

Tout d'abord, le courrier papier ou électronique reste aujourd'hui l'un des principaux modes de communication entre administrés et collectivités, mais aussi entre collectivités et administrations diverses. Le courrier est donc très souvent à l'origine de dossiers et d'affaires, voire de litiges et de contentieux.

La gestion du courrier entrant et sortant dans une direction en général, est une réelle problématique, dont la maîtrise peut être le gage d'une plus grande efficacité de toute organisation. L'optimisation de la gestion du courrier garantit une amélioration du fonctionnement en termes de qualité de service, une fluidité de circulation de l'information et une parfaite maîtrise de la traçabilité. C'est dans ce cadre que se situe ce projet qui consiste à mettre en place une application de gestion de courrier pour chaque direction au Ministère de l'Environnement, de l'Ecologie et des Forêts.

Au Ministère de l'Environnement, de l'Ecologie et des Forêts, le traitement, l'enregistrement et l'envoi des courriers sont des tâches aussi nécessaires que quotidienne. L'agent qui est responsable au bureau dans une direction s'en occupe chaque jour sous peine de voir grandir la pile des courriers.

Ensuite, le système de gestion du courrier est majoritairement manuel. L'activité d'une direction s'articule autour des deux processus suivants : la gestion manuelle des courriers arrivés et la gestion manuelle des courriers sortants.

La procédure actuelle qui décrit les étapes du courrier à l'arrivée à la direction se caractérise par les étapes suivantes :

- réception et enregistrement du courrier sur le registre "arrivée" au bureau avec attribution d'un numéro d'ordre et ajout d'une fiche de circulation sur chaque courrier,
- distribution des courriers aux unités administratives,
- recherche manuelle et suivi.

Le processus actuel de gestion des courriers de départ se caractérise par les étapes suivantes :

- réception et enregistrement du courrier sur le registre "départ" au bureau,
- affranchissements des courriers,
- recherche manuelle et suivi des courriers retournés.

Ainsi, la gestion du courrier est un enjeu prioritaire au sein de l'administration. L'agent du bureau de la direction en effet amenés à traiter au quotidien des volumes importants de courriers, qui doivent être triés, consultés, imprimés, archivés, etc. Toute une organisation qui entraîne bien souvent :

- des pertes ou des oublis provoquant des retards,
- des erreurs de classement des documents,
- perte du temps dut aux opérations manuelles de traitement, de tri et de distribution du courrier,
- risque de perte de la traçabilité du courrier...

Il s'agira dans les paragraphes suivants de livrer les spécifications des besoins afin de répertorier les contraintes à prendre en compte dans la conception de la solution.

Le système proposé doit permettre de :

- envoyer et recevoir un courrier,
- consulter les courriers,
- enregistrer un courrier : Stockage des informations relatives aux courriers dans la base de données,
- classer les courriers,
- rechercher un courrier : retrouver un courrier selon des critères basés sur les informations d'identification du courrier (Réf courrier, Type, Date...).