ANNEXE 3

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Nom :	KOUAME née KETE Bah Edith Blanche	Yves-Alain OULOTO	Ahounan KOIDJANE
Fonction :	Directrice de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs	Directeur de la Qualité	Directeur de Cabinet Adjoint
Date :	23/08/2022	07/08/2022	19/08/2022
Visa			

ANNEXE 3 : PROCEDURES DE LA DIRECTION DE LA COORDINATION ET DU SUIVI DES SERVICES EXTERIEURS (DCSSE)

1. PO 012/DCSSE : Procédure de coordination des instructions en provenance des structures centrales ;
2. PO 013/DCSSE : Procédure de coordination des requêtes en provenance des Directions Régionales.

PROCÉDURE DE COORDINATION DES INSTRUCTIONS EN PROVENANCE DES STRUCTURES CENTRALES

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Nom :	KOUAME née KETE Bah Edith Blanche	Yves-Alain OULOTO	Ahounan KOIDJANE
Fonction :	Directrice de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs	Directeur de la Qualité	Directeur de Cabinet Adjoint
Date :	23/08/2022	07/08/2022	19/08/2022
Visa			

TABLE DES MATIERES

1. LISTE DES DESTINATAIRES POUR ACTION 3
2. OBJET 3
3. DOMAINE D'APPLICATION 3
4. RÉFÉRENCE 4
5. TERMES ET DÉFINITIONS 4
6. LOGIGRAMMES 6
7. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES 8
7.1. Réceptionner l'instruction 8
7.2. Enregistrer l'instruction 8
7.3. Délivrer un accusé de réception à l'agent de la structure Centrale 8
7.4. Transmettre le courrier au Directeur de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs 8
7.5. Imputer le traitement de l'instruction à un chef de service 9
7.6. Rédiger le projet de courrier 9
7.7. Signer le courrier 9
7.8. Enregistrer le courrier signé 9
7.9. Transmettre le soit-transmis et les instructions aux DR 9
7.10. Réceptionner les réponses des Directions Régionales 9
7.11. Compiler les documents reçus et les transmettre au chef de service compétent 10
7.12. Contrôler la conformité des réponses des Directions Régionales 10
7.13. Faire la synthèse des réponses des Directions Régionales 10
7.14. Rédiger un projet de courrier réponse à la Direction Centrale 10
7.15. Vérifier et signer le projet de courrier réponse à la Direction Centrale 10
7.16. Enregistrer le courrier réponse 10
7.17. Transmettre les réponses des DR à la structure Centrale 10
8. GESTION DES ENREGISTREMENTS 11
9. ÉTAT DES REVISIONS 11

1. LISTE DES DESTINATAIRES POUR ACTION

Toutes les Directions du Ministère de la Fonction Publique sont concernées par la présente procédure.

Ce sont :

- Le Cabinet ;
- La Direction Générale de la Fonction Publique ;
- L'Inspection Générale ;
- La Direction de la Programmation et du Contrôle des Effectifs ;
- La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat ;
- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction de la Communication et des Relations Publiques ;
- La Direction de la Qualité ;
- La Direction des Concours ;
- Le Conseil de Discipline ;
- La Direction de la Formation et du Renforcement des Capacités ;
- La Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux ;
- Le Secrétariat de l'Ordre du Mérite de la Fonction Publique ;
- La Direction de la Planification, des Statistiques et de l'Evaluation ;
- La Direction des Systèmes d'Information ;
- La Direction des Affaires Financières et du Patrimoine ;
- Le Centre de Relation Usager-Client.

2. OBJET

La présente procédure a pour objet de décrire les différentes étapes des instructions d'une Direction Centrale adressée aux Directions Régionales du Ministère de la Fonction Publique (MFP), de la réception au service Courrier de la Direction de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs (DCSSE) à la transmission à la Direction centrale des réponses des DR.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les instructions des Directions Centrales adressées aux Directions Régionales du Ministère de la Fonction Publique (MFP).

4. RÉFÉRENCES

- **ISO 9000 version 2015 :** « Systèmes de Management de la Qualité – Principes essentiels et vocabulaire » ;
- **ISO 9001 version 2015 :** « Systèmes de Management de la Qualité – Exigences » ;
- **Dictionnaires :** « **Le Robert** » et « **Le Larousse** ».

5. TERMES ET DÉFINITIONS

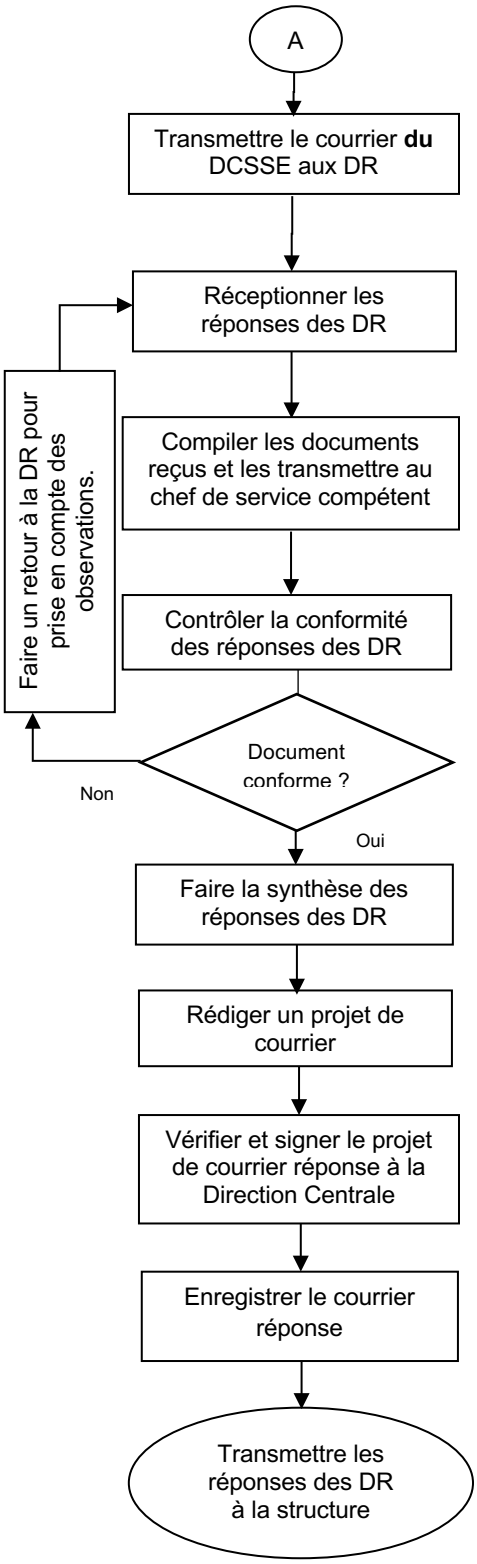
- **MFP :** Ministère de la Fonction Publique.
- **DGFP** : Direction Générale de la Fonction Publique.
- **DPCE** : Direction de la Programmation et du Contrôle des effectifs.
- **DGAPCE** : Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat.
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines.
- **DCRP** : Direction de la Communication et des Relations Publiques.
- **DQ** : Direction de la Qualité.
- **CD** : Conseil de Discipline
- **DC** : Direction Centrale
- **DR** : Direction Régionale
- **DCSSE** : Direction de la Coordination et du suivi des Services Extérieurs.
- **DCSSE** : Directeur de la Coordination et du suivi des Services Extérieurs
- **SSE** : Service Suivi et Evaluation
- **SAF** : Service des Affaires Financières
- **SAS** : Service Actes et SIGFAE
- **SP** : Service Personnel
- **SP :** Service Patrimoine
- **SCAD** : Service Courrier, Archives et Documentation ;
- **DFRC** : Direction de la Formation et du Renforcement des Capacités.
- **DAJC** : Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux.
- **SOMFP** : Secrétariat de l'Ordre du Mérite de la Fonction Publique.
- **DPSE** : Direction de la Planification, des Statistiques et de l'Evaluation.
- **DSI** : Direction des Systèmes d'Information.
- **DAFP** : Direction des Affaires Financières et du Patrimoine.

- **GESTION** : Action ou manière de gérer, d'administrer, de diriger, de conduire, d'organiser quelque chose. (cf dictionnaire « le Larousse »).
- **Exigence** : Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou imposé (cf. iso 9000 : 2015).
- **Satisfaction usager-client** : Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes (cf. iso 9000 : 2015).
- **Acte Administratif** : Acte juridique qui émane d'une autorité administrative et a pour finalité l'intérêt général.
- **Document de transmission** : soit-transmis ou bordereau d'envoi
- **Structure centrale** : Direction Centrale, IG, conseil de Discipline, SOMFP, DG, Cabinet

6. LOGIGRAMMES

QUI ?	QUOI ?	OU ?	COMMENT ?	QUAND ?	DELAI ?
Agent du SCAD	Réceptionner l'instruction	SCAD	Par courrier électronique, ou par courrier physique déposé par un agent d'une structure centrale (Direction centrale, DG, Cabinet...)	Dès transmission de l'instruction	J
Agent du SCAD	Enregistrer l'instruction	SCAD	Enregistrer dans le registre ''ARRIVÉE''	Dès réception de l'instruction	**J**
Agent du SCAD	Délivrer un accusé de réception à l'agent	SCAD	Décharger sur une copie du document de transmission et la remettre à l'agent	Dès réception de l'instruction	**J**
Agent du SCAD	Transmettre le Courrier au DCSSE	Secrétariat	Déposer le dossier physique au secrétariat du Directeur ; s'il s'agit d'un courrier numérique, l'imprimer l'enregistrer et le déposer	Après enregistrement de l'instruction	**J**
DCSSE	Imputer à un Chef de Service	Bureau DCSSE	Transmettre physiquement l'instruction au Chef de Service compétent.	Après analyse	**J**
Chef de service	Rédiger le projet de courrier	SP/ SP Assistanat	Traiter le dossier en proposant un projet de courrier aux Directions Régionales reprenant l'instruction de la structure centrale	Après analyse	**J**
DCSSE	Signer le projet de Courrier	Bureau DCSSE	Vérifier et apposer sa signature sur le Courrier	Après réception du projet de courrier	**J**
Secrétaire DCSSE	Enregistrer le Courrier signé A	Secrétariat DCSSE	Mettre le numéro d'enregistrement sur le courrier et le canner	Après signature du courrier	**J +1**

QUI ?	QUOI ?	OU ?	COMMENT ?	QUAND ?	DELAI ?
Agent SCAD	Transmettre le courrier **du** DCSSE aux DR	SCAD	Transmettre électroniquement le courrier aux Directions régionales en précisant un délai de retour	Dès la fin de l'enregistrement	Fonction de l'urgence
Agent SCAD	Réceptionner les réponses des DR	SCAD	Recevoir les réponses des DR relativement aux instructions des structures centrales	Après traitement du courrier de la DCSSE	Selon le cas et l'urgence
Agent SCAD	Compiler les documents reçus et les transmettre au chef de service compétent	SCAD	Compiler les documents reçus et les transmet	Après réception des réponses des DR	1 jour
Chef de Service	Contrôler la conformité des réponses des DR	SP/SP Assistanat	Vérifier la conformité des réponses des DR avec les instructions	Après compilation des documents	1 jour
Chef de Service	Faire la synthèse des réponses des DR	SP/SP Assistanat	Elaborer une fiche synthèse des retours faits par les DR	Après le contrôle de conformité	1 jour
Chef de Service	Rédiger un projet de courrier	SP/SP Assistanat	Rédiger à la signature de la DCSSE un projet de courrier adressé à la structure centrale	Après la synthèse	1 jour
DCSSE	Vérifier et signer le projet de courrier réponse à la Direction Centrale	Bureau DCSSE	Vérifier et apposer sa signature sur le projet de courrier	Une fois le projet de courrier rédigé	1 jour
Secrétaire DCSSE / agent SCAD	Enregistrer le courrier réponse	Secrétariat DCSSE	Mettre le numéro d'enregistrement sur le courrier et le canner	Une fois le courrier signé	1 jour
Agent SCAD	Transmettre les réponses des DR à la structure	SCAD	Scanner le soit-transmis, le joint aux documents compilés et transmet à la structure centrale à l'initiative du projet	Après enregistrement du courrier signé	1 jour



7. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE

7.1. Réceptionner l'instruction

L'instruction destinée aux Directions Régionales est réceptionnée, dès l'arrivée du courrier, par un agent Service Courrier, Archives et Documentations (SCAD) de la DCSSE. Cette instruction est transmise par courrier électronique ou par dépôt du document physique par les Structures Centrales du Ministère, pour prise en charge du dossier.

7.2. Enregistrer l'instruction

L'agent du SCAD qui reçoit l'instruction (voie électronique ou courrier physique) procède à l'enregistrement dans le registre ''ARRIVEE''. Il s'agira d'enregistrer l'instruction de façon chronologique en attribuant un numéro puis la date d'arrivée, le numéro de la correspondance, le nom de la structure centrale, l'objet afin de garder une trace écrite du dossier, le jour du dépôt.

7.3. Délivrer un accusé de réception à l'agent de la structure Centrale

Dès réception du courrier, une copie qui sert de décharge, est remise à l'agent de la Structure Centrale porteur dudit courrier. L'accusé de réception comporte la date de réception et un numéro d'enregistrement du courrier contenus dans un cachet dénommé « COURRIER ARRIVEE ».

S'il s'agit d'un courrier reçu par voie électronique, la décharge est scannée et transmise à l'expéditeur par le même canal.

7.4. Transmettre le courrier au Directeur de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs

Le courrier physique est transmis au DCSSE après enregistrement. Une fiche d'imputation est jointe au courrier ;

Le courrier est classé dans le parapheur par ordre d'urgence après contrôle et enregistrement pour analyse et imputation à un chef de service, le même jour de la réception du courrier.

7.5. Imputer le traitement de l'instruction à un chef de service

Après analyse, la DCSSE identifie le chef de service compétent et lui impute l'instruction pour traitement. Le secrétariat est chargé de transmettre le dossier au chef de service compétent avec décharge.

7.6. Rédiger le projet de courrier

Après analyse, le chef de service rédige le projet de courrier adressé aux Directeurs Régionaux, ou l'impute à un collaborateur. Dans ce cas, il procède à son contrôle avant transmission pour signature.

Le courrier précise le délai de transmission de la réponse des DR.

7.7. Signer le courrier

Après réception, le projet de courrier est soumis à la validation du Directeur via son secrétariat, le deuxième jour. Si le projet comporte des insuffisances, des observations sont faites et il est retourné au rédacteur.

La DCSSE appose son visa sur le projet de courrier après l'avoir contrôlé pour transmission aux Directions Régionales.

7.8. Enregistrer le courrier signé

La secrétaire enregistre le courrier signé en lui donnant un numéro d'enregistrement et l'agent SCAD le scanne afin de garder une trace écrite et faciliter le suivi du dossier.

7.9. Transmettre le courrier du DCSSE aux Directions Régionales

Dès la fin de l'enregistrement, l'agent SCAD scanne le courrier du DCSSE et le transmet électroniquement aux DR, pour exécution. Au cas échéant, un document Word ou Excel issu de la Direction Centrale est également transmis pour servir de support de réponse des DR. Le délai de transmission est fonction de l'urgence.

7.10. Réceptionner les réponses des Directions Régionales

L'agent SCAD reçoit électroniquement les réponses des DR pour rendre compte de l'exécution de l'instruction à la DCSSE. Selon le cas et l'urgence, la version physique pourra suivre conformément au délai accordé aux DR.

7.11. Compiler les documents reçus et les transmettre au chef de service compétent

L'agent SCAD compile les documents reçus et les transmet, conformément au délai accordé aux DR, au chef de service compétent pour suivre l'exécution de l'instruction.

7.12. Contrôler la conformité des réponses des Directions Régionales

Le Chef de service compétent procède au contrôle des documents ou informations reçus pour prendre en charge l'instruction. En cas de non conformité, il fait un retour au DR concerné pour la prise en compte des observations.

7.13. Faire la synthèse des réponses des Directions Régionales

Le Chef de service compétent fait une synthèse des documents ou informations reçus en élaborant une fiche synthèse des retours faits par les DR.

7.14. Rédiger un projet de courrier réponse à la Direction Centrale

Le Chef de Service compétent rédige un projet de courrier à la signature de la DCSSE en vue de transmettre à la Direction Centrale les réponses des DR, après réception de la réponse des DR.

7.15. Vérifier et signer le projet de courrier réponse à la Direction Centrale

Après réception du projet de courrier, le Directeur de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs vérifie et appose sa signature sur le projet de courrier après vérification des réponses des DR

7.16. Enregistrer le courrier réponse

La secrétaire met un numéro d'enregistrement et l'agent SCAD scanne le courrier signé pour garder une trace écrite et faciliter le suivi du dossier.

7.17. Transmettre les réponses des DR à la structure Centrale

L'agent du SCAD scanne le courrier du DCSSE et le transmet électroniquement aux Directions Centrales Pour attribution ou information.

8. GESTION DES ENREGISTREMENTS

Enregistrement	Identification	Emetteur	Accès (lieu physique)	Classement (lieu géographique)	Durée de conservation
Accusé de réception de l'instruction		DCSSE	SCAD	Immeuble Pérignon 1er étage	
Accusé de réception du document de transmission aux DR		DCSSE	Secrétariat	Immeuble Pérignon 2e étage	
Accusé de réception du document de transmission à la DC		DCSSE	SCAD	Immeuble Pérignon 1er étage	

9. ÉTAT DES RÉVISIONS

Version	Date d'application	Description des modifications
00		Version initiale

PROCÉDURE DE COORDINATION DES REQUETES EN PROVENANCE DES DIRECTIONS RÉGIONALES

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Nom :	KOUAME née KETE Bah Edith Blanche	Yves-Alain OULOTO	Ahounan KOIDJANE
Fonction :	Directrice de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs	Directeur de la Qualité	Directeur de Cabinet Adjoint
Date :	23/08/2022	07/08/2022	19/08/2022
Visa			

TABLE DES MATIERES

1. LISTE DES DESTINATAIRES POUR ACTION 3
2. OBJET 3
3. DOMAINE D'APPLICATION 4
4. RÉFÉRENCE 4
5. TERMES ET DÉFINITIONS 4
6. LOGIGRAMMES 6
7. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES 8
7.1. Réceptionner les requêtes des fonctionnaires et agents de l'Etat en service dans les Directions Régionales 8
7.2. Contrôler le contenu de la requête 8
7.3. Enregistrer la requête 8
7.4. Délivrer un accusé de réception à l'agent de la Direction Régionale 8
7.5. Transmettre la requête au Directeur de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs 9
7.6. Imputer la requête à un chef de service 9
7.7. Etudier la requête 9
7.8. Rédiger le courrier de transmission 9
7.9. Transmettre le document à la DCSSE 9
7.10. Signer le document de transmission 10
7.11. Enregistrer le courrier de transmission signé 10
7.12. Transmettre le dossier à la Direction Centrale compétente 10
7.13. Transmettre l'accusé de réception à la Direction Régionale 10
7.14. Classer une copie de l'accusé de réception 10
7.15. Suivre le traitement de la requête à la Direction Centrale concernée 10
7.16. Informer la Directrice du résultat 11
7.17. Transmettre à la Direction régionale le résultat de la requête 11
8. GESTION DES ENREGISTREMENTS 11
9. ÉTAT DES REVISIONS 11

1. LISTE DES DESTINATAIRES POUR ACTION

Toutes les Directions du Ministère de la Fonction Publique sont concernées par la présente procédure.

Ce sont :

- Le Cabinet ;
- La Direction Générale de la Fonction Publique ;
- L'Inspection Générale ;
- La Direction de la Programmation et du Contrôle des Effectifs ;
- La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat ;
- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction de la Communication et des Relations Publiques ;
- La Direction de la Qualité ;
- La Direction des Concours ;
- Le Conseil de Discipline ;
- La Direction de la Formation et du Renforcement des Capacités ;
- La Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux ;
- Le Secrétariat de l'Ordre du Mérite de la Fonction Publique ;
- La Direction de la Planification, des Statistiques et de l'Evaluation ;
- La Direction des Systèmes d'Information ;
- La Direction des Affaires Financières ;
- Le Centre de Relation Usager-Client.

2. OBJET

La présente procédure a pour objet de décrire les différentes étapes que suit la requête de l'usager-client en provenance des Directions Régionales du Ministère de la Fonction Publique (MFP), de la réception au service Courrier de la Direction de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs (DCSSE) à sa transmission à la Direction centrale concernée en vue du traitement et de la satisfaction totale de l'usager-client.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les requêtes des usagers-clients adressées à la DCSSE par les Directions Régionales du Ministère de la Fonction Publique (MFP).

4. RÉFÉRENCES

- **ISO 9000 version 2015 :** « Systèmes de Management de la Qualité – Principes essentiels et vocabulaire » ;
- **ISO 9001 version 2015 :** « Systèmes de Management de la Qualité – Exigences » ;
- **Dictionnaires :** « **Le Robert** » et « **Le Larousse** ».

5. TERMES ET DÉFINITIONS

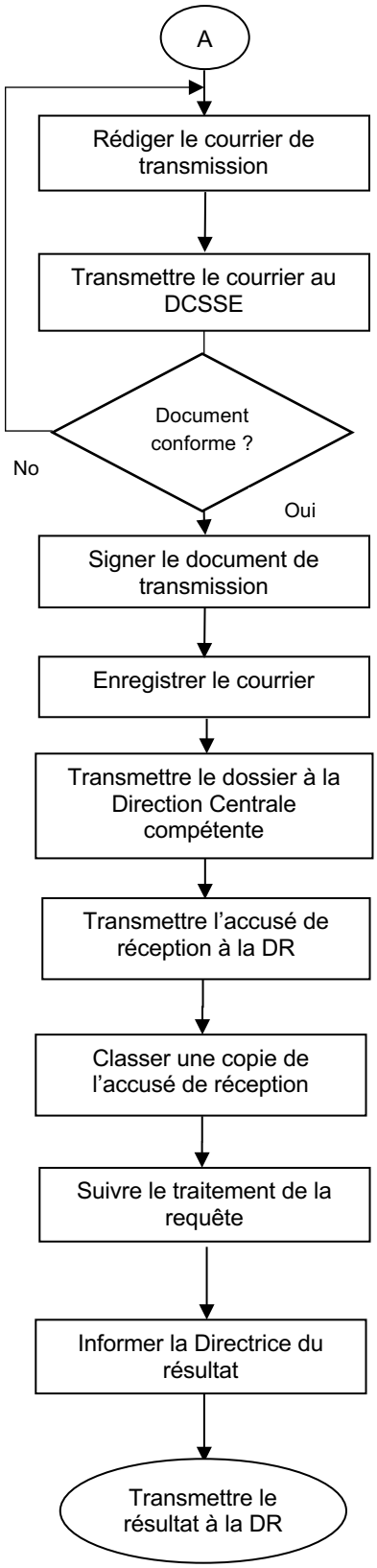
- **MFP :** Ministère de la Fonction Publique.
- **DGFP** : Direction Générale de la Fonction Publique.
- **CD** : Conseil de Discipline.
- **DPCE** : Direction de la Programmation et du Contrôle des effectifs.
- **DGAPCE** : Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat.
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines.
- **DCRP** : Direction de la Communication et des Relations Publiques.
- **DQ** : Direction de la Qualité.
- **DR** : Direction Régionale
- **DFRC** : Direction de la Formation et du Renforcement des Capacités.
- **DAJC** : Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux.
- **SOMFP** : Secrétariat de l'Ordre du Mérite de la Fonction Publique.
- **DPSE** : Direction de la Planification, des Statistiques et de l'Evaluation.
- **DSI** : Direction des Systèmes d'Information.
- **DAF** : Direction des Affaires Financières.
- **DCSSE** : Direction de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs.
- **DCSSE** : Directrice de la Coordination et du suivi des Services Extérieurs
- **SAS** : Service Actes et SIGFAE
- **SP** : Service Personnel
- **SCAD** : Service Courrier, Archives et Documentation ;

- **SSE** : Service Suivi et Evaluation
- **SP** : Service Patrimoine
- **SAF** : Service des Affaires Financières
- **GESTION** : Action ou manière de gérer, d'administrer, de diriger, conduire, d'organiser quelque chose. (cf dictionnaire « le Larousse »).
- **REQUÊTE** : Demande exprimée par un fonctionnaire relativement à sa carrière et adressée au MFP en vue d'une satisfaction
- **Usager-Client** : Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme (cf. iso 9000 : 2015).
- **Usager-Client** : Personne qui sollicite les services du MFP pour traiter sa demande d'acte administratif.
- **Exigence** : Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou imposé (cf. iso 9000 : 2015).
- **Satisfaction usager-client** : Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes (cf. iso 9000 : 2015).
- **Acte Administratif** : Acte juridique qui émane d'une autorité administrative et a pour finalité l'intérêt général.
- **Document de transmission** : soit-transmis, bordereau d'envoi, lettre de transmission ou note.

6. LOGIGRAMMES

QUI ?	QUOI ?	OÙ ?	COMMENT ?	QUAND ?	DELAI ?
Agent du SCAD	Réceptionner les requêtes des fonctionnaires et agents de l'Etat en service dans les Directions	SCAD	Réceptionner la requête transmise par courrier électronique ou par dépôt du document physique en l'enregistrant dans le registre « courrier arrivée »	Après transmission du courrier	J
Agent du SCAD	Contrôler le contenu du dossier	SCAD	Vérifier la conformité des pièces du dossier avec les exigences de la requête.	Dès réception du courrier	J
	Dossier conforme ? (Non : Retourner le dossier à la DR pour prise en compte des observations.)				
Agent du SCAD	Enregistrer la requête	SCAD	Enregistrer le courrier dans le registre ''**ARRIVÉE**''	Après le contrôle du dossier	J
Agent du SCAD	Délivrer un accusé de réception à l'agent de la Direction Régionale	SCAD	Décharger sur une copie du document de transmission signé du DR et le remettre à l'agent DR	Le jour du dépôt du document.	J
Chef du SCAD	Transmettre la requête au DCSSE	Secrétariat Direction	Déposer le dossier physique au secrétariat du Directeur (s'il s'agit d'un courrier numérique, l'imprimer et le déposer).	Dès réception du dossier physique.	J
DCSSE	Imputer à un Chef de Service	DCSSE	Transmettre physiquement la requête au Chef de Service concerné pour traitement.	Après analyse de la requête	J+1
Chef de service	Etudier la requête	DCSSE	Vérifier la conformité des pièces du dossier et identifier la Direction centrale concernée par la requête	Après imputation de la requête	J+1
	A				

QUI ?	QUOI ?	OÙ ?	COMMENT ?	QUAND ?	DELAI ?
Chef de servie	Rédiger le courrier de transmission	SCAD	Rédiger un soit-transmis adressé à la Direction Centrale concernée. S'il s'agit de plusieurs dossiers, c'est un bordereau d'envoi.	Après analyse	J+1
Chef de servie	Transmettre le courrier au DCSSE	SCAD	Transmettre le document rédigé par le chef de service en format papier au Directeur pour signature.	Après rédaction du courrier de transmission	J+1
DCSSE	Signer le document de transmission	DCSSE	Apposer sa signature sur le document de transmission après avoir contrôlé la conformité dudit document.	Après réception du courrier de transmission	J+1
Agent du SCAD	Enregistrer le courrier	SCAD	Enregistrer le document de transmission dans le registre ''DEPART''.	Après réception du courrier de transmission	J+1
Agent SCAD	Transmettre le dossier à la Direction Centrale compétente	SCAD	Transmettre le dossier complet et le soit-transmis au service courrier de la DC concernée	Après enregistrement du courrier de transmission	J+1
Agent SCAD	Transmettre l'accusé de réception à la DR	SCAD	Scanner le document et le transmettre par voie électronique à la DR.	Après transmission du dossier à la Direction compétente	J+1
Agent SCAD	Classer une copie de l'accusé de réception	SCAD	Classer électroniquement une copie de l'accusé de réception	Dès réception de l'accusé de réception	J+1
Chefs de Zone	Suivre le traitement de la requête	Chef de zone	Entrer en contact avec la DC et s'informe du résultat / état de traitement de la requête	Après réception de l'accusé de réception	01 mois
Chefs de Zone	Informer la Directrice du résultat	Chef de zone	Informer la Directrice du résultat du suivi de la requête	Dès la détention d'une information concernant le dossier	01 mois
Chefs de Zone	Transmettre le résultat à la DR	Chef de zone	l'information recueillie auprès de la DC est transmise à la DR par le chef de zone	Après instruction de la Directrice	01 mois



7. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE

7.1. Réceptionner les requêtes des fonctionnaires et agents de l'Etat en service dans les Directions Régionales

Les requêtes des fonctionnaires et agents de l'Etat en service dans les Directions Régionales du Ministère de la Fonction Publique transmises par courrier électronique ou par dépôt du document physique par un agent de la Direction Régionale sont réceptionnées par le Service Courrier, Archives et Documentations (SCAD) de la DCSSE. Ainsi dès réception du courrier, l'agent du SCAD enregistre la requête dans le registre « courrier arrivée » pour prise en charge du dossier.

7.2. Contrôler le contenu de la requête

L'agent du SCAD qui reçoit la requête (voie électronique ou courrier physique) vérifie la conformité des pièces justificatives jointes au dossier avec les exigences de la requête telles que définies par les directions centrales compétentes. La vérification se fait le même jour.

En cas de non-conformité, le dossier est retourné à la Direction Régionale pour prendre en compte les observations.

7.3. Enregistrer la requête

Après contrôle du dossier, la requête est enregistrée de façon chronologique en inscrivant la date d'arrivée, la date et le numéro de la correspondance, la Direction Régionale, l'objet, le nom et le matricule de l'usager par l'agent du SCAD dans le registre ''ARRIVEE''.

7.4. Délivrer un accusé de réception à l'agent de la Direction Régionale

L'agent du Service Courrier, Archives et Documentations délivre un accusé de réception à l'agent de la Direction Régionale en lui remettant une copie de la demande servant de décharge, le jour du dépôt du document. L'accusé de réception comporte la date de réception et le numéro d'enregistrement du courrier.

7.5. Transmettre la requête au Directeur de la Coordination et du Suivi des Services Extérieurs

Le Chef de SCAD transmet, dès réception, le dossier physique au DCSSE via son secrétariat. Cela permettra au DCSSE de prendre connaissance du dossier et de l'imputer à un collaborateur.

S'il s'agit d'un dossier transmis électroniquement, il est imprimé par le SCAD pour suivre le reste de la procédure.

7.6. Imputer la requête à un chef de service

Après analyse de la requête, la DCSSE identifie le chef de service compétent et lui impute le dossier pour prendre en charge le dossier et faire une proposition au DCSSE. Le secrétariat est chargé de transmettre le dossier au chef de service compétent.

7.7. Etudier la requête

Le chef de service qui reçoit le dossier vérifie la conformité des pièces et identifie la Direction Centrale concernée par la requête afin de mieux orienter la proposition à faire à la DCSSE. Il peut joindre le DR concerné pour des informations complémentaires.

7.8. Rédiger le courrier de transmission

Après analyse, le chef de service propose à la DCSSE, le jour d'après, un projet de courrier de transmission adressé à la Direction Centrale compétente pour traiter le dossier. Lorsqu'il s'agit un seul dossier, c'est un soit-transmis qui est adressé à la Direction Centrale concernée. S'il s'agit de plusieurs dossiers, c'est un bordereau d'envoi.

7.9. Transmettre le courrier à la DCSSE

Le courrier de transmission rédigé par le chef de service est transmis au Directeur pour signature. Le courrier physique et les pièces jointes sont mis dans le parapheur et déposés au bureau du DCSSE pour signature, le deuxième jour.

7.10. Signer le document de transmission

La DCSSE appose sa signature sur le courrier de transmission après avoir contrôlé la conformité dudit document, en vue d'authentifier le courrier qui sort de la DCSSE.

7.11. Enregistrer le courrier de transmission signé

L'agent SCAD enregistre le courrier de transmission dans le registre ''DEPART'', après signature du courrier. Cela permettra de garder une trace écrite et de faciliter le suivi du dossier.

7.12. Transmettre le dossier à la Direction Centrale compétente

L'agent SCAD transmet le dossier complet au service courrier de la Direction Centrale compétente pour traitement. Celle-ci lui délivre en retour un accusé de réception. Il s'agit d'une décharge faite par le service courrier de la direction concernée sur une copie du courrier de transmission.

7.13. Transmettre l'accusé de réception à la Direction Régionale

L'agent SCAD scanne l'accusé de réception et le transmet par voie électronique à la Direction Régionale pour informer le DR du dépôt du dossier. Cette activité est réalisée le deuxième jour.

7.14. Classer une copie de l'accusé de réception

L'agent SCAD scanne l'accusé de réception et le classe électroniquement pour garder une trace écrite et faciliter le suivi.

7.15. Suivre le traitement de la requête à la Direction Centrale concernée

Le responsable de la zone de provenance de la requête entre en contact avec le point focal DCSSE de la direction centrale pour faire le suivi du dossier afin de s'enquérir du niveau de traitement du dossier et en informer le DR dans un délai d'un (01) mois.

7.16. Informer la Directrice du résultat

Dès la détention d'une information concernant le dossier, le chef de zone informe la Directrice du résultat du suivi de la requête à partir d'un tableau comportant les informations relatives au traitement de la requête. Cela se fait dans un délai d'un (01) mois.

7.17. Transmettre le résultat de la requête à la Direction Régionale

Sur instruction de la Directrice, le responsable de zone entre en contact avec le DR, par appel téléphonique ou par mail, dans un délai d'un (01) mois, pour l'informer du résultat de la requête.

8. GESTION DES ENREGISTREMENTS

Enregistrement	Identification	Emetteur	Accès (lieu physique)	Classement (lieu géographique)	Durée de conservation
Accusé de réception de la requête		DCSSE	SCAD	Immeuble Pérignon 1er étage	
Accusé de réception du document de transmission		DCSSE	Secrétariat	Immeuble Pérignon 2e étage	
Accusé de réception du document de transmission		DCSSE	SCAD	Immeuble Pérignon 1er étage	

9. ÉTAT DES RÉVISIONS

Version	Date d'application	Description des modifications
00		Version initiale