

Numéro FPA06
Rédacteur : Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE



Traitement et Recensement de l'Information

Le personnel d'accueil dispose d'une information exhaustive sur sa zone de compétence. En effet, les éléments suivants sont à sa disposition pour informer au mieux le client :

- la base de données **Tourinsoft**, tenue à jour en permanence
- un onglet sur le **Drive Accueil pour les informations « introuvables »** et transmissions en interne
- le site internet www.lecomptoirdesloisirs-evreux.fr

Evènements dits FMA

Afin de pouvoir renseigner utilement le visiteur tout en respectant ses obligations de services, Le Comptoir des Loisirs distinguera par ordre prioritaire :

- Les **manifestations** à caractère touristique, culturel, ou de loisirs **se déroulant sur EPN**
- Les **manifestations organisées chez ou par nos prestataires**
- Les **festivals départementaux et régionaux** dont certaines manifestations se dérouleront sur EPN
- Les **manifestations se déroulant sur EPN mais à caractère purement commerciales**
- Les **manifestations hors EPN** et autres prestataires extérieurs

MANIFESTATIONS DE LA DESTINATION ET DES PRESTATAIRES DU TERRITOIRE

Affiches reçues à l'accueil

- Vérifier que toutes les **informations utiles** soient sur l'affiche : **date, lieu, prix, contact**
Si non, chercher à compléter l'information
- Privilégier les **flyers**
- Conserver l'affiche pour l'espace « **A l'affiche** » dans l'espace d'accueil (*à côté de la carte murale interactive*)

Flyers reçus à l'accueil

Mettre les flyers en libre disposition sur le présentoir des événements s'il y a de la place et si la quantité est suffisante (*à partir de 20 exemplaires*). Sinon stockage dans le stock tampon en dessous des étagères.

Les flyers peuvent être aussi mis au niveau de l'espace « A l'affiche » (petite étagère prévue en dessous de la zone d'affichage).

Information reçue par email *(boîte Outlook du poste accueil Back Office)*

- Vérifier si elle n'a pas déjà été saisie sur Tourinsoft : via la date ou nom de l'évènement
 ► Si la manifestation a déjà été saisie avec un visuel, archiver le mail dans le dossier « Manifs EPN »

► Si la manifestation n'a pas encore été saisie :

Enregistrer le visuel en pièce jointe pour la saisie sur le SIT Tourinsoft.

Saisir sur SIT

Archiver ensuite le mail dans le dossier éléments réception manifs EPN

NB : Saisie sur SIT Tourinsoft : Vérifier sur le SIT Tourinsoft si la manifestation est déjà enregistrée avec un visuel

► Si la manifestation n'a pas été saisie :

Affiche papier : Scanner en format JPG et l'enregistrer en local dans « images »

Saisir la manifestation sur la base de données Tourinsoft (*MODOP – Saisie SIT Toirnssoft*), en utilisant le scan comme illustration.

MANIFESTATIONS HORS EPN ET HORS PARTENAIRES

Affiche et flyers reçus à l'accueil

Expliquer courtoisement à la personne :

- Que la manifestation ne sera pas diffusée sur nos supports numériques mais juste conservée à titre d'information.

- Privilégier les flyers pour une mise à disposition dans la limite des places disponibles

Information reçue par email

La manifestation se déroule dans le département, ou en région : le mail est conservé dans la messagerie Outlook dans la rubrique « Manifs hors EPN » à titre d'information.

La manifestation ne se déroule pas en Normandie : le mail est archivé en boîte de réception « mois en cours ».

Information reçue par courrier postal

Si la manifestation ne présente pas d'intérêt régional, ne pas conserver

Autres informations

HORAIRES D'OUVERTURE ET NUMEROS D'URGENCE

Les horaires et numéros d'urgence sont affichés en extérieur aux deux entrées du Comptoir.

INFORMATION DE DERNIERE MINUTE

Des informations de dernière minute concernant une manifestation ou autre peuvent parvenir au PA de plusieurs façons : presse locale, mail de l'organisateur, ou d'autres services :

- Elles sont alors enregistrées dans le Drive Equipe ou Drive Accueil (*selon degré de l'information*)
- Et peuvent faire l'objet d'une story sur Facebook / Instagram

Au besoin, le PA intervient sur le SIT pour mettre à jour l'information (*voir MODOP - Saisie SIT Tourinsoft*).

INFORMATION RECUPEREE DANS LA PRESSE

Les journaux sont reçus à l'accueil : consulter rapidement et saisir/noter les informations nécessaires au bon fonctionnement de l'accueil : manifestations, ouverture/fermeture de sites, informations de dernière minute ...

INFORMATIONS TRANSMISES A L 'ACCUEIL PAR UN TIERS

Les documents déposés au Comptoir par des non partenaires (*hors manifestation*) ne sont acceptés qu'en quelques exemplaires et sont diffusés uniquement à la demande et à titre d'information.

Le Comptoir se réserve le droit de ne pas diffuser ce type de document s'il l'estime sans intérêt touristique ou de source peu fiable.

Les publicités ne sont pas diffusées, hormis actions de promotions des commerçants (*ou de leur association*) & prestataires du territoire.

LES « INTROUVABLES »

Si une information pratique est considérée comme « introuvable » et relève de l'exceptionnelle : l'intégrer dans l'onglet spécifique dans le Drive Accueil.

Sont considérées comme introuvables :

- Ne se retrouvent pas sur Internet / sur nos différents supports
- Exemple d'une information transmise par un visiteur / par un contact spécifique / ou lue dans la presse

Inventaire des modifications		
DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
01/07/2013	Version 1	Création document
13/01/2017	Version 2	MAJ
30/04/2021	Version 3	MAJ Format