

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

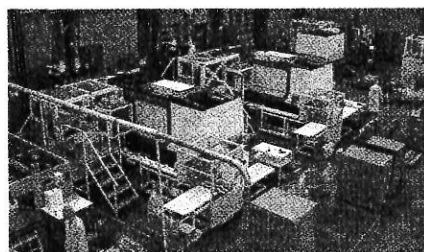
► Cours p. 269

- 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

Jet-Set

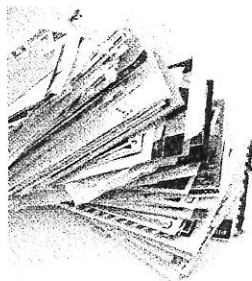
Commerce d'emballages plastiques



► 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

● **Boîte postale** : service d'abonnement annuel ou saisonnier qui permet d'avoir le courrier dès l'ouverture du bureau de poste.

● **Courrier entrant (ou Courrier Arrivé)** : courrier (lettre, message électronique, télécopie) reçu par l'organisation.

● **Dispatching du courrier** : ventilation du courrier.

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

● **Pli** : enveloppe de lettre ou lettre.

● **Procédure** : ensemble d'activités qui s'enchaînent de manière chronologique pour atteindre un objectif, dans le contexte d'une organisation de travail (exemple : une entreprise, une administration, etc.).

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

Z
Y
X
W
V
U
T
S

R

P

O

N

M

L

K

J

I

H

G

F

E

D

C

B

A

16

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 :

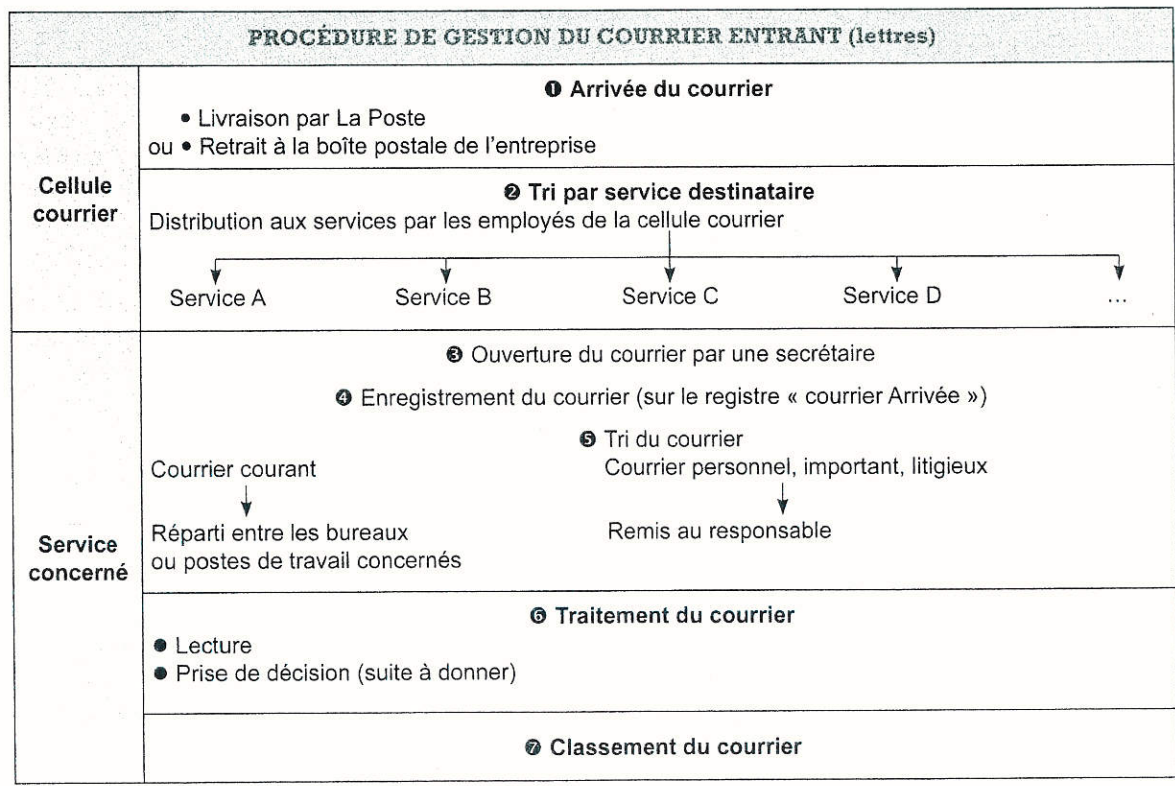
- lettres ;
- télécopies (fax) ;
- messages électroniques.

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



© Nathan - La photocopie non autorisée est un délit.

2.2 - Exemple de procédure : les étapes du traitement et les modalités de circulation du courrier entre les différents services

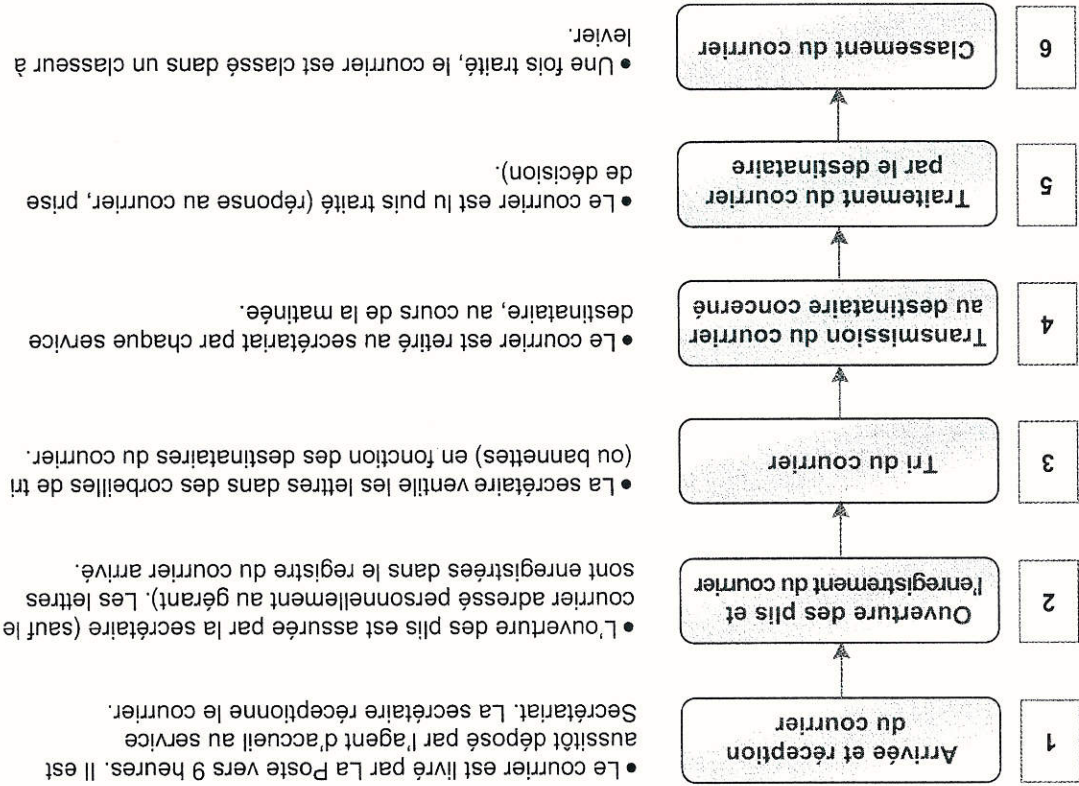
L'entreprise Jet-Set ne dispose pas d'un service Courrier. Le courrier reçu (une vingtaine de lettres en moyenne par jour) est géré principalement par la secrétaire, Mlle Dax.

■ 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.

PROCEDURE DE GESTION DU COURRIER ENTRANT DE JET-SET

Gestion des lettres



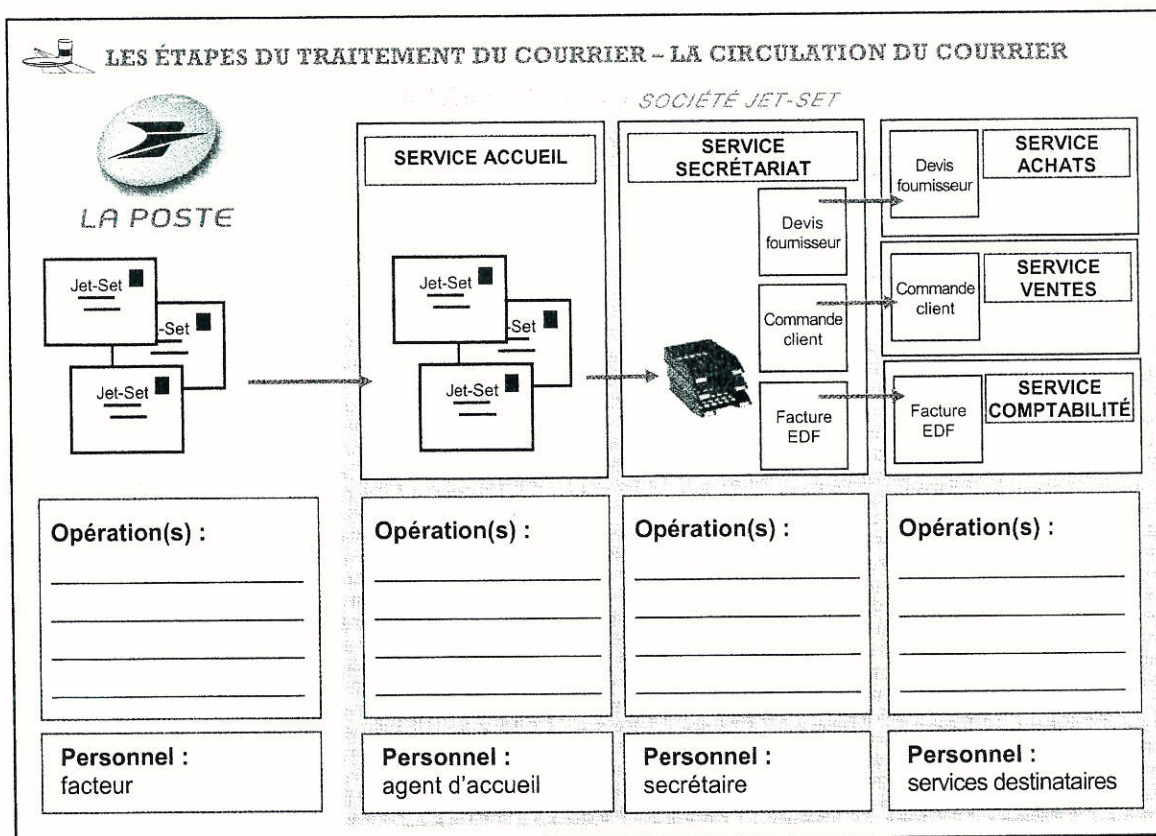
Gestion des télécopies

Le télécopieur est situé au service Secrétariat. Les messages reçus sont enregistrés puis aussitôt 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.

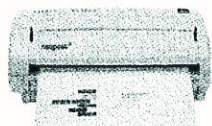
Le courrier est traité du lundi au vendredi (jours d'ouverture du secrétariat).



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 :

REGISTRE « COURRIER ARRIVÉE »						
Date d'arrivée	N° enregistrement	Expéditeur		Objet	Destinataire	
		Société	Nom		Service	Nom

<p>Lionel Dufort 15 place Louis Pradel 69001 LYON</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>Reçu Le : 04/11 N° _____</p> </div> <p>À l'attention de... JET-SET 119 rue P. Corneille 69003 LYON</p> <p>Lyon, Le 2 novembre N</p> <p>Monsieur,</p> <p>Je vous informe de mon intention de bénéficier d'un congé de paternité...</p>	<div style="text-align: center;">  <p>EMBAL'PRO 69 - Grossite 4 av. Jean Jaurès 69600 OULLINS</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>Reçu Le : 04/11 N° _____</p> </div> <p>JET-SET 119 rue P. Corneille 69003 LYON</p> <p>Oullins, Le 2 novembre N</p> <p>Messieurs,</p> <p>Nous avons informés que notre représentant vous rendra visite le 18/11/N. Il pourra ainsi vous présenter nos nouveautés...</p>	<p>LE VÉNITIEN</p> <p>LYON, Le : 4/11/N</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>Reçu Le : 04/11 N° _____</p> </div> <p>TÉLÉCOPIÉ</p> <p>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</p> <p style="text-align: center;">MESSAGE</p> <p>Vous avez spontanément accepté de procéder au remplacement de deux articles endommagés. Or, à ce jour nous n'avons pas reçu les nouveaux produits...</p>
---	---	---

Message

J'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.

M. Henri


REGISTRE « COURRIER ARRIVÉE »					
Date d'arrivée	N° d'enregistrement	Expéditeur		Objet	Service destinataire
		Nom	Localité		
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	Vial	Lyon	Horaires médecine du travail	Personnel

LES CORBIELLES DE TRI


Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
M. Blanchini	N.234	02/11/N



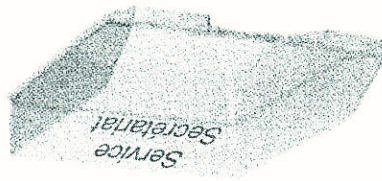
Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
Les cartons lyonnais	N.236	02/11/N



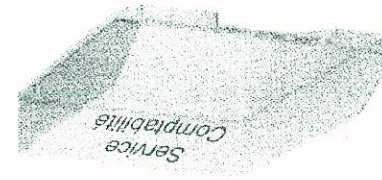
Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
La Marguise	N.235	02/11/N



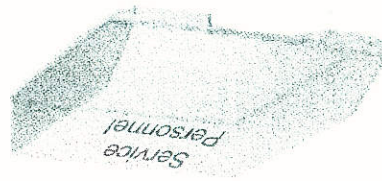
Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
M. Pauli	N.237	02/11/N



Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
SA Le Griblène	N.238	02/11/N



Expéditeur	N° enregistrement	Regu le
Mme Vial	N.239	02/11/N





2.4 – Les règles de confidentialité

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

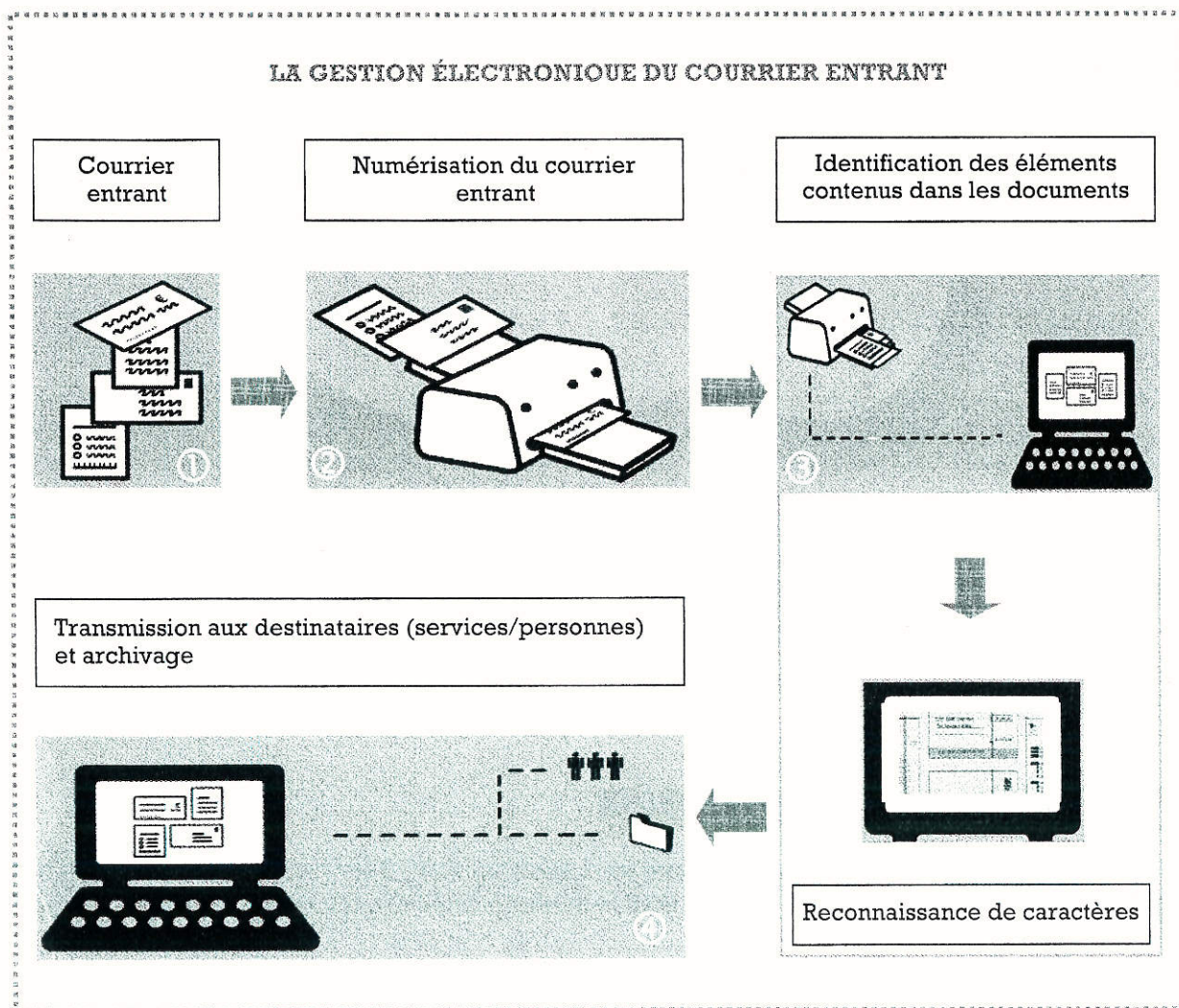
La gestion du courrier est essentiellement manuelle. Toutefois, les organisations de taille importante qui veulent rationaliser la circulation et le classement du courrier peuvent se tourner vers des solutions de gestion de documents électroniques pour traiter le courrier. Cela permet de constituer des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

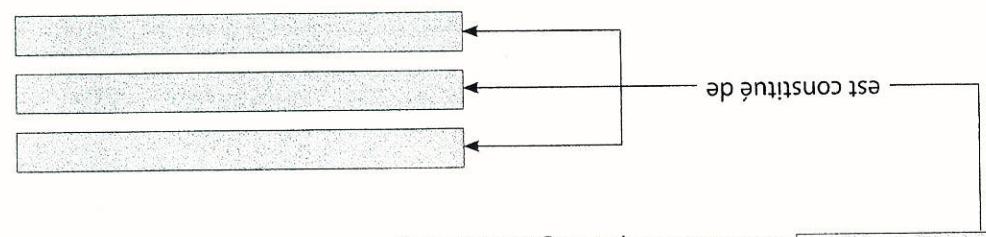
Après avoir été numérisés, les courriers entrants sont attribués aux utilisateurs concernés qui y ont accès sur leur poste de travail. Cela correspond au bac à courrier habituel.

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

est le courrier que l'organisation reçoit.

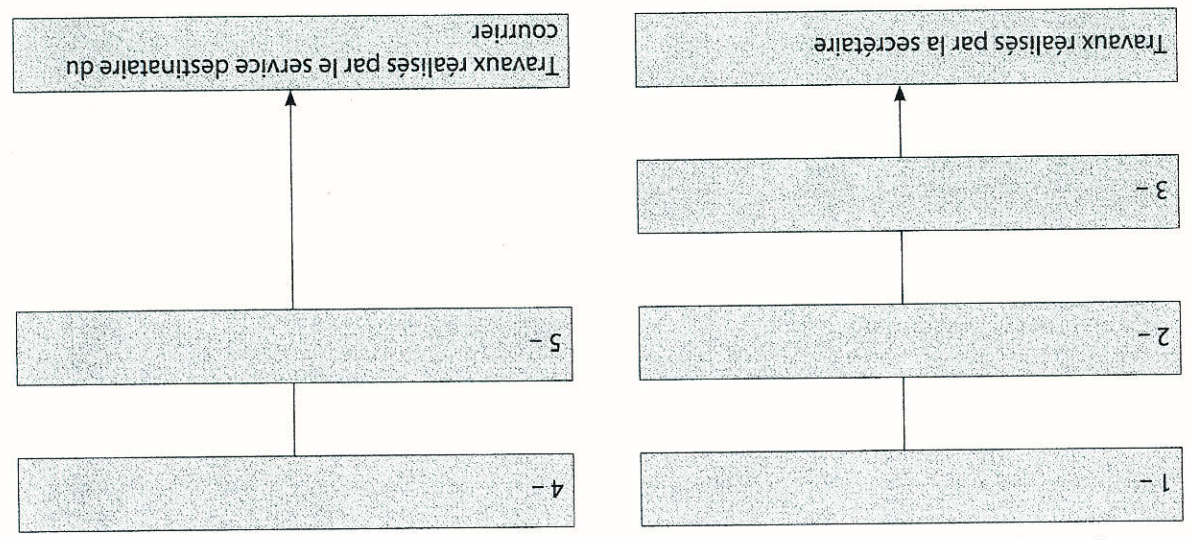


2 - Les procédures de gestion de courrier entrant

• 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 de courrier entrant diffère plus ou moins en fonction du type d'organisation. Les étapes les plus courantes de la procédure de gestion de courrier sont les suivantes :



• 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 différents 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.

