

Réception et traitement d'un courrier entrant dans un service

by LegalBox

Réception et traitement d'un courrier entrant dans un service

Table des matières:

[1. Accès aux courriers reçus par un service](#)

[2. Actions possibles sur un document reçu dans la bannette fonctionnelle](#)

[2.1 Action de "répondre"](#)

[2.2 Action d' « transférer »](#)


[2.3 Action de "Refuser"](#)

[2.4 Action de "Clôturer"](#)

[2.5 Effectuer une relance](#)

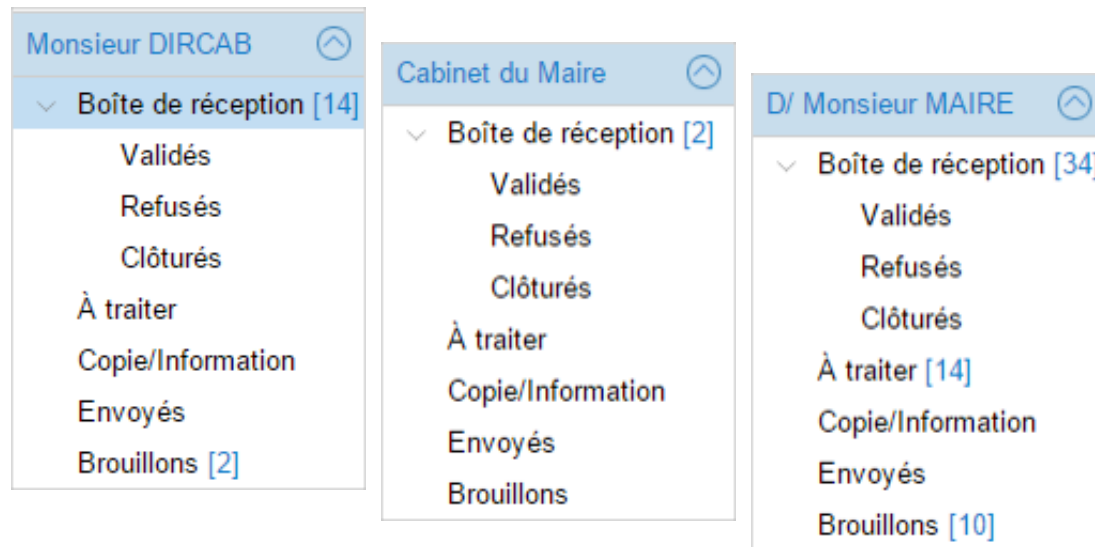
1. Accès aux courriers reçus par un service

Chaque service dispose d'**une bannette fonctionnelle de service**. Dans chaque service, sont désignés des responsables de l'affectation et du suivi du courrier. Ces personnes disposent d'un accès à la bannette fonctionnelle du service qui leur permet de traiter le courrier attribué au service pour traitement.

Les bannettes sont disposés à gauche dans l'interface. Pour chaque type de bannette, le type de bannette est indiqué avec une fonction afficher/cacher en cliquant sur la flèche . Elles sont

identifiées de la façon suivante :

- **Bannette personnelle** = Votre prénom/nom
- **Bannette de service** = Nom du service
- **Bannette de délégation** = D/ + nom d'un responsable



2. Actions possibles sur un document reçu dans la bannette de service

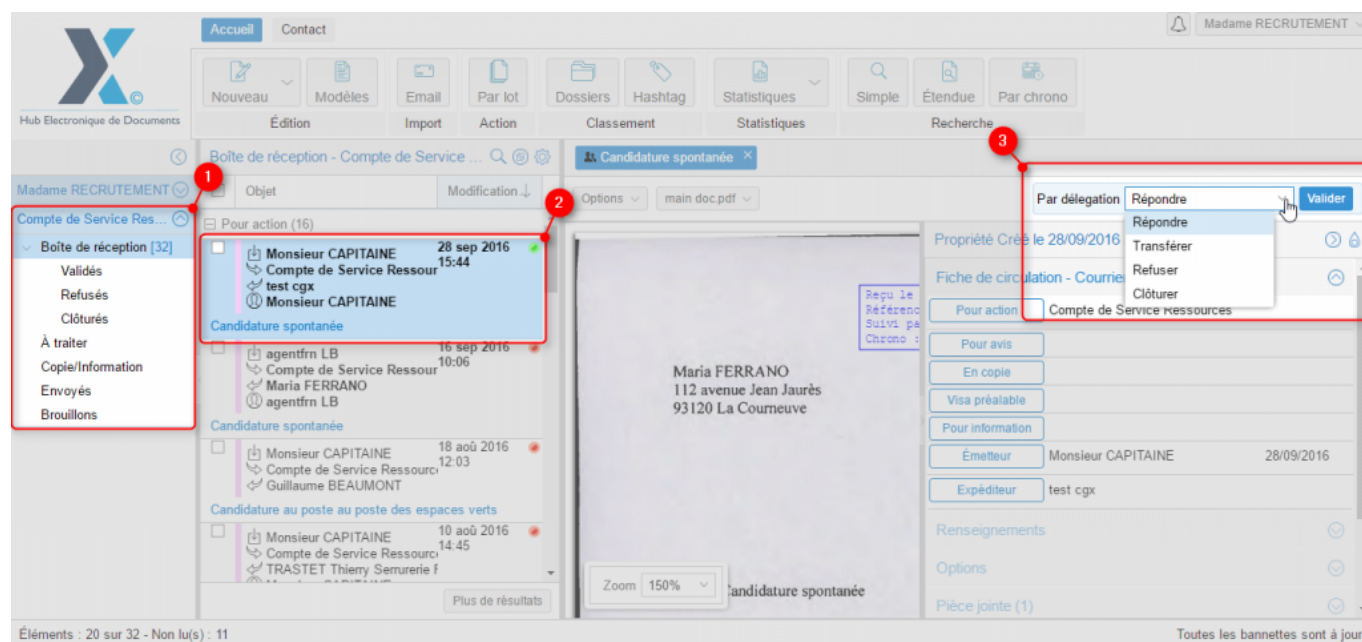
Pour réaliser une action sur un courrier reçu dans une bannette de service, il faut cliquer dans « **Boîte de réception** », puis **sélectionner un courrier** (bandeau du milieu).

Le courrier s'ouvre dans le bandeau de droite et les actions possibles s'affiche dans le menu déroulant "par délégation" :

1| Bannette de service

2| Courrier à traiter

3| Actions possible sur le courrier



Les actions possibles lors du traitement d'un courrier reçu dans la bannette fonctionnelle d'un service sont :

- **Répondre** au courrier ;
- **Transférer** le courrier à un agent du service ;
- **Refuser** le courrier ;
- **Clôturer** le courrier.

Pour réaliser une action, il faut sélectionner l'action, puis cliquer sur le bouton « Valider ».

2.1 Action de "Répondre"

L'action « Répondre » permet de créer un document sortant en réponse au courrier entrant. Le courrier entrant et le courrier sortant sont alors automatiquement liés ensemble.

L'action de "Répondre" ouvre une fenêtre de paramètre du nouveau courrier sortant avec les champs suivants à compléter :

Nouveau document - Courrier sortant

Externe

Destinataire test cgx

Circuit

Choix du signataire Sélectionner

Modèle Choisir ...

Renseignements

Objet Re: Candidature spontanée

Suivi par Sélectionner

Générer la référence si elle est vide

Référence

Courrier lié : Candidature spontanée

Clôturer le courrier lié entrant lors de l'envoi

Document principal

Fichier Parcourir...

Modèle

Valider Annuler

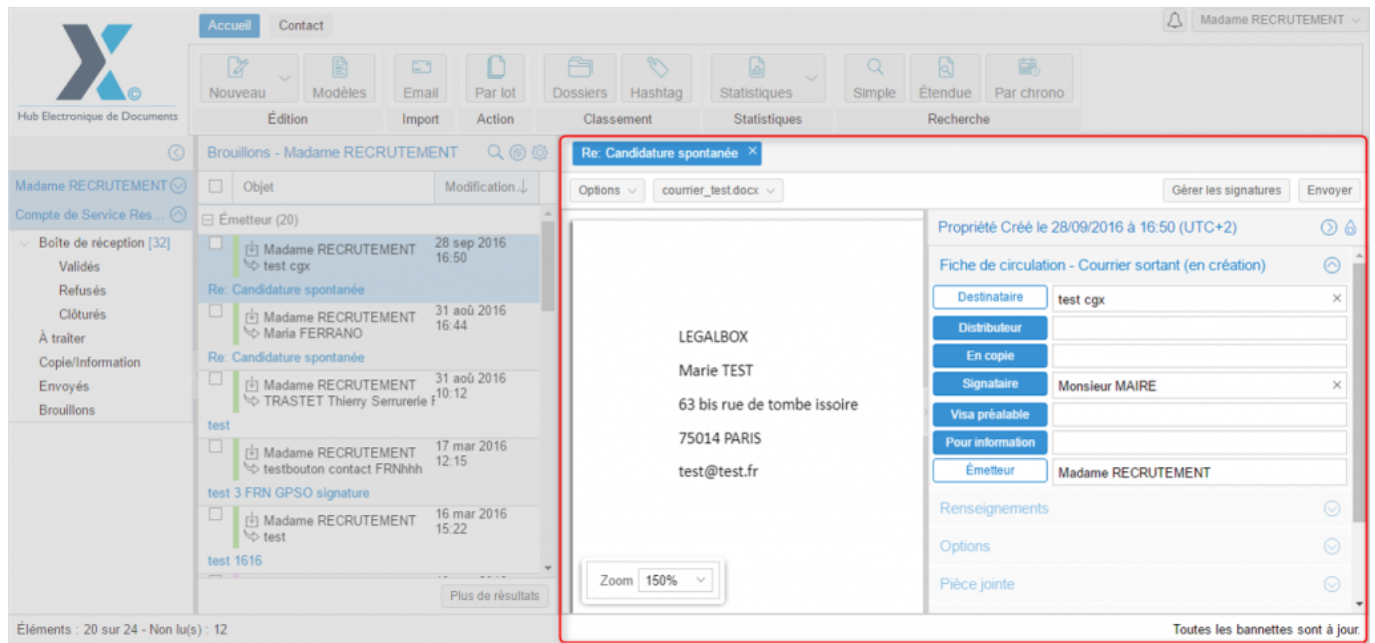
- *Partie "externe"*: **Par défaut, l'application met en destinataire du courrier sortant, l'expéditeur du courrier entrant.** Vous pouvez modifier cette personne en cliquant sur la croix à droite du nom.

- *Partie "circuit"*: **Définir le circuit de diffusion du courrier sortant** en utilisant l'organigramme ou un modèle de circuit pré-enregistré. Pour choisir le circuit dans l'organigramme ou dans le modèle, cliquez sur le champ vide, un menu déroulant apparaît ou cliquez sur "sélectionner".

- *Partie "renseignements"*: **Par défaut, l'application reprend l'objet du courrier/document entrant** en y ajoutant devant "Re". Vous pouvez modifier cet objet si vous le souhaitez. Vous pouvez également **choisir de clôturer le courrier lié lors de l'envoi du courrier sortant** en cochant la case correspondante (par défaut, la case est cochée).

- *Partie "document principal"*: Cette étape permet de **choisir le courrier/document sortant** à partir des fichiers de votre ordinateur ou de modèles enregistrés dans l'application.

Après la validation de l'étape précédente, le courrier/document sortant s'affiche dans le bandeau de droite et la fenêtre de propriété du document apparaît:



- **Onglet "Fiche de circulation - courrier sortant"**:

Cet onglet vous permet de définir le circuit de validation/diffusion. L'application a pré-rempli les champs avec les informations données lors de l'étape précédente. Il est encore possible de modifier le circuit en complétant/supprimant/remplaçant les personnes.

[\(pour en savoir plus sur la définition des différents rôles, rendez-vous ici\)](#)


- **Onglet "Renseignement"**


Les champs de l'onglet « Renseignements » sont définis comme suit :

Objet : l'objet du mail est celui complété précédemment, vous pouvez le modifier si besoin.

Référence

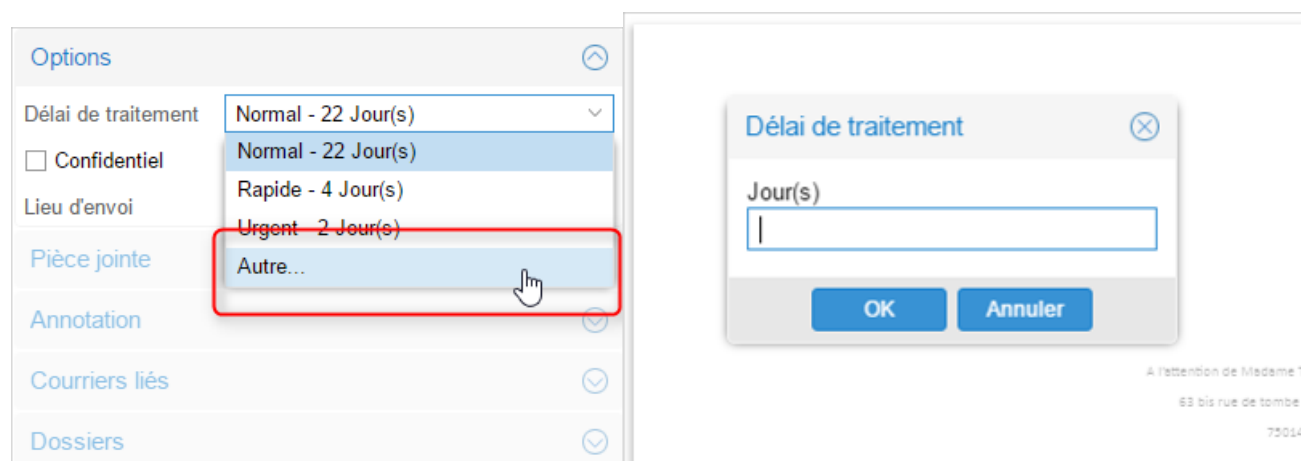
Numéro de chrono: Un numéro de chrono est généré automatiquement et il est non-modifiable. Avec le bouton « positionnement », vous pouvez apposer ce numéro où vous le souhaitez sur votre document.

Date d'émission: La date d'émission correspond à la date où le document a été émis dans le Hub. La date du jour de l'émission du document dans le Hub est apposé par défaut. Vous pouvez la modifier en cliquant sur l'icône 

Date de réception: La date du jour de réception du document correspond à la date où le document a été réceptionné. Vous pouvez la modifier en cliquant sur l'icône 

- **Onglet « option »**

Cet onglet va permettre de définir des options de traitement sur le document. Vous pouvez **appliquer un délai de traitement:** Normal, Rapide, Urgent. Le délai « Normal » est appliqué par défaut. Le délai « Normal » est appliqué par défaut. Vous avez également la possibilité de choisir le nombre de jours que vous souhaitez appliquer :



Le document peut-être **traité comme « confidentiel »**. Si une délégation est en cours, le délégué n'aura pas accès au document indiqué comme étant confidentiel.

Vous retrouvez à cet endroit l'option de "clôturer le courrier lié après envoi". Vous pouvez activer ou désactiver l'option en cochant ou décochant la case.

- **Onglet « pièce jointe »**

L'onglet « pièce jointe » va vous permettre d'associer un document au document principal. Pour cela, vous devez cliquer sur le bouton « ajouter » et récupérer le document dans les fichiers de votre ordinateur.

Le document est ensuite ajouté. Vous pouvez le supprimer en cochant la case de sélection à gauche du nom du document.

Le nombre de pièce jointe n'est pas limité, tout comme leur taille.

Le nombre de pièces jointes est indiqué entre parenthèse à droite du titre de l'onglet



- **Onglet « Annotation »**

L'onglet « annotation » vous permet d'ajouter des commentaires destinés au circuit de validation. Vous avez la possibilité d'écrire un commentaire et d'ajouter un document.

Vous pouvez également gérer la visibilité de ce commentaire en sélectionnant l'option « public » ou « privé ». Dans l'option « privée », vous pourrez sélectionner les personnes dans le circuit. Pour cela, il suffit de cocher la case de sélection à gauche de leur nom

Le nombre d'annotations est indiqué entre parenthèse à droite du titre de l'onglet



- **Onglet « Courriers liés »**

Par défaut, l'application reprend le courrier entrant associé à ce courrier sortant. Vous pouvez ajouter un autre courrier ou supprimer le courrier associé par défaut.

Après avoir complété les propriétés du document, vous pouvez envoyer le document en cliquant sur le bouton « Envoyer » dans le bandeau de droite.

- **Onglet "Dossiers"**

L'onglet « Dossiers » vous permet de lier le document entrant vers un dossier ou plusieurs dossier(s) de votre GED. Pour avoir la procédure du transfert d'un courrier dans la GED, rendez-vous sur la partie « Transférer un courrier dans la GED » [sur cette page](#).

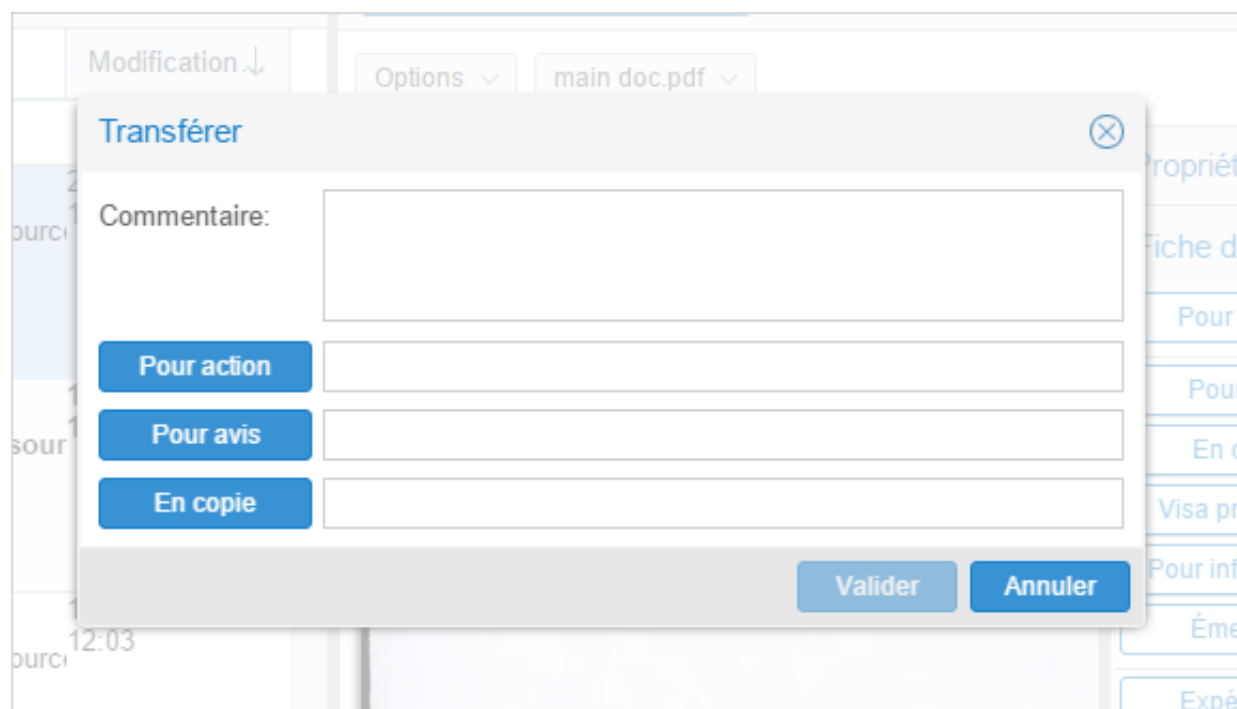
2.2 Action de "transférer"

L'action « Affecter » permet de définir un agent en tant que responsable de la réponse (cette action est uniquement disponible lorsqu'il s'agit de documents situés dans la bannette de service)

L'agent pourra effectuer les actions **Refuser, Transférer, Clôturer et Répondre**.

Lorsque le choix « Affecter » est sélectionné, la fenêtre ci-dessous s'ouvre. L'utilisateur peut alors :

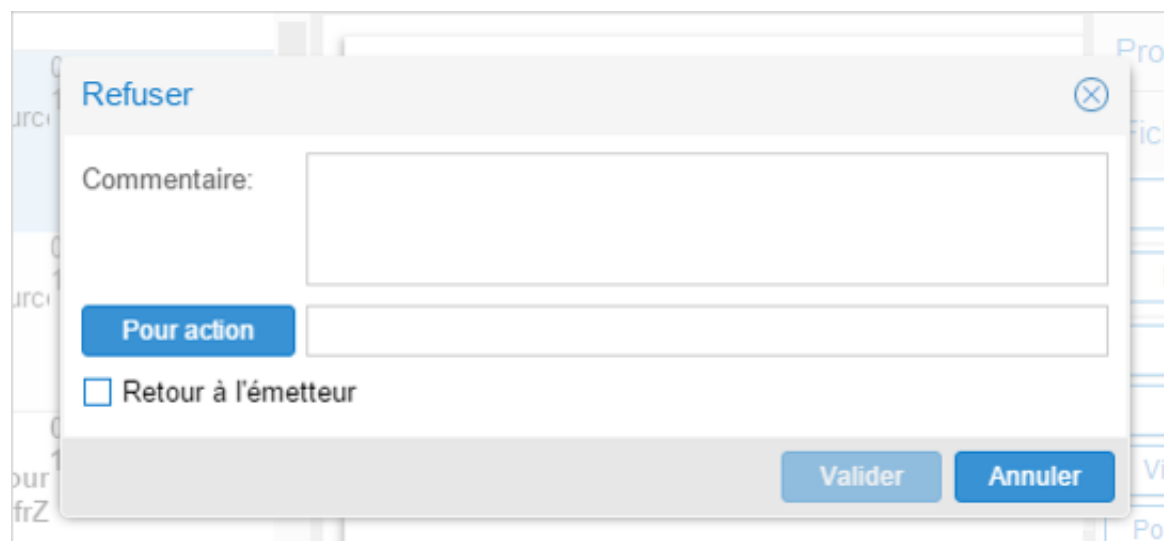
- **Ajouter des consignes de traitement** dans l'onglet commentaires (elles seront ajoutées en annotations), Choisir le responsable de la réponse parmi les membres de son service (depuis le menu déroulant),
- **Ajouter des personnes pour action / pour avis / pour en copie**



Après la validation de cette étape, la personne affectée au document verra le **document apparaître dans sa bannette "A valider"**.

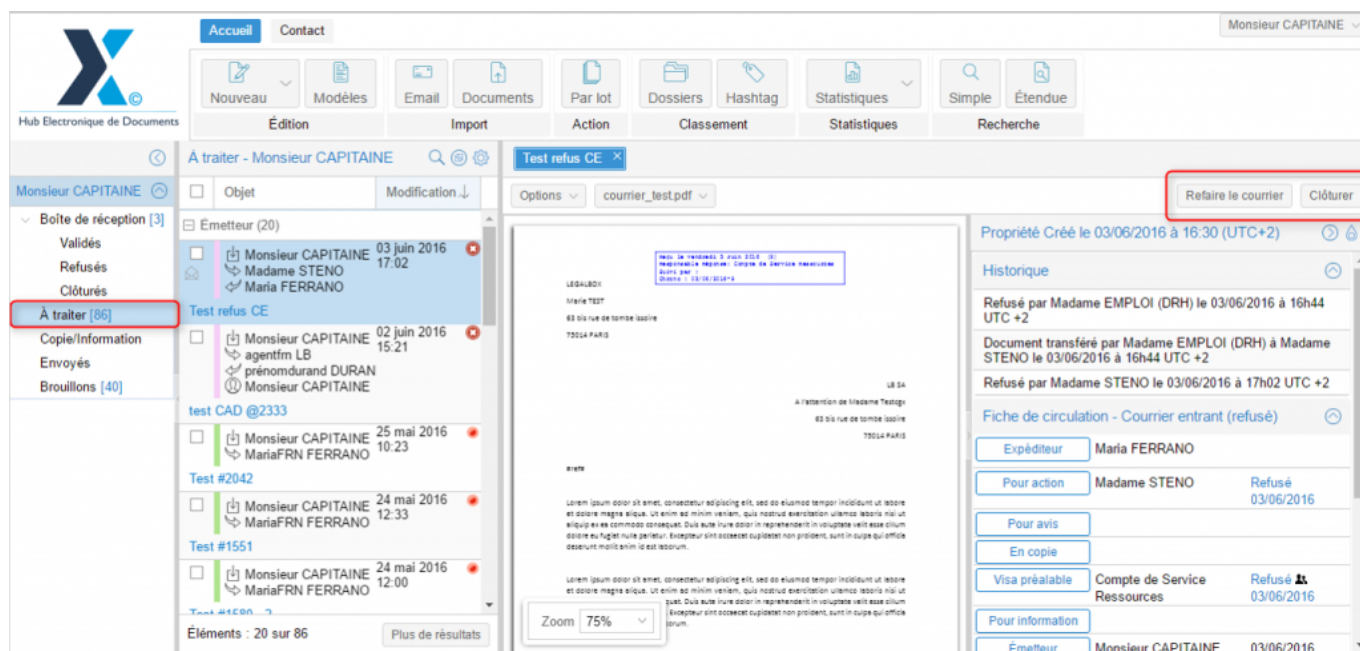
2.3 Action de "Refuser"

Si l'action « refuser » est choisie, une fenêtre s'ouvre afin de commenter le refus et d'indiquer la personne qui devra gérer ce refus. Il y a deux possibilités dans ce cas : désigner une nouvelle personne en "pour action" (ou en "visa" si c'est un viseur qui refuse) ou renvoyer le document à l'émetteur (qui pourra refaire le courrier ou le clôturer).



Si l'agent en délégation sur la bannette de service décide de renvoyer le document à l'émetteur, il suffit de laisser la case « retour à l'émetteur » cochée et de saisir un commentaire.

L'émetteur reçoit alors le courrier refusé dans sa bannette "à traiter". Il a alors le choix de refaire le courrier ou de le clôturer



1. L'émetteur choisit de refaire le courrier

Dans ce cas, l'application génère un nouveau 'courrier' - copie du précédent - dans la bannette "en brouillon" de l'émetteur sur lequel il peut changer ou modifier le document, modifier le circuit puis à nouveau l'envoyer (le courrier refusé sera clôturé automatiquement).

La fiche de circulation devient de nouveau modifiable ainsi que les autres onglets de la fiche de propriété. Il est également possible d'ajouter des révisions sur le document en le changeant ou en le modifiant via l'éditeur de texte.

2. L'émetteur choisit de clôturer le courrier

Dans ce cas, il suffit de cliquer sur le bouton "clôturer" et le courrier sera déposé dans la bannette "clôturé".

Si l'agent en délégation sur la bannette de service décide de désigner un nouveau "pour action", le nouveau "pour action" reçoit le courrier dans sa boîte de réception.

The screenshot shows the LegalBox interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil' and 'Contact'. Below it, a toolbar contains icons for 'Nouveau', 'Email', 'Par lot', 'Dossiers', 'Hashtag', 'Statistiques', 'Simple', and 'Étendue'. The main area is divided into a left sidebar, a central list, and a right-hand detail pane. The sidebar shows 'Madame STENO' and a 'Boîte de réception [50]' folder with sub-categories like 'Validés', 'Refusés', 'Clôturés', 'À traiter [52]', 'Copie/Information', 'Envoyés', and 'Brouillons [37]'. The central list shows several emails, with 'Test refus CE' selected. The right-hand pane displays the email's content, including the sender 'Monsieur CAPITAINE' and the recipient 'Madame STENO'. The 'Historique' section shows a 'Refusé par Madame EMPLOI (DRH) le 03/06/2016 à 16h44 UTC +2'. The 'Fiche de circulation' section shows the document is 'à valider' and lists the 'Expéditeur' as Maria FERRANO and the 'Émetteur' as Monsieur CAPITAINE.

2.4. Action de "Clôturer"

L'action « Clôturer » permet de clôturer un courrier.

Le courrier sera archivé sans traitement supplémentaire. Cette action est à utiliser dans le cas d'un courrier ne nécessitant pas de réponse, et n'ayant pas à être diffusé à une autre personne.

2.5. Effectuer une relance

L'utilisateur ayant créé un courrier peut, s'il le souhaite, relancer manuellement la personne responsable du traitement du courrier.

Les relances sont des notifications envoyées par email. Pour les déclencher, il faut se rendre sur le courrier pour lequel on souhaite relancer, puis cliquer sur le bouton « Relancer pour ce document » disponible en haut à droite du bandeau de droite :

The screenshot shows a software interface with a document viewer on the left and a sidebar on the right. The document viewer displays a PDF document titled "Script de démo courrier entrant/sortant". The sidebar contains a "Propriété" section with a "Relancer pour ce document" button highlighted in red. Below this, there is a "Historique" section and a "Fiche de circulation - Courrier entrant (à valider)" section. The "Fiche de circulation" section contains a table with the following data:

Expéditeur	Expéditeur	Visé	Visé
Expéditeur	Maria FERRANO		
Pour action	Madame RECRUTEMENT		
Pour avis			
En copie			
Visa préalable	Cabinet du Maire	Visé	2
		12/03/2015	
	Monsieur DIRCAB	Visé	1
		12/03/2015	
Pour information			
Émetteur	Madame RECRUTEMENT		

The sidebar also includes sections for "Renseignements", "Options", "Pièce jointe", and "Annotation".

En cliquant sur ce lien, l'application ouvre la fenêtre suivante :

Édition Import Action Classement Recherche

A valider

Objet

Madame RECRUTEMENT
Madame RECRUTEMENT
Maria FERRANO

Test

Mail de rappel

Objet: Test Généré le: 12/03/2015 14:01:08
Référence: Type de document: courrier entrant
Affaire suivie par: Date d'émission:
Service émetteur: Destinataire:

Destinataire
Destinataire en CC

Objet:
Corps :

Envoyer

Service proposé à chaque service et à chaque fois que des personnes autorisées pour en
en verrons tout à l'heure dans la démo.]

Pour traiter l'ensemble des courriers entrants, l'interface dispose d'un module d'im
est connecté au scanner à partir duquel sont réalisées les numérisations. N'ayant
connecté à mon PC, je vais importer un flux de courrier manuellement.

Pendant que le flux charge puis une fois le flux chargé

Renseignements
Options
Pièce jointe

culation - Courrier entrant
Maria FERRANO
Madame RECRUTEMENT
Cabinet du Maire
Monsieur DIRCAB
Madame RECRUTEMENT

Cette fenêtre vous permet d'envoyer un mail de relance aux personnes du circuit.

Pour cela, tapez les premières lettres du nom de la personne et l'application fait apparaître la recherche. Ensuite, cliquez sur la personne souhaitée dans la liste. Vous pouvez également saisir directement l'adresse email de la personne.

Comme un email, entrez un objet et le contenu de votre message dans les champs associés.