

# Les relances et rappels

Comme dans Horizon, Alma permet de définir plusieurs niveaux de rappel.

## Configuration

Cette configuration peut être amenée à évoluer, selon les recommandations du [gt\\_services\\_aux\\_usagers](#). Un mode de saisie unique a été adoptée pour permettre de partir d'une configuration commune et de tester les capacités d'Alma dans ce domaine.

Une lettre dite de courtoisie est envoyée par mail 3 jours avant la date de retour prévue. Puis, les communications suivantes ont lieu :

1. Premier rappel
  - envoyé 1 semaine après la date de retour théorique
  - envoyé par mail à l'adresse de référence du lecteur
  - c'est un envoi automatique, sans intervention nécessaire du personnel
2. 2e rappel
  - envoyé 2 semaines après le précédent (soit 3 semaines après la date de retour)
  - envoyé par mail à l'adresse de référence du lecteur
  - c'est un envoi automatique, sans intervention nécessaire du personnel
3. 3e rappel
  - envoyé 2 semaines après le précédent (soit 5 semaines après la date de retour)
  - le document passe à ce moment-là en statut 'perdu'
  - ce rappel est imprimé sur l'imprimante paramétrée pour la bibliothèque, l'envoi se fait par courrier par le personnel de la bibliothèque
  - ce rappel est imprimé automatiquement
4. 4e rappel : courrier de contentieux : **celui-ci est géré par les bibliothèques**
  - envoyé 1 semaine après le précédent (soit 6 semaines après la date de retour)
  - ce rappel est imprimé sur l'imprimante paramétrée pour la bibliothèque ou l'institution (cette imprimante peut être remplacé par une liste de diffusion ou un mail dédié dans l'institution), l'envoi, s'il a lieu se fait par courrier par le personnel
  - ce rappet est imprimé (envoyé ?) automatiquement

Ces traitements sont configurés dans la table de configuration des Services aux Usagers / "Liste des profils de retard et prêt perdu" pour une exécution quotidienne:

- Les traitements "1e rappel" et "2e rappel" traitent indifféremment les documents de toute l'institution.
- Pour l'UB et pour Bordeaux INP, les traitements "3e rappel" sont planifiés par bibliothèque afin de permettre la gestion de ces courriers dans les bibliothèques concernées.

## Configuration des imprimantes

**Les imprimantes utilisées pour l'impression des courriers de rappel sont à déclarer au niveau de l'institution.**

## Pour l'université de Bordeaux:

<font 11pt/Calibri;;inherit;inherit>Code</font>	<font 11pt/Calibri;;inherit;inherit>Nom</font>	<font 11pt/Calibri;;inherit;inherit>E-mail</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p102500002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib d'économie - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>UB_bufreco_alma@print.epsonconnect.com</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p102800002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib de droit public - Courrier usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>ubscop01@hpeprint.com</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p103000002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib droit-langues Agen - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>doc-infoDroitLangues@u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p103100002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib IDE Périgieux - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>doc-infoIDE@u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p200900002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib. IUT - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>bibliotheque@iut.u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500800002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib. Michel Serres - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>doc-infoMichelSerres@u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p402200002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Bib pluridisciplinaire - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>ubpluri01@hpeprint.com</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p201000002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>BMI - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>bibli@math.u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p103300002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>BUD - Courriers usagers</font>	ubbud01@hpeprint.com
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p302100002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>BU Josy Reiffers - Courrier usagers</font>	ubbusvs01@hpeprint.com
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p402300002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>BU SH - Courrier usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>ubbush01@hpeprint.com</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p201300002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>BU ST - Courriers usagers</font>	ubbust01@hpeprint.com
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500300002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRDBC - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRD_Bordeaux@espe-aquitaine.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500400002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRDMC - Courriers usagers</font>	CRD_Merignac@espe-aquitaine.fr
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500600002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRDMT - Courrier usagers</font>	CRD_Mt_de_Marsan@espe-aquitaine.fr
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500500002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRDPAU - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRD_Pau@espe-aquitaine.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p500700002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRDPX - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CRD_Perigieux@espe-aquitaine.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p201100002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>CR Paul Pascal - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>nadine.laffargue@u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p201200002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>ICMCB - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>stephane.toulin@icmcb.cnrs.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p601900002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Infothèque du PUSG - Courrier usagers</font>	ubpusg01@hpeprint.com
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p201500002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>ISVV - Courriers usagers</font>	ubbuivsv01@hpeprint.com
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p302000002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>IT Dax - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>dorothee.laplace@u-bordeaux.fr</font>
<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>p000200002</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>Médiaquaine - Courriers usagers</font>	<font 11pt/Calibri,sans-serif;black;inherit>veronique.graindorge@u-bordeaux.fr</font>

## Dans les autres institutions:

Code Institution	Code imprimante	Nom imprimante	Mail associé à l'imprimante
33PUDB_UBM	p100400001	BUL - Courriers Usagers	Sylvain.Machefert@u-bordeaux-montaigne.fr
33PUDB_BXSA	p000100002	Bx Sciences Agro - Courriers	malou.hyernard@agro-bordeaux.fr
33PUDB_INP	p000100001	ENSEIRB	Myriam.Marthiens-Dagorette@bordeaux-inp.fr
33PUDB_INP	p000300001	ENSEGID	Florence.Bartholin@bordeaux-inp.fr
33PUDB_INP	p000400001	ENSCP	Florence.Bartholin@bordeaux-inp.fr
33PUDB_IEP	p000100002	Sciences Po bureau B.038	s.joulia@sciencespobordeaux.fr

NB: Pour chaque bibliothèque de Bordeaux INP, la même imprimante (même code imprimante) est également déclarée au niveau de la bibliothèque et associée au bureau de prêt.

**Pour l'UBM, le souhait exprimé est de pouvoir lancer les impressions des 3e rappels sur n'importe quelle imprimante de la BUL, qui gère les courriers pour toute l'institution.**

## Configuration des courriers

Les paramétrages du contenu des courriers sont faits dans l'institution réseau puis distribués aux institutions.

1. Mise à jour des libellés des étiquettes
2. Mise à jour des xsl partagés et spécifiques aux différents courriers :

Les étiquettes (menu Configuration/Général/Lettres) et les xsl sont gérés dans la zone réseau et distribués aux institutions.

L'étiquette "From" est personnalisée pour chaque institution.

Attention: dans la zone réseau, il faut d'abord personnaliser les étiquettes pour avoir accès au bouton "Gérer dans la zone réseau" puis les distribuer.

From:  
<https://rebub-sgbm.frama.wiki/> - Le wiki du SGBm du Rebub

Permanent link:  
[https://rebub-sgbm.frama.wiki/new:administration\\_configuration:alma:services\\_aux\\_usagers:communication\\_aux\\_usagers:lettres\\_rappel?rev=1556181126](https://rebub-sgbm.frama.wiki/new:administration_configuration:alma:services_aux_usagers:communication_aux_usagers:lettres_rappel?rev=1556181126)

Last update: 2019/04/25 10:32

