

# Rappels des prêts et annonces de réservations

Le logiciel BiblioMaker dispose de fonctions vous permettant non seulement de prêter les documents de votre collection, mais également d'assurer le suivi de ces emprunts. En particulier, il vous facilite grandement la vie grâce à l'automatisation de l'envoi de rappels aux lecteurs qui n'auraient pas rendu des documents à temps.

Ce document vous explique comment paramétrer l'envoi de rappels ou des annonces de réservations\* et comment générer régulièrement des rappels ou des annonces de réservations destinés aux lecteurs.

*\*Une annonce de réservation est une lettre ou un e-mail informant un lecteur que le document qu'il avait réservé est dorénavant à sa disposition.*

Afin de simplifier la lecture de ce document, nous ne décrivons ici que les rappels des prêts. Les annonces de réservations fonctionnent selon la même logique que les rappels et en lisant ce document, vous serez en mesure d'appliquer aux annonces les informations concernant les rappels.

## Table des matières

1. Paramétrage des rappels.....	2
1.1 Saisie des adresses.....	2
1.1.1 Modification rétrospective des préférences de correspondance.....	2
1.2 Paramètres pour l'envoi des rappels automatisés.....	3
1.2.1 Onglet Rappels.....	3
1.2.2 Onglet Frais de rappels.....	3
1.3 Configuration de l'envoi d'e-mails.....	4
1.4 Configuration de la lettre de rappel.....	5
1.4.1 Onglet Actions.....	5
1.4.2 Onglet Lettres.....	6
1.4.3 Onglet E-mails.....	7
1.4.4 Définition de critères de recherche et de tri.....	7
1.5 Personnalisation de l'aspect des rappels imprimés.....	8
1.5.1 En-tête des rappels.....	8
2. Envoi de rappels.....	9
2.1 Sélection des prêts en retard.....	9
2.2 Génération des rappels.....	9
2.3 Comptabilisation des rappels générés.....	10
2.4 Annulation des rappels envoyés.....	10

## 1. Paramétrage des rappels

### 1.1 Saisie des adresses

Afin d'être en mesure d'envoyer des rappels aux lecteurs, vous devez bien entendu saisir l'adresse des lecteurs. Si les rappels doivent être envoyés par courrier, il s'agit de l'adresse postale (ou dans une école la classe si vous n'envoyez pas les lettre à domicile). Si vous souhaitez envoyer les rappel par courriel (e-mail), vous devez saisir l'adresse e-mail des lecteurs. La saisie de l'adresse postale ET e-mail est bien entendu possible.

Si vous saisissez l'adresse e-mail d'un lecteur, vous devrez ensuite choisir avec le bouton-radio **Correspondance** si la correspondance doit lui être envoyée par courrier ou par e-mail.

<b>E-mail</b>	<input type="text" value="roger.galland@gmail.com"/>
<b>Correspondance</b>	<input checked="" type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Courrier

#### 1.1.1 Modification rétrospective des préférences de correspondance

Si vous avez déjà saisi des dizaines ou centaines d'adresses e-mail, que vous avez laissé la valeur de **Correspondance** sur *Courrier* et que vous aimeriez modifier cette valeur dans toutes les fiches adresses contenant une adresse e-mail, utilisez la commande **Action>Rechercher** pour trouver ces adresses. Le critère de recherche est le suivant :

*E-mail est différent de[laissez vide]*

Une fois les adresses trouvées, activez-les et utilisez la commande **Action>Appliquer>Correspondance par e-mail** et définissez la valeur **Oui** afin de modifier cette préférence pour les lecteurs.

Appliquer Adresses

<b>But</b>	<input type="text" value="Correspondance par e-mail"/>
<b>Valeur</b>	<input type="text" value="Oui"/>

## 1.2 Paramètres pour l'envoi des rappels automatisés

Divers paramètres permettent d'automatiser l'envoi de rappels.

Dans le fichier des Prêts, appelez la commande **Action>Options** afin de définir ces paramètres :

### 1.2.1 Onglet Rappels

Définissez le délai avant l'envoi de la première lettre de rappel ainsi que le délai entre les lettres de rappel. Ce délai peut être identique ou au contraire différent suivant le type de document.

Délai entre les annonces de réservation	14	jours
Délai avant le premier rappel de prêt	14	jours
Délai entre les rappels de prêt	14	jours

### 1.2.2 Onglet Frais de rappels

Définissez les montants de frais de rappel. Ces frais peuvent être identiques ou au contraire différents suivant le type de lecteur et suivant que vous envoyez les rappels par courrier ou par e-mail.

Niveau	Lettre	E-mail
Premier rappel	1.00	0.00
Second rappel	2.00	0.00
Rappels suivants	3.00	0.00

### 1.3 Configuration de l'envoi d'e-mails

Si vous souhaitez envoyer des rappels par courriel, BiblioMaker doit être configuré pour pouvoir dialoguer avec votre serveur de messagerie. Vous devez donc disposer d'au moins une adresse e-mail pour pouvoir envoyer des e-mails depuis le logiciel.

Dans la Maintenance du logiciel (accessible via le menu **Fichier>Maintenance**), utilisez la commande **Divers>Configurer l'envoi d'e-mails**. Voici la liste des rubriques à saisir :

Nom du champ	Explication	Exemple
Titre	Nom de la configuration	<i>Service du prêt</i>
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'expéditeur	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Nom complet	Nom en clair de l'expéditeur	<i>Bibliothèque de Choulex</i>
Nom de compte	Nom du compte	<i>service.pret</i> ou <a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Authentification par mot de passe	A cocher si le serveur exige un mot de passe	
Mot de passe	Mot de passe pour se connecter au serveur de mail	<i>12345</i>
Serveur SMTP	Nom de domaine du serveur de messagerie	<i>mail.biblio.ch</i>
No de port SMTP	Port TCP (habituellement 25 en mode non sécurisé, 465 ou 587 en mode sécurisé)	<i>587</i>
Autoriser les connexions non sécurisées	A cocher le cas échéant	
Utilisateur responsable	Nom du compte utilisateur associé au compte e-mail. Seul cet utilisateur peut modifier les paramètres du compte e-mail.	<i>Administrateur</i>
Délai mailing (sec.)	Délai entre l'envoi de deux e-mails. A utiliser uniquement si votre fournisseur d'accès limite le nombre d'envois par minute comme mesure anti-spam.	<i>2.5</i>
Répondre à	Adresse e-mail à laquelle doit être envoyée une réponse	<a href="mailto:info@biblio.ch">info@biblio.ch</a>
Adresse cc	Adresse e-mail de la bibliothèque qui recevra une copie de l'e-mail (pour garder une trace des e-mails envoyés)	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Adresse cci	Adresse e-mail de la bibliothèque qui recevra une copie invisible de l'e-mail (pour garder une trace des e-mails envoyés)	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Adresse du serveur	Nom de domaine du serveur de messagerie	<i>mail.biblio.ch</i>

En cas de doute sur la façon de remplir ce dialogue de configuration, veuillez consulter votre responsable informatique.

Vous pouvez saisir plusieurs configurations e-mail, une par collaborateur ou une par département de la bibliothèque (service des acquisitions, des prêts, etc.).

## 1.4 Configuration de la lettre de rappel

Vous pouvez définir plusieurs paramètres au niveau de la lettre de rappel : type d'envoi (par courrier ou e-mail), comptabilisation ou non des rappels envoyés, texte et aspect du rappel, etc.

Vous définissez ces différents critères comme ceci : depuis la visualisation du fichier des Prêts, appelez la commande **Fichier>Imprimer**. Dans le dialogue d'impression, sélectionnez le format d'impression **Rappels des prêts** et cliquez sur le bouton **Options**. Divers onglets s'affichent dans les options :

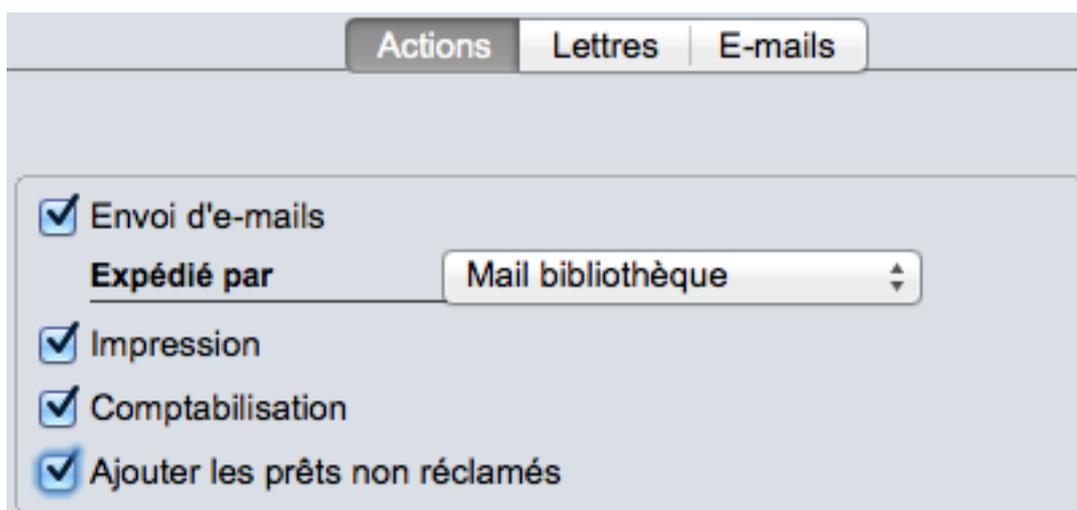
### 1.4.1 Onglet Actions

Cochez la case **Envoi d'e-mails** si vous souhaitez envoyer des rappels par courriel. Sélectionnez ensuite le compte e-mail à utiliser pour l'envoi (voir plus haut).

Cochez la case **Impression** si vous souhaitez imprimer des lettres de rappels.

Cochez la case **Comptabilisation** afin que le programme mémorise la date et le nombre de rappels envoyés pour chaque prêt en retard. En général, cette case n'est laissée décochée que lorsque vous effectuez des tests d'envois de rappels.

Cochez la case **Ajouter les prêts non réclamés** si vous souhaitez faire apparaître sur le rappel également les documents qui ne sont pas en retard, afin que le lecteur ait une vue d'ensemble des documents empruntés.



## 1.4.2 Onglet Lettres

Définissez sur cette page le texte du rappel. Vous pouvez définir trois textes : le **texte de haut de page** (qui apparaît au-dessus de la liste des documents réclamés), le **texte entre les prêts en retard et les prêts en cours** (qui n'apparaît que si vous avez coché la case **Ajouter les prêts non réclamés** à l'onglet **Actions**) et le texte de bas de page qui termine le rappel.

Le texte peut être défini en plusieurs langues et le programme utilisera le texte dans la langue du lecteur.

Vous avez la possibilité d'insérer des rubriques provenant du fichier des adresses afin de personnaliser les rappels.

The screenshot shows a software interface with three tabs: 'Actions', 'Lettres', and 'E-mails'. The 'Lettres' tab is active. At the top, there are two dropdown menus: 'Langue' (set to 'Français') and 'Adresses' (with a list of address fields: 'Abonné depuis le', 'Abonnement échu le', 'Adresse', 'Canton', 'Catégorie'). Below these are three text input areas:

- Texte de haut de page**: Contains the text: "Nous avons constaté que vous ne nous avez pas retourné les documents suivants. Merci de nous les faire parvenir rapidement, d'autres lecteurs ayant besoin de ces documents."
- Texte entre les prêts en retard et les prêts en cours**: Contains the text: "Pour information, voici vos autres prêts en cours :"
- Texte de bas de page**: Contains the text: "En vous remerciant par avance, nous vous adressons nos meilleures salutations  
La bibliothèque"

### 1.4.3 Onglet E-mails

Cette page vous permet de définir le titre des e-mails de rappels ainsi que l'aspect des e-mails envoyés.

Les e-mails sont envoyés dans un format double : **HTML** (permet une mise en page avec des styles de texte) et **Texte pur** (pas de style de caractères). Ceci garantit une meilleure compatibilité avec différents logiciels de messagerie ou des messageries de type webmail qui ne sont pas toujours capables d'interpréter le code HTML.

Comme vous pourrez le constater, une modification du code requiert des compétences techniques assez poussées. Contactez-nous si vous avez besoin d'aide.

### 1.4.4 Définition de critères de recherche et de tri

Par défaut, lors de la génération de rappels, le programme utilise la sélection de prêts en cours et cherche automatiquement les fiches de prêts correspondant à certains critères (prêts en retard, délai avant le premier rappel ou entre rappels atteint, etc.).

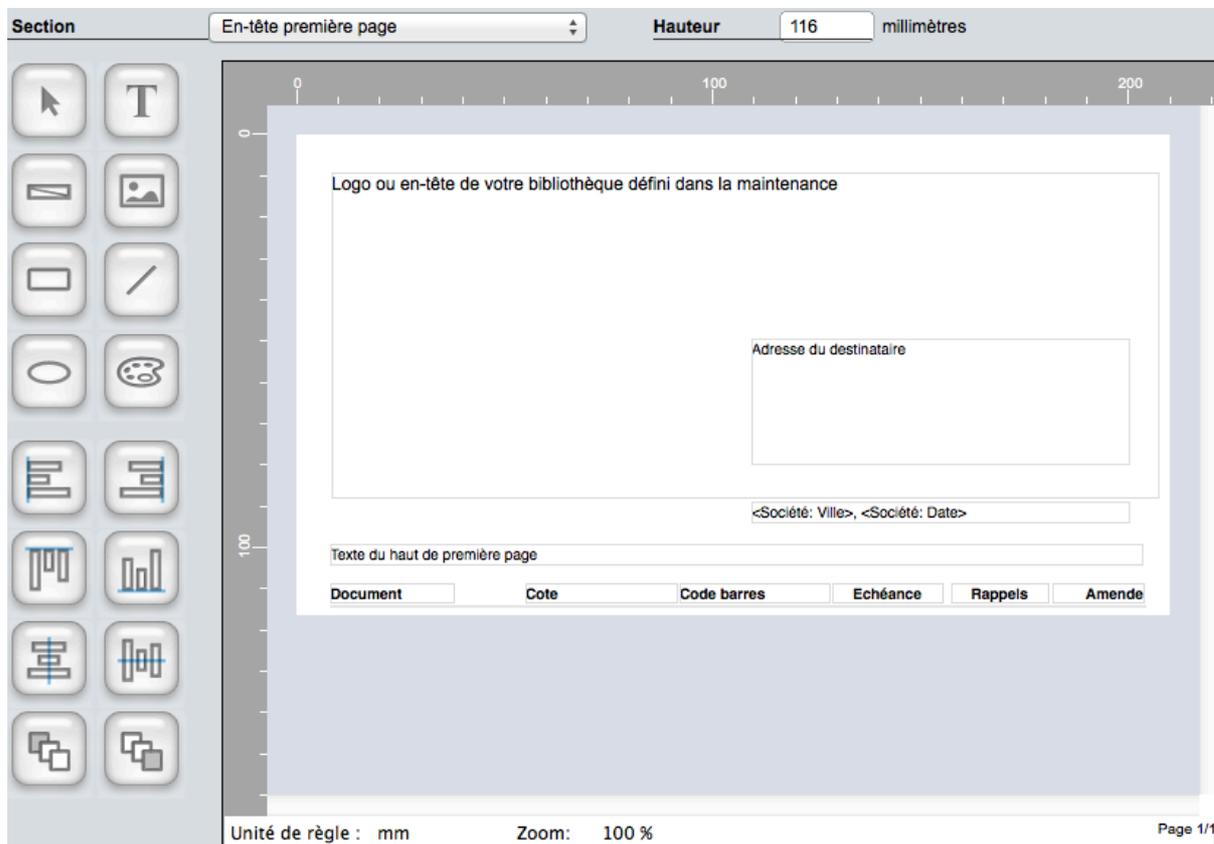
Vous avez néanmoins la possibilité d'ajouter d'autres critères de recherche et un tri aux lettres de rappel. Pour cela, cliquez dans les Options du format du rappel sur le bouton avec l'icône de la roue dentée.

A noter que si vous définissez des critères de recherche, le résultat de celle-ci annulera la sélection des prêts en cours. Vous pourriez dès lors obtenir des rappels pour des prêts ne figurant pas dans votre sélection initiale.

## 1.5 Personnalisation de l'aspect des rappels imprimés

Grâce à l'éditeur de formats disponible dans les versions Standard et PRO de BiblioMaker, vous pouvez personnaliser l'aspect des lettres de rappels.

Les formats standard d'impression ne peuvent pas être modifiés. C'est pourquoi vous devez d'abord créer une copie du format avec le bouton **Dupliquer** du dialogue d'impression puis cliquez sur le bouton **Modifier** pour éditer la copie du format.



### 1.5.1 En-tête des rappels

Comme d'autres documents générés par BiblioMaker, les rappels utilisent un en-tête contenant généralement l'adresse voire le logo de la bibliothèque.

Vous définissez cet en-tête dans la Maintenance du logiciel : appelez la commande **Fichier>Maintenance**, puis la commande **Maintenance>Configuration**. Sous l'onglet **Général**, définissez dans la rubrique EN-TÊTE le nom et l'adresse de votre bibliothèque. Si vous disposez d'un logo, vous pouvez l'insérer dans la rubrique LOGO DE VOTRE BIBLIOTHÈQUE sous l'onglet **Logo**.

Attention : si vous insérez un logo, celui-ci sera utilisé par le logiciel à la place de l'en-tête sous forme textuelle. Par conséquent, si vous souhaitez afficher le logo ET l'adresse de votre bibliothèque, créez une image contenant les deux éléments. C'est cette image que vous insérez dans la rubrique LOGO DE VOTRE BIBLIOTHÈQUE.

Deuxième remarque : le logo n'est utilisé que pour les rappels imprimés et pas pour les rappels par e-mail, dans lesquels seul le texte de la rubrique EN-TÊTE est affiché.

## 2. Envoi de rappels

Une fois que les différents paramètres décrits ci-dessus ont été configurés, l'envoi de rappels peut être grandement automatisé.

### 2.1 Sélection des prêts en retard

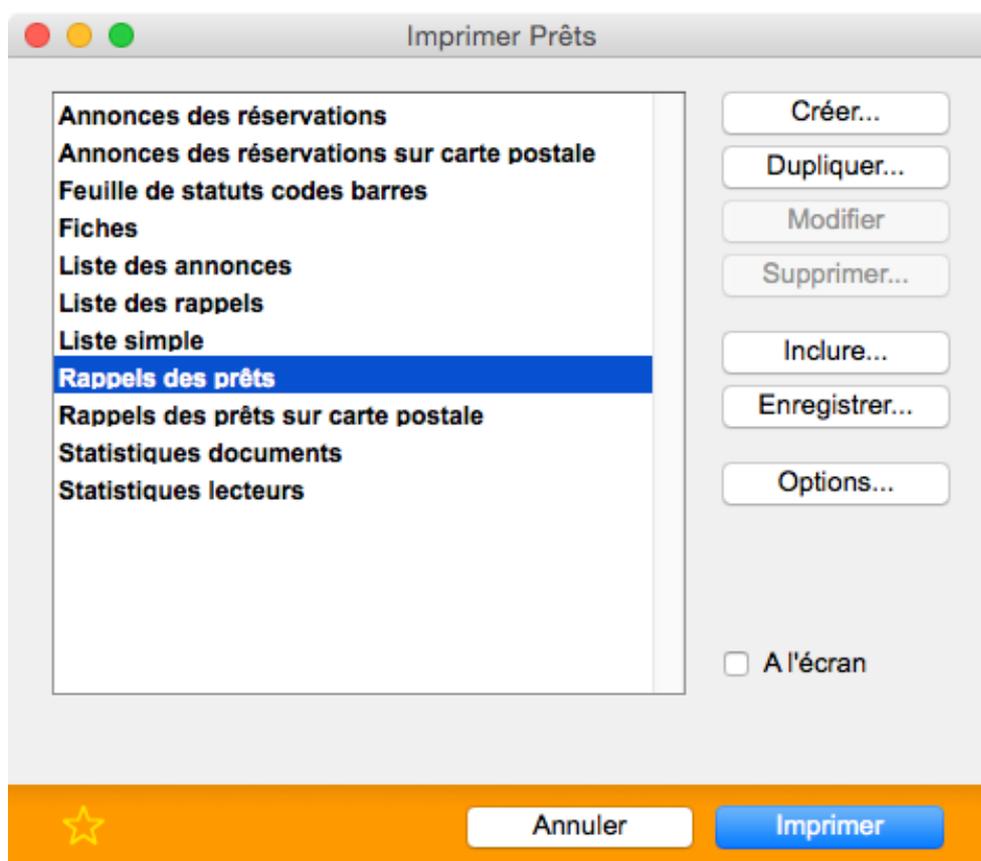
Le premier choix concerne la sélection des prêts en retard à réclamer. En effet, la sélection préalable des fiches de prêts est importante, dans la mesure où les rappels générés ne concerneront que les fiches de la sélection.

Vous pouvez opter d'envoyer les rappels pour tous les prêts en retard. Dans ce cas, dans la visualisation du fichier des Prêts, appelez la commande **Action>Tout voir** afin d'afficher toutes les fiches de prêts (qu'elles soient ou non en retard).

Mais vous pouvez également souhaiter n'envoyer des rappels que pour certains prêts en retard (par exemple dans une école, la bibliothèque ne souhaiterait envoyer des rappels écrits qu'aux élèves et pas aux enseignants). Dans ce cas, vous devez créer une sélection des prêts en retard en passant par une recherche et/ou par une sélection manuelle des prêts à réclamer.

### 2.2 Génération des rappels

Une fois la sélection de fiches de prêts effectuée, appelez la commande **Fichier>Imprimer** et sélectionnez le format **Rappels des prêts**. Cliquez sur le bouton **Imprimer**. Validez les dialogues d'impression qui s'affichent à l'écran.



Si vous avez demandé de générer les rappels par courrier et par e-mail, le logiciel vérifie les préférences de chaque lecteur concerné par un prêt en retard et envoie dans la même session le rappel sous la forme désirée : il n'est donc pas nécessaire de générer les rappels par courrier et e-mail en deux sessions différentes.

## 2.3 Comptabilisation des rappels générés

Si dans les Options des Rappels, la case **Comptabilisation** est cochée, le logiciel demande une confirmation de bonne impression à la fin de la génération des rappels : ainsi, en cas de bourrage d'imprimante par exemple, l'envoi des rappels n'est pas enregistré et vous pouvez immédiatement générer à nouveau les rappels de même niveau.

## 2.4 Annulation des rappels envoyés

Si la génération des rappels a été comptabilisée et qu'un problème a néanmoins empêché le bon acheminement des rappels (par exemple à cause d'un bourrage de l'imprimante ou d'adresses e-mail non valides), vous avez la possibilité d'annuler la comptabilisation de l'envoi de ces rappels, ceci afin d'envoyer un nouveau rappel de même niveau aux lecteurs.

La première opération consiste à chercher les prêts pour lesquels vous souhaitez annuler la comptabilisation. Vous pouvez utiliser la fonction **Action>Rechercher** pour trouver les prêts ayant une certaine date de rappel.

Une fois la sélection de fiches effectuées, appelez la commande **Action>Appliquer>Dernier rappel**, ce qui aura pour effet de diminuer le nombre de rappels envoyés et de supprimer la date du dernier rappel envoyé. A noter cependant que pour des raisons techniques, vous ne pouvez pas annuler la comptabilisation de prêts pour lesquels vous avez déjà envoyé plus de 3 rappels.

