



Centrale de Règlement des Titres

## Recommandations Qualité et Sécurité

Afin d'améliorer la qualité du service voici quelques points importants à faire respecter.

Le client qui dépose ses titres restaurant dans un magasin doit obligatoirement :

- Apposer le cachet commercial sur la face avant des titres restaurant en prenant soin d'éviter la ligne optique
- Découper les coins en haut à gauche de tous les titres restaurant
- Tous les titres doivent être rangés dans le même sens
- Les titres sont toujours accompagnés d'un bordereau CRT de couleur verte et doivent être attachés uniquement avec des élastiques. Ils ne doivent pas contenir de scotch, d'agrafe, de trombone, de post-it ou de petit papier
- Pour une meilleure lisibilité des bordereaux, remplir à l'encre noire la quantité de titres, le montant total et la date de dépôt de la remise dans le magasin

Pour la qualité et la sécurité des envois, quelques règles sont indispensables.

La préparation des pochettes et des cartons :

- Bien ranger les remises (**ne jamais séparer une remise dans plusieurs pochettes ou cartons**)
- Si la collecte comprend plusieurs cartons, il faut impérativement créer **un seul ramassage par envoi**
- Utiliser uniquement les cartons ou les pochettes TNT
- Bien fermer les pochettes et bien **scotcher les cartons dessus, dessous et sur les côtés**
- **Si votre envoi comporte plusieurs colis, les numéroter (ex : 1/3 2/3 3/3)**
- Insérer les 2 rapports de collecte à l'intérieur du pouce (le pouce est collé sur le dernier colis de la collecte)
- **Coller un bon de transport TNT sur chaque pochette et sur chaque carton**
- **Ne jamais faire de photocopie du bon de transport TNT utiliser uniquement les originaux**
- Faire la sauvegarde tous les jours
- **Ne pas refuser les titres périmés**, la CRT gère directement avec le client
- Les demandes de fournitures doivent être faites lors de la création de ramassage sur le logiciel Procollecte
- **Après la création d'un ramassage, il est impératif de transmettre tout de suite le fichier vers la CRT par mail. Si les fichiers n'arrivent pas à temps à la CRT, cela génère du retard dans les règlements de vos clients et engendre des réclamations pour vous et pour nous.**

Les numéros indispensables pour les affiliés:

- Les dossiers d'affiliation (pour les nouveaux clients)  
Diriger l'affilié vers la C.N.T.R. au 04 77 23 69 30 ou le site internet [www.cntr.fr](http://www.cntr.fr)
- Les réclamations  
Diriger l'affilié vers le Service Relation Clientèle CRT au 0892 680 655  
Ou prendre contact via le site internet [www.crt.asso.fr](http://www.crt.asso.fr) Mail CRT [service.clients@crt.asso.fr](mailto:service.clients@crt.asso.fr)

Pour tous renseignements : Appeler à la CRT les personnes suivantes

- Logiciel Procollecte : Patrice HEBERT au 01 48 97 71 86 mail [patrice.hebert@crt.asso.fr](mailto:patrice.hebert@crt.asso.fr)
- Fournitures et transport : Sylvie DEVEAUX au 01 48 97 70 03 mail [sylvie.deveaux@crt.asso.fr](mailto:sylvie.deveaux@crt.asso.fr)
- Fournitures et transport : Ducko BA au 01 48 97 79 61 mail [dba@crt.asso.fr](mailto:dba@crt.asso.fr)
- Responsable logistique : Muriel JOFFRE au 01 48 97 71 82 mail [muriel.joffre@crt.asso.fr](mailto:muriel.joffre@crt.asso.fr)
- 2 numéros de FAX sont à votre disposition 01 48 97 70 31 et 01 48 97 71 83

**Ces numéros sont strictement réservés aux centres de collectes et ne doivent en aucun cas être diffusés à la clientèle**