

Le traitement du courrier



Table des matières

- I. Introduction
- II. Le courrier entrant

 - 1. Les différents moyens de réception
 - 2. Préparation du plan de travail
 - 3. L'ouverture du courrier
 - 4. L'examen du courrier
 - 5. L'enregistrement du courrier
 - 6. Le tri et la distribution du courrier

- III. Le traitement du courrier sortant

 - 1. Les lettres types
 - 2. La signature du courrier
 - 3. Le regroupement
 - 4. L'enregistrement
 - 5. Le tri et la vérification
 - 6. Pliage et mise sous enveloppe

- IV. Conclusion
- V. Sources

I. Introduction

Toute entreprise, grande ou petite, reçoit et expédie quotidiennement du courrier. Elle doit organiser minutieusement le traitement du courrier.

Quels sont les objectifs du traitement du courrier ?

Traiter le courrier entrant et sortant.

C'est-à-dire : le courrier reçu et le courrier à envoyer.

Suivant la taille de l'entreprise, le courrier sera traité différemment :

- **Dans une petite entreprise**, le traitement du courrier est assuré, en principe, par une seule personne. Ce travail n'est pour elle qu'une tâche parmi d'autres.
Exemple : Un magasin, un hôtel...
- **Dans des entreprises plus importantes**, le traitement du courrier nécessite la collaboration de plusieurs personnes à temps plein.
Exemple : L'hôtel de ville de Tournai

Quels sont les différents moyens de réceptionner le courrier ?

- a. La Poste (le facteur, la boîte postale)
- b. Les firmes privées
- c. La navette interne
- d. Le fax
- e. Le courrier électronique
- f. Le fax internet



II. Le courrier entrant

1. Les différents moyens de réception

a. La Poste

Voici les différents services de la Poste utilisés le plus fréquemment par les entreprises :



La boîte postale

Ce sont des boîtes aux lettres **numérotées** qui sont **louées** par la poste à tous ceux qui en font demande dans la mesure des disponibilités, moyennant un **payement annuel**. Plus généralement utilisée par les professionnels, ce service n'est pas cher et est également très utile pour ceux qui n'ont pas de boîte aux lettres ou qui veulent plus de **discrétion**. Ils vont donc chercher leur courrier à la poste en ouvrant leur boîte au moyen d'une **clé** ou un **code numérique**.

Si votre bureau de Poste ne dispose pas de boîtes postales, le courrier est conservé au guichet.

Si on souhaite louer une boîte postale au nom d'une entreprise, il faut donner à La Poste la preuve que l'on dispose du mandat ad hoc. Sinon, c'est le gérant en personne qui devra se rendre au bureau de poste, muni des documents confirmant sa désignation.

Pour des raisons d'organisation, les locations de boîtes postales sont comptabilisées trimestriellement. On peut donc payer la location pour un trimestre, ou directement pour un an, par exemple.

Le prix par trimestre (entamé) est de 15 €.
Il faut y ajouter une garantie de 12,50 € par clé.



Ci-dessus, quelques boîtes postales

Servipost



La solution 3-en-1 qui fait gagner du temps !

Peser les lettres, coller les timbres, se rendre à la boîte aux lettres la plus proche ou au bureau de poste pour un recommandé... Tout ça prend du temps, beaucoup de temps! Sans compter que n'est même pas toujours certain que le courrier est correctement affranchi.

qu'est ce que c'est?

Servipost vient chercher le courrier (jusqu'à 270 kg) dans les entreprises ou les bureaux, veille à l'affranchir correctement et à l'envoyer dans les temps.

Il suffit de leur communiquer le moment de la journée auquel on souhaite que La Poste enlève le courrier. On bénéficie d'une importante remise si l'enlèvement a lieu avant 15h00.

Servipost se charge de l'affranchissement correct du courrier.

Tout ce qu'il est demandé, c'est de procéder à un rapide tri préalable, de manière à ce que le service sache quel tarif il leur faut appliquer.

On reçoit tous les mois une facture détaillée. Pas de surprise désagréable, donc !

On peut aussi déposer son courrier national ou international dans un centre Servipost (jusqu'à 270 kg). Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de payer des frais d'enlèvement.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Gain de temps : Plus besoin de se charger de l'affranchissement du courrier. Vous ne devez plus vous déplacer jusqu'au bureau de poste ou à la boîte aux lettres, mais pas pour vos envois recommandés ! Vous pouvez donc vous concentrer sur les activités de base de votre entreprise et vous gagnez non seulement du temps mais aussi de l'argent! • Facilité : Vous ne devez procéder qu'à un rapide tri préalable de votre courrier. Servipost s'occupe de tout le reste ! • Coût avantageux : Vous pouvez occuper votre personnel de manière plus efficace puisque nous nous chargeons de préparer votre courrier pour vous et que nous venons l'enlever chez vous. Et de plus vous ne payez pas un centime d'affranchissement en trop. • Simplicité : Pas de paperasserie administrative inutile et plus besoin de stocks de timbres! • Rapidité : Le courrier est traité le jour même ! • Clarté et précision : Un contrat unique personnalisé, des accords clairs et précis et des tarifs sans surprise. Notre système de facturation mensuelle vous offre en plus un aperçu clair et précis et vous ne payez que ce que vous utilisez réellement. • Affranchissement correct : L'affranchissement est confié à des experts. 	<p>Servipost ne traite pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les envois contre remboursement • les envois avec valeur déclarée (envois de valeur, envois assurés) • les envois Kilopost internationaux, à moins qu'ils ne soient déjà affranchis et que tous les documents douaniers ne soient remplis • les quotidiens et magazines • les envois non adressés • les imprimés électoraux • les envois express

Tarifs

Les tarifs Servipost sont extrêmement avantageux et reposent sur trois éléments :

□

- **Enlèvement** : Un montant fixe par mois, en fonction du moment de l'enlèvement, avant ou après 15 heures. Vous pouvez bénéficier d'une réduction supplémentaire dans la mesure où vous disposez d'une adresse d'enlèvement commune avec d'autres entreprises. Il va de soi que vous ne devez pas payer cet enlèvement dès lors que vous déposez vous-même votre courrier dans l'un de nos centres Servipost.

□

- **Traitement** : Pratique, dans le cadre de la préparation de votre courrier, d'un tarif quotidien dégressif, en fonction du poids total.
- **Affranchissement** : Un montant fixe par envoi, en fonction des caractéristiques de vos envois postaux : PRIOR ou NON PRIOR, destination nationale ou internationale, format normalisé ou non.

Taxipost

•

- Le dispatching central veillera à ce que la livraison intervienne rapidement, et ce, jusque dans les coins les plus reculés du pays. Taxipost gère chaque année plus de 3 millions d'envois express en compte ce faisant parmi les principaux services de coursiers de Belgique.

Port payé

Le système d'affranchissement "Port Payé" représente une solution simple et attrayante pour les envois déposés en masse. Il suffit pour cela de demander un numéro Port Payé au bureau de poste et de l'imprimer sur les enveloppes. Ce numéro peut être utilisé pour tous les envois sans autre autorisation préalable. Le montant total des affranchissements (aux tarifs préférentiels ou conventionnels) est payé lors du dépôt des envois ou par facturation.

Envois admis à ce mode d'affranchissement

- Les lettres, imprimés, échantillons-réclames et Maxipost déposés aux tarifs préférentiels ou aux tarifs conventionnels ;
- Les paquets postaux (Kilopost) déposés aux tarifs conventionnels ;
- Les journaux et écrits périodiques adressés (reconnus comme tels par LA POSTE) déposés à raison de 100 exemplaires identiques au moins ;
- Les imprimés électoraux ;
- Les journaux et écrits périodiques adressés (reconnus comme tels par LA POSTE) bénéficiant du port des abonnements-poste ;
- Les envois prioritaires et non prioritaires en service international déposés aux tarifs

Formalités et autorisation de dépôt

Les expéditeurs sollicitent, une fois pour toutes, l'autorisation nécessaire au moyen d'une formule d'engagement.

Cette formule qui peut être déposée dans n'importe quel bureau de poste est transmise au Bureau de Poste Central qui statue sur la demande en fonction des souhaits du client et des bureaux autorisés.

Mentions requises

Les mentions ci-après sont imprimées sur les envois par les soins de l'expéditeur :

- BELGIQUE - BELGIE PP
- le numéro de code postal et le nom du bureau de dépôt (s'il s'agit d'un Centre de tri, le nom du Centre de tri et le numéro de l'autorisation)

Ces mentions doivent être imprimées de façon apparente dans l'angle supérieur droit au recto de l'envoi, dans un cadre dont les dimensions minimales sont de 1,5 cm sur 2 cm, et dans une zone de 7,4 cm sur 4 cm (LxH) depuis l'angle supérieur droit.

Elles peuvent également être apposées par une imprimante d'ordinateur directement sur l'envoi ou sur une étiquette autocollante ou, le cas échéant, sur une étiquette adresse.

Dans ce dernier cas, si le cadre PP n'est pas situé dans la zone réservée à l'affranchissement, les envois doivent être considérés comme non-normalisés.

Ces mentions peuvent aussi être apposées au moyen d'un cachet.

Afin d'assurer le traitement urgent des lettres, celles-ci doivent porter un signe distinctif ou la mention "LETTRE". Les envois qui ne portent pas cette mention risquent d'être traités comme des envois non urgents.

Dépôts (tarifs préférentiels)

Il s'agit d'envois destinés à un même canton postal et déposés exclusivement dans le bureau distributeur qui dessert le canton postal.

Le déposant dispose de deux possibilités :

0.
 - Soit il imprime dans le coin supérieur droit des envois et dans le cadre dont les dimensions peuvent être inférieures à 1,5 cm x 2 cm (hauteur x longueur) la mention "PORT PAYE" suivi du numéro du code postal et du nom du bureau distributeur.
Le cadre et les mentions doivent être préimprimés ou apposés au moyen d'un cachet ou d'une étiquette autocollante. Dans ce cas, aucune autorisation préalable n'est requise.
 - Soit il possède déjà une autorisation "PP" dans un bureau distributeur, il peut l'utiliser dans ce bureau pour cette forme particulière de dépôt.
2. Dépôt régional

3.

Un dépôt régional d'envois ne peut être effectué que dans un bureau de poste principal ou dans un centre de tri. Dès lors : le bureau de poste principal n'accepte que des envois destinés aux bureaux de poste qui dépendent de lui ; le centre de tri n'accepte que des envois dont les numéros postaux des destinataires relèvent de ce même centre de tri.

4.

5.

Dépôts nationaux et internationaux

En fonction du bureau d'inscription du PP, les envois affranchis en numéraire peuvent être déposés dans les bureaux suivants:

1. PP attribué à un bureau distributeur : ledit bureau, le bureau principal dont il dépend ou le centre de tri de la région.
2. PP attribué à un bureau principal : ledit bureau ou le centre de tri de la région.
3. PP attribué à un centre de tri : ledit centre de tri uniquement.

Remarque concernant le dépôt des lettres, imprimés, échantillons-réclames ou Maxipost aux tarifs préférentiels : Le client peut, si cela s'avère plus intéressant pour lui, payer pour un nombre plus élevé d'envois (par exemple 1.000) même s'il en dépose moins (par exemple 800).

Particularités en matière de journaux et écrits périodiques

Les journaux et écrits périodiques affranchis en numéraire, doivent être déposés à raison de 10 exemplaires identiques dans les bureaux désignés et habilités à accepter de tels envois.

Sont considérés comme identiques les envois qui ont le même poids, le même format et le même contenu. La langue ne constitue pas un obstacle à la nature identique des envois et ce même contenu résulte une différence de poids. Il en est de même pour les suppléments joints à tous les exemplaires de l'édition ou de l'édition régionale.

Si le dépôt comporte 1 000 pièces au moins et que celles-ci sont triées et enliassées soit par un centre de tri, soit par bureaux distributeurs, un tarif plus avantageux peut être obtenu.

Remarque générale : Les taxes d'affranchissement doivent TOUJOURS être payées dans le bureau où sont déposés les envois.

La machine à affranchir

C'est une machine qui imprime en même temps le dessin d'un timbre avec le prix et le cachet portant la date et l'heure de départ.

Ce système fonctionne au moyen d'un abonnement. La machine peut affranchir directement les enveloppes ou une bande de papier collant à coller sur l'enveloppe (système utile pour les paquets). Elle est rentable à partir d'un minimum de quinze envois par jour. Il s'agit d'une solution simple, permettant d'économiser du temps et de l'argent.



Avantages

- Vous n'irez plus jamais acheter de timbres au bureau de poste. L'affranchissement se fait en effet bien plus rapidement qu'avec des timbres classiques. Vous épargnez ainsi de précieuses heures de travail. Les «excursions» au bureau de poste deviennent dès lors de plus en plus rares : votre machine est chargée en ligne, ce qui constitue un gain de temps supplémentaire.
- Vous aurez davantage de temps à consacrer à votre travail. Avec une machine à affranchir, l'affranchissement est bien plus rapide qu'avec des timbres. La machine pèse vos envois et les affranchit immédiatement au montant correct. Tous les tarifs postaux sont enregistrés dans la machine. Votre affranchissement ne vous coûtera pas un cent de trop. C'est facile et l'affranchissement est toujours correct.
- Vous aurez le choix entre Prior et Non Prior : vous épargnez jusqu'à 12 % sur vos frais d'affranchissement. Vos lettres n'ont pas toutes le même caractère urgent. C'est pourquoi, avec une machine à affranchir, vous aurez toujours le choix entre Prior et Non-Prior. Vous épargnez ainsi jusqu'à 12 % sur vos frais de port !
- Un partenaire professionnel. Une empreinte d'affranchissement confère à vos envois et à votre entreprise un cachet professionnel. De plus, vous avez la possibilité d'imprimer une illustration personnalisée côté de la valeur d'affranchissement.
- Vous maîtrisez vos frais de port. Avec une machine à affranchir, vos frais de port sont parfaitement sous contrôle. En effet, la machine vous donne un aperçu clair de tous les affranchissements (libellés par poste de destination et frais). L'accès à la machine est sécurisé par un code PIN ou une carte à puce.

L'affranchissement par la poste

L'affranchissement par La Poste est un service qui permet au client de remettre une série d'envois identiques à La Poste, qui se charge de les affranchir et de les expédier.

Un mailing commercial en est un bon exemple. Les clients qui souhaitent envoyer des mailings de manière sporadique sans devoir acquérir ou utiliser une machine à affranchir peuvent recourir à ce service.

Ce service est disponible:

Aux guichets des bureaux de poste (pour des expéditions de moins de 1.000 envois identiques) dans les Centres MassPost ou les HyperCentres MassPost (pour des expéditions de minimum 1.000 envois identiques).

La Poste affranchit les envois le lendemain du dépôt.

Tarifs

Le tarif de l'affranchissement par La Poste se compose également de trois parties distinctes:

Un montant fixe de € 3,22 (hors TVA) par dépôt et par valeur d'affranchissement.

Un montant variable en fonction de la nature de l'envoi (normalisé ou non normalisé) et du mode d'affranchissement (machine à affranchir ou vignette). Ce montant varie entre € 0,033 et € 0,060 et dépend du caractère de l'envoi (prix hors TVA).

La valeur d'affranchissement proprement dite (Non Prior).

Depuis le 1er janvier 2005, seuls les tarifs liés au traitement des envois, à savoir le montant fixe et le montant variable, sont soumis à une TVA de 21%.

Voici un commentaire intéressant qui a attiré notre attention lors d'une discussion commerciale :

«Etant donné que nous sommes à proximité de la frontière Franco-belge, nous avons la chance d'avoir beaucoup de clients français. C'est pour cela qu'il nous est beaucoup plus avantageux d'envoyer notre mailing destiné aux clients français directement depuis la France. Ainsi, nous évitons des frais d'envois coûteux et pouvons faire de considérables économies.»

Le recommandé

L'envoi recommandé est utilisé pour s'assurer que la lettre est remise en mains propres à son destinataire.

Procédure

1. L'expéditeur se rend à la Poste et demande un récépissé de dépôt d'un envoi recommandé et un avis de réception.
2. L'expéditeur remet le recommandé, la lettre d'avis, à l'employé de la Poste.
3. L'expéditeur complète le récépissé de dépôt et l'avis de réception.
4. L'employé vérifie si les adresses reprises sur le récépissé et l'avis de réception correspondent bien à celles indiquées sur l'enveloppe.
5. L'employé procède à l'affranchissement du courrier et appose l'étiquette avec la mention « recommandé » sur l'enveloppe.
6. L'employé remet le récépissé de dépôt à l'expéditeur (PREUVE) et expédie l'envoi et l'avis de réception à la Poste du destinataire.
7. Le facteur se rend au domicile du destinataire et demande à voir la personne concernée. Celle-ci remet l'envoi recommandé contre sa signature dans le carnet ainsi que sur l'avis de réception.
8. SI LE DESTINATAIRE EST ABSENT : Le facteur glisse une **lettre d'avis de recommandé** dans la boîte aux lettres.
Celui-ci devra alors se rendre à la Poste avec une pièce d'identité.
La lettre lui sera alors remise après vérification de son identité et contre sa signature.
9. L'avis de réception est envoyé à l'expéditeur.

Ci-dessous : exemple d'un recommandé

Claude LEMOINE
rue de la Gare 25
6000 CHARLEROI

recommandé
Monsieur Laurent
rue de l'Eau 6
7012 JEMAPPES

LA POSTE 201 A02
LA POSTE - S.A. DE DROIT PUBLIC - 02070 HENRIAT - 1000 BRUXELLES - 800 546 311 - 02 714 000 001

RECEPISSE DE DEPOT D'UN ENVOI RECOMMANDE

UNBEDIENST OOSTIEN AAN ENVOIS IN BELGIË!
BEIET VERPLICHT VOOR ENDE INVERZENDING TOEGANG A PAKK. A GEFORDE ELK DOKUM. BEVEI.
A. V. VERPLICHT IN VERZENDING.

DESTINATAIRE
Monsieur LAURENT
rue de l'Eau 6
7012 JEMAPPES

EXPEDITEUR
Claude Lemoine
rue de la Gare 25
6000 CHARLEROI

FRANCS: _____ EUR AR RP

0105412085004519 21100005018987 **R**

Complète par l'expéditeur

Récépissé (A)

NIERELIET DETACHEN EN COLLER CETTE VESSETTE AU RECTO DE L'ENVOI.
UNBEWAACHT DETACHEN AAN ENVOIS IN BELGIË!

R 0105412085004519 21100005018987 **BEL**

0105412085004519 21100005018987 0105412085004519 21100005018987

0105412085004519 21100005018987

0105412085004519 21100005018987 AR RP

0105412085004519 21100005018987 0105412085004519 21100005018987

0105412085004519 21100005018987

Code 12900000
Mars 01 Livr

Etiquette autocollante (B)

Avantages et inconvénients du recommandé

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• on donne une date précise à la expédiée ;• on possède la preuve de l'expé d'un pli par la remise d'un « ré de dépôt d'un envoi recommar estampillé par l'argent des po• elle permet de mettre le corre: en demeure de s'exécuter. Le c estime que le créancier ne sub préjudice tant qu'il n'a pas mi: débiteur en demeure de s'exé	<ul style="list-style-type: none">• Son coût : prix de l'affranchissement normal de la lettre augmenté d'une taxe.

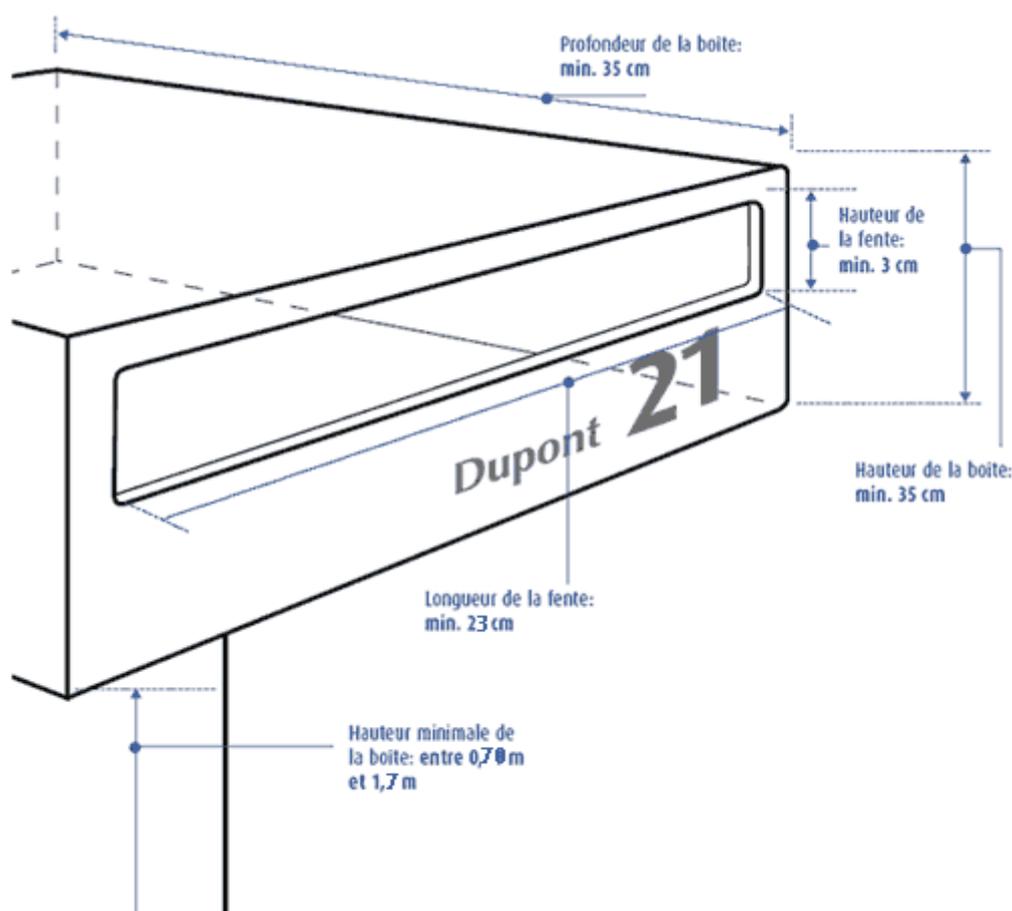
La boîte aux lettres idéale à une réception du courrier optimale

En matière de boîte aux lettres, les détails font la différence. Voici quelques conseils pour que le courrier vous parvienne dans de bonnes conditions. Votre facteur appréciera également :

La boîte aux lettres idéale mesure au minimum 35 centimètres de profondeur ou de hauteur. La fente doit mesurer au moins 23 cm sur 3 cm.

Indiquez sur la boîte votre nom et le numéro de la maison.

S'il y a plusieurs boîtes, numérotez-les. C'est surtout pratique quand votre facteur est remplacé d'autres personnes (services communaux, services d'urgence) peuvent aussi avoir besoin de savoir qui habite où.



Le parcours d'une lettre

En définitive, la modernisation de La Poste nous concerne tous puisque nous en sommes des usagers presque quotidiens. Pour comprendre l'évolution en marche, il suffit de retracer le parcours d'un courrier et de constater le gain apporté par ces centres de tri flambant neufs de Charleroi et G. Comment une lettre postée à Courcelles un après-midi se retrouve à Braine-le-Comte le lendemain matin ?

Avant d'arriver dans nos boîtes aux lettres, le courrier doit passer par trois grandes étapes qui constituent **le tri postal**.

1. **La concentration**
2. **L'acheminement**
3. **La distribution**

La concentration

Première étape, le relevé des boîtes rouges. Ensuite, les sacs de courrier sont acheminés vers le centre de tri le plus proche, ici Charleroi. Ils y arrivent par camion.



L'acheminement

Là, le processus commence. Les lettres, aux formats différents sont versées dans une machine à trier, l'on pourrait comparer à une grandeessoreuse. L'opération mécanisée sépare les grandes et les petites enveloppes, replace ces courriers timbrés vers le haut à droite, vérifie l'oblitération (soit sur toutes ses formes) et retire les envois non affranchis (ou les affranchis pour le compte des clients Servipost).

Une seconde machine automatisée avale ensuite des lignes entières d'enveloppes (La Poste trie plus de 10 millions de courriers par jour !) pour les séparer par codes postaux. Les connaissances optiques offrent une large flexibilité pour la reconnaissance des écritures parfois difficiles, mais lorsque le code

illisible ou erroné, un encodage numérique manuel est réalisé dans la salle de vidéo-encodage outil simple et qui permet une flexibilité très large dans le personnel : en somme, chaque employé est apte à remplir cette fonction », explique la responsable devant cet écran où apparaît l'image agrandie de l'enveloppe. Les bacs de la trieuse sont alors rassemblés non seulement en fonction de leur centre de distribution mais plus précisément encore par bacs des tournées. En somme, les sacoches des facteurs sont quasiment déjà prêtes avant l'acheminement vers le lieu de destination.



La distribution

Le facteur se charge enfin de déposer le courrier dans la boîte aux lettres du destinataire. Le tri est donc en précision : avant, les courriers pour Braine-le-Comte arrivaient en vrac, à charge pour le facteur de démêler les différentes tournées de sa zone. Les nouveaux centres de tri permettent un gain de temps. Sur le parcours d'une lettre, l'élément humain garde donc toute son importance, l'automatisation apporte une plus grande sécurité.



b. Les firmes privées

En matière de transport express, quatre grands intégrateurs internationaux sont présents et actifs dans le secteur du courrier express en Belgique :

- DHL Dalsey, Hillblom et Lynn
- FedEx Federal Express
- TNT Thomas Nationwide Transport
- UPS United Parcel Service

En voici leurs célèbres logos:



c. La navette interne

La navette interne est une camionnette qui, à la base, sert à transférer des documents d'un bureau à l'autre, mais d'une même société.

L'avantage de cette navette, c'est que l'on peut en profiter pour transférer également le courrier sans devoir se rendre par la Poste.

Prenons l'exemple de la navette interne de la Haute école de la Communauté française en Hainaut



Avantages

- On gagne du temps, car il n'est pas nécessaire de passer par la poste
- La navette permet de transporter également des dossiers, des syllabus ...
- Opportunité de faire de la publicité p l'entreprise
- Permet d'économiser des frais de tra

Inconvénients

- Si un dossier est prioritaire, urgent, il faudra attendre malgré tout, car la navette doit suivre un parcours bien précis
- Seul le courrier provenant des écoles de la Haute école de la Communauté française en Hainaut est traité. Le courrier provenant de l'extérieur est traité par la Poste

d. Le fax

Le télécopieur ou téléfax, plus couramment appelé « fax », est un appareil électronique qui convertit l'image de documents en impulsions électriques pour les transmettre à un destinataire. Le premier essai de fax est réalisé en 1842 par l'inventeur franco-suisse Puthomme. Il dépose la demande de brevet le jour même pour la transmission de documents écrits utilisant le réseau télégraphique, ceci avant l'invention du téléphone.

Quand le fax a fait son apparition, les gens se sont exclamés : « c'est la mort de la poste ! » Le courrier a effectivement explosé dans les années 80, mais le courrier traditionnel a continué à croître.



Exemple d'un envoi type, avec les mentions indispensables :

Michel DEGREVE
Place de la Louve 9
7100 LALOUIERE

Fax

À :	<u>Hotel « Le vieux chêne »</u>	De :	Michel DEGREVE
Téléfax :	080 44 42 36	Pages :	1
Téléphone :	080 44 42 38	Date :	14/12/2009
Objet :	Demande de tarif	Cc :	

Urgent Pour avis Commentaires Réponse Confidentiel

Projetant de séjourner à Robertville du 20 au 27 décembre prochain, j'aimerais connaître votre tarif en demi-pension pour une personne.

Merci de me renseigner,

Bien à vous,

*D*egreve
degreve

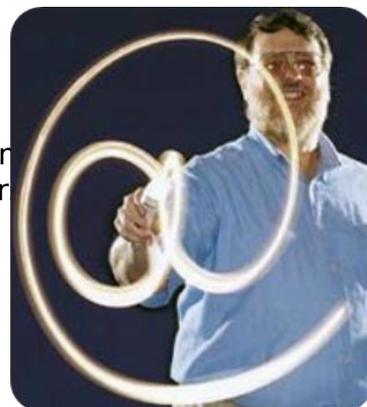
Michel DEGREVE

e. Le courrier électronique

Le mot e-mail, qui vient de l'anglais *electronic mail*, est aussi connu sous la dénomination de *courriel électronique* ou *courriel*.

L'origine du courrier électronique

Il fut inventé en 1971 par l'informaticien américain Ray Tomlinson avec l'intention d'envoyer un message d'un ordinateur vers un autre.



Comprendre une adresse électronique

Toute adresse électronique de mail se compose de 2 parties séparées par le caractère "@" appelé « arobase » et dit « at » en informatique (qui signifie « chez » en anglais):

nomutilisateur@domaine.pays ou ***nomutilisateur@domaine.categorie***

La partie "*nomutilisateur*" correspond à votre boîte aux lettres et constitue votre code d'identification sur la machine qui vous héberge.

La partie "*domaine.pays*" ou "*domaine.categorie*" regroupe à droite du caractère "@" l'identification du serveur qui vous héberge (le domaine) et un code standard pour le pays ou l'activité.

Quelques règles d'écriture d'une adresse e-mail :

- Une adresse ne peut contenir de caractères accentués
- Une adresse ne peut contenir d'espaces blancs mais peut contenir des caractères "soulignés" ("_"), des tirets ("-") ou encore des points "."). Attention cependant à la confusion qu'ils génèrent dans l'esprit des gens... Un conseil, évitez les !!!...
- Majuscules et minuscules sont autorisées... mais évitez les majuscules pour les mêmes raisons que ci-dessus.

Quelle est la structure d'un message ?

Un message est composé d'un **entête** et d'un **corps**. L'entête se compose de différents champs positionnés par l'utilisateur ou par le système.

L'entête d'un mail contient :

To: adresses de principaux destinataires (séparées par des virgules)

Cc: Carbon copy (ou copie conforme)

Bcc: Blind Carbo Copy (CCi: Copie Carbone invisible)

From: adresse de l'expéditeur

Reply-To: adresses de réponse

Subject: sujet du message

Date: date et heure de l'expédition

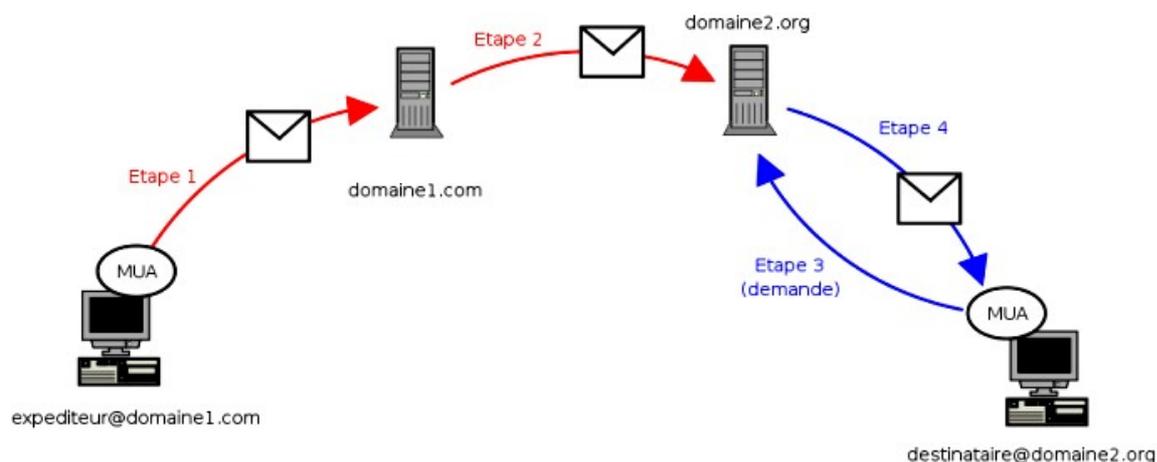
Received: trace ajoutée lors du routage

Return-Path: adresse de retour à l'expéditeur

Message-Id: identificateur unique du message

Les destinataires CC sont visibles pour tous les destinataires, et ceci n'est pas forcément souhaité suivant la situation. Un champ alternatif, **BCC :** (CCI :) ou "Copie conforme invisible" est disponible pour une notification cachée ou discrète. Il est d'usage courant, que le champ **To :** (pour :) est utilisé pour les destinataires principaux et concernés par le message, tandis que le champ **CC** est destiné aux autres destinataires que l'on souhaite informer du message, et que le champ **CCI :** soit utilisé pour informer d'autres destinataires plus discrètement.

L'acheminement du courrier électronique



Etape 1 : L'e-mail est envoyé et passe par le domaine hébergeant l'adresse e-mail de l'expéditeur (domaine 1 : Hotmail, par exemple).

Etape 2 : L'e-mail est envoyé vers le domaine hébergeant l'adresse e-mail du destinataire (domaine 2 : Gmail, par exemple).

Etape 3 : Le destinataire fait la demande d'ouverture du courrier à son hébergeur.

Etape 4 : Le l'hébergeur du destinataire autorise l'envoi de l'e-mail vers l'adresse du destinataire. Le destinataire réceptionne enfin l'e-mail.

Avantages

- rapidité gestion de listes de messagerie (diffusion - mailing lists)
- gestion de boîtes aux lettres (mailbox)
- économie

Inconvénients

Sa facilité d'utilisation a engendré son plus grand **inconvénient**: utilisation à tort et à travers surcharge des boîtes aux lettres par des messages publicitaires et indésirables. Il est **IMPÉRATIF** régulièrement sa **boîte aux lettres** car elle utilise des ressources de stockage (disque) serveur et souvent des quotas sont attribués.

Les Virus:

"Impossible aujourd'hui d'y échapper : les virus par mail sont monnaie courante. Ils rivalisent de vitesse pour infecter votre ordinateur, sans même parfois que vous vous en aperceviez. Un fléau, les virus. Non, simplement une réalité, un facteur, que tout un chacun doit désormais prendre en compte. C'est ainsi aujourd'hui primordial, lorsqu'on bénéficie d'un accès à Internet et qu'on utilise le courrier électronique, d'être bien informé et protégé sur les virus.

Les Pubs:

"Après la boîte aux lettres de votre domicile, le spa de votre voiture, le fax de votre société, voici que c'est votre boîte aux lettres électronique qui récolte les tracts et les **pubs**. Dans le jargon, on appelle ça **spam**. Ou spamming, pollurriel, pourriel, courrier-rebut ou UCE (Unsolicited Commercial Mail). Selon les études, ce fléau représenterait aujourd'hui de 30 à 40 % du trafic e-mail

Les Canulars:

"De par sa simplicité et sa puissance, l'e-mail favorise la diffusion extrêmement rapide de fausses informations. Autrefois limités à de fausses alertes aux virus, les **canulars** (ou **hoaxes** dans la tradition de Shakespeare) concernent aujourd'hui tous les domaines. Par manque d'expérience, par naïveté, parfois, certains internautes n'hésitent pas à faire suivre ces messages à tout leur carnet d'adresses. Un comportement doublement nuisible : on colporte des rumeurs d'une part, on embouteille Internet de l'autre. Plus grave, les **arnaques** (ou **scams** en anglais) trouvent sur Internet une véritable résonance à leur dimension. Certaines peuvent ruiner, voire tuer."

f. Le fax internet

Le déploiement de l'Internet a permis le développement d'un nouveau service basé sur le principe du télécopieur : la messagerie fax communément appelée « fax par Internet » ou « fax to mail ». Cette nouvelle technologie remplace de plus en plus les télécopieurs physiques, grands consommateurs de papier et de toner.

Toute utilisation d'un service de fax par Internet payant requiert l'ouverture d'un compte utilisateur par la définition d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Afin de pouvoir utiliser le service de l'envoi, l'utilisateur doit souscrire à un abonnement (à partir de 8€ par mois) et disposer d'un ordinateur correspondant à l'utilisation qu'il envisage de faire du service.

Acheminement du fax par internet

Émettre des fax comme en recevoir, comme s'il s'agissait d'une machine de fax traditionnelle.

Lorsqu'un fax est envoyé depuis une machine de fax traditionnelle à un utilisateur de fax par Internet, le procédé est le même que d'une machine de fax à une autre.

En effet, quand le fax est envoyé via le réseau téléphonique standard, sur le serveur fax, celui-ci décroche la ligne, tout comme une machine de fax traditionnelle, reçoit le fax et le convertit au format PDF. Le fax est alors transmis au Serveur Web qui l'affiche dans l'interface web de réception sur le compte de l'abonné.

Ce dernier est ensuite alerté de la réception par un courrier électronique contenant le fax en pièce jointe.

Et pour l'envoi?

Depuis son ordinateur, l'utilisateur se connecte à son compte sur le site de son fournisseur via le serveur web.

Une fois que celui-ci a choisi son destinataire en indiquant son numéro de fax ainsi que le fichier qu'il souhaite envoyer, le document est généralement converti au format PDF voire au format TIFF par un convertisseur du fournisseur, selon les instructions de l'utilisateur. Il est ensuite affiché dans l'interface d'envoi, tel qu'il sera reçu par le destinataire.

L'information est alors envoyée au serveur de fax qui transmet le document au télécopieur du destinataire via le réseau téléphonique.

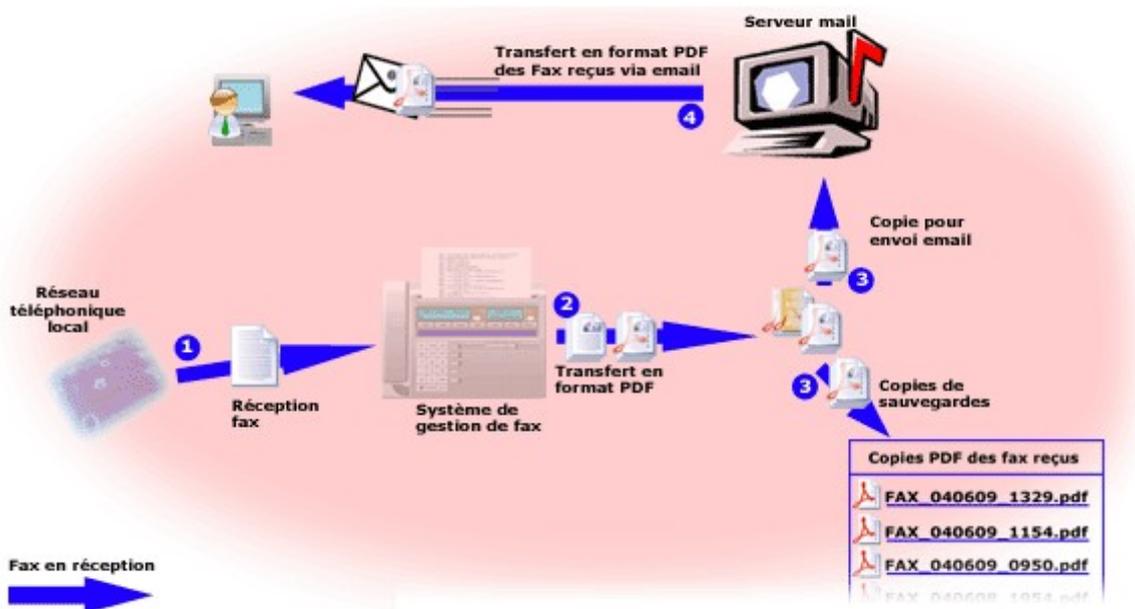
L'utilisateur reçoit ensuite une confirmation que l'envoi a bien été effectué, dans son interface web et/ou par courriel.

Ce service permet l'envoi de télécopies depuis son ordinateur via la connexion Internet

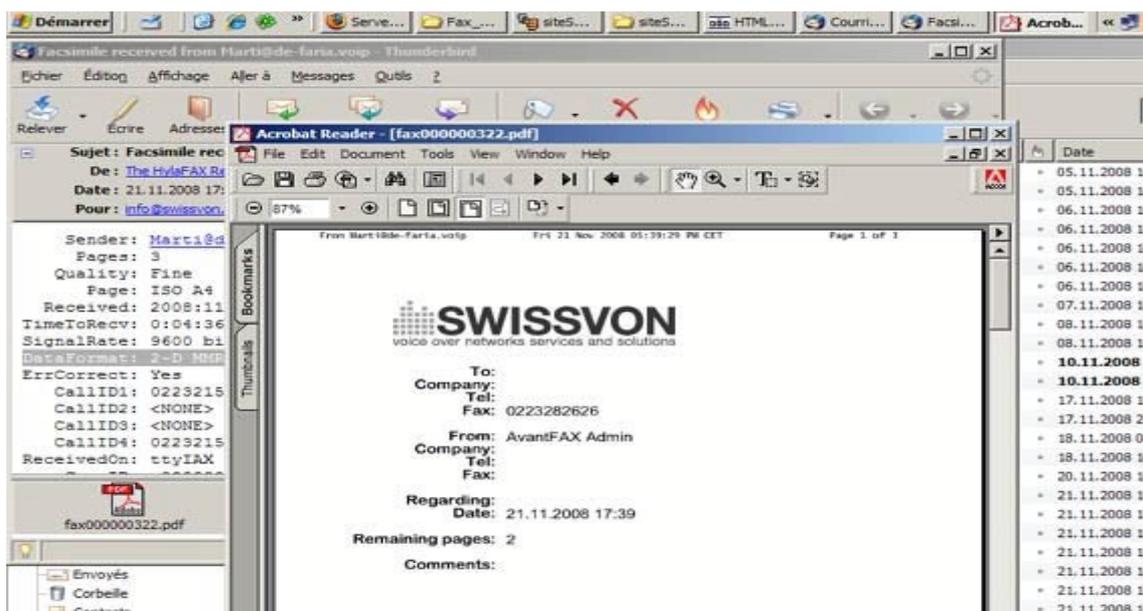
Cette nouvelle technologie permet de gagner du temps et de faire des économies de papier. C'est donc moins cher et plus écologique.

Technique FAX to MAIL:

Le FAX to MAIL consiste à recevoir un fax et transformer son contenu en format PDF. Le fichier est alors transmis par email.

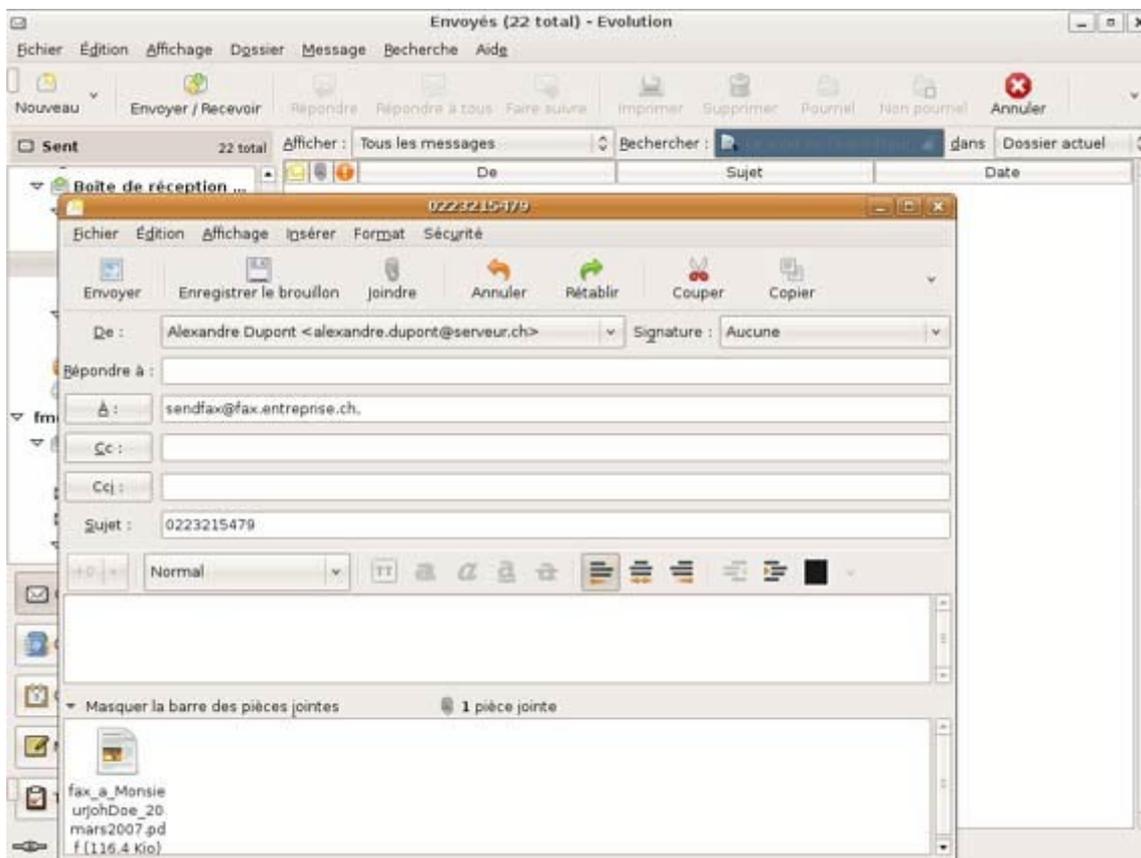


Une fois le fax arrivé sur le serveur, son contenu est transformé en format PDF. Le fichier PDF est alors copié et transmis par email. Le serveur email transmet un message avec toutes les informations sur le Fax reçu et on y retrouve le contenu du fax en format PDF annexé.

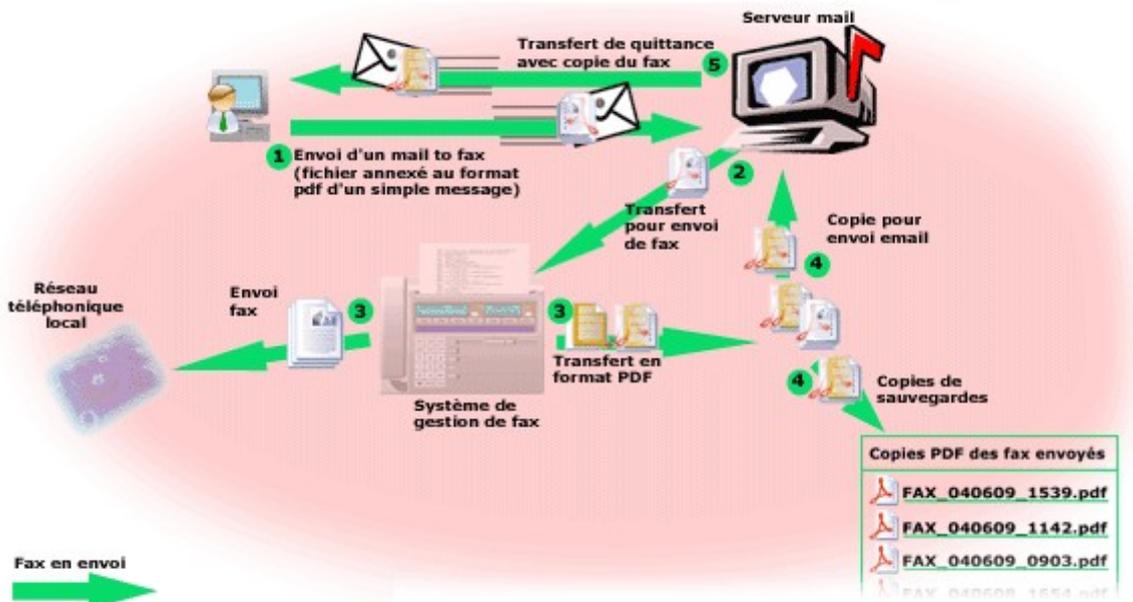


Technique MAIL to FAX:

Le MAIL to FAX consiste à transmettre un email depuis votre client mail habituel en y annexant un document que vous désirez faxer (en format TIFF ou PDF).

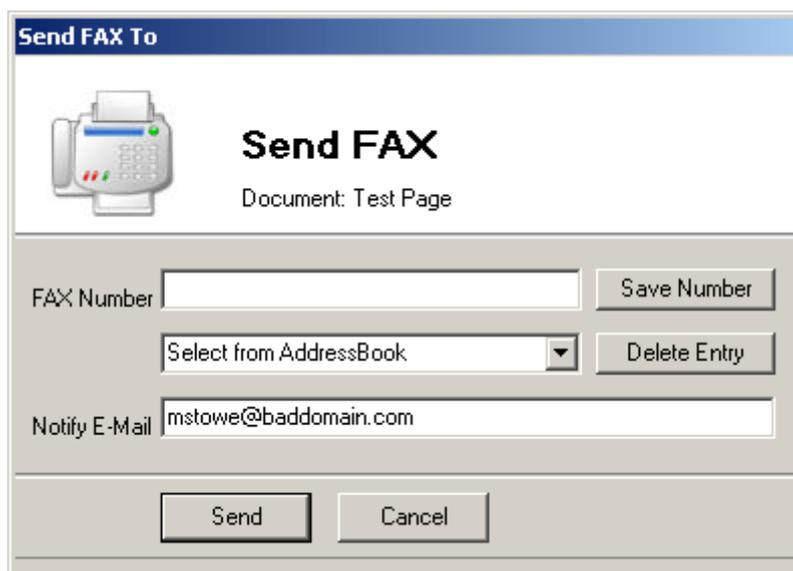


Une fois le message arrivé sur le serveur, celui-ci vous confirme l'envoi (par un email) et transmet le document par fax. Le document transmis, vous recevez alors une confirmation par email. Une copie de chaque fax reste sur le serveur.

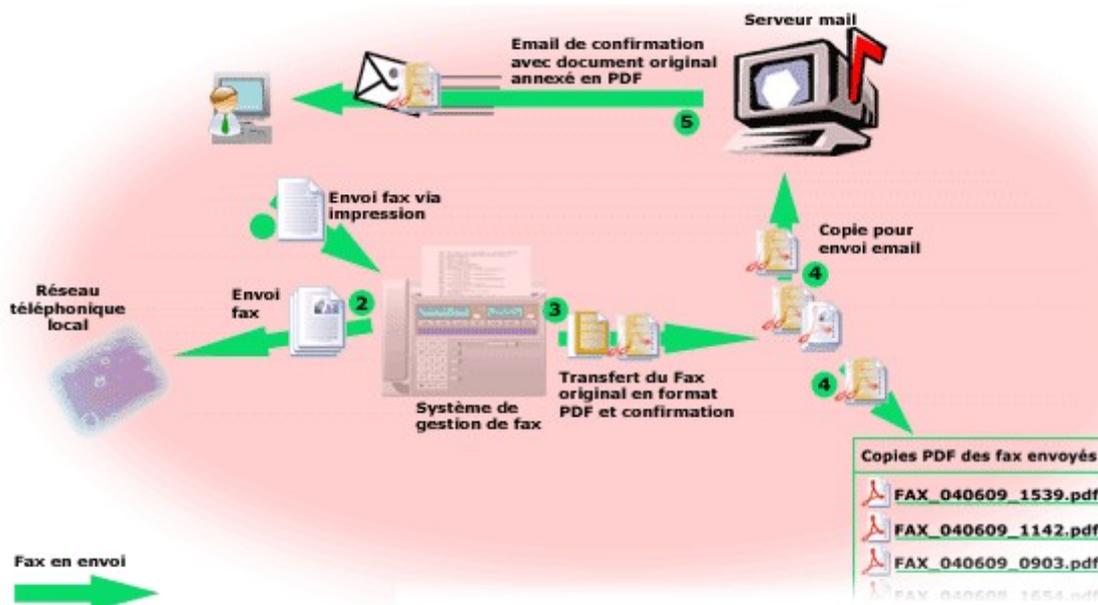


Technique PRINT to FAX:

Le PRINT to FAX consiste à imprimer un document sur une imprimante virtuelle. Vous imprimez « comme d'habitude » un document sur une imprimante du nom de FAX. Mais, au lieu de voir une feuille sortir de votre imprimante une fenêtre telle que celle ci-dessous s'ouvre et vous invite à indiquer le numéro de fax du destinataire.



Une fois le message arrivé sur le serveur, celui-ci confirme l'envoi (par un email) et transmet le document par fax. Le document transmis, vous recevez alors une confirmation par email. Une copie de chaque fax reste sur le serveur.



2. Préparation du plan de travail

Pour des conditions de travail optimales, il faut savoir être organisé. C'est une des principales qualités requises pour une secrétaire.

Alors, avant toute chose, il faut :

- aménager une place suffisante sur son bureau
- déposer à portée de main : agrafeuse ou trombones, déagrafeuse, Post-it, corbeilles à courrier et matériel d'enregistrement (tampons encreurs)



- frapper sur la table, avant l'ouverture manuelle, les enveloppes groupées verticalement paquet, afin de tasser ce qui s'y trouve



3. L'ouverture du courrier

Avant d'ouvrir le courrier, il est important de vérifier s'il ne comporte pas la mention :

- « **personnel** »
- « **à l'attention de ...** »
- « **confidentiel** »

Si c'est le cas, le courrier ne peut surtout pas être ouvert et doit impérativement être remis à la personne concernée.

L'ouverture du courrier se fait à l'aide des outils suivants :

- **Louvre-lettres ou coupe-papier manuel**, qui procède à une ouverture par incision.



- **Louvre-lettres électrique**, qui procède à une ouverture par découpe. L'inconvénient de la découpe, c'est qu'elle crée un déchet.



- **Louvre-lettres électronique**, qui peut procéder à une ouverture par incision, comme la découpe.



Remarque : certaines enveloppes possèdent une « ouverture rapide » (au moyen de pointillés) nécessitent donc pas de l'intervention d'un de ces outils.

Après ouverture, les enveloppes sont jetées. Cependant, si la lettre n'était pas datée ou si la date d'expédition ne correspondait pas à celle indiquée sur la lettre, on agrafferait l'enveloppe à la lettre.

4. L'examen du courrier

Il est également important de vérifier le contenu du courrier.

Les pièces jointes doivent évidemment se trouver dans l'enveloppe.

Si ce n'est pas le cas, il faut alors indiquer sur la lettre que ces pièces sont manquantes.

5. L'enregistrement du courrier

Afin de conserver une trace du courrier reçu, le courrier doit être enregistré à l'arrivée comme au départ. Cette opération se fait dans ce que l'on appelle un **registre**, souvent représenté sous la forme d'un tableau.

En voici un exemple :

DATE	N°	EXPÉDITEUR		OBJET	SERVICE DESTINATAIRE	PIÈCES JOINTES
		NOM	ADRESSE			

L'enregistrement se fait de manière continue sur une base annuelle.

A la fin de l'année, le registre doit être arrêté et la numérotation redémarre avec l'année nouvelle. Une copie de tout courrier qui a fait l'objet d'une inscription au registre recevra un numéro et fera l'objet d'un classement avec mention et sur la base de ce numéro.



Valeur d'un registre comme ci-dessus : entre 10 et 35 €.

L'enregistrement peut se faire sur un support papier (dans des cahiers prévus à cet effet ou sur des fiches), ou bien sur un support informatique (avec Word, Excel ou des logiciels pour l'enregistrement du courrier). L'avantage du support informatique, c'est qu'on gagne du temps et de l'espace et ça coûte beaucoup moins cher.

DATE	N°	EXPÉDITEUR		OBJET	SERVICE DESTINATAIRE	PIÈCES JOINTES
		NOM	ADRESSE			
17/10/2009	1234	John JAMESON	264 Chaussée de Lille 7500 TOURNAI	Demande d'information	Ventes	1

ci-dessus : enregistrement du courrier sur Word

Si la lettre comporte la mention « vos références » ou « v/réf. », on dispose d'une indication supplémentaire pour déterminer le service destinataire lors de l'enregistrement.



Par exemple : v/réf. SA/1/89 Initiales SA de Serge Allaert, service Achats ...

On appose également la date et le numéro **sur la lettre** concernée (de préférence toujours au même endroit afin de pouvoir retrouver ces informations le plus rapidement possible). Cette opération peut se faire journalièrement, hebdomadairement, mensuellement ou annuellement.

Voici les différents outils pouvant servir à l'enregistrement du courrier :

- Le tampon numéroteur



32 17887282

- Le tampon dateur



19 NOV. 2012

- Le tampon horodateur (électronique)



123456789012	COPIE 123456789012
12345679 04.MAR 2006 15:40	RECU 2005-01-10 16:23
FEB 10.2003 07:55	PERMIS DE CONSTRUIRE PC 115232 03 A 1236

Duplication et classement du courrier

Après avoir été enregistré, le courrier est dupliqué, pour ensuite être classé. C'est pourquoi il est primordial qu'une secrétaire sache se servir d'une **photocopieuse** !



Pour organiser et répartir le courrier dans les différents services, l'entreprise dispose :

- **de corbeilles à courrier**



- **d'étagères de tri**



- **de classeurs à tiroirs**



Le courrier peut-également être enregistré dans l'ordinateur, très pratique pour le classement. Il ne suffit plus alors de photocopier le courrier, mais de le numériser, c'est-à-dire, le scanner.



6. Le tri et la distribution du courrier

Pour répartir les courriers dans les différents services, l'entreprise dispose d'étagères de tri, de classeurs à tiroirs, de corbeilles à courriers, de chariots à courrier.

Après avoir été trié, le courrier est acheminé dans les différents services en suivant un circuit qui évite toute perte de temps.

Dans les grosses entreprises, il existe différents moyens d'acheminement.

En voici quelques-uns :

- Un messager

Personne qui va d'un service à l'autre déposer le courrier et prendre le courrier à expédier.



- Un monte-charge

Déverse automatiquement le courrier aux différents étages et un messager le distribue ensuite à l'étage.



Un télélift sur rail

Petit bac qui se déplace sur un parcours de rails vers les différents services de l'entreprise. Ses destinations sont programmées et il retourne automatiquement à son point de départ.



• Une poste pneumatique

Les locaux de l'entreprise sont reliés par un canal dans lequel circulent les cartouches contenant des documents. Ces cartouches sont propulsées par une soufflerie.

Au XIX^{ème} siècle, le système pneumatique couvrait l'acheminement du courrier dans de grandes villes comme Londres ou encore Paris, où un très grand réseau fut utilisé jusqu'en 1984. Ce système reliait les différents bureaux de poste de la ville, est d'ailleurs toujours utilisé à Prague.



La destruction de documents

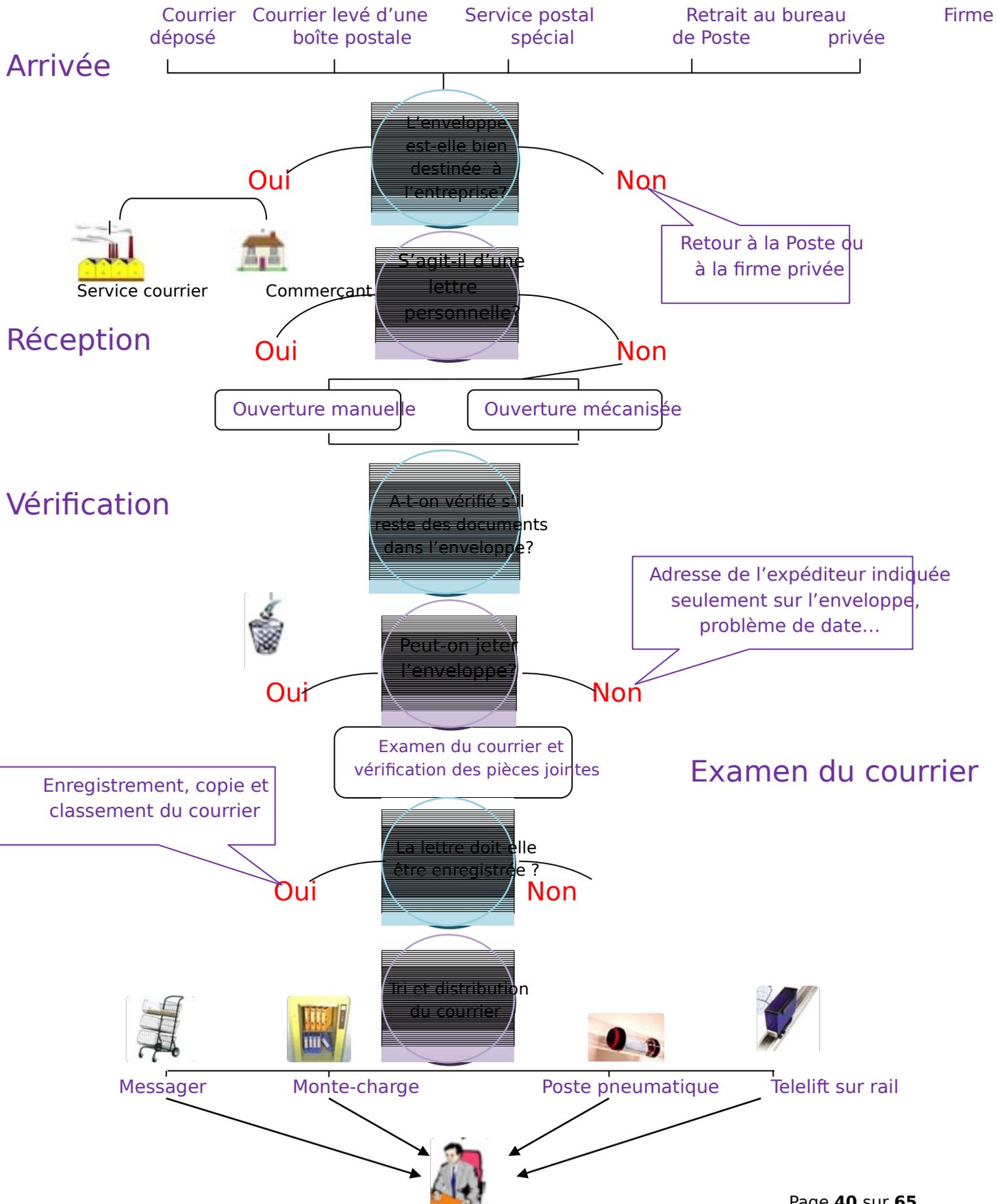
Après lecture, certains courriers peuvent être amenés à être détruits, comme du courrier confidentiel, par exemple. Cette opération se fait avec ce que l'on appelle un **destructeur de documents**.



Détruire ses documents confidentiels est vital pour une entreprise ou une administration.

En effet, aujourd'hui de nombreuses entreprises et Etats ont mis en place des procédures d'es... industrielles très poussées. Ces procédures vont de la simple fouille de poubelles à l'intrusion informatique.

Schéma global du traitement du courrier



III. Le traitement du courrier sortant

Toute lettre doit être dactylographiée en deux ou trois exemplaires. L'original est expédié au destinataire. Les doubles (souvent sur papier pelure ou papier autocopiant) de documents commerciaux sont **classés** dans l'entreprise.

1. Les lettres types

Une lettre commerciale donne une image de marque à l'entreprise qui l'expédie : elle constitue un excellent moyen de publicité indirecte.

Elle est également un moyen de preuve en cas de conflit avec des tiers. Très souvent, la lettre constitue implicitement un contrat qui lie l'entreprise à ses clients ou à ses fournisseurs.

Une lettre a pour but :

- d'informer

C'est-à-dire :

transmettre des renseignements ou répondre à une demande

- d'expliquer

C'est-à-dire :

développer les raisons qui motivent une action ou une décision

- d'argumenter

C'est-à-dire :

convaincre que la solution proposée ou retenue est la meilleure ou la seule possible
ou

démontrer que la demande est motivée par des raisons valables et la justifier par des arguments placés dans un ordre qui persuadera le lecteur de son intérêt



Norme NBN Z 01-002 de septembre 2002

CINQ MENTIONS INDISPENSABLES:

- | | | |
|------------------------------|---|-------------|
| 1. La date | | |
| 2. L'adresse de l'expéditeur | → | En-tête |
| 3. L'adresse du destinataire | → | Suscription |
| 4. Le corps de la lettre | | |
| 5. La signature souscription | | |

La date

Tournai, le 2 mars 2009 **ou** Tournai, le 02/03/2009

La suscription

mentions spécifiques		Recommandé
destinataire (Vedette/appellation, Nom, Prénom)		Madame Rose Lefranc
fonction et/ou département		Directrice
firme ou organisation		Entreprise Larose
rue, n° (+ éventuellement n° de boîte postale)		Rue des Fleurs 45
code postal et localité (commune ou ville en capitale)		7500 TOURNAI
pays		Belgique

Mentions spécifiques

Recommandé, Imprimé, Par avion, Express, Personnel, Confidentiel

Les références

N/réf. LG/AB/FG 126541/04/08
V/réf.

L'objet

Celui-ci doit être de préférence plus important que le corps de la lettre.

Notre barbecue du 10 mai prochain

Notre barbecue du 10 mai prochain

Notre barbecue du 10 mai prochain

Contentieux Dumont/Durant

Votre voyage à New York

Remarque : Afin de faciliter le travail du correspondant, il ne faut traiter qu'un seul objet par le

Les qualités fondamentales d'une lettre commerciale sont :

La simplicité

Le rédacteur ne perdra jamais de vue qu'il convient d'utiliser un style clair et simple. Il évitera certaines expressions archaïques ou redondantes.

Il vaut mieux convaincre son correspondant avec dix mots bien choisis qu'avec un texte de cent peu persuasifs.

Il conviendra donc d'éliminer les périphrases superflues.

Rédiger une lettre commerciale n'est pas un exercice poétique !

N'oublions pas que si la maxime « Time is money » est d'application pour nous, elle l'est également pour notre correspondant.

A éviter	A utiliser
Vous avez manifesté le désir	Vous avez souhaité
Nous sommes en possession de votre du....	Nous avons bien reçu votre lettre du...
Nous avons fait le nécessaire pour la votre CCP de la somme de 15 000 BEF	Nous virons la somme de 15000 BEF à votre CCP
Ce service que nous offrons gratuite la disposition de tous nos clients	Ce service gratuit est à votre disposition

La précision

La concision n'exclut toutefois pas la précision.

Il convient d'utiliser un vocabulaire congru. Il est indispensable de se familiariser avec certains termes économiques et juridiques, voire techniques.

Une lettre concise mais imprécise peut conduire le correspondant à demander des explications complémentaires.

Il faut donc en tenir compte dans les cas suivants :

- **les dates**
- **les chiffres**
- **les mots**
- **les expressions**

Quelques exemples :

Dans les dates :

- Votre lettre du 18 janvier 2009
- Notre communication téléphonique du 19 janvier 2009

Dans les chiffres :

Il faut écrire en toutes lettres :

- un délai (veuillez payer cette facture dans les cinq jours)
- un nombre en début de phrase (cinq carnets vous sont envoyés)
- les mots « milliard » et « million » afin de faciliter la lecture du correspondant (le capital de cette société s'élève à six milliards).

Dans les mots :

Utilisez le terme économique, juridique ou technique adéquat.

Dans les expressions :

Évitez d'utiliser des expressions vagues telles que « bientôt », « prochainement », « dans quelques jours », « dès que possible ».

La courtoisie

S'il est doté d'un sens aigu des affaires, un commerçant doit faire preuve de tact et de diplomatie à l'égard de ses correspondants.

Retenons néanmoins que la courtoisie n'exclut pas la fermeté.

A éviter	A utiliser
Vos affirmations sont fausses	Vos affirmations ne sont pas tout à fait exactes
L'emballage présente des défauts inadmissibles	L'emballage laisse à désirer
Vous avez commis une erreur	Une erreur s'est glissée

La clarté

Toute lettre commerciale doit être pensée avant d'être rédigée afin de présenter ses arguments dans un ordre logique. Il est donc indispensable d'établir préalablement un plan. Il présente, en plus, l'avantage de mettre sur papier toutes ses idées : on est certain d'avoir repris toutes les précisions utiles.

La correction

Une lettre commerciale doit être correctement présentée : orthographe, ponctuation, présentation, style, exactitude des faits. Elle doit être agréable à lire et donc disposée selon les règles en vigueur. Elle sera correcte sous tous les plans.

Les principales fautes de style

De nombreuses fautes de style se retrouvent dans bon nombre de lettres commerciales. Parmi celles-ci, relevons :

L'utilisation abusive du participe présent :

le participe présent est souvent lourd et pose dans de nombreux cas des problèmes de syntaxe

A éviter	A utiliser
Ayant lu votre annonce dans le journal régional du....	Votre annonce parue dans le journal régional du...
Espérant une réponse prompte et favorable	Dans l'espoir d'une réponse prompte et favorable
Votre lettre du... m'informant	Votre lettre du...par laquelle...
Votre demande du... concernant...	Votre demande du... relative à ...

L'utilisation de pléonasmes :

S'il est vrai que leur emploi part d'un bon sentiment (celui de bien se faire comprendre), les pléonasmes n'en demeurent pas moins des fautes de français.

A éviter	A utiliser
Car en effet	Car
Achever complètement	Achever
Ajouter en plus	Ajouter
S'entraider mutuellement	S'entraider
Grouper ensemble	Grouper
Un don gratuit	Un don
Rédiger par écrit	Rédiger
Joindre ensemble	Joindre
Se dépêcher vite	Se dépêcher
Prévenir d'avance	Prévenir
Préférer plutôt	Préférer

L'utilisation d'un style télégraphique

La rédaction d'une lettre commerciale n'est pas un exercice de style mais il ne doit pas pour autant devenir aussi laconique que la rédaction d'un télégramme.

A éviter	A utiliser
Bien reçu votre lettre du....	Votre lettre du...nous est bien parvenue
Merci de votre commande du...	Nous vous en remercions de votre commande du ...
Accusons réception de...	Nous accusons réception de...

L'utilisation abusive ou la confusion de prépositions

Certaines prépositions sont inutiles dans certaines phrases alors que d'autres sont impropres à la phrase.

A éviter	A utiliser
Répondez-nous rapidement de manière à nous...	Répondez-nous rapidement de manière que nous...
Ce matériau est indispensable pour la fabrication	Ce matériau est indispensable à la fabrication
La voiture à M. Leroy	La voiture de M. Leroy
Quatre à cinq associés	Quatre ou cinq associés
Il figure dans la liste	Il figure sur la liste

L'utilisation d'un style substantif

Plutôt que d'utiliser le verbe simple approprié, de nombreux correspondants, pour étoffer leur courrier, n'hésitent pas à joindre un substantif à un verbe « passe-partout ». Rappelons qu'il n'est pas élégant de copier les travers du « style administratif ».

A éviter	A utiliser
Effectuer le paiement	Payer
Effectuer le placement	Placer
Mettre en stock	Stocker
Faire la livraison	Livrer
Solutionner un problème	Résoudre

L'utilisation des circonlocutions

Nous avons déjà eu l'occasion de préciser que certaines formules sont archaïques ou redondantes. D'autres ne servent que de garnitures.

Exemples : Nous avons l'honneur de...
 Nous prenons la liberté de...
 Nous avons l'avantage de...

L'utilisation abusive des hyperboles

Évitez d'utiliser à longueur de phrases des superlatifs : votre correspondant risque de ne pas vous croire !

A éviter	A utiliser
Article de grande classe	Article de première qualité
Nos prix défiant toute concurrence vous émerveilleront	Nos prix sont avantageux : vous le constaterez
Avantages considérables	Avantages appréciables

2. La signature du courrier

Les lettres accompagnées de pièces jointes doivent être signées et les doubles doivent être paraphés par les responsables des différents échelons hiérarchique, comme le dit l'organigramme. Cependant, ils ne sont pas déposés un à un auprès du responsable mais ils sont regroupés dans un parapheur.

Le parapheur est un ensemble de feuilles de buvard reliées dans un dossier plastifié muni d'un ou plusieurs perforations. Les feuilles buvards permettent la signature au stylo à encre. Les perforations permettent de voir s'il y a encore des lettres à signer, pour être certain que toutes les lettres sont expédiées.



Le parapheur possède donc un grand pouvoir : quand il a parcouru toute la chaîne, quand tout est signé sans retour pour des « à corriger », alors son document est validé, il peut être envoyé, distribué ou publié.

L'inconvénient c'est qu'il s'agit d'un processus lourdement consommateur de papier, de temps et d'énergie. En effet, il est fréquent que le parapheur est égaré (dans on ne sait quel bureau, sous une chaise, on ne sait quelle pile), oublié ou même annulé (dans ce cas, il faut alors le recycler avec un document).

Depuis peu, une nouvelle solution a fait son apparition dans les bureaux : **le parapheur électronique**.



Il permet :

- d'accroître la productivité dans le traitement des validations internes
- de diminuer les coûts de ma gestion documentaire
- de dématérialiser de bout en bout tous les documents traités par les autorités décentralisées
- de garantir la traçabilité du cycle de vie de l'ensemble des documents

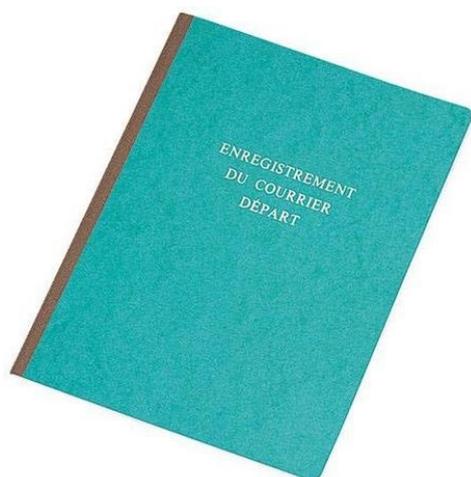


3. Le regroupement

Dans la mesure du possible, tous les envois destinés à la même adresse sont regroupés. Ceci a pour but d'éviter la multiplication des frais de port et de faire mauvaise impression chez le correspondant.

4. L'enregistrement

Tout comme le courrier entrant, le courrier sortant est enregistré dans un registre. Cependant, le courrier ne peut être enregistré sans avoir été signé avant par le responsable !



5. Le tri et la vérification

Le tri consiste à séparer les originaux des doubles. Il permet aussi de vérifier si les pièces jointes accompagnent les lettres.

Ensuite on vérifie si la date apparaît dans le courrier, si l'adresse est complète et si le courrier est bien signé.



6. Pliage et mise sous enveloppe

On distingue principalement deux formats pour les enveloppes :

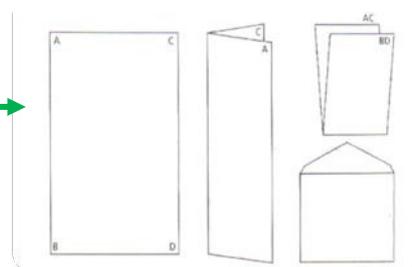
- Les enveloppes ordinaires : 162 x 114 mm ;
- les enveloppes oblongues avec ou sans fenêtre : 224 x 114 mm.

Afin de plier les lettres correctement, celles-ci sont toujours divisées en **3 parties** égales.

Enveloppes ordinaires



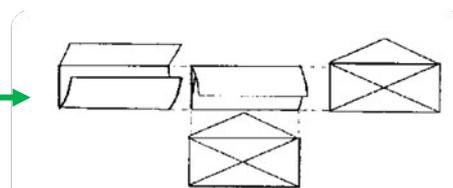
Pli croisé



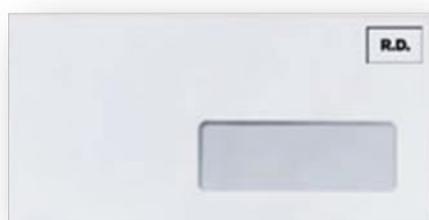
Enveloppes oblongues



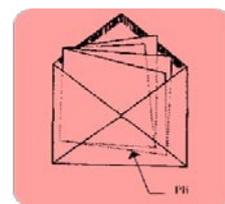
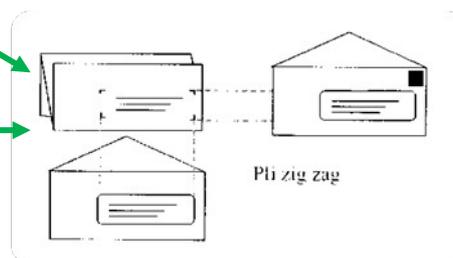
Pli roulé



Enveloppes oblongues avec fenêtre



Pli zigzag

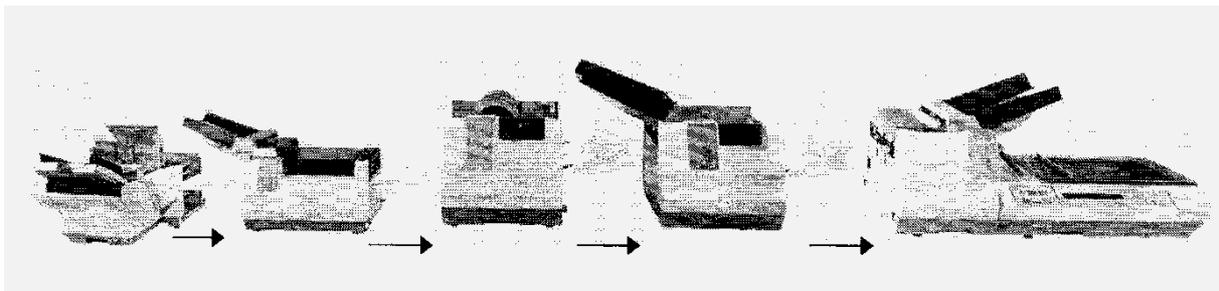


Remarque : Le pli doit toujours être orienté vers le bas, de sorte que la lettre soit à l'endroit (de haut en bas), lorsque le destinataire ouvre sa lettre.

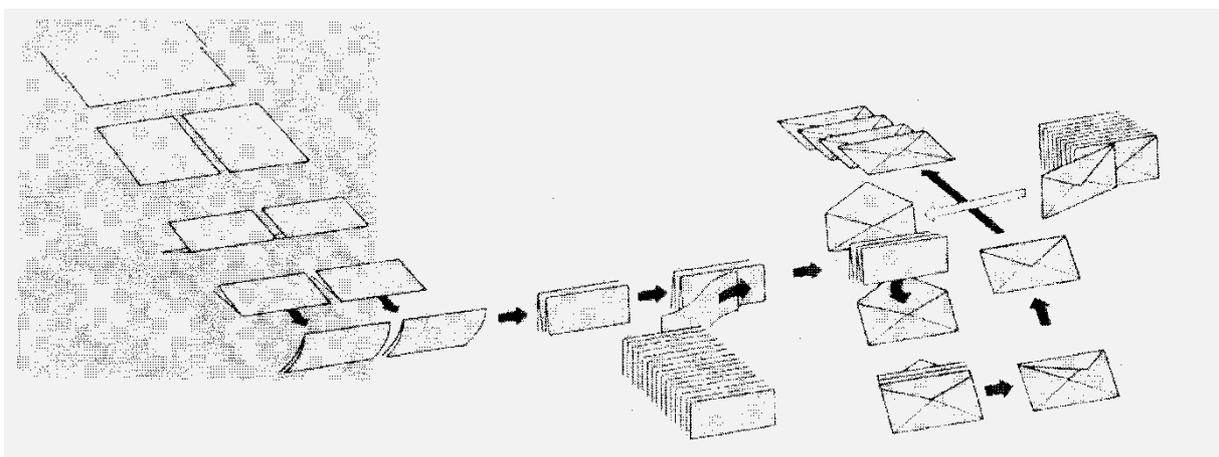
Lorsque le nombre de lis est plus ou moins important, les opérations de pliage, de mise sous enveloppe et de fermeture sont automatisées. Pour chaque opération, une machine est disponible. Il est donc possible pour certaines entreprises de disposer de l'ensemble des machines afin de former une chaîne pour le courrier-départ.



Ci-dessus : une plieuse et une chaîne de mise sous enveloppe



Ci-dessus : une chaîne de mise sous enveloppe



Ci-dessus : schéma de ce qui se passe dans la chaîne de machines

Remarque : Il arrive que ces machines soient également reliées avec une machine à affranchir

Il y a plusieurs moyens d'indiquer l'adresse du destinataire sur l'enveloppe

- Soit on a rédigé notre lettre en style français ou américain à la date et on la met sous enveloppe avec fenêtre
- Soit on dispose d'étiquettes d'adresses autocollantes (voir en annexe)
- Soit on dispose d'enveloppes où sont indiqués les emplacements où l'on doit écrire l'adresse
- Soit rédige l'adresse à la main sur une enveloppe ordinaire

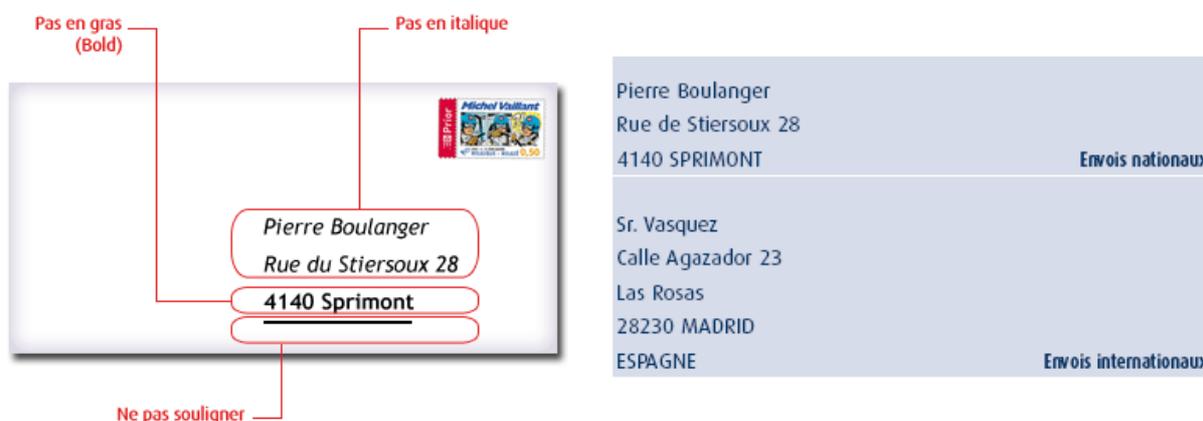
Afin que le facteur ou trieuse postale puissent décoder l'adresse, on ne peut pas procéder n'importe comment !

Voici donc les exigences de la Poste en matière d'adressage :

L'adresse du destinataire

Le code postal correct doit toujours être indiqué (on peut aisément retrouver la liste des codes postaux ou sur internet).

Ecrivez le nom de la localité en majuscules.



Pour les **envois nationaux**, l'indication du code de pays (B ou BE) n'est pas nécessaire.

Pour les **envois internationaux** : Le pays de destination doit être indiqué en majuscules sur la dernière ligne d'adresse inférieure (en français, néerlandais, allemand ou anglais).

Le contraste

Veillez à ce qu'il y ait un contraste suffisant entre la couleur de l'adresse et la couleur de l'enveloppe.
L'adresse doit toujours figurer en **caractères noirs sur fond blanc** et les adresses de destination des envois plastifiés doivent être suffisamment lisibles.



Le type de police utilisé

Les polices recommandées	Les polices déconseillées
<p>Il s'agit des plus lisibles possibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arial • Verdana 	<p>Il s'agit des imitations d'écriture manuscrites</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lucida Handwriting</i> <p>et des caractères qui se touchent, ou qui sont trop proches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arial Narrow <p>ainsi que des caractères de type sérif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Courier New • Times New Roman

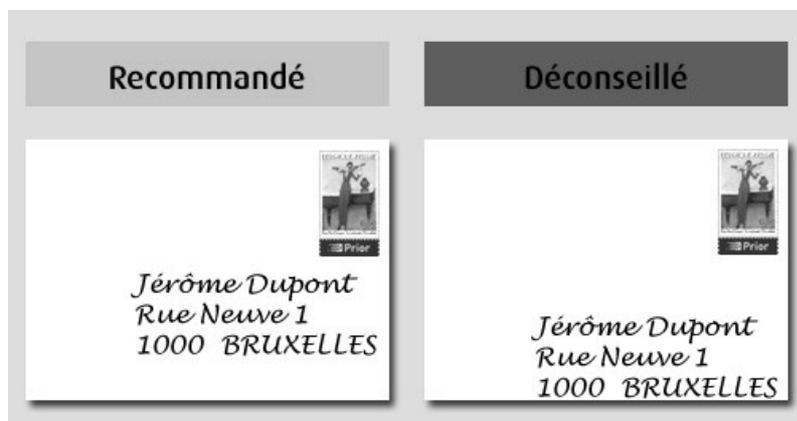
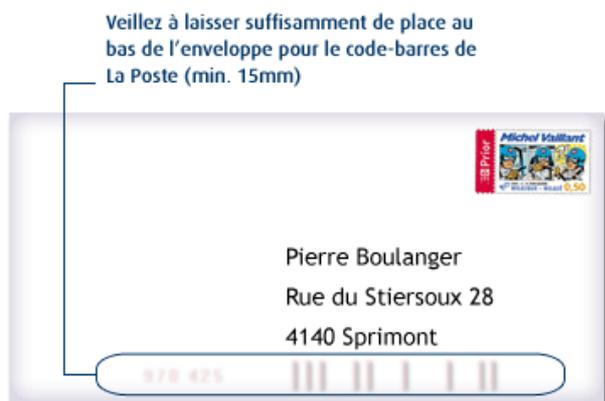
La taille de la police

La taille de la police doit être comprise entre 10 et 17 points, la taille optimale étant de 11-12

10 points	Minimum
11 - 12 points	Recommandée
17 points	Maximum

Le code à barres

Laissez au moins 15 mm de libre au bas de l'enveloppe. La Poste y applique un code-barres.



L'adresse de l'expéditeur

Placez l'adresse de l'expéditeur au verso de l'enveloppe ou dans le coin supérieur gauche. Cela doit être écrit en caractères plus petits que ceux utilisés pour l'adresse du destinataire.



L'affranchissement

L'affranchissement consiste à payer le port d'une lettre (par exemple) au moment de son expédition au moyen d'un timbre-poste.

Le montant de l'affranchissement dépend :

- des dimensions de l'enveloppe
- du poids de l'enveloppe
- de la destination du courrier



La poste offre le choix entre deux services de base :

- Le service PRIOR avec distribution garantie le jour ouvrable suivant le dépôt dans la boîte à lettres ou dans le bureau de poste + 1

Pour un envoi urgent en Belgique, utilisez un timbre PRIOR, reconnaissable à sa bande rouge. Pour un envoi urgent vers l'étranger : affranchissez comme il se doit et collez une étiquette bleue PRIOR. Autre possibilité : utilisez un timbre à bande bleue A-PRIOR.

- Le service NON PRIOR, meilleur marché, assurant une distribution du courrier dans les 3 jours ouvrables + 3

Les nouveaux timbres garantissant un traitement PRIOR sont munis d'une bande rouge facilement reconnaissable de manière à faciliter le tri ; ils sont disponibles dans tous les bureaux de poste.

Les timbres peuvent être vendus sous forme de rouleaux, très pratique pour dans les bureaux !



Tarifs des timbres postaux

Envoi en Belgique **Prix** **Unité(s)**

Format normalisé*	0 - 50 gr = 	0,59 €	1
Format non normalisé*	0 - 100 gr = 	1,18 €	2
	100 - 350 gr = 	1,77 €	3
	350 gr - 1 kg = 	2,95 €	5
	1 kg - 2 kg = 	4,13 €	7

Envoi vers l'Europe **Prix** **Unité(s)**

Format normalisé*	0 - 50 gr = 	0,90 €	1
Format non normalisé*	0 - 100 gr = 	2,70 €	3
	100 - 350 gr = 2x 	5,40 €	6
	350 gr - 1 kg = 3x  + 1x 	9,00 €	10
	1 kg - 2 kg = 6x  + 2x 	18,00 €	20

Envoi vers le reste du monde **Prix** **Unité(s)**

Format normalisé*	0 - 50 gr = 	1,05 €	1
Format non normalisé*	0 - 100 gr = 	3,15€	3
	100 - 350 gr = 2x 	6,30 €	6
	350 gr - 1 kg = 4x  + 2x 	14,70 €	14
	1 kg - 2 kg = 9x  + 1x 	29,40 €	28

IV. Conclusion

Au cours de ce travail, nous avons pu constater que la secrétaire est loin d'être le seul acteur intervenant dans le traitement du courrier et qu'il en implique bien d'autres.

Avant d'arriver entre nos mains, le courrier doit passer par de nombreuses et complexes étapes facilitées et rendues possibles par une minutieuse organisation et diverses technologies, qui ne cessent d'évoluer dans le temps.

On peut remarquer un énorme changement dans le traitement du courrier : la dématérialisation. Cette dématérialisation peut d'ailleurs être illustrée par de nombreux exemples: le parapheur électronique, le fax internet, l'e-mail, l'archivage informatique par la numérisation des documents. C'est donc bien une réalité, qui au fil du temps, finira par radicalement changer le traitement du courrier.

Elle offre de nombreux avantages : un gain de temps précieux, qui fera donc augmenter la productivité de l'entreprise (« le temps c'est de l'argent ! ») et une diminution de la consommation de papier, qui une fois de plus fera gagner de l'argent à l'entreprise.

La dématérialisation n'est donc pas seulement une révolution économique, car elle est aussi écologique !

V. Sources

Livres

Rédiger le courrier d'entreprise - Fayet - Nishimata

Cours

Internet

<http://www.arobase.org/ecole/index.htm>

<http://www.cap-international.net/GMB09/SERVGENERAUX09.pdf>

<http://formats-ouverts.org/blog/2007/12/26/1444-le-conte-du-parapheur>

Fax to mail : http://fr.wikipedia.org/wiki/Fax_par_internet http://www.swissvon.ch/serveur_de_fax.php

<http://www.post.be>

www.tabac-notaxe.com/forum/la-poste-et-transporteur-privee/dhl-t1102.html

<http://fr.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9l%C3%A9copieur>

http://michaudp.free.fr/aide/initiation/html/06_email.htm

http://senegal.usaid.gov/pubs/DGL_Felo_Training_Manuals/1.5%20-%20Guide%20Pratique%20Documentation,%20Courrier%20-%202025%20Nov%2002.pdf

<http://destruction-document-confidentiel.com/Destruction%20confidentielle/CDE26879-D1C6-419D-846C-0D1A7E3A2A75.html>





Fin