

Gérer des flux de courriers

PÔLE 3

Gestion administrative interne

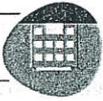
3.2.2 - Gestion des flux de courriers

Compétence

> Traiter le courrier entrant ou sortant

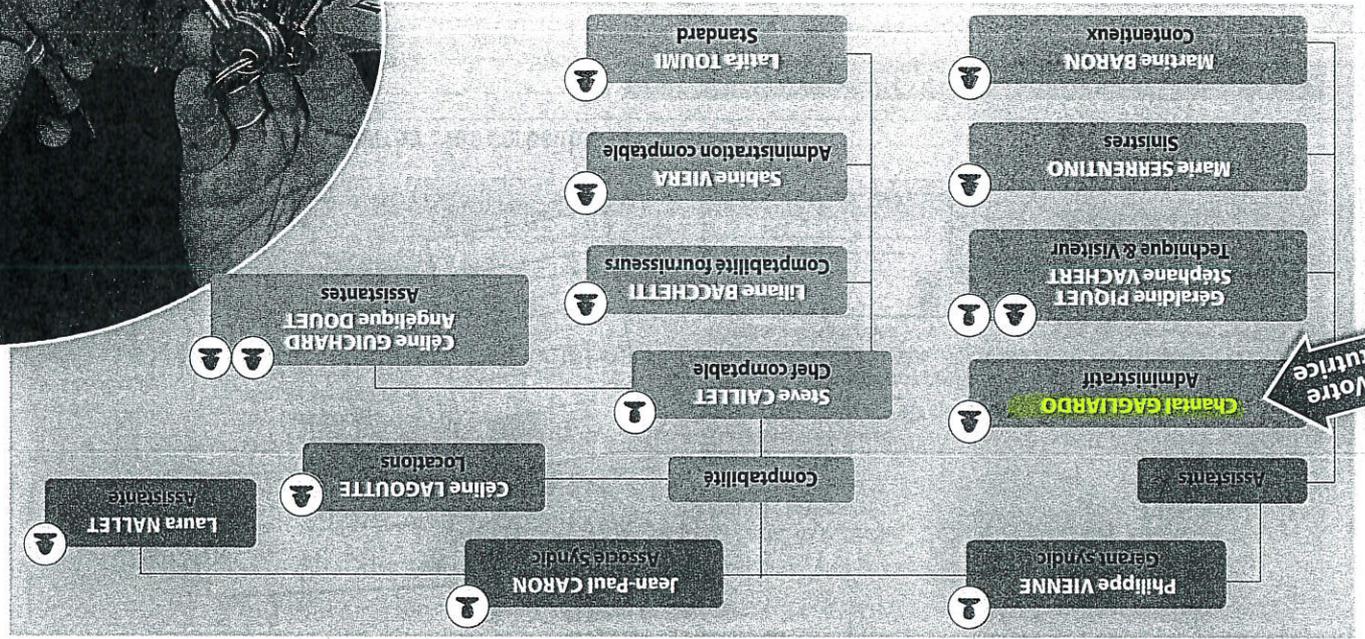
Aléas

> Retour de courrier



L'entreprise

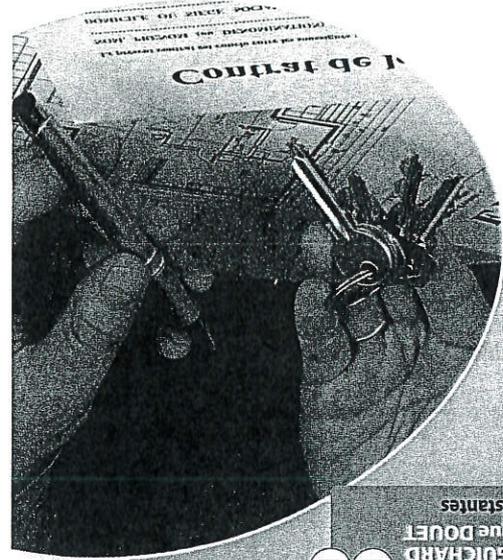
- Le cabinet Trio a été fondé le 4 janvier 1999 par Philippe Vienne, gérant. Il dirige désormais cette entreprise de 15 personnes avec un associé.
- Le cabinet travaille dans différents métiers de la branche d'activité de la gestion immobilière (syndic, gestion locative) et de la comptabilité (syndic immobilier).
- L'activité Syndic représente 95 % du travail quotidien du cabinet. Avec 185 copropriétés à gérer, les relations avec les fournisseurs, les prestataires de services et les membres des conseils syndicaux sont permanentes. Pour exercer son activité, le cabinet Trio s'appuie sur de nombreux documents, courriers et courriels.



VOS MISSIONS

- Mission 1 Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant
- Mission 2 Enregistrer et acheminer le courrier sortant
- Mission 3 Rédiger et envoyer un message électronique
- Mission 4 Gérer le courrier électronique entrant

Vous êtes en période de formation pour 3 semaines, du 4 au 22 décembre, sous la responsabilité de Chantal Gagliardo, responsable des relations avec les copropriétés. Elle vous initie au traitement du courrier papier et électronique. Vous coopérez également avec les autres membres du personnel. Plusieurs missions vous sont confiées.



Mission 1 Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant

1. Le dispatching du courrier entrant

Le courrier entrant chaque jour est volumineux et varié; le facteur le dépose à 9 heures. Latifa Toumi est chargée de distribuer les courriers selon les attributions de chacun. Après les avoir ouverts avec un ouvre-lettres électrique et apposé le tampon dateur, elle les dispatche (distribue) dans les corbeilles du personnel. Chaque destinataire en assure ensuite l'enregistrement, la codification et la numérisation. Le 6 décembre, vous aidez Latifa. Vous devez traiter les documents reçus (Doc 1) en vous aidant du tableau de répartition des courriers (Doc 2).

1 Dispatchez les 13 documents reçus dans les corbeilles des destinataires (Annexe 1).

Doc 1 Le courrier entrant

1 Lettre personnelle destinée au chef comptable

2 Lettre procédure de recouvrement des dettes

3 Facture 25 Phenix Clean

4 Devis 44 Electrolec

5 Réponse de M. Vial du Cannet à notre dde de biens à louer

6 Lettre de M. Colin (ascenseur E en panne) Parc des Rosalines, Pégomas

7 Dde de stage de Linda Hachani, élève au LP les Coteaux de Cannes

8 Courrier du syndic Trio (nuisances sonores provenant d'une de nos copropriétés Les Fermes, Cannes)

9 Colis d'Encre Imprim Cannes, cartouches d'imprimantes

10 Lettre de M. Hulne qui dde le passage d'un visiteur pour sinistre SDB Les Rosalines à Pégomas

11 Lettre d'un membre du CS Les Rosalines Pégomas (Réf. Peinture volets)

12 Mme Maire souhaite recevoir le règlement intérieur des « Cigales » à Mandelieu

13 Nouveau contrat maintenance Sté Micromatix Antibes + invitation cocktail pour les 20 ans de la société

Doc 2 La répartition du courrier : les corbeilles des destinataires

			Documents traités	
	Directeurs	P. Vienne	Contrats, nouvelles copropriétés, nouveaux fournisseurs...	
		J.-P. Garon		
	Assistants	Assistante	L. Nallet	Candidatures, courriers avec mairies, nouveaux partenaires, demandes de stage.
		Administratif	C. Gagliardo	Relations avec les copropriétés et les membres des conseils syndicaux (règlements, problèmes généraux)...
		Sinistres	M. Serrentino	Déclarations de sinistres, courriers experts...
		Technique	G. Piquet	Demandes d'interventions, contrats maintenance...
		Visiteur immeubles	S. Vachert	
		Contentieux	M. Baron	Procédures judiciaires, problèmes avec prestataires...
	Compta	Chef	S. Caillet	Courriers litigieux, impayés...
		Assistants	C. Guichard	Relevés de comptes, chèques, tous documents bancaires...
		A. Douet		
		Fournisseurs	L. Bacchetti	Factures, devis...
		Administration	S. Viera	Réception colis, courriers simples...
	Locations	C. Lagoutte	Bails, offres et demandes de locations.	

Date	Chrono	Emetteur	Objet	Codification
05/12	5124	Garden Mimosas La Roquette	Nouveaux locataires	C H G M I M O 7 3 0 R 0 Q U L O C
6/12 5125	Synctic	TRIO	MUSIQUES	CHGFERH542CANNUNU!
6/12 5126	Les Rosalines	Les Rosalines	Prof. parit. un Votus	CHGR02A780PE60PE!
6/12 5127	hc	Maire	dd de logement Int des Cigales	CHGCI!GA6AOMANDRE6

Annexe 2 Extrait du fichier informatisé de l'assistante administrative - Courrier entrant

* N° de copropriété Les Cigales Mandelieu : 610
* N° de copropriété Les Fermes Cannes : 542

Deux premières lettres du prénom + 1 ^{re} du nom	Nom de copropriété : 4 lettres (sans les articles)	N° de copropriété* : 3 chiffres	Ville : 4 lettres	Thème du document reçu : 3 lettres
C H G	ROSA	780	PEGO	OBJET

Doc 3 Plan de codification

2 A l'aide du Doc 1 et de l'Annexe 1, enregistrez les courriers de votre tutrice (le dernier portant le numéro 5124) et codifiez-les (Annexe 2).

2. L'enregistrement et la codification du courrier entrant
Chantal Gagliardo vous charge de mettre à jour le fichier informatisé du courrier entrant à l'aide du plan de codification (Doc 3).



Je n'ouvre pas et je n'enregistre pas la lettre personnelle destinée au comptable, je la dépose directement dans sa corbeille. C'est ainsi qu'il faut procéder pour le courrier personnel confidentiel.

N°	Documents à déposer dans les corbeilles	Destinataires
1	Lettre personnelle	S. Carrelet
2	Lettre procédure recouvrement dettes	H. Bardon
3	Facture 25 Phenix Clean	L. Barchetti
4	Devis 44 Electrolac	" "
5	Réponse M. Vial	La corbeille
6	Ascenseur en panne M. Colin	G. Pignat
7	Demande de stage	L. Nadur
8	Lettre syndic Trio	C. Carrelet
9	Collis cartouches d'encre	S. Vial
10	Lettre de réclamation M. Hulne	S. Vachut
11	Lettre membre du CS	C. Gagliardo
12	Demande de règlement intérieur	C. Gagliardo
13	Contrat de maintenance + invitation	P. Vieux - J.P. Bardon

Annexe 1 Tableau de dispatching du courrier entrant

Mission 2 Enregistrer et acheminer le courrier sortant

Le lendemain, vous aidez également Chantal dans la gestion du courrier sortant, dit aussi « courrier départ ». À cet effet, vous avez à votre disposition un extrait des différents types d'envois postaux (Doc 4).

- 3 Reliez le mode d'acheminement adapté aux envois à effectuer (Annexe 3).
Pour vous aider dans vos choix, surlignez les mots importants.

Doc 4 Les envois postaux (extrait)

Le timbre-poste < à 20 g Rouge (prioritaire) : 0,95 € Vert (écologique) : 0,80 € Gris (Écopli) : 0,78 €	Le tarif est différent selon le poids de l'envoi et le délai de distribution désiré. Timbre rouge : distribué sous J + 1 Timbre vert : distribué sous J + 2 Timbre gris : distribué sous J + 4
La lettre en ligne	Pour des envois de lettres par Internet, distribuées ensuite par le facteur.
La lettre recommandée (avec ou sans accusé de réception - AR)	La lettre peut être déposée à la poste ou en ligne. Elle offre les services suivants : une preuve attestant de la date du dépôt, une remise au destinataire contre signature (preuve de la remise), une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie, un service de suivi, une confirmation de réception pour l'expéditeur (si option avec AR).
Lettre suivie	Envoi de documents ou petits objets (3 cm d'épaisseur et 3 kg au maximum) avec suivi en ligne.
Lettre suivie en « Prêt à poster » PAP	Lettre suivie qui intègre l'emballage, une enveloppe cartonnée ou une boîte selon le poids, que vous pouvez acheter en bureau de poste.
Colissimo	Livraison à domicile en 48 heures à compter de la prise en charge par la poste. Suivi possible par Internet.
Chronopost National ou International	Livraison le lendemain avant 13 h partout en France métropolitaine et le lendemain avant 10 h vers plus de 25 000 communes. 230 destinations internationales. Possibilité de suivi par Internet, courriel ou SMS.
Valeur déclarée	Envoi sécurisé avec remise contre signature et remboursement de la valeur du contenu déclarée lors du dépôt (jusqu'à 5000 €).

Annexe 3 Le mode d'acheminement

1. Envoi d'un colis très urgent (bip d'ouverture de portail) dans le Vaucluse, avec suivi Internet possible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Lettre suivie
2. Expédition d'un trousseau de clés attendu sous 2 à 3 jours.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Colissimo
3. Envoi d'une carte graphique défectueuse à un réparateur (paquet de 1,5 cm d'épaisseur et de 700 g) avec suivi en ligne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Chronopost France
4. Envoi important d'un compte rendu d'assemblée générale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Chronopost international
5. Expédition en Alsace d'un bijou de valeur oublié dans une location.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Recommandé
6. Envoi urgent d'un règlement de copropriété et de documents annexes à un client de New York (30 pages).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Envoi en valeur déclarée

M. Nao, copropriétaire à Cannes, refusant de respecter l'interdiction d'installer une ligne électrique privative dans son garage, Chantal lui adresse une lettre. Vous effectuez l'enregistrement et l'envoi de ce courrier.

- 4 Enregistrez (Annexe 4) le courrier envoyé à M. Nao, domicilié au 34 rue d'Antibes 06400 Cannes.

Annexe 4 L'enregistrement du courrier sortant

Date	Chrono	Destinataires	Objet
05/12	3298	Mme Durant, Nice	V/Demande de stage
		M. Nao	

- 5 Expliquez pourquoi il est inutile de codifier et de numériser le courrier sortant.

RCS PARIS 320 000 000

Niveau de garantie (valeur au dos) : R1 R2 R3

Cadres réservés à La Poste

Date : _____ Ptx : _____ CRBT : _____

Signature du destinataire _____ ou _____ du mandataire _____
 (Précisez nom et prénom)

Présentation le : _____ / _____ / _____
 Distribution le : _____ / _____ / _____

Code postal : _____
 Adresse : _____
 Identité ou raison sociale : _____

Destinataire

Expéditeur

Code postal : _____
 Libellé de la voie : _____
 N° : _____
 Identité ou raison sociale : _____

PREUVE DE DISTRIBUTION

Utiliser uniquement un STYLO A BILLE en appuyant fortement

RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION

Numéro de suivi : 1A 029 879 3309 8

Expéditeur : _____

UN POSTE

Annexe 6 Bordereau de recommandé avec AR

Il existe différentes méthodes pour envoyer une lettre recommandée :

- 1 • Avec un guichetier ou une guichetière : il suffit de remplir, avec un stylo-bille et en appuyant fortement, le bordereau du recommandé avec (ou sans) avis de réception et de le remettre au préposé qui s'occupe de l'affranchissement.
- 2 • Avec un automate : remplir le bordereau, et l'affranchir, *(souche cartonnée)*.
- 3 • En ligne : il suffit de se rendre sur le site <https://boutiqueducourrier.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne>.

Dans les 2 cas, le préposé remet à l'usager une preuve de dépôt qui est impérativement à conserver car elle sera exigée en cas de réclamation.

Doc 6 La lettre recommandée

7 Après lecture de la documentation sur la lettre recommandée (Doc 6), préparez le bordereau (Annexe 6) du courrier à expédier en recommandé avec avis de réception à M. Nao.

M. NAO
34 rue d'Anfibes
06400 Cannes

Annexe 5 Enveloppe à compléter

1. Utiliser de préférence des enveloppes précaisées pour vos courriers manuscrits.

2. Écrire votre adresse sur 6 lignes maximum.

3. Ne jamais mettre de virgule après le numéro de rue, ni point, ni apostrophe, ni souligné, ni tiret.

4. Écrire bien distinctement les 5 chiffres de votre code postal. En cas de doute sur le code postal, le vérifier.

5. Écrire en majuscules la dernière ligne, et si possible l'ensemble de l'adresse.

Doc 5 Les conseils de votre facteur

6 Complétez l'enveloppe destinée à M. Nao (Annexe 5) à l'aide du dépliant déposé par le facteur (Doc 5).

- 8 Étudiez la documentation sur la machine de mise sous pli et la machine à affranchir (Doc 7) et reportez dans le tableau (Annexe 7) les avantages liés à leur utilisation.

Doc 7

Les outils qui automatisent la préparation du courrier

A. La machine de mise sous pli

Une machine de mise sous pli permet de gagner du temps pour mettre les envois sous enveloppe. Alors que le traitement manuel d'une centaine d'enveloppes prend habituellement une heure, le même travail sera réalisé en 6 minutes de façon automatique! Cette tâche sera réalisée plus rapidement et de façon impeccable. Les appareils les plus modestes prennent en charge le pliage et l'insertion dans l'enveloppe selon différents formats et épaisseurs.

B. La machine à affranchir

Elle offre les avantages suivants :

- la simplicité : elle optimise les envois de courriers au quotidien et libère des tâches fastidieuses ;
- le gain de temps dans la préparation des envois : vous affranchissez votre courrier tous les jours via un service internalisé et vous êtes facturé mensuel-

lement de vos affranchissements directement par La Poste grâce à la transmission automatique de vos consommations (télérelevés) ;

- le suivi de vos dépenses : la machine à affranchir vous permet de connaître la consommation journalière globale. De plus, avec une machine à affranchir intelligente (MAI), vous bénéficiez du détail de vos envois par produit (poids, type d'envoi et de service) ;

- la maîtrise de votre budget courrier : vous choisissez à chaque fois la tarification et la mention d'affranchissement qui correspond le mieux à vos besoins en termes de délais et de type d'envoi. Enfin, vous payez vos affranchissements le mois suivant et n'avez donc plus à faire d'avance de trésorerie ;

- la communication d'une image professionnelle auprès de vos clients : toutes vos enveloppes peuvent afficher votre logo et vos coordonnées (en option).

Texte de présentation de La Poste.

Annexe 7 Les avantages liés à l'utilisation des machines

Machine de mise sous pli	Machine à affranchir
gain de temps	Simplicité
Traitement en 6 minute	gain de temps
	suivi de vos dépenses
	Maîtrise de votre Budget
	Communication d'une image professionnelle

Info

La machine pèse, imprime la date, le cachet de l'entreprise et le tarif (tous les tarifs sont mémorisés dans la machine). Il faut sélectionner de préférence le tarif écologique. Il ne reste plus, ensuite, qu'à tout déposer au bureau de Poste.

Faire le point

Le traitement du courrier entrant

La gestion du courrier entrant comporte plusieurs étapes :

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Avant d'expédier un courrier, il faut identifier 5 éléments pour choisir le mode d'acheminement :

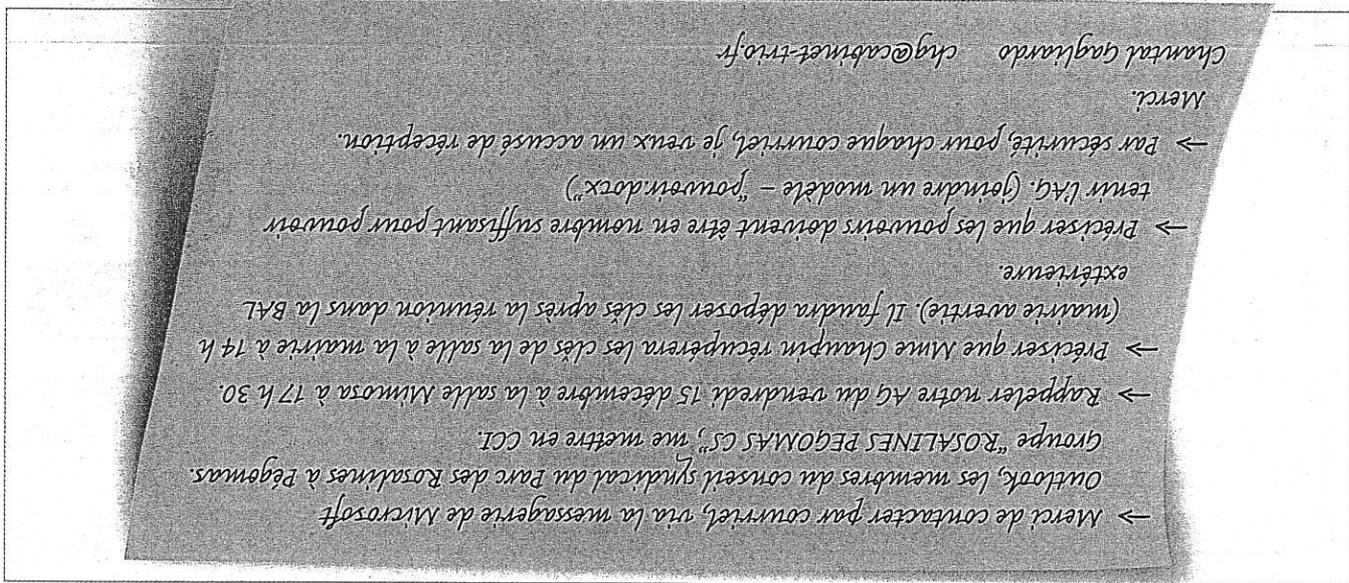
Quels sont les deux principaux intérêts à utiliser des machines à mettre sous pli et à affranchir ?

- →

Mission 3 Rédiger et envoyer un message électronique

Chantal doit s'absenter pour la matinée du 8 décembre. Elle a laissé à votre intention un post-it dont vous prenez connaissance (Doc 8).

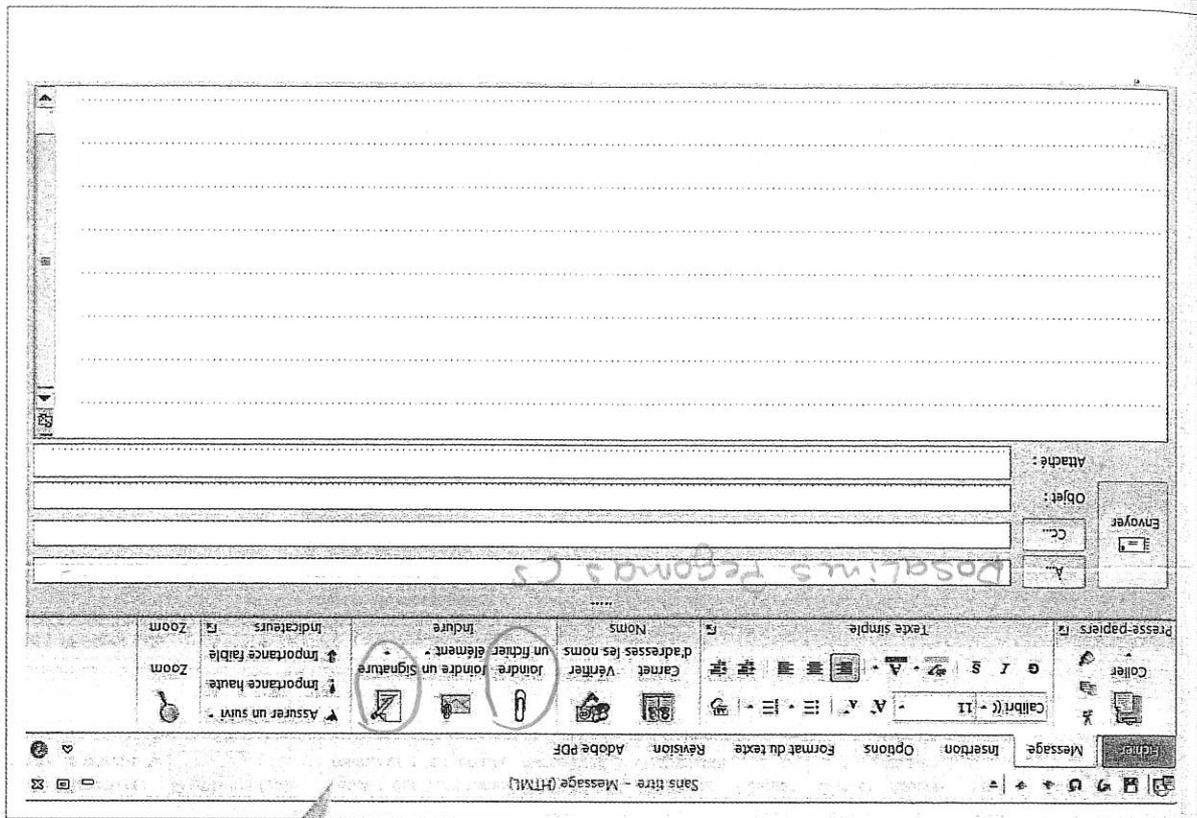
Doc 8 Message de Chantal Gagliardo



Fiche Micro 11 Utiliser une messagerie électronique

- 9 Complétez l'en-tête du courriel puis rédigez-le (Annexe 8).
- 10 Encadrez sur la barre d'outils du courriel (Annexe 8) et sur les copies d'écran (Annexe 9) les boutons à utiliser pour :
 - transmettre une pièce jointe ;
 - insérer la signature ;
 - demander un accusé de réception ;
 - vérifier l'orthographe du message.

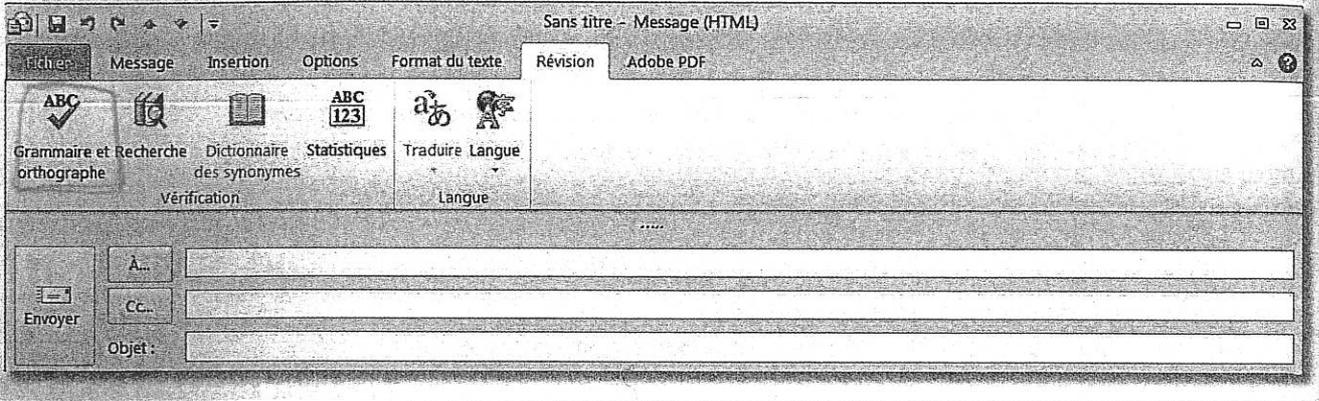
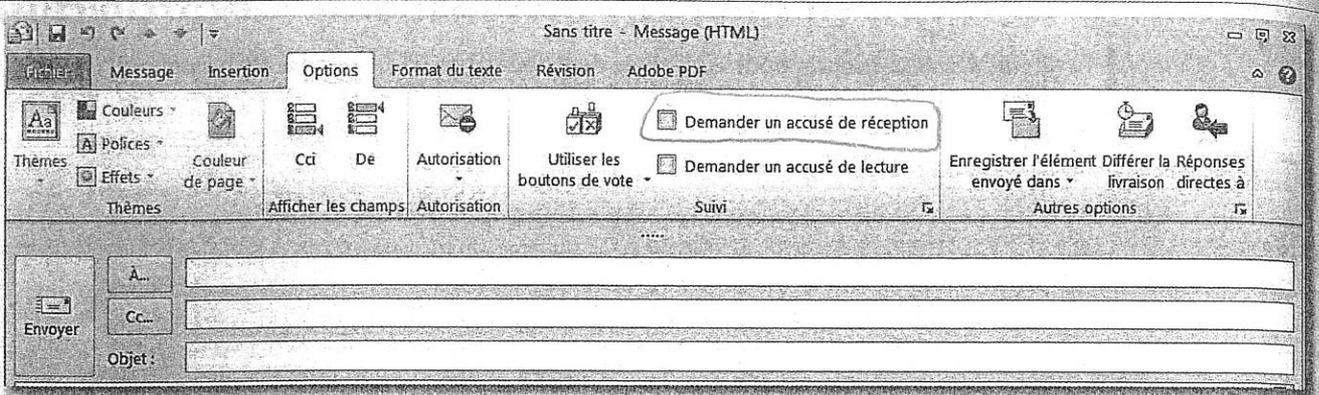
Annexe 8 Courriel adressé aux membres du conseil syndical



Info Cc : copie carbone. Permet d'envoyer le message pour information à d'autres personnes. Les adresses de celles-ci sont visibles de tous les destinataires.

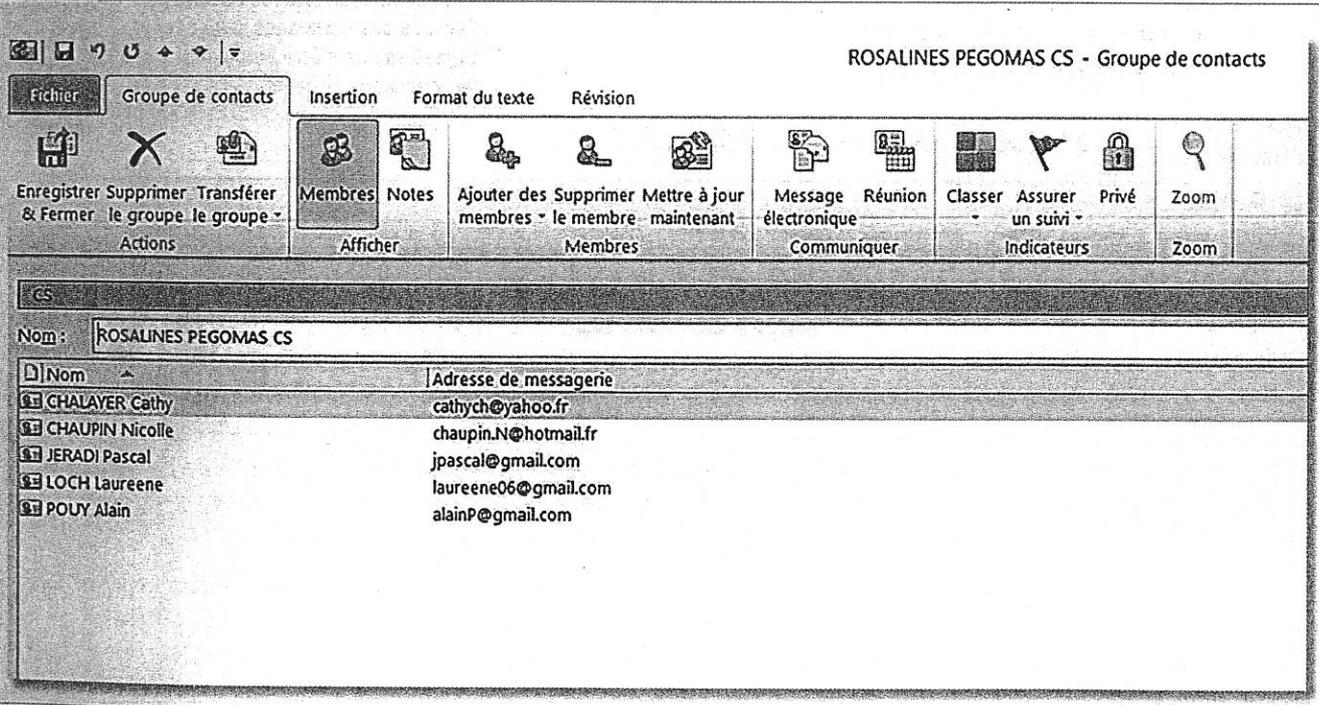
Cci : copie carbone invisible. Les autres destinataires ne sont pas visibles et l'envoi à ces personnes devient confidentiel. Signature : peut être automatisée à tous les messages sortants.

Annexe 9 Copies d'écran de Microsoft Outlook



11 Répondez (Annexe 10) aux questions relatives au groupe de contacts Parc des Rosalines (Doc 9).

Doc 9 Le groupe de contacts Parc des Rosalines – Conseil syndical



Annexe 10 Utilisation du groupe de contacts

Intérêt du groupe de contacts Parc des Rosalines	Nbre de personnes

Mission 4 Gérer le courrier électronique entrant

1. Mettre à jour un carnet d'adresses

Tous les contacts de l'entreprise sont répertoriés dans différents dossiers d'Outlook selon leur nature (clients, fournisseurs, personnel, autres partenaires, stagiaires). Chantal vous demande de vous enregistrer dans le carnet d'adresses.

12 Créez votre adresse (Annexe 11) en respectant le format utilisé dans l'entreprise (Doc 10).

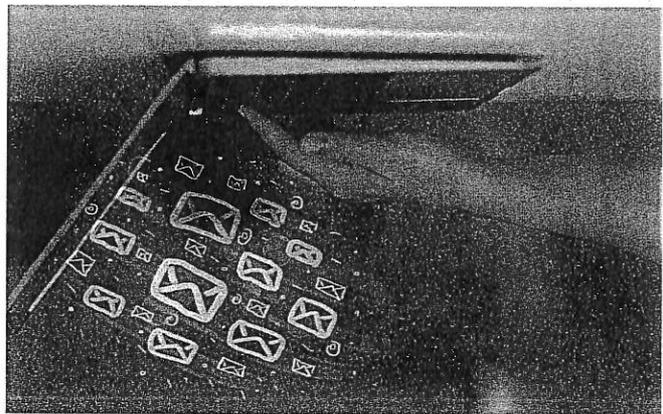
Doc 10 Les modalités de création d'un nouveau contact

Format utilisé :

Les 2 premières lettres du prénom + la première du nom + @cabinet-trio.fr.

Ex. : Chantal Gagliardo → chg@cabinet-trio.fr

Annexe 11 Fiche contact



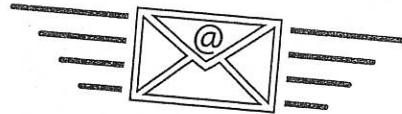
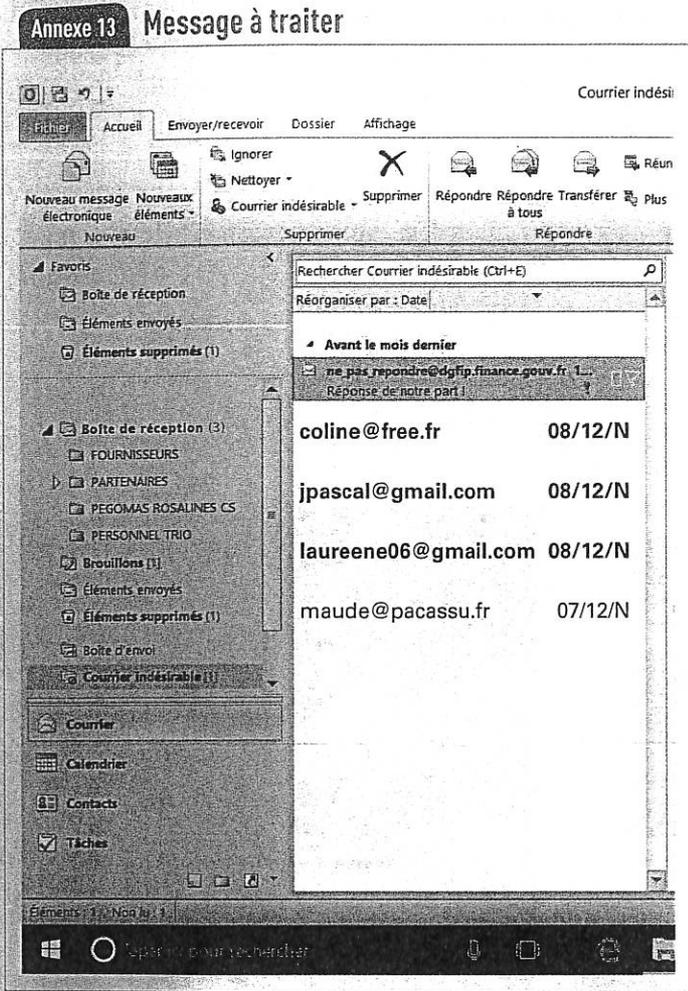
13 Encadrez le dossier dans lequel le dossier sera classée votre fiche (Annexe 12).

Annexe 12 Carnet d'adresses

2. Réceptionner un message

Les messages reçus sont, après lecture, soit supprimés, soit archivés. Chantal vous demande de traiter les messages reçus depuis le 7 décembre.

- 14** Encadrez les messages non lus et le bouton (Annexe 13) qui vous permet de les transmettre à Chantal; surlignez le répertoire où vous classerez le courriel de l'assureur « Paca Assurances » (pacassu).

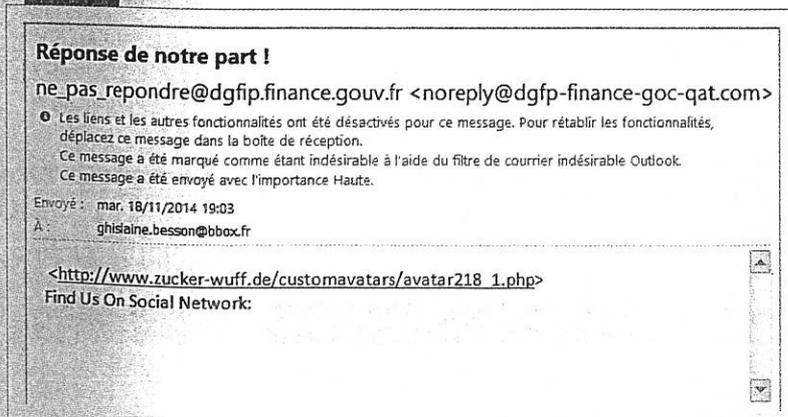


3. Traiter le courriel indésirable

Votre tutrice vous demande de traiter un courriel indésirable.

- 15** À l'aide du message reçu (Doc 11) et de la documentation sur les courriels indésirables (Doc 12), répondez aux questions (Annexe 14).

Doc 11 Un courriel indésirable



Info Véritable fléau, le SPAM, surnommé aussi « pourriel » au Québec, est l'envoi massif et automatique de messages électroniques à des personnes que l'expéditeur ne connaît pas et dont il a récupéré les adresses électroniques de façon illégale. Le SPAM ne se limite pas à l'afflux de courriels indésirables, il est aussi lié à l'hameçonnage (phishing), aux virus et aux scams (« cyberarnaques » ou « cyber-escroqueries »).

<p>Le courriel classé dans « indésirable » (Doc 11) vous paraît-il dangereux ? Pourquoi ?</p>	<p>Quelle option choisissez-vous pour que tous les messages provenant d'émetteurs inconnus soient automatiquement bloqués ?</p>
<p>Pourquoi pub83@free.fr est-il classé dans l'onglet « Expéditeurs bloqués » ?</p>	<p>Quel est l'intérêt de gérer ainsi ses courriels ?</p>

Annexe 14 Modalités du traitement des courriels indésirables

Le filtre anticourriel indésirable est conçu pour empêcher le courriel indésirable d'encombrer la boîte de réception. Par défaut, ce filtre est activé et défini niveau « Faible ». Il est possible de définir d'autres niveaux de protection. Les messages détectés par le filtre anticourriel indésirable sont déplacés vers le dossier Courrier indésirable.

Doc 12 Outlook, options du courriel indésirable

Gérer des flux de courriers

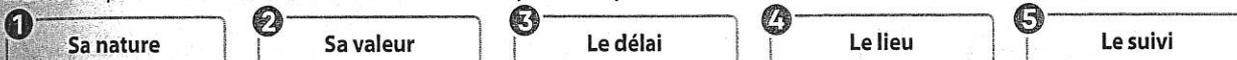
1 La gestion du courrier entrant

La procédure de gestion du courrier entrant est appliquée selon les modalités suivantes :



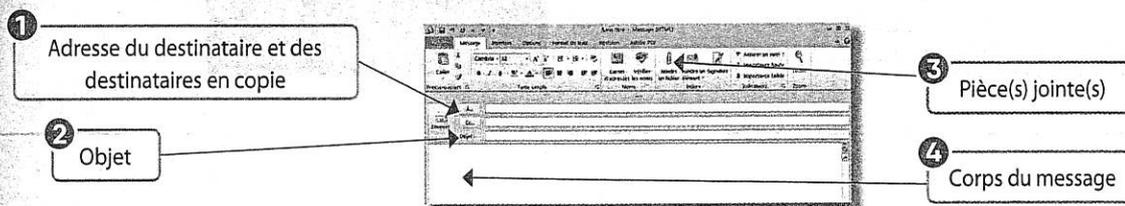
2 L'enregistrement du courrier sortant

Avant d'expédier le courrier, il faut identifier cinq critères pour choisir le mode d'acheminement adapté.



Des machines permettent d'automatiser la mise sous pli et l'affranchissement.

3 La rédaction et l'envoi d'un courrier électronique



4 La gestion du courrier électronique sortant et entrant

Des fonctionnalités permettent d'optimiser la gestion :

- le carnet d'adresses ;
- le groupe de contacts.

Les courriels sont soit archivés, soit détruits, et les messages indésirables sont traités.

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi13



#qcm
foucherconnect.fr/18gapi14



Pause Passeport

- Dispatcher les courriers entrants
- Enregistrer les courriers entrants
- Respecter les procédures d'acheminement
- Rédiger et envoyer un courriel
- Mettre à jour un carnet d'adresses

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>