



Ruisbroek, 25 avril 2014

A l'attention du responsable pour les passeports.

Concerne: Personnalisation et distribution des passeports

Monsieur, Madame,

Suite à notre enquête – effectuée début 2014 – vous avez été informé que la société Zetes prendra en charge la personnalisation et la distribution des passeports électroniques belges et ceci à partir du 1^{er} mai 2014.

Tout d'abord, nous tenons à vous remercier d'avoir rempli notre questionnaire.

Afin de faciliter la transition de fournisseur dans votre commune/province, veuillez trouver ci-joint un résumé d'informations pratiques et des conseils. Ils garantiront une collaboration optimale dès le premier jour.

Nous vous demandons de parcourir l'information attentivement et de la faire circuler auprès de vos collègues. Ci-joint vous trouverez également une fiche de contact.

Merci de bien vouloir la remplir avec les plus grands soins. Vous pouvez la faxer – dûment remplie - au numéro 02/334.22.30 ou l'envoyer par mail à l'adresse suivante passport.support@zetescards.be.

De cette manière nos services disposent des bonnes personnes de contact et données de livraison pour votre service passeport.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter au numéro 02/333 49 92.

Bien à vous,

L'équipe Zetes Cards



1. Demandes de passeports

Tous les passeports font l'objet d'une demande électronique.

Il n'est plus possible de produire des passeports sur base de documents de base papier.

2. Procédure normale

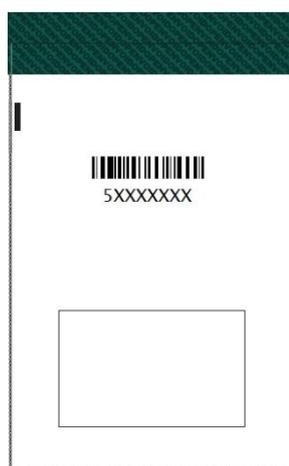
Zetes Express assure le transport et la livraison des passeports électroniques aux services communaux/provinciaux du lundi au vendredi inclus.

Les passeports seront livrés dans votre commune/province dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la demande. Ci-joint vous trouvez le planning de transport selon les groupes A et B jusqu'à fin juin 2014 (annexe 1) ainsi qu'une vue d'ensemble qui indiquera dans quel groupe votre commune/province se trouve (annexe 2).

Dans ce planning, nous avons déjà tenu compte des jours fériés officiels.

Si un jour de visite coïncide avec un jour de fermeture de vos services qui n'est pas un jour férié officiel, la livraison sera automatiquement déplacée à la suivante visite planifiée.

Les passeports seront livrés dans un sealbag avec ruban adhésif vert (annexe 3).



Sealbag grand format



Sealbag petit format



3. Procédure d'urgence

Les demandes électroniques urgentes qui nous parviennent avant 15h seront livrées le premier jour ouvrable qui suit la demande. La livraison se fera pendant les heures d'ouverture de votre commune/province.

S'il s'agit d'un jour férié officiel ou d'un jour de fermeture de votre commune, la livraison se fera automatiquement le premier jour ouvrable qui suit.

4. Commandes de matériel

Pour une commande de matériel (sealbags, étiquettes, ...) nous vous demandons d'utiliser le bon de commande en annexe 7.

Vous pouvez passer commande par e-mail à passport.support@zetescards.be ou par fax au numéro 02/334.22.30. Vous recevrez le matériel dans les 5 jours ouvrables.

5. Procédure de retour

Si pour une raison ou une autre vous devez renvoyer un passeport chez Zetes Cards, merci de bien vouloir suivre la procédure décrite en annexe 10.

6. Procédure de destruction

Des passeports expirés qui vous seront retournés doivent être immédiatement détruits par un destructeur de documents. Si vous ne disposez pas d'un destructeur de documents adéquat, vous pouvez nous renvoyer une fois par semaine les passeports à détruire dans un sealbag avec autocollant rouge. Le contenu de ces sealbags ne sera pas inspecté par Zetes Cards et arrivera tout de suite dans la zone de destruction. Dès réception de ces sealbags nous ne pourrions en aucun cas récupérer leur contenu.

Si vous avez encore des questions concernant la production et/ou la livraison des passeports, n'hésitez pas à contacter notre Helpdesk (annexe 9: Fiche avec les données de contact du Helpdesk Zetes Cards).



Annexes:

1. Planning selon le schéma de transport A et B jusqu'à fin juin 2014.
2. Répartition des communes/provinces en groupes A et B.
3. Sealbags (5 x grand format + 5 x petit format)
4. Etiquettes jaunes "VARIA", à utiliser lors des retours de passeports
5. Etiquettes rouges 'DESTRUCTION', à utiliser pour la destruction de passeports
6. Livret avec les documents d'accompagnement de Zetes Express
7. Bon de commande de matériel
8. Fiche de contact pour la commune/province
9. Fiche avec les données de contact du Helpdesk Zetes Cards
10. Procédure de retour passeports électroniques
11. Demande d'analyse passeport