ANNEXE 1 au CCTP
Procédure de gestion électronique du courrier entrant

1. Objet

La présente procédure définit les modalités opérationnelles de traitement du courrier entrant confié au titulaire du marché. Elle complète les dispositions de l'article 5 du CCTP et s'applique à l'ensemble des agents affectés à la gestion électronique du courrier.

2. Principes généraux

Le traitement du courrier repose sur quatre principes : rapidité, traçabilité, confidentialité et qualité documentaire. L'objectif est que tout courrier reçu le matin soit traité et disponible dans ELISE le jour même, sauf impossibilité technique ou consigne particulière.

3. Réception du courrier

Réception des plis, contrôle de leur intégrité et signalement immédiat de toute anomalie. Les courriers urgents et recommandés sont traités en priorité.

4. Ouverture des plis

Tous les plis sont ouverts sauf ceux portant les mentions : CONFIDENTIEL, SECRET MÉDICAL, DOSSIER MÉDICAL, PERSONNEL adressé au Directeur Général ou toute autre consigne de l'ARS.

5. Préparation avant numérisation

Retrait des agrafes, vérification de la complétude, remise en ordre des pages, retrait des éléments masquant des informations puis réagrafage si nécessaire.

6. Numérisation

Tous les documents autorisés sont numérisés intégralement. Un contrôle qualité vérifie lisibilité, orientation, complétude et absence de doublons.

7. Documents non numérisables

Pour les plans, dossiers reliés ou formats incompatibles : numérisation de la première page si possible, information de la direction concernée et transmission de l'original.

8. Indexation dans ELISE

Saisie des métadonnées obligatoires : date de réception, expéditeur, objet, nature du document, direction destinataire et autres champs demandés.

9. Affectation des courriers

Les courriers sont affectés à la Direction compétente selon les règles de routage de l'ARS. Un guide de routage spécifique est annexé et pourra être mis à jour.

10. Archivage des originaux

Après numérisation, le numéro ELISE est reporté sur le document papier qui est archivé conformément aux règles de l'ARS.

11. Restitution des originaux

Toute sortie d'un original est tracée (date, demandeur, service, restitution) afin d'assurer la traçabilité permanente.

12. Gestion des anomalies

Tout document illisible, incomplet, mal orienté ou mal affecté est immédiatement signalé et corrigé. Aucun document ne peut être détruit sans instruction de l'ARS.

13. Confidentialité

Les agents sont soumis au secret professionnel, au RGPD et aux règles de sécurité de l'ARS. Les documents restent sous contrôle durant tout leur traitement.

14. Exigences de qualité

Le titulaire garantit la numérisation complète des documents autorisés, un contrôle qualité systématique, la traçabilité des opérations et le traitement quotidien du courrier.

Annexe – Exemples de règles de routage

Nature du courrier	Direction
Article 40	DICA
Autorisations établissements de santé	DOSA
Chambre disciplinaire médecins	DICA
Chambre disciplinaire autres professions	DOSA
Contrats de recrutement établissement	DOSA
Ordres professionnels	DIS
Courrier d'un élu ou du ministère	DCPT
Radiation médecin	DIS
Maisons de santé pluriprofessionnelles	DCPT
Courrier suite à une inspection	DICA
Maisons d'arrêt	DOSA