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) Archivage des échanges et du dossier d'un client

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
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

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

À la date de fin de contrat, retirer la base du serveur.

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

Les courriels sont traités depuis l'application web **Mail** de la kSuite Infomaniak (ksuite.infomaniak.com/mail).

<note important>L'interface web Mail ne permet pas d'exporter un dossier entier ni plusieurs messages à la fois : chaque message s'enregistre un par un, au format `.eml`.</note>

1. Ouvrir Mail dans la kSuite.
2. Dans le dossier du client, créer un sous-dossier `Réponse`.
3. Dans le dossier `Envoyés`, rechercher les messages dont le destinataire contient le domaine du client.
4. Sélectionner tous les résultats et les déplacer dans le sous-dossier `Réponse` du client.
5. Pour chaque message du dossier du client, puis du sous-dossier `Réponse` :
    1. ouvrir le message ;
    2. cliquer sur le menu d'action à droite du message, puis `Autres actions` > `Télécharger` ;
    3. enregistrer le fichier `.eml` dans le sous-dossier `Courriels` créé plus haut.

6. Vérifier que le nombre de fichiers `.eml` dans `Courriels` correspond au nombre de messages des deux dossiers.
7. Supprimer le dossier du client (et son sous-dossier Réponse) dans Mail.

<note tip>Si l'espace d'archivage est sur kDrive, on peut aussi utiliser l'icône de partage en haut du message > `Enregistrer dans kDrive`, et choisir directement le sous-dossier `Courriels`. Garder l'extension `.eml` si le fichier est renommé.</note>

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=1790923376

Last update: **2026/10/02 08:42**