

RECHERCHE D'ADRESSES ET TELEPHONES

Cahier des charges des Prestataires



TABLE DES MATIERES

Table des matieres	2
Contexte et objet du document	3
Principe des échanges informatiques	4
Description générale	4
Format de fichier	4
Principes des retours	4
Schéma d'ensemble	5
Fréquence des échanges	5
Mode de transmission des fichiers	6
Transfert de fichiers	6
Mode dégradé	6
Traitement des fichiers et des erreurs	7
Fichier incorrect	7
Facturation et erreurs	7
Formats de fichiers	8
Fichiers fournis par EOS FRANCE	8
Description du contenu du fichier	8
Éléments demandés / éléments obligatoires	13
Motifs de contestation	14
Adresse fournie et homonymie	14
Fichiers retournés par le Prestataire	15
Description du contenu du fichier	15
Informations transmises par EOS FRANCE	22
Codes résultat	22
Éléments retrouvés	23
Liens entre codes résultat et éléments retrouvés	24
Pays	25
Montant facturé et ses 4 montants détaillés	26
Règles applicables aux enquêtes	28
Adresses et téléphones retournés	28
Cas particuliers	29
Intervenant recherché décédé	29
Intervenant recherché domicilié dans un hôpital	29
Intervenant recherché avec un état civil inexistant	29
Intervenant recherché sous tutelle	30
Boite postale / Poste restante	30
Adresse domicile / employeur	30
Confirmation d'élément retrouvé	30
Informations obtenues après le retour de l'enquête	30
Délais de traitement et contestation	30
Facturation	31

CONTEXTE ET OBJET DU DOCUMENT

EOS FRANCE, société de recouvrement de créances, adresse des courriers et mène des relances téléphoniques. La recherche des adresses et des téléphones de ses clients est sous-traitée. EOS FRANCE peut également sous-traiter des recherches d'autres informations comme la solvabilité. Les demandes peuvent être restreintes à certains types de recherche selon le besoin avec le partenaire d'enquête (par exemple : uniquement recherche d'adresse et de téléphone).

Le présent document constitue le cahier des charges de la prestation attendue par EOS FRANCE dans le cadre de cette sous-traitance de recherche d'adresses, de téléphones et d'informations de solvabilité pour les Intervenants faisant l'objet de la recherche.

Il définit :

- le principe de fonctionnement, le service attendu et ses contraintes
- les modalités techniques des échanges de données entre EOS FRANCE et le Prestataire.

Pour exercer sa mission, EOS FRANCE a besoin de maximiser son taux de « contacts utiles », soit un contact DIRECT avec l'Intervenant recherché.

EOS FRANCE évalue les performances du Prestataire en considérant

- le pourcentage d'enquêtes retournées avec des coordonnées postales,
- le pourcentage d'enquêtes comportant des coordonnées téléphoniques,
- le pourcentage d'enquêtes contestées,
- ainsi que le délai de retour des enquêtes et contestations.

PRINCIPE DES ECHANGES INFORMATIQUES

Description générale

EOS FRANCE **transmet par fichier** informatique les demandes d'enquête. Un fichier regroupe une ou plusieurs demandes d'enquêtes.

A réception, le Prestataire adresse à EOS FRANCE un mail confirmant la bonne réception et le nombre de demande d'enquêtes réceptionnées.

Le Prestataire adresse le **résultat des enquêtes finalisées par fichier** informatique. Chaque fichier contient en général le résultat de plusieurs enquêtes ou contestations. Un fichier retour peut contenir les retours d'un ou plusieurs fichiers envoyés par EOS FRANCE, en totalité ou en partie. Le principe est que les retours se fassent au fur et à mesure. Le Prestataire n'a pas besoin d'attendre d'avoir un retour sur toutes les enquêtes d'un fichier envoyé par EOS FRANCE.

Format de fichier

Les fichiers de demandes et de retour sont au format **texte de longueur fixe**. Il s'agit d'un **format <> Windows** > et non <> UNIX >. L'extension des fichiers est <> .txt >.

Les fichiers seront nommés de manière unique dans le temps.

EOS FRANCE envoie des fichiers d'enquêtes et des fichiers de contestations. Ces envois sont nommés XXXExp_AAAAMMJJ.txt et XXXExp_AAAAMMJJ_Contestations.txt respectivement, où XXX symbolise le Prestataire (ce code est fourni au démarrage de la relation) et AAAAMMJJ est la date du jour selon le format [ISO 8601](#)

Le Prestataire inclura son code Prestataire (3 lettres) et une date dans le nom des fichiers retours pour les différencier.

Le format détaillé du contenu des fichiers échangés est décrit dans les chapitres suivants. Si le format n'est pas respecté scrupuleusement, le fichier entier pourra être refusé. Aucun autre format de fichier ne sera possible sauf accord : en particulier, pas de fichier Word, Excel, PDF ou de fichier image, pas de retour dans le corps d'un mail, pas de retour sur papier.

Principes des retours

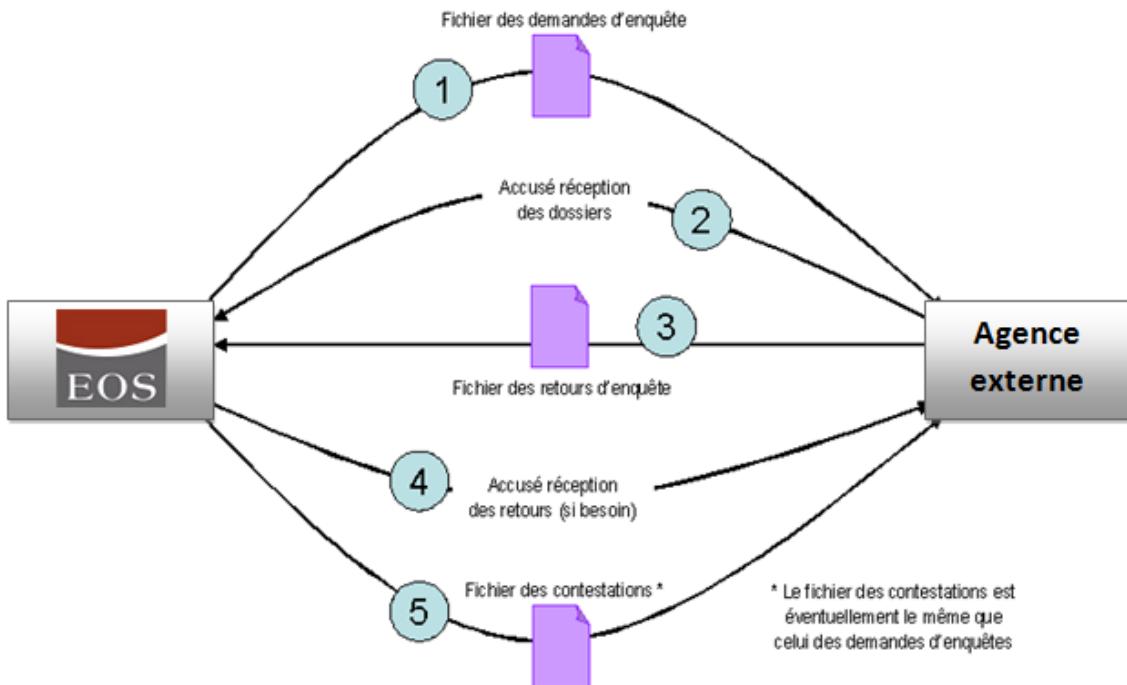
EOS FRANCE attend **un retour pour chaque enquête** confiée, ainsi que pour chaque contestation, sans exception. Même dans des cas d'annulation d'une demande par EOS FRANCE ou par le partenaire (après accord), un retour doit être effectué. Ce retour doit être effectué **dans les délais contractuels**.

Chaque dossier d'enquête confié au Prestataire doit être retourné **dans les fichiers de retour** que le Prestataire adresse à EOS FRANCE, et ce, quelle que soit le résultat ou la situation de l'enquête : positive, négative, annulée, hors délai, ...

Une enquête positive mais hors délai pourra être refusée par EOS FRANCE, par exemple lorsque le dossier de recouvrement correspondant n'est plus en gestion chez EOS FRANCE et a été retourné au créancier qui le lui a confié. C'est le même principe pour les contestations.

Une enquête ou contestation retournée à EOS FRANCE ne doit plus être traitée
(sauf si EOS FRANCE a adressé une contestation sur celle-ci, et que cette contestation est en cours de traitement).

Schéma d'ensemble



Les étapes sont dans l'ordre :

1. envoi du fichier des demandes d'enquête par EOS FRANCE vers l'agence externe,
2. accusé réception par l'agence des dossiers avec le nombre de dossiers reçus.
3. traitement des enquêtes par l'agence et envoi du fichier des résultats d'enquête ou de contestation
4. si l'agence le demande, accusé réception par EOS FRANCE du fichier des retours
5. en cas de contestation, envoi des contestations via le même format, dans un fichier toujours séparé des demandes d'enquêtes habituelles.

Fréquence des échanges

La fréquence des envois dépend du contenu du fichier ;

- Nouvelles enquêtes : 1 fois par semaine (en général le vendredi), et éventuellement des envois moins réguliers
- Contestations : tous les jours du lundi au vendredi

Le Prestataire assurera l'envoi d'au moins un fichier de retour par semaine et au plus un par jour. La fréquence doit être régulière et raisonnable et sera déterminée d'un commun accord. Cette fréquence régulière connue des 2 parties permettra de vérifier la bonne réception des fichiers, et donc de mieux traiter les éventuelles erreurs de transmission. En cas d'absence de résultat à transmettre, le Prestataire peut soit fournir un fichier vide soit avertir EOS FRANCE de l'absence de fichier (informatique@eos-france.com).

Mode de transmission des fichiers

Les données transmises sont sensibles. Les échanges de fichiers s'effectuent par transfert de fichiers sécurisé. En cas d'incident prolongé sur ce mode de transfert, les échanges peuvent être effectués par mail sécurisé (après accord).

Transfert de fichiers

Le Prestataire devra disposer d'une adresse IP publique fixe, qui seule sera autorisée à se connecter (plusieurs adresses IP peuvent être définies pour des besoins de secours par exemple). Il est possible de déterminer cette adresse en allant sur ce site : <http://whatismyipaddress.com/> qui l'affiche directement. Son caractère statique (fixe) ou dynamique est affiché en cliquant sur le lien « Show Complete IP Details », en face de « My IP Information »).

Le Prestataire peut accéder à la plateforme SFTP d'EOS FRANCE en utilisant un outil comme WinSCP.

EOS FRANCE définira un login et un mot de passe de connexion qui seront fournis à la mise en place

Dans ce mode de transmission, les fichiers sont échangés par FTP sécurisé (SFTP) sur la plateforme d'EOS FRANCE, avec les paramètres suivants :

Site	Adresse de connexion	Description	Protocole
EOS	echanges.eos-france.com	Site EOS	SFTP

Sur cette plateforme SFTP, deux répertoires sont accessibles (leurs noms seront fournis à la mise en place) :

- L'un pour les envois d'EOS FRANCE vers le Prestataire,
- L'autre pour les retours du Prestataire vers EOS FRANCE.

Chacun de ces répertoires contient un sous-répertoire « AR ». Chaque fois qu'une des parties traite un fichier déposé par l'autre partie, il déplace le fichier traité dans le répertoire « AR ».

Ce mécanisme permet d'avoir dans les deux répertoires racines la liste des fichiers à traiter, et dans AR l'historique de ce qui a été pris en compte. Ainsi, il est possible de savoir si un fichier a bien été déposé, et s'il a bien été pris en compte.

EOS FRANCE préviendra par mail de chaque dépôt de fichier.

Chaque dépôt par le Prestataire doit être accompagné d'un mail à informatique@eos-france.com. Ces mails contiendront le nombre de lignes contenues dans le fichier, mais aucune donnée d'enquête ou de retour. Le fichier en question ne doit donc pas y être inclus en pièce jointe.

Mode dégradé

Ce mode n'est utilisé qu'en cas de problème avec le transfert de fichier classique.

Dans ce mode de transmission, EOS FRANCE envoie le fichier via mail, à l'adresse mail fournie par le Prestataire.

Le Prestataire envoie le fichier des retours via mail, à l'adresse suivante : informatique@eos-france.com

Les fichiers échangés sont compressés avec mot de passe à convenir, de plus de 8 caractères (zip). Le mot de passe sera variable dans le temps.

Traitement des fichiers et des erreurs

Fichier incorrect

En cas de fichier ne respectant pas les règles de format établies, ou les règles de contenu établies, en cas de fichier incorrect ou incohérent, EOS FRANCE peut refuser le fichier. Dans ce cas, le Prestataire devra corriger de son côté et renvoyer un fichier correct.

Facturation et erreurs

Les enquêtes ou contestations refusées ne doivent pas être reprises dans la facture tant qu'elles ne sont pas corrigées. Cf. chapitre Facturation plus loin dans ce document.

FORMATS DE FICHIERS

Fichiers fournis par EOS FRANCE

Description du contenu du fichier

Les informations transmises par EOS FRANCE au Prestataire sont les suivantes :

Information	Remarque	Type / Format	Taille	Exemples
N° DOSSIER	N° de dossier EOS FRANCE	Numérique	10	1548968
REFERENCE DOSSIER	Autre référence du dossier chez EOS FRANCE	Alphanumérique	15	35894756-B9875
NUMERO INTERLOCUTEUR	Numéro de l'Intervenant recherché chez EOS FRANCE	Alphanumérique	12	D-1548968
GUID INTERLOCUTEUR	Autre référence de l'Intervenant recherché chez EOS FRANCE	Alphanumérique	36	3775aff6-9101-4e63-8c5c-d801df7b3b5b
TYPE DE DEMANDE D'ENQUÊTE	ENQ = enquête CON = contestation d'une enquête	Alphanumérique	3	CON
NUMERO DEMANDE ENQUETE	Numéro de demande d'enquête (fixé par EOS FRANCE). Unique.	Numérique	11	879658
NUMERO DEMANDE ENQUETE CONTESTEE	Dans le cas d'une contestation, c'est le numéro de la demande d'enquête sur laquelle porte la présente contestation. Vide si c'est une première enquête.	Numérique	11	765432
NUMERO DEMANDE ENQUETE INITIALE	Dans le cas d'une contestation, c'est le numéro de la demande d'enquête initiale (avant la première contestation) En cas de contestation de contestation, ce numéro est différent du numéro de demande d'enquête contestée. Vide si c'est une première enquête.	Numérique	11	712121

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

FORFAIT DEMANDE	Code représentant un type de traitement d'enquête à effectuer, qu'on peut appeler aussi circuit ou prestation. Des traitements exceptionnels peuvent amener à créer d'autres forfaits, par exemple si le délai de retour imparti change.	Alphanumérique	16	AX2
DATE DE RETOUR ESPERE	Date limite de retour selon les délais contractuels	Date (JJ/MM/AAAA)	10	15/05/2015
QUALITE	(ou civilité) c'est M. Mme, Mlle, etc.... Sous une forme non normalisée	Alphanumérique	10	MR
NOM	Renseigné dans 100% des cas	Alphanumérique	30	DUPONT
PRENOM		Alphanumérique	20	JEAN
DATE DE NAISSANCE	Renseigné dans 100% des cas	Date (JJ/MM/AAAA)	10	30/12/1945
LIEU DE NAISSANCE	Une de ces 3 zones renseignée dans 75% des cas	Alphanumérique	50	PARIS 10
CODE POSTAL DE NAISSANCE		Alphanumérique	10	75
PAYS DE NAISSANCE		Alphanumérique	32	
NOM PATRONYMIQUE	En général le nom de jeune fille	Alphanumérique	30	
ADRESSE 1	Champs donnant l'adresse physique à notre disposition (informations à titre indicatif, qui peut dans certains cas déjà correspondre à un homonyme ; seul l'état civil fait foi comme élément de recherche)	Alphanumérique	32	
ADRESSE 2		Alphanumérique	32	
ADRESSE 3		Alphanumérique	32	3 RUE DU FLOT
ADRESSE 4		Alphanumérique	32	
VILLE		Alphanumérique	32	PARIS
CODE POSTAL		Alphanumérique	10	75010
PAYS		Alphanumérique	32	
TELEPHONE PERSONNEL	Rarement présent	Alphanumérique	15	
TELEPHONE EMPLOYEUR		Alphanumérique	15	
TELECOPIE EMPLOYEUR		Alphanumérique	15	
NOM DE L' EMPLOYEUR		Alphanumérique	32	
BANQUE DE DOMICILIATION	Nom de la banque de domiciliation d'un compte de l'Intervenant recherché	Alphanumérique	32	
LIBELLE GUICHET	Nom de l'agence	Alphanumérique	30	

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

TITULAIRE DU COMPTE	Nom du titulaire du compte	Alphanumérique	32	
CODE BANQUE	Code banque du compte bancaire	Alphanumérique	5	
CODE GUICHET	Code guichet du compte bancaire	Alphanumérique	5	
Ex NUMERO DE COMPTE	Toujours vide. Ne rien inscrire dans cette zone	Alphanumérique	11	
Ex RIB DU COMPTE	Toujours vide. Ne rien inscrire dans cette zone	Alphanumérique	2	
DATE D'ENVOI	La date de l'envoi de ce fichier	Date (JJ/MM/AAAA)	10	31/03/2015
ELEMENTS DEMANDES	<p>Les éléments à rechercher dans l'enquête.</p> <p>C'est une combinaison des codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> A adresse T téléphone <p>Ou encore</p> <ul style="list-style-type: none"> B banque E employeur R revenus D décès <p>La plus fréquente est AT (recherche demandée sur adresse et téléphone)</p>	Alphanumérique	10	AT
ELEMENTS OBLIGATOIRES	<p>Parmi les éléments à rechercher, ceux qui sont obligatoires. Les autres éléments dans les éléments demandés sont alors facultatifs (mais fortement souhaités).</p> <p>La facturation s'établira en fonction des éléments retrouvés (cf. tarifs appliqués) et de la présence des éléments obligatoires.</p> <p>Si un des éléments obligatoires n'est pas fourni, l'enquête est facturée à 0.</p> <p>C'est donc une combinaison des codes A, T, B, E, R ou D</p>	Alphanumérique	10	A

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

	Le plus fréquent est A (adresse obligatoire). Si l'élément obligatoire est A et que la personne recherchée est décédée, l'élément retrouvé D convient également.			
ELEMENTS CONTESTES	<p>Les éléments contestés par EOS FRANCE s'il s'agit d'une contestation d'enquête.</p> <p>C'est donc une combinaison des codes A, T, B, E, R ou D</p> <p>En principe, EOS FRANCE conteste une enquête complète, et cette zone reprend les éléments retrouvés sur la précédente enquête. Par exemple, si le téléphone est faux, la contestation portera sur le téléphone et sur l'adresse même si cette dernière est bonne (cela permet de retourner une nouvelle adresse si elle change entre temps).</p> <p>Si cette zone est vide pour une contestation, c'est que l'enquête est contestée en totalité.</p>	Alphanumérique	10	AT
CODE MOTIF DE CONTESTATION	Code du motif de la contestation, pour une contestation uniquement	Numérique	16	4
MOTIF DE CONTESTATION	Libellé du motif de la contestation, pour une contestation uniquement	Alphanumérique	64	Adresse NPAI. Tél HS
CUMUL DES MONTANTS PRECEDEMENT FACTURES	Pour une contestation uniquement (0 dans les autres cas), il s'agit de la somme des montants précédemment facturés sur l'enquête contestée (prend tous les montants facturés depuis l'enquête initiale)	Numérique pour les montants (format 99999,99)	8	22,00
CODE SOCIETE	Référence de regroupement interne à EOS FRANCE	Numérique	2	1
URGENCE	0 – traitement standard	Numérique	1	0

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

	1 – traitement en urgence. Merci de retourner l'enquête au plus vite.			
COMMENTAIRES	Commentaires permettant de : - préciser le motif de contestation - préciser certains points ou risques comme 'Dossier à risque d'homonymie – soyez vigilants' - donner des informations sur l'homonyme pour éviter de repartir de ces informations - fournir d'autres adresses indicatives à disposition pour la personne recherchée	Alphanumérique	1000	

Éléments demandés / éléments obligatoires

L'information 'éléments demandés' est une combinaison des codes élémentaires suivants :

Code	Libellé	Commentaires
A	Adresse	On cherche une adresse postale où l'intervenant recherché est joignable physiquement
T	Téléphone	On cherche un téléphone où l'intervenant recherché peut être joint directement
D	Décès	On cherche des informations sur le décès
B	Coordonnées de la banque	On cherche le code banque et le code guichet de l'agence bancaire où l'intervenant recherché détient ses comptes (avec le nom de la banque et/ou de l'agence)
E	Coordonnées employeur	On cherche les coordonnées de son employeur (avec nom de la société, adresse et téléphone)
R	Revenus	On cherche le montant, la nature et la période de versement des revenus de l'intervenant recherché.

Exemples d'éléments demandés :

Contenu de la colonne 'Éléments retrouvés'	Informations à retrouver
A	Adresse seule
AT	Adresse et téléphone(s)
AB	Adresse et coordonnées de la banque
ATBER	Adresse, téléphone, coordonnées de la banque, coordonnées employeur et revenus

Motifs de contestation

Les motifs de contestation dépendent des éléments contestés et précisent ce qui a été détecté chez EOS FRANCE.

Sur les adresses, il pourra être précisé via ces motifs, par exemple :

- Courriers reviennent NPAI
- Adresse facturée est celle d'un tiers qui ne connaît pas le client
- Adresse facturée est celle d'un tiers chez qui n'est plus le client
- Adresse facturée est une adresse administrative
- Pas de confirmation sur la validité de l'adresse à ce jour (dans certains cas de contestation sur le téléphone)

Sur les téléphones, il pourra être précisé par exemple :

- Tél Hors service/Pas attribué
- Client inconnu à ce numéro
- Tél NRP depuis retour positif du dossier

Adresse fournie et homonymie

L'adresse fournie par EOS FRANCE doit être prise avec la plus grande précaution car il peut s'agir de l'adresse d'un homonyme.

La personne recherchée n'est pas celle résidant à l'adresse fournie, mais celle dont l'état civil correspond à celui fourni (nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance).

Lors de la transmission de la contestation, l'adresse que nous vous transmettons est celle fournie par le retour d'enquête. Elle ne doit donc jamais être considérée comme source fiable, en particulier dans les cas de contestation pour homonymie.

Fichiers retournés par le Prestataire

Description du contenu du fichier

Les informations transmises informatiquement par le Prestataire à EOS FRANCE sont les suivantes, qu'il s'agisse de retour d'enquêtes ou de contre-enquêtes :

Information	Remarque	Type / Format	Taille	Exemples de valeur
N° DOSSIER	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Numérique	10	1548968
REFERENCE DOSSIER	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Alphanumérique	15	35894756-B9875
NUMERO INTERLOCUTEUR	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Alphanumérique	12	D-1548968
GUID INTERLOCUTEUR	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Alphanumérique	36	3775aff6-9101-4e63-8c5c-d801df7b3b5b
TYPE DE DEMANDE D'ENQUÊTE	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Alphanumérique	3	CON
NUMERO DEMANDE ENQUETE	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Numérique	11	879658
NUMERO DEMANDE ENQUETE CONTESTEE	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire ; si transmis à vide = laisser vide)	Numérique	11	765432
NUMERO DEMANDE ENQUETE INITIALE	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire; si transmis à vide = laisser vide)	Numérique	11	712121
FORFAIT DEMANDE	Celui transmis par EOS FRANCE (Obligatoire)	Alphanumérique	16	AT2
DATE DE RETOUR ESPERE	Celui transmis par EOS FRANCE (Facultatif)	Date (JJ/MM/AAAA)	10	15/05/2015
QUALITE	Qualité de l'individu retrouvé (ou celle transmise par EOS FRANCE)	Alphanumérique	10	MR

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

	(Obligatoire)			
NOM	Nom de l'individu retrouvé (ou celle transmise par EOS FRANCE) (Obligatoire)	Alphanumérique	30	DUPONT
PRENOM	Prénom de l'individu retrouvé (ou celle transmise par EOS FRANCE) (Obligatoire)	Alphanumérique	20	JEAN
DATE DE NAISSANCE	Date de naissance de l'individu retrouvé (ou celle transmise par EOS FRANCE) (Obligatoire)	Date (JJ/MM/AAAA)	10	30/12/1945
LIEU DE NAISSANCE	Lieu de naissance de l'individu retrouvé (ou celui transmis par EOS FRANCE)	Alphanumérique	50	PARIS 10
CODE POSTAL NAISSANCE	Code postal de naissance de l'individu retrouvé (ou celui transmis par EOS FRANCE)	Alphanumérique	10	75
PAYS DE NAISSANCE	Pays de naissance de l'individu retrouvé (ou celui transmis par EOS FRANCE)	Alphanumérique	32	
NOM PATRONYMIQUE	Nom patronymique de l'individu retrouvé (ou celui transmis par EOS FRANCE)	Alphanumérique	30	
DATE DE RETOUR	Date du retour de ce fichier (Obligatoire)	Date (JJ/MM/AAAA)	10	10/05/2015
CODE RESULTAT DE L'ENQUETE	Code donnant le résultat de cette enquête (positif, négatif, ...) Valeurs = N, P, Y, H, Z ou I (cf. explications plus loin) (Obligatoire)	Alphanumérique	1	P
ELEMENTS RETROUVES	Code donnant les éléments retrouvés sur ce dossier Valeurs = Vide, A, AT, D ou combinaison de codes A, T, B, E, R (cf. explications plus loin) (Obligatoire)	Alphanumérique	10	A
FLAG état civil erroné	À remplir uniquement si l'état civil de l'intervenant retrouvé ne correspond pas	Alphanumérique	1	E

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

	parfaitement à l'état civil de l'intervenant recherché (E pour 'État civil erroné' et vide sinon).			
NUMERO DE FACTURE (unique par résultat positif, c'est-à-dire par dossier facturé)	Numéro de référence qui apparaîtra sur la facture. Vide si le montant total facturé est égal à 0 ou si le Prestataire ne le gère pas	Alphanumérique	9	
DATE DE FACTURE	Date prévisionnelle de la facture qui contiendra la facturation de ce retour (même en cas de retour N, Z, I ou Y)	Date (JJ/MM/AAAA)	10 (JJ/MM/AAA A)	31/05/2015
MONTANT FACTURE	C'est le montant total facturé pour le retour d'enquête en cours. C'est égal à la somme des 4 zones de montants qui suivent. Peut être positif, nul ou négatif. Ne pas laisser vide.	Numérique pour les montants (format 99999,99)	8	6,00
TARIF APPLIQUE	Toujours positif ou nul. C'est le montant provenant directement des éléments retrouvés fournis sur le dossier (Adresse ou Adresse + téléphone) en fonction des tarifs en vigueur (comme s'il s'agissait d'une première enquête y compris pour les cas de contestation) Cf. autres explications détaillées et exemple plus loin. Ne pas laisser vide.	Numérique pour les montants (format 99999,99)	8	8,00
CUMUL DES MONTANTS PRECEDEMMENT FACTURES	Toujours négatif ou nul. Ce montant doit être systématiquement négatif lorsqu'il s'agit d'un retour sur une contestation quel que soit le résultat retrouvé. Uniquement pour les contre-enquêtes (suite à contestation). 0 sinon. C'est l'opposé (avec un signe « moins ») de la somme de tous les montants facturés à	Numérique pour les montants (format -9999,99)	8	-22,00

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

	EOS FRANCE sur l'historique de cette enquête tous retours confondus. Cette info est fournie dans le fichier de demande d'enquête, mais il faut lui mettre un signe négatif. Cf. autres explications détaillées et exemple plus loin. Ne pas laisser vide.			
REPRISE DE FACTURATION	Toujours positif ou nul. Dans le cas où une partie ou la totalité d'une précédente facturation sur cette enquête doit être conservée, en plus du tarif appliqué aux éléments retrouvés pour ce retour. Justifier de cette reprise en zone mémo. Ne pas laisser vide.	Numérique pour les montants (format 99999,99)	8	22,00
REMISE EVENTUELLE	Toujours négatif ou nul. Il peut arriver que le prestataire d'enquête souhaite accorder une remise sur une enquête. Dans ce cas, cette colonne contient la remise effectuée. Attention : ça ne doit pas changer la colonne TARIF APPLIQUE qui doit contenir le montant du tarif normal sans remise Ne pas laisser vide.	Numérique pour les montants (format 99999,99)	8	-2,00
DATE DE DECES	Date du décès. (Obligatoire si retour « décédé ») NB : la case élément retrouvé contiendra le code D	Date (JJ/MM/AAAA)	10	
N° ACTE DE DECES	Numéro de l'acte de décès.	Alphanumérique	10	
CODE INSEE DECES	Code INSEE de la commune de décès	Alphanumérique	5	
CODE POSTAL DECES	Code postal de la commune de décès	Alphanumérique	10	
LOCALITE DECES	Commune de décès	Alphanumérique	32	

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

ADRESSE 1	Étage, Appartement, Porte, Chez, ...	Alphanumérique	32	
ADRESSE 2	Bâtiment, Escalier, Résidence, ...	Alphanumérique	32	
ADRESSE 3	Numéro, voie et/ou boîte postale	Alphanumérique	32	25 rue MOLIERE
ADRESSE 4	Lieu-dit, Hameau	Alphanumérique	32	
CODE POSTAL	Obligatoire (sauf cas particuliers à l'étranger)	Alphanumérique	10	75015
VILLE	Obligatoire	Alphanumérique	32	PARIS
PAYS RESIDENCE	Obligatoire si adresse à l'étranger Doit contenir un libellé de pays en français (cf. liste plus loin)	Alphanumérique	32	
TELEPHONE PERSONNEL	Téléphone personnel de l'Intervenant recherché	Alphanumérique	15	
TELEPHONE CHEZ L' EMPLOYEUR	Téléphone chez son employeur et qui permet de joindre l'Intervenant recherché	Alphanumérique	15	
NOM DE L' EMPLOYEUR		Alphanumérique	32	
TELEPHONE DE L' EMPLOYEUR	Téléphone de l'employeur	Alphanumérique	15	
TELECOPIE EMPLOYEUR		Alphanumérique	15	
ADRESSE 1 DE L' EMPLOYEUR	Étage, Appartement, Porte, ...	Alphanumérique	32	
ADRESSE 2 DE L' EMPLOYEUR	Bâtiment, Escalier, Résidence, ...	Alphanumérique	32	
ADRESSE 3 DE L' EMPLOYEUR	Numéro, voie et/ou boîte postale	Alphanumérique	32	
ADRESSE 4 DE L' EMPLOYEUR	Lieu-dit, Hameau	Alphanumérique	32	
CODE POSTAL DE L' EMPLOYEUR		Alphanumérique	10	
VILLE DE L' EMPLOYEUR		Alphanumérique	32	
PAYS DE L' EMPLOYEUR	Obligatoire si l'adresse est à l'étranger	Alphanumérique	32	
BANQUE DE DOMICILIATION		Alphanumérique	32	
LIBELLE GUICHET	Nom de l'agence	Alphanumérique	30	
TITULAIRE DU COMPTE	Nom du titulaire du compte	Alphanumérique	32	
CODE BANQUE	Code banque du compte bancaire	Alphanumérique	5	35210
CODE GUICHET	Code guichet du compte bancaire	Alphanumérique	5	00125

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

NUMERO DE COMPTE	Toujours vide. Ne rien inscrire dans cette zone	Alphanumérique	11	
RIB DU COMPTE	Toujours vide. Ne rien inscrire dans cette zone	Alphanumérique	2	
COMMENTAIRES SUR LES REVENUS	Explications sur le salaire et les revenus	Alphanumérique	128	
MONTANT SALAIRE	Montant du salaire	Numérique pour les montants (format 9999999,99)	10	1234,45
PERIODE VERSEMENT SALAIRE	Code de la période de versement du salaire (-1 pour le dernier jour, ou un numéro de jour). Exemple 5 signifie autour du 5 du mois	Numérique	2	25
FREQUENCE DE VERSEMENT DU SALAIRE	Code de la fréquence de versement du salaire : Q Quotidienne H Hebdomadaire BM Bimensuelle M Mensuelle T Trimestrielle S Semestrielle A Annuelle	Alphanumérique	2	
NATURE REVENU1	Qualification du 1 ^{er} revenu, hors salaire (CAF, Pension, Rente, ...)	Alphanumérique	30	
MONTANT REVENU1	Montant du revenu en question	Numérique pour les montants (format 9999999,99)	10	1234,45
PERIODE VERSEMENT REVENU1	Code du jour de versement du 1 ^{er} revenu	Numérique	2	
FREQUENCE DE VERSEMENT DU REVENU1	Code de la fréquence de versement du 1 ^{er} revenu	Alphanumérique	2	
NATURE REVENU2	Qualification du 2 nd revenu	Alphanumérique	30	
MONTANT REVENU2	Montant du revenu en question	Numérique pour les montants	10	

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

		(format 9999999,99)		
PERIODE VERSEMENT REVENU2	Code du jour de versement du 2 nd revenu	Numérique	2	
FREQUENCE DE VERSEMENT DU REVENU2	Code de la fréquence de versement du 2 nd revenu	Alphanumérique	2	
NATURE REVENU3	Qualification du 3 ^{ème} revenu	Alphanumérique	30	
MONTANT REVENU3	Montant du revenu en question	Numérique pour les montants (format 9999999,99)	10	
JOUR VERSEMENT REVENU3	Code du jour de versement du 3 ^{ème} revenu	Numérique	2	
FREQUENCE DE VERSEMENT DU REVENU3	Code de la fréquence de versement du 3 ^{ème} revenu	Alphanumérique	2	
MEMO 1	Ligne Commentaire 1	Alphanumérique	64	
MEMO 2	Ligne Commentaire 2	Alphanumérique	64	
MEMO 3	Ligne Commentaire 3	Alphanumérique	64	
MEMO 4	Ligne Commentaire 4	Alphanumérique	64	
MEMO 5	Commentaires longs	Alphanumérique	1000	

Informations transmises par EOS FRANCE

Le fichier retourné par le Prestataire devra comporter les informations issues du fichier initialement adressé par EOS FRANCE (exemples : n° de dossier, référence, numéro de demande d'enquête, ...) sans avoir fait l'objet d'une saisie manuelle par le Prestataire pour éviter tout risque d'erreur dans la transmission de ces informations clés. Une saisie erronée crée des erreurs pouvant aboutir à la confusion entre différents dossiers.

Codes résultat

Les résultats possibles sont les suivants :

Code	Libellé	Commentaires
P	Positif	Utiliser ce code P également si un au moins des éléments contestés s'avère juste mais pas tous. Par exemple, si adresse et téléphone avaient été contestés, et que l'adresse s'avère correcte mais pas le téléphone.
H	Adresse et/ou téléphone confirmés après contestation	Uniquement utilisé pour le résultat des contre-enquêtes après contestation, quand aucun élément nouveau n'a été trouvé, mais que tout ou partie des éléments de l'enquête contestée est confirmé. Le retour H n'induit pas de mise à jour de coordonnées chez EOS FRANCE. Si un élément a été trouvé en plus ou n'est pas le même que celui retrouvé lors de la première enquête, c'est le code P qu'il faut utiliser. NB : si la 1 ^{ère} enquête donnait une adresse et un téléphone, et que seule l'adresse est reconfirmée, on utilise ce code H (aucun élément nouveau fourni).
N	NPA / Négatif	Pas de résultat trouvé
Z	Annulation agence / Neg hors stats	Annulation à l'initiative du prestataire d'enquête. Équivalent au code N, mais quand l'enquête a été arrêtée par le prestataire en cours de route. Utilisation facultative. NB : EOS FRANCE traite ce retour comme un N.
Y	Annulation CREDIREC FINANCE	Annulation à la demande d'EOS FRANCE L'annulation ne génère pas de fichier d'EOS FRANCE vers le Prestataire. La demande s'effectue par mail ou par téléphone.
I	Intraitable	Pas de résultat trouvé, du fait d'un état civil faux (cf. chapitre 'Règles applicables aux enquêtes')

Si un des éléments obligatoires n'a pas été trouvé, le code résultat doit être N, par exemple si un téléphone a été retrouvé sans adresse alors que l'adresse est obligatoire.

Éléments retrouvés.

Cette colonne n'est renseignée que pour les résultats positifs, c'est-à-dire les codes résultats P ou H.

Les éléments retrouvés mentionnent et résument ce qui a été retrouvé :

- une adresse seule,
- une adresse + un téléphone,
- d'autres éléments le cas échéant.

Ce champ est alors une combinaison de codes élémentaires.

Les codes élémentaires possibles sont :

Code	Libellé	Commentaires
	Vide	Pas de résultat trouvé
A	Adresse	Une adresse a été retrouvée
T	Téléphone	Un téléphone a été retrouvé
D	Décès	Les informations de décès de l'intervenant recherché ont été retrouvées.
B	Coordonnées de la banque	Le code banque et le code guichet de l'un des comptes de l'intervenant recherché ont été retrouvés
E	Coordonnées employeur	Les coordonnées de l'employeur (nom, adresse et téléphone) ont été retrouvées
R	Revenus	Le montant, la source et la date de versement des revenus de l'intervenant recherché ont été trouvés.

Exemples :

Informations retrouvées	Contenu de la colonne 'Éléments retrouvés'
Adresse seule	A
Adresse et téléphone(s)	AT
Adresse et coordonnées de la banque	AB
Adresse et téléphone de l'individu, coordonnées de la banque, coordonnées employeur et revenus	ATBER

Les champs donnant les informations retrouvées, c'est-à-dire ceux donnant l'adresse, les téléphones, la banque, l'employeur ou les revenus, doivent être renseignés en concordance avec ces codes :

- Champs vides si l'élément correspondant n'est pas inscrit (infos non retrouvées)
- Champs renseignés si l'élément correspondant est inscrit (infos retrouvées).

Exemples :

- si 'Éléments retrouvés' = 'A', seuls les champs d'adresse doivent être renseignés.
- si 'Éléments retrouvés' = 'AT', les champs d'adresse et de tél. doivent être renseignés.

Liens entre codes résultat et éléments retrouvés.

Le code résultat et le code 'Éléments retrouvés' ne sont pas indépendants. Voici les combinaisons possibles :

Code résultat	Éléments retrouvés
P	Renseigné (A, AT, ...). Jamais vide
H	Renseigné (A, AT, ...). Jamais vide
I	Vide
N	Vide
Z	Vide
Y	Vide

Si une enquête positive avec adresse et téléphone a été contestée et que la contre-enquête ne confirme que l'adresse, le code résultat vaut H et l'élément retrouvé vaut A.

Recherches adresses & téléphones
Cahier des charges des Prestataires

Pays

Voici la liste des principaux pays que nous utilisons :

AFGHANISTAN	GHANA	NIGER
AFRIQUE DU SUD	GIBRALTAR	NIGERIA
ALBANIE	GRECE	NORVEGE
ALGERIE	GRENADE	NOUVELLE ZELANDE
ALLEMAGNE	GROENLAND	OMAN
ANDORRE	GUAM	OUGANDA
ANGOLA	GUATEMALA	OUZBEKISTAN
ARABIE SAOUDITE	GUERNSEY	PAKISTAN
ARGENTINE	GUINEE	PALESTINE
ARMENIE	GUINEE BISSAU	PANAMA
AUSTRALIE	GUINEE EQUATORIALE	PAPOUASIE NOUVELLE GUINEE
AUTRICHE	GUYANA	PARAGUAY
AZERBAIDJAN	HAITI	PAYS BAS
BAHAMAS	HONDURAS	PEROU
BAHREIN	HONG KONG	PHILIPPINES
BANGLADESH	HONGRIE	POLOGNE
BELARUS	ILE MAURICE	PORTO RICO
BELGIQUE	ILES FEROE	PORTUGAL
BELIZE	INDE	QATAR
BENIN	INDONESIE	REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
BHOUTAN	IRAN	REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
BOLIVIE	IRAQ	REPUBLIQUE DOMINICAINE
BOSNIE HERZEGOVINE	IRLANDE	REPUBLIQUE TCHEQUE
BOTSWANA	ISLANDE	ROUMANIE
BRESIL	ISRAEL	ROYAUME UNI
BRUNEI DARUSSALAM	ITALIE	RUSSIE
BULGARIE	JAMAIQUE	RWANDA
BURKINA FASO	JAPON	SENEGAL
BURUNDI	JERSEY	SERBIE
CAMBODGE	JORDANIE	SEYCHELLES
CAMEROUN	KAZAKHSTAN	SIERRA LEONE
CANADA	KENYA	SINGAPOUR
CAP VERT	KIRGHIZISTAN	SLOVAQUIE
CHILI	KIRIBATI	SLOVENIE
CHINE	KOSOVO	SOMALIE
CHYPRE	KOWEIT	SOUDAN
COLOMBIE	LAOS	SRI LANKA
COMORES	LESOTHO	SUEDE
CONGO	LETTONIE	SUISSE
COREE DU NORD	LIBAN	SURINAME
COREE DU SUD	LIBERIA	SWAZILAND
COSTA RICA	LIECHTENSTEIN	SYRIE
COTE D IVOIRE	LITUANIE	TADJIKISTAN
CROATIE	LUXEMBOURG	TAIWAN
CUBA	LYBIE	TANZANIE
DANEMARK	MACAO	TCHAD
DJIBOUTI	MACEDOINE	THAILANDE
DOMINIQUE	MADAGASCAR	TOGO
EGYPTE	MALAISIE	TONGA
EL SALVADOR	MALI	TRINITE ET TOBAGO
EMIRATS ARABES UNIS	MALTE	TUNISIE
EQUATEUR	MAROC	TURKMENISTAN
ERYTHREE	MAURITANIE	TURQUIE
ESPAGNE	MEXIQUE	UKRAINE
ESTONIE	MOLDOVA	URUGUAY
ETATS UNIS	MONACO	VANUATU
ETHIOPIE	MONGOLIE	VATICAN
FIDJI	MONTENEGRO	VENEZUELA
FINLANDE	MOZAMBIQUE	VIETNAM
FRANCE	MYANMAR	YEMEN
GABON	NAMIBIE	ZAMBIE
GAMBIE	NEPAL	ZIMBABWE
GEORGIE	NICARAGUA	

Montant facturé et ses 4 montants détaillés

Le « montant facturé » est le total de 4 montants détaillés :

Montant facturé = tarif appliqué

- + cumul des montants précédemment facturés
- + reprise de facturation
- + remise éventuelle

Ce découpage en 4 montants détaillés permet de comprendre le montant total dans ce champ « montant facturé ».

Le renseignement des zones de montants se fait de la manière suivante :

montant facturé	Le total (exactement la somme des 4 montants ci-dessous)
tarif appliqué	<p>Montant ≥ 0.</p> <p>Renseigné différent de 0 dès que le code résultat est P ou H, qu'il s'agisse d'une enquête ou d'une contestation.</p> <p>C'est le tarif convenu pour les éléments retrouvés sur cette enquête ou cette contestation. Exemple : case « éléments retrouvés » = AT => tarif pour AT.</p> <p>Si la contestation est positive AT, c'est aussi le tarif AT (comme si c'était une première enquête).</p> <p>Si la contestation repositive les mêmes éléments A et T que l'enquête initiale, le tarif appliqué vaudra là encore le même tarif convenu pour avoir retrouvé A et T (comme si c'était une première enquête).</p> <p>Il permet à EOS FRANCE de vérifier l'application des tarifs catalogue.</p>
cumul des montants précédemment facturés	<p>Montant ≤ 0.</p> <p>Renseigné différent de 0 pour tout retour de contestation.</p> <p>Ce montant vaut exactement la somme de tout ce qui avait été facturé précédemment sur l'enquête initiale ou ses contestations ultérieures.</p> <p>Il est fourni par EOS FRANCE dans la contestation (zones montants du fichier d'envoi).</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'enquête initiale avait facturé AT, alors ce cumul vaut -AT. - Si l'enquête initiale avait facturé AT, qu'elle avait été contestée et que la contestation avait « refacturé » le A et « défacturé » le T, alors ce cumul vaut -A.
reprise de facturation	<p>Montant ≥ 0.</p> <p>S'applique pour une contestation lorsque des éléments contestés s'avèrent effectivement incorrects au moment de la contestation mais étaient corrects dans les 15 jours suivant le retour de l'enquête. À justifier en zone mémo.</p> <p>Dans ce cas, la facturation initiale de ces éléments est due et sera notée ici. Si le Prestataire retrouve les informations à jour, ces éléments peuvent être facturés dans le même retour. Cf. exemple chiffré plus loin.</p>
remise éventuelle	<p>Montant ≤ 0.</p> <p>Remise éventuellement consentie sur cette enquête ou contestation</p>

Recherches adresses & téléphones

Cahier des charges des Prestataires

Un montant facturé différent de la somme des 4 montants détaillés est un **motif de rejet du fichier** (donc quand montant facturé <> tarif appliqué + cumul des montants précédemment facturés + reprise de facturation + remise éventuelle).

Voici un résumé des zones de montant à renseigner selon type d'enquête et code retour :

Type d'enquête	Code retour	Montant facture	Tarif appliqué	Cumul des montants précédemment facturés	Reprise de facturation
ENQ	P	Total des 3 colonnes suivantes (Tarif pour les éléments fournis)	Tarif pour les éléments fournis	0	0
ENQ	D	Total des 3 colonnes suivantes (Tarif pour les infos décès)	Tarif pour les infos décès	0	0
ENQ	Y	Total des 3 colonnes suivantes (0)		0	0
ENQ	N	Total des 3 colonnes suivantes (0)		0	0
ENQ	Z	Total des 3 colonnes suivantes (0)		0	0
CON	H	Total des 3 colonnes suivantes (le plus souvent = 0)	Tarif pour les éléments confirmés	-Montants précédemment facturés	0
CON	P	Total des 3 colonnes suivantes	Tarif pour les éléments nouveaux fournis	-Montants précédemment facturés	Eventuellement
CON	D	Total des 3 colonnes suivantes	Tarif pour les infos décès	-Montants précédemment facturés	Eventuellement
CON	I	Total des 3 colonnes suivantes (-Montants précédemment facturés)		0-Montants précédemment facturés	0
CON	N	Total des 3 colonnes suivantes		0-Montants précédemment facturés	Eventuellement
CON	Z	Total des 3 colonnes suivantes		0-Montants précédemment facturés	Eventuellement

Exemple chiffré :

Supposons le tarif contractuel de adresse (A) = 8 € et téléphone (T) = 14 €.

L'enquête initiale retrouve A et T. Le retour contient le tarif appliqué pour A+T = 8+14 = 22. Le total est de 22 :

Tarif appliqué	Cumul des montants précédemment facturés	Reprise de facturation	Remise	Montant facturé
22	0	0	0	22

L'enquête est ensuite contestée et le Prestataire confirme l'adresse mais ne retrouve pas de nouveau téléphone. Le retour contient alors plusieurs montants : le tarif pour l'adresse (8), le cumul précédemment facturé en négatif (-22, cf. 1^{ère} retour ci-dessus) et le total soit -14 :

Tarif appliqué	Cumul des montants précédemment facturés	Reprise de facturation	Remise	Montant facturé
8	-22	0	0	-14

Enfin, l'enquête est à nouveau contestée et le Prestataire détecte que l'adresse était encore correcte 15 jours après le retour de la 1^{ère} contestation, mais n'est plus valable. Il va alors pouvoir conserver la facturation de l'adresse confirmée lors de la 1^{ère} contestation (dans la zone de reprise de facturation). Il retrouve par ailleurs la nouvelle adresse et un nouveau téléphone. Le retour contient alors plusieurs montants : le tarif appliqué de A (8) + T (14) = 22, le cumul des montants précédemment facturés (somme des 2 retours précédents sur ce dossier, cf. ci-dessus = 22 - 14 = 8), et la reprise de facturation pour une adresse (8) :

Tarif appliqué	Cumul des montants précédemment facturés	Reprise de facturation	Remise	Montant facturé
22	-8	8	0	22

REGLES APPLICABLES AUX ENQUETES

Adresses et téléphones retournés

Les adresses et téléphones retournés doivent être les **adresses et téléphones dits « physiques » de l'Intervenant recherché**, c'est à dire de l'endroit où il est physiquement joignable. En l'absence du téléphone personnel (fixe ou portable), nous acceptons son remplacement par le n° de téléphone employeur qui doit alors être un numéro auquel l'Intervenant recherché **peut être joint** (dans le cas de grand établissement ou grande société il est souhaitable de donner le nom du service où l'intervenant recherché peut être joint).

Sont à exclure :

- les téléphones d'un membre de la famille,
- les téléphones d'agence d'intérim,
- **les téléphones sans adresse postale.**

En cas de domiciliation chez un tiers, référencer obligatoirement la première zone adresse avec la mention « chez M. ou Mme X ». Utiliser la zone MEMO pour donner toutes les précisions utiles à votre disposition.

4 zones MEMO sont à la disposition des Prestataires pour nous informer d'éléments non prévus. En cas de **contact direct** avec l'Intervenant recherché, en faire la **mention impérativement** avec la date du dernier contact.

L'information transmise doit être **totalement fiabilisée et ne pas être celle d'un homonyme**. L'enquête doit être retournée négative si le moindre doute existe.

En raison de notre traitement informatique « de masse », les informations doivent être transmises par les fichiers décrits dans ce document. Les informations transmises devront être **complètes, correctes et fiables** (orthographe, n° des rues, résidence bâtiment étage et/ou appartement le cas échéant, codes postaux, téléphones, renseignement des bonnes zones informatiques dans les 'colonnes' adaptées et selon le format spécifié...). Les dossiers comportant des erreurs de ce type seront contestés (voire refusés si l'erreur empêche l'intégration des retours).

Une adresse comporte au moins la ville et un des champs d'adresse 1 à 4 renseigné, plus le pays pour l'étranger.

- Pour une adresse en France, code postal et ville sont obligatoires (la ville doit correspondre au code postal fourni). L'adresse 3 est presque toujours à renseigner car elle contient la rue et le numéro dans la rue. Certaines adresses n'ont pas de rue, il s'agit en général d'un lieu-dit qui se place en adresse 4.
- Pour une adresse à l'étranger, pays et ville sont obligatoires. Ensuite, cela dépend du pays. L'adresse doit être écrite sous la forme qu'elle a dans le pays en question (à l'exception de l'alphabet utilisé qui doit rester latin). Par exemple, le numéro de la rue est après la rue en Belgique. Le code postal suit la ville au Royaume-Uni (on pourra alors l'écrire dans la ville en laissant le code postal vide, par exemple LONDON E5 8SL)

Les adresses doivent être **normalisées** pour un envoi postal depuis la France via La Poste (cf. normes publiées par La Poste et son Service National de l'Adresse).

Les téléphones à l'étranger doivent comporter l'indicatif du pays.

Les téléphones en France doivent comporter la totalité des chiffres (10 chiffres).

Cas particuliers

Intervenant recherché décédé

La date de décès doit être renseignée, ainsi que le code postal et la ville de décès.

Le n° de l'acte est obligatoire pour les décès en France.

Le code INSEE est facultatif.

Les zones adresses et téléphone sont laissées vides (ne pas inscrire la mention 'décédé' dans l'adresse).

Il n'est pas nécessaire de renseigner la zone MEMO, sauf indications complémentaires à fournir.

L'information par le Prestataire du décès de la Personne Recherchée constitue un Résultat Positif et supposera en outre, la communication au Client de l'acte de décès de ladite Personne Recherchée ou d'une attestation rédigée par le Prestataire l'engageant sur les informations transmises.

Intervenant recherché domicilié dans un hôpital

Préciser en zone MEMO s'il s'agit d'une personne résidant en logement de fonction.

Intervenant recherché avec un état civil inexistant

Il arrive que les sources administratives démontrent que l'intervenant recherché n'existe pas avec l'état civil transmis (nom/prénom/date de naissance/lieu de naissance).

Nous admettons que le Prestataire nous adresse comme résultat les coordonnées de l'intervenant recherché dans la limite des cas suivants :

- Un chiffre d'écart dans la date de naissance : tous les autres éléments de l'état civil sont identiques (le lieu de naissance fourni ne doit pas être vide). Exemples : 12/06/1966 au lieu de 12/05/1966 / 23/12/1984 au lieu de 03/12/1984.
- Deux chiffres d'écart dans la date de naissance et le résultat est confirmé par une source non administrative: tous les autres éléments de l'état civil sont identiques (le lieu de naissance fourni ne doit pas être vide). Exemples : 22/06/1966 au lieu de 12/05/1966.
- Le prénom est différent mais correspond au 2^{ème} ou 3^{ème} prénom d'état civil : tous les autres éléments sont identiques
- Le lieu de naissance est différent et le résultat est confirmé par une source non administrative : tous les autres éléments sont identiques
- La date de naissance de l'intervenant recherché correspond à la date de naissance de son conjoint

Dans les cas définis ci-dessus, le Prestataire devra remplir la case « FLAG état civil erroné » et donner toutes les informations concernant l'état civil de l'intervenant retrouvé dans une case mémo, et dans les zones d'état civil du fichier de retour (qualité, nom, prénom, nom patronymique, informations sur la naissance).

Dans tous les autres cas, le résultat ne pourra être retenu sauf accord exceptionnel du service EOS FRANCE chargé des Relations avec les Prestataires.

Si le résultat ne peut être retenu car en dehors des cas cités et que EOS FRANCE ne donne pas son accord, alors le code résultat à inscrire dans le fichier pour cette enquête est le code I (Intraitable). Dans ce cas, les zones d'état civil du fichier de retour doivent contenir

l'état civil fourni par EOS FRANCE et non celui trouvé par le Prestataire. Elles peuvent aussi rester vides.

Intervenant recherché sous tutelle

Le Prestataire peut adresser les coordonnées de la tutelle.
Préciser en zone MEMO que les coordonnées correspondent aux coordonnées de la tutelle.

Boite postale / Poste restante

En aucun cas, nous n'acceptons les réponses de type boite postale ou poste restante.
Les seules exceptions concernent les pays ou territoires où la boîte postale constitue la seule possibilité de domiciliation postale.

Adresse domicile / employeur

En aucun cas, nous n'acceptons l'adresse employeur comme adresse de l'intervenant recherché sauf lorsque, effectivement, cette adresse correspond à l'adresse de domiciliation physique de la personne.

Confirmation d'élément retrouvé

En cas de contestation par nos services, les retours de type « confirmons ancienne donnée » seront refusés et non facturables, sauf à nous prouver notre erreur.

Informations obtenues après le retour de l'enquête

Cette situation est à éviter, mais si une information devait être reçue par le Prestataire après avoir retourné l'enquête chez EOS FRANCE, le Prestataire contactera le service chargé des Relations avec les Prestataires pour demander si l'information complémentaire l'intéresse et peut lui être transmise.

Si l'accord est donné, l'information sera transmise comme un habituel retour de contestation sur le dossier.

Par exemple, si une adresse avait été fournie et qu'un téléphone a été finalement obtenu, alors, après accord d'EOS FRANCE, l'enquête pourra être à nouveau retournée via les fichiers habituels, avec le téléphone, mais aussi l'adresse complète. Ce retour comportera la facturation d'une adresse et d'un téléphone, et la défacturation des éléments précédemment facturés (l'adresse dans cet exemple).

Délais de traitement et contestation

À compter du jour de réception de la demande d'enquête, le délai de traitement ne doit pas excéder 30 jours pour les dossiers codifiés URGENT. Pour les dossiers non codifiés URGENT, le délai de traitement moyen doit être de 30 jours et le délai maximal de 45 jours.

Pour les flux 1^{ère} mains, le délai de traitement maximal doit être de 3 semaines calendaires.

À compter de la réception des enquêtes, EOS FRANCE dispose d'un délai de 90 jours pour les contester. La contestation d'une enquête se fait par fichier informatique (cf. description du fichier dans ce document).

Les enquêtes contestées sont retraitées par le Prestataire (sauf mention explicite par nos services d'une défacturation seule) qui a 15 jours pour nous retourner de nouvelles coordonnées.

EOS France dispose alors d'un délai de 90 jours pour pouvoir les contester.

Dans le cas d'homonymie avérée, EOS FRANCE n'est tenu à aucun délai pour formuler sa contestation auprès du Prestataire et obtenir une défacturation.

Facturation

La facturation est effectuée mensuellement. Chaque début de mois, vers le 6 du mois, EOS FRANCE transmet un fichier contenant la liste des enquêtes et contestations reçues du Prestataire le mois précédent. Ce dernier peut alors facturer les enquêtes ou contestations positives de la liste.

Les enquêtes ou contestations refusées, ou celles des fichiers refusés, ne doivent pas être reprises dans la facture, sauf si les erreurs à l'origine du refus ont été corrigées et que les enquêtes ou contestations ont été retransmises dans la période faisant l'objet de la facture.

Fait en deux exemplaires

À Paris

Le

EOS FRANCE

Le Prestataire.