



PROCEDURE DE GESTION DES COURRIERS EMIS ET RECUS

Référence : AMG-14.01

Version : 01

Date de création : Décembre 2022

Page: 1 sur 6

PROCEDURE DE GESTION DES COURRIERS ENTRANTS ET SORTANTS

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023

I. HISTORIQUE DES MISES A JOUR

Version n°	Date	Rédigé par
01	Février 2023	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales

II. LIGNE

Direction Achats et Moyens Généraux

III. DESTINATAIRES

Principaux : Achats et Moyens Généraux / Opérations / Corporate / Retail

Secondaires : Tous les Collaborateurs

IV. ACTEURS

Acteurs internes : Moyens Généraux / Opérations / Corporate / Retail

Acteurs externes : Prestataires

V. RISQUES COUVERTS

- 1 - Règlementaire
- 2 - Fraude externe
- 3 - Fraude interne

VI. REFERENCES REGLEMENTAIRES APPLICABLES

Néant

VII. ABREVIATIONS

Sigles	Significations
Néant	

VIII. RECAPITULATIF DES OUTILS UTILISES

Outils	Descriptions/Abréviations
Outil DHL	Outils pour la saisie des courriers sur la plateforme de la compagnie d'expédition
Registre	Pour l'enregistrement des courriers entrants ou sortants

IX. ANNEXES

- 1 Lister les annexes à la présente procédure
- 2 Maquette de registres de transmission du Service Courrier

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023

X. DESCRIPTION ET OBJET

Afin de fluidifier la transmission des courriers « Emis & Reçus » au sein de la banque et d'assurer un traitement idoine et intégral de l'ensemble des correspondances adressées à notre Institution, une nouvelle procédure de gestion des courriers est mise en place dont les grandes lignes sont déclinées ci-dessous

X. DESCRIPTION DETAILLEE

1. Le principe d'un seul point d'entrée

Tous les courriers physiques doivent transiter par le service courrier basé au siège de la banque à l'exception :

- Des courriers déposés en région
- Des courriers déposés en agence destinés à l'agence en question. Ces courriers devront être envoyés par voie électronique (mail) au service courrier.

2. Délai d'acheminement (Maximum 1h)

Le destinataire final devra recevoir le courrier par voie électronique (mail) dans l'heure qui suit son dépôt physique au service courrier ou en agence.

3. SLA

Le décompte du SLA commence à compter de l'heure de réception du courrier par voie électronique.

4. Type de courriers exclus

- Les lettres confidentielles sous-scellées adressées à la Direction Générale, il s'agit des courriers portant les noms & prénoms de DG, DGA OU SG ou la mention « confidentiels » ; Ces courriers devons êtres transmis aux destinataires designés qui en assurent le traitement.
- Les courriers sans destinataires sont transmis par le Service Courrier à l'Assistante du DG qui ouvrira les plis avec attention ;
- Les lettres sous-scellées adressées à certains départements (Risques, Conformité) doivent être adressés aux responsables destinataire.
- Ordres de la clientèle à déposer aux guichets opérations de la banque (siège ou agence)
- Les courriers et actes juridiques (ATD ou Saisie attribution, autres, ...) doivent être adressés à la direction juridique pour traitement.

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023

PROCEDURE

ACTEURS	ACTIONS	DELAI	OUTILS	OBSERVATION
I - TRAITEMENT DES COURRIERS RECUS				
1. PROCESSUS COURRIER AU SIEGE				
Courrier, collaborateur , client, prestataire	- Déposer son courrier			
Agent service courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les courriers - Décharger pour accuser réception - Renseigner le registre prévu à cet effet (Date de réception et objet) - Analyser les courriers reçus, les scanner et les envoyer par voie électronique aux destinataires en mettant en copie l'Assistante de la direction générale pour prise de connaissance et transmission au DG le cas échéant. - Remettre les courriers physiques aux destinataires avec décharge dans un registre au fil de l'eau (Sauf pour les ATD, réquisitions judiciaires dont la transmission doit être immédiate). 	1H	Outlook	Les courriers déposés au niveau des agences sont acheminés au siège par voie électronique.
2. PROCESSUS COURRIER PAR AGENCE				
Responsable Agence	<ul style="list-style-type: none"> - Scanner tout courrier reçu à son niveau et l'envoyer au service courrier par voie électronique - Transmettre les courriers physiques au service courrier par le biais des chauffeurs de la banque. <p>NB : <i>Pour les agences qui en disposent, le traitement sera réalisé par les Chargés d'accueil. Le Responsable d'agence, transmettra par mail les courriers destinés à son agence, aux ressources concernées pour traitement</i></p>			
Agent service courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Centraliser les courriers reçus par voie électronique - Réceptionner les courriers physiques acheminés au siège par un coursier - Procéder à l'enregistrement des dossiers physiques dans un registre et remettre aux services concernés avec décharge - Elaborer un rapport de suivi courrier en fin de journée à destination de la Direction Générale 	1H	Outlook Registre	
II - TRAITEMENT DES COURRIERS SORTANTS				

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023

Collaborateur	- Déposer les courriers au niveau du service courrier			
Agent service courrier	- Enregistrer les courriers reçus dans le registre - Dispatcher le courrier entre les coursiers			Les coursiers sont répartis par zone
Courrier	- Acheminer le courrier aux agences - Distribuer le courrier aux destinataires	J		
Destinataire du courrier	- Décharger sur le registre du coursier en y apposant sa signature	J		
Courrier	- Remettre un accusé de réception à l'émetteur	J		

III – TRAITEMENT COURRIERS SORTANTS (DHL)

Collaborateur	- Déposer le courrier au niveau du service courrier			
Agent du service courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Se connecter à la plateforme de DHL - Créer la page d'expédition du courrier sur l'outil ; - Renseigner les différents tableaux à chaque étape ; - Générer les frais à payer ; <p>Le jour de la récupération du colis, l'agent DHL effectue le compostage lors de la récupération du courrier. Cette étape génère les frais + le grammage et nous affiche le tarif estimatif et définitif.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Récupérer, avec l'agent DHL, la décharge attestant la récupération du courrier 	J	Outil DHL	

IV – TRAITEMENT COURRIERS ENTRANTS (DHL)

REMDOC/CREDOC/Traites

Agent du service courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le courrier déposé au Service courrier par l'agent DHL, - Vérifier la destination des courriers reçus - Enregistrer les courriers dans le registre « courrier entrant », - Dispatcher et faire émarger le registre à toutes les directions, les départements, les services, - Archiver les bordereaux et décharges le cas échéant. 	J	Registre	
---------------------------	---	---	----------	--

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023

ANNEXES

1. Synthèse des risques et points de contrôles



Annexe 1_
Procédure- Risques et

2. Maquette de registres de transmission du Service Courrier

- Arrivée

Date	Numéro d'ordre	Noms et prénoms	Objets	Nombre de pièces	Signature du destinataire

- Départ

Date	Expéditeur	Destinataires	Signature du destinataire

	Rédacteur	Encadreur	Vérificateur	Approbateur
Nom et Prénom(s)	Organisation Filiales Achats et Moyens Généraux filiales	Organisation Holding	NONLA KONE	Direction Générale Filiales
Date	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	...2023