Numéro FPA04
Rédacteur: Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE

Traitement des demandes clients – mails, courrier, documentation

Toutes demandes clientèles de toute nature qu'elle soit, doit être traitée par l'équipe Accueil !

E-mails – courrier électronique

REGLES GENERALES

L'équipe Accueil gère les mails reçus à l'adresse info@lcdl-evreux.fr (PC Accueil en Back Office).
La réponse aux demandes mail doit être faite dans les 24 heures ouvrables.
Les demandes sont diverses : Documentation / informations touristiques & pratiques / Activités de loisirs & évènementielles

Nettoyage régulier des Spams et e-mails publicitaires & vidage du dossier « éléments supprimés » systématique !

Chaque début de mois :
- Création du nouveau dossier « Mois en cours » dans la « boite de réception », idem dans la boite « Eléments envoyés »
- Suppression dans « Boite de Réception » & « Eléments envoyés » du dossier de plus de 3 mois
(ex : création du mois de Mai / Suppression du mois de Janvier)

Une 1ere consultation est faite lors de l'ouverture (voir Fiche Pratique « Journée type à l'Accueil)), puis **aussi souvent que possible durant la journée**.
Un email envoyé de l'accueil du Comptoir doit obligatoirement **contenir la signature personnelle automatique** sous l'onglet « signature » depuis la boite Outlook directement (chaque agent d'accueil dispose de sa signature grâce à ses initiales).

DEMANDES D'INFORMATIONS TOURISTIQUES ET PRATIQUES

1) La réponse à la demande est simple et personnalisée :
   Elle est traitée immédiatement en respectant les formules de politesse type :
   Madame, Monsieur (nom du client si indiqué), Nous vous remercions de votre intérêt pour le territoire Evreux Portes de Normandie et nous avons le plaisir de vous informer que…(ciblage demande client et reprise des éléments de la demande)
   Et la formule de politesse finale : Cordialement – signature personnalisée du répondant
   Renseigner Tourinsoft (Fiche Pratique- SIT accueil Tourinsoft)

2) La demande nécessite des recherches, ou l'information n'est pas disponible de suite :
Envoyer l'accusé de réception (rangé dans le dossier « modèles » de la boite Outlook). Ne pas ranger le mail car l'AR ne constitue pas une réponse, le laisser en boîte de réception avec un signe d'importance. Si les recherches restent infructueuses, réorienter le correspondant en proposant une alternative la plus proche possible de la demande en termes de choix, prix, et distance.
Renseigner Tourinsoft (Fiche Pratique- SIT accueil Tourinsoft)

3) La demande est rédigée dans une langue non maîtrisée par le personnel accueil présent ce jour-là :
Envoyer l'accusé de réception dans la langue du client. *Au choix : F, GB, D, NL (rangé dans le dossier « modèles » de la boite Outlook).*
Demander au conseiller maîtrisant cette langue de répondre (ne pas archiver la demande tant qu'elle n'a pas été traitée entièrement).
Lorsque la demande est traitée : **archiver les éléments** (demande et réponse) dans les dossiers du mois en cours.
Si la langue n'est pas maîtrisée, envoyer un mail au client lui demandant d'utiliser l'anglais pour permettre une réponse rapide. Traiter la demande et archiver les éléments.
Renseigner Tourinsoft (Fiche Pratique- SIT accueil Tourinsoft)

MESSAGES INTERNES

Messages destinés aux autres services :
- Transférer à la personne concernée / Archiver l'email dans la boite de réception dans la rubrique « interne «

Demande de poste ou de stage :
-Transférer à la direction ou au responsable de service concerné / Archiver l'email dans la boite de réception dans la rubrique « interne »

ARCHIVAGE DES COURRIERS ELECTRONIQUES

- Les emails reçus sont conservés dans la boite de réception jusqu'à leur traitement définitif.
- **Une fois traités**, ils sont **archivés** dans le répertoire « **éléments reçus** », dans le dossier du « **mois en cours** » de la boîte Outlook.
- Les demandes sont archivées dans ce dossier **pendant 3 mois**.

- **Les réponses**, qu'il s'agisse du modèle type (Modèle - AR demandes par mail), ou d'une réponse personnalisée **sont classées** dans de le répertoire « **éléments envoyés** » dans le dossier du **mois en cours.**
- Les réponses sont archivées dans ce dossier **pendant 3 mois**.

- Les **mails imprimés** pour les **demandes de documentation** sont archivés dans un classeur le temps du mois en cours, puis en boite à archive une fois le mois passé jusqu'à l'année suivante.

- Les mails adressés par les **autres services à l'accueil** sont classés dans le dossier **« Interne »**.
Dans ce même dossier également : les informations hors EPN et partenaires, dont il suffit d'avoir pris connaissance, classées dans deux dossiers distincts *(« manifs hors EPN » : manifestations hors territoire/ « manifs EPN » : manifestations du territoire et partenaires)*

Courrier poste

RECEPTION DU COURRIER

Du mardi au samedi (sauf jours fériés) le facteur dépose à l'accueil le courrier adressé au Comptoir des Loisirs.
+ relève du courrier présent dans la boite aux lettres extérieure côté rue de la Harpe (par l'équipe d'accueil)

DIFFERENTS TYPES DE COURRIER

Au cours d'un premier tri, séparer :
- Le courrier des associations de randonnée dont le Comptoir sert de boîte aux lettres (Comité départemental de randonnée pédestre de l'Eure, Nature et sentiers, les randonneurs de l'Eure, Chemins d'Antan, HIVA, A vos marches) & les Vitrines d'Evreux (transmis au service Commerce)
- Le courrier général (destiné aux différents services)
- La documentation touristique destinée à l'accueil
- Les journaux
- Les erreurs de destinataire

a) Courrier adressé aux associations de randonnée

Ne pas ouvrir le courrier / Tamponner l'enveloppe à la date du jour / Classer le courrier dans le dossier à intercalaire plastique noir Randonnée (placard entre les deux postes de caisse en espace d'accueil).
NB : S'il s'agit d'un colis ou d'un pli trop volumineux, mettre une note dans le tiroir de l'association concernée, précisant où se trouve le colis.

b) Courrier général

Le courrier arrivant au service accueil chaque après-midi, c'est donc l'équipe accueil qui traite sa réception :
Ouvrir le courrier / Tamponner la première feuille sur la face avant / Enregistrer le courrier dans le fichier Excel sous [entreprise/ressources/fonctionnement/courrier.xls] en indiquant : la date, le destinataire, l'expéditeur et l'objet pour chaque courrier / Distribuer les courriers dans les bannettes situées dans le couloir du Back Office.

c) Courrier destiné à l'accueil

Information sur des événements ou des manifestations : voir Fiche Descriptive - Gestion de l'Information
Réception de documentation : voir Fiche Pratique - Gestion de la documentation touristique
Demande de documentation touristique : voir Bloc 3 de cette fiche pratique.

d) La presse

Les consulter rapidement et copier les informations nécessaires au bon fonctionnement de l'accueil : manifestations, ouverture/fermeture de sites, informations de dernière minute …
Scanner les articles concernant le Comptoir, ses animations/évènements …. Et enregistrer sous Accueil/Informations/Revue de Presse de l'année en cours.
Identifier sur le journal que l'information a été récupérée et transmettre à la direction.

e) Cas particuliers

- Courrier remis par erreur : le redonner à la factrice le lendemain lors de sa livraison du courrier.
- Courrier remis en main propre : tampon à la date du jour et transmission à la personne ou dans sa bannette en cas d'absence (couloir)
- Courrier Recommandé : prévenir le destinataire et demander s'il peut venir signer ou s'il autorise un membre du personnel accueil présent à le faire (attention uniquement salarié permanent), l'intéressé est absent, le membre du personnel accueil signe. Penser à agrafer l'enveloppe au courrier pour preuve d'un envoi en recommandé !

ENVOI DU COURRIER & CLASSEMENT

a) Courrier des autres services

Chaque service prépare son courrier et le dépose avant 12h00 au plus tard dans le bureau de l'accueil. Courrier envoyé en Ecopli sauf indication des autres services (pour envoi plus rapide – Lettre prioritaire / *Voir Mode Opératoire – machine à affranchir*).

b) Affranchissement et dépose du courrier

Mode Opératoire - Machine à affranchir

Le courrier est déposé :
- dans les boîtes aux lettres située rue du Dr. Lerat (à côté du Comptoir côté Harpe) ou promenade de l'Iton (côté Cathédrale) – avant 13h00 (heure de relève)
Lors du dépôt à la boîte aux lettres rue Dr Lerat ou promenade de l'Iton, le courrier doit être trier en fonction des destinations (Eure & Seine Maritime / Autres destinations & Etranger).

- au service « professionnel » de la poste situé rue St Thomas (pour les lettres recommandées) avant 17h30 au plus tard.
Le courrier est préparé mais n'est pas affranchi les dimanches et jours fériés, il est affranchi le jour ouvré suivant.

Demande de Documentation

DEMANDES EFFECTUEES PAR TELEPHONE

- Compléter le formulaire de demande de documentation se trouvant sur le bureau (Modèle - Envoi de documentation).
- Renseigner le SIT avec coordonnées du client selon Fiche Pratique- SIT accueil Tourinsoft.
- Cocher la case « SIT OK » avec la date de traitement sur le formulaire.

Préparer l'envoi en mettant la documentation demandée + le formulaire & mettre à côté de la machine à affranchir.
Si la demande est urgente : préciser lettre sur l'enveloppe.
Réponse sous 24h ouvrables.

DEMANDES EFFECTUEES PAR COURRIER

- Procéder au traitement du courrier selon bloc II « Courrier »
- Renseigner Tourinsoft avec les coordonnées du client.
- Ajouter la mention « SIT OK + date » sur le courrier et le type de brochure à parvenir.
- Préparer la documentation demandée + le courrier & mettre à côté de la machine à affranchir.
- Réponse sous 48h ouvrables

DEMANDES EFFECTUEES PAR EMAIL

- Imprimer l'email de demande
- Envoyer le mail d'AR de la demande, rangé dans le dossier « MODELES » de la boite mail accueil.
- Renseigner Tourinsoft avec les coordonnées du client.
- Ajouter sur l'E-Mail le nombre et le type de brochure à faire parvenir avec la mention « SIT OK + date de traitement »
- Préparer l'envoi en mettant la documentation demandée + le mail imprimé et mettre à côté de la machine à affranchir.
- Réponse sous 24h ouvrables

ENVOI DE LA DOCUMENTATION

a) Impression du courrier d'accompagnement

- Avant 12h00, sélectionner les demandes saisies dans le logiciel Tourinsoft dans la rubrique «en attente de traitement» selon MODOP - SIT accueil Tourinsoft.
- Imprimer le modèle courrier dans la langue du demandeur (Modèle Lettre 'accompagnement envoi doc (F, GB, D, NL)). Au besoin, il peut être personnalisé pour répondre à une demande spécifique une fois généré.
- Mettre le courrier sous pli avec la documentation préparée.

NB : Si une enveloppe reste sans courrier, cela signifie que la demande a mal été saisie dans le SIT.
Rechercher sur le SIT avec nom et code postal (voir § 3) pour corriger s'il s'agit d'une erreur de saisie / Si nom inconnu, faire une nouvelle saisie pour ressortir le courrier d'accompagnement.

Le courrier est envoyé en tarif Ecopli systématiquement, sauf si la mention LETTRE a été notée sur l'enveloppe (signifie un envoi rapide en tarif lettre).

b) Classement et archivage des demandes

- Après affranchissement (selon MODOP - machine à affranchir), ranger et classer les demandes dans le classeur rouge sous la machine à affranchir (courriers, mails imprimés, et MODELE - Envoi de documentation). Une fois le mois passé, les demandes sont jetées.

c) Cas particulier

Un client se plaint de n'avoir rien reçu :
lui demander la date de sa demande
Si la demande date de 2 ou 3 semaines :
- vérifier dans le classeur rouge « courrier » (rangé sous la machine à affranchir) que la demande a bien été reçue et traitée
- donner au client la date de traitement, vérifier avec lui l'adresse communiquée (si la période est sur le mois précédent voir boîte à archives).
- S'il s'agit d'un problème avec les services de la Poste faire un nouvel envoi.

Si on ne trouve pas de trace dans le classeur, vérifier sur le SIT :
- Cliquer sur l'onglet « Associer un contact »
- Entrer le nom et/ou CP du client dans la fenêtre ouverte / Cliquer sur l'onglet « Rechercher » pour retrouver la trace de l'enregistrement de la demande.
- Si le SIT ne ressort rien, proposer spontanément un nouvel envoi sans mentionner l'incident
- Noter le dysfonctionnement dans Drive Accueil.

Inventaire des modifications		
DATE	**INDICE**	**MOTIFS DE MODIFICATION**
01/07/2013	**Version 1**	**Création document**
Février 2017	**Version 2**	**MAJ**
Avril 2017	**Version 3**	**MAJ**
30/04/2021	**Version 4**	**Synthèse de 3 procédures en 1**
12/05/2022	**Version 5**	**Suppression archivages demandes docs – boite archives**