

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail – Patrie

UNIVERSITÉ DE YAOUNDÉ I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BP. 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71 78 16
Site web : www.enset-ebolowa.com
<mailto:ensetebwa@gmail.com>

DEPARTEMENT DE L'INNOVATION,
DES TECHNIQUES COMMERCIALES ET
DE L'INDUSTRIALISATION



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNIQUES TEACHERS'
TRAINING COLLEGE

P.O BOX: 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71
78 16
Site web : www.enset-ebolowa.com
<mailto:ensetebwa@gmail.com>

DEPARTMENT OF INNOVATION,
COMMERCIAL TECHNIC AND
INDUSTRIALIZATION

**GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE
ADMINISTRATIVE : Etude appliquée à la SOPECAM**

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur d'Enseignement
Technique de deuxième grade (DIPET II)

OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

REDIGE ET SOUTENU PAR :

NKE EKASSI Etienne
Matricule : 19W1186

SOUS LA DIRECTION DE :

Dr. KOLLO BANDIBENO Innocents

Chargé de cours

2020-2021



SOMMAIRE

| | |
|--|------|
| SOMMAIRE | i |
| DEDICACE | ii |
| REMERCIEMENTS | iii |
| AVANT-PROPOS | iv |
| RESUME | v |
| ABSTRACT | vi |
| LISTE DES ABREVIATIONS | vii |
| LISTE DES TABLEAUX | viii |
| INTRODUCTION GENERALE | 1 |
| PARTIE I : ANALYSE THEORIQUE DE LA RELATION GESTION DU COURRIER- L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 5 |
| CHAPITRE I : ANALYSE CONCEPTUELLE SUR LA GESTION DU COURRIER | 6 |
| SECTION I : LA NOTION DE GESTION DU COURRIER DANS LA LITTERATURE | 6 |
| SECTION II : Les technologies et outils de gestion de courrier | 11 |
| CHAPITRE II : GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE ADINISTRATIVE : LES ENSEIGNEMENTS DE LA LITTERATURE | 20 |
| SECTION I : ANALYSE DE THEORIES CONCEPTUELLES DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL | 20 |
| SECTION II : ANALYSE DE LA RELATION THEORIQUE ENTRE LA GESTION DU COURRIER- L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 24 |
| DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE LA GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 35 |
| CHAPITRE III : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE | 36 |
| SECTION I : PRESENTATION GENERALE DU CADRE DE L'ETUDE : SOPECAM | 36 |
| SECTION II : LA DEMARCHE METHODOLOGIQUE | 37 |
| CHAPITRE IV : PRESENTATION, INTERPRETATION DES DONNEES ET SUGGESTIONS | 45 |
| SECTION I : PRESENTATION, INTERPRETATION DES RESULTATS ET VERIFICATION DES PROPOSITIONS DE RECHERCHE | 45 |
| SECTION II : SUGGESTIONS | 56 |
| CONCLUSION GENERALE | 57 |
| BIBLIOGRAPHIE | 57 |
| ANNEXES | 57 |
| TABLE DES MATIERES | 57 |

DEDICACE

A MES PARENTS

REMERCIEMENTS

Nous profitons de l'occasion qui nous est offerte pour remercier :

- **Dr KOLLO BANDIBENO Innocents Chargé de Cours** qui a dirigé ce travail et pour nous avoir accordé son temps, pour sa compréhension et sa patience
- Le Chef de Département du Département de l'Innovation, des Techniques Commerciales et de l'Industrialisation **Dr SAMBA Michel Cyrille** Chargé de Cours pour sa personnalité et services rendus
- Le personnel administratif de l'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET), pour les enseignements et la formation que nous avons reçus
- A notre famille qui n'a jamais cessé de nous apporter son soutien spirituel et financier pour la poursuite de nos études
- **L'abbé Christophe Aimé NGODO OWONA** pour son soutien moral et spirituel.
- **Mme NGAH Hélène Epse KEDE** pour ses conseils, son soutien matériel et financier durant notre formation ;
- Tous ceux ou celles qui m'ont apporté leur soutien de près ou de loin pour le bon déroulement de ma formation.

AVANT-PROPOS

L'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET), créée par l'arrêté présidentiel N° 2017/586/PR du 24 novembre 2017 est un établissement d'enseignement supérieur relevant de l'Université de Yaoundé I. Il est situé à Ebolowa, ayant un bloc administratif, des laboratoires, des salles de cours et une bibliothèque.

Ceci étant, l'ENSET est donc une école qui a pour but de former les professeurs d'enseignement technique. De ce fait, dans son premier cycle, les études sont sanctionnées par le Diplôme de Professeur d'Enseignement Technique de Premier Grade (DIPET I). Alors que celles du deuxième cycle sont sanctionnées par le Diplôme de Professeur d'Enseignement Technique de Deuxième Grade (DIPET II).

A la fin de chaque cycle, l'étudiant doit réaliser et soutenir un projet ou un mémoire de fin de formation qui a pour but de l'inciter à cultiver l'esprit de recherche ; esprit dont il devra user tout au long de sa carrière professionnelle.

C'est dans cette optique que nous nous sommes permis de mener une étude sur le thème ci-après « *gestion du courrier et efficacité administrative : étude appliquée à la SOPECAM.* »

L'objectif visé dans ce travail est de réaliser une synthèse des résultats obtenus en vue de proposer des améliorations des conditions de travail. Ce choix se justifie par le désir de contribuer au progrès de la gestion du courrier à la SOPECAM.

Il n'a pas été aisé de conduire ce travail, car nous avons rencontré de nombreuses difficultés notamment dans la collecte des données. De plus, il n'a pas été facile de concilier le déroulement de ce travail avec les cours du premier et second semestre, le stage pédagogique et sans oublier les évaluations semestrielles.

Toute œuvre humaine n'étant pas parfaite, des défaillances et des limites pourront être décelées dans ce travail, nous restons ouvert aux critiques et suggestions qui pourront nous amener à parfaire notre analyse afin d'améliorer ce travail.

RESUME

Cette recherche sur la : « *gestion du courrier et efficacité administrative : étude appliquée à la SOPECAM* », s'intègre dans un contexte majeur de l'inefficacité des procédures de traitement des dossiers dans les administrations en contexte camerounais. Elle examine les relations entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative. L'analyse fondée sur le phénomène de la lenteur administrative nous donne l'occasion d'analyser les moyens de relever la pente. En s'appuyant sur la gestion du courrier, ce mémoire voudrait souligner l'intérêt pour les organisations de migrer de la gestion manuelle du courrier à la gestion électronique du courrier afin de garantir une efficacité administrative de leur organisation. La démarche fondée sur l'approche qualitative permet de déceler les problèmes qui minent la mise en œuvre d'une gestion électronique du courrier. En formalisant les résultats d'une telle analyse, elle identifie les conditions devant faire de la gestion électronique du courrier un instrument de l'efficacité administrative.

Mots clés : électronique, gestion du courrier, efficacité administrative.

ABSTRACT

This research on " Mail management and administrative efficiency: study applied to SOPECAM " is part of major context of ineffectiveness of case processing procedures in administrations in the Cameroonian context. It examines the relationships between mail management and administrative efficiency. The analysis based on the phenomenon of administrative slowness gives us the opportunity to analyze the means of going up the slope. Based on mail management, this brief would like to emphasize the interest for organizations to migrate from manual mail management to electronic mail management in order to guarantee administrative efficiency in their organization.

Key words: electronic, mail management, administrative efficiency.

LISTE DES ABREVIATIONS

| | |
|------------------|---|
| BTS : | Brevet de technicien supérieur ; |
| EDM : | Electric document management; |
| ENSET : | Ecole Normale Supérieur d'Enseignement Technique ; |
| ESF : | Economie sociale et familiale ; |
| DEA : | Diplôme d'études approfondies ; |
| DIPET : | Diplôme de Professeur d'Enseignement Technique ; |
| DMS : | Document management système ; |
| DSFC : | Division des stages et de la formation continue ; |
| DTG : | Division des techniques de gestion ; |
| DTI : | Division des techniques industrielles ; |
| GC : | Génie chimique ; |
| GEC : | Gestion électronique du courrier ; |
| GED : | Gestion électronique des documents ; |
| GEL : | Génie électrique ; |
| GFO : | Génie forestier ; |
| ITH : | Industrie textiles et d'habillement ; |
| PAO : | Présentation assistée par ordinateur ; |
| SED : | Science de l'éducation ; |
| SGBD : | Système de gestion de base de données ; |
| SOPECAM : | Société de presse camerounaise |
| STEG : | Science et Technique Economique de Gestion ; |
| TAD : | Techniques administratives ; |
| TIC : | Technologie de l'information et de la communication ; |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1: tableau d'opérationnalisation des variables..... | 36 |
| Tableau 2: <i>représentation de l'échantillon</i> | 41 |
| Tableau 3: présentation des items du premier thème | 45 |
| Tableau 4 : présentation des items du deuxième thème | 47 |
| Tableau 5: présentation des items du troisième thème | 48 |

INTRODUCTION GENERALE

Les organisations produisent chaque jour de large volume de documents. Les informations qu'ils contiennent sont la clé de leurs succès. Certains sont vitaux et doivent être conservés pour répondre aux exigences légales. D'autres encore des documents dits de travail tels que les comptes rendus, les rapports, peuvent être consultés dans le but de prendre des décisions. Ici, la gestion et la conservation au sein de l'entreprise sont des activités essentielles. Elles répondent à des objectifs d'ordre juridique et légal, à des enjeux primordiaux et à des enjeux stratégiques. Chaque document à l'instar du courrier est lié à un processus différent. Les documents sont créés, transférés, vérifiés, stockés et surtout recherchés à l'infini, cela demande un temps et des ressources considérables. C'est pourquoi, il est intéressant de prendre du temps pour étudier les processus en détail et de les optimiser. C'est là que la Gestion du courrier ou des documents entre en jeu.

La Gestion du courrier est l'ensemble d'outils et de techniques qui permettent de dématérialiser, classer, gérer et stocker les documents manuellement ou à partir d'applications informatiques. Elle désigne un procédé visant à organiser et gérer des informations sur papiers et des documents électronique au sein d'une organisation. La Gestion du courrier s'applique donc au courrier papier et au courrier électronique la GEC (gestion électronique du courrier). Le système de gestion du courrier a pour principal objectif d'organiser le référencement des courriers reçus et envoyés et de permettre le suivi des réponses quand cela est nécessaire. La rapidité et l'efficacité sont des éléments qui caractérisent les entreprises modernes se réclamant d'un fonctionnement optimal. Cela passe par une organisation interne cohérente dotée d'outils adéquats.

La progression de l'informatique et d'internet dans le monde de l'entreprise s'accompagne de changement profond dans l'organisation du travail. Dans l'optique de faire face à un environnement turbulent et complexe, les entreprises, institutions publiques ou para publiques ont recours à des techniques et équipements variés qui ne cessent de se perfectionner. Leurs activités reposent essentiellement sur le capital humain. Il s'agit alors de s'adapter à ces nouveaux éléments en adaptant de nouvelles pratiques afin de tirer le meilleur parti de ces évolutions.

Cependant, les organisations ont commencé à implanter des systèmes de messagerie électronique dans le but de disposer d'une méthode de communication et d'information purement informelle. Cependant, le courrier électronique ou courriel a rapidement évolué pour devenir un des plus importants moyens de communication dans le cadre des activités organisationnel.

Avec l'arrivée de l'informatique et des Technologies de l'Information et de la communication, Un nombre grandissant d'organisations utilisent un système de messagerie électronique pour diffuser des informations générales, faire circuler des rapports, envoyer des mémos, échanger des documents officiels, expédier de la correspondance à l'extérieur du réseau local, diffuser des directives et soutenir différents aspects de leurs opérations. Un service de courrier électronique adapté offre la possibilité d'augmenter la rapidité des communications organisationnelles, de diffuser massivement des informations, d'éliminer des opérations de paperasserie, de faciliter la prise de décisions et d'automatiser certaines tâches routinières.

Par ailleurs le problème lié au système de gestion des documents reste toujours d'actualité car dans certaines entreprises, les employés traitent toujours manuellement le courrier malgré les avancées technologiques ce qui rend pénible et constitue un handicap dans le travail administratif d'où la baisse de la performance des employés. D'autre part toutes les entreprises ne disposent pas toujours d'équipements de pointe. En effet, SOPECAM connaît des retards importants au niveau de son système d'information et il devient de plus en plus difficile de traiter les flux croissants de documents. Les va et vient des employés dans les bureaux sont l'une des causes des lenteurs dans le traitement du courrier. Les difficultés de gestion des dossiers physiques occasionnent des doublons et des pertes régulières, et les problèmes de circulation d'information entre les différents services.

D'où le choix du thème « **Gestion du courrier et efficacité administrative : Etude appliquée à la SOPECAM** »

Pour une bonne marche des services et la satisfaction personnelle d'une organisation, il est nécessaire d'avoir des employés capables de bien se servir des outils modernes. Ces derniers procurent une amélioration du travail exercé par ces employés.

Le travail administratif utilise un flux important d'informations qui doit être géré par un personnel compétent, qui doit utiliser les moyens de communication adéquats et performants pour effectuer un travail rapide et bien fait. De nos jours, le courrier est devenu

aisé avec les outils modernes et très variés avec les logiciels, les réseaux sociaux. De ce fait, la gestion électronique des documents permet de remplacer des documents papiers par leur représentation sous forme de documents électroniques, en réponse à la fois aux problèmes de diffusion, d'archivage et de recherche du courrier. Il s'agit avant tout, de pouvoir organiser et contrôler son évolution, son classement, sa transmission ou sa diffusion, son archivage et à tout moment sa recherche pour consultation.

Le but de notre étude étant de faciliter le traitement du courrier, il serait nécessaire de doter les secrétariats du matériel modernes, mettre sur pied un système de gestion du courrier électronique propre à toute la structure. Ceci permettra de traiter avec aisance le courrier entrant et sortant. Dans le même ordre « parmi les techniques de traitement du courrier, celles qui concernent la réception et l'expédition ne doivent pas être négligées : leur mécanisme ou leur automatisation facilitent ou suppriment les tâches répétitives, accélère la diffusion de l'information et contribuent à réduire les coûts de service du courrier » GIRAULT(1986). Dès lors, la question centrale de la présente étude peut être formulée de la manière suivante : Quel est l'impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative ? De cette question principale découle deux questions subsidiaires :

- La gestion manuelle du courrier influence-t-elle l'efficacité administrative ?
- La gestion électronique du courrier améliore-t-elle l'efficacité administrative?

L'objectif principal dans le cadre de notre étude est d'examiner l'effet du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative. Nous avons ainsi ressorti deux objectifs spécifiques :

- Examiner l'effet de la gestion manuelle du courrier sur l'efficacité administrative.
- Examiner l'effet de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative.

Pour répondre à ces différentes questions de recherche, nous avons élaboré des propositions de recherche. A la question principale nous avons la proposition suivante : Le système de gestion du courrier a un impact sur l'efficacité administrative. Comme propositions spécifiques nous pouvons dire que :

- La gestion manuelle baisse l'efficacité administrative ;
- La GED améliore exponentiellement l'efficacité administrative.

Cette étude présente un triple intérêt : théorique, empirique et pratique.

Sur le plan théorique, elle est scientifique car les résultats obtenus sont utiles pour les chercheurs qui souhaiteraient comparer l'écart entre le système de GED et leur apport réel dans la recherche de l'efficacité du traitement du courrier au sein des organisations. Sur le plan empirique, elle est d'abord une satisfaction personnelle car elle nous permet de nous exercer à faire la recherche fondamentale en appliquant les enseignements reçus au cours de notre formation. Elle est pratique car, elle a le mérite de relancer le débat sur les exigences et les apports des outils associés au traitement du courrier dans le travail au sein des institutions administratives.

Pour cela, nous allons utiliser la méthode qualitative car, nous sommes partie des propositions de recherches qui sont vérifiées à partir des études menées sur le terrain. A cela nous administrerons un guide d'entretien aux agents du service courrier et aux secrétaires de **SOPECAM**.

Pour une bonne rédaction du thème soumis à notre étude, nous allons adopter un plan qui s'articule autour de deux parties. La première est essentiellement théorique et réservée aux aspects généraux sur le concept de la recherche. Elle est organisée en deux chapitres axés sur l'étude théorique des concepts. La deuxième partie est pratique et concerne l'influence de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative. Elle est également subdivisée en deux parties. Les variables seront opérationnalisées à l'aide d'un guide d'entretien adressé aux agents du service courrier et aux secrétaires.

***PARTIE I : ANALYSE THEORIQUE DE LA RELATION
GESTION DU COURRIER-L'EFFICACITE
ADMINISTRATIVE***

La gestion du courrier est une activité importante dans le fonctionnement d'une administration, dans la mesure où le courrier constitue la porte d'entrée et de sortie d'une structure. Au regard de cette importance, la première partie de notre travail se veut d'être un cadre d'analyse de la relation théorique existante entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative. Pour y parvenir, nous avons organisé notre travail en deux chapitres : Le premier aborde le cadre conceptuel de la notion de gestion du courrier et le deuxième chapitre analyse le lien entre les deux concepts du point de vue de la littérature existante.

CHAPITRE I : ANALYSE CONCEPTUELLE SUR LA GESTION DU COURRIER

Dans un travail de recherche, il est important de définir les termes fondamentaux sur lesquels repose le sujet en vue de faciliter sa compréhension et la recherche pour une meilleure rédaction.

Ainsi, nous avons divisé ce chapitre en deux sections : la première section est axée sur la définition des concepts liés à la gestion du courrier et la seconde se consacre aux technologies et outils de gestion du courrier.

SECTION I : LA NOTION DE GESTION DU COURRIER DANS LA LITTÉRATURE

Cette section est organisée en deux grandes articulations : La première articulation présente la gestion manuelle du courrier tandis que la seconde met un point

I.1 La gestion manuelle du courrier

Ce paragraphe est organisé en deux articulations mettant en ainsi exergue la notion de courrier et les étapes du traitement du courrier

1.1.1 Notion du courrier

Il est question dans cette sous partie de définir le courrier et d'énumérer les différents types de courrier existant.

a- Définition du mot Courrier

Le courrier est l'ensemble des correspondances reçues et expédiées par l'entreprise ou toute organisation. C'est aussi l'ensemble des lettres échangées par les entreprises avec leurs partenaires à l'occasion de leur commerce. (Holveck, 1972)

Le courrier est l'ensemble de correspondance transmise par un service postal (Maurin, 1998).

En dactylographie, est considérée comme courrier : La présentation dactylographique des lettres. Alors qu'en correspondance commerciale le courrier est le contenu même de la lettre autrement dit sa rédaction.

Le LAROUSSE 2000 définit le courrier comme une correspondance envoyée ou reçue par quelqu'un ou une entreprise. C'est aussi le service des postes s'occupant de convoier ou de trier les lettres, les envoyer.

b- Types de courriers

Les administrations s'échangent généralement des écrits qui leur servent de preuve d'où l'importance du courrier. On peut distinguer deux principaux types de courrier : le courrier arrivé et le courrier départ

- Le courrier arrivé encore appelé courrier entrant : c'est l'ensemble de correspondance reçue par une organisation. Il est constitué des commandes, des réclamations, les factures, des demandes de stage et d'emploi

- le courrier départ encore appelé courrier sortant : C'est l'ensemble de lettres que l'organisation envoie à ces différents partenaires, aux clients, et aux fournisseurs.

A côté de ces deux types de courrier nous avons le courrier interne et le courrier externe

- le courrier interne : c'est l'ensemble de correspondance qui circule au sein d'une organisation. L'entreprise entretient des rapports avec les différents organismes qui l'entourent. Ces organes ont des rôles bien déterminés et sont liés entre eux par des rapports fonctionnels. Ces rapports sont concrétisés par un courrier intérieur aussi varié et aussi important. Le courrier externe dont la forme est différente. Il est constitué des notes, les rapports, les comptes rendus, les procès-verbaux ... l'entreprise est une entité en inter relation avec son environnement d'où l'importance et la nécessité de communiquer avec l'extérieur.

- Le courrier externe : C'est l'ensemble de correspondances que l'entreprise échange avec son environnement. Il est essentiellement constitué des lettres à caractère commercial, juridique et administrative que l'entreprise se doit d'initier pour son bon fonctionnement

1.1.2- les étapes de traitement du courrier

Qu'il s'agisse du courrier entrant ou sortant, plusieurs opérations y sont effectuées avant son départ de l'entreprise. Nous avons :

a- Le traitement courrier arrivé

Le courrier qui arrive dans l'entreprise doit traverser certaines étapes :

- La réception du courrier : après avoir réceptionné le courrier et avant de l'ouvrir, l'employé sépare du reste des courriers les lettres portant les mentions

‘personnel’, ‘confidentiel’, ‘recommandé’. Les lettres portant les mentions personnel et confidentiel sont directement remises aux destinataires. Celles portant la mention ‘recommandé’ sont ouvertes mais l’employé prendra soin d’attacher l’enveloppe à chacune des lettres. Le reste du courrier est ouvert à l’aide d’une machine à ouvrir le courrier. Après avoir ouvert les enveloppes, on appose une empreinte sur chaque lettre à l’aide du timbre dateur ou du composteur. Sur le timbre figure : la date du jour, le numéro de l’enregistrement et le nom de la société. Une fois la réception du courrier terminée, on passe au tri.

- le tri du courrier, il vient après la réception du courrier et se fait à l’aide du roule-tri ou d’une trieuse.

- l’enregistrement : l’enregistrement du courrier arrivé se fait soit dans un registre soit sur une feuille mobile ou encore sur une fiche d’accompagnement le registre prévu à cet effet, la transmission aux services destinataires.

- la transmission du courrier : une fois le courrier trié et enregistré, il est soit transmis directement au chef d’entreprise qui en comprend connaissance avant la diffusion soit remis directement aux différents destinataires.

b- Le traitement du courrier départ

Le courrier lorsqu’il sort de l’entreprise reflète par sa présentation et son contenu l’image de marque de l’entreprise raison pour laquelle une attention particulière doit être accordée à sa mise en forme et sa représentation. Le traitement du courrier départ passe par les étapes suivantes :

- La préparation et la mise en forme, il s’agit de la saisie du courrier d’après les annotations ou instructions du responsable de l’organisation ou du propriétaire.

- la présentation du courrier à la signature, une fois le courrier saisi, il est inséré dans un parapheur et présenté au signataire.

- l’enregistrement du courrier, cette opération consiste à consigner dans un registre, toutes les principales informations relatives au courrier qui sort de l’organisation.

- la mise sous pli du courrier, ici les matériels spécialisés assurent le pliage dans le format désiré (on règle soit 2,3,4,6,8). Ces machines peuvent plier jusqu’à 15 000 feuilles par heure. La machine à insérer permet de placer automatiquement la lettre dans l’enveloppe. La machine à fermer et à coller les enveloppes assure la fermeture des enveloppes. Elle ferme de 200 à 10 000 enveloppes à l’heure. Les opérations de pliage,

d'insertion et de fermeture peuvent être soit effectuées successivement par des machines spécialisées reliées entre elles, soient intégrées dans un même système.

- l'adressage du courrier consiste à imprimer des adresses sur les enveloppes. Il se fait par la machine à adresser.

- l'affranchissement du courrier s'effectue par l'apposition d'une empreinte rouge indélébile mentionnant la valeur de l'envoi, le nom du bureau d'origine, le lieu et la date de l'envoi des correspondances. Les machines à affranchir peuvent traiter jusqu'à 10 000 lettres par heure.

- l'expédition du courrier consiste à l'envoi proprement dit du courrier.

- le classement du courrier se fait dans des dossiers, des biblorhaptés ou dans des classeurs et rangé dans un meuble de classement permettant de retrouver facilement le document recherché.

I.2 La gestion électronique du courrier

Le traitement automatisé du courrier est l'ensemble des opérations mise en œuvre et assuré par un matériel capable d'exécuter un enchaînement complet des tâches sans l'intervention de l'homme. Le matériel effectue cette opération d'après les instructions d'un programme.

1.2.1 Notion de Gestion électronique

Le traitement électronique est l'ensemble des opérations produites à l'aide d'appareils électroniques lors de la transmission et la réception d'un courrier. Il consiste analyser, à traiter le courrier sans la nécessité d'un support physique.

1.2.2 Le traitement de texte

C'est une information qui consiste à créer de nouvelles données à partir de celle existantes. Elle se fait à travers les mises en forme et les mises à jour. Avec le traitement, les diverses tâches répétitives et fastidieuses sont supprimées. C'est ainsi que le travail du secrétaire devient très attrayant et intelligent par cet apport technique. Les fonctions de base les plus courantes de la bureautique sont :

- La saisie qui consiste à faire enregistrer les informations ;
- la modification des fonds
- la mise en forme diverses pour les représentations spécifiques (mise en page, décalage, modification des cadres, insertion des schémas) ;

- la mise en forme des tableaux ou mise à jour des tableaux ;
- l'impression qui permet d'avoir le document sur un support papier ;
- le publipostage : c'est la production en grand nombre d'exemplaires avec insertion de quelques variables d'une lettre à destination multiple.

Ces fonctions sont connues sur le nom de publipostage assisté par ordinateur (PAO). A ces opérations de traitement s'ajoute la transmission à distance des textes ; les logiciels qui sont les logiciels de traitement de texte : le tableur, grapheur, le système de gestion de base de données (SGBD) le logiciel PAO.

1.2.3 Le courrier électronique

Le courrier électronique est l'ensemble systèmes, de services de transmission et d'échange d'information à distance au moyen des réseaux de télécommunication. Dans sa forme la plus couramment utilisée actuellement, le courrier électronique ou courriel permet d'élaborer un message à l'aide d'un éditeur de texte et de le transférer automatiquement ou indirectement dans le compte d'un usager.

Dans ses rubriques nous pouvons citer :

- Télex ou télécopieur ;

Le télex est un réseau ancien qui permet la transmission des messages textuels à distance. Les données faisant l'objet de transmission peuvent être transmises en étant en liaison avec un ordinateur.

- La télécopie ou fax;

La télécopie est une technique qui permet par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique, la transmission à distance et quasi instantanée, des documents variés de format A4. Elle permet de communiquer facilement et rapidement sans être obligé de se déplacer. La transmission se fait au moyen d'un appareil spécial émetteurs-récepteurs appelé télécopieur.

- La messagerie électronique ;

La messagerie électronique est une technique qui permet d'échanger les messages sous forme de courrier électronique à l'aide des ordinateurs équipés de logiciels spécialisés et connectés à un réseau. Les abonnés sont équipés de terminaux reliés par des réseaux de télécommunications à un ordinateur central.

- Le télétext.

Le télétext est une sorte de courrier par téléphone. Il permet la transmission d'une lettre en dix seconde par l'intermédiaire du réseau téléphonique. La transmission se fait page par

page sur le format A4. Les utilisateurs doivent être équipés de terminaux adaptés à la norme télétext.

Le service télétext permet de : traiter les textes, communiquer entre les machines de saisie, stockage et traitement.

- L'archivage

D'une manière générale l'archivage peut être défini comme le procédé qui consiste à conserver les documents en vue d'une utilisation ultérieure.

Par ailleurs l'archivage consiste à stocker sur des supports magnétiques ou optiques des informations qui seront relues automatiquement par l'intermédiaire d'un ordinateur.

Actuellement nous distinguons deux moyens d'archivages : l'archivage électronique et la microcopie.

L'archivage électronique est subdivisé en deux catégories : l'archivage magnétique et l'archivage électronique d'image et les documents.

Dans l'archivage magnétique on se sert des disques souples à accès direct pour stocker les informations. Ces systèmes sont accessibles sur les machines de traitement de texte.

L'archivage électronique d'image des documents s'opère par la saisie d'un document quelconque. Ce dernier est effectué par la numérisation des graphismes tracés sur la feuille de papier au moyen d'une caméra spéciale.

Lors de la recherche, l'image du document s'affiche sur l'écran d'un terminal graphique à partir duquel il est possible d'obtenir éventuellement une copie sur papier.

La microcopie consiste à miniaturiser l'information, à stocker sur des microfilms à partir des documents papier, de bande magnétique à partir de la mémoire d'un ordinateur. Quatre supports s'utilisent ici : la carte à fenêtre, la jaquette, le micro fiche et la bobine

Après avoir présenté les contours de la notion de courrier et/ou gestion du courrier, il nous revient à présent de présenter les technologies et outils de gestion du courrier.

SECTION II : Les technologies et outils de gestion de courrier

Cette section est organisée en deux grandes articulations à savoir les outils de gestion du courrier et les technologies digitales

2.1 Les outils de gestion du courrier

a. La machine à affranchir

C'est un outil de bureau qui imprime des marques postales ayant valeur d'affranchissement

b. Mises sous pli

C'est l'action qui consiste à mettre dans l'enveloppe les différents éléments du publipostage (lettre commerciale, visuelle offre, document retour.)

c. Ouvres-lettres

L'ouverture du courrier se fait à l'aide des outils suivants :

- L'ouvre-lettres ou coupe-papier manuel, qui procède à une ouverture par incision.
- L'ouvre-lettres électrique, qui procède à une ouverture par découpe. L'inconvénient de la découpe, c'est qu'elle crée un déchet.
- L'ouvre-lettres électronique, qui peut procéder à une ouverture par incision, comme par découpe.

Remarque : certaines enveloppes possèdent une « ouverture rapide » (au moyen de pointillés) et ne nécessitent donc pas de l'intervention d'un de ces outils.

Après ouverture, les enveloppes sont jetées. Cependant, si la lettre n'était pas datée ou si la date d'expédition ne correspondait pas à celle indiquée sur la lettre, on agrafferait l'enveloppe à la lettre.

d. Systèmes d'adressage

C'est l'identifiant unique et universel, il détermine sans équivoque la localité du destinataire et facilite l'acheminement et le tri manuel ou automatique des envois.

e. Tri et la distribution

Le tri du courrier, il vient après la réception du courrier et se fait à l'aide du roule-tri ou d'une trieuse.

Pour répartir les courriers dans les différents services, l'entreprise dispose d'étagères de tri, de classeurs à tiroirs, de corbeilles à courriers, de chariots à courrier.

Après avoir été trié, le courrier est acheminé dans les différents services en suivant un circuit qui évite toute perte de temps. Dans les grosses entreprises, il existe différents moyens d'acheminement.

En voici quelques-uns :

- Un messenger : Personne qui va d'un service à l'autre déposer le courrier et prendre le courrier à expédier.
- Un monte-charge : Déverse automatiquement le courrier aux différents étages et un messenger le distribue ensuite à l'étage.

f. L'enregistrement

L'enregistrement du courrier arrivé se fait soit dans un registre soit sur une feuille mobile ou encore sur une fiche d'accompagnement le registre prévu à cet effet, la transmission aux services destinataires.

Lobby delivers : solution de gestion de livraison de courrier pour les entreprises, aide les entreprises à suivre les visiteurs et à rationaliser les colis entrants et sortants dans les réceptions, les salles de courrier ou les quais de réceptions, les fonctionnalités comprennent la capture d'images, les notifications en temps réel.

Lob Address : Validation et vérification de l'adresse de publipostage en temps réel grâce à l'épuration des données et à la validation automatique des points de livraison.

Mailform : est une solution de publipostage en ligne. Elle aide les utilisateurs à imprimer les documents via USPS, offrant une intégration avec Quickbooks, Google....

AutoResponder : Est un outil d'automatisation et de traitement des mails entrant et sortant.

Acheminement du fax par internet : Émettre des fax comme en recevoir, comme s'il s'agissait d'une machine de fax traditionnelle. Lorsqu'un fax est envoyé depuis une machine de fax traditionnelle à un utilisateur de fax par Internet, le procédé est le même que d'une machine de fax à une autre. En effet, quand le fax est envoyé via le réseau téléphonique standard, sur le serveur fax, celui-ci décroche la ligne, tout comme une machine de fax traditionnelle, reçoit le fax et le convertit au format PDF. Le fax est alors transmis au Serveur Web qui l'affiche dans l'interface web de réception, sur le compte de l'abonné. Ce dernier est ensuite alerté de la réception par un courrier électronique contenant le fax en pièce jointe. Et pour l'envoi? Depuis son ordinateur, l'utilisateur se connecte à son compte sur le site de son fournisseur via le serveur web. Une fois que celui-ci a choisi son destinataire en indiquant son numéro de fax ainsi que le fichier qu'il souhaite envoyer, le document est généralement converti au format PDF voire au format TIFF par le convertisseur du fournisseur, selon les instructions de l'utilisateur. Il est ensuite affiché dans l'interface d'envoi, tel qu'il sera reçu par le destinataire. L'information est alors envoyée au serveur de fax qui transmet le document au télécopieur du destinataire via le réseau téléphonique. L'utilisateur reçoit ensuite une confirmation que l'envoi a bien été effectué, dans son interface web et/ou par courriel.

Ce service permet l'envoi de télécopies depuis son ordinateur via la connexion Internet, permet également de gagner du temps et de faire des économies de papier. C'est donc moins cher et plus écologique.

Technique FAX to MAIL: Consiste à recevoir un fax et transformer son contenu en format PDF. Le fichier PDF est alors transmis par email.

Une fois le fax arrivé sur le serveur, son contenu est transformé en format PDF. Le fichier PDF est alors copié et transmis par email. Le serveur email transmet un message avec toutes les informations sur le Fax reçu et on y retrouve le contenu du fax en format PDF annexé.

Technique MAIL to FAX: Consiste à transmettre un email depuis votre client mail habituel en y annexant le document que vous désirez faxer (en format TIFF ou PDF).

Une fois le message arrivé sur le serveur, celui-ci vous confirme l'envoi (par un email) et transmet le document par fax. Le document transmis, vous recevez alors une confirmation par email. Une copie de chaque fax reste sur le serveur.

Technique PRINT to FAX: Consiste à imprimer un document sur une imprimante virtuelle. Vous imprimez donc « comme d'habitude » un document sur une imprimante du nom de FAX. Mais, au lieu de voir une feuille sortir de votre imprimante une fenêtre telle que celle ci-dessous s'ouvre et vous invite à indiquer le numéro de fax du destinataire.

Une fois le message arrivé sur le serveur, celui-ci confirme l'envoi (par un email) et transmet le document par fax. Le document transmis, vous recevez alors une confirmation par email. Une copie de chaque fax reste sur le serveur.

Le registre : L'enregistrement peut se faire sur un support papier (dans des cahiers prévus à cet effet ou sur des fiches), ou bien sur un support informatique (avec Word, Excel ou des logiciels pour l'enregistrement du courrier). L'avantage du support informatique, c'est qu'on gagne du temps et de l'espace et qu'il coûte beaucoup moins cher.

Voici les différents outils pouvant servir à l'enregistrement du courrier :

- Le tampon numéroteur
- Le tampon dateur
- Le tampon horodateur (électronique)

Duplication et classement du courrier : Après avoir été enregistré, le courrier est dupliqué, pour ensuite être classé. C'est pourquoi il est primordial qu'une secrétaire sache se servir d'une photocopieuse !

Pour organiser et répartir le courrier dans les différents services, l'entreprise dispose :

- De corbeilles à courrier
- D'étagères de tri
- De classeurs à tiroirs

Le courrier peut-également être enregistré dans l'ordinateur, très pratique pour le classement. Il ne suffit plus alors de photocopier le courrier, mais de le numériser, c'est-à-dire, le scanner.

II.2 Les technologies digitales

Les technologies de l'information et de la communication ont pour principal domaine d'application : l'informatique pour le traitement des données numériques ; la bureautique en vue du traitement des textes, le courrier électronique, l'archivage ; la télématique qui consiste

à transmettre à distance des données numériques, des textes des sons et des images ; et internet ; ils permettront à l'utilisateur d'accomplir facilement ses activités.

II.2.1. informatique

Etymologiquement, l'informatique est une discipline ou technique qui assure le traitement automatique de l'information par ordinateur.

Girault et Chauvois (1991) définissent l'informatique comme « l'ensemble de disciplines et technique spécialement appliqué au traitement de l'information effectué notamment par des moyens automatique. »

L'académie française définit l'informatique comme étant : « la science du traitement rationnel de l'information notamment par la machine automatique considérée comme le support des connaissances et des communications dans les domaines techniques, économiques et sociaux ».

- La productivité et la rapidité du temps de réponse dans l'entreprise.

De nos jours, l'informatique est à la portée de presque tout le monde avec la miniaturisation des équipements et la réduction des prix. Le travail administratif ne saurait se limiter aux données numériques. Il concerne le traitement de texte, domaine de la bureautique.

II.2.2. La bureautique

La bureautique est également appelée « Office automation » elle a plusieurs approches définitionnelles.

D'après l'encyclopédie Microsoft, la bureautique est : « un ensemble d'équipement électroniques et mécaniques permettant de produire, de stocker, de dupliquer de traiter ou de communiquer des informations généralement dans l'univers professionnel des bureaux et des administrateurs.

Girault et Chauvois (1991) définissent la bureautique comme « l'ensemble des techniques et des moyens tendant à automatiser les activités de bureau et principalement le traitement et la communication de la parole, de l'écrit et de l'image. »

En effet, la bureautique concourt à l'automatisation des tâches de bureau, c'est-à-dire au traitement de l'information de leur création, mise en forme, duplication, classement et gestion d'ambiance. Elle contribue à l'application des technologies aux activités de secrétariat. La

bureautique a suscité une inflation extraordinaire de la production de papier et la GED alors comme une solution performante pour stocker informatiquement, restituer et communiquer des documents conservé intégralement.

La bureautique est adaptée aux problèmes de l'entreprise. Elle facilite le traitement de l'information. A cet effet elle vise :

- L'augmentation de la productivité ;
- l'automatisation des tâches de bureau ;
- la saisie et le traitement rapide de l'information ;
- la réduction des erreurs ;
- la gestion efficace des documents ;
- la réduction de la fatigue, du stress ;
- l'imagination à terme d'un bureau sans papier ;
- la meilleure utilisation du potentiel humain ;
- l'enregistrement et l'élargissement des tâches.

Pour tout dire, elle recherche une vie de bureau de qualité. La bureautique s'intéresse particulièrement au traitement de texte, au courrier électronique, et à la téléphonie.

II.2.3. La télématique

C'est l'ensemble des techniques et des services qui associent les télécommunications et l'informatique

Legendre (1993) définit la télématique comme : « l'ensemble des techniques qui utilisent simultanément l'informatique et les télécommunications pour transmettre les données textuelles, des images et des sons par l'intermédiaire des réseaux ».

Selon Girault la télématique regroupe : « l'ensemble des techniques utilisant la télécommunication et l'informatique c'est-à-dire les moyens de transmission à distance, par l'intermédiaire des réseaux de communication, d'information codée provenant d'ordinateurs ». Elle permet :

- La transmission de l'information ;
- la consultation des informations à distance ;
- la diminution des délais ;
- la réduction des coûts de déplacement ;
- l'annulation de l'attente et de l'éloignement.

Tout comme le bureautique et de l'informatique, la télématique réalise efficacement le travail administratif grâce au matériel utilisé pour l'accomplissement d'un travail.

II.2.4. L'internet

C'est un réseau auquel plusieurs ordinateurs peuvent être connectés et échanger toutes sortes d'information.

Selon ORCH (1990) internet est « un ensemble de réseaux informatique reliés entre eux donc certain services sont accessible librement. Il présente également une communauté d'utilisateurs qui dialoguent, et changent des informations ou le courrier électronique ».

Bardy (1995) de son côté définit internet comme « une toile d'araignée à l'échelle de la terre, un réseau planétaire, en quelque sorte, le monde à domicile, à portée des claviers ».

C'est un mode de communication révolutionnaire. Il combine à la fois les avantages du téléphone de l'ordinateur. Au net, l'on n'a pas besoin d'imprimer le courrier à expédier comme c'est le cas avec le fax. Internet permet de transmettre des informations sous forme de texte, image, son, vidéo et traite de tous les sujets.

Par ailleurs plusieurs auteurs ont donné leurs points de vue en ce qui concerne internet.

C'est ainsi que Loridan, Bram Duck., (2004) affirment que certains considèrent internet comme : « une infrastructure réseau universel qui est acceptée par les entreprises et par les particuliers du monde entier ; d'autre part l'activité foisonnante des fournisseurs informatique autour de ce nouveau medium à forte de nouvelles technologies ». Ainsi la caractéristique des technologies sur internet est leur universalité. Elle offre alors un langage commun au entreprise et peuvent être utilisé à l'intérieur d'un même site ou entre deux sites distants à travers un réseau virtuel privé utilisant le réseau internet. Ou bien des relations d'une entreprise avec ses partenaires et ses clients : il s'agit du réseau extranet.

Le service internet facilite l'échange des informations de les chercher et de les traiter afin de bâtir les connaissances. A cet effet, grâce à internet on peut facilement échanger les informations aux quatre coins de la planète. Les distances n'existent plus entre les continents. En quelque secondes et simultanément, une personne au Cameroun peut se connecté à une autre personne résident au canada. C'est ainsi qu'on parle de « village planétaire ». En effet, internet facilite la globalisation, la mondialisation, l'acculturation.

Pour son fonctionnement, il est nécessaire que l'ensemble d'information encore appelé contenu soit élaborée et mise à jour de façon régulière.

Les éléments constitutifs de la technologie contribuent au traitement automatique de l'information et à la transformation de celle-ci. Il y a lieu de mentionner que l'introduction de ces technologies dans le travail du secrétaire contribue à l'efficacité de celui-ci dans l'exécution des tâches administratives.

Nous avons tout au long de ce chapitre présenté la gestion du courrier dans la littérature tout en donnant l'historique et la définition des concepts. Nous avons également analysé les technologies et outils permettant la transmission de et bonne marche du courrier.

CHAPITRE II : GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE ADINISTRATIVE : LES ENSEIGNEMENTS DE LA LITTERATURE

Ce chapitre se subdivise en deux sections. Dans la première section, nous allons présenter les différentes théories conceptuelles de l'organisation du travail et de l'efficacité administrative. Dans la deuxième section, nous allons mettre en évidence la relation théorique entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative

SECTION I : ANALYSE DE THEORIES CONCEPTUELLES DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Cette section fait l'analyse des différentes théories organisationnelles. Dans cette logique, la présente section est organisée en quatre grandes articulations.

I.1 La théorie de la contingence de MINTZBERG : La division et la coordination du travail

Dans sa théorie, l'auteur décompose l'organisation en 5 composantes fondamentales et l'aspect idéologique. Dans ce paragraphe, nous allons présenter la division du travail et par la suite parler de la coordination du travail selon la théorie de la contingence.

I.1.1 La division du travail

L'une des premières étapes est de savoir comment le travail est divisé, comment les opérateurs travaillent sur leurs tâches. Dans la division du travail, Mintzberg parle, d'une part, de division horizontale et, d'autre part, de division verticale.

La division horizontale

La division horizontale est caractérisée par le nombre de tâches que l'opérateur doit effectuer dans son travail. Ainsi, un opérateur répondant aux critères de division horizontale forte sera un opérateur n'ayant pas de tâches répétitives. Dans ce cas, les opérateurs sont souvent des spécialistes. Par conséquent, les agents répondant aux critères d'une division

horizontale faible seront principalement polyvalents et leur poste de travail comportera énormément de tâches.

La division verticale est caractérisée par la séparation qu'il existe entre la conception du travail et son exécution. On parle d'une division verticale forte lorsqu'il s'agit de purs exécutants.

I.1.2 La coordination du travail

A l'issue de la détermination de la division du travail, Mintzberg voit 6 mécanismes de coordination qui structurent le travail entre les opérateurs qui peuvent être classés en 3 familles. Les deux premiers concernent les relations interpersonnelles, les deux suivants concerne la formalisation, les deux derniers font appel à la représentation mentale.

Selon Mintzberg, la coordination du travail et la division sont des paramètres de conception. Il revient aux dirigeants de réaliser les choix de division et de coordination du travail mais Mintzberg affirme qu'il existe des contraintes internes et externes qui contraignent l'entreprise à s'adapter. Dans la théorie de contingence, Il est très difficile de catégoriser l'ensemble des travailleurs d'une entreprise dans un seul critère. Les classifications sont réalisées en suivant la tendance générale de l'entreprise mais n'excluent pas quelques exceptions tant les métiers sont variés dans l'entreprise.

La théorie contingence reconnaît qu'il n'y a pas de meilleure façon de gérer une organisation. L'approche contingence permet d'éviter le classique « *one best way* » arguments et reconnaît la nécessité de comprendre les différences de situation et répondre de manière appropriée pour eux. Elle n'applique pas certains principes de gestion à toute situation. La gestion et la structure organisationnelle ont été influencé par divers aspects de l'environnement: les facteurs de contingence. Il ne pouvait pas être « *one best way* » pour le leadership ou l'organisation.

I.2 Henri FAYOL et la théorie de l'administration

Considérant que la gestion scientifique s'est concentrée sur la productivité de l'ouvrier individuel, la théorie administrative s'est concentrée sur toute l'organisation.

Fayol met alors l'accent sur la fonction administrative qui est, selon lui, chargée de cinq tâches (POCCC)

- Prévoir : anticiper l'évolution de l'entreprise.
- Organiser : mettre en place les moyens afin d'atteindre les objectifs.

- Commander : gérer les hommes, donner des ordres ou des directives.
- Coordonner : harmoniser pour faire converger vers le même objectif.
- Contrôler : vérifier si l'entreprise ne s'écarte pas de l'objectif fixé.

Pour Fayol, les activités administratives augmentent au fur et à mesure que l'on s'élève dans la hiérarchie et concernent principalement l'administration des hommes (Rostan, 2005).

Le terme «*fayolisme*» désigne le système d'organisation et de **rationalisation** de l'entreprise élaboré par Henri Fayol. Il complète le **taylorisme** car il n'est pas uniquement une science du **travail** ayant pour seul but le **rendement**, mais aussi un mode d'organisation humaine de l'entreprise visant à obtenir son meilleur fonctionnement global. C'est la raison pour laquelle il concerne davantage les dirigeants que les exécutants.

I.3 Max WEBER : De la Bureaucratie à la Rationalisation des Activités Sociales

On doit à Max Weber la mise en évidence de la **bureaucratie** comme forme d'organisation sociale. La bureaucratie est une seconde concrétisation de la rationalisation des activités sociales. C'est une forme d'organisation qui repose sur une forme de domination légale-rationnelle.

I.3.1 Le processus de rationalisation

Le processus de rationalisation se définit comme une généralisation de la démarche scientifique à l'ensemble des activités des sociétés modernes.

Weber distingue deux Formes de rationalités: une rationalité en valeur et une rationalité en finalité.

- La rationalité en valeur repose sur des comportements sociaux inspirés par des idéaux religieux, par le devoir moral ou par la grandeur d'une «*cause* ». Dans le cadre de cette démarche, l'agent social ne tient pas compte des conséquences de ses actes. Il est exclusivement guidé par son système de croyances.
- La rationalité en finalité suppose d'adapter un ensemble de moyens en vue d'atteindre un but déterminé.

Une congruence apparaît alors entre les buts, les moyens et les conséquences prévisibles de l'action sociale. Ces deux types de rationalité peuvent coexister dans les stratégies concrètes des agents sociaux. Ainsi, on peut envisager une démarche rationnelle en valeur quant au but défini et une rationalité en finalité quant aux moyens d'y parvenir.

La rationalisation touche l'ensemble des activités sociales telle l'activité économique, la politique, le droit ou l'éducation. Elle constitue une source de progrès dans la mesure où elle libère l'individu des pesanteurs de la tradition ou de l'arbitraire de pouvoirs irrationnels relevant de la magie ou de la superstition. Cependant, la rationalisation intellectuelle propre au capitalisme occidental se traduit, selon Weber, par un «*désenchantement* » du monde. La magie fait place au froid calcul et à la prévision.

I.4 Construction du modèle théorique

Dans ce paragraphe, il nous revient de présenter le modèle théorique. Ainsi, nous allons présenter le modèle positiviste et ses différentes articulations pour mener nos travaux.

1.4.1 Les modèles positivistes

Le modèle positiviste contient trois modèles : le modèle de la théorie de l'information, le modèle de la communication à deux niveaux et le modèle marketing.

1.4.2 Le modèle de la théorie de l'information

Elaboré par les mathématiciens Claude Shannon et Weaver en 1945 « sur la commande de l'entreprise Bell, il suit la métaphore du télégraphe : la communication est amorcée par un signal, diffusée par un émetteur, reçue par un récepteur, véhiculée par un canal, codée par la langue des utilisateurs, parasitée par les inévitables interférences ». Pour Marielle et Miribel, l'enjeu essentiel ici est le transfert de l'information avec le moins de déformations possibles. Ce modèle illustre les fonctions phatique et référentielle de la communication et permet d'étudier les circuits d'informations possibles mais laisse de côté l'aspect rationnel de la communication.

1.4.3 Le modèle de la communication à deux niveaux

Selon Elihu Katz et Paul Lazarsfeld (1994) à grande échelle, les médias servent à la communication de masse, et à plus petite échelle, des leaders d'opinion servent de « relais auprès des individus et leurs groupes d'appartenance ». La communication est un processus d'influence : au niveau local, les personnes forment souvent leurs opinions « sur les informations et les conseils qui leurs sont transmis par d'autres personnes », et non directement par les médias ; la communication horizontale peut donc être convaincante que la communication verticale descendante. Ce modèle incite à ne pas négliger l'impact des

personnes ressource que nous étudierons, ni surévaluer l'importance de la communication hiérarchique au dépend de la communication informelle.

SECTION II : ANALYSE DE LA RELATION THEORIQUE ENTRE LA GESTION DU COURRIER- L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE

Dans cette section nous allons définir l'efficacité, l'administration, et l'efficacité administrative et présenter les effets des systèmes de gestion du courrier sur l'efficacité administrative

2.1 Notion d'administration, d'efficacité administrative : Fondement et définition

2.1.1 Définition

Le dictionnaire le Larousse de poche définit l'administration comme action d'administrer les affaires publiques ou privées, de gérer des biens.

D'après le dictionnaire Encarta, ce terme est polysémique et désigne entre autre : la fonction chargée de la gestion des affaires sous l'autorisation du gouvernement ou des pouvoirs locaux ; l'ensemble des fonctionnaires des services publiques de l'Etat, des collectivités et de certains grands établissements hospitaliers, universitaires et culturels.

Bien plus, le mot administration ne peut revêtir deux sens différents. Si l'on s'attache à la fonction de l'administration, ce mot désigne l'ensemble des activités dont le but est de répondre aux besoins généraux de la population (ordre public, bonne marche des services publics,) tels qu'ils sont définis à un moment donné par l'opinion publique et le pouvoir politique. Dans ce cas il s'écrit avec « a » minuscule. Mais si l'on s'attache à son organisation, ce terme désigne l'ensemble des personnes morales (Etat, collectivités territoriales, établissements publics) et physique (fonctionnaires, contractuels, décisionnaires) qui accomplissent ces activités. Le mot administratif s'écrit avec « A » majuscule.

Pour Fayol administrer C'est prévoir ; « organiser », au sens fort du terme, « constituer » l'organisme qu'est l'entreprise ; c'est commander, permettre au personnel de remplir ses fonctions en lui donnant des ordres ; c'est aussi coordonner, harmoniser les efforts et les travaux de chacun dans un ensemble ; c'est enfin contrôler, veiller au respect des ordres et des règles établis. Telles sont les cinq fonctions administratives, étant entendu qu'il ne faut pas confondre « gouverner », qui est assurer le meilleur fonctionnement de l'organisation dans

les opérations essentielles précédemment mentionnées, et « administrer », qui correspond plus spécifiquement à la dernière de celles-ci.

Il revient à Fayol d'avoir insisté sur la nécessité dans laquelle se trouvent les responsables d'organisation d'acquérir une formation administrative. Par rapport au taylorisme, sa théorie représente donc un progrès : elle n'est pas seulement une science du travail, elle traite de l'organisation humaine, qui n'a plus pour seule fin le rendement, mais le meilleur fonctionnement global de l'entreprise, et qui, par conséquent, concerne davantage les dirigeants que les exécutants. Il s'agit d'effectuer la rationalisation d'un tel ensemble. À cette fin, il est essentiel de dresser des « tableaux d'organisation » qui permettent de saisir d'un coup d'œil l'ensemble de l'organisme, les services, leurs structures et la filière hiérarchique. C'est par l'étude minutieuse de ces tableaux, ancêtres de ce qu'on appelle aujourd'hui l'organigramme, qu'on découvrira tous les défauts d'organisation, ou qu'on décelera l'absence d'unité dans le commandement, qui constitue la faute la plus grave aux yeux de Fayol. Ce dernier a dégagé quatorze principes d'administration. Parmi les plus significatifs, le principe d'autorité est posé comme « le droit de commander et le pouvoir de se faire obéir ».

2.1.2 types d'administrations

Nous avons trois types d'administrations à savoir : les administrations publiques et les administrations privées.

a- Administration publique

L'administration publique est l'ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. Elles tirent la majeure partie de leurs ressources des contributions obligatoires.

L'administration publique présente une branche d'activité dont l'objectif n'est pas la rentabilité économique mais l'intérêt général de la collectivité.

b- Administration privée

Les administrations privées quant à elles sont des unités institutionnelles dont la fonction économique principale est la production de services non marchands destinés à des groupes particuliers de ménages. Elles peuvent également produire sans but lucratif des services marchands réservés aux ménages.

c- Administration parapublique

L'administration parapublique est une organisation qui bénéficie d'une plus grande autonomie que les organisations publiques et gouvernementales.

2.1.3 Efficacité administrative

Dans ce paragraphe, nous allons définir la notion d'efficacité administrative et donner ses indicateurs

a- Définition

Une administration est performante lorsqu'elle réalise de bons résultats. De façon globale on qualifie une entreprise d'efficace quand on parvient à atteindre les résultats attendus quel que soit le coût de production. Par contre dite efficiente sera celle qui atteint les résultats escomptés à moindre coût c'est-à-dire en minimisant les dépenses. Bartolie (1985) cité par ZONGO ZONGO affirme que l'efficience concerne le rapport entre les résultats obtenus et les moyens engagés. Pour cet auteur, le résultat est la sanction de l'atteinte des objectifs ou non de l'entreprise. L'action quant à elle permet de distinguer la compétence. TCHAKAM (2000) définit l'entreprise efficace comme celle qui fait mieux que ses concurrents à court, moyen et à long terme

b- L'efficacité

L'efficacité est le fait d'atteindre les objectifs fixés. Elle correspond au degré de réalisation des objectifs. C'est également la qualité de ce qui produit des résultats escomptés ou bien la qualité d'une personne à avoir les réflexes et l'action adaptée dans une situation donnée.

Pour Alazard C. (2004) l'efficacité consiste pour une organisation : « à obtenir les résultats dans le cadre des objectifs définis »

Pour nous, l'efficacité peut être définie comme l'aptitude d'une personne à atteindre les objectifs de son poste de travail, c'est-à-dire à donner le meilleur rendement possible par rapport à l'effort fourni. Alors, on dira de lui qu'il est efficace. Cette atteinte des objectifs est observée à travers :

- Le professionnalisme : un employé est efficace lorsqu'il maîtrise d'une part, l'organisation, la méthode, mais aussi lorsqu'il a la grande facilité de souplesse et d'adaptation, c'est dire qu'il doit être capable d'identifier les urgences et les priorités, cesser

puis reprendre un travail. D'autre part, les outils informatiques et bureautiques pour la saisie des documents, le téléphone et le fax pour transmettre les messages et les informations.

- la capacité d'adaptation : c'est-à-dire la capacité pour un employé à ajuster Rapidement son travail en fonction de nouveaux outils, percevoir les situations difficiles comme un défi, savoir tirer profit des événements, des particularités et des caractéristiques de l'organisation ;

- la planification et l'organisation qui s'expriment ici en termes de capacité à préparer efficacement le matériel et les outils nécessaires dans l'exécution d'un travail, savoir gérer son temps, exécuter rapidement un travail,

- le souci de l'excellence : l'efficacité d'un employé peut être également perçue par son sens à accepter avec ouverture les critiques portées à l'égard de son travail et à ne pas hésiter à recommencer un travail selon les avis reçus et ce, sans manifester de signes de désaccord et qui cherche les voies et moyens d'améliorer son travail.

Tous ces critères sont coiffés par la motivation de l'opérateur à se soucier du rendement au poste, manifester une volonté d'apprendre et de s'adapter le plus possible dans l'entreprise, manifester de l'entrain et de l'enthousiasme.

c- Indicateurs de l'efficacité administrative

KUHLMANN (2010) énumère quatre indicateurs de l'efficacité administrative à savoir : la qualité et la quantité de la production, les ressources utilisées, la réception des bénéficiaires et le degré d'atteinte des objectifs.

- La qualité et la quantité de la production renvoient à la qualité des services rendus par une entreprise ;

- les ressources utilisées : il est question ici du personnel, le temps nécessaire et les coûts. Pour qu'une organisation soit efficace il faut qu'il y ait un personnel qualifié capable d'exécuter les tâches en peu de temps et avec des coûts réduits.

- la réception des bénéficiaires elle renvoie à la satisfaction des clients. Pour préserver son image, il est primordial pour une entreprise de satisfaire ses clients ;

- le degré d'atteinte des objectifs

Au vue de tout ce qui précède, il ressort que l'efficacité est un concept complexe dont la conception varie selon les domaines.

2.1.4 Les Formes d'efficacité

C'est à l'intérieur de l'entreprise qu'il s'agisse de développer la problématique d'efficacité. Historiquement, l'efficacité dans l'entreprise est au cœur des travaux de fondements des sciences de gestion (Taylor et Fayol). Tous deux souhaitent familiariser le savoir et le savoir-faire dans l'entreprise, identifier et coordonner un ensemble des fonctions qui concourent à la réalisation de l'efficacité dans l'entreprise revient dans cet esprit de mettre tour à tour en avant la dimension individuelle puis organisationnelle de performance.

- La performance individuelle : La performance individuelle est la performance d'un seul individu. La compétence étant définie comme la capacité à résoudre un problème en situation de travail, une personne qui se fixe des objectifs, et qui par ses compétences réussit à les atteindre est performant.

- la performance collective : La performance de l'entreprise, unité sociale, renvoie à la performance de la collectivité d'individus qui la compose au travail si l'on considère la performance individuelle comme l'action réussie, l'on centre alors l'analyse de la performance l'analyse des compétences. En fait, la compétence est une notion pluridimensionnelle qui se situe au carrefour de trois facteurs : les compétences, (il faut savoir pour agir selon l'expression d'ARGYRIS), mais également les motivations (telles qu'elles s'expriment dans les stratégies individuelles) et le contexte social ; l'organisation du travail plus précisément, c'est le dynamisme de ces trois facteurs qui permet d'exprimer la performance au niveau individuel. Un agent compétent, s'il n'est pas motivé, ne sera pas longtemps performant. De même, un salarié motivé et compétent à qui l'on ne donne pas les moyens adéquats pour agir ne sera pas performant. Enfin, un agent motivé dans un contexte de travail adapté mais non compétent ne sera pas performant. Les relations des trois pris deux à deux sont à la source de nombreux développements théoriques en gestion des ressources humaines et de nombreuses expériences tentées en entreprise pour améliorer les performances. Donc toute action sur la performance doit intégrer ces trois dimensions ; compétences ; motivation et d'organisation du travail.

2.1.5 Les indicateurs de l'efficacité

Un indicateur est un événement, un fait mesurable et déterminé par un calcul qui identifie de manière qualitative ou quantitative une amélioration ou une dégradation du comportement du procédé soumis à examiner au regard d'objectifs stratégiques.

Selon BOURGUIGNON (1988). « L'efficacité n'existe que si on peut la mesurer, c'est-à-dire qu'on peut la décrire par un ensemble ou un vecteur de mesure (ou indicateur) plus ou moins complexes. La mesure de l'efficacité ne peut en aucun cas se limiter à la connaissance d'un résultat. Il ne faut en aucun cas confondre l'efficacité avec les indicateurs ou les mesures qui la décrivent. »

Comme indicateurs de l'efficacité nous avons :

- La performance individuelle
- La performance collective
- La compétence

a- Les connaissances

La connaissance est d'une part l'état de celui qui connaît ou sait quelque chose, et d'autre part, les choses qui sont sues où connues. Par extension, on appelle aussi « connaissance » tout ce qui est tenu où connu pour un individu ou une société donnée. Mais dans le cadre de notre étude, nous allons nous intéresser à la connaissance prise au sens du savoir-faire.

Le savoir-faire est la connaissance des moyens qui permettent l'accomplissement d'une tâche. Le savoir-faire est ainsi différent des autres savoirs car il peut être directement appliqué à une tâche.

Le savoir-faire d'un employé qui utilise les outils automatisés se traduit par :

- la connaissance de nouveaux outils : par exemple, la maîtrise d'un appareil Multifonction servant à la fois d'imprimante, photocopieur, numériseur, et fax ;
- la capacité dans la manipulation, à travers la maîtrise du fonctionnement des machines et d'équipement récents qui existent en milieu de travail (exemple : utilisation d'une terminale informatique dernière version, d'un copieur multifonctions, d'un appareil fax, etc.). C'est du savoir-faire opérationnel ;
- la connaissance des procédures administratives : c'est l'ensemble des formalités qui doivent être accomplies dans l'exécution des tâches administratives.

b- Les aptitudes

L'aptitude est la disposition naturelle ou acquise de quelqu'un à faire quelque chose. Elle est perçue comme :

- l'habilité à prendre certaines initiatives pertinentes, mais prudentes. Exemple : gérer un entretien téléphonique avec un interlocuteur mécontent, travailler en équipe, négocier avec un fournisseur. Elles permettent ici de coopérer ;

- l'habilité à intégrer une équipe de travail.

De ce qui précède, il ressort que l'efficacité et le rendement sont deux notions complémentaires. Partant de la définition du rendement et de l'efficacité, nous constatons qu'une notion précède l'autre. En fait, l'efficacité est la résultante du rendement.

c- L'efficience

Selon Alazard C., l'efficience correspond à : « la meilleure gestion possible des moyens, des capacités en relation avec les résultats »

L'efficience, est la capacité à produire un résultat positif à moindre coût. Terme utilisé en économie, elle désigne le fait de réaliser un objectif avec minimum de moyens engagés possibles.

L'efficience est définie comme le produit d'un rendement des ressources utilisées (non gaspillage) par un taux d'utilisation des ressources (non oisiveté). Il s'agit là d'une économie de moyens (matériel, financiers, humains...) et du temps pour atteindre les objectifs fixés.

En ce qui nous concerne, l'efficience suppose l'économie des moyens disponibles et du temps imparti pour atteindre un objectif. Pour la secrétaire, l'efficience peut être compris comme la capacité de celle-ci à :

- entreprendre des actions nécessaires dans la limite de son mandat : c'est-à-dire innover dans le sens de l'amélioration de la qualité du travail et la rapidité dans son exécution ;
- explorer de nouvelles voies pour l'analyse rapide des problèmes, ou d'exécution des travaux ;
- agir avec un minimum de directives ;
- identifier et utiliser les ressources disponibles.

Nous retenons de ceci que, l'efficience est la capacité à mobiliser les ressources disponibles en peu de temps en vue d'atteindre les objectifs fixés.

II.2 Impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative

L'impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative dépend de la méthode de travail utilisée. Nous allons ainsi montrer l'impact de la gestion électronique du courrier et l'impact de la gestion manuelle du courrier sur l'efficacité administrative.

II.2.1. Impact de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative

Bien avant l'apparition de l'informatique dans l'entreprise, la gestion du courrier a toujours demandé une identification des procédures à mettre en place pour la réception, l'ouverture, la rédaction, la signature, l'expédition et l'archivage des courriers. Mais avec l'arrivée de l'informatique et des Technologies de l'Information et de la communication, Un nombre grandissant d'organisations utilisent un système de messagerie électronique pour diffuser des informations générales, faire circuler des rapports, envoyer des mémos, échanger des documents officiels, expédier de la correspondance à l'extérieur du réseau local, diffuser des directives et soutenir différents aspects de leurs opérations.

Tout courrier qui arrive dans la boîte à lettre d'une organisation engendre un processus de traitement qui demande une exécution rigoureuse. Les nouvelles contraintes organisationnelles tendent à rendre l'utilisation de la gestion électronique du courrier indispensable.

La mise en place d'une GEC dans une organisation présente notamment des avantages suivants :

- L'optimisation du traitement du courrier : grâce à l'automatisation des processus et à des mécanismes de recherche intelligents, nous avons une réduction du temps de traitement du courrier et une assurance d'une qualité de service.
- Un accès immédiat aux informations : un seul clic suffit pour visualiser le statut du traitement
- répond aux règles de sécurité : la gestion électronique permet la sécurité des correspondances
- la réduction des coûts (matériel et humain) de distribution du courrier : les informations sont diffusées en temps réel par le réseau informatique.
- la réduction des coûts d'impression et de reprographie : c'est la copie électronique qui circule
- la Sécurisation et traçabilité des informations et des actions relatives au courrier (plus de perte de courrier, confidentialité des contenus, identification acteur/action,
- la réduction des coûts d'archivage : le classement de l'information est automatique et ne nécessite pas d'espace physique (salle d'archive, meuble de rangement, etc.)

Le traitement du courrier a subi une nette évolution grâce aux TIC, car elles ont apporté la rapidité dans le traitement et la transmission du courrier. Ainsi, l'on est maintenant capable

à partir de son poste de travail de traiter le courrier grâce à l'informatique. Quel que soit le moyen par lequel le document intègre le système de gestion, il peut souvent passer par une chaîne de validation afin d'aboutir à une version finale approuvée par les utilisateurs concernés sans qu'un déplacement de service en service soit préalablement nécessaire.

Ainsi à l'aide de la bureautique, il est facile de communiquer et de traiter la parole, l'écrit, l'image et même le son. L'automatisation des tâches entraîne la rapidité dans le travail administratif grâce à la gestion efficace du courrier. On note aussi la souplesse dans la transmission des informations écrites grâce à la télécopie, au courrier électronique. .

Somme toute les services offerts par TIC permettent de rendre le traitement du courrier paisible. Un service de courrier électronique adapté offre la possibilité d'augmenter la rapidité des communications organisationnelles, de diffuser massivement des informations, d'éliminer des opérations de paperasserie, de faciliter la prise de décisions et d'automatiser certaines tâches routinières.

II.2.2 Impact de la gestion manuelle du courrier sur l'efficacité administrative

La gestion du courrier est un enjeu prioritaire au sein de l'administration. L'agent du bureau amené à traiter au quotidien des volumes importants de courrier, qui doivent être triés, consultés, imprimés, archivés.

Ainsi, le traitement manuel voire classique du courrier dans une organisation est le fait dans une institution aussi petite ou grande que soit elle d'utiliser de la force humaine pour gérer le courrier arrivé et le courrier départ. A ce niveau, nous avons besoin de plus d'effort physique pour effectuer ce travail. D'où :

- La lenteur dans le processus de traitement : avec la gestion manuelle le processus est long et freine le travail des employés.
- la fatigue physique car l'employé fait trop d'efforts pour accomplir sa tâche. par exemple lors de la distribution du courrier, ne disposant pas du système de gestion électronique des documents (GEC et GED) est obligé de faire le porte à porte pour remettre les correspondances aux différents destinataires.
 - la difficulté de recherche et de perte de documents archivés.
 - le risque élevé d'erreurs pendant le traitement
 - des erreurs de classement des documents

- la perte de temps due aux opérations manuelles de traitement, de tri et de distribution du courrier

II.2.3. Les indicateurs de l'efficacité de la gestion électronique du courrier

La GEC est un facteur clé de succès dans l'optimisation de la productivité et dans la relation avec les clients et les citoyens. La GEC permet l'accès instantané aux documents courriels, données et autres données de votre entreprise, ainsi que leur capture et leur traitement automatisé, améliorent grandement l'efficacité opérationnelle. Ces gains d'efficacité se traduisent par des économies importantes et immédiates de main-d'œuvre et d'autres dépenses. Cette plus grande efficacité permet également de temps de réponses nettement plus rapide pour les clients et comme pour le personnel.

Grâce aux technologies et aux logiciels modernes, les solutions de traitement de hauts volumes de courriers sont capables de plier, de mettre sous enveloppe et de trier un nombre important des courriers. En associant logiciels et matériels de pointe, l'on peut non seulement accélérer le flux de trésorerie. Un envoi plus rapide des relevés aux bons destinataires se traduit par un traitement et un règlement plus rapide des factures. Donc plus les envois de courrier seront fiables, plus l'on aura la garantie d'obtenir les paiements rapidement.

On s'aperçoit que les nombreux avantages du courrier électronique surpassent de loin ses inconvénients. Sa grande force réside dans son médium de transport. La rapidité à laquelle les courriels circulent, combinée à la possibilité de les envoyer à plusieurs personnes en même temps, améliore considérablement la productivité des groupes de travail séparés par des endroits différents et des fuseaux horaires opposés.

Grâce à l'internet, le meilleur moyen pour transmettre rapidement et efficacement un message vers une autre partie du globe est d'envoyer un courriel. Une rencontre en personne est souvent impossible, un envoi postal peut prendre plusieurs jours, et un appel téléphonique peut coûter très cher. Il est vrai qu'il est difficile de calculer exactement les frais reliés à un courriel, mais la majorité des gens n'achètent pas un ordinateur uniquement pour le courrier électronique et considèrent ce service comme gratuit, ou presque.

La nature informatique des courriels offre une gamme d'avantages incomparables, dont l'envoi de documents électroniques en attachement. La conservation et l'archivage des messages sont beaucoup plus faciles à effectuer qu'avec les communications écrites et téléphoniques. De plus, seul le courrier électronique permet d'effectuer un traitement. Rapide,

efficace et automatique sur les messages comme la recherche par mots clés, le triage automatique par sujet et le filtrage des messages importants. Ces fonctionnalités sont tellement utilisées que certaines personnes vont même jusqu'à se servir du courrier électronique comme aide-mémoire et pour la planification de tâches.

Dans cette section, nous avons montré l'impact de la gestion du courrier sur l'efficacité administrative. Nous retenons que la gestion électronique est plus avantageuse pour une organisation qui se veut améliorer la qualité de ses services.

Dans ce chapitre, nous avons dans la première section, présenter les différentes théories qui nous ont permis de mieux comprendre notre sujet. Et dans la deuxième section, nous avons montré l'impact de la gestion du courrier sur l'efficacité administrative.

La première partie était consacrée au cadre théorique de notre thème. Nous l'avons subdivisée en deux chapitres. Le premier chapitre porte sur les définitions des différents concepts de notre thème. Le deuxième chapitre est axé sur les théories de gestion du courrier et leurs impacts sur l'efficacité administrative.

***DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE LA
GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE
ADMINISTRATIVE***

Cette partie est consacrée au cadre pratique de gestion du courrier et l'efficacité administrative. Dans cette partie, nous allons parler de la méthode utilisée pour atteindre nos objectifs et aussi présenter la pratique du courrier à la SOPECAM.

Cette partie est divisée en deux chapitres : Le premier est consacré à la présentation du cadre d'étude, au rappel de l'objectif et des propositions de recherches. Le deuxième est axé sur la collecte et l'analyse des données.

CHAPITRE III : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Après une partie principale consacrée à l'analyse théorique et épistémologique des concepts, il importe dès lors de procéder à l'application méthodique des dits concepts à notre cas d'étude. Pour ce faire, c'est la SOPECAM et plus précisément le service courrier et secrétariats qui sont le cadre choisi pour appliquer les éléments théoriques formulés dans la première partie. Ce chapitre présente la démarche méthodologique qui a contribué pour l'étude de notre travail, subdivisé en deux sections : la première porte sur la présentation du cadre d'étude qui fera l'objet de notre échantillon et la seconde portera sur la démarche méthodologique,

Section I : présentation générale du cadre de l'étude : SOPECAM

Depuis sa création jusqu'à nos jours, la SOPECAM a subi d'importantes mutations tant sur le plan interne qu'externe à travers son évolution, ses activités et ses services.

I La gestion du courrier au sein de la SOPECAM

Il s'agit à ce niveau de présenter le processus de gestion du courrier au sein de la SOPECAM.

1.1 Courrier arrivé

A la SOPECAM, la réception du courrier arrivé ou entrant est majoritairement fait à la main. C'est-à-dire la gestion manuelle du courrier prévôt au sein de cette institution. Dès réception à l'accueil, le courrier est dirigé vers le service courrier, à ce niveau les agents du service courrier l'enregistre puis passe à la distribution par service au sein de l'entreprise, ce qui est cependant trop pénible dans la mesure que ces derniers doivent le porte à porte pour la distribution des courriers. Ils doivent également s'assurer de l'archivage de tout courrier entrant dans l'entreprise. Ce qui n'est pas tout à fait facile.

1.2 Le courrier départ

Pratiqué majoritairement à la main, d'autant plus que les secrétaires doivent veillés et s'assurer de la bonne marche du courrier, passe également de bureau en bureau pour l'adressage, l'affranchissement du courrier avant son acheminement à l'extérieur.

1.3 Le système de gestion du courrier utilisé à la SOPECAM

La gestion manuelle du courrier est le plus usé au sein de la SOPECAM reste toujours d'actualité car dans certaines entreprises, les employés traitent toujours manuellement le courrier malgré les avancées technologiques ce qui rend pénible et constitue un handicap dans le travail administratif d'où la baisse de la performance des employés. D'autre part toutes les entreprises ne disposent pas toujours d'équipements de pointe. En effet, SOPECAM connaît des retards importants au niveau de son système d'information et il devient de plus en plus difficile de traiter les flux croissants de documents. Les va et vient des employés dans les bureaux sont l'une des causes des lenteurs dans le traitement du courrier. Les difficultés de gestion des dossiers physiques occasionnent des doublons et des pertes régulières, et les problèmes de circulation d'information entre les différents services.

Le traitement manuel du courrier ; il consiste à traiter le courrier manuellement c'est à dire à la main. Le matériel se limite à quelque instruments : crayon, stylo, dateur, registres, classeurs et au support papier fiche ou imprimé. Ce type de traitement a pour avantage le cout réduit du matériel par contre il y a mauvaise présentation du travail, il est lent et fatigant. Mais vu l'importance du courrier à traiter, cette méthode est déjà dépassée.

Section II : La démarche méthodologique :

La problématique consiste à étudier une orientation théorique en rapport avec l'objet d'étude. Autrement dit, la problématique est une manière d'interroger le phénomène étudié.

II.1. Rappel du problème

La progression de l'information et d'internet dans le monde de l'entreprise s'accompagne de changements profonds dans l'organisation du travail. Dans l'optique de faire face à un environnement turbulent et complexe, les entreprises, font recours à des techniques et équipement variés qui ne cessent de se perfectionner. il s'agit alors de s'adapter à ces nouveaux éléments en adoptant de nouvelles pratiques afin de tirer le meilleur parti de ces évolution.

Pour une bonne marche des services et la satisfaction personnelle d'une organisation il est nécessaire de mettre sur pied les stratégies pour la bonne marche de l'organisation. Ainsi pour la gestion du courrier serait primordial d'opter pour le système de gestion électronique

des documents. GIRAULT (1986) affirme à cet effet « parmi les technique de traitement du courrier, celle qui concerne la réception et l'expédition ne doivent pas être négligées : leur mécanisme ou leur automatisation facilitent ou suppriment les tâches répétitives, accélèrent la diffusion de l'information et contribuent à réduire les coûts de service du courrier ». Mais nous constatons que la gestion est faite manuellement à SOPECAM, ce qui est à l'origine des lenteurs dans le travail du service courrier et des secrétariats.

. Dès lors, la question centrale de la présente étude peut être formulée de la manière suivante : Quel est l'impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative ? De cette question principale découle deux questions subsidiaires :

- La gestion manuelle du courrier impacte-t-elle l'efficacité administrative ?
- La gestion électronique influence-t-elle l'efficacité administrative ?

Pour répondre à ces différentes questions, nous nous sommes fixés des objectifs et émis certaines propositions de recherche.

II.2. Rappel des objectifs et des propositions de recherche

Nous présenterons sous ce titre les objectifs et les propositions de notre recherche, et par conséquent, les variables qui en découlent.

II.2.1 Objectif général

Dans le cadre de notre travail, l'objectif principal est d'examiner l'effet du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative.

Objectifs spécifiques

- Examiner l'effet de la gestion manuelle du courrier sur l'efficacité administrative
- Examiner l'effet de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative.

II.2.2. Propositions de recherche

La proposition permet de structurer un problème en posant des relations entre les variables, l'établissement du cadre d'étude et surtout l'analyse des résultats. Notre travail est ancré sur les hypothèses suivantes :

Proposition générale

La gestion du courrier a un impact sur l'efficacité administrative.

Proposition spécifiques

- La gestion manuelle du courrier a un impact négatif sur l'efficacité administrative.
- La gestion électronique du courrier améliore exponentiellement l'efficacité administrative.

II.2.3 Variables

Dans le cadre de notre étude, il sera question de présenter : La variable dépendante ou variable à expliquer et la variable indépendante ou variable explicative.

Variable indépendante

La variable indépendante (VI), encore appelée variable explicative est celle qui produit les effets sur l'autre. Dans le cas de notre étude, elle est la suivante : **La gestion du courrier.**

. Pour notre variable indépendante, nous avons recensé comme indicateurs les termes : Présence des registres, enregistrement, courrier sortie, courrier entrée, saisie des dossiers, transfert des dossiers, E-mail, archivage.....

Variable dépendante

La variable dépendante (VD), encore appelée variable expliquée est celle qui subit les effets de la variable indépendante ; c'est la variable réponse. En ce qui nous concerne, elle est la suivante : **L'efficacité administrative**, comme indicateur nous avons efficacité, rapidité dans l'exécution des tâches ; gain de temps ; accès rapide aux informations, rentabilité, productivité ...

Tableau 1: tableau d'opérationnalisation des variables

| HYPOTHESE GENERALE | HYPOTHESES SPECIFIQUES | VARIABLES | INDICATEURS |
|--|--|--|--|
| La gestion du courrier a un impact sur l'efficacité administrative | HS 1 La gestion manuelle du courrier a un impact négatif sur l'efficacité administrative | VI La gestion manuelle du courrier | <ul style="list-style-type: none"> - Lenteur dans l'exécution des tâches - Risque élevé d'erreurs - Perte de document - Difficultés d'accès aux documents |
| | | VD Efficacité administrative | <ul style="list-style-type: none"> - efficacité ; - efficacité - rapidité dans l'exécution des tâches ; - gain de temps ; - accès rapide aux informations |
| | HS2 | VI | <ul style="list-style-type: none"> - automatisation de tâches ; - internet ; - bureautique ; |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|
| | La gestion électronique du courrier améliore exponentiellement l'efficacité administrative | La gestion électronique du courrier | <ul style="list-style-type: none">- télématique ;- télex ;- messagerie électronique- amélioration des conditions de travail- réduction des erreurs |
| | | VD L'efficacité administrative | <ul style="list-style-type: none">- qualité du travail ;- accessibilité des tâches ;- réalisation parfaite des activités ;- courrier entrant et sortant |

Source : par nos soins

II.3 : Méthodologie de collecte des données

Nous pouvons ainsi dire qu'une *méthodologie d'enquête* est la façon dont on procède pour la réalisation d'une étude dont le but est de réunir des témoignages en vue d'une analyse qui mènera à une prise de décision.

II.3.1 Population d'étude

Notre population mère est l'ensemble du personnel et des agents du service de la SOPECAM. De ce fait, nous n'aurions pas pu interroger toute cette population, raison pour laquelle nous avons déduit une population cible.

II.3.2. Population cible

Dans le cadre de notre étude, nous avons comme population cible les agents du service courrier et des secrétariats de la SOPECAM.

II.3.3 Population accessible

Nous avons, dans le cadre de notre étude comme population accessible le responsable du service courrier et celui du secrétariat du directeur adjoint et du cabinet du directeur de la SOPECAM.

II.4 présentation de l'échantillon

Pour recueillir des données, l'enquêteur a besoin d'un échantillon qu'il obtiendra après avoir choisi avec précision sa population d'étude et d'un instrument qui lui permettra de recueillir ces données.

Ainsi, notre échantillonnage se compose ainsi qu'il suit :

Tableau 2: Représentation de l'échantillon

| Services | Nombre de secrétaires | Sous total |
|----------------------|-----------------------|------------|
| Service courrier | 01 | 01 |
| Secrétariat du DA | 01 | 01 |
| Cabinet du directeur | 01 | 01 |
| Total | 03 | 03 |

Source : par nos soins

II.5 Méthodologie et instrument de collecte des données

II.5.1 Type de recherche

Une recherche peut être définie comme un processus de collecte et traitement de données dans le but d'améliorer des décisions ou de se distinguer.

Il existe généralement deux types de recherche : la recherche qualitative et la recherche quantitative.

II.5.2. La recherche quantitative

Elle a pour objectif d'évaluer un potentiel ou de caractériser une situation. Il s'agit régulièrement de répondre aux questions qu'est-ce-qui ? Quand ? Combien ? Où ? Les réponses à ces questions sont essentiellement chiffrées. Les techniques auxquelles on peut faire recours sont :

- Le sondage : procédé d'étude d'une opinion publique, qui consiste à rapporter à la totalité d'une population les résultats obtenus par enquête auprès d'un petit nombre de personnes représentatives de cette population ;
- le recensement : technique d'étude quantitative qui s'applique sur tous les éléments de la population d'étude ;
- les études documentaires qui consistent à consulter la documentation externe ou interne de l'entreprise afin de recueillir les informations secondaires ;
- le panel qui est un échantillon permanent que l'on consulte à intervalle de temps régulier pour suivre l'évolution d'un phénomène.

II.5.3. La recherche qualitative

Elle a pour objectif la détermination des motivations, c'est-à-dire les raisons profondes qui sont à l'origine ou qui expliquent tel ou tel comportement.

C'est ainsi que dans le cadre de notre étude, nous avons choisi comme type de recherche, la recherche qualitative du fait de la taille minimale de notre échantillon composé de 03 personnes.

Notre méthode est positive, avec une démarche hypothético-déductive car elle part de la question générale de recherche conduisant à une proposition générale et des propositions spécifiques, pour vérifier l'existence des différentes relations entre les différents concepts. Il s'agit donc des propositions attestées sur la base de véritables données qualitatives et de type positif, car elles sont basées sur un objectif de découverte de la réalité qui a été vérifié sur le terrain.

II.6. Instrument de collecte des données : le guide d'entretien

Dans le cadre de notre étude, nous avons utilisé le guide d'entretien comme instrument de collecte de données afin d'effectuer notre analyse.

Justification du choix de collecte de données

Notre choix a été guidé par la raison selon laquelle, l'une des techniques régulièrement utilisées pour l'étude qualitative est le guide d'entretien qui permet à l'enquêteur d'obtenir des réponses claires et précises sur le sujet de son étude.

II.6.1. Définition du guide d'entretien

En ce qui nous concerne, nous avons utilisé comme instrument de collecte de **données un guide d'entretien directif**. Car nous allons poser tour à tour des questions aux interviewés à fin d'avoir d'amples informations sur le problème posé.

II.6.2. Conception du guide d'entretien

Selon le thème de notre étude qui vise à déceler l'impact de la gestion du courrier sur l'efficacité administrative, nous avons établi un guide d'entretien adressé aux secrétaires et aux agents du service courrier de la SOPECAM. Il est composé de quatre thèmes

- Identification de l'interviewé ;
- connaissance sur la gestion du courrier ;

- connaissance sur l'efficacité administrative;
- corrélation entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative.

Ces différentes parties sont articulées essentiellement autour des questions ouvertes : qui laissent la latitude à l'interviewé d'exprimer librement son opinion.

II.6.3. Administration du guide d'entretien

Dans notre cas d'étude, nous avons choisi **l'entretien administré face à face** qui a l'avantage de recueillir des réponses plus précises et d'élargir le débat afin d'avoir plus d'éclaircissement.

En tout état de cause, nous ne saurons prétendre que cette collecte de données s'est faite sans aucune difficultés.

II.7. Difficultés rencontrées

Le travail relatif à ces outils de collecte de données n'a pas été facile. Nos difficultés relèvent de divers ordres :

II.7.1. Difficultés liées à la conception du guide d'entretien

L'élaboration mieux la conception du guide d'entretien a exigé un gros effort. Par souci de nous faire comprendre par les enquêtés, nous sommes revenus plusieurs fois sur la formulation des questions, car il fallait tenir compte du niveau des interviewés et surtout des hypothèses et des variables d'étude ; raison pour laquelle nous tâchons d'éliminer le superflu et de ne retenir que l'essentiel.

II.7.2. Difficultés liées à l'administration du guide d'entretien.

- la prise de contact avec notre population d'étude n'était pas aisée ;
- l'interview effectuée auprès des responsables ne l'était pas non plus, à cause de leur indisponibilité dû à leur tâches quotidiennes, et aussi de nombreuses perturbations causées par des usagers mais avec beaucoup d'efforts nous y sommes parvenus en quelques minutes pour chaque responsable ;

Malgré ces écueils, nous avons pu mener à bout notre investigation. Les résultats et interprétation y relatifs figurent dans le quatrième chapitre.

Ainsi, après avoir rappelé l'objectif et les propositions de notre recherche, nous avons présenté le cadre d'étude à partir duquel notre échantillon a été décelé. Cet échantillon nous a permis, à partir d'un guide d'entretien, de collecter des données que nous avons présentées et

analysées dans le chapitre qui suit ; bien évidemment après la présentation des difficultés rencontrées le long de notre enquête.

CHAPITRE IV : PRESENTATION, INTERPRETATION DES DONNEES ET SUGGESTIONS

Au début de notre travail nous avons émis des propositions de recherches qui doivent être vérifiées. Pour y arriver, nous avons collecté des informations auprès des responsables des principaux secrétariats de la SOPECAM. Ces données seront donc analysées et traitées dans ce chapitre subdivisé en deux sections.

Section I : Présentation, interprétation des résultats et vérification des propositions de recherche

Dans cette section, il nous revient de présenter et d'interpréter les résultats des données collectées durant notre enquête sur le terrain et par la suite passer à la vérification des propositions de recherches émises en début.

I. Présentation, interprétation des résultats

Nous allons présenter dans cette partie des données que nous avons recueillies sur le terrain. Ces données seront traitées manuellement.

I.1 présentation des résultats

Pour faciliter leurs compréhensions, les données seront présentées sous forme de tableaux.

I.1.1. Analyse du verbatim du premier thème : connaissance sur la gestion du courrier

Tableau 3: présentation des items du premier thème

| Numéro des questions | Items | Répondants |
|----------------------|--|------------|
| 1 | « une correspondance qui permet à un expéditeur de passer une information à un destinataire. » | R1 |
| | « toute correspondance, tout acte écrit par un usager. » | R2 |
| 2 | « le courrier arrivé et le courrier départ. » | R1 |
| | « entrant et sortant hors mis ces deux type il y'a également le courrier interne. » | R2 |
| | « il existe deux types de courrier : le courrier arrivé et le courrier départ. » | R3 |
| | « la gestion du courrier consiste à sa mise en forme depuis sa | |

| | | |
|---|---|----|
| 3 | <i>conception jusqu'à sa forme définitive. Le courrier arrivée est déjà exploitable on le transmet à la direction et le renvoie à qui de droit. pour le courrier départ, le traitement consiste à sa conception, sa rédaction, sa mise en forme et son expédition.»</i> | R1 |
| | <i>« la gestion du courrier consiste à prendre connaissance du courrier, l'analyser, l'orienter, donner les éléments de réponses.»</i> | R2 |
| 4 | <i>« la gestion manuelle et la gestion mécanique qui se fait à l'aide des machines. »</i> | R1 |
| | <i>« la gestion manuelle »</i> | R2 |
| | <i>« il existe deux méthode de traitement : la gestion manuelle et la gestion électronique. »</i> | R3 |
| 5 | <i>« nous utilisons les deux méthodes pour traiter le courrier mais nous utilisons beaucoup plus la gestion manuelle. »</i> | R1 |
| | <i>« nous utilisons la gestion manuelle. »</i> | R2 |
| | <i>« la gestion du courrier se fait manuellement »</i> | R3 |
| 6 | <i>« la gestion électronique est tout ce qui se fait à travers des machines. La gestion électronique égale traitement automatique. »</i> | R1 |
| | <i>« c'est un traitement qui se fait sans papier, on reçoit des informations sans traçabilité physique »</i> | R2 |

Source : résultats de l'enquête

Présentation des résultats du tableau n°4

Dans ce premier thème nous avons posé six questions dans le but de vérifier les connaissances des secrétaires sur la notion de gestion du courrier.

A la première question : *« qu'est-ce que le courrier ? »* deux personnes (R1 et R2) sur les trois interviewées ont défini la notion de courrier mais chacun à sa manière.

A la deuxième question : *« combien de type de courrier connaissez-vous ? »* R1 et R3 répondants affirment connaître deux types de courrier : Courrier entrant et sortant. A ces deux types R2 ajoute le courrier interne.

En ce qui concerne la question n°3 : *« A quoi consiste la gestion du courrier ? »* R1 et R2 affirment que la gestion du courrier consiste à sa mise en forme.

Pour ce qui est de la quatrième question : *« quels sont les méthodes de travail que vous connaissez ? »* R1 et R3 connaissent deux types de gestion du courrier manuelle et

électronique. Par contre R2 affirme ne connaître qu'un seul type de gestion du courrier qui est la gestion manuelle.

A la question n°5 qui est la suivante : « *laquelle utilisez-vous ?* » R1 et R3 utilisent les deux méthodes mais beaucoup plus la gestion manuelle. R2 quant à lui utilise uniquement la gestion manuelle.

En ce qui concerna la dernière question : « *qu'entendez-vous par gestion électronique du courrier* » R1 et R2 renvoient la gestion électronique au traitement automatique.

Voici en résumé les résultats obtenus sur le premier thème. Nous passons à la présentation des résultats du deuxième thème.

1.1.2. Analyse du verbatim du deuxième thème : Efficacité administrative

Tableau 4 : présentation des items du deuxième thème

| Numéro des questions | Items | Répondant |
|----------------------|--|-----------|
| 7 | « <i>On parle d'efficacité administrative lorsqu'une administration atteint ses objectifs à une période donnée.</i> » | R1 |
| | « <i>L'efficacité administrative est l'atteinte des objectifs par une administration.</i> » | R2 |
| | « <i>on parle d'efficacité administrative lorsque dans une organisation les objectifs fixés sont atteints.</i> » | R3 |
| 8 | « <i>nous atteignons nos objectifs mais parfois au prix de nombreux sacrifices. Par exemple pour le traitement du courrier nous avons vingt-quatre heures. Etant donné qu'il y a des contours il nous est parfois impossible de la faire dans les délais</i> » | R1 |
| | « <i>les objectifs sont fixés en fonction du poste qu'on occupe. Chaque poste de travail à ses tâches particulières nous atteignons nos objectifs</i> » | R2 |
| | « <i>On parle de performance lorsque les objectifs sont atteints.</i> » | R3 |
| | « <i>Les difficultés sont beaucoup plus lors de la transmission du courrier si on doit le remettre à plusieurs personnes, nous sommes obligés d'aller d'un point à l'autre pour toucher toutes les</i> | R1 |

| | | |
|---|---|----|
| 9 | <i>personnes concernées. Et si jamais on ne les trouve pas l'information ne passera pas à temps. »</i> | |
| | <i>« Le simple fait que la gestion du courrier soit fait manuellement nous rend la tâche difficile. »</i> | R2 |
| | <i>« il n'y a pas d'internet à la SOPECAM pour passer une information à un autre service, on appelle ou encore on utilise nos téléphones. »</i> | R3 |

Source : résultats de l'enquête

Présentation des résultats du tableau n°4

Le second thème porte sur trois questions. Il est question pour nous de vérifier si les répondants ont une idée sur la notion de performance administrative et de vérifier si les objectifs qu'ils se fixent sont toujours atteints.

Question n°7 : *« qu'est-ce que l'efficacité administrative ? »* tous les répondant renvoient l'efficacité administrative à l'atteinte des objectifs de cette dernière.

Question n°8 : *« parvenez-vous toujours à atteindre efficacement les objectif fixés ? »* tous affirment atteindre les objectifs mais avec beaucoup de difficultés.

La question n°9 renvoie aux difficultés rencontrées. Chaque personne expose les difficultés qu'elle rencontre dans l'exécution des tâches. Ces difficultés se trouvent beaucoup lors de la signature et de la transmission des documents.

I.1.3. Analyse des verbatim du troisième thème : corrélation entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative

Tableau 5: présentation des items du troisième thème

| Numéro des réponses | Items | Répondant |
|---------------------|--|-----------|
| 10 | <i>«oui la gestion électronique du courrier a une influence sur la qualité du travail car la communication est fluide, les documents circulent rapidement. Avec le mail, la transmission est rapide nous avons l'économie de temps »</i> | R1 |
| | <i>« absolument, avec la gestion électronique, nous gagnons en temps, il</i> | R2 |

| | | |
|----|--|----|
| | <i>n'y a pas de perte de document à moins que le système soit en lui-même un problème. »</i> | |
| | <i>« La gestion électronique influence sur la qualité du travail par exemple le temps d'afficher une information, on peut la poster directement. »</i> | R3 |
| 11 | <i>« lorsqu'on a un bon matériel on atteint nos objectifs »</i> | R1 |
| | <i>« bien sûr que le matériel bureautique facilite le travail : la saisie, les mise en forme du texte ainsi que la diffusion des documents. »</i> | R3 |
| 12 | <i>« c'est la tendance, c'est le niveau idéal que l'on puisse atteindre. Mais il serait mieux d'utiliser les deux méthodes puisque le document électronique part du support papier. En plus on ne signe aucun papier à la machine. Le document électronique dépend toujours du support papier. »</i> | R1 |
| | <i>« ce n'est pas possible c'est une chaîne. Par exemple les étudiants déposent des requêtes il leur sera impossible de le faire par courriel parce qu'ils ne seront pas connectés au réseau. Et même si cela était possible il faut toujours un support physique. »</i> | R2 |
| | <i>« il serait judicieux d'utiliser les deux méthodes de traitement car certaines personnes peuvent ne pas être connectées lorsque vous passez un message. »</i> | R3 |
| 13 | <i>« Vulgariser le courrier électronique aussi bas qu'au plus haut niveau car il y a des wifi installés de part et d'autre. Certains chefs de département n'ont pas de connexion dans leurs bureaux. »</i> | R1 |
| | <i>« doter toute la structure d'internet, mettre sur pied un système de gestion électronique du courrier propre à toute la structure »</i> | R2 |
| | <i>« mettre sur pied un système de gestion électronique du courrier et avant tout mettre le net à la SOPECAM »</i> | R3 |

Source : résultats de l'enquête

Présentation des résultats du tableau n°5

Le but de ce troisième thème est de montrer l'impact de la gestion du courrier sur l'efficacité administrative. Pour y arriver nous avons posé trois questions fondamentales à nos interviewés.

La dixième question est de savoir si le traitement électronique augmente l'efficacité administrative. Toutes les réponses à cette question sont affirmatives.

La question n°11 quant à elle est de savoir si la gestion électronique avec un matériel bureautique adéquate facilitent l'exécution des tâches. Nous avons également des réponses affirmatives à cette question.

Pour la question 12 qui est la suivante : « *aimeriez-vous que tous vos documents soient gérés électroniquement ?* » tous les trois répondants pensent qu'on ne saurait s'en passer de la gestion manuelle malgré sa lenteur dans le processus d'exécutions des tâches.

La question 13 porte sur les suggestions. Tous les répondants aimeraient qu'un système de gestion électronique du courrier soit mis sur pied et qu'internet soit installé pour toute la structure.

1.2. Interprétation des résultats

Une fois les données recueillies et présentées, il est important de les interpréter pour mieux comprendre de quoi il est question. Les données étant déjà présentées nous allons procéder à leur interprétation.

1.2.1. Interprétation des items du premier thème : La gestion du courrier (du tableau n°4)

Le but de ce thème est de vérifier la connaissance des répondants sur la gestion du courrier. Pour y arriver nous leur avons posé six questions à ce sujet.

La première question porte sur la définition du courrier. **Le répondant 1 définit le courrier comme « une correspondance qui permet à un expéditeur de passer une information à un destinataire. »** à cette définition il ressort quatre mots clés : **correspondance, expéditeur, destinataire et information.** **Le répondant 2** quant à lui le définit comme « **toute correspondance, tout acte écrit par un usager.** » nous avons une fois de plus le mot correspondance qui apparaît. De ces deux définition il en ressort que **le courrier est une correspondance un acte écrit qui permet l'échange d'information entre un expéditeur et un récepteur.** Cette définition se rapproche le plus de celle de HOLVECK (1972) car ce dernier définit le courrier comme « l'ensemble de correspondance reçues et expédiées par l'entreprise ou toute organisation ». **Nous avons ainsi la preuve que nos répondants ont une connaissance parfaite sur ce que c'est que le courrier. Cella est peut être dû à leur ancienneté au poste.**

La question 2 quant à elle porte sur les types de courrier. A cette **question le répondant 3 affirme « il existe deux types de courrier : le courrier arrivé et le courrier départ »**. Il ressort de cette illustration deux types, nous constatons que les répondants ont une connaissance partielle sur le type de courrier. Car ils ne connaissent que les deux principaux types de courrier. Hors au-delà de ces deux types de courrier nous avons le courrier interne qui circule exclusivement à l'intérieur de l'entreprise. Ceci est peut-être la preuve que nos interviewés ne prennent pas au sérieux notre entretien. Car il est inadmissible qu'un secrétaire de la SOPECAM ne connaisse pas le courrier interne qui est le type le plus récurrent dans cette institution.

La troisième question porte sur la gestion du courrier, en analysant les différentes réponses de nos interviewés, il en ressort que tous font allusion aux différents étapes du traitement du courrier. « La gestion du courrier consiste à sa mise en forme depuis sa conception jusqu'à sa forme définitive. Le courrier arrivé est déjà exploitable on le transmet à la direction et le renvoie à qui de droit. Pour le courrier départ, le traitement consiste à sa conception, sa rédaction, sa mise en forme et son expédition » tel est la réponse du répondant 1. Celui-ci montre que le traitement dépend du type de courrier. Cette réponse est peut être influencée par le travail abattu tous les jours. Nous pouvons ainsi dire que les employés maîtrisent bien leur travail.

La quatrième question renvoie aux méthodes de gestion du courrier existant les répondants affirment connaître deux types : **la gestion manuelle et la gestion électronique**. **Le répondant 3 dit à cet effet : « il existe deux méthodes de gestion du courrier : la gestion manuelle et la gestion électronique. »**

La question 5 porte sur la méthode de gestion du courrier utilisé à la SOPECAM. Les réponses à cette question sont divergentes. **Le répondant 2 et le répondant 3 affirme utiliser une seule méthode donc manuelle. « Le traitement du courrier se fait manuellement »** R 3. **Le répondant 1 par contre dit utiliser les deux méthodes « nous utilisons les deux méthodes de traitement mais beaucoup plus la gestion manuelle »**. Nous remarquons à cet effet que la gestion du courrier dépend des services. Car tandis que certains utilisent la gestion manuelle, d'autre par contre utilise les deux. Cela est peut-être dû au fait que certains secrétariats soient privilégiés au détriment des autres et au fait qu'il n'y ait pas un système de gestion du courrier propre à toute la SOPECAM.

La sixième question et la dernière de ce thème porte sur la notion de gestion électronique du courrier. A travers cette question, nous voulons vérifier si nos répondants ont

une idée à propos. A cette question nous avons reçu des avis contradictoires. Pour le répondant 1 « la gestion électronique du courrier est tout ce qui se fait à travers des machines. La gestion électronique égale au traitement automatique ». Nous constatons que ce dernier à une connaissance superficielle sur le traitement du courrier. Le répondant 2 par contre voit la gestion électronique du courrier comme celui qui se fait sans papier. Il en ressort de ces affirmations que la notion de gestion électronique du courrier n'est pas connue avec exactitude. Ceci nous amène à dire que c'est l'absence du système de gestion du courrier propre à la SOPECAM qui influence leurs réponses. Car s'ils traitaient électroniquement le courrier dans toutes les administrations de cette institution, ils sauraient de quoi il est question et n'auraient pas de difficultés à la définir.

Au terme de l'interprétation des items du premier thème ; il en ressort que les notions de bases sur la gestion du courrier sont maîtrisées par les secrétaires. Par contre ; ils n'ont pas une connaissance approfondie sur le traitement électronique du courrier à cause de l'absence de ce système. Nous allons poursuivre notre interprétation avec le deuxième thème.

1.2.2. interprétation des items du deuxième : L'efficacité administrative

L'objectif de ce thème est de vérifier les connaissances des répondants sur la notion d'efficacité administrative.

La première question de ce thème qui renvoie à la question n°7 porte sur la définition de l'efficacité administrative. Pour le répondant 1, on parle d'efficacité administrative lorsqu'une administration atteint ses objectifs à une période donnée ». dans la même lancée, le répondant 3 dit « l'on parle d'efficacité administrative lorsque dans une organisation les objectifs fixés sont atteints ». De ces deux définitions, nous retenons que l'efficacité administrative renvoie à l'atteinte des objectifs par une organisation. Nous pouvons ainsi conclure que les répondants ont une connaissance parfaite sur la notion d'efficacité administrative. Car nous savons que l'on dit d'une administration qu'elle est efficace et performante lorsqu'elle atteint ses objectifs.

La deuxième question de ce thème est de savoir si les répondants parviennent toujours à atteindre les objectifs fixés. Les répondants affirment atteindre les objectifs mais au prix de grands efforts. « Nous atteignons nos objectifs mais souvent au prix d'énormes sacrifices. Par exemple pour la gestion du courrier, nous avons 24 heures. Etant donné les contours, il nous est parfois impossible de la faire dans les délais ». Tel sont les dires du répondant 1. Nous ne pouvons pas parler de l'atteinte efficace des objectifs car une fois les délais dépassés on ne

peut plus parler d'efficacité. Or, pour parler d'efficacité, le travail doit être fait dans le temps prévu. Cet écart entre ce qui doit être fait et ce qui est fait est causé par les mauvaises conditions de travail des employés du à l'exécution des tâches par le biais de la gestion manuelle du courrier ou encore au manque du matériel adéquat. Ce pendant avec l'usage de la gestion électronique du courrier, les tâches s'effectuent rapidement ce qui augmente la productivité et la rentabilité au sein de l'entreprise.

La dernière question de ce thème porte sur les difficultés rencontrées. Les employés affirment rencontrer d'énormes difficultés dans l'exercice de leur travail. Le répondant 2 par exemple dit que : « le simple fait que la gestion du courrier soit faite manuellement lui rend la tâche difficile » le répondant 1 complète en ces termes : « les difficultés sont beaucoup plus lors de la transmission du courrier si on doit le remettre à plusieurs personnes, nous sommes obligé d'aller d'un point à l'autre pour toucher toutes les personnes concernés. Et si jamais on ne les trouve pas l'information ne passera pas à temps » nous retenons de ces réponses que, le plus grand problème se trouve au niveau de la transmission du courrier ceci est sans doute causé par la méthode de travail mise en place ce qui sous-entend que la méthode de gestion du courrier à la SOPECAM est loin d'être la meilleure.

Au vu de tous ce qui précède en rapport avec les réponses des uns et des autres nous pouvons dire l'atteinte des objectifs des différents secrétariats de la SOPECAM est un sujet tabou car nous constatons que les employés ont du mal à réaliser leur tâches quotidiennes à cause de cette méthode de travail utilisée. L'atteinte des objectifs d'une organisation dépend des stratégies et des méthodes de travail mis en place par celle-ci. Dès lors, quel est le lien entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative ?

1.2.3. Interprétation des items du troisième thème (tableau n6) : corrélation entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative.

A travers ce thème nous voulons comprendre l'impact que le système de gestion du courrier a sur l'efficacité administrative.

La première question de ce thème qui renvoie à la question 10 porte sur l'influence de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative. En parcourant les réponses des interviews, nous remarquons que tous partagent l'opinion selon laquelle la gestion électronique du courrier influence positivement la performance « la gestion électronique a une influence sur la qualité du travail car la communication est fluide, les documents circulent rapidement. Avec le mail, la transmission est rapide. Nous avons

l'économie du temps ». Répondent 1 et 3 dans le même ordre d'idée affirment « la gestion électronique influence sur la qualité du travail par exemple le temps d'afficher une information on peut la poster directement. » Dans ces illustrations tous parlent du gain de temps. Nous pouvons ainsi dire que la gestion électronique permet d'exécuter les tâches en peu de temps.

Quant à la deuxième question qui renvoie à l'apport du matériel bureautique sur le travail quotidien.

Répondent 3 « bien sûr que le matériel bureautique facilite le travail : la saisie, la mise en forme du texte ainsi que la diffusion des documents » nous remarquons ici que le matériel bureautique facilite le travail des employés. Ainsi pour l'atteinte des objectifs il est nécessaire d'associer personnels qualifiés et matériel. Car l'on peut maîtriser son travail mais si on n'a pas le matériel adéquat il nous serait difficile d'atteindre nos objectifs.

La troisième question de ce thème est la suivante : aimeriez-vous que tous vos documents soient automatisés et gérés électroniquement ? A cette question les répondants pensent que c'est la meilleure des choses à faire mais soulignent l'aspect incontournable de la gestion manuelle. Le répondant 1 par exemple affirme que : « c'est la tendance, c'est le niveau idéal que l'on puisse atteindre. Mais il serait mieux d'utiliser les deux méthodes puisque le document électronique part du papier. En plus on ne signe aucun document à la machine. Le document électronique dépend toujours du support papier. » Ceci est peut-être dû au fait que les secrétaires de la SOPECAM soit habitué à la gestion manuelle du courrier.

La dernière question de ce thème porte sur les suggestions. Tous les répondants souhaitent qu'un système de gestion électronique du courrier soit mis sur pied et aussi intranet. Pour le confirmer, nous avons pris comme illustration les dires du répondant 1 « vulgariser le courrier électronique aussi bas qu'au plus haut niveau. Car il y a des wifi installés de part et d'autre. Certains chefs de département n'ont même pas de connexion dans leur bureau. » Ceci pour dire qu'il n'existe pas un système commun à toute la structure et par conséquent il devient difficile de communiquer avec les autres unités.

En définitive nous pouvons dire que la gestion électronique augmente l'efficacité administrative.

Au terme de ce chapitre où il était question pour nous d'interpréter les résultats recueillis sur le terrain lors de nos différents interviews, nous avons constaté par rapport au premier thème que les répondants ont tous les notions de bases sur la gestion du courrier par contre ils

ne connaissent pas tous ce que l'on entend par gestion électronique du courrier. Pour ce qui est du deuxième thème, on peut dire ce qu'on n'entend par « **efficacité administrative** » mais plusieurs disent avoir des difficultés dans l'accomplissement de leur travaux ceci à cause de la méthode de travail utilisée. En ce qui concerne le troisième thème nous constatons à travers les réponses de nos interviewés que les matériels bureautiques et la gestion électronique du courrier facilitent le travail et augmentent la performance. Avec le système de gestion électronique du courrier et par l'existence d'un matériel adéquate, le travail est moins pénible ce qui permet d'effectuer rapidement ses tâches quotidiennes. Cette interprétation va nous aider à vérifier nos propositions de recherche et faire des suggestions dans le but d'améliorer les conditions de travail des secrétaires et agents du service courrier de la SOPECAM et augmenter leur performance.

I.3 Vérification des propositions de recherche

Les propositions de recherche seront vérifiées à travers les réponses aux questions posées aux secrétaires. Dans notre cadre d'étude, nos propositions de recherche à savoir : La gestion manuelle du courrier baisse l'efficacité administrative ; la gestion électronique du courrier améliore exponentiellement l'efficacité administrative.

I.3.1. Vérification de la proposition principale : la gestion électronique du courrier augmente l'efficacité administrative.

La vérification de cette proposition passe par les questions 8, 11 et 13. A ces questions, les interviewés affirment atteindre difficilement leur objectifs. Etant donné qu'ils ont 24 heures pour traiter un courrier. Et avec les contours la gestion manuelle il est impossible de respecter les délais. Outre ils pensent que la gestion électronique du courrier augmenterait leur efficacité. Car avec la gestion électronique ils gagneraient en temps. Celui-ci les évitera à faire des déplacements à tout moment, ils pourraient tout faire surplace. D'où la validation de la proposition principale. Une fois les propositions vérifiées, nous allons à présent faire des suggestions.

I.3.2 Vérification de la première proposition

La vérification de cette proposition posée par les questions 8, 11 et 13. A ces questions, les interviewés affirment atteindre difficilement leur objectifs. Etant donné qu'ils ont 24 heures pour traiter un courrier. Et avec les contours de la gestion manuelle il est impossible de respecter les délais. De ce fait, l'usage de la gestion manuelle du courrier à la SOPECAM

influence négativement l'efficacité administrative de cette entreprise ceci par la lenteur au travail et à l'exécution des tâches du à ce système.

1.3.3 Vérification de la deuxième proposition de recherche : la gestion électronique du courrier améliore exponentiellement l'efficacité administrative.

Pour vérifier cette proposition, nous allons considérer les questions 10 et 11. À ces questions, les répondants affirment que la gestion électronique du courrier est un système qui augmente la performance voir l'efficacité administrative, facilite le traitement du courrier ceci par la rapidité du service, soutiennent l'idée selon laquelle les matériels informatiques facilitent le traitement du courrier. Ainsi s'ils avaient à leur disposition un matériel adéquat il n'y aurait pas de défaillance dans l'exécution de leurs tâches. Nous pouvons ainsi dire que notre seconde proposition est validée. Quant n'est-il alors de la première proposition.

Section II : Suggestions

Apporter des suggestions dans le but d'améliorer les conditions de travail des uns et des autres à fin d'augmenter leur efficacité.

Nos suggestions sont beaucoup plus à l'endroit des responsables de la SOPECAM.

II.1 L'approvisionnement en matériel moderne de travail

Cette opération consistera pour les responsables à fournir à leurs secrétaires et agents du service courrier un matériel moderne de travail. Ainsi, ils pourront grâce aux nouvelles technologies, faciliter l'exécution de leurs travaux plus précisément la gestion du courrier pour des meilleurs rendements

II.2 La mise sur pied d'un système intranet

Lors de notre descente sur le terrain, nous avons constaté qu'il n'y a pas le net à tous les administrations de la SOPECAM. Chacun de son côté se bat à son niveau pour avoir la connexion. Il serait donc judicieux de mettre un système internet auquel toutes les unités seront connectées pour faciliter la communication.

II.3 Vulgariser la gestion électronique du courrier

Un système de gestion électronique du courrier propre à toute la structure doit être mis sur pied. Ainsi toutes les unités pourront recevoir leur courrier par mail. Cela permettra aux secrétaires de se défaire des tracasseries de la gestion manuelle. Ils n'auront plus besoin de

faire le porte à porte à la recherche des destinataires. Ce qui leur permettra non seulement de gagner en temps mais aussi d'économiser leur énergie.

Toutes ces suggestions ont été proposé en vue d'améliorer l'efficacité des secrétaires et des agents du service courrier d'où la réalisation facile et rapide des objectifs.

CONCLUSION GENERALE

Arrivée au terme de notre recherche sur « la gestion du courrier et l'efficacité administrative : étude appliquée à la SOPECAM », ce thème est né du constat selon lequel la gestion du courrier est fait manuellement à la SOPECAM. Nous pouvons retenir que l'efficacité du secrétaire peut aussi provenir de l'utilisation du matériel de travail.

Partie d'une préoccupation basée sur la question centrale suivante : Quel est l'impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative ? Nous avons parcouru une bonne partie de la large littérature et des écrits qui existent sur le sujet. C'est ainsi que nous avons éclairé le lecteur sur les termes clés sur la gestion du courrier et l'efficacité administrative.

A la suite de cette consultation documentaire, nous en sommes arrivées à formuler proposition générale ci-après en guise de réponse anticipée à notre question de recherche à savoir : La gestion électronique du courrier a un impact sur l'efficacité administrative.

Seule une étude concrète sur le terrain pouvait confirmer ou infirmer cette hypothèse, raison pour laquelle nous nous sommes rendus auprès des secrétaires et des agents du service courrier de la SOPECAM. Au bout de nos investigations conduites par le biais d'un guide d'entretien, nous avons pu relever une grande influence des performances du secrétaire par la méthode de gestion du courrier.

Après vérification de nos propositions de recherche, il s'est avéré que notre proposition générale est confirmée signifiant que les secrétaires ont besoin d'un matériel adéquat de travail conduisant à l'amélioration de leurs efficacités.

Pour mieux présenter notre travail, nous l'avons divisé en deux grandes parties : la première centrée sur le cadre théorique de notre thème. Nous avons divisé cette partie en deux chapitres : dans le premier chapitre nous définit les concepts clés de notre thème, le deuxième quant à lui est axé sur les théories qui nous ont permis de mieux comprendre et expliquer notre thème. La deuxième partie quant à elle est axée sur le cadre pratique de notre thème. Nous l'avons également subdivisée en deux chapitres, dans le troisième chapitre, nous avons présenté notre cadre d'étude et la méthodologie utilisée. Dans le quatrième chapitre, nous

nous sommes appesantis sur la présentation et l'interprétation des données recueillies sur le terrain.

Au regard de ce qui précède, notre contribution aura consisté à proposer aux responsables de la SOPECAM de mettre sur pied au sein de leur entreprise et à toute les échelles de leur institution un système de gestion électronique du courrier, de fournir aux secrétaires et agents du service courrier un matériel adéquat et mettre sur pied un système intranet auquel toute les unités administrative seront connectées.

Nous ne saurions prétendre avoir cerné tous les contours de l'étude menée ; Ainsi, nous sommes convaincus que si les suggestions émises étaient prises en considération, les secrétaires seraient de plus en plus performants et par conséquent participeraient activement à la bonne marche des entreprises.

BIBLIOGRAPHIE

- BACTON M. ET DUPON : (1998).** *Gestion Administrative*, Paris Fourcher,
- DUBOIS J. (2002).** *Classification automatique du courrier électronique mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de Msc en informatique ;*
- BOURGUIGON .A (1995)** « *peut-on définir la performance ?* » *Revue française de gestion*, Août ;
- CUMBY J. (2001)** « *Non- financial performance mesures in the canadian biotechnology industry* » *article in journal of intellectual capital ;*
- CHAKRAVARTY (1985)** *commettee on monetary policy ;*
- DESCERPENTRIES J.M. (2007)** *L'Entreprise réconciliée : comment libérer son potentiel économique et humain brand new perperback ;*
- FAYOL H. (1998)** *Administration industrielle et générale, paris, Dunod, nouvelle édition ;*
- GIRAULT O. et CHAUVOIS B. (1990)** *Organisation et méthodes administratives Tome I Paris Fourcher ;*
- HYOBA Elise Myriam (2017)** « *formation continue des secrétaires et performance au travail : étude appliquée à l'Université de Douala* » *Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de professeur d'enseignement technique de deuxième grade (DIPET II) non publié ;*
- IGALENS J. et GOND J.P (2003) :** *la mesure de la performance sociale de l'entreprise : une analyse critique des données, revue française de la gestion des ressources humaines ;*
- KUHLMANN S. (2010)** *Revue internationale des sciences administratives vol 16 ;*
- LAROUSSE (2014)** *Dictionnaire universel paris, Achette, edicef*
- LEBAS M. (1996)** « *concept de performance* » *in revue de travail N 34 printemps ;*
- LEGENDRE R. (1993)** *Dictionnaire actuel de l'éducation Montréal. Guérin ;*

MABILON B. et SAADOUN L. (2007) *le mémoire de recherche en science sociale*, paris Ellipses ;

MARMUSE C. (1997) *comment évaluer la performance en ressource humaine ?*

MARMUSE C. (1989) « *Performance* », in *Encyclopédie de la gestion, economica* ;

MAURIN M. (1998) *Dictionnaire universel Paris, Hachette, Edicef* ;

MORIN et al (1994) « *efficacité de l'organisation théories représentation et mesure*, Gaëtan Morin édition ;

PERIAT N. *Politique de gestion du courrier électronique* ;

QUARES J et CRENIER (2011) *objectif performance* Afnor édition

ANNEXE

QUELQUES QUESTIONS RELATIVES A NOTRE GUIDE D'ENTRETIEN.

1. Qu'est-ce qu'un courrier ?
2. Combien de types de courrier maîtrisez-vous ?
3. Qu'est-ce que le courrier départ ? Quel est son rôle en entreprise ?
4. Qu'est-ce que le courrier arrivée ? Quel est son rôle en entreprise ?
5. En quoi consiste la gestion du courrier ?
6. Combien de méthode de gestion de courrier connaissez-vous ?
7. Lesquelles utilisées ?
8. Qu'est-ce que la gestion manuelle du courrier ?
9. Qu'est-ce la gestion électronique du courrier ?
10. Qu'entendez-vous par efficacité administrative ?
11. Elle consiste en quoi en entreprise ?
12. Arrivez-vous à atteindre vos objectifs au sein de votre entreprise ?
13. Si oui, dans quelle mesure ?
14. Si non, pourquoi ?
15. Quels sont vos difficultés rencontrées dans l'exercice de vos fonctions ?
16. La gestion électronique du courrier a-t-elle une influence sur la qualité du travail ?
17. Si oui, dans quelle mesure ?
18. Avec l'existence du matériel adéquat parviendrez-vous à atteindre vos objectifs ?
19. Peut-on se limiter qu'à l'usage de la gestion électronique pour permettre l'efficacité administrative en entreprise ?
20. Si oui, justifiez votre réponse, si non, pourquoi ?
21. Que suggérez-vous pour l'amélioration de vos conditions de travail ?

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|------|
| SOMMAIRE | i |
| DEDICACE | ii |
| REMERCIEMENTS | iii |
| AVANT-PROPOS | iv |
| RESUME | v |
| ABSTRACT | vi |
| LISTE DES ABREVIATIONS | vii |
| LISTE DES TABLEAUX | viii |
| INTRODUCTION GENERALE | 1 |
| PARTIE I : ANALYSE THEORIQUE DE LA RELATION GESTION DU COURRIER- L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 5 |
| CHAPITRE I : ANALYSE CONCEPTUELLE SUR LA GESTION DU COURRIER | 6 |
| SECTION I : LA NOTION DE GESTION DU COURRIER DANS LA LITTERATURE | 6 |
| I.1 La gestion manuelle du courrier | 6 |
| I.1.1 Notion du courrier | 6 |
| a- Définition du mot Courrier | 6 |
| b- Types de courriers | 7 |
| I.1.2- les étapes de traitement du courrier | 7 |
| a- Le traitement courrier arrivé | 7 |
| b- Le traitement du courrier départ | 8 |
| I.2 La gestion électronique du courrier | 9 |
| 1.2.1 Notion de Gestion électronique | 9 |
| I.2.2 Le traitement de texte | 9 |
| I.2.3 Le courrier électronique | 10 |
| SECTION II : Les technologies et outils de gestion de courrier | 11 |
| 2.1 Les outils de gestion du courrier | 12 |
| II.2.1. informatique | 16 |
| II.2.2. La bureautique | 16 |
| II.2.3. La télématique | 17 |
| II.2.4. L'internet | 18 |

| | |
|--|----|
| CHAPITRE II : GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE ADINISTRATIVE : LES ENSEIGNEMENTS DE LA LITTERATURE | 20 |
| SECTION I : ANALYSE DE THEORIES CONCEPTUELLES DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL | 20 |
| I.1 La théorie de la contingence de MINTZBERG : La division et la coordination du travail | 20 |
| I.1.1 La division du travail | 20 |
| I.1.2 La coordination du travail | 21 |
| I.3 Max WEBER : De la Bureaucratie à la Rationalisation des Activités Sociales | 22 |
| I.3.1 Le processus de rationalisation | 22 |
| I.4 Construction du modèle théorique | 23 |
| I.4.1 Les modèles positivistes | 23 |
| I.4.2 Le modèle de la théorie de l'information | 23 |
| I.4.3 Le modèle de la communication à deux niveaux | 23 |
| SECTION II : ANALYSE DE LA RELATION THEORIQUE ENTRE LA GESTION DU COURRIER- L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 24 |
| 2.1 Notion d'administration, d'efficacité administrative : Fondement et définition | 24 |
| 2.1.1 Définition | 24 |
| 2.1.2 types d'administrations | 25 |
| a- Administration publique | 25 |
| b- Administration privée | 25 |
| c- Administration parapublique | 26 |
| 2.1.3 Efficacité administrative | 26 |
| a- Définition | 26 |
| b- L'efficacité | 26 |
| c- Indicateurs de l'efficacité administrative | 27 |
| 2.1.4 Les Formes d'efficacité | 28 |
| 2.1.5 Les indicateurs de l'efficacité | 28 |
| a- Les connaissances | 29 |
| b- Les aptitudes | 29 |
| c- L'efficience | 30 |
| II.2 Impact du système de gestion du courrier sur l'efficacité administrative | 30 |
| II.2.1. Impact de la gestion électronique du courrier sur l'efficacité administrative | 31 |
| II.2.2 Impact de la gestion manuelle du courrier sur l'efficacité administrative | 32 |
| II.2.3. Les indicateurs de l'efficacité de la gestion électronique du courrier | 33 |

| | |
|---|----|
| DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE LA GESTION DU COURRIER ET L'EFFICACITE ADMINISTRATIVE | 35 |
| CHAPITRE III : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE | 36 |
| Section I : présentation générale du cadre de l'étude : SOPECAM..... | 36 |
| Section II : La démarche méthodologique : | 37 |
| II.1. <i>Rappel du problème</i> | 37 |
| II.2. <i>Rappel des objectifs et des propositions de recherche</i> | 38 |
| II.2.1 <i>Objectif général</i> | 38 |
| II.2.2. <i>Propositions de recherche</i> | 38 |
| II.2.3 <i>Variables</i> | 39 |
| II.3 : Méthodologie de collecte des données | 40 |
| II.3.1 <i>Population d'étude</i> | 40 |
| II.3.2. <i>Population cible</i> | 40 |
| II.3.3 <i>Population accessible</i> | 40 |
| II.4 <i>présentation de l'échantillon</i> | 40 |
| II.5 <i>Méthodologie et instrument de collecte des données</i> | 41 |
| II.5.1 <i>Type de recherche</i> | 41 |
| II.5.2. <i>La recherche quantitative</i> | 41 |
| II.5.3. <i>La recherche qualitative</i> | 42 |
| II.6. <i>Instrument de collecte des données : le guide d'entretien</i> | 42 |
| II.6.1. <i>Définition du guide d'entretien</i> | 42 |
| II.6.2. <i>Conception du guide d'entretien</i> | 42 |
| II.6.3. <i>Administration du guide d'entretien</i> | 43 |
| II.7. <i>Difficultés rencontrées</i> | 43 |
| II.7.1. <i>Difficultés liées à la conception du guide d'entretien</i> | 43 |
| II.7.2. <i>Difficultés liées à l'administration du guide d'entretien.</i> | 43 |
| CHAPITRE IV : PRESENTATION, INTERPRETATION DES DONNEES ET SUGGESTIONS 45 | |
| Section I : Présentation, interprétation des résultats et vérification des propositions de recherche .. | 45 |
| I. Présentation, interprétation des résultats | 45 |
| I.1 présentation des résultats | 45 |
| I.1.1. <i>Analyse du verbatim du premier thème : connaissance sur la gestion du courrier</i> 45 | |
| I.1.2. <i>Analyse du verbatim du deuxième thème : Efficacité administrative</i> | 47 |
| I.1.3. <i>Analyse des verbatim du troisième thème : corrélation entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative</i> | 48 |

| | |
|--|----|
| I.2. Interprétation des résultats | 50 |
| <i>I.2.1. Interprétation des items du premier thème : La gestion du courrier (du tableau n°4)</i> | 50 |
| <i>I.2.2. interprétation des items du deuxième : L'efficacité administrative</i> | 52 |
| <i>I.2.3. Interprétation des items du troisième thème (tableau n6) : corrélation entre la gestion du courrier et l'efficacité administrative.</i> | 53 |
| I.3 Vérification des propositions de recherche | 55 |
| I.3.1. Vérification de la proposition principale : la gestion électronique du courrier augmente l'efficacité administrative..... | 55 |
| I.3.2 Vérification de la première proposition..... | 55 |
| I.3.3 Vérification de la deuxième proposition de recherche : la gestion électronique du courrier améliore exponentiellement l'efficacité administrative. | 56 |
| Section II : Suggestions..... | 56 |
| II.1 L'approvisionnement en matériel moderne de travail | 56 |
| II.2 La mise sur pied d'un système intranet | 56 |
| II.3 Vulgariser la gestion électronique du courrier..... | 56 |
| <i>CONCLUSION GENERALE</i> | 57 |
| <i>BIBLIOGRAPHIE</i> | 57 |
| <i>ANNEXE</i> | 57 |
| <i>TABLE DES MATIERES</i> | 57 |