

ANNEXE 1.4

SYSTEME DE GESTION DES COURRIERS

TABLES DES MATIERES

1	PRESENTATION GENERALE	3
1.1	LES PROCESSUS DE LA GESTION DES COURRIERS	3
1.2	COURRIERS ARRIVES	3
1.3	COURRIERS DEPART	3
1.4	COURRIERS INTERNE	3
2	FONCTIONS DU SYSTEME DE GESTION DES COURRIERS	3
2.1	FONCTIONS DE GESTION DES COURRIERS ARRIVES	3
2.1.1	INFORMATIONS NECESSAIRES A LA GESTION D'UN COURRIER ARRIVE	4
2.1.2	CREATION DES FICHES DE COURRIER ARRIVE	4
2.1.3	COPIES A UNE OU PLUSIEURS UNITES ADMINISTRATIVES	5
2.1.4	ATTRIBUTION INTERNE	6
2.1.5	SUIVI DES REPONSES AUX COURRIERS ARRIVES	6
2.1.6	GESTION DES REAFFECTATIONS DES COURRIERS	6
2.1.7	GESTION DES INFORMATIONS DE FACTURE	6
2.1.8	CONSULTATION ET EDITION DE LA FICHE D'UN COURRIER ARRIVE	7
2.1.9	SUPPRESSION D'UN COURRIER ARRIVE	7
2.1.10	RECHERCHE DANS LES COURRIERS ARRIVES	7
2.2	FONCTION DES COURRIERS EN DEPART DE L'OIF	8
2.2.1	INFORMATIONS DE GESTION DES COURRIERS EN DEPART	8
2.2.2	CREATION DES FICHES DE COURRIER EN DEPART	8
2.2.3	GESTION DES DESTINATAIRES D'UN COURRIER DEPART	9
2.2.4	GESTION DES AMPLIATIONS	9
2.2.5	GESTION DES COPIES INTERNES A L'ORGANISATION	10
2.2.6	CONSULTATION ET EDITION DE LA FICHE D'UN COURRIER EN DEPART	10
2.2.7	SUPPRESSION DE LA FICHE D'UN COURRIER EN DEPART	10
2.2.8	GESTION DU SUIVI DES COURRIERS EN DEPART	10
2.2.9	RECHERCHE DANS LES COURRIERS DEPART	10
2.3	FONCTIONS DES COURRIERS INTERNES	11
2.4	FONCTIONS DES DOSSIERS	11
2.4.1	CREATION D'UN DOSSIER	12
2.4.2	CONSULTATION ET EDITION D'UN DOSSIER	12
2.4.3	IMPRESSION D'UN DOSSIER	12
2.4.4	SUPPRIMER UN DOSSIER	12
2.4.5	FONCTION DE GESTION DES COURRIERS D'UN DOSSIER	12
2.4.6	GESTION DU STATUT DU DOSSIER	13
2.4.7	GESTION ELECTRONIQUE DES COURRIERS	13
2.5	TABLEAUX DE BORD	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1 Présentation générale

L'OIF reçoit et envoie par jour, une grande quantité de courriers dans le cadre des échanges avec ses différents partenaires à travers le monde. L'ensemble des opérations liées à la gestion de ces courriers est prise en charge par le bureau d'ordre qui assure essentiellement l'acheminement des courriers à leurs destinataires tant en interne qu'à l'externe et organise la traçabilité des opérations dans le système de gestion des courriers.

1.1 Les processus de la gestion des courriers

L'activité du bureau d'ordre s'articule autour des trois processus suivants :

- La gestion des courriers arrivés
- La gestion des courriers sortant
- La gestion des courriers internes

1.2 Courriers arrivés

Le processus de gestion des courriers arrivés est simple et se caractérise par les étapes suivantes :

- Réception et tri des courriers à l'arrivée
- Enregistrement des courriers dans le système
- Distribution des courriers dans les casiers des Unités administratives
- Recherche et suivi

1.3 Courriers départ

Le courrier départ se caractérise par

- Réception et tri des courriers en départ
- Affranchissement des courriers
- Enregistrement des courriers ou des colis qui doivent partir avec accusé de réception
- Recherche et suivi des plis retournés ou égarés

1.4 Courriers interne

- Distribution du courrier dans les casiers appropriés
- Suivi des plis retournés ou égarés

2 Fonctions du système de gestion des courriers

Le système de gestion des courriers a pour principal objectif d'organiser le référencement des courriers reçus et envoyés et de permettre le suivi des réponses quand cela est nécessaire. Les fonctions du système s'organisent en trois catégories selon les processus de la gestion des courriers.

2.1 Fonctions de gestion des courriers arrivés

Les courriers arrivés sont réceptionnés par le bureau d'ordre qui en saisit les informations d'identification dans le système. Parmi les courriers arrivés on distingue les factures et les courriers normaux. Selon ces deux catégories, le traitement du courrier diffère.

2.1.1 Informations nécessaires à la gestion d'un courrier arrivé

Information de gestion d'un courrier	
Informations d'identification	
Réf Courrier	La référence du courrier est générée automatiquement
Réf Dossier	Référence d'un dossier si le courrier peut être associé à un dossier
Numéro Facture	Le numéro de la facture quand le courrier est une facture
Coordonnées Expéditeurs	Le nom et adresse du contact ou de l'organisme qui expéditeur
Type	Type de courrier (courrier, document interne, etc.)
Nature	Nature du courrier (Facture, bordereau, ..)
Date courrier	Correspond à la date de rédaction du courrier par l'expéditeur
Date d'arrivé	Date d'arrivée du courrier
Date création	Date de création de la fiche de courrier dans le système
Unité administrative	Unité administrative concernée par le courrier
Suivi par	Nom de la personne dans l'UA en charge des courriers
Responsable	Personne à qui le courrier est réattribué pour traitement
Demande	Identification des courriers qui sont des requêtes
Objet du courrier	Petit descriptif de l'objet du courrier
Commentaire	Permet d'associer des notes au courrier
Informations de gestion des ampliatiions	
UA copie info	Listes des unités administratives en copie des courriers pour information
UA copie traitement	Unité administrative en copie pour traitement
Informations de gestion des réaffectations administratives	
UA de réaffectation	Unité administrative sur laquelle le courrier a été réaffecté
Date	Date à laquelle la réaffectation a été faite
Motif	Motif de la réaffectation
Agent	Nom de l'agent qui opérer la réaffectation
Suivi par	Nom de la personne en charge des courriers dans UA cible
Information de gestion des réponses	
Réf courrier	Référence du courrier en départ pour la réponse
Libellé	Libellé de la réponse
Suivi par	Nom de la personne qui a effectuée l'opération de réponse
Informations spécifiques à une facture	
Devise	Devise spécifiée sur la facture
Montant	Montant de la facture
Gestion électronique du courrier	
Lien courrier	Lien vers la version électronique du courrier

Les fonctions de gestion des courriers s'appuient sur les informations listées dans le tableau ci-dessus. Selon les catégories d'information, elles doivent permettre :

- De créer la fiche associée à courrier arrivé
- D'effectuer les copies à une ou plusieurs unités administratives
- d'assurer le suivi des réponses
- d'effectuer les réaffectations de courriers si nécessaire
- De gérer les informations spécifiques aux factures
- De consulter et éditer la fiche associée courrier arrivé
- De supprimer un courrier arrivé
- Faire la recherche de fiche courrier arrivé

2.1.2 Création des fiches de courrier arrivé

A l'arrivée, les courriers sont réceptionnés par le bureau d'ordre qui crée la fiche de courrier dans le système. La création d'une fiche courrier arrivé se traduit par la saisie des informations d'identification présentées dans le tableau ci-dessus.

L'opération de création doit pouvoir se faire en plusieurs étapes afin de compléter progressivement les éléments de la fiche si toutes les informations ne sont pas disponibles à la création initiale de la fiche.

Les éléments obligatoires pour la création initiale d'une fiche courrier arrivé sont :

- La référence du courrier, qui doit être générée automatiquement. La référence des courriers doit être différenciée en fonction du type et la nature du courrier
- Numéro Facture, si le courrier est une facture
- Coordonnées Expéditeurs
- Type de courrier
- Nature du courrier
- Date courrier
- Date d'arrivé
- Date création dans le système, qui doit être fixée automatiquement par le système
- Unité administrative, sélectionnée dans la liste des unités administratives
- Nom de la personne en charges des courriers arrivés dans l'unité administrative concernée, sélectionné dans la liste des employés de l'Organisation
- Objet du courrier

Les éléments de la fiche disponibles en saisie doivent être fonction du type et de la nature du courrier. Toutes les autres informations consignées dans la fiche d'un courrier arrivé sont traités dans le cadre des autres fonctions nécessaires à la gestion des courriers arrivés et décrite dans les autres paragraphes ci-dessous.

La création d'un courrier peut être précédée de celle d'un dossier de courrier qui permet de regrouper un certain nombre de courriers selon les besoins. Le courrier peut être aussi associé un dossier qui existe déjà en spécifiant la référence de ce dernier.

La création d'un courrier peut être précédée de celle d'un contact, l'appel de la fonction de création de du contact ou de l'organisme doit être depuis l'interface de création du courrier arrivé.

Les agents du bureau d'ordre sont les seuls à pouvoir créer des courriers en entrée.

Les factures sont considérées comme des courriers entrants particuliers et sont saisies à partir du même module dans le système.

Lorsque le courrier est réceptionné, un numéro de référence interne lui est affecté. Ce numéro est reporté sur la fiche des courriers entrants, afin de pouvoir faire le lien entre le document physique et le système.

Le bureau d'ordre associe le courrier reçu à une direction. Chaque direction ne peut consulter que les courriers qui lui ont été associés.

2.1.3 Copies à une ou plusieurs unités administratives

Il arrive qu'un courrier concerne plusieurs unités administratives. Dans ce cas, le système doit permettre de saisir la liste des unités administratives concernées. Les informations saisies sont les informations de gestion des ampliements spécifiées dans le tableau ci-dessus.

Il faut distinguer deux types de copie, celle transmise pour information et celle transmise pour un traitement spécifique. Le dernier cas concerne par exemple les factures pour lesquelles l'original est envoyé au service de comptabilité et une copie à la direction concernée par la facture pour traitement.

La fonction doit permettre de faire la distinction de ces deux types copie.

2.1.4 Attribution interne

La fonction d'attribution interne permet, à l'intérieur d'une direction d'attribuer la responsabilité de traitement du courrier à une personne spécifique de la direction. Ce qui donne tous les droits à cette personne sur le courrier.

La fonction doit permettre de sélectionner le nom et la fonction de la personne dans la liste des agents de la direction et de préciser le motif de l'attribution.

2.1.5 Suivi des réponses aux courriers arrivés

Certains courriers nécessitent des réponses, la fonction de gestion des réponses permet de lancer la création d'un courrier en départ ou interne et de consigner un ensemble d'informations dans la fiche courrier arrivé. Les réponses dans une fiche de courrier arrivé sont gérées dans un tableau avec les informations suivantes :

- La référence du courrier en départ pour la réponse,
- Un libellé de réponse
- Le nom de la personne ayant effectuée l'opération.

La fonction doit permettre de suivre l'état d'avancement de traitement des réponses. Il permet notamment de préciser qu'une réponse à été traitée.

2.1.6 Gestion des réaffectations des courriers

Il arrive qu'un courrier soit affecté par erreur à une autre unité administrative, la fonction de réaffectation permet de la réattribuer à une autre unité administrative. Elle gère une liste des réaffectations successives qui ont pu se faire pour un courrier. Une réaffectation se caractérise par :

- Le nom de la personne qui a fait l'opération,
- L'unité administrative de départ,
- L'unité administrative cible,
- Le nom de la personne en charge des courriers arrivés dans l'unité administrative cible.

Les changements d'affectations sont tracés afin de pouvoir suivre les mouvements de courriers.

2.1.7 Gestion des informations de facture

Quand le courrier est une facture, la fonction de gestion des informations spécifiques aux factures permet de spécifier au système que le courrier est une facture et de saisir la devise et le montant de la facture. Cette opération correspond à la création et l'initialisation d'une facture (voir le module facture).

Le système d'attribution des références aux courriers arrivés doit permettre de générer des références propres aux factures, afin de faire la distinction entre elles et les autres types de courrier.

2.1.8 Consultation et édition de la fiche d'un courrier arrivé

Il peut arriver que des erreurs se glissent dans la saisie des informations d'une fiche de courrier, dans de telles situations, les utilisateurs doivent être à même de faire les corrections nécessaires. Toutes les informations de la fiche de courrier peuvent être modifiées, excepté le numéro de référence.

Les modifications de courriers ne peuvent se faire que par les agents du bureau d'ordre.

Les directeurs (éventuellement leurs assistants), peuvent cependant intervenir sur des fiches, qui leurs sont adressées, afin d'affecter une personne responsable ou de modifier l'unité administrative responsable du courrier.

Cette fonction permet aussi de poursuivre de façon différée la saisie des informations d'une fiche courrier après sa création initiale.

2.1.9 Suppression d'un courrier arrivé

Il peut s'avérer nécessaire de supprimer une fiche de courrier, mais cette suppression ne doit pas être définitive. La fiche supprimée doit être conservée dans une table spécialement préparée pour stocker les fiches de courriers supprimées. Cette table conserve aussi les informations sur la date de suppression, le motif de la suppression et le nom de l'agent qui a effectué la suppression.

Les suppressions de courriers ne peuvent se faire que par les agents du bureau d'ordre.

2.1.10 Recherche dans les courriers arrivés

La fonction de recherche permet de retrouver des courriers selon des critères basés sur les informations de d'identification du courrier :

- Réf Courrier
- Réf Dossier
- Numéro Facture
- Coordonnées Expéditeurs
- Type
- Nature
- Date courrier
- Date d'arrivé
- Date création
- Unité administrative
- Suivi par
- Responsable
- Demande
- Objet du courrier
- Période (date début – date fin)

Le résultat de la recherche doit afficher le nombre de courriers correspondant à la recherche et les courriers trouvés doivent être présentés sous forme de tableau avec comme champ les éléments suivants :

- Réf Courrier
- Réf Dossier
- Numéro Facture
- Coordonnées Expéditeurs
- Type

- Nature
- Date courrier
- Date d'arrivé
- Date création
- Unité administrative
- Suivi par
- Responsable

La fonction doit offrir la possibilité d'exporter le tableau au format Excel.

2.2 Fonction des courriers en départ de l'OIF

Les courriers en départ de l'organisation peuvent être effectués par tout agent susceptible d'envoyer du courrier.

2.2.1 Informations de gestion des courriers en départ

Les informations nécessaires à cette opération sont les suivantes :

Information de gestion d'un courrier départ	
Informations d'identification	
Réf Courrier	La référence du courrier est générée automatiquement
Réf Dossier	Référence d'un dossier si le courrier peut être associée à un dossier
Réf courrier arrivé	Si la lettre est une réponse, il faut spécifier la référence du courrier arrivé concerné
Type	Type de courrier (courrier, document interne, etc.)
Nature	Nature du courrier (Facture, bordereau, ..)
Date	Date de création de la fiche de courrier
Date d'envoi	Date d'envoi du courrier
Unité administrative	Unité administrative concernée par le courrier
Suivi par	Nom de la personne dans l'UA en charge des courriers
Objet du courrier	Petit descriptif de l'objet du courrier
Information sur les destinataires	
Destinataires	Liste des destinataires du courrier
Informations de gestion des ampliatiions	
Ampliataires	Listes des contacts et organismes auxquels une copie doit être transmise
Informations de gestion des copies internes	
UA en copie	Liste des Unités administratives auxquelles une copie doit être transmise
Gestion électronique des courriers	
Lien courrier	Lien vers une version électronique du courrier

Les fonctions de gestion des courriers en départ doivent permettre :

- De créer une fiche de courrier départ
- Gérer la liste des destinataires du courrier
- De gérer les ampliatiions
- D'effectuer les copies internes à l'organisation
- De consulter et éditer la fiche d'un courrier départ
- De supprimer un courrier en départ
- D'assurer le suivi des courriers en départ
- De rechercher un courrier départ

2.2.2 Création des fiches de courrier en départ

De même que pour la création d'un courrier arrivé, la création d'un courrier départ se traduit par la saisie des données d'identification du courrier. Les autres fonctions de gestion du courrier

permettent de compléter les informations de la fiche soit au moment de sa création soit de manière différée.

Les données indispensables à la création initiale de la fiche sont :

- La référence du courrier sortant, générée automatiquement par le système selon une codification appropriée
- L'unité administrative, dont le nom est sélectionné dans la liste des unités administratives
- Le nom de la personne qui crée la fiche, sélectionné dans la liste des noms des agents de l'unité administrative
- Le type de courrier, sélectionné dans la liste des types de courrier disponibles
- La nature du courrier, sélectionnée dans la liste des natures de courriers disponibles
- Les coordonnées des destinataires qui doivent être renseignées automatiquement après sélection de son nom dans les annuaires de contacts et organisme de l'Organisation. Plusieurs destinataires peuvent être concernés par un courrier départ.
- L'objet du courrier

Toutes les autres informations d'identification peuvent être saisies à posteriori.

Lorsque le courrier est prêt à être envoyé, un numéro spécifique lui est attribué (par la machine). Ce numéro est reporté sur la fiche des courriers sortants afin de pouvoir faire le lien entre le courrier physique et le système.

La création d'un courrier peut être précédée de celle d'un contact ou d'un organisme, l'appel de la fonction de création de du contact ou de l'organisme doit être depuis l'interface de création du courrier départ, mais vu que les courriers en départ peuvent être créés par des agents autres que ceux du bureau d'ordre, une solution doit être proposée pour éviter les doublons.

La fiche de courrier saisie peut être associée à un dossier existant ou entraîner la création d'un nouveau dossier.

2.2.3 Gestion des destinataires d'un courrier départ

Les destinataires des messages sont sélectionnées à partir de la base de données des contacts et organismes de l'Organisation. Cette fonction gère un tableau des destinataires où sont saisies les informations suivantes pour chaque destinataire :

- Le nom du destinataire
- Le prénom du destinataire
- Le nom de son organisme d'affiliation
- L'adresse du destinataire

La fonction doit permettre d'ajouter ou supprimer un destinataire dans le tableau.

2.2.4 Gestion des ampliatiions

Cette fonction permet de gérer les ampliatiions des courriers en départ. Elle gère un tableau comportant les informations sur les contacts ou organismes auxquels une copie du courrier est transmise. La fonction permet d'ajouter ou supprimer une entrée dans le tableau. Pour chaque contact en ampliatiion, les informations saisies sont les suivantes :

- Nom du destinataire
- Prénom du destinataire

- Nom de l'organisme
- Adresse du destinataire

Les contacts en ampliation sont sélectionnés dans les annuaires de contact de l'Organisation.

2.2.5 Gestion des copies internes à l'organisation

Cette fonction permet de gérer les copies des courriers en départ à d'autres unités administratives de l'organisation. Elle gère un tableau comportant les noms des unités Administratives auxquelles une copie du courrier est transmise. La fonction permet d'ajouter ou supprimer une entrée dans le tableau. Les informations saisies sont les suivantes :

- Nom du destinataire
- Prénom du destinataire
- Unité administrative
- pays de destination du courrier (pour les unités hors siège)

2.2.6 Consultation et édition de la fiche d'un courrier en départ

Les courriers en départ ne sont modifiables que par les directions et les agents qui les ont créés. Cette fonction permet la consultation et l'édition si nécessaire d'une fiche courrier départ. La modification ne pouvant se faire que par la personne ayant créé la fiche.

2.2.7 Suppression de la fiche d'un courrier en départ

Il peut s'avérer nécessaire de supprimer une fiche de courrier en départ, mais cette suppression n'est possible que si le courrier n'est pas encore envoyé à son destinataire. Les suppressions de courriers ne peuvent se faire que par les agents qui les ont créés.

2.2.8 Gestion du suivi des courriers en départ

La fonction de suivi des courriers en départ a pour but de s'assurer que les courriers sont physiquement envoyés à leurs destinataires. A la création d'un courrier en départ, son statut est positionné à « CREATION », par l'agent qui a effectué l'opération. Le courrier est ensuite transmis au bureau d'ordre pour l'envoi. Lorsque le bureau d'ordre envoie un courrier, il fait passer le statut de la fiche de courrier à « ENVOYE ». Si un accusé de réception est nécessaire, le statut à positionner est « ENVOYE ATTENTE AR ». Lorsque l'accusé de réception arrive, on passe le statut de la fiche de courrier à « RECUE ».

A chaque fois la date associée au positionnement de chaque statut est conservée et consultable.

2.2.9 Recherche dans les courriers départ

La fonction de recherche permet de retrouver des courriers selon des critères basés sur les informations de d'identification du courrier :

- Réf Courrier
- Réf Dossier
- Réf courrier arrivé
- Type
- Nature
- Date
- Date d'envoi
- Unité administrative
- Suivi par

- Objet du courrier
- Période (date début – date fin)

Le résultat de la recherche doit afficher le nombre de courriers correspondant à la recherche et les courriers trouvés doivent être présentés sous forme de tableau avec comme champ les éléments suivants :

- Réf Courrier
- Réf Dossier
- Numéro Facture
- Coordonnées Expéditeurs
- Type
- Nature
- Date d'envoi
- Unité administrative
- Suivi par
- Responsable

La fonction doit offrir la possibilité d'exporter le tableau au format Excel.

2.3 Fonctions des courriers internes

Les documents internes concernent l'ensemble des courriers transmis entre les différents agents de l'Organisation. Les fonctions de gestion des documents internes sont identiques à celles des courriers arrivés.

2.4 Fonctions des dossiers

Un dossier est un regroupement de courriers ayant un rapport les uns avec les autres. Les informations nécessaires à la gestion d'un dossier sont les suivantes :

Information de gestion d'un dossier de courriers	
Informations d'identification	
Réf Dossier	La référence du dossier
Intitulé	Intitulé attribué au dossier
Objet	Objet du dossier
Unité administrative	Unité administrative concernée par le courrier
Responsable	Nom du responsable du dossier
Date	Date de création de la fiche du dossier
Date de clôture	Date de clôture du dossier
Information sur les courriers	
Courriers	Tableau d'informations concernant chaque courrier du dossier
Nombre	Nombre de courrier du dossier
Information de contrôle du dossier	
Statut	Ouvert, clos

Les fonctions de gestion d'un dossier comportent les fonctions de gestion de bases et les fonctions spécifiques. Les fonctions de bases permettent :

- De créer un dossier
- De consulter et éditer un dossier
- D'imprimer les informations d'un dossier
- De supprimer un dossier
- De gérer les courriers d'un dossier
- De gérer le statut du dossier

2.4.1 Création d'un dossier

Si plusieurs courriers doivent être regroupés ensembles, la création d'un dossier est opérée au préalable. Les éléments indispensables pour la création d'un dossier sont les suivantes :

- L'intitulé du dossier
- L'objet du dossier
- L'unité administrative à laquelle le dossier est associé
- Le nom et le prénom de la personne en charge du dossier

Le code du dossier et sa date de création sont générés automatiquement à la sauvegarde du dossier. Les autres informations peuvent être saisies à posteriori.

A la création d'un dossier, son statut est positionné automatiquement à "Ouvert", jusqu'à ce qu'il soit clos.

2.4.2 Consultation et édition d'un dossier

Toutes informations d'un dossier peuvent être modifiées tant que le dossier n'est pas clos, excepté sa référence. La date de création est mise à jour à la sauvegarde des modifications, un historique des modifications doit être gérée par la fonction.

Les modifications sont faites par le responsable du dossier, ou par le responsable de l'unité administrative.

2.4.3 Impression d'un dossier

L'impression du dossier concerne ses éléments d'identification et la liste des principales informations des courriers qu'il contient. Les informations imprimées de chaque courrier sont :

- La référence du courrier
- L'objet du courrier
- La date du courrier
- le destinataire du courrier
- Nature du courrier (protocole d'accord, lettre, notes internes, etc...)

2.4.4 Supprimer un dossier

La suppression d'un dossier, n'est possible que s'il n'est pas clos et qu'il ne contient plus de courrier. Le dossier ne peut être supprimé que par son responsable.

2.4.5 Fonction de gestion des courriers d'un dossier

Pendant ou après la création d'un dossier, il est possible de lui associer des courriers en appelant leur fonction de création. Lorsqu'un courrier est ainsi créé, il est consigné dans un tableau comportant pour chaque courrier les informations suivantes :

- La référence du courrier
- L'objet du courrier
- La date du courrier
- le destinataire du courrier (on peut rattacher à un dossier aussi bien des courriers arrivés, départs qu'internes)
- Nature du courrier (protocole d'accord, lettre, notes internes, etc...)

Tous les courriers d'un dossier doivent être de la même unité administrative.

La fonction doit permettre de visualiser/éditer/supprimer un courrier du tableau.

2.4.6 Gestion du statut du dossier

Cette fonction permet de positionner les statuts d'un dossier. Un dossier est "Ouvert" ou "Clos". Quand il est clos, il ne peut plus lui être ajouté de courrier ; la fonction doit permettre de repositionner le dossier à "Ouvert".

La clôture d'un dossier est opérée par le responsable du dossier, ou par le responsable de l'unité administrative.

2.4.7 Gestion électronique des courriers

Le système doit permettre une gestion électronique des courriers arrivé, départ, et interne par le téléchargement des versions électroniques des courriers dans le système. Un lien vers le document électronique du courrier doit être intégré à la fiche du courrier pour permettre de le visualiser.