

# GUIDE DE PROCEDURE COURRIER

Afin que la collectivité réponde au mieux et dans les plus brefs délais aux administrés, aux administrations, collectivités locales, aux entreprises, aux services des communes membres du SIRD..etc, je demande à l'ensemble des services du SIRD, de bien vouloir prendre connaissance et se conformer aux dispositions suivantes.

## MISSIONS DU SERVICE OU DE LA PERSONNE CHARGE DU COURRIER

- Centralisateur de tous les échanges écrits entre la collectivité et le public (administrés, administrations, collectivités locales, entreprises, services des communes membres du SIRD),
- Traitement du courrier arrivé : enregistrement et diffusion aux intéressés
- Traitement du courrier départ : enregistrement affranchissement et expédition
- Traitement du courrier interne : navette de distribution ( notamment ML :Service adulte, et MIPE/SIRD)
- Traitement des fax en arrivée et départ: enregistrement, diffusion, expédition

## METHODE DE TRAITEMENT

### 1) COURRIER ARRIVE :

Pour la MIPE, l'appariteur retire le courrier auprès de la poste et le ramène dans le service pour dépouillement

Pour le SIRD et le complexe : retirer le courrier de la Boîte aux lettres et dépouillement

Tri préalable des plis par type :

Lettres  
Paquets  
Publicités  
Documentation

Ouverture des courriers en vérifiant le destinataire figurant sur l'enveloppe (il y a parfois des erreurs de la poste )

Première répartition en fonction de l'objet et des services et/ou personne chargés de leur instruction ( faire une pochette par service ou personne)

Apposition du tampon « arrivée » plus proposition de diffusion ( original, copie ) à l'aide du tampon

Numérisation des documents qui seront enregistrés dans registre « chrono arrivé »

Enregistrement dans le registre « chrono arrivé »

Edition des copies respectives

Répartition des copies dans les pochettes

Enregistrement informatique des courriers numérisés

Transmission du courrier au DGS ou Directeur

Retour au service courrier qui en assure la diffusion

## 2) COURRIER DEPART

Le personnel dépose au secrétariat chargé du courrier, soit des enveloppes closes assorties des doubles de courrier ou bordereaux correspondants, soit des parapheurs contenant les courriers, leurs doubles et leurs enveloppes

Tamponner les doubles au départ

Numériser les doubles

Mettre sous pli ce qui ne l'est pas

Enregistrement dans le registre « chrono départ »

Enregistrement informatique des données numérisées

Affranchir à l'aide de la machine

Retourner les doubles dans les services émetteurs ou ranger les doubles dans un classeur central à l'accueil.

## 3) COURRIER ADRESSE A LA TRESORERIE

Tamponner les doubles ( uniquement doc et bordereaux)

Numériser les doubles

Enregistrer les documents numérisés

## 4) PARAPHEURS

Apposer les tampons « cachet » au vu des signatures des élus plus la qualité du signataire

Les parapheurs sont centralisés à l'accueil puis portés dans les communes correspondantes

Récupérer les parapheurs ( sauf pour la commune de Seyssins : la PM assure la navette SIRD/Seyssins le mardi et le jeudi)

A réception des parapheurs signés transmission aux services concernés qui trient les documents signés

Appliquer la procédure du courrier départ si c'est un courrier en départ

5) COURRIER INTERNE

Centralisation du courrier interne au secrétariat/accueil dans une pochette spécifique

Répartition en fonction des services et/ou personne destinataires

Apposition du tampon « arrivée », afin de dater le document

Enregistrement dans le registre « chrono arrivé » ou « chrono départ »

Enregistrement informatique

6) TRAITEMENT DES FAX

Pour les fax en départ :

Soit le service courrier émet le fax, soit le personnel lui-même émet le fax

Numériser le fax

Enregistrer les documents numérisés dans le chrono départ

Restitution du fax original à son destinataire qui sera responsable de son archivage

Pour les fax en arrivée

Apposition du tampon « arrivée », afin de dater le document

Enregistrement dans le registre « chrono arrivé »

Diffusion aux personnes intéressées avec mention du destinataire de l'original et destinataire des copies.

# CHARTE GRAPHIQUE

L'image de la collectivité repose en partie sur la qualité de la correspondance produite par ses services.

Cette qualité s'apprécie notamment au travers de :

L'homogénéité de sa présentation ( respect de la charte graphique, des règles administratives)

L'emploi du papier à en-tête ou des modèles internes

Le soin porté à la rédaction, à la syntaxe et à l'orthographe

La pertinence des visas et du signataire

Il convient aujourd'hui d'œuvrer collectivement pour une amélioration de la visibilité de l'identité « SIRD » tout en maintenant des déclinaisons par services.

En renforçant l'identité « SIRD » et sa cohérence, nous renforçons l'image des services qui la composent.

La présente note a pour objet de poser certaines règles de correspondance et de fixer les bases d'une charte graphique propre au SIRD.

## I) HOMOGENEITE DE PRESENTATION

● La charte graphique a pour but de faciliter le quotidien de chacun en fournissant des modèles pour les documents les plus courants.

● Ces modèles sont conçus pour répondre à un objectif d'harmonisation de la correspondance du SIRD quels que soient ses services.

● Certaines règles d'usage seront ainsi à mettre en application afin de satisfaire cet objectif.

## UTILISATION DU PAPIER A EN-TETE, MODELES INTERNE....

### Papier en en-tête quadrichromie

● Destiné au courriers officiels adressés à des particuliers, des personnalités ou des institutions extérieures en faible ou moyenne diffusion.

### Papier en en-tête noir et blanc

● Destiné aux courriers externes dont les envois sont adressés en nombre important ( lettre d'information ..) ou ne révélant pas un caractère officiel ou protocolaire majeur.

## Modèles internes

- Pour les courriers diffusés en interne dans les services, aux agents

### UTILISATION DES ENVELOPPES

Cette utilisation doit respecter le type de papier employé

- enveloppes quadri pour papier quadri
- enveloppes blanches pour le papier à en-tête noir et courriers internes

Les adresses doivent être imprimées ou renseignées à l'aide d'étiquette imprimées.

## II) PRESENTATION ET FORMULES INDISPENSABLES

### **Dispositions introduites par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000.**

Toute correspondance adressée à des destinataires extérieurs aux services doit comporter le nom, le prénom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent chargé du suivi de l'affaire.

Toute décision prise par l'autorité administrative doit comporter en caractères lisibles, le prénom, le nom, et la qualité du signataire. Ces éléments sont à ajouter à l'apposition du cachet encreur de la collectivité.

Toute demande adressée à la collectivité fait l'objet d'un accusé de réception, ( dans les 15 jours qui suivent la réception de la demande).

Un courrier portant accusé de réception doit comporter la date de réception de la demande ( généralement date apposée au chrono arrivé) et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée.

La désignation, l'adresse postale et le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service/personne chargé du dossier

Un courrier portant accusé de réception d'une demande et donnant lieu à une décision de rejet doit comporter les délais et voies de recours à l'encontre de cette décision.

### **Règles internes de Présentation**

#### Police de caractère :

- Time new roman, taille de 10 à 12 suivant la longueur du texte

### Marges :

- haut de page  
Avec en-tête : 5 cm  
Sans en-tête : 2.5 cm

- Pied de page  
2.5 cm

- Droite et gauche  
2.5 cm

### Alignement

- date, destinataire, signataire
- L'alignement se fera par une tabulation à 9cm

### Corps de lettre

- La présentation doit en être aérée afin d'en faciliter la lecture. Sauter un interligne entre chaque paragraphe. Le texte sera aligné sur les marges.

### Visas des courriers interne

- Les notes et courriers internes élaborés par les services doivent respecter le circuit hiérarchique. A cet effet, des cases de visas doivent figurer sur le document afin d'y être complétées.

## III) MODELES EN ANNEXE

Les modèles de lettre externe et interne sont joints au présent guide.

## IV) QUALITE REDACTIONNELLE

### **1) Lettre Administrative :**

L'usage de la lettre administrative est réservé aux échanges de courriers au sein de l'administration et entre administrations ( fonctionnaire qui s'adresse à son supérieur hiérarchique, supérieur hiérarchique qui s'adresse à l'un de ses subordonnés, correspondances entre des responsables de services qui n'entretiennent pas entre eux de rapports hiérarchiques..).

Elle doit être rédigée de façon aussi claire que possible, la précision des informations contenues s'accompagnant d'une grande concision dans l'exposé.

Elle se conclue sans formule de courtoisie, la fin du texte étant immédiatement suivie de la signature de l'auteur de la lettre.

L'absence de formule de courtoisie constitue la principale originalité de la lettre administrative ; elle confirme sa vocation d'être un véhicule rapide et léger pour la transmission d'information.

### **1)) La lettre en forme personnelle :**

Elle est utilisée pour les courriers extérieurs à l'administration.

Son usage est destiné à établir un contact personnalisé avec le lecteur. Le rédacteur doit toujours garder à l'esprit le fait que son destinataire n'est pas la plupart du temps un spécialiste de la matière administrative.

La lettre doit en conséquence être rédigée dans un style aussi clair et formel que possible.

Un soin spécifique apporté à la rédaction de cette lettre permettra une meilleure compréhension de la part de son lecteur.

Il va sans dire que le rédacteur de la lettre doit porter une attention particulière à l'orthographe employé ainsi qu'au respect des règles grammaticales.

#### Formules d'appel et de courtoisie

Une lettre en forme personnelle comporte toujours une formule d'appel et une formule de courtoisie. Le choix de ces formules est souvent délicat. Il est important de respecter les principales règles d'usage.

✓La formule d'appel : doit mentionner le titre ou la fonction publique ou privée, de son destinataire.

Dans le cas où ce dernier est un simple particulier, l'expression « Madame, Monsieur... » est utilisée. S'agissant des fonctions publiques ( fonction politique, judiciaire, administrative..), l'usage a fixé les principales formules que l'on peut recommander ( document en annexe).

✓La formule de courtoisie est placée à la fin de la lettre, elle permet de conclure en assurant son destinataire de ses sentiments respectueux, fidèles ou amicaux qu'on lui porte ou des salutations du même ordre.

L'usage indique les principales formules à employer.

Pour les chefs d'Etat, les chefs de gouvernement, les présidents d'Assemblées, les ministres et secrétaire d'Etat, les hauts commissaires, commissaires généraux, commissaire de la République, ambassadeurs, conseillers d'Etat, conseillers maître à la Cour des Comptes, conseillers à la Cour de Cassation, premiers présidents et procureurs généraux auprès d'une Cour d'Appel, directeur d'administration centrale,

#### On utilisera la formule suivante :

« Je vous prie d'agréer ( formule d'appel), l'expression de ma ( très) haute considération

Pour les autres personnes

« Je vous prie d'agréer ( formule d'appel), l'assurance de ma parfaite considération ou de mes respectueuses salutations, ou salutations distinguées ( si vous préparez un courrier pour un élu à destination d'autres élus de même rang en général « Je vous prie de croire ( formule d'appel), en l'assurance de mes sentiments les meilleurs »

Je vous remercie sur la mise en œuvre de ces principes.

La Directrice Générale des Services  
Christelle Polentini



# MODELE COURRIER INTERNE

LOGO du SIRD Ou MIPE  
( Service)  
( initiales n° d'ordre année, = réf du courrier)

lieu, le  
à l'attention de

|  | Date | Visa |
|--|------|------|
|  |      |      |
|  |      |      |

Dossier suivi par

Objet :

XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX

**Corps de texte**

( Nom, prénom )  
( Fonction)

PJ :  
Copies

# MODELE COURRIER EXTERNE

Logo SIRD ou MIPE

Lieu, le

Nom destinataire

Adresse

CP Ville

*A l'attention de*

V/Réf

N/Réf : initiales, numéro d'ordre, année

Objet :

Affaire suivie par ( nom, prénom, qualité, téléphone)

Madame, Monsieur

XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX  
XX

**Corps de texte**

Le Président

Le Vice-Président délégué à ...

La Directrice Générale des Service

La Directrice de la MIPE

( Indiquer le nom)

PJ

Copies :

Logo SIRD ou MIPE en noir et blanc

**SIRD**

135, rue de l'Industrie  
38170 SEYSSINET-PARISSET

☎ : 04.76.21.85.26

☎ : 04.76.49.03.79

**BORDEREAU D'ENVOI**

**DATE**

Nombre de pages y compris celle-ci :

N° :

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>A l'attention de</b> |  |
| <b>De la part de</b>    |  |

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pour<br>Transmission | <input type="checkbox"/> Pour<br>information | <input type="checkbox"/> Pour<br>visa |
|---|--|---------------------------------------|

Objet :

Logo SIRD

Lieu et date

**S.I.R.D.**

135, rue de l'Industrie  
38170 SEYSSINET-PARISSET  
Tél : 04.76.21.85.26  
Fax : 04.76.49.03.79

Préfecture de l'Isère  
12, place de Verdun  
BP 1046  
38021 GRENOBLE CEDEX 01

**BORDEREAU D'ENVOI**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, les documents suivants, **Pour visa**

| Nombre de pièces | Désignation des Pièces   |
|------------------|--|
|                  | <p style="text-align: center;"><b>Pour visa</b></p> <p style="text-align: center;">NB : Nous retourner les originaux Merci</p> |
|                  |  |

Vous en souhaitant bonne réception,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

La Directrice Générale des Services

## AFFECTATIONS COURRIERS

### **SIRD**

#### DGS

- Administration générale
- DRH
- Personnes âgées

#### Service Compta /finances

- Tout document financier ou comptable ( mandat, facture, budget...)

#### Service Technique

- Travaux
- Consultation
- Urbanisme/ foncier

#### Secrétariat/accueil

- Réservation et courrier complexe Aristide Bergès