

Table de concordance des processus métiers et des services proposés à la clientèle

Guide des procédures et des modes opératoires (Processus métiers)	Guide des services (Services proposés à la clientèle)
Fiche processus n°1 : L'offre commerciale	-
Fiche processus n°2 : La réponse à un appel d'offre (marché public)	-
Fiche processus n°3 : Le traitement d'une commande non-conforme	-
Fiche processus n°4 : La mise en œuvre du contrat	-
Fiche processus n°5 : Le conseil en archivage	Fiche service n°1 : Etude préalable, audit, conseil Fiche service n°2 : Mise en place d'outils d'organisation de l'archivage : Charte d'archivage, tableau de gestion des archives, guide des procédures et des modes opératoires, etc.
Fiche processus n°6 : La planification de la prise en charge	-
Fiche processus n°7 : L'exécution de la prise en charge	Fiche service n°3 : Prise en charge initiale avec la création d'un nouveau compte client Fiche service n°4 : Prise en charge de nouvelles boîtes archives ou conteneurs à stocker
Fiche processus n°8 : Le tri, le classement, l'inventaire	Fiche service n°5 : Inventaire et indexation des archives
Fiche processus n°9 : La conservation	Fiche service n°7 : Conservation standard des archives (support papier) Fiche service n°8 : Conservation spécialisée de microformes, films, medias, radiographies, etc. Fiche service n°9 : Conservation spécialisées des données électroniques Fiche service n°10 : Reconditionnement des archives
Fiche processus n°10 : La communication des archives	Fiche service n°11 : Communication des archives à la demande Fiche service n°12 : Livraison des archives Fiche service n°13 : Transmission à la demande après numérisation. Transmission par fax et envoi postal Fiche service n°14 : Consultation sur place Fiche service n°15 : Emprunt de document par le client Fiche service n°16 : Recherches infructueuses
Fiche processus n°11 : L'insertion de documents	Fiche service n°17 : Insertion de documents
Fiche processus n°12 : Le système de gestion de l'archivage (interface web) avec le « reporting » au client	Fiche service n°18 : Le système de gestion de l'archivage (interface web) avec le « reporting » au client

Fiche processus n°13 : La délégation de personnel qualifié	Fiche service n°19 : Délégation de personnel temporaire ou permanente sur le site du client.
Fiche processus n°14 : La sortie définitive – Synthèse des 3 processus (Fin de contrat, destruction, transfert)	-
Fiche processus n°15 : La sortie définitive totale - Fin de contrat (restitution des archives au client ou reprise des archives par un autre prestataire)	Fiche service n°20 : Sortie définitive : Fin de contrat (restitution des archives au client ou reprise des archives par un autre prestataire)
Fiche processus n°16 : La sortie définitive partielle - Destruction des archives	Fiche service n°21 : Destruction des archives avec fourniture d'un certificat de destruction
Fiche processus n°17 : La sortie définitive partielle - Transfert des archives historiques dites « définitives » dans un service d'archives public dont la vocation est la mise en valeur du patrimoine archivistique	Fiche service n°22 : Sortie définitive : Transfert d'archives historiques dites « définitives » dans un service d'archives publics dont la vocation est la mise en valeur du patrimoine archivistique
Fiche processus n°18 : La numérisation de masse	Fiche service n°23 : Numérisation de masse
Fiche processus n°19 : La numérisation patrimoniale	Fiche service n°24 : Numérisation patrimoniale
Fiche processus n°20 : Gestion électronique de documents (GED), système d'archivage électronique (SAE).	Fiche service n°25 : Gestion électronique de documents (GED), système d'archivage électronique (SAE).
Fiche processus n°21 : La procédure d'audit interne : processus généraux	-