



Processus Administration

Bureau d'ordre : Gestion des courriers

Janvier 2018

Domaine :Administration

Date de création : 29/01/2018

Sous-domaine : Bureau d'ordre

Procédure : Gestion des courriers

Réf. : ADM-BOD-001

Evolution de la procédure

Version	Date	Modifications	Origine
V1.0	29/01/2018	Version initiale	Issam LABASSI

Présentation de la procédure

L'ensemble des opérations liées à la gestion des courriers est prise en charge par l'assistante de direction qui fait office de responsable bureau d'ordre. L'assistante assure l'acheminement des courriers à leurs destinataires tant en interne qu'en externe et organise la traçabilité des opérations sur les registres tenus

1. Gestion des courriers départ:

Le processus de gestion des courriers départ est centralisé chez l'assistante de direction, qui aura la charge de vérifier les personnes habilitées à émettre des courriers externes au nom d'Alios, de transmettre les courriers et suivre leur transmission. Tous les flux d'envoi de courriers doivent être tracés dans le registre des courriers « départ ».

2. Gestion des courriers arrivée:

Le processus de gestion des courriers arrivés est simple et se caractérise par les étapes suivantes :

- Réception et tri des courriers à l'arrivée
- Enregistrement des courriers dans le registre dédié et tenu par l'assistante de direction
- Distribution des courriers aux destinataires
- Recherche et suivi

NB: Les documents revêtant un caractère urgent, engageant et sensible doivent être scannés et envoyés par mail à leur destinataires moyennant un accusé de réception et de lecture.

Domaine :Administration	<i>Date de création : 29/01/2018</i>
Sous-domaine : Bureau d'ordre	
Procédure : Gestion des courriers	<i>Réf. : ADM-BOD-001</i>








Liste des Procédures

Liste des Sous-Procédures :

Sous-Procédure 1 : Gestion des courriers Départ

Sous-Procédure 2 : Gestion des courriers Arrivée

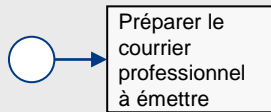
Logigramme

Symbole	Description
	Début de la procédure:
	Activité système
	Activité: entièrement manuelle
	Document:
	Décision ou question dont le résultat dicte l'étape suivante.
	Sous-process :
	Fin de la procédure.

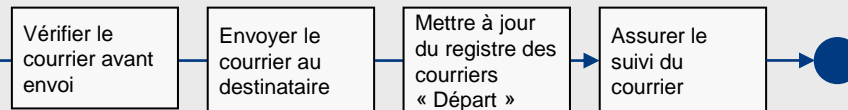
Gestion des courriers

Sous-Procédure 1 : Gestion des courriers départ

Collaborateur



Assistante de direction



- Collaborateur habilité
- Destinataire connu (Nom et adresse)

Si courrier est envoyé avec accusé de réception.

Procédure détaillée

Préparer le courrier à envoyer

Envoyer le courrier

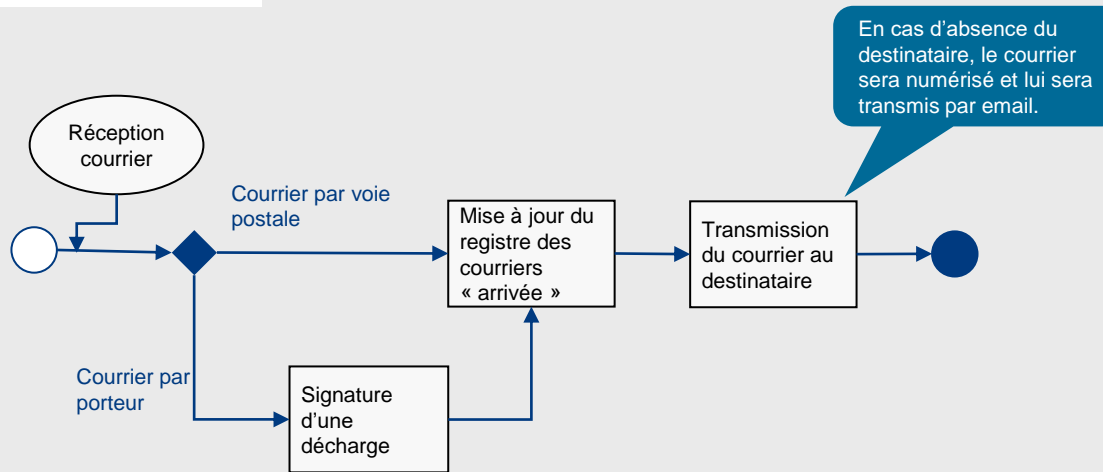
Mettre à jour le registre des courriers sortants

<p>Description des Tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> Préparer le courrier professionnel à émettre, avec validation du responsable hiérarchique si nécessaire. Transmettre le courrier à l'assistante de direction pour envoi. <p>NB: l'expéditeur étant un collaborateur autorisé à émettre au nom d'Alios des courriers externes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier le destinataire (nom et adresse) Préparer l'envoi du courrier par voie postale; par coursier ou par rapide poste. <p>Si envoi courrier par poste</p> <ul style="list-style-type: none"> Déposer le courrier dans le plus proche bureau de poste ou la plus proche boîte postale <p>Si envoi courrier par coursier</p> <ul style="list-style-type: none"> Faire signer au coursier une décharge (sur le fichier de suivi des courriers émis). <p>Si envoi par rapide poste</p> <ul style="list-style-type: none"> Récupérer le reçu d'envoi (justificatif des frais d'envoi engagés) 	<p>Mettre à jour le registre des courriers sortant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réf. courrier : référence du courrier à envoyer Emetteur : Destinataire : Objet du courrier : Type envoi : Rapid Poste, par courrier ou par la poste Date d'envoi : Référence poste : Signature coursier Date d'arrivée à destination : Date retour courrier :
<p>Acteurs</p>	<p>Collaborateur</p>	<p>Assistante de direction</p>	<p>Assistante de direction</p>
<p>Application SI</p>			
<p>Support / Éditique</p>	<p>Courrier</p>	<p>Courrier</p>	<p>Registre courriers « Départ »</p>

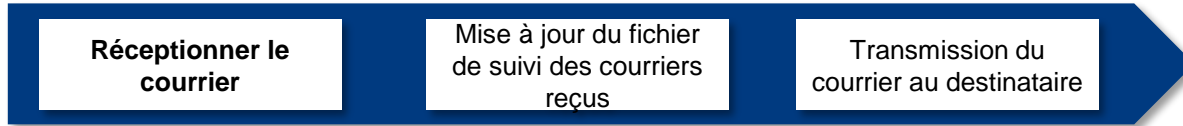
Gestion des courriers

Sous-Procédure 2 : Gestion des courriers arrivée

Bureau d'ordre /
Assistante de direction



Procédure détaillée



Description des Tâches	<p>A la réception du courrier, il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier le courrier ▪ S'assurer du destinataire ▪ Mettre un cachet portant date de réception du courrier <p>Si la réception se fait par un porteur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Signer une décharge ou un accusé de réception au porteur 	<p>Mettre à jour le fichier de suivi des courriers reçus afin d'assurer l'identification des courriers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Réf courrier</i> ▪ <i>Nature courrier (facture, bordereau, abonnement, mise en demeure...)</i> ▪ <i>Date de réception</i> ▪ <i>Destinataire</i> ▪ <i>Date de transmission au destinataire (devant signer à la réception du courrier)</i> 	<p>Transmettre le courrier à la personne concernée contre décharge sur le registre des courriers arrivés.</p> <p>Si le destinataire est absent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numériser le courrier et le lui transmettre tout en s'assurant de la bonne réception (accusé de réception et accusé de lecture) 	
	Acteurs	Assistante de direction	Assistante de direction	Assistante de direction
	Application SI			Outlook
	Support / Éditique	Courrier	Registre courriers « arrivée »	