

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	1 sur 14
Direction Générale			


REDACTION	SIGNATURE	DATE	VALIDATION	SIGNATURE	DATE
ISMAEL OUATTARA	IOK	07-06-2024	KIDOU OUATTARA	OK	03-01-2025

**CYCLE :
GESTION DU COURRIER**

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	2 sur 14
Direction Générale			

Table des matières

CYCLE 02 : GESTION DU COURRIER	3
❖ Objectif de contrôle interne	3
❖ Sommaire du cycle	3
SOUS CYCLE 2.01: RECEPTION DES COURRIERS	4
SOUS CYCLE 2.02 : EXPEDITION DES COURRIERS	7
SOUS CYCLE 2.03 : TRAITEMENT DES E-MAILS	12

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	3 sur 14
Direction Générale			

CYCLE 02 : GESTION DU COURRIER

Le courrier désigne la correspondance écrite entre personnes, généralement deux : un expéditeur qui l'envoie et un destinataire qui le reçoit. La gestion du courrier constitue un maillon indispensable dans le bon fonctionnement d'une organisation.

❖ Objectif du cycle

Il consiste à décrire les modalités de réception et d'expédition du courrier d'une part et d'autre part de décrire les modalités de transmission et réception des courriels (e-mails).

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors de la gestion du courrier doivent donner les garanties que :

- La secrétaire soit dotée de deux (2) registres : un registre « ARRIVEE » et un registre « DEPART » ;
- Tout courrier en circulation pour information devra faire l'objet d'un retour à la secrétaire pour classement ;
- Tout courrier revêtant une importance particulière doit avant attribution pour traitement faire l'objet de copie pour mise en circulation et pour information à niveau approprié.

❖ Sommaire du cycle

N°	SOUS-CYCLES
PRA 2.01	Réception des courriers
PRA 2.02	Expédition des courriers
PRA 2.03	Transmission et Réception des e-mails

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	4 sur 14
Direction Générale			

SOUS CYCLE 2.01: RECEPTION DES COURRIERS

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de réception du courrier.

❖ Objectif de contrôle interne

- Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors de la réception du courrier doivent donner les garanties que :
- Les courriers sont effectivement reçus ;
- La bonne réception du courrier par le destinataire final ;
- La traçabilité du courrier reçu (provenance et objet) ;
- Les courriers sont traités dans les délais et enregistrés.

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Transmissions d'informations en interne	Responsable Rh / Responsable communication
2.	Parapher (signature)	destinataire
3.	Classer une copie	Secrétaire

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	5 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Réceptionner et enregistrer le courrier
Acteurs	Secrétaire
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Courrier postal ; Courrier déposé au Bureau
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner et trier le courrier ; - Apposer le cachet « arrivé...n°.....date... » ; - Agrafier une fiche de courrier en indiquant : <ul style="list-style-type: none"> - La référence - L'origine - L'objet - La date et le numéro du courrier - le(s) destinataire(s) - Enregistrer le courrier dans le registre « ARRIVEE » avec un numéro unique composé de deux chiffres pour l'année, un chiffre pour le service d'origine et trois chiffres pour l'ordre séquentiel ; - Transmettre le courrier sous parapheur au destinataire. 	
Formulaire(s) de support :	Registre « ARRIVEE » Fiche d'imputation du courrier
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Parapher

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	6 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Parapher
Acteurs	Destinataire du courrier
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Parapheur Fiche d'imputation
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Parapher le courrier; - Imputer au département concerné; - Transmettre à la Secrétaire. 	
Formulaire(s) de support :	Courrier paraphé Fiche d'imputation du courrier
Procédure précédente :	Réceptionner et enregistrer le courrier
Procédure suivante :	Classer une copie

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	7 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Classer une copie
Acteurs	Secrétaire
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Parapheur Fiche d'imputation
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Faire une copie du courrier paraphé - Classer 	
Formulaire(s) de support :	Courrier paraphé Fiche d'imputation du courrier
Procédure précédente :	Parapher
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 2.02 : EXPEDITION DES COURRIERS

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités d'expédition du courrier.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors de l'expédition du courrier doivent donner les garanties que :

- Les courriers sont envoyés à la bonne destination ;
- Tous les moyens ont été mis en œuvre pour l'exécution diligente de l'expédition du courrier
- Un suivi minutieux est fait après l'envoi du courrier.

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	8 sur 14
Direction Générale			

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Préparer	Secrétaire / Responsable Relation Client
2.	Approuver et signer	Directeur Général
3.	Enregistrer	Secrétaire
4.	Envoyer	Toute personne désignée

Procédure	Préparer
Acteurs	Secrétaire
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Note destinée aux prospects , clients, partenaires, fournisseurs, institutions etc.
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger le projet de lettre ; - Le saisir ; - Transmettre au Responsable Relation Client, (le projet de lettre saisi). NB : Selon la nature du courrier (normal ou confidentiel), il sera rédigé par : <ul style="list-style-type: none"> - La secrétaire pour le courrier normal ; - La personne habilitée pour le courrier confidentiel. 	
Formulaire(s) de support :	Projet de lettre saisi
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Approuver et signer

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	9 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Approuver et signer
Acteurs	Directeur General, Directeurs de départements
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Projet de lettre saisi
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Valider le projet de lettre : <ul style="list-style-type: none"> • Si pas d’observations approuver et signer • Si non, faire des modifications sur le projet de lettre ; - Transmettre à la Secrétaire et/ou au Responsable Relation Client (selon la nature du courrier) 	
Formulaire(s) de support :	Lettre signée/amendée
Procédure précédente :	Préparer
Procédure suivante :	Enregistrer

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	10 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Enregistrer
Acteurs	Secrétaire Responsable Relation Client
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Lettre signée/amendée
<p>Tâches à exécuter :</p> <p>Si courrier approuvé et signé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer le Courrier avec code composé de : N°0000 suivi du numéro d'édition du courrier EX : N°00001, (réduire le nombre de 0 vers la gauche au fur et mesure que le numéro d'édition croit) EX : N°00117. Le code du département concerné (DG, DMC, DDC), de la signature électronique de l'expéditeur (OK), de la mention « ACP » et de la date format 00/00/0000 - EX final : N°00017/ DG OK/ACP/03/01/25 - Faire deux (2) copies du courrier signé dont un (01) pour classement et un (01) pour le Département émetteur ; - Transmettre au coursier ou à toute personne désignée pour dépôt <p>Si courrier amendé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insérer les corrections et faire valider par le Directeur Général ou le Directeur de Département concerné ; 	
Formulaire(s) de support :	courrier
Procédure précédente :	Approuver et signer
Procédure suivante :	Envoyer

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	11 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Envoyer
Acteurs	Commercial, membre de l'équipe habilité, Service de livraison
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Courrier
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Envoyer au destinataire 	
Formulaire(s) de support :	Courrier
Procédure précédente :	Enregistrer
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	12 sur 14
Direction Générale			

SOUS CYCLE 2.03 : TRAITEMENT DES E-MAILS

❖ Objectif du sous-cycle

Ce sous-cycle a pour objectif de décrire les modalités de traitement des e-mails.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors du traitement des e-mails doivent donner les garanties suivantes :

- Toute information professionnelle est transmise par e-mail ;
- Les e-mails sont clairs et compréhensibles ;
- Les responsables ont une traçabilité des e-mails envoyés (en particulier pour les e-mails de grande importance et ceux transmis d'un département à un autre) ;
- Accuser réception de tout e-mail reçu ;
- Enregistrer les pièces jointes dans les dossiers adéquats ;
- Classer Une version imprimée de l'e-mail (pour les e-mails de grande importance) ;

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Envoi	L'ensemble du personnel
2.	Réception et traitement	L'ensemble du personnel

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	13 sur 14
Direction Générale			

Procédure	Envoi
Acteurs	L'ensemble du personnel
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Courriel
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Envoyer toute information professionnelle par E-mail ; - S'exprimer de façon claire et compréhensible - Mettre en copie (destinataire) son responsable hiérarchique pour les e-mails de haute importance, ou transmis d'un département à un autre - Signer pour les e-mails transmis en dehors de l'entreprise 	
Formulaire(s) de support :	Courriel
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Réception et traitement

Procédure	Réception et traitement
Acteurs	L'ensemble du personnel
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Courriel

	CYCLE GESTION DU COURRIER	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	03-01-2025
		Page	14 sur 14
Direction Générale			

Tâches à exécuter :

- Accuser réception de tout e-mail reçu ;
- Enregistrer les pièces jointes dans les dossiers adéquats ;
- Une version imprimée de l'e-mail est classée (pour les e-mails de grande importance) ;
- Traiter l'e-mail (faire l'action demandée, réaliser la tâche, définir un délai en cas de non-exécution immédiate)

Formulaire(s) de support :	Courriel
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle et fin du cycle