



Groupe  
**Routage**

# Mémoire technique 2018

# Sommaire

<b>Présentation du Groupe Routage</b> .....	3
<b>La qualité &amp; le Groupe Routage</b> .....	5
<b>L'Organigramme du Groupe Routage</b> .....	6
<b>Nos trois activités</b> .....	
<b>Le Marketing Direct</b> .....	7
<b>La Logistique</b> .....	12
<b>L'imprimerie</b> .....	15



5 rue Jean-Moulin - 02880 Crouy [www.groupe-routage.fr](http://www.groupe-routage.fr)  
T. 03 23 59 68 34 - [contact@groupe-routage.fr](mailto:contact@groupe-routage.fr)  
SARL de 200 000 euros - SIRET : 488 358 094 00016 - APE : 8219Z

# Routage de Marketing Direct & Logistique d'outils de communication

## L'entreprise

Fort de ses années dans le marketing direct, le Groupe Routage vous offre une large prestation de services adaptés et personnalisés à tous vos besoins. (Routage de mailing, stockage, préparation et envoi de colis)

En investissant dans un outil de production situé au nord de Paris, répondant aux exigences de la norme ISO 9001, le Groupe Routage composé de deux bâtiments totalisant 2 000m<sup>2</sup> vous répond avec réactivité.

## Les collaborateurs

Nous mettons un seul et unique numéro à votre disposition :

**03 23 59 68 34**



Karine ..... Gérante  
Aurélien ..... Service devis  
Emmanuel ..... Service développement  
Jennifer ..... Service commercial  
Valérie ..... Service impression - fichier  
Laurent ..... Service routage  
Stéphane ..... Service logistique

## Nos points forts

- Une structure légère
- Une communication fluide
- Un environnement décloisonné

Le GR est une entreprise à taille humaine qui bénéficie d'une organisation simple et légère. Chaque service compte des collaborateurs, dont l'éventail des missions et la nécessaire polyvalence les amènent à collaborer directement avec les autres métiers de l'entreprise. Cette interdépendance est facteur de cohésion et de stimulation.

## Certification iso 9001

Version 2015

Nous permet de maîtriser nos activités en interne, pour tendre vers l'excellence opérationnelle et d'améliorer le capital confiance auprès de nos clients et fournisseurs.



## Votre intérêt à travailler avec nous

- Adaptabilité
- Réactivité
- Personnalisation
- Polyvalence

Le GR s'adapte très facilement et réagit rapidement aux évolutions du secteur ou de leur environnement. Nous sommes capables d'innover et de créer de nouveaux produits et services rapidement et de façon inventive pour répondre à toutes vos exigences.

Nous sollicitons les avis de nos clients pour faire évoluer notre gamme de produits ou en développer de nouveaux.

## Force vive de l'entreprise

Le GR possède un précieux atout : l'esprit d'entreprise de ses collaborateurs. C'est la passion suscitée par celle-ci qui éveille la coopération et rend possible une réussite qui, autrement, ne le serait pas.

Cette ambiance pousse nos collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes.



## Processus d'une commande

Vous pouvez nous contacter par mail ou par téléphone, nous accuserons réception de votre demande.

1. Devis - commande
2. Ouverture du dossier de fabrication
3. Mise au planning
4. Commande des fournitures : enveloppes, emballage etc...
5. Routage : Réception des fichiers adresses, + pdf à imprimer
6. Logistique : Réception de la marchandise
7. BAT/BAR avant production
8. Expédition : Dépôt poste, Messagerie, transporteur ...

## 3 offres réunies autour d'un seul cœur de métier

### ▶ **Routage** Vos publipostages en un éclair !

Spécialisé dans la gestion des opérations de Routage et de documents. GR vous accompagne dans vos campagnes publicitaires, de l'impression à l'arrivée des courriers dans les boîtes aux lettres.

Nos systèmes d'impression, ainsi que nos partenaires imprimeurs nous permettent de vous accompagner dans la globalité de votre communication écrite (personnalisation de documents noir et blanc ou couleur, adressage de vos courriers, documents d'accompagnement et enveloppes).

**Les demandes sont étudiées afin de vous faire bénéficier du meilleur tarif et d'un délai optimum.**

- Achat et location de fichiers adresses
- Impressions
- Publipostages
- Affranchissements
- NPAI et Gestion des retours
  
- Envoi de SMS
- Campagne Emailing
- Écriture manuscrite avec variable

### ▶ **Logistique** Une logistique personnalisée à vos côtés

Notre plateforme logistique est spécialisée dans le conditionnement de produits, colisage d'objets publicitaires, de PLV, de conditionnement, de mise sous tubes ou en cartons ... Nos équipes préparent vos colis et constituent vos kits, de leur réception jusqu'à leur expédition.

Notre activité d'e-logistique, vous permet de nous déléguer l'ensemble de votre chaîne logistique. Nous prenons en charge l'intégralité du suivi de vos commandes, de sa création à son expédition.

**Nous vous mettons à disposition un outil informatique de prise de commandes personnalisé pour répondre à vos besoins : 1.2.3Log**

- Stockage
- Réception de marchandises
- Préparation de commandes
- Conditionnement
- Expédition de colis
- Reporting avec **1.2.3Log**
  
- Envoi de box par abonnement
- Gestion de jeux concours
- Expédition d'échantillons
- Envoi d'outils d'aide à la vente

### ▶ **Impression** Imprimez vos idées !

Notre plateforme d'impression vous accompagne dans l'édition de vos documents et projets de communication. En amont nous sélectionnons les meilleurs prestataires et proposons une recommandation budgétaire. Nous n'hésitons pas à nous déplacer sur site pour suivre l'avancement de votre dossier en présence d'un responsable de fabrication. Le Groupe Routage privilégie le Made in France.

**Nous sommes en mesure de répondre à toutes vos demandes.**

- Imprimerie offset
- Imprimerie numérique
- Marquage d'objets/textiles
- Signalétique
- PLV
- Impression numérique d'enveloppes

# Le Groupe Routage & la Qualité

## Notre démarche qualité

La certification de notre plateforme traduit notre volonté d'amélioration permanente pour satisfaire nos clients au quotidien. Concrètement, notre politique qualité s'articulera autour des grands axes suivants :

### L'écoute

Pour connaître et anticiper les attentes et les besoins de nos clients :

- **Recueil et traitement des demandes et réclamations.**
- **Enquête de satisfaction client.**
- **La communication**
- **Pour assurer une cohérence entre nos différents collaborateurs.**
- **Système d'envoi automatique de mails pour prévenir des réceptions et des envois de commandes.**

### L'Efficacité

Pour vous assurer des délais toujours plus brefs :

- **Motivation et implication du personnel dans la démarche.**
- **Utilisation de l'extranet pour la gestion des stocks.**

### L'Organisation

Pour garantir la qualité de vos commandes :

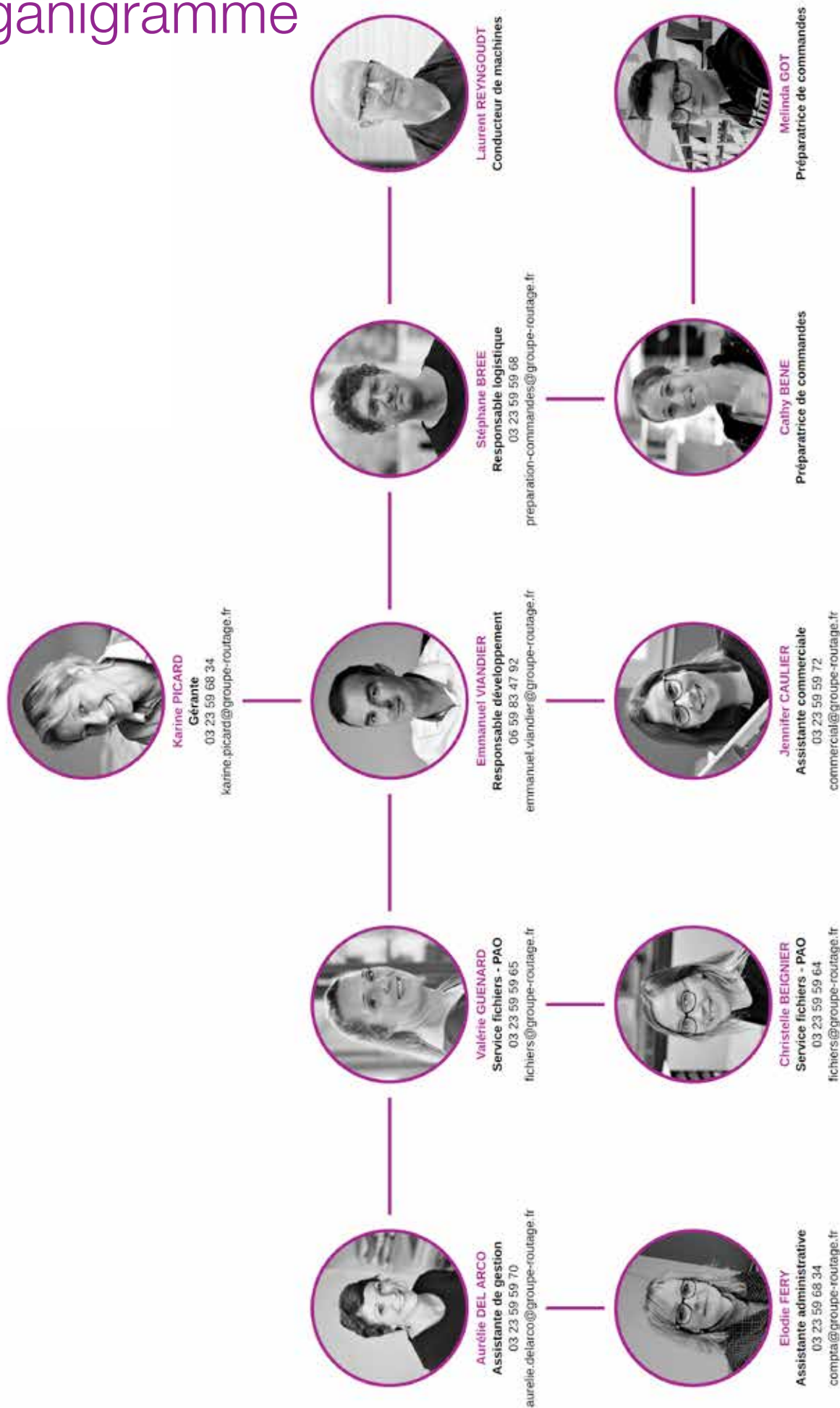
- **Mise en place de documents internes et mise à niveau des anciens pour une traçabilité optimale et l'ajout de contrôle qui ne peuvent qu'assurer la qualité de nos services (norme ISO 9001).**
- **Optimisation et traçabilité de nos stocks grâce à l'extranet.**
- **Mise en place d'un Workflow, permettant d'optimiser les temps de traitement, et d'assurer une gestion des stocks en direct, de la réception de la marchandise à son dépôt en poste.**

Nos performances et résultats sont régulièrement analysés, tout comme la qualité de nos services, dans le but d'améliorer continuellement la satisfaction de nos clients, pour nous aider dans notre certification. Pour Karine Picard, gérante de la société, l'obtention de la certification globale ISO 9001 permet de rendre les pratiques plus homogènes au sein de l'entreprise afin de gagner en efficacité dans l'exécution des différentes tâches. Elle permet également de mieux évaluer les performances, pour que la société remplisse de manière adéquate son rôle sur le marché. En effet, cette certification apporte une reconnaissance publique qui établit et maintient un véritable lien de confiance avec les différents partenaires et une garantie de résultat.

## Démarche environnementale

Le groupe s'engage dans le développement durable notamment en recyclant les déchets suivants : Toner, encres, ampoules, piles. Le papier est recyclé par un Esat. Les collaborateurs du Groupe Routage sont sensibilisés à la diminution de la consommation d'énergie, et ont adopté les « gestes verts » (Tri sélectif dans l'atelier) La politique et les actions en matière de protection de l'environnement : nous recyclons les cartouches d'encre usagées. Il s'agit du fournisseur Conibi qui les collecte. Pour les petites imprimantes de bureau et fax, nous utilisons des cartouches recyclées. Nous effectuons le tri : papier, cartons, autres. Lorsque des éléments sont à détruire, nous passons par un ESAT qui effectue le tri et le recyclage.

# Organigramme



# Marketing Direct

## LES ESSENTIELS

Processus d'une commande

Processus détaillé d'une commande

Informations Techniques

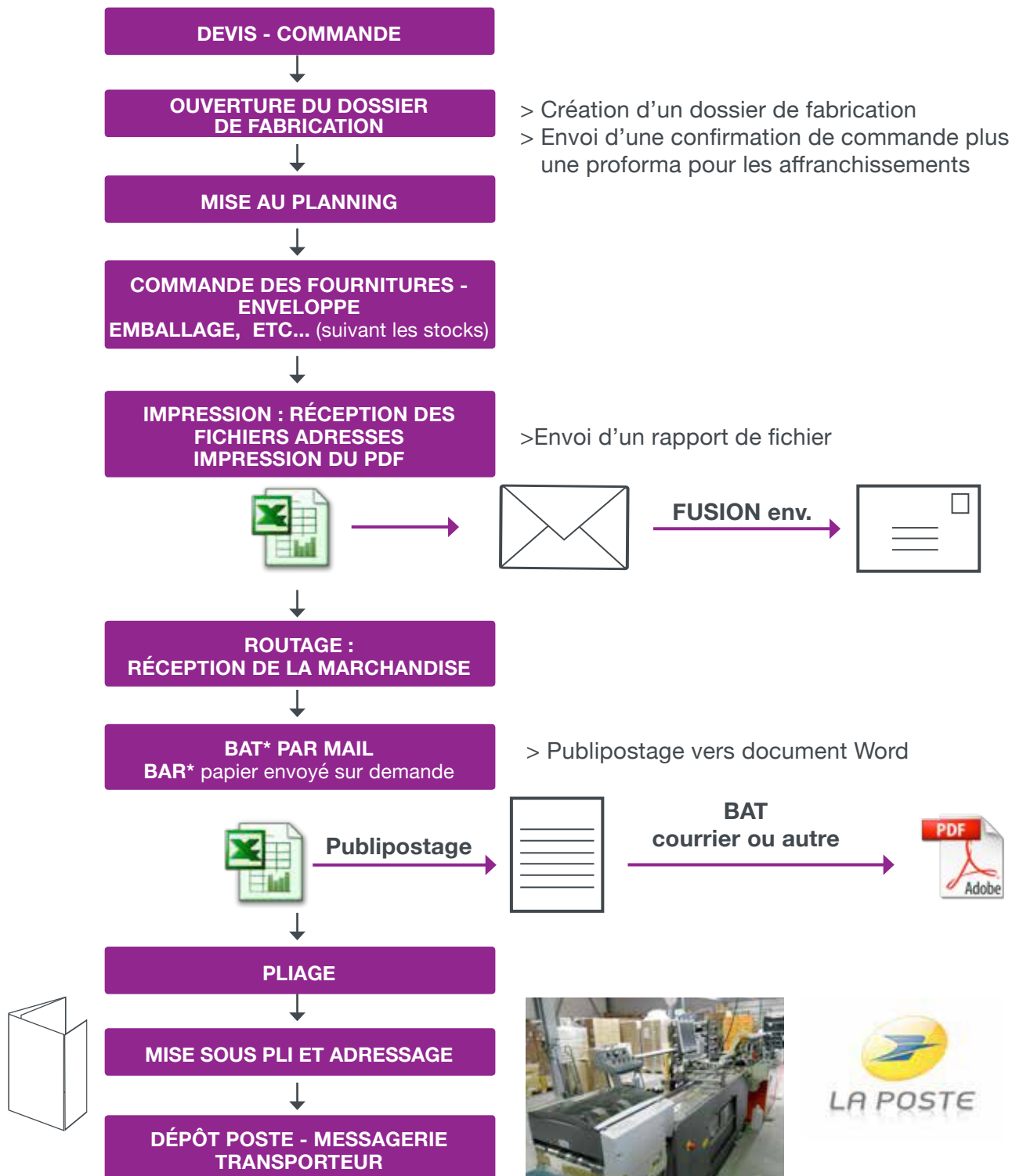
Notre Parc Machine



# Marketing Direct

## Processus d'une commande

Vous pouvez contacter **Aurélie Del-Arco** par mail [aurelie.delarco@groupe-routage.fr](mailto:aurelie.delarco@groupe-routage.fr) ou par téléphone **03 23 59 68 34**, nous accusons réception de votre demande.



\* BAT Bon à tirer  
\* BAR Bon à rouler

> Envoi d'un mail de confirmation en Dépôt poste



# Délai de routage

- Délai standard d'expédition d'une commande J+1
- Délai maximum défini dans le CCTP J+4
- Délais communiqués à titre indicatif suivant la complexité et les volumes des opérations de routage.

## Contrôle qualité

Le processus de contrôle qualité permettant de prévenir les erreurs lors de la mise sous pli : points de contrôle, nature des contrôles, moyens affectés, etc.

Les contrôles sont différents selon la complexité des opérations. Les fichiers adresses que nous recevons sont contrôlés à la réception afin de vérifier qu'ils soient corrects, et correspondent aux normes postales. Ainsi nous communiquons la quantité d'adresses, et les lieux (s' il y a des adresses à l'internationale par exemple).

Lors de l'impression des adresses, des exemplaires sont imprimés et contrôlés par rapport au fichier source (envoyé par le client). L'adresse retour ainsi que le type d'affranchissement ou transport sont également contrôlés. La mise sous pli est également vérifiée par rapport au bon de commande : le format d'enveloppe, le nombre de document, le type de document.

Une fois ces différents points validés, la production est lancée. Un contrôle est également réalisé en cours de production et avant le dépôt poste. Des opérations de vérification quantitatives et qualitatives sont réalisées.

## Suivi et qualité

La qualité des travaux fourni se doit, comme tout le travail préalable, d'être irréprochable. La nature des papiers choisis, le respect rigoureux des couleurs comme le rendu final des images, la rigueur du façonnage, la parfaite finition autant que le souci des horaires de livraison contribuent au respect de votre cahier des charges.

Nos différents responsables, assurent toutes les étapes de la fabrication, dans un respect constant de la qualité.

Pour ce faire, à chaque étape du routage, un document est édité afin de pouvoir tracer la production. Une confirmation de commande vous est envoyée, ainsi qu'une pro forma pour les affranchissements\*, lors de la mise au planning, un dossier de fabrication est créé, nous vous envoyons un rapport de fichier (cela peut vous permettre de contrôler le fichier à nouveau<sup>o</sup>). Nous vous envoyons ensuite un bon à tirer, vous le validez et nous lançons la production. Groupe Routage est constitué d'une équipe de professionnels à votre service bénéficiant d'un outil de production performant.

Dans le soucis d'une continuité parfaite de la fabrication, des contrats de maintenance, de dépannage et d'entretien pour tout notre parc machines, outils et informatique sont engagés afin de posséder en permanence un parc fiable et toujours opérationnel.

\* Qui sont à régler avant le dépôt en poste

<sup>o</sup> Quantités conformes ou autres

# Marketing direct

## Informations techniques

### Une équipe dédiée à votre publipostage.

Le Groupe Routage vous accompagne de A à Z, dans l'envoi de vos campagnes de communication :

Le routage prend une part de plus en plus importante sur le marché actuel. Notre engagement, c'est d'être encore plus réactif sur vos délais, en traitant en interne vos envois qui mènent le colis ou le courrier à son destinataire final.

### Fichiers Adresses :

Possibilité d'achat ou de location si non fournis par vos soins

Nous pouvons prendre possession de vos fichiers, auprès de votre service de communication ou de votre agence publicitaire. Vous pouvez nous envoyer vos fichiers via mail, ou via notre serveur FTP sécurisé.

Traitement et gestion des fichiers, restructuration et normalisation (respect des normes postales)

- **Nombre de lignes constituant l'adresse : 8**
- **Nombre de caractères par ligne : 38**
- **Normalisation des abréviations**
- **Police et taille suivant le type d'affranchissement : arial, verdana, etc...**

### Affranchissements

Le Groupe Routage, réalise la normalisation de vos fichiers, afin de vous faire bénéficier du meilleur tarif postal.

Le Groupe Routage utilise des logiciels spécifiques pour optimiser la préparation et le tri des plis.

Suivant le type d'envoi, le format et poids, nous allons étudier la meilleure offre d'affranchissement afin de vous faire bénéficier du meilleur tarif d'affranchissement.

### Routage

- **Saisie couponings**
- **Gestion de NPAI**

Façonnage : mise sous enveloppe de documents divers, pliage, collage, façonnage :

- **Pliage (pli accordéon, pli roulé)**
- **Réception et saisie des NPAI**
- **Service Alliage possible**

### Nouvelle prestation

- **Envoi de SMS**

## Routage mécanisable :

Notre parc machine permet le traitement automatisé, la mise sous enveloppe et leur adressage en continu, afin de vous faire bénéficier du meilleur tarif et d'un délai plus rapide. Certaines conditions techniques sont nécessaires afin de mécaniser la mise sous pli : des documents standards peuvent prétendre à la mécanisation. Si vous nous fournissez les enveloppes mécanisables (grammage 80 g/m<sup>2</sup> à 120 g/m<sup>2</sup>), les tailles standard sont :

- **Petit format : 114 x 229 ou 115 x 225 mm, Patte trapèze gommée**
- **Demi-format : 162 x 229 mm, Patte trapèze gommée**
- **Grand format : 229 x 324 mm, Patte trapèze gommée**

## Routage manuel :

- **Pliage manuel de toute sorte de documents, non compatibles avec le système de pliage automatisé**
- **Assemblage et insertion manuelle de documents, avec dotations, personnalisés ou formats spécifiques**
- **Étiquetage de stickers, d'étiquettes, points de colle fugitive**
- **Encartage**

## Réalisation et validation des bons à tirer

Génération d'une épreuve PDF pour contrôle et transmission de ce dernier au service communication pour validation. Relecture par vos services, corrections ou modifications éventuelles.

## Impression et personnalisation

Un bon à tirer en fonction du délai de livraison prévu vous sera présenté soit en sortie papier (48 h) soit par l'envoi de pages en fichiers PDF. Nos systèmes d'impression, ainsi que nos

partenaires imprimeurs nous permettent de vous accompagner dans la globalité de votre communication écrite.

- **Impression et personnalisation de documents noir et blanc, couleur, adressage de vos courriers, documents d'accompagnement, et enveloppes.**
- **Personnalisation et/ou mise en valeur de données variables sur vos courriers.**
- **Impression offset (tout format, grammage, papier, quantité et façonnage).**
- **Impression sur enveloppe de vos adresses et/ou repiquage noir ou couleur de votre logo et adresse retour.**
- **Duplicopies (tirages en grands volumes).**
- **Presses numériques Konica Minolta, gérant des données variables (noir et quadri).**

## Notre Parc Machine :

- **Presse numérique noire KONICA 1052**
- **Presse numérique noire KONICA pro 1250P**
- **Presse numérique couleur KONICA C7000**
- **Duplicopieur Riso x 2**

- **Machine de mise sous pli**

Marque Bell Howell, Kalmar et Vector, Pitney  
- Petit et grand format 6 stations d'annexes sélectives avec changement rapide des formats. Dispositif d'aspiration pour la séparation des feuilles et prise des documents par 6 pinces intelligentes Épaisseur maximale des documents 6 mm Épaisseur maximale totale des documents assemblés 12 mm Grammage du papier : Minimum 60 g/m<sup>2</sup> / Maximum 200 g/m<sup>2</sup> Format des enveloppes : Minimum 89 x 152 mm / Maximum 175 x 224 mm Production Maximale de 8 000 enveloppes/heure.

- **Imprimante d'adresses et de personnalisation numérique couleur INTEC**
- **Machines à affranchir Connect+™ 1000**
- **Mises sous enveloppes automatiques DI950**
- **PITNEY BOWES ADDRESSRIGHT DA950**
- **Massicots-plieuses**

# Logistique

## Processus de logistique détaillé

### LES ESSENTIELS

Commande de logistique e-commerce  
Commande de Logistique promotionnelle



# Processus de logistique e-commerce

## Phase 1 : démarrage

Réception de la marchandise par Ma Logistique – Groupe Routage sur le site de Crouy  
Inventaire physique et rangement des produits sur site, les produits auront des numéros d'emplacement afin de permettre un double contrôle pour le préparateur de commande : numéro d'emplacement et nom du produit et de faciliter ainsi sa « tournée »

Les « articles » sont disposés dans l'ordre du bon de commande qui celui-ci sera numéroté par nos soins (avec votre accord) car Comparaison de l'inventaire entre les deux parties – Mise en accord.

Enregistrement des stocks dans notre logiciel interne, avec un fichier Excel fourni par vos soins. (Fichier formaté : Nous vous fournirons la structure du fichier à respecter pour une bonne utilisation du logiciel.)

Communication d'un mot de passe pour l'accès libre et permanent au logiciel : ce qui permet un visu de l'état des stocks et de l'état des envois (commandes en cours, commandes préparées - parties).

## Phase 2 : Stockage annuel

Stocks enregistrés par inventaire physique de réception des produits.

Démarrage des commandes : sorties de stocks : mise à jour des stocks dès l'envoi des colis.

Réceptions des produits des fournisseurs : contrôle de la marchandise, enregistrement dans le logiciel afin d'implémenter les stocks.

Inventaires physiques ponctuels dans l'année (à votre demande).

## Phase 3 : préparation commande, typologie des produits

Documentation - PLV - Autres

Ces produits nécessiteront l'utilisation de cartons de formats divers ou d'enveloppes pour des petites commandes. Ils seront envoyés par La Poste, DPD, Chronopost et autres avec numéro de suivi (Délai : J+2 - Traçabilité du colis sur internet avec remise contre signature) ou par transporteur/

messagerie selon le format du colis.

### **Délais, Traitement des commandes :**

Commande mail réceptionnée jusque 11 heures = traitement de la commande J+0

Commande mail réceptionnée après 11 heures = traitement de la commande le lendemain.



Possibilité de gérer des pics de commande de 1000 cartons à J+1 à réception des éléments de façon ponctuelle. (Sous réserve d'avoir été prévenu 15 jours à l'avance)

### **Impression de la commande :**

Réception des éléments sur notre logiciel pour la préparation de commande et la gestion des stocks, impression du Bon de livraison

Toute marchandise sortante est accompagnée d'un bon de livraison qui reprend le numéro de la commande, la date d'envoi, le contenu de la marchandise détaillée (quantité), l'adresse de livraison, ainsi que le nom et les coordonnées du contact de la commande.

### **Transmission au préparateur de commandes :**

Le préparateur effectue sa « tournée » dans l'ordre du bon de livraison. Le bon de livraison étant numéroté, celui-ci recherche dans un premier temps, l'emplacement du produit et dans un second temps le nom du produit : double contrôle. Contrôle qualité effectué par un responsable qualité : comparaison des éléments avec le Bon de livraison : Correction ou validation.

Utilisation de bulles d'air, ou tout autre support de protection en fonction des produits fragiles et de la quantité des produits par cartons.

Mise en carton ou enveloppe des produits contrôlés et insertion d'un bon de livraison personnalisé dans l'emballage.

Fermeture avec scotch, étiquetage du bordereau de transport, impression de l'étiquette adresse : contrôle de l'adresse.

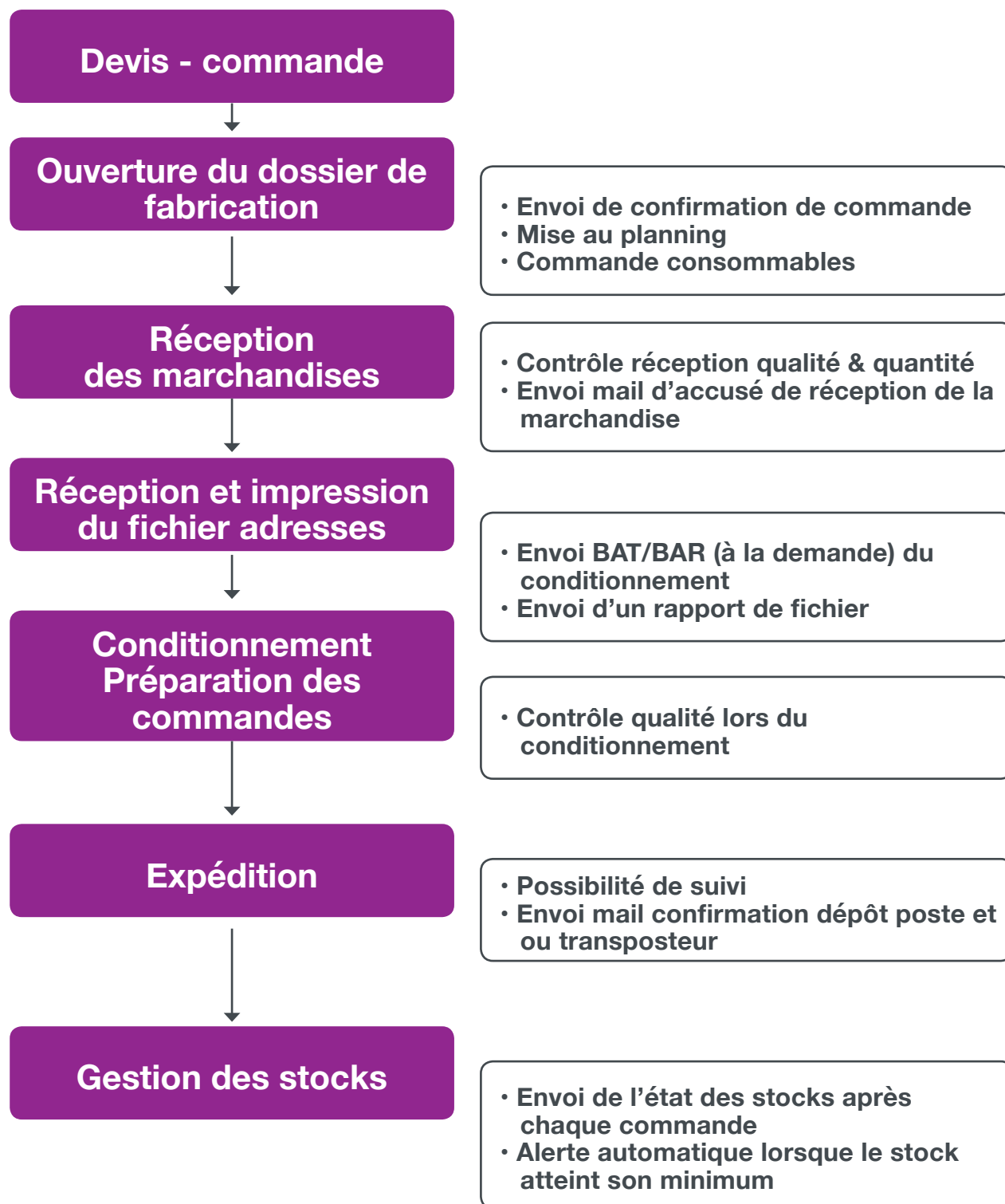
Possibilité de personnaliser le scotch à votre image (logo)



Mise à disposition transporteur : DPD, Colissimo, et autres.

Envoi par mail de la confirmation d'expédition de la commande avec un lien cliquable qui vous permet de suivre en direct l'acheminement du colis.

# Votre commande en logistique promotionnelle



# Imprimerie

Plateforme d'impression  
Impression et façonnage



# Imprimerie

**Nous vous accompagnons dans l'édition de vos documents et projets de communication d'imprimerie et de sérigraphie. Nous sommes en mesure de répondre à toutes vos demandes.**

## Plateforme d'impression

Nous vous offrons bien plus qu'une impression mais une prestation complète : la gestion de vos imprimés, le stockage et le routage de vos documents. Par notre volume d'affaire en impression et en édition, nous faisons bénéficier de nos tarifs préférentiels à nos clients mais pas seulement...

En regroupant vos achats chez nous, vous diminuez le nombre de fournisseurs. Vous achetez au meilleur tarif la production de vos éléments graphiques et confiez si besoin sa diffusion au Groupe routage.

Une seule facture éditée par le «Groupe routage», quelque soit vos besoins dans les domaines suivants : imprimerie, sérigraphie, marquage d'objet promotionnel, publipostage, PLV, ...

Par notre métier, au fil des années, nous avons cherché et sélectionné des partenaires fiables.

Dorénavant, nous possédons un éventail de fournisseurs français tous corps de métiers confondus proposant des tarifs en fonction des produits recherchés et de leurs spécificités.

Un seul interlocuteur, votre commercial possède une connaissance dans chaque métier et vous accompagne dans votre projet de communication.

## Des relations claires avec les fournisseurs

Le Groupe Routage pratique une politique exigeante des relations avec ses fournisseurs. Cette démarche implique une mise en concurrence systématique, un cahier des charges strict et un respect des délais.

Enfin, de nouvelles technologies apparaissent avec de nouveaux produits, notre société n'étant sensible qu'à ceux dont la nouveauté est authentique, productrice d'économies et respectant l'environnement.



# Impression et façonnage

## Impression numérique

Un parc machine adapté aux petits volumes avec une qualité exceptionnelle. Nos systèmes d'impression, nous permettent de vous accompagner dans la globalité de votre opération de marketing direct.

## Papier

Les supports papiers disponibles sont : mats, satinés ou brillants. Même en impression numérique, nous proposons les supports suivants : texturés, grainés, papier de création, recyclés ou autres.

## Enveloppes

Fabrication d'enveloppes, et de pochette avec ou sans fenêtre. Impression sur enveloppes ou pochettes de votre logo en noir et blanc ou en couleur. Impression sur enveloppes ou pochettes de vos adresses et/ou repiquage noir ou couleur de votre logo avec adresse retour.

## Impression offset - rotative

Le service devis étudie votre demande en fonction des caractéristiques techniques, nous vous remettons l'offre la mieux adaptée.

## Façonnage, finition et découpe

Les machines outils du parc permettent en sortie d'impression de traiter la partie finition : découpe, rainage, pliage, encartage, assemblage, piquage, dos carré collé, spirale wire'o, pelliculage mat ou brillant, vernis sélectif, mise sous film rétractable.

## Personnalisation

Le client nous fournit les informations individuelles de ses clients ou prospects. Notre service fichier, fusionne le fichier dans la lettre-type autant de fois qu'il y a de clients dans la base de données. Une fois les lettres personnalisées nous lançons les impressions. Adressage de vos courriers directement sur l'enveloppes ou pochette. Marquage de l'adresse du destinataire sur le courrier et utilisation d'enveloppe sans fenêtre. Personnalisation et/ou mise en valeur de données variables sur vos courriers à partir de base de données clients et de documents (lettre, carte). L'impression numérique permet la personnalisation sur tous les supports, enveloppes, pochettes, cartes, documents, film...





Groupe Routage - 5, rue Jean Moulin - 02880 CROUY - Tél. : 03 23 59 68 34 - Fax : 03 23 59 68 91

**[www.groupe-routage.fr](http://www.groupe-routage.fr)**

SARL de 200 000 euros - SIRET : 488 358 094 00016 - APE : 8219Z

E-mail : [contact@groupe-routage.fr](mailto:contact@groupe-routage.fr)