Retour au Dossier Organisationnel
Retour à la liste des procédures

Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs Proc#146 - Préparation d'une nouvelle base Archives fiscales (DSF) Proc#15 - Exercice des droits des personnes (RGPD)

Proc#155 - Résiliation d'un contrat LoGeAs - Archivage des données

Informations qualité

Suivi des modifications majeures		
Date	**Auteur**	**Modifications**
Non datée	—	Création de la procédure d'archivage des mails d'un client
1er octobre 2026	Nicolas MARCHAND	Regroupement des deux pages d'archivage et ajout des étapes de résiliation d'un contrat ; mise au format de la maîtrise documentaire

Suivi des approbations	Cartographie fonctionnelle – fiche de la procédure
Objet	Décrire les opérations à mener quand un client résilie son contrat LoGeAs : prise en compte de la résiliation, fin de service sur sa base, puis archivage de son dossier et de ses échanges.
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document :** Équipe assistance
Origine	Cette procédure regroupe les anciennes pages certif:procedure:li:archivagemail et certif:questionnaire:procedures:li:archivagemail (« Procédure Archivage de Mail »).

Périmètre

Cette procédure s'applique à la fin de la relation avec un client, que la résiliation vienne du client ou de Logeas Informatique.

Elle se déroule en deux temps :

- **à la résiliation** : prise en compte de la demande et fin du service sur la base du client ;
- **6 mois après la fin de la relation** : archivage du dossier et des échanges du client.

Responsabilités

Action	**Qui**
Enregistrer la résiliation et fixer la date de fin	Gérant

Action	Qui
Mettre fin au service sur la base	Équipe assistance
Archiver le dossier et les échanges du client	Équipe assistance

Déroulé

1. Prise en compte de la résiliation



Étapes à confirmer : aucune règle écrite n'existait jusqu'ici.

1. Accuser réception de la demande de résiliation et confirmer au client la date de fin de contrat.
2. Rappeler au client de récupérer ses données avant cette date : sauvegarde de sa base et archives fiscales (Archives fiscales).
3. Arrêter la facturation à partir de la date de fin.

2. Fin du service sur la base



Étapes à confirmer.

À la date de fin de contrat, sur https://logeas-web.fr, menu `Mon profil > Mes bases` :

1. Faire une dernière sauvegarde de la base.
2. Poser un message de blocage (bouton `Message blocage base`).
3. Démonter la base (bouton `Démonter la base`).

3. Archivage du dossier client

Quand : 6 mois après la fin de la relation avec le client.

Dans l'espace d'archivage des clients (emplacement indiqué dans le coffre-fort de mots de passe de l'entreprise), créer un dossier nommé `<Nom du client> <Année de début> - <Année de fin>` (ex. : `CPCV 2013-2021`) avec deux sous-dossiers `Courriels` et `Dossier`.

Archivage des courriels

1. Ouvrir Thunderbird.
2. Dans le dossier du client, créer un sous-dossier `Réponse`.
3. Dans le dossier Envoyé, rechercher les messages dont le destinataire contient le domaine du client.
4. Déplacer tous ces messages dans le sous-dossier `Réponse` du client.

5. Sélectionner tous les mails du dossier du client, clic droit `Enregistrer sous` et choisir le sous-dossier `Courriels` créé plus haut.
6. Faire de même avec le sous-dossier `Réponse`.
7. Supprimer le dossier du client dans Thunderbird.

Archivage des documents

1. Copier tout le dossier du client présent sur kDrive dans le sous-dossier `Dossier`.

Finalisation

1. Compresser le dossier d'archive du client.
2. Supprimer le dossier intermédiaire non compressé.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:gestion:resiliation&rev=1790855779

Last update: **2026/10/01 13:56**