
Procédure de gestion des documents

Commune de XXX

Procédure de gestion des documents No 026-02

Nom : Réponse à une demande de renseignement

Remarque : cette procédure est un exemple fictif basé sur le cas d'une demande d'un renseignement général d'un citoyen auprès de l'administration communale. La demande peut être faite, soit par courrier papier, soit par courrier électronique à l'adresse générale de la commune.

Dans cet exemple, l'administration a décidé de classer son courrier uniquement sous format électronique et de numériser le courrier papier entrant. Les réponses se font, en revanche, selon le format de la demande (papier pour les demandes classiques, et électronique pour les demandes par courrier électronique), mais la trace en est toujours conservée sous format électronique uniquement.

Ce choix de constitution d'un dossier uniquement électronique implique que l'administration ait implémenté un outil permettant de garantir en tout temps l'authenticité, la fiabilité, l'intégrité et l'exploitabilité des documents électroniques ainsi qu'une solution pour leur archivage sous forme numérique.

1. Introduction

Ce document fixe la procédure de travail des collaborateurs-trices chargés-ées de la réponse à une demande de renseignement.

2. Processus

N° de l'étape	Description
01	Réception d'une demande de renseignement (papier ou électronique)
02	Analyse de la demande et transmission au collaborateur compétent
03	Demande d'informations complémentaires (si nécessaire)
03.01	Envoi d'une demande complémentaire
03.02	Réception des compléments demandés
04	Recherche des informations
05	Rédaction et envoi de la réponse (papier ou électronique)

3. Répartition des rôles et responsabilité des collaborateurs-trices chargés-ées de la réponse à une demande de renseignement

Fonction et/ou nom du/de la collaborateur-trice	Description du rôle
Secrétaire	Le/la secrétaire est chargé-e de la réception et du tri du courrier, ainsi que de l'envoi des réponses. Il s'agit autant des courriers papier que des courriers électroniques parvenant à l'adresse générale de la commune.
Collaborateur-trice compétent-e	Le/la collaborateur-trice compétent-e est chargé-e de la recherche d'informations et de la rédaction des réponses aux demandes.

4. Structure de classement

La structure de classement se trouve dans le système informatique commun, accessible à tous les collaborateurs.

<i>N° de classement</i>	<i>Titre du dossier</i>	<i>Description</i>
0.2.6	Accueil et renseignements	
0.2.6.2	Demandes de renseignements	
0.2.6.2.NOM Prénom		Il existe un dossier par personne ayant fait une demande, portant son nom et son prénom. Ce dossier contient toutes les pièces relatives aux demandes de renseignement de cette personne.

5. Ouverture des dossiers

Le/la secrétaire est habilité-e à ouvrir les dossiers nécessaires, selon les besoins.

6. Création et enregistrement des documents

<i>Dossier/étape du processus</i>	<i>Modèles de documents</i>	<i>Enregistrement et classement</i>
01 Réception	Aucun	Tous les courriers papier sont numérisés par le/la secrétaire et enregistrés dans le système informatique commun en format PDF. Nommage du fichier : aaaa_mm_jj_Demande_sujet
03.01 Envoi d'une demande complémentaire	Modèle de courrier papier dans le système informatique commun sous « 0.2.4.1 Modèles / courrier papier »	Si la demande se fait par courrier papier, le/la collaborateur-trice la crée grâce au modèle Word existant. Une fois le document imprimé et signé, le/la secrétaire le numérise afin de l'ajouter au dossier en format PDF. La version Word n'est pas conservée. Si la demande se fait par courrier électronique, le/la collaborateur-trice rédige une demande de renseignement par courrier électronique. Il/elle l'enregistre ensuite dans le dossier correspondant au format PDF. Nommage du fichier : aaaa_mm_jj_Complément_sujet
03.02 Réception des compléments	Aucun	Tous les courriers papier sont numérisés par le/la secrétaire, et les courriers électroniques sont enregistrés en format PDF. Ils sont classés dans le système informatique commun. Nommage du fichier : aaaa_mm_jj_Réponse complément_sujet

<p>05 Rédaction et envoi de la réponse</p>	<p>Modèle de courrier papier dans le système informatique commun sous « 0.2.4.1 Modèles / courrier papier »</p>	<p>Si la réponse se fait par courrier papier, le/la collaborateur-trice la crée grâce au modèle Word existant. Une fois le document imprimé et signé, le/la secrétaire le numérise afin de l'ajouter au dossier en format PDF. La version Word n'est pas conservée.</p> <p>Si la réponse se fait par courrier électronique, le/la collaborateur-trice rédige la réponse par courrier électronique. Il/elle l'enregistre ensuite dans le dossier correspondant au format PDF.</p> <p>Nommage du fichier : aaaa_mm_jj_Réponse_sujet</p>
--	---	---