

Etape 3 : Routage Emails

Etape 4 : Rapport d'état de transmission de la communication

Etape 5 : Reportings (transmission des rapports de trackings / journaux de diffusion)

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

Calendrier / délais :

Sous réserve de réception de cette proposition signée avant le 30/07/2012 :

- mise en place de l'opération sous 5 jours, sous réserve de réception des pré-requis demandés.
- durée minimale de l'opération : N/A

Départements de production impliqués

Département Bases de Données :

1 dossier de production location de Base de Données CELTIPHARM

Département Marketing Direct :

1 dossier de production emails

Livrables

En fin d'opération, nous vous restituerons :

Département Marketing Direct :

Rapport de tracking / journal de diffusion

3. GESTION DU PROJET

Chef de projet :

Myriam BOISSON – Responsable Back Office

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

AFCDP CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance fntc

V. PROPOSITION COMMERCIALE

1. RESERVES

Cette proposition annule et remplace toutes les versions précédentes.
La commande ne pourra être enregistrée que sous réserve de réception et d'acceptation du dossier de qualification client CELTIPHARM complété et signé par vos soins.

2. CONDITIONS COMMERCIALES

Budget

Notre offre budgétaire intègre l'ensemble des recommandations exprimées précédemment

		Votre choix
Production Emailing - Création Prise en charge du document - Personnalisation du document Respect de la charte graphique de GARINOT Intégration des liens vers les sites internet / mentions légales	1.300 EUR HT / doc	☐
Routage de l'Emailing – Département 75 & 92 Routage CELTIPHARM Journaux de diffusion 1.314 Adresses e-mails pharmacies Rapport tracking (taux de clics) - Gestion des disclaimers	1.900 EUR HT / diffusion	☐
Routage de l'Emailing – Officine France Métropolitaine Routage CELTIPHARM Journaux de diffusion 21.588 Adresses e-mails pharmacies Rapport tracking (taux de clics) - Gestion des disclaimers	5.000 EUR HT / diffusion	☐

Contrat

Durée du contrat : N/A

Préavis : N/A

Durée de renouvellement : N/A

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

Débours et Frais

Consommables et emballages refacturés en sus au réel selon les choix effectués par le client. CELTIPHARM s'engage à faire bénéficier le client de ses volumes d'achat.

CELTIPHARM garantit qu'il fera bénéficier dans cette proposition de conditions au moins équivalentes à celles dont il fait bénéficier ses autres partenaires, à niveau de volumes d'achats équivalents (clause de la nation la plus favorisée)

Frais de déplacement éventuels à votre Charge

Frais de communications téléphoniques, d'affranchissement et de dépôt postal selon le tarif d'envoi retenu en sus (Refacturation au réel)

Conditions de facturation :

50% du montant de la prestation est facturé au démarrage

Conditions de règlement :

A réception de facture par prélèvement automatique

Conditions de Révision des Prix :

Nos prix sont garantis sauf cas de force majeure et feront l'objet d'une indexation sur l'augmentation du SMIC.

Validité de l'offre :

Valide sous réserve de confirmation de votre part jusqu'au : 30/07/2012

Pour un démarrage sous 5 jours, sous réserve de réception des pré-requis demandés et une durée minimale de N/A.

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

3. CONDITIONS GENERALES

Offre soumise à nos Conditions Générales de Prestations ci-après.

4. VOTRE ACCORD

AFFAIRE	Mentionner l'Affaire de rattachement si applicable
Proposition	PPL-KHEPRI 120628-Emailing Transmission Officine_JFDES.doc
Votre Signature Précédée de la mention «Bon pour Accord »	Votre TAMPON

Document à renvoyer paraphé – signé par FAX / COURRIER

A l'Attention de la FS-ADC - Fax : 02 97 68 37 01

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

V. DOSSIER DE QUALIFICATION

A retourner complétée et signée à CELTIPHARM - CP 130 – 56038 VANNES Cedex Fax : 02 97 68 37 01

Nom de la société :
.....

Forme Juridique : .....
Capital :.....
Adresse : .....
.....
Téléphone :..... Fax : .....
E-mail : .....
N° Siret : .....Code NAF :.....
N° d'identification Intracommunautaire : .....

Nom de la personne à contacter pour validation de la commande : .....
N° de Fax : .....
Email : .....

Adresse de facturation :.....
.....
Nom du destinataire de la facture :.....
Adresse d'envoi des factures : .....
.....
Pays : .....
N° de Fax : ..... Email : .....
Réception de la facture par email : OUI – NON
Si oui, adresse mail : .....

Nos prestations sont réalisées selon nos Conditions Générales de Prestation en vigueur le jour de l'opération et payable comptant sans escompte par prélèvement automatique.

Nos Coordonnés Bancaires : BCME ST Brieuc - Code banque : 18 829 – Code guichet : 22 413 – Compte : 011 67 04 96 40 – Clé RIB 21

IBAN : FR76 1882 9224 1301 1670 4964 021 Code BIC : CMBRFR2BCME

Autorisation de Prélèvement Automatique

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier CELTIPHARM – PIBS – Allée Nicolas Le Blanc – 56038 VANNES. En cas de litiges sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je règlerai le différend directement avec le créancier.

Nom de la banque :

Code Banque	Code Guichet	Compte	Clé RIB	Code BIC

Vous souhaitez être prévenu du montant à prélever par fax☐ par courrier☐

Fait à : .....

Le : .....

Cachet et signature

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès de CELTIPHARM, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1-4-80 de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés. Le fichier de gestion commerciale de CELTIPHARM est déclaré à la CNIL sous le n° 737036

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

- Conformément à la Loi, les présentes Conditions Générales de Prestations constituent le socle de la négociation commerciale et s'appliquent à toutes les commandes passées à CELTIPHARM. Elles peuvent être adaptées, dans le cadre de Conditions Particulières de Vente. Toute commande passée à CELTIPHARM emporte acceptation sans réserve par l'Acheteur des présentes Conditions Générales de Prestations, les éventuelles Conditions Générales d'Achat ou Cahier de Clauses Générales d'Achat de l'Acheteur ne pouvant s'appliquer que pour les clauses qui ne sont pas contraires aux présentes Conditions Générales de Prestations, et aux Conditions Particulières qui ont été conclues. Toute commande passée à CELTIPHARM doit l'être sur ses documents normalisés.

CELTIPHARM n'est lié par les engagements qui pourraient être pris par ses représentants ou employés que sous réserve de confirmation écrite émanant du siège social de CELTIPHARM au moyen d'un Accusé de Réception de Commande.

- Sauf stipulation contraire figurant aux Conditions Particulières, le Contrat se compose des présentes Conditions Générales de Prestations, des Conditions Particulières prévues dans l'Accusé de Réception de Commande de CELTIPHARM, d'éventuelles annexes pouvant prendre la forme d'un Cahier des Charges, et de la liste des documents contractuels figurant aux dites Conditions Particulières.

1. PRÉAMBULE

1.1 Les présentes définissent de façon générale les modalités de collaboration entre CELTIPHARM et le CLIENT pour la réalisation ou la vente des prestations faisant l'objet des Conditions Particulières.

1.2 La Prestation de CELTIPHARM (décrite dans les Conditions Particulières) est réalisée sur la base des informations fournies par le CLIENT, lesquelles informations sont rappelées dans les offres. Il est de la responsabilité du Client de vérifier que tous ses souhaits, demandes, contraintes, documents de référence, etc.... ont bien été pris en compte.

2. OBJET DU CONTRAT & DEFINITIONS

2.1. CELTIPHARM, dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage, apporte au CLIENT ses compétences et ses ressources en vue de la réalisation des prestations définies aux Conditions Particulières, ci-après nommées « les Prestations » ou « la Prestation ». L'ensemble de prestations constitue un tout indivisible.

2.2. Le contrat de louage d'ouvrage emporte comme conséquence que CELTIPHARM, au titre de ses prestations a uniquement une obligation de moyens.

2.3. Définitions :

- « Client » : cocontractant de CELTIPHARM
- « Donneur d'ordre » : agit d'ordre et pour compte du cocontractant de CELTIPHARM
- « Site Internet » désigne les sites édités et hébergés par la société CELTIPHARM.
- « Message » désigne le message à caractère publicitaire, promotionnel ou informatif, ou l'emplacement dans la Celtinews® ou toute autre newsletter, ou sur les sites Internet dont l'Annonceur ou son Mandataire demande l'insertion aux termes d'un Ordre d'Insertion.
- « Ordre d'Insertion » désigne l'Ordre signé passé par l'Annonceur pour l'insertion d'un Message.
- « Annonceur », entité qui achète un Espace Publicitaire auprès de la société CELTIPHARM.
- « Mandataire » désigne un intermédiaire dûment habilité, au titre d'un contrat de mandat le liant à un Annonceur à acheter un service au nom et pour le compte d'un Annonceur. La société CELTIPHARM pourra exiger que le contrat de mandat lui soit communiqué.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1. Le Client :

- Doit nommer un responsable qui sera l'interlocuteur de référence de CELTIPHARM. Sauf stipulation contraire le donneur d'ordre sera cet interlocuteur de référence.
- Doit fournir à CELTIPHARM, dans les délais convenus, les informations nécessaires à l'exécution de la Prestation.
- Est garant du contenu des informations communiquées à CELTIPHARM, et notamment, du point de vue de leur intégrité informatique (absence de virus par exemple), de leur licéité, de leur complétude, de la teneur des Messages Publicitaires (que ces messages soient de nature institutionnelle, mercantile, informative, ou de quelque autre nature que ce soit), etc.... Il se porte fort pour le compte de tout tiers des actions qui pourraient être menées à l'encontre de CELTIPHARM concernant ces informations.
- Autorise CELTIPHARM, dans le cadre du Contrat, à reproduire, utiliser et diffuser les informations pour lesquelles il l'aura autorisé.

3.2 Quelles que soient les modalités de l'insertion, l'Annonceur ou son Mandataire garantit et tiendra indemne la société CELTIPHARM contre tout recours de tiers, y compris toute autorité publique ou administrative, fondé sur l'insertion d'un Message qui contreviendrait à la législation en vigueur ou qui porterait atteinte au droit des tiers, à l'ordre public ou à tout principe de santé publique.

L'Annonceur ou son Mandataire s'engage à élaborer les Messages conformément aux prescriptions techniques définies et communiquées par la société CELTIPHARM, cette dernière n'ayant aucune obligation quant aux Messages ne respectant pas lesdites prescriptions techniques.

L'Annonceur ou son Mandataire s'engage à communiquer à la société CELTIPHARM toutes les informations nécessaires à la diffusion du Message dans les délais impartis spécifiés dans l'Ordre d'Insertion ou autrement communiqués par la société CELTIPHARM.

Doit respecter le calendrier des actions à mener par lui, notamment pour donner son accord sur le contenu de certaines informations à diffuser. Faute par lui d'y satisfaire, CELTIPHARM est dégagé de ses obligations, notamment en matière de calendrier. Dans tous les cas, le montant de la Prestation sera facturé, restera dû, et le paiement devra intervenir à la date contractuelle initialement prévue.

Doit informer CELTIPHARM, au plus tard le jour de la commande, du caractère impératif de certaines dates, et du risque encouru en cas de retard.

Doit procéder au choix du ou des médias de transmission et des protocoles. Ces choix sont réputés fixer le niveau d'exigence du CLIENT en matière de sécurité attaché aux données. CELTIPHARM s'engage à utiliser les médias et protocoles de niveau au moins égal en matière de sécurité.

Ne doit pas modifier unilatéralement quelque paramètre que ce soit dans la Prestation, dès lors que l'accord est parfait, c'est-à-dire à l'émission de l'Accusé de Réception de Commande par CELTIPHARM. En conséquence, il vérifie toutes les informations figurant dans l'Accusé de Réception de Commande. Toute observation doit être formulée à CELTIPHARM dès réception de ce document. En cas de demande de modification et, sauf erreur manifeste de CELTIPHARM, cette dernière se réserve le droit de refuser cette demande, ou de proposer une modification du prix et/ou des délais au CLIENT.

Modalités de passation des Ordres d'Insertion : les Ordres d'Insertion sont adressés par écrit (télécopies, courriers) par l'Annonceur ou son Mandataire sur les supports de la société CELTIPHARM contenant la proposition commerciale qui leur aura été adressée par cette dernière. Les Ordres d'Insertion pourront, le cas échéant, être passés par courrier électronique. Tout Ordre d'Insertion, conforme à la proposition commerciale de la société CELTIPHARM, adressé par l'Annonceur ou son Mandataire engage irrévocablement ces derniers à l'égard de CELTIPHARM. Même postérieurement à l'envoi d'un Ordre d'Insertion par l'Annonceur ou son Mandataire et notamment lorsqu'elle reçoit les détails d'un Message, la société CELTIPHARM est libre de refuser, sans engager sa responsabilité à l'égard de l'Annonceur ou de son Mandataire, tout Message qu'elle jugerait contraire à sa ligne éditoriale, à la réglementation en vigueur, aux droits des tiers ou à l'ordre public, ou qui ne respecterait pas les prescriptions techniques, étant entendu toutefois qu'à l'inverse son acceptation ne remet pas en cause les obligations de l'Annonceur définies ci-dessus et qu'elle ne devient pas du fait de son acceptation responsable du contenu des Messages. Si aucune modification ne peut être apportée au Message en question pour permettre son insertion ou si l'Annonceur ne souhaite pas apporter de modification, l'Ordre d'Insertion correspondant sera alors résilié de plein droit.

L'annulation d'une commande par un Client après réception de l'accusé de réception de CELTIPHARM, entraînera à titre d'indemnité forfaitaire la facturation et le paiement de la totalité des sommes restant dues au jour de la résiliation, jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours. Cette indemnité forfaitaire pourra s'ajouter à une demande de dommages et intérêts de la part de CELTIPHARM concernant les préjudices qu'elle estimera avoir subis du fait de cette résiliation.

En cas de non respect par l'Annonceur de l'un quelconque des délais et/ou obligation mis à sa charge, la responsabilité de CELTIPHARM ne pourra pas être recherchée.

4. FACULTÉS DU CLIENT

4.1. Le CLIENT :

- Peut contrôler les travaux réalisés par CELTIPHARM, au titre du Contrat. Les modalités (par exemple : droit d'accès, visites sur site, ...) devront en être définies aux Conditions Particulières.
- Les visites chez CELTIPHARM ne peuvent se faire que sur la base d'un protocole proposé par le client et éventuellement amendé par CELTIPHARM.
- Peut demander, moyennant des conditions financières à définir, à ce que des contacts entre les deux parties soient périodiquement organisés afin d'évaluer le déroulement et/ou l'avancement de la Prestation. A cet effet, CELTIPHARM désignera un responsable. La forme et la périodicité de ces contacts sont définies dans les Conditions Particulières.
- Peut demander, moyennant des conditions financières à définir, à ce que ces contacts fassent l'objet d'un compte-rendu écrit, établi par CELTIPHARM. Dans ce cas, à défaut d'observation du CLIENT dans un délai de 7 jours calendaires impérativement à compter de l'envoi dudit compte-rendu, le CLIENT sera présumé accepter sans réserve l'ensemble des mentions y figurant.

4.2. Le compte-rendu pourra préciser notamment :

- l'état d'avancement de la Prestation
- les modifications éventuellement demandées par le CLIENT, et leurs conséquences financières
- les éventuelles ressources complémentaires mises à la disposition du CLIENT, et leurs conséquences financières
- et, toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la Prestation

5. OBLIGATIONS DE CELTIPHARM

5.1. CELTIPHARM doit :

- Exécuter la Prestation selon les modalités et le calendrier prévus.
- Ménager au Client les accès nécessaires pour effectuer les contrôles prévus selon les modalités prévues d'un commun accord.
- Établir le compte-rendu quand ils sont prévus.
- Respecter les exigences du CLIENT en matière de médias, de protocoles et de sécurité liées à la transmission et au stockage des données.
- Mettre en place, sous sa seule autorité, les moyens nécessaires pour la réalisation de la Prestation.

5.2. Sauf spécification contraire explicite dans les Conditions Particulières, CELTIPHARM n'a jamais d'obligation de résultat, tels qu'augmentation de parts de marché, augmentation des ventes, etc.…

5.3. Sauf instruction formelle du Client au moment de la commande :

- CELTIPHARM s'engage à conserver les éléments physiques (échantillons, etc.…) pendant trois mois à compter de leur date de fin d'utilisation.

Ce document est confidentiel et est la propriété exclusive de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

- CELTIPHARM s'engage à conserver les éléments électroniques (fichiers, etc....) pendant deux ans à compter de la fin du contrat.

Le Client ou le donneur d'ordre renonce à toute action en justice en cas de destruction des documents si les destructions sont bien intervenues dans les délais prescrits. Dans l'hypothèse où le Client, l'Annonceur ou son Mandataire souhaite la restitution de l'ensemble des éléments lui appartenant, celle-ci sera effectuée aux frais du demandeur.

5.4. Toutes les ressources nécessaires à la prestation sont la propriété exclusive de CELTIPHARM et sont auditables par le Client, au siège social de CELTIPHARM, sur demande écrite préalable, et selon les modalités définies d'un commun accord au moins 30 jours avant l'audit. Cette demande doit indiquer le périmètre (contrat, période, étapes de production…) que le Client, souhaite auditer ainsi que le référentiel applicable. L'audit se déroulera sous la direction du Support Assurance Qualité de CELTIPHARM.

6. DUREE ET FIN DU CONTRAT

La durée ou les délais contractuels, ainsi que le calendrier d'exécution du contrat sont définis aux Conditions Particulières.

6.1. Prestations récurrentes de longue durée

Sauf spécification contraire aux Conditions Particulières, les contrats conclus par CELTIPHARM le sont pour une durée initiale de 12 mois.

La date d'échéance du contrat est la date de signature des Conditions Particulières par le Client. A défaut, la date d'échéance du contrat est la date de fax, ou de courriel, ou la date d'arrivée du document chez CELTIPHARM attestée par le timbre à date de CELTIPHARM. En cas de pluralité de dates, la date d'échéance du contrat sera la date la plus ancienne.

La résiliation ne peut intervenir qu'à l'échéance et en respectant un préavis de 3 mois plus un mois par année d'ancienneté du contrat.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre du fait du client, après deux relances demeurées infructueuses, CELTIPHARM facturera la totalité du contrat à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice des dommages et intérêts que CELTIPHARM sera en droit de réclamer.

6.2. Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles devant être exécutées en plusieurs fois devront comporter un échéancier. Si cet échéancier n'est pas respecté du fait du client, CELTIPHARM facturera la totalité du contrat à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice des dommages et intérêts que CELTIPHARM sera en droit de réclamer.

Pour les prestations ponctuelles, le contrat prend fin de plein droit le jour de la recette ou, à défaut, le jour de la facturation pour solde du dossier.

7. BASES DE DONNEES ET DEVELOPPEMENTS

CELTIPHARM reste toujours propriétaire des fichiers et logiciels transmis physiquement, ou mis à disposition à distance. CELTIPHARM ne cède qu'une licence d'exploitation exclusive. Toute transmission à un tiers est interdite, sauf accord écrit et préalable de CELTIPHARM. Tout manquement à cette règle constituerait une violation de la législation sur la propriété industrielle.

Sauf stipulation contraire, la cession d'une licence d'exploitation de fichier est réalisée pour une exploitation unique par le client strictement dans les conditions et l'usage prévus au contrat, ou toute autre entité qu'il aura spécifié à cet effet. Dans ce cas, il appartient au client sous sa responsabilité de faire connaître à ces entités les modalités d'utilisation ci-dessus

Toute demande de cession d'une licence d'exploitation par le client à un tiers, doit être accompagnée du spécimen du message à délivrer, ainsi que de la description précise de l'usage qui sera fait. CELTIPHARM se réserve d'accorder ou non cette faculté. Aucun recours à l'encontre de CELTIPHARM n'est possible de ce chef.

Le Client est informé que CELTIPHARM a déposé entre les mains d'un huissier des éléments contenus dans les fichiers permettant d'identifier leur utilisation frauduleuse.

Quantités : Les volumes mis a disposition supportent une tolérance de plus ou moins 15 % par rapport à ce qui est prévu au contrat, sans qu'aucune plus value ou moins value puisse être alléguée.

Retours postaux : Les adresses des fichiers loués seront remboursées sur la base de 0,35 € sur présentation des retours postaux, dans les deux mois suivant la date de livraison des fichiers au Client. Au-delà du terme de deux mois, le Client est présumé de manière définitive avoir renoncé à demander le remboursement des adresses.

Informatique et libertés : CELTIPHARM a déclaré les traitements nominatifs effectués sur ses fichiers au titre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Il appartient au Client de se mettre en conformité avec ladite loi pour les opérations qu'il effectue.

8. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

8.1. La périodicité et les modalités de facturation et de paiement sont définies aux Conditions Particulières. En matière d'achat de Message, la facturation s'effectuera à parution du Message défini dans l'Ordre d'Insertion concerné. Les factures sont adressées à l'Annonceur avec copie au Mandataire.

8.2. Conformément à la Loi LME du 4 août 2008 (article 441-6 du Code de Commerce) :

8.2.1. Sauf dispositions contraires figurant aux Conditions Particulières, le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date d'exécution de la prestation.

8.2.2 En tout état de cause, le délai convenu pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture.

8.3 Dans tous les cas, et conformément aux usages, et sauf spécification contraire, un acompte minimum de 50 % du montant de la Prestation, ou du montant de la Prestation de la première période contractuelle, doit être versé par le CLIENT au moment de la commande.

8.4. Les factures de CELTIPHARM sont payables, net et sans escompte, à l'échéance prévue.

8.5. Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à l'échéance prévue et en l'absence d'accord préalable entre les parties, CELTIPHARM sera habilité à suspendre l'exécution de la Prestation, jusqu'au règlement de ladite facture en souffrance et sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait de CELTIPHARM. Cette suspension interviendra nonobstant tous dommages et intérêts auxquels CELTIPHARM pourrait prétendre au titre des préjudices consécutifs du fait du non-paiement en cause.

8.6. Un retard de paiement de plus de 10 (dix) jours entraînera, quel que soit le mode de règlement prévu, le droit de CELTIPHARM de suspendre l'exécution des autres commandes qui auraient pu être acceptées, nonobstant tout dommage et intérêts et ce sans mise en demeure préalable.

8.7. Conformément à la Loi LME du 4 août 2008 (article 441-6 du Code de Commerce) :

8.7.1. Des pénalités de retard sont dues à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date.

8.7.2. A défaut de mention dans les Conditions Particulières, le taux de pénalité est égal à 1,5% par mois étant entendu que les intérêts sont cumulatifs.

8.7.3. En tout état de cause, le taux des pénalités de retard ne peut jamais être inférieur à cinq fois le taux d'intérêt légal.

8.7.4. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

8.8. Les pénalités de retard peuvent se cumuler avec tous dommages et intérêts auxquels CELTIPHARM pourrait prétendre du fait du non-paiement, ou du retard de paiement en cause.

8.9. Dans l'hypothèse d'un Ordre d'Insertion, tout retard de réalisation de plus de sept jours du fait du client, ou retard de paiement entraînera la résiliation de l'Ordre d'Insertion de plein droit. Dans tous les cas, la facturation reste due.

9. RESPONSABILITÉ et ASSURANCE

9.1. Le CLIENT déclare bien connaître et accepter les aléas inhérents à INTERNET : délais d'accès, attaques de virus, hacking, etc.…

9.2. Le CLIENT ne peut engager la responsabilité de CELTIPHARM qu'aux conditions expresses suivantes :

- de démontrer une faute, erreur ou omission dans l'exécution de la prestation.
- Il met à la disposition de CELTIPHARM tous les moyens humains, fonctionnels, informatifs, documentaires, etc... nécessaires à la réalisation de la Prestation, et d'une façon générale avoir rempli en temps voulu les obligations mises à sa charge.
- Il ne modifie pas unilatéralement la Prestation.
- Il contrôle, de manière périodique les indicateurs qui lui sont transmis si le Contrat le prévoit, et intervient à bref délai en cas de remarque.

9.3. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités d'une action engagée contre CELTIPHARM, et seulement en cas de faute prouvée de la part de celle-ci, l'indemnité due au CLIENT en réparation du préjudice éventuellement subi, et dont le CLIENT apportera la preuve pleine et entière et démonstration du lien de causalité, ne pourra s'exercer que selon les modalités et montants prévus aux Conditions Particulières.

9.4. Le CLIENT renonce à rechercher la responsabilité de CELTIPHARM en cas de force majeure notamment telle que guerre civile ou étrangère, émeutes et mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotages, faits de grèves, rupture prolongée de l'alimentation en énergie. De même pendant la durée d'un évènement de force majeure, la société CELTIPHARM ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution d'un Ordre d'Insertion.

9.5. Sont également considérés comme cas de force majeure les aléas dus à INTERNET, et notamment les effets de l'introduction de virus informatiques dans les systèmes de CELTIPHARM. A ce sujet, CELTIPHARM s'engage à maintenir un système de veille permanent en mettant à jour toutes les 4 heures ses logiciels anti-virus.

9.6. Le CLIENT renonce à engager la responsabilité de CELTIPHARM par appel en garantie du fait de préjudices subis par des tiers ayant utilisé, directement ou indirectement, la Prestation.

9.7. Lorsqu'une commande de produit est effectuée via CELTIPHARM, CELTIPHARM n'intervient que pour mettre ses moyens à la disposition de l'acheteur et du vendeur. En conséquence, CELTIPHARM n'a aucune responsabilité sur le produit lui-même et tout litige le concernant doit être réglé directement entre l'acheteur et le vendeur. La responsabilité de CELTIPHARM ne pouvant être recherchée de ce chef.

9.8. Lorsque CELTIPHARM intervient en qualité de simple diffuseur, le contenu des messages et informations est toujours de la responsabilité des auteurs et/ou éditeurs. La responsabilité de CELTIPHARM ne pouvant être recherchée de ce chef.

9.9. Lorsque CELTIPHARM intervient dans le cadre de l'exécution des Ordres d'Insertion, sa responsabilité est limitée aux dommages directs subis par l'Annonceur ou son Mandataire et dus à une faute prouvée de CELTIPHARM. La société CELTIPHARM ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage subi par l'Annonceur ou son Mandataire, ni de tout préjudice commercial quelconque, perte de bénéfice, perte de commandes, perte d'exploitation, perte d'image.

9.10. CELTIPHARM apporte ses meilleurs soins pour assurer au quotidien la qualité des fichiers qu'elle gère. Cependant, l'acheteur prend acte qu'aucun fichier ne peut-être complet ni fiable à 100 %. C'est pourquoi, lorsque CELTIPHARM intervient pour une Prestation ayant pour base un fichier géré par CELTIPHARM, le CLIENT accepte que ce fichier, puisse ne pas être exhaustif, ni dans le nombre de ses enregistrements, ni dans la qualité de chaque information de chaque enregistrement. De ce fait, le CLIENT renonce à tout recours à l'encontre de CELTIPHARM de ce chef.

9.11. Lorsque CELTIPHARM intervient en tant qu'hébergeur, il est expressément convenu que le CLIENT conserve la responsabilité du contenu. Cependant, CELTIPHARM conserve un droit de regard sur ce contenu et pourra décider, sans recours ni indemnité du CLIENT, de retirer ou de ne pas éditer, partiellement ou en totalité un contenu qui sera contraire avec sa déontologie.

9.12. Il est expressément convenu que CELTIPHARM intervient toujours en qualité de prestataire de services. De ce fait, il appartient au client de souscrire toutes assurances qu'il juge utiles pour garantir les biens qu'il pourrait confier à CELTIPHARM dans le cadre de la prestation.

9.13. CELTIPHARM est assuré pour ses risques professionnels auprès de Compagnies notoirement solvables pour les montants habituels de sa profession. Elle communiquera au CLIENT sur simple demande la justification des montants et du paiement des primes correspondantes.

10. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE INTELLECTUELLE ET COMMERCIALE

Ce document est confidentiel et est la propriété exclusive de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

10.1. CELTIPHARM se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'il aura tirés de l'étude et de la réalisation de la Prestation.
10.2. Les logiciels écrits spécifiquement par CELTIPHARM ou ses sous-traitants, à l'occasion de la Prestation, restent la propriété de CELTIPHARM qui pourra les réutiliser.
10.3. Les programmes généraux, dont CELTIPHARM a obtenu un droit d'utilisation ou dont il est propriétaire, et qui auront été adaptés aux besoins propres du CLIENT, ou mis à sa disposition pour les besoins de la Prestation, ne deviennent en aucun cas, la propriété du CLIENT.
10.4. Les études CELTIPHARM, quelle que soit leur nature, sont la propriété intellectuelle de CELTIPHARM. Ces études et informations sont fournies au CLIENT de façon strictement confidentielle, et leur remise n'entraîne aucune cession de droits de propriété littéraire ou artistique ou de toute autre nature. CELTIPHARM confère au CLIENT un droit d'utilisation des études et informations :
- Dans ses relations avec sa société mère ou ses filiales le CLIENT pourra, sous sa responsabilité, utiliser les informations dans ses supports de communication.
- Toute autre utilisation des informations n'est pas autorisée sauf accord préalable de CELTIPHARM.
10.5. CELTIPHARM est autorisé, tant pour son compte personnel que pour le compte de tiers, à effectuer, à fournir ou à développer, en tout ou partie une Prestation similaire pour d'autres CLIENTS.
10.6. CELTIPHARM reste propriétaire des informations issues de la Prestation. Le CLIENT n'en a qu'un droit d'utilisation, et seulement dans le strict cadre du Contrat. Notamment, les informations autres que celles émanant du CLIENT, et figurant sur les médias servant à restituer les données issues de la Prestation, restent la propriété de CELTIPHARM. Le CLIENT ne peut les céder à des tiers, sous quelle que forme que ce soit. Tout manquement à cette obligation sera considéré comme une contrefaçon et pourra faire l'objet de poursuites de ce chef.
10.7. Les informations et données issues du CLIENT demeurent sa propriété. CELTIPHARM s'interdit de les utiliser sous quelle que forme que ce soit, et à quelle que fin que ce soit.
10.8.Pas d'utilisation comptable ou financière des données : Les études sont destinées aux services commerciaux et marketing du CLIENT et ne peuvent en aucun cas constituer des données comptables susceptibles de servir de support à des analyses comptables ou financières. Conformément au "code des pratiques loyales" SYNTEC/UDA 1981, les sociétés ou organismes clients s'engagent à ne faire aucune divulgation d'informations auprès de tiers qui soit de nature à nuire à la commercialisation ou à la crédibilité des résultats auxquels ils ont accès. Le service CELTIPHARM étant destiné à l'usage propre du CLIENT, le CLIENT ne peut en aucun cas commercialiser ces informations ni les utiliser, reproduire ou communiquer en dehors des cas autorisés. Le CLIENT devra continuer à respecter les obligations visées au présent article après la livraison du service et à assumer la responsabilité envers CELTIPHARM de toute infraction commise à l'une quelconque des obligations prévues par le présent article, le CLIENT se portant fort du respect de cette obligation par toute personne de son entreprise ou de son groupe, y compris les membres de son Conseil d'Administration, les Associés, Directeurs, les Cadres ou Employés.

11. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL
11.1. Chaque partie s'engage sauf accord express à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler les collaborateurs de l'autre partie, pendant toute la durée du contrat et deux ans à compter de la cessation des relations contractuelles.

12. CONFIDENTIALITÉ
12.1. Le personnel de CELTIPHARM et du CLIENT s'obligent mutuellement au respect de la confidentialité sur l'ensemble des opérations faisant l'objet du Contrat, y compris sur l'existence même du Contrat.
12.2. D'une manière générale, les documents ou informations confiés par le CLIENT ainsi que les états et les documents provenant du traitement par CELTIPHARM sont traités sous la plus stricte confidentialité.

13. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT
13.1. Le présent contrat est composé des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières, d'éventuelles annexes et une liste des documents contractuels. Il exprime l'intégralité des obligations des parties.
13.2. Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations au titre de la présente, s'ils ne sont l'objet d'un avenant signé par les deux parties.
13.3. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au Contrat s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable des deux parties.
13.4. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre des parties à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme renonciation à l'obligation en cause.

Fait à ……
Le : ……

14. NON VALIDITÉ PARTIELLE
14.1. Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

15. TITRES
15.1. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

16. ATTRIBUTION DE DROIT ET DE JURIDICTION - LANGUE
16.1. Le Droit français s'applique au présent contrat. LE TRIBUNAL DE COMMERCE DANS LE RESSORT DUQUEL SE TROUVE LE SIEGE SOCIAL DE CELTIPHARM SERA SEUL COMPETENT à l'exclusion de toute autre juridiction désignée par le CLIENT.
16.2. Tout document devra être rédigé en langue française.
16.3. En cas de différence d'interprétation entre un texte en français et sa traduction en langue étrangère, seul le texte en français fera foi.
16.4. Le CLIENT reconnaît qu'il a lu les présentes conditions générales et qu'il en a parfaitement compris la teneur et qu'il en accepte les termes et les conditions
La signature des présentes Conditions emporte acceptation par le signataire de l'accord de confidentialité de CELTIPHARM.

17. PROCÉDURE AMIABLE
17.1. En cas de difficulté pour l'application des présentes ou l'un des avenants, les parties peuvent décider d'un commun accord de se soumettre préalablement à une procédure amiable.
17.2. A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure, et ce, préalablement à la saisine d'un tribunal compétent, devra notifier une telle volonté par lettre recommandée avec avis de réception, en laissant un délai de sept jours calendaire à l'autre partie.
17.3. Les parties désigneront un médiateur d'un commun accord dans ledit délai de sept jours. A défaut, compétence expresse sera attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de CELTIPHARM pour effectuer une telle désignation.
17.4. La rémunération du médiateur sera assurée par moitié par CELTIPHARM et le CLIENT.
17.5. Le médiateur devra tenter de concilier les parties dans un délai de deux mois à compter de la saisine. Durant cette période, le contrat continuera à s'appliquer : la prestation continue à s'effectuer et les paiements sont assurés à bonne date.
17.6. Il proposera un rapport en vue de concilier les vues de chacune des parties.
17.7. Ce rapport a un caractère confidentiel et ne pourra servir dans le cas d'une procédure judiciaire.
17.8. De manière expresse, les parties s'interdisent, directement ou indirectement, d'utiliser toutes les informations et données qui auraient pu être révélées durant la procédure de médiation.
17.9. En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel confidentiel.

18. IMPOSSIBILITÉ D'EXERCER
18.1. Dans le cas où CELTIPHARM est dans l'impossibilité d'exercer du fait du CLIENT, CELTIPHARM pourra facturer au CLIENT le montant de la prestation, plus d'éventuelles pénalités. Les modalités pourront en être définies aux Conditions Particulières.
18.2. Il appartient au CLIENT de souscrire toute police d'assurance couvrant ces risques.

19. MESURES DE PRÉVENTION ET DE SAUVEGARDE
19.1. CELTIPHARM informe le CLIENT qu'elle fait tous ses efforts pour la mise en place de procédés visant à assurer la traçabilité, la pérennité et l'intégrité des données.
19.2. Pour des raisons administratives internes à CELTIPHARM le nom d'un contrat (référence de l'opération) pourra être modifié. CELTIPHARM conserve la traçabilité en amont du nom initial du contrat.
19.3. Le CLIENT doit prendre toutes précautions utiles, notamment en matière de sauvegardes et de stockage de ses sauvegardes, afin de préserver ses données. CELTIPHARM ne pouvant pas être mis en cause de ce chef.

Signature et cachet du Client :

Date :

Je Soussigné, Dr Patrick GUERIN, agissant en qualité de Président du Conseil d'Administration de la SA CELTIPHARM, certifie sur l'honneur que CELTIPHARM respecte le référentiel SA 8000 (norme internationale), la législation du travail ainsi que les

Ce document est confidentiel et est la propriété exclusive de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

principes stipulés dans les instruments internationaux suivants : Conventions n°29 et 105 de l'OIT (Travail forcé et obligatoire), convention n° 87 de l'OIT (Liberté syndicale), Convention n°98 de l'OIT (Droit à la négociation collective), Conventions n°100 et 111 de l'OIT (Rémunération égale pour les hommes et pour les femmes pour un travail de valeur égale ; Discrimination), Convention n°135 de l'OIT (Conventions sur les représentants des travailleurs), Convention n°138 et recommandations n°146 de l'OIT (Age minimum et recommandation), Convention n°155 et Recommandation n°164 (Hygiène et sécurité du travail), Convention n° 159 (Reclassement professionnel et Emploi des personnes handicapées), Convention n° 177 (Travail à domicile), Déclaration universelle des Droits de l'Homme, Convention des Nations Unies sur les Droits de l'Enfant.

Par ailleurs, je certifie que CELTIPHARM s'engage à conserver la même situation dans l'avenir.

Fait à Vannes, le 02/05/03

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

AFCDP CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance fntc

Fédération Nationale des Tiers de Confiance

CHARTE D'ETHIQUE DES ADHERENTS DE LA FEDERATION NATIONALE DES TIERS DE CONFIANCE

La Fédération Nationale des Tiers de Confiance (FNTC) regroupe les professionnels tels que les autorités, tiers et prestataires de services de certification, les tierces parties de confiance et tout prestataire d'activités connexes, ainsi que les personnes morales ou physiques concernées directement ou indirectement par la sécurisation des échanges électroniques et la conservation de ces informations.

Les adhérents de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance ont vocation à travailler en synergie pour développer l'usage de la dématérialisation en toute confiance. Cet objectif repose non seulement sur la mise en oeuvre de bonnes pratiques, recommandées par la Fédération pour chaque type de prestation, mais aussi sur le respect des valeurs et des devoirs - formalisés par la présente charte - qui fondent l'éthique professionnelle des Tiers de Confiance.

La présente charte s'applique à tous les adhérents de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance.

Chaque adhérent de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance, hors Professions Réglementées, s'engage à ratifier la présente charte et à en respecter ses dispositions.

Un comité d'éthique, au sein du Conseil d'Administration de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance, est chargé de veiller au respect de la présente charte.

ENGAGEMENTS ET REGLES DE BONNE CONDUITE POUR LA RÉALISATION DE PRESTATIONS DE CONFIANCE

Chaque adhérent de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance :

- S'engage à respecter et à faire respecter par son personnel :
  - Les lois et réglementations en vigueur, ainsi que les règles d'ordre public.
  - Les réglementations et les normes applicables à son activité professionnelle et/ou à son domaine d'activité, telles que définies notamment dans la convention collective qui lui est applicable ou le code de déontologie de sa profession.

- S'engage, vis-à-vis de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance, à :
  - Respecter et à faire respecter par son personnel et éventuels sous-traitants ses statuts, son règlement intérieur, sa charte d'utilisation du logo ainsi que la présente charte.
  - A ne pas utiliser son adhésion de manière abusive ou non conforme à l'esprit de la fédération tel que défini dans l'article II des statuts relatifs à son objet.
  - Lui communiquer annuellement ses éléments financiers ainsi qu'une attestation d'assurance.
  - Informer confidentiellement sans délai son Président, s'il fait l'objet de poursuites pénales à raison de faits liés à son activité professionnelle, ou s'il dépose son bilan.
  - Veiller à promouvoir son image, et éviter tout comportement susceptible de porter atteinte à cette image et ainsi nuire à sa réputation et renommée.

- S'oblige à exercer son activité professionnelle :
  - Avec compétence, en mettant régulièrement à jour sa culture professionnelle et les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations dans de bonnes conditions.
  - Avec conscience professionnelle, en respectant les bonnes pratiques recommandées par la Fédération Nationale des Tiers de Confiance, en adoptant une démarche qualité, et

Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite

AFCDP

CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance

fntc

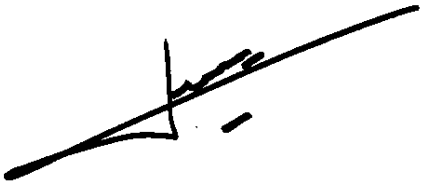
en consacrant à chaque projet le temps et les moyens nécessaires à son bon accomplissement.
- Avec probité, en s'interdisant notamment toute communication dont l'inexactitude serait susceptible d'induire ses clients et/ou prospects en erreur.
- Avec prudence et rigueur, en définissant et en mettant en œuvre une Politique de sécurité.
- En s'attachant à ne jamais se trouver en situation de conflit
- d'intérêts.
- En se soumettant à un devoir de discrétion sans préjudice de l'obligation au secret professionnel.

➢ Vis-à-vis de ses clients :
- Se soumet à une obligation d'information et de conseil.
- Passe des contrats écrits définissant ses prestations et précisant les droits et obligations de chacune des parties.
- S'engage à la bonne réalisation de sa prestation pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions de ce dernier.
- S'interdit tout usage, à des fins personnelles, des éléments ou informations confiés.
- Prend les mesures nécessaires à la sécurité et la traçabilité des échanges.
- En cas de pluralité de prestataires pour une prestation donnée, coopère de façon proactive avec ses confrères pour fournir la prestation convenue.
- Prend les dispositions nécessaires pour permettre la restitution des données propres appartenant au client.
- Assure la réversibilité des prestations confiées par le client conformément aux dispositions du contrat.
- Fournit une documentation de mise en œuvre de son service lorsque le type de prestation le justifie.
- Souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement connue sur le marché, avec un niveau de garanties adapté aux risques encourus dans le cadre de la prestation.
- S'interdit, en fin de contrat, de conserver toute copie d'éléments ou informations confidentielles confiées, hors dispositions légales ou réglementaires contraires.

➢ Vis-à-vis des autres adhérents :
- S'oblige à respecter les principes de loyauté et de libre concurrence.
- S'abstient de toute expression ou démarche négatives pouvant constituer notamment un dénigrement ou une diffamation.

MISE EN OEUVRE DE LA CHARTE ET EVOLUTION

La Fédération Nationale des Tiers de Confiance charge son comité d'éthique permanent, mis en place au sein de son Conseil d'Administration, de veiller au respect de la présente charte et de proposer des évolutions en fonction des besoins. En cas de non respect avéré de la charte d'éthique par un adhérent, le comité d'éthique a la responsabilité d'engager la procédure de radiation dans le respect de l'article I.5 du règlement intérieur. La Fédération Nationale des Tiers de Confiance se réserve le droit de modifier, réviser ou compléter la présente Charte, afin d'en adapter les règles à l'apparition de nouvelles pratiques et/ou à l'évolution de la réglementation, ou encore dans le but d'en renforcer l'efficacité.



Ce document est confidentiel et est la propriété de CELTIPHARM. Toute reproduction, diffusion à des tiers est interdite
CELTIPHARM est membre de la Fédération Nationale des Tiers de Confiance