



### Guide des codes de traitement

**Traité** : L'utilisateur n'a pas besoin d'information complémentaire (pas de suivi) ou l'adresse mail n'est pas renseignée (suivi impossible)

**Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur** : Utilisez ce code dès qu'un complément d'information est nécessaire.

**Suivi par moi-même** : Si vous souhaitez compléter la question de votre utilisateur, utilisez ce code. Assurez-vous de ne pas oublier votre suivi. Si vous effectuez le suivi hors de QuestionPoint, laissez une Note au bibliothécaire indiquant ce que vous avez fait.

**Appel perdu** : RAREMENT UTILISÉ. 2 éléments sont nécessaires pour utiliser ce code : l'utilisateur n'a JAMAIS envoyé de message après sa première question ET il n'y a pas d'adresse mail pour assurer le suivi