Le traitement du courrier entrant

Repère référentiel de certification:

- Les procédures de gestion du courrier entrant
- Les règles de confidentialité
- Les modalités de circulation des informations entre les services
- Le classement du courrier

Cours p. 269

- 1 Le courrier entrant
- 2 Les procédures de gestion du courrier entrant
 - Exemples de procédures
 - Les étapes du traitement du courrier
 - Les modalités de circulation du courrier
 - Les outils et matériels de traitement du courrier
 - Les règles de confidentialité
- 3 La dématérialisation du courrier entrant

Votre dossier

Commerce d'emballages plastiques



▶ Résumé p. 276

▶ Exercices p. 277

Situation professionnelle



Vous poursuivez votre stage dans l'entreprise Jet-Set (voir Fiche de présentation de l'entreprise, p. 187).

Vous travaillez au service **Secrétariat** sous l'autorité de M. Henri, le responsable du service.

Votre collègue, Mlle Dax, qui traite habituellement le courrier entrant, est en formation durant une semaine.

En son absence, M. Henri vous demande de la remplacer. Avant d'accomplir votre mission, vous prenez connaissance de la **procédure de traitement du courrier** mise en place dans l'entreprise.



Lexique

rier dès l'ouverture du bureau de poste. • Boîte postale : service d'abonnement annuel ou saisonnier qui permet d'avoir le cour-



télécopie) reçu par l'organisation. • Courrier entrant (ou Courrier Arrivée) : courrier (lettre, message électronique,



sa corbeille électronique. tinataires. Chaque collaborateur, chaque service, reçoit ainsi son courrier quotidien dans scannés dès leur ouverture, puis identifiés de manière automatique pour définir leurs des-Dématérialisation du courrier : tous les courriers entrant dans l'entreprise sont Dispatching du courrier : ventilation du courrier.





prise, une administration, etc.). teindre un objectif, dans le contexte d'une organisation de travail (exemple : une entre-• Procédure : ensemble d'activités qui s'enchaînent de manière chronologique pour at-• Pü : enveloppe de lettre ou lettre.



enregistre le courrier postal et électronique que l'on réceptionne chaque jour. • Registre « Courrier Arrivée » : support papier ou fichier informatisé dans lequel on

Nathan - La photocopie non autorisée est un délit.

M

Le traitement du courrier entrant

1 - Le courrier entrant

Dans toute organisation, le **traitement du courrier** entrant occupe une grande part du temps réservé aux **tâches administratives.**

Le volume du courrier à gérer varie en fonction de la taille de l'organisation et surtout du nombre de partenaires avec lesquels elle est en relation (fournisseurs, clients, banquier, collectivités, etc.).

Dans une petite organisation, le traitement du courrier est souvent assuré par un(e) employé(e) administratif(ve).

Les organisations qui ont un volume de courrier important à gérer (grandes entreprises, associations ou administrations) disposent d'un service spécifique : le service Courrier.



Le courrier entrant est le **courrier que l'organisation reçoit** de ses différents partenaires, communément appelé « courrier Arrivée ».

Le courrier entrant est constitué de :

- lettres :
- télécopies (fax);
- messages électroniques.

2 - Les procédures de gestion du courrier entrant

Pour gérer le courrier entrant, l'organisation s'appuie sur une **procédure** dans laquelle on peut clairement identifier :

- les étapes du traitement du courrier ;
- les modalités de circulation du courrier entre les différents services ;
- le personnel effectuant les opérations.

2.1 - Exemple de procédure dans une organisation disposant d'une cellule courrier

	PROCÉ	dure de gestion	DU COURRIER ENT	RANT (lettres)		
	 Arrivée du courrier Livraison par La Poste Retrait à la boîte postale de l'entreprise 					
Cellule courrier	Tri par service destinataire Distribution aux services par les employés de la cellule courrier					
	Service A	Service B	Service C	Service D	*	
	 Ouverture du courrier par une secrétaire Enregistrement du courrier (sur le registre « courrier Arrivée ») 					
	Courrier courant		Tri du courrier Courrier personne	el, important, litigieux ↓		
Service concerné	Réparti entre les to ou postes de trava		Remis au respon	sable		
	• Lecture • Prise de décision (suite à donner)					
		0	Classement du courri	ier		

L'entreprise Jet-Set ne dispose pas d'un service Courrier. Le courrier reçu (une vingtaine de lettres en moyenne par jour) est géré principalement par la secrétaire, MIle Dax.

Mlle Dax doit s'absenter la semaine prochaine pour suivre une formation. M. Henri envisage de vous confier la gestion du courrier entrant. Il vous transmet un document concernant la procédure à suivre pour réaliser cette mission.

Consultez le document attentivement puis complétez le schéma de la page suivante en précisant les opérations réalisées à chaque étape du traitement du courrier.

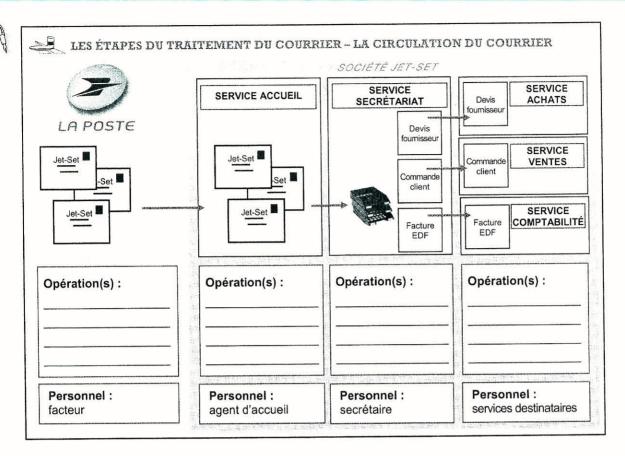
Le télécopieur est situé au service Secrétariat. Les messages reçus sont enregistrés puis aussitôt Cestion des télécopies evier. Classement du courrier 9 • Une fois traité, le courrier est classé dans un classeur à par le destinataire de décision). 9 Traitement du courrier Le courrier est lu puis traité (réponse au courrier, prise au destinataire concerné destinataire, au cours de la matinée. Transmission du courrier • Le courrier est retiré au secrétariat par chaque service (ou bannettes) en fonction des destinataires du courrier. Tri du courrier 3 • La secrétaire ventile les lettres dans des corbeilles de tri sont enregistrées dans le registre du courrier arrivé. l'enregistrement du courrier courrier adressé personnellement au gérant). Les lettres 2 Ouverture des plis et L'ouverture des plis est assurée par la secrétaire (sauf le Secrétariat. La secrétaire réceptionne le courrier. du courrier aussitôt déposé par l'agent d'accueil au service Arrivée et réception Le courrier est livré par La Poste vers 9 heures. Il est Cestion des lettres PROCEDURE DE GESTION DU COURRIER ENTRANT DE JET-SET

Le télécopieur est situé au service Secrétariat. Les messages reçus sont enregistrés puis aussitôr transmis par la secrétaire au service destinataire. Celui-ci procède au traitement du courrier et classe le document dans le classeur à levier.

Gestion des messages électroniques

Chaque responsable de service dispose d'un micro-ordinateur équipé d'un logiciel de messagerie électronique. Les messages reçus sont directement consultés sur la boîte électronique puis archivés. Ils sont ensuite imprimés puis classés dans le classeur à levier.

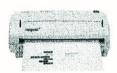
Le courrier est traité du lundi au vendredi (jours d'ouverture du secrétariat).



2.3 - Les outils et matériels de traitement du courrier

L'organisation utilise des outils et du matériel, pour faciliter le traitement du courrier entrant.

• La machine à ouvrir le courrier



Les modèles d'entrée de gamme permettent d'ouvrir entre 400 et 500 plis par heure. Quant aux plus puissants, ils ouvrent de 3 000 à 4 000 plis par heure.

L'achat de cet outil doit s'effectuer en fonction du volume du courrier que l'entreprise doit traiter.

• Le registre du courrier

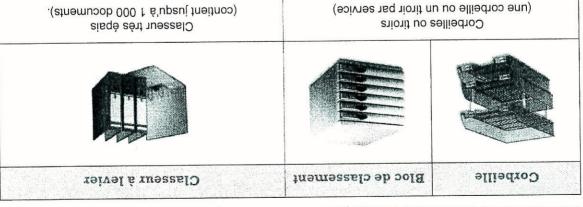
De façon à **retrouver un courrier**, en cas de besoin, la secrétaire procède à son **enregistrement** dans le **registre « Courrier Arrivée »** (support papier ou fichier informatisé).

Dès réception, chaque lettre reçoit un numéro d'ordre. Dans le registre d'entrée, on porte ce numéro suivi d'autres informations : nom de l'expéditeur, objet de la lettre, nom du destinataire.

Exemple de présentation :

Date	N°	Expéc	liteur	Objet	Destin	ataire
d'arrivée	enregis- trement	Société	Nom	Objet	Service	Nom

ventilé dans des corbeilles (une corbeille par service destinataire). Le courrier est ensuite photocopié. Le double est rangé dans un classeur à levier, tandis que l'original est

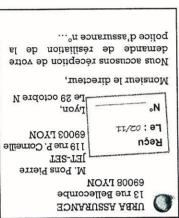


L'agent d'accueil vous remet le courrier reçu ce jour ainsi que celui de la journée du samedi 02/11/N. ■ Nous sommes le lundi 04/11/N. Vous êtes chargé(e) de la gestion du courrier entrant.

Vous disposez du message de M. Henri (page suivante); consultez-le puis:

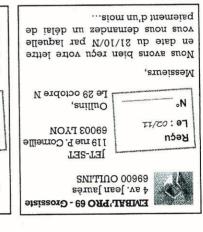
1 – enregistrez les lettres reçues sur le « registre Courrier arrivée ».

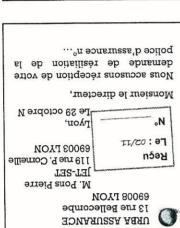
2 – ventilez le courrier dans les corbeilles correspondantes (p. 274).

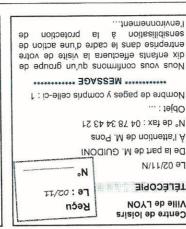


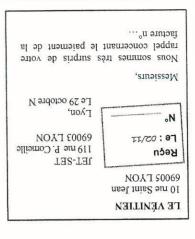


Courrier reçu









sont pas disponibles actuellement...

commande du 26/10/N.

Messieurs,

TT/+0: 07

.N

Kečn

vous signaler que certains articles ne

Nous sommes cependant au regret de

Nous vous remercions de votre

Le 2 novembre N

119 rue P. Comeille

pet

Villeurbanne,

NOXT £0069

JET-SET

90100 AIFTENBRYNNE

286 route Genas

Papeterie Dujardin

Lionel Dufort 15 place Louis Pradel 69001 LYON

Reçu Le: 04/11 À l'attention de... JET-SET 119 rue P. Comeille 69003 LYON

Lyon, Le 2 novembre N

Monsieur,

Je vous informe de mon intention de bénéficier d'un congé de paternité...

\$ C \$38	MAGE:		NEW)
巙		9.6	
Sis.		Γ.	

EMBAL'PRO 69 - Grossite 4 av. Jean Jaurès 69600 OULLINS

Reçu Le: 04/11 JET-SET 119 rue P. Comeille 69003 LYON

Oullins, Le 2 novembre N

Messieurs,

Nous avons informons que notre représentant vous rendra visite le 18/11/N. Il pourra ainsi vous présenter nos nouveautés...

LE VÉNITIEN

LYON,

Reçu Le: 04/11

Nº

Le : 4/11/N TÉLÉCOPIE

À l'attention de... De la part de M. Anderson N° de fax : 04 78 80 78 88

Objet:...

Nombre de pages y compris celle-ci : 2

MESSAGE

Vous avez spontanément accepté de procéder au remplacement de deux articles endommagés. Or, à ce jour nous n'avons pas reçu les nouveaux produits...

	Message
	l'ai procédé à l'ouverture du courrier, enregistré les premières lettres dans le registre et
	dispatché les documents dans les corbeilles.
	Terminez ce travail en tenant compte des informations et recommandations ci-dessous:
	- le dernier courrier enregistré porte le numéro N.239 (voir registre) ; reportez le numéro sur
	le tampon apposé sur chaque courrier;
	- placez dans les corbeilles les documents ; le courrier reçu le 2 (le plus ancien) sera traité en
	premier et donc placé au-dessus;
	- consultez l'organigramme, si besoin
reconsti	M. Henri ~

Date	N°	Expéditeu	ır		Service
d'arrivée	d'enregis- trement	Nom	Localité	Objet	destinataire
02/11/N	N234	Blanchini	Lyon	Réunion hygiène-sécurité	Direction
02/11/N	N235	La Marquise	Lyon	Bulletin de commande	ventes
02/11/N	N236	Les Cartons Lyonnais	Bron	Proposition de tarif	Achats
02/11/N	N237	Pauli	Oullins	Contrat entretien des locaux	Secrétariat
02/11/N	N238	SA Le Gribiche	Lyon	Demande report règlement	comptabilité
02/11/N	N239	Òal	Lyon	Horaires médecine du travail	Personnel
					2 1 1 1 2
2 - 1 Pr. 20					

Mme Vial

Expéditeur

Company of the compan		
M. Blanchíní	45C.N	N/II/N

TES COBBEITTES DE LISI

	. 4		<i>2</i> 3		
2			- Astronomy or page	The section	10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1
Service Control	(100		10 A		
	UOI	Devilo			

/II/N N.234 M. Blanchini

Expéditeur	N° enregistrement	g n5ey
Les Cartons Lyonnais	9ES.N	N/II/CO

8		
		Do-k
50	Sierra	
H	eoivieč sterior	

10 6 03		
ra Marguise	N.235	N/II/CO

		The second	Stille Science Street	****
1				
	se	א בנוני		
	801	NOS NOS		Case.

PELIEJAJOAS POLILIEJAJOAS

ra Marquise	N.235	N/II/C0
Exbeditent	N° enregistrement	gečn je

Expéditeur	N° enregistrement	Reçu le
M. Pauli	FEC.H	N/II/C0

	A TOTAL	resident of	1		
. 2			No. Salvert a page	MC HOST IS	LUL M
					# (
and the second	.072.00 is				
	911119	elduo. Vas	2		

SALE Gribiche

PES.N

N° enregistrement

9.00			g-1920-11-15-60	Sale	16 15 16 Land
	104	นอรมสุ เมอร			
	801	1185			

N/II/C0

Reçu le

L'employé administratif chargé de la gestion du courrier entrant traite un large ensemble d'informations. Le poste qu'il occupe l'amène à prendre connaissance d'informations parfois sensibles, voire confidentielles; il doit alors respecter la confidentialité des informations traitées en faisant preuve de discrétion.

3 - La dématérialisation du courrier entrant

3.1 - Introduction - Objectif

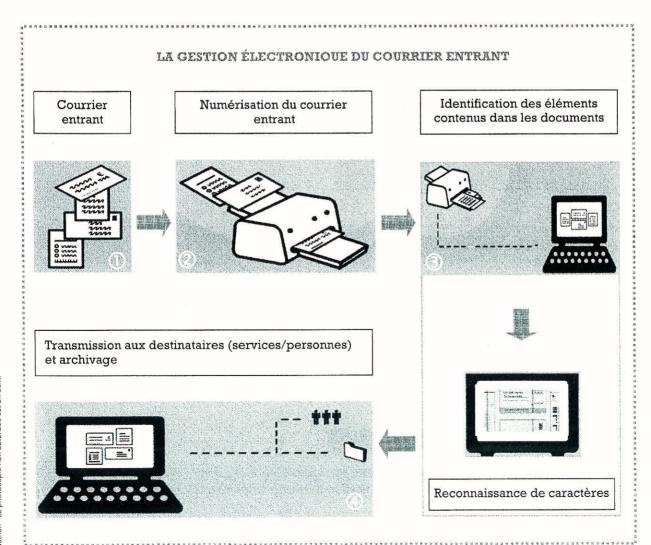
La gestion du courrier est essentiellement manuelle. Toutefois, les organisations de taille importante qui veulent rationaliser la circulation et le classement du courrier peuvent se tourner vers des solutions de gestion de documents électroniques pour traiter le courrier. Cela permet de constituer des archives électroniques qui peuvent être consultées facilement.

La gestion électronique du courrier participe au mouvement global de **dématérialisation de l'information**. Cette tendance est rendue nécessaire par des volumes toujours croissants, le besoin de retrouver et de gérer les contenus de plus en plus vite et les exigences de traçabilité de l'activité.

3.2 - Principe

Après avoir été numérisés, les courriers entrants sont attribués aux utilisateurs concernés qui y ont accès sur leur poste de travail. Cela correspond au bac à courrier habituel.

La répartition des tâches de traitement du courrier peut ensuite se faire également à travers des corbeilles électroniques accessibles par les responsables de services.



1 - Le courrier entrant

	7	
	- est constitué de	
←		
วงครั้ว แบบขยาแยบโด เ ล	nh iailinos al 35a	•
e l'organisation reçoit.	10 10 11 12 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1	

2 – Les procédures de gestion du courrier entrant

Dans les petites organisations, le courrier est généralement traité par un(e) employé(e) administratif(ve)
 (secrétaire, employé(e) de bureau, etc.) qui a en charge d'autres activités administratives.
 Les moyennes et grandes organisations (les administrations par exemple), qui ont un volume de courrier

plus important à traiter, disposent d'un service spécifique : le service Courrier.

• La procédure de gestion du courrier entrant diffère plus ou moins en fonction du type d'organisation.

Les étapes les plus courantes de la procédure de gestion du courrier sont les suivantes :

↓ Travaux réalisés par le service destinataire du courrier	↓ Travaux réalisés par la secrétaire
	- 8
- S	-7
*	

• L'organisation utilise des outils et matériels pour faciliter le traitement du courrier ; par exemple :

où l'on enregistre le courrier entrant. Cet outil permet de retrouver le courrier en cas de besoin ;

(ou bannettes) dans lesquelles on dispatche le courrier entre les diffé-

rents services destinataires.

3 – La dématérialisation du courrier entrant

Dans le souci d'optimiser leur productivité et d'améliorer le service au client, les organisations de taille importante se tournent vers des solutions de gestion de documents électroniques pour traiter les courriers entrants.

Page 276

Exercices

♦ Exercice nº 1 Le registre « Courrier Arrivée »

Vous êtes au secrétariat de l'entreprise *Rocco*, grossiste en produits agricoles. Mme Valentin vous demande d'enregistrer le courrier à l'arrivée selon le mode opératoire habituel. Vous disposez de la liste des courriers reçus ce jour.

Sachant que le numéro 314 a été attribué au dernier courrier reçu le 3 mars, enregistrez les courriers dans le registre ci-après.

Liste des courriers recus le 4 mars

- Mademoiselle Cindy LOPEZ demande de stage
- Société Technico-commerciale demande d'échantillons
- Exploitation agricole bourguignonne Cartier avis de passage d'un représentant
- Assurance « La Cordíale » offre d'assurance incendie
- Établissements Portier et Fanton avis de règlement
- Les exploitants du Nord commande
- BNP Paribas relevé de compte
- Les engrais du XXIe envoi de tarifs
- Établissements Jacques de Sanges demande de prix
- Tout pour le jardinage réclamation sur livraison
- La Centrale des semis avis d'expédition de commande
- Laboratoire de La Jumine retour d'emballage

THE WAS AND TO AN ENGINEER WAS	COURRIER	SE DE ME WAS AUGUSTS
23 to 1 to 1 to 1 to 1 to 1	4 4 14 341 34 64 1 3 2 34	44 50 25 1 W Pr. 3. 33

MPa 4			
	Data .		

N° d'ordre	Date	Expéditeur	Référence* classement	Objet
			2 2	
		,		

^{*} Initiale du service destinataire suivie du numéro d'ordre du courrier reçu par ce service dans la journée (services : D – direction ; A – achats ; V – ventes ; C – comptabilité)

♦ Exercice n° S Le tri du courrier et le registre « Courrier Arrivé »

noté l'objet de la lettre. jardin. Le 18 mars, M. Bolino, le secrétaire, vous a remis les enveloppes du courrier reçu sur lesquelles il a Vous êtes stagiaire au secrétariat des Établissements Aqua'Meubles, spécialisés dans la vente de meubles de

tez le registre ci-dessous. ladiquez le courrier à déposer dans le casier des différents membres du personnel et complé-



D Mme Coupé – Comptabilité	C M. Perrin – Ventes
8 M. Lemoine – Achats	M. Brown – Direction

19jdO	Serv. destinataire	Expéditeur	d'enregistrement	Date
			*	

Le dernier courrier portait le numero 12/C (numero a orare suivi au code au casier).

Nathan - La photocopie non autorisée est un delit