

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX-TRAVAIL-PATRIE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE II

ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES ET
TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION

BP : 1328 YAOUNDE

TEL. : (+237) 242160880

REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE-WORK-FATHERLAND

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE II

ADVANCED SCHOOL OF MASS MEDIA
AND COMMUNICATION

PO BOX : 1328 YAOUNDE

TEL. : (+237) 242160880



DEMATERIALISATION DU COURRIER AU SEIN DES AEROPORTS DU CAMEROUN (ADC) S.A.

**Réalisation professionnelle présentée en vue de l'obtention du Master2 en
Archivistique**

FILIERE : INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Rédigée et soutenue par :

NDOMO ONANA Marie Jeanne Epse OLOMO

Matricule : 18C07/MAID

Année académique : 2022-2023

Table des matières

DECLARATION	5
REMERCIEMENTS	6
INTRODUCTION	7
PRESENTATION DE LA SOCIETE AEROPORTS DU CAMEROUN S.A.....	8
HISTOIRE ET MISSIONS.....	8
ORGANIGRAMME	8
SERVICE COURRIER & LIAISONS	9
GESTION DU COURRIER PHYSIQUE A ADC S.A.....	10
GESTION DU COURRIER ARRIVEE.....	11
CAS PARTICULIERS DES FACTURES FOURNISSEURS	11
COURRIER DEPART	12
LIMITES OBSERVEES.....	12
BESOINS FONCTIONNELS.....	13
SOLUTION DE DEMATERIALISATION DU COURRIER	14
MISE EN PLACE DE L'EQUIPE-PROJET ET CHOIX DE LA SOLUTION....	15
INSTALLATION ET DEPLOIEMENT	16
TYPES D'ENREGISTREMENT DU COURRIER.....	16
ENTITES ET ROLES.....	17
MAARCH COURRIER VERSION ADC.....	19
PRESENTATION DE LA SOLUTION.....	20
FICHE DE TRAITEMENT DU COURRIER	22
ANNOTATIONS.....	22
LISTE DE DIFFUSION.....	23
CIRCUIT D'AVIS	24
LIAISONS	24
PIECES JOINTES.....	25
APPORTS DE LA SOLUTION	27
DIFFICULTES RENCONTREES	28
PERSPECTIVES	29
CONCLUSION.....	30
ANNEXES	31
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME SIMPLIFIE AEROPORTS DU CAMEROUN S.A.....	32

ANNEXE 2 : EXTRAIT DU MANUEL DE PROCEDURES ADMINISTRATIVES, COMPTABLES ET FINANCIERES	33
REFERENCES	35

Tables des illustrations

<i>Figure 1: Page d'accueil</i>	20
<i>Figure 2: Bannettes d'un Admin Fonctionnel 2, Chef Service</i>	21
<i>Figure 3: Fiche de traitement du courrier</i>	22
<i>Figure 4: Consultation des annotations d'un courrier</i>	23
<i>Figure 5: Annotations dans la fiche de traitement du courrier</i>	23
<i>Figure 6: Liste de diffusion</i>	24
<i>Figure 7: Configuration du circuit d'avis</i>	24
<i>Figure 8: Fenêtre de liaison de courriers</i>	25
<i>Figure 9: Courrier lié</i>	25
<i>Figure 10: Création d'une pièce jointe</i>	26
<i>Figure 11: Visualisation des pièces jointes</i>	26

Liste des tableaux

<i>Tableau 1: Membres de l'équipe-projet</i>	15
<i>Tableau 2: Matrice RACI du projet</i>	16
<i>Tableau 3: Caractéristiques du serveur</i>	16
<i>Tableau 4: Rôles dans Maarch</i>	18

DECLARATION

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre du Master en Archivistique de l'École Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication.

L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle de l'encadrant.

« J'atteste avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie »

Fait à Yaoundé, le 24 Janvier 2023

NDOMO ONANA Marie Jeanne Epse OLOMO

REMERCIEMENTS

A Madame la Directrice de l'Ecole Supérieure des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication, au corps enseignant permanent et professionnel pour leur accompagnement tout au long de notre formation.

Au Directeur Général des Aéroports Du Cameroun S.A. Monsieur Thomas OWONA ASSOUMOU, à son personnel en général et à Monsieur Steve NYOBE NGANG, Chef Service des Applications de Gestion en particulier, pour son soutien et sa confiance durant ce stage.

A mes camarades présents qui m'ont soutenue de manière indéfectible durant ces années de Master.

A mon mari : présent dans ma vie et qui m'accompagne depuis le début, pour sa présence et ses encouragements pendant mes études.

INTRODUCTION

La digitalisation fait partie de l'environnement de toute entreprise depuis déjà une dizaine d'années et la pandémie due au COVID-19 a grandement favorisé ce système de fonctionnement dans les entreprises du monde entier et le Cameroun n'est pas en reste.

Encore connue sous l'appellation de **transformation digitale** ou **transformation numérique**, la **digitalisation** désigne le processus qui consiste à intégrer les technologies numériques dans l'ensemble des activités d'une organisation.

Selon le Groupe Inter-patronal du Cameroun (GICAM), il s'agit de :

- Repenser toute l'organisation pour accroître la collaboration, la performance par le biais de systèmes informatiques ou industriels ;
- Mieux comprendre les besoins et les attentes des utilisateurs, par la valorisation de l'expérience utilisateur ;
- D'aligner son système d'Information sur ses objectifs « business ».

D'après cette entité, 58% des entreprises camerounaises « estiment » être digitalisées même si elles ne remplissent pas les critères. Nous constatons d'ailleurs une forte avancée de la dématérialisation des échanges avec l'administration :

- **Caisse Autonome d'Amortissement (CAA)** pour la gestion des titres ;
- **Direction Générale des Impôts (DGI)** pour le paiement des taxes ;
- **Caisse Nationale de la Prévoyance Sociale (CNPS)** pour les cotisations sociales.

C'est dans cette optique que nous avons entrepris de dématérialiser la gestion du courrier au sein de l'entreprise Aéroports Du Cameroun S.A.

PRESENTATION DE LA SOCIETE AEROPORTS DU CAMEROUN S.A.

HISTOIRE ET MISSIONS

La société Aéroports Du Cameroun S.A. (ADC) est une entreprise parapublique avec Conseil d'Administration placée sous la tutelle du Ministère des Transports.

ADC naît de la volonté de l'Etat du Cameroun de mettre en place une gestion autonome des principaux aéroports du pays.

Si elle démarre ses activités le 1^{er} Octobre 1994, ADC est créée le 13 décembre 1993 et se voit confier la tâche de gérer les sept (07) aéroports du pays à travers une convention signée avec l'Etat du Cameroun le 12 Août 1994. Parmi ces aéroports, on peut citer :

- L'Aéroport International de Douala ;
- L'Aéroport International de Yaoundé-Nsimalen ;
- L'Aéroport International de Garoua ;
- L'Aéroport de Bamenda ;
- L'Aéroport de Maroua-Salak ;
- L'Aéroport de Ngaoundéré ;
- L'Aéroport de Bertoua.

ADC a comme missions principales :

- La gestion, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement, la réhabilitation et le développement des sept aéroports de la concession ;
- L'assistance en escale des aéronefs.

Afin de remplir ces missions, la société a mis en place des axes stratégiques qui, dans un avenir proche, devraient faire des aéroports internationaux de Douala et Yaoundé-Nsimalen des aéroports de référence en Afrique subsaharienne. Parmi ces axes, nous pouvons citer :

- La modernisation des infrastructures et des équipements ;
- L'amélioration des performances économiques et financières ;
- Le développement du trafic aérien et des activités extra-aéronautiques ;
- La mise en place d'une politique de développement durable ;
- L'amélioration de la qualité de service hissée au niveau des standards internationaux.

ORGANIGRAMME

Afin de mener à bien les tâches qui lui sont assignées, la société ADC S.A. est doté d'un organigramme assez fourni dont l'ordre de préséance est le suivant :

1. Le Directeur Général ;

Rapport rédigé par NDOMO ONANA Marie Jeanne

2. Le Directeur Général Adjoint ;
3. Les Directeurs Centraux ;
4. Les Directeurs Adjointes
5. Les Sous-Directeurs ;
6. Les Chefs de Service ;
7. Les Chefs de Section

SERVICE COURRIER & LIAISONS

Le projet s'est déroulé au sein du Service Courrier et Liaisons, seul service directement rattaché au Directeur Général. Ce service est au centre de la circulation documentaire à ADC et est la porte d'entrée et de sortie des documents.

Ce service est constitué de quatre (04) sections :

- La **Section Courrier Arrivée** : elle est chargée de la réception des courriers entrant chez le Directeur Général et provenant des autres directions et de l'extérieur ;
- La **Section Courrier Départ** : elle est chargée de ventiler les courriers signés ou annotés par le Directeur Général à l'endroit des directions correspondantes ;
- La **Section Reprographie** :
- L'**Antenne Courrier de Douala** qui joue le rôle des trois (03) précédentes du côté de Douala.

GESTION DU COURRIER PHYSIQUE A ADC S.A.



Creative Commons

Les procédures présentées ci-après sont issues du Manuel de Procédures Administratives, Comptables et Financières de l'entreprise datant de 2010.

GESTION DU COURRIER ARRIVÉE

La gestion du courrier « Arrivée » suit les étapes suivantes :

- Réceptionner le courrier, l'ouvrir et le décharger sur la copie ou le registre de l'expéditeur ;
- L'enregistrer en mentionnant :
 - *Le numéro d'ordre chronologique ;*
 - *La date d'arrivée ;*
 - *L'expéditeur ;*
 - *La date du courrier et ses références ;*
 - *Son objet*
- Apposer le cachet sur le courrier indiquant :
 - *La date de réception ;*
 - *Le numéro d'ordre du registre Arrivée*
- Transmettre le courrier au Secrétariat du DG ;
- Après orientation du DG, enregistrer dans les cahiers de transmission ouverts par direction ;
 - Ventiler le courrier par l'agent de liaison ;
 - Pour le courrier destiné aux autres plateformes, dresser un bordereau d'envoi qui retrace : les destinataires, le nombre de courriers expédiés, leur objet et la décharge.
 - Acheminer le courrier par les entreprises de transport de courrier ;
 - Classer et conserver les actes signés par le Directeur Général ;
 - Enregistrer et transmettre aux concernés des actes et décisions signés du DG ;
- Afficher les décisions et actes non confidentiels pour information.

CAS PARTICULIERS DES FACTURES FOURNISSEURS

- Réceptionner la liasse complète des factures constituée de facture, bon de commande (couleur blanche), bordereau de livraison et de réception ;

En cas d'absence de l'une des pièces suscitées, procéder au rejet immédiat.

- Enregistrer les factures dans le cahier Arrivée « Factures Fournisseurs » ;
- Attribuer un numéro d'ordre ;
- Transmettre la liasse à la structure en charge de la comptabilité et des finances
 - *A la structure en charge des relations publiques pour les factures d'hôtels, de locations de véhicules, de billets d'avion ;*
 - *A la structure en charge des assurances pour les factures relatives aux contrats d'assurance ;*

- A la structure en charge des affaires juridiques pour les honoraires juridiques et les autres contrats ;
- A la structure en charge du matériel pour les factures d'entretien du matériel.

N.B. : les factures d'eau, d'électricité et de téléphone doivent être directement transmises à la structure en charge de la comptabilité et des finances.

En plus des procès-verbaux de réception, transmettre certaines factures en approbation aux services bénéficiaires des prestations.

COURRIER DEPART

Tous les courriers destinés à l'extérieur de la société **sont signés par le Directeur Général sauf délégation de signature.**

- Réceptionner les parapheurs ;
- Enregistrer le courrier dans le cahier Courrier Départ ;
- Apposer un numéro d'ordre par un numéroteur, la date, le cachet rond et le nominatif Directeur Général ;
- Mettre sous plis ;
- Expédier avec décharge sur registre de transmission.

N.B. : La procédure de traitement du courrier interne est quasi-identique, à la seule différence que sont ouverts les registres de transmission par direction, sous-direction et par plateforme.

LIMITES OBSERVEES

Même si la procédure mise en place est bien étoffée, elle comporte néanmoins quelques lacunes qu'il convient de souligner :

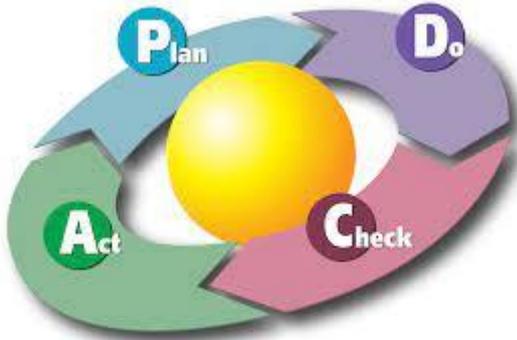
- Le **décali de traitement des courriers** qui est assez élevé avec temps d'attente au Service Courrier important ;
- La **lenteur dans la passation des dossiers en cours** en cas de changement de poste ou d'intérim ;
- L'**exposition du courrier** à la vue de tous, occasionnant très souvent des fuites d'informations ;
- Les **dépenses relatives à l'achat de consommables** (encres, papier) très élevées ;
- La **recherche documentaire** qui occupe près de 70% du temps de travail de certains services ;
- L'**archivage des courriers** qui se retrouvent exposés dans les couloirs de l'entreprise.

BESOINS FONCTIONNELS

Ces manquements ont ainsi motivé la mise en place d'une solution de dématérialisation du courrier au sein des Aéroports Du Cameroun S.A. qui remplit les critères suivants :

- **Travail collaboratif** : la solution doit permettre aux utilisateurs de l'entreprise d'interagir sur les courriers mis en circulation ;
 - **Accessibilité** : elle doit être déployée en local dans un serveur de la société et accessible à partir d'un navigateur en mode sécurisé (protocole HTTPS) sur tous les sites interconnectés ;
 - **Formatage** : elle doit respecter les standards de formatage responsive design afin d'avoir une interface adaptée à l'écran utilisé (ordinateur, tablette, smartphone...) ;
 - **Traçabilité** : tout courrier traité dans l'application doit disposer d'un système de suivi de sa création à son archivage ;
 - **Sécurité** : l'accès aux fonctionnalités devra être gérée à travers des profils, avec la possibilité de gérer des groupes d'utilisateurs et y affecter des droits.
 - **Interfaçage** : la solution doit pouvoir échanger des données de manière transparente et automatique avec d'autres modules existants dans l'entreprise. Il s'agit de :
 - *Serveurs de messagerie* ;
 - *Serveur d'annuaire (Active Directory)*.

SOLUTION DE DEMATERIALISATION DU COURRIER



Creative Commons



Creative Commons

MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE-PROJET ET CHOIX DE LA SOLUTION

Sous la supervision du Chef de Département des Systèmes d'Information, une équipe-projet de dématérialisation des courriers constituée du personnel du Service Courrier et du Département des Systèmes d'Information a été mise sur pied pour mener à bien ce projet.

- **Partie installation et déploiement** : Département des Systèmes d'Information ;
- **Partie ergonomie** : Service Courrier & Liaisons.

Pour être plus précis, l'équipe est répartie comme suit :

MEMBRE	ROLES
Chef de projet	Chargé de piloter le projet et les différents acteurs
Administrateur système	Chargé de l'installation et de la configuration du serveur
Administrateur réseau	Chargé de la configuration réseau du serveur
Administrateur de bases de données	Chargé de l'administration de la base de données
Développeur	Chargé de coder l'application de façon à l'adapter à l'environnement de travail
Documentaliste	Chargé de s'assurer de la conformité des fonctionnalités de l'application avec les procédures en vigueur

Tableau 1: Membres de l'équipe-projet

L'équipe-projet ainsi constituée, il convient de découper le projet en quatre (04) phases :

- **Phase d'analyse préalable** : elle fait un état des lieux du système existant tout en relevant ses limites et fournissant les attentes des utilisateurs ([Gestion du courrier physique à ADC S.A.](#)) ;
- **Phase de mise en œuvre** : elle consiste en la fourniture, l'installation, le paramétrage et la mise en exploitation de la solution
- **Phase de tests** : des tests sont effectués afin de vérifier que les fonctionnalités de la solution soient en accord avec les procédures mises en place ;
- **Phase de formation** : il s'agit de la formation des utilisateurs de l'entreprise à la prise en main de la solution.

La matrice RACI ainsi associée à ce projet est la suivante :

PHASES	RESPONSABLE	APPROBATEUR	CONSULTE	INFORME
Phase 1	Documentaliste	Chef de projet	ADC S.A.	
Phase 2	Administrateur système Administrateur de bases de données Administrateur réseau Développeur	Chef de projet	Département des Systèmes d'Information	

PHASES	RESPONSABLE	APPROBATEUR	CONSULTE	INFORME
Phase 3	Administrateur de bases de données Développeur Documentaliste	Chef de projet	Service Courrier & Liaisons	
Phase 4	Documentaliste Développeur	Chef de projet	Service Courrier & Liaisons	ADC S.A.

Tableau 2: Matrice RACI du projet

La solution adoptée dans le cadre de ce projet est **Maarch Courrier**, créée par la société française **Maarch**¹. L'application étant open-source et modulaire, elle nécessite néanmoins une adaptation à l'environnement de travail de l'entreprise à travers un révision des codes sources.

La durée du projet a été fixée à quinze (15) mois avec une phase de prise en main étalée sur douze (12) mois.

INSTALLATION ET DEPLOIEMENT

L'application a été installée avec les caractéristiques suivantes :

COMPOSANTS	CARACTERISTIQUES
Processeur	Intel Xeon Gold (2.2GHz)
RAM	12Go
Disque Dur	Système : 20Go
	Applicatif : 310Go
	Bases de données : 25Go
Système d'Exploitation	Debian 10

Tableau 3: Caractéristiques du serveur

TYPES D'ENREGISTREMENT DU COURRIER

Les enquêtes menées auprès des services de l'entreprise ont permis de mettre en exergue l'utilisation de six (06) types d'enregistrement à savoir :

- **Courrier Départ** : c'est lui qui sort d'une entité à une autre. Il est de préférence utilisé par les assistantes de direction ;
- **Courrier Arrivée** : il provient de l'extérieur de l'entité réceptrice et peut être utile à un utilisateur lambda comme base de travail qu'il cotera à des collaborateurs ;
- **Contrat** : Aéroports Du Cameroun S.A. de par son fonctionnement, est en relation avec bon nombre de clients et de fournisseurs. A cet effet, il est primordial de constituer pour les services juridiques et le Département de la Gestion Administrative des Marchés une base de données hautement disponible via laquelle ces entités pourront partager les informations avec les services compétents de l'entreprise et surveiller les délais fixés par chaque contrat ;
- **Procès-Verbal** : intimement lié aux activités de l'entreprise, les procès-verbaux jouent un rôle majeur dans le règlement des factures des fournisseurs.

¹ <https://maarch.com/maarch-courrier/>

L'occasion est ainsi donnée à l'utilisateur signataire d'un procès-verbal de le conserver précieusement ;

- **Rapport de mission** : autre outil de travail indispensable, il permet à l'utilisateur en mission d'apurer ladite mission afin de ne pas se voir refuser une autre. Ce rapport est directement envoyé à la Section des Missions et au service Comptabilité Générale pour action ;

- **Document GED** : ce sont des documents glanés ci et là par les utilisateurs et pouvant s'avérer utiles (manuels d'utilisation, revues, articles, documents administratifs).

ENTITES ET ROLES

Afin d'assurer la sécurité des données échangées, une réorganisation des accès et des entités de l'entreprise était nécessaire.

Elle consistait à créer l'organigramme complet des Aéroports Du Cameroun S.A. de la manière la plus fidèle possible tout en affectant chaque utilisateur dans son entité.

La création des utilisateurs était gérée par la synchronisation du serveur de dématérialisation avec l'annuaire du domaine (Active Directory). Ainsi, un utilisateur de domaine avait directement accès à l'application après activation de son profil, les identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) étant les mêmes.

Pour ce qui est des rôles, nous en avons recensé six (06) répartis en deux (02) types :

- **Exploitation** : ils ont les tâches usuelles dans l'application ;
- **Administration** : ils ont pour rôle de configurer l'application.

TYPES	PROFILS	PERIMETRE DOCUMENTAIRE	ACTIONS POSSIBLES
EXPLOITATION	Utilisateur	Accès aux documents qui lui sont cotés, partagés, ou qu'il a enregistrés	<i>Enregistrer Rediriger ou coter (par voie hiérarchique)</i>
	Chef Section/Service	Accès aux documents de toute sa section/service	<i>Enregistrer Clôturer Rediriger Modifier la liste de diffusion</i>
	Directeur	Accès aux documents de sa direction	<i>Superviser les activités de la direction via des statistiques Configurer le circuit d'avis</i>

TYPES	PROFILS	PERIMETRE DOCUMENTAIRE	ACTIONS POSSIBLES
	Assistante de direction	Accès aux documents de sa direction d'affectation (en copie)	<i>Numériser Enregistrer</i>
	Opérateur de numérisation	Accès à tous les courriers de l'entreprise	<i>Numériser Qualifier (discriminer) Lier les courriers entre eux</i>
	Superviseur Courrier	Accès à tous les courriers de l'entreprise	<i>Toutes les actions exception faite de l'enregistrement</i>
ADMINISTRATION	Admin Fonctionnel 1	Accès à aucun courrier	<i>Affecter les profils aux utilisateurs</i>
	Admin Fonctionnel 2	Accès à tous les courriers	<i>Changer le statut d'un courrier Gérer les entités Gérer les types de courrier</i>
	SuperAdmin	Accès à tous les courriers	<i>Toutes les actions d'exploitation et d'administration</i>

Tableau 4: Rôles dans Maarch

MAARCH COURRIER VERSION ADC



PRESENTATION DE LA SOLUTION

Les paramètres essentiels ayant été définis, l'équipe-projet a pu mettre en place une solution répondant aux besoins des utilisateurs de la société. Les fonctionnalités jugées non essentielles n'ont pas été mentionnées.

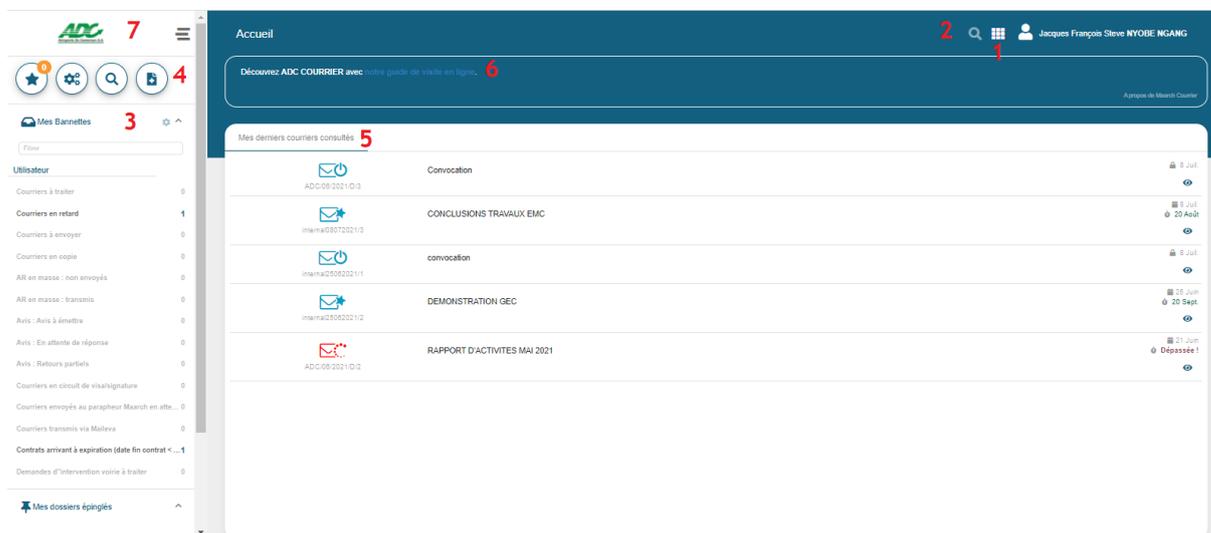


Figure 1: Page d'accueil

1. Menu comprenant l'ensemble des fonctions disponible pour les profils d'appartenance de l'utilisateur
2. Zone de recherche rapide²
3. Bannettes de workflow ou de supervision
4. Raccourcis pour les fonctions usuelles (suivi du courrier, administration, recherche et enregistrement du courrier)
5. Rappel des 5 derniers courriers sur lesquels est intervenu l'utilisateur connecté
6. Affichage message d'accueil paramétrable
7. Retour vers l'accueil

² Cible de la recherche : sujet (courrier/pièce jointe), numéro chrono (courrier/pièce jointe), contenu d'annotations, code à barre, numéro GED (courrier).



Figure 2: Bannettes d'un Admin Fonctionnel 2, Chef Service

Les bannettes sont des répertoires de travail programmés pour recevoir un certain type de courrier selon leur configuration. Ainsi, nous avons par exemple :

- **Courriers à traiter** : courriers dont l'utilisateur est attributaire ;
- **Courriers en retard** : courriers ayant dépassé le délai de traitement. Même après traitement, ils ne disparaissent pas ;
- **Courriers en copie** : courriers dans lesquels l'utilisateur est en copie généralement pour information ;
- **Avis à émettre** : courriers dans lesquels on requiert l'avis de l'utilisateur ;
- **Courriers à archiver** : courriers clôturés (fin de traitement) ;
- **Courriers archivés** : courriers transférés au système d'archivage ;
- **Contrats arrivant bientôt à expiration** : contrats et marchés arrivant à expiration dans moins de 3 mois ;

- **Courriers de ma direction (profils Responsable/Directeur) : courriers circulant à l'intérieur d'une section, d'un service ou d'une direction.**

FICHE DE TRAITEMENT DU COURRIER

Elle s'ouvre automatiquement après l'enregistrement du courrier et se présente comme suit :

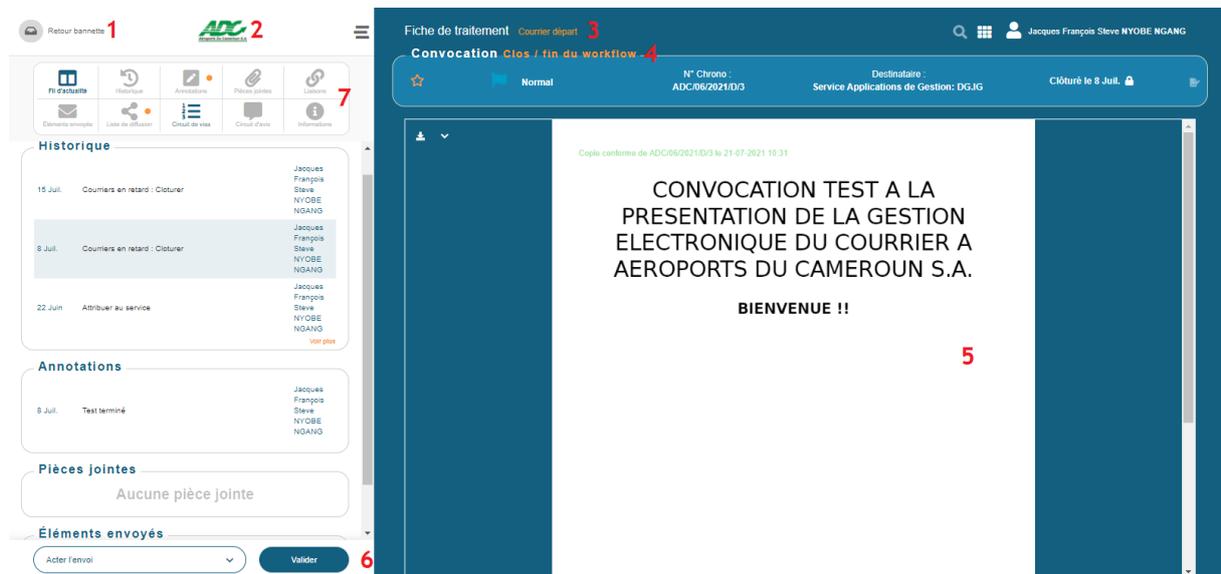


Figure 3: Fiche de traitement du courrier

1. La touche de retour vers la bannette correspondante
2. Retour vers la page d'accueil
3. Modèle d'enregistrement traité
4. Type de courrier avec les informations associées (priorité, N° de chrono, destinataire, état du courrier)
5. Le document joint (le numéro de chrono est directement associé au document)
6. Action à effectuer (acter l'envoi, attribuer au service, classer sans suite...)
7. Grille des fonctionnalités disponibles pour le document (fil d'actualité, historique ; annotations, pièces jointes...)

ANNOTATIONS

Les annotations jouent un rôle important dans la gestion du courrier. Elles permettent de :

- Donner plus d'informations concernant un courrier ;
- Donner des instructions à un collaborateur.

Elles peuvent être consultées après avoir accédé à l'une des bannettes disponibles.



Figure 4: Consultation des annotations d'un courrier

Une fois la fiche de traitement affichée, on peut ajouter une annotation au courrier en cliquant sur la case « Annotations » de la grille de fonctionnalités.

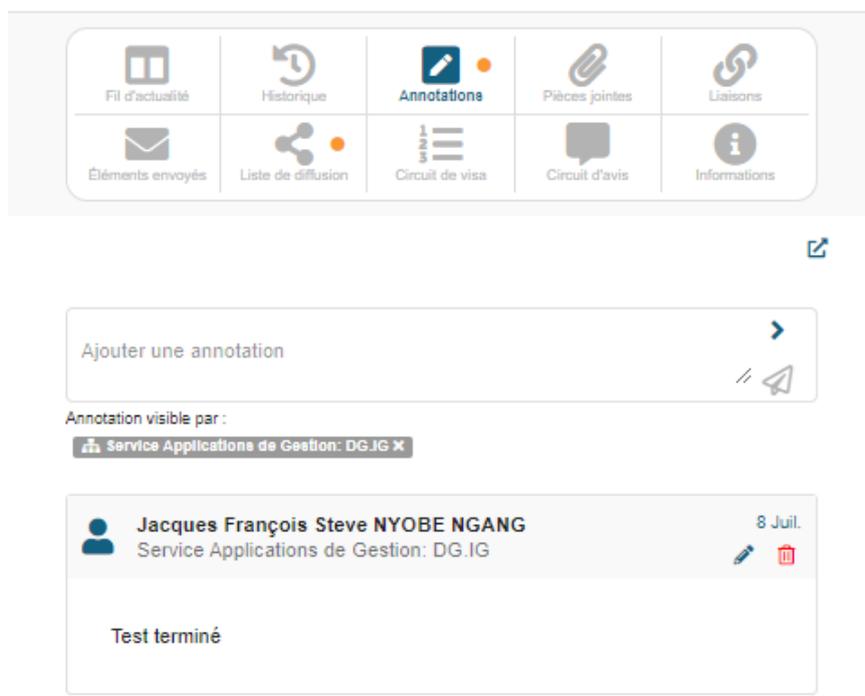


Figure 5: Annotations dans la fiche de traitement du courrier

A noter également qu'il existe des options liées aux annotations à savoir :

- Les modèles d'annotations qui vous fournissent une liste de modèles d'annotations ;
- Les paramètres de confidentialité qui vous permettent de filtrer les destinataires.

LISTE DE DIFFUSION

Comme son nom l'indique, c'est la liste des personnes à qui le courrier est destiné. Elle est configurée de manière à ce qu'il n'y ait qu'un **seul destinataire principal** (attributaire) ; on peut néanmoins ajouter des destinataires avec des options bien définies :

- En copie ;
- Pour avis ;
- En copie (avis) ;
- Pour information (avis).

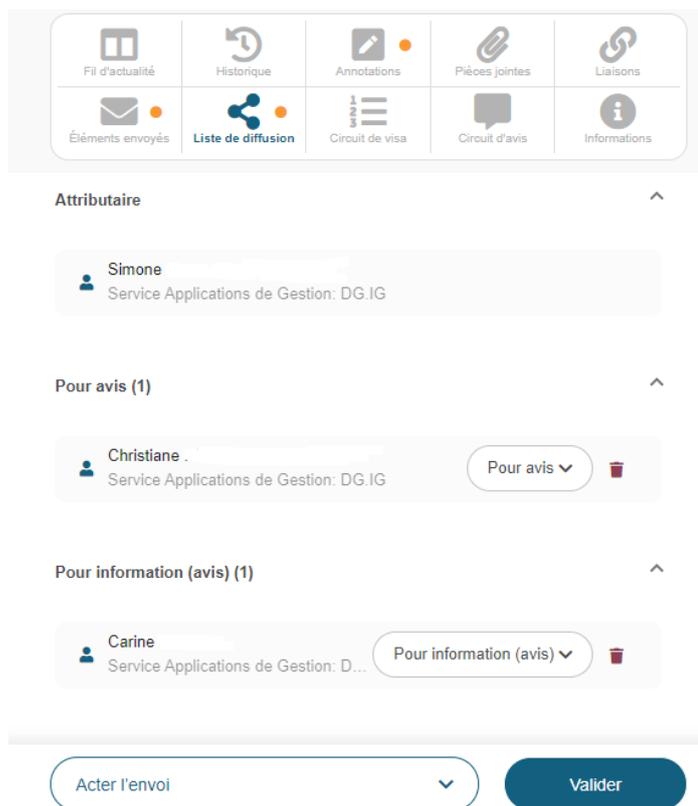


Figure 6: Liste de diffusion

CIRCUIT D'AVIS

Cette fonctionnalité quant à elle permet à des utilisateurs sélectionnés par l'expéditeur du courrier de donner leur avis sur ce dernier.

Il ne concerne que les Responsables d'unité **même si lors de l'édition de la liste de diffusion, on a la possibilité d'ajouter des utilisateurs standards.**

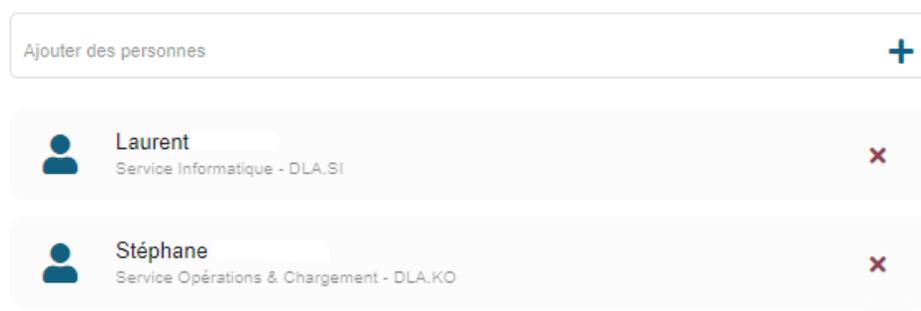


Figure 7: Configuration du circuit d'avis

LIAISONS

Il s'agit d'une fonctionnalité intéressante qui permet à un utilisateur ayant un grand périmètre documentaire (Opérateur de numérisation et Superviseur Service Courrier) d'associer un courrier à d'autres se trouvant déjà dans la base de données de Maarch Courrier.

Lier un nouveau courrier

Critères de recherche

Sujet / numéro chrono
Recherche un sujet / chrono ou une partie des ces éléments

Expéditeur / Destinataire
Recherche sur l'organisation, le nom, le prénom ou une partie des ces éléments

Rechercher des courriers

113 Résultat(s) - 1 sélectionné(s) Page 1 / 12

<input type="checkbox"/>	Catégorie	Chrono	Statut	Objet	Type de courrier	Date de création
<input type="checkbox"/>	Courrier arrivée	TEST123		TEST	Abonnements – documentation – archives	Il y a une heure
<input type="checkbox"/>	Document GED	Non défini		PROCES-VERBAL DES TRAVAUX DU CONTRAT D'ASSISTANCE N° CA018/HCT/0718 (DECEMBRE 2021 - MARS 2022)	Procès-verbal	Il y a 1 Jour(s)
<input type="checkbox"/>	Document GED	Non défini		PROCES-VERBAL DES TRAVAUX DU CONTRAT D'ASSISTANCE N° CA018/HCT/0718 (SEPTEMBRE - DECEMBRE 2021)	Procès-verbal	Il y a 1 Jour(s)
<input type="checkbox"/>	Document GED	0384-16/ADC/DG		TARIFS GENERAUX DE REDEVANCES D'ASSISTANCE EN ESCALE APPLICABLES A LA SOCIETE ADC S.A. (REVISE)	Décision	Le 21 Mars
<input type="checkbox"/>	Document GED	0139-15/ADC/DG		TARIFS GENERAUX DE REDEVANCES D'ASSISTANCE EN ESCALE APPLICABLES A LA SOCIETE ADC S.A.	Décision	Le 21 Mars
<input type="checkbox"/>	Courrier départ	HCT/CE/D8/405-0322		ACCOMPAGNEMENT HCT	Autorisation d'accès	Le 18 Mars
<input checked="" type="checkbox"/>	Courrier arrivée	ICCSOFT SA/DG/D20210518-01		ACCOMPAGNEMENT A LA PRISE EN MAIN ET GARANTIE DU LOGICIEL DE GESTION ELECTRONIQUE DU COURRIER	Notification	Le 15 Mars
<input type="checkbox"/>	Courrier arrivée	ICCSOFT SA/DG/D20201228-01		TRANSMISSION DES RAPPORTS DE LA PHASE DE TEST DE FONCTIONNEMENT	Notification	Le 15 Mars
<input type="checkbox"/>	Courrier arrivée	ICCSOFT SA/DG/D20201127-01		FORMATION DES ADMINISTRATEURS	Notification	Le 15 Mars
<input type="checkbox"/>	Courrier arrivée	ICCSOFT SA/DG/BL20210208-01		BORDEREAU DE LIVRAISON SCANNERS FUJITSU SCANSNAP IX1500	Bon de livraison	Le 15 Mars

Lier les courriers sélectionnés

Figure 8: Fenêtre de liaison de courriers

On obtient au final cet état :

Courrier départ
 Stéphane (Service Courri...)

Le 17 Mars

HCT/CE/D8/405-0322 ACCOMPAGNEMENT HCT

Figure 9: Courrier lié

PIECES JOINTES

Cette fonctionnalité joue le même rôle que les liaisons à la seule différence qu'elle permet de joindre un document qui ne se trouve pas encore dans la base de données Maarch. En clair, il s'agit de la liasse du courrier.

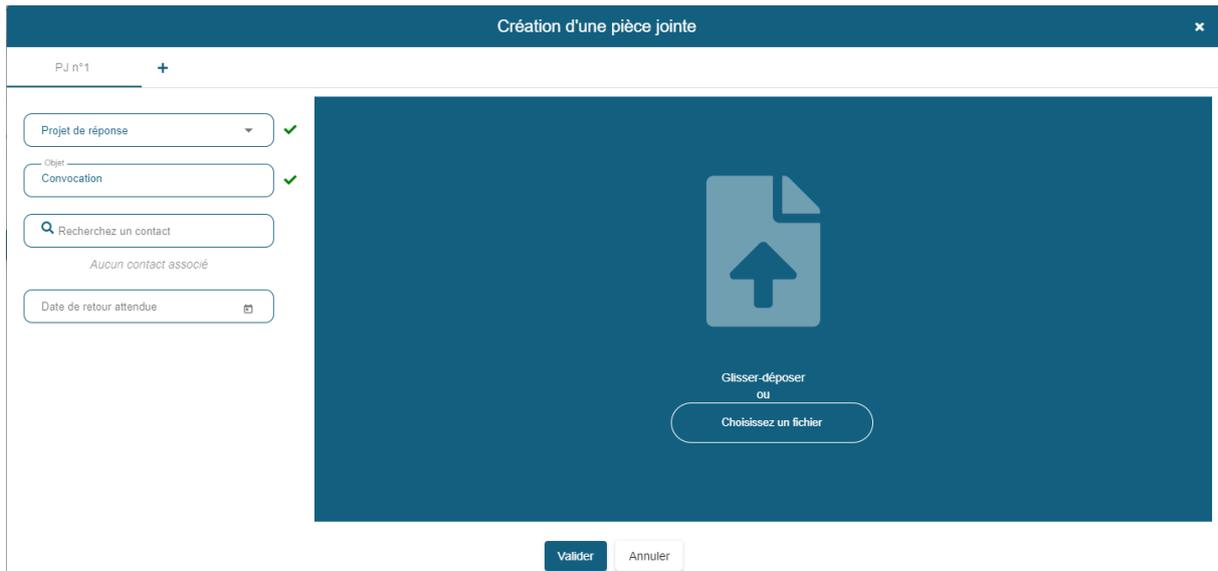


Figure 10: Création d'une pièce jointe

Parmi les types de pièces jointes, on distingue :

- Les courriers départ spontanés ;
- Les pièces jointes ;
- Les pièces jointes capturées ;
- Les projets de réponse.

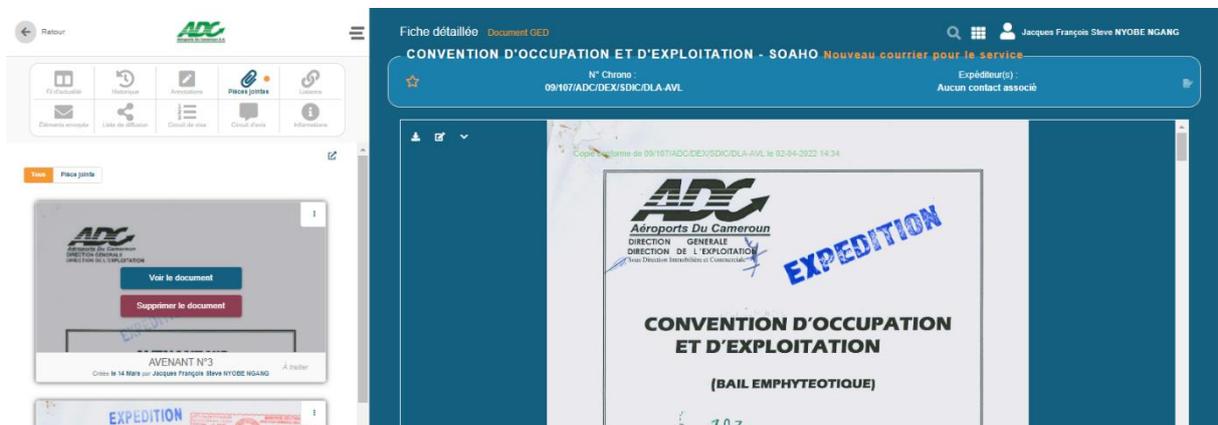


Figure 11: Visualisation des pièces jointes

APPORTS DE LA SOLUTION

La dématérialisation du courrier a drastiquement changé le fonctionnement de l'entreprise qui a dû revoir ses procédures en matière de gestion du courrier. A cet effet, le Manuel de Procédures de l'entreprise a été révisé pour prendre en compte ce nouvel aspect ([Annexe 2](#)).

En outre, la gestion en temps réel du courrier a grandement amélioré la disponibilité de l'information au sein de la société. A titre d'exemple, une convocation signée par le Directeur Général et impliquant le personnel de la plateforme de Douala est directement mise à la disposition des parties prenantes qui pourront prendre les mesures idoines afin d'y participer.

La disponibilité de copies numériques réduit grandement l'utilisation de photocopieuses et par conséquent les consommables tels que les encres et le papier.

MON APPORT DANS LE PROCESSUS DE MISE EN PLACE DE LA SOLUTION

Mon travail a permis les actions suivantes :

- La mise en place de **métadonnées d'identification** : elles aideront dans la description des documents scannés et les replaceront dans leur contexte de production pour un meilleur suivi. Il est question de préciser le nom de l'employé propriétaire du document et le lieu de conservation de ce dernier ;
- La mise en place de **métadonnées d'intégrité** : il s'agit ici d'ajouter l'adresse électronique de l'expéditeur du message, la date et l'heure d'expédition, de réception et une référence aux pièces jointes, chaque employé possédant une session permettant de l'identifier lors d'un envoi de courrier quelque soit la machine qu'il utilise ;
- La **création de dossiers pour l'archivage électronique des documents** ceci afin de favoriser la recherche rapide des documents.

DIFFICULTES RENCONTREES

Si la dématérialisation bouleverse les pratiques et les rapports humains dans l'entreprise, le respect de la culture d'entreprise et l'implication des employés sont essentiels pour la réussite du projet.

La culture de l'entreprise ancrée sur la gestion physique du courrier pose encore réel souci dans la réussite de ce projet, nous obligeant à abandonner la fonctionnalité de signature/visa électronique jugée pour le moment trop risquée par les décideurs.

Par ailleurs, la prise en main s'est avérée tout aussi compliquée à cause du manque de personnel affecté à la formation du personnel. Le personnel du Service Courrier & Liaisons fortement concerné par le projet a également eu toutes les peines du monde à s'approprier la solution ; en cause, l'urgence des tâches qui leur sont assignées.

Le matériel n'est pas en reste : la solution nécessite que chaque opérateur de numérisation et assistante ait en sa possession un scanner pour assurer la numérisation du courrier, ce qui n'est pas chose facile.

PERSPECTIVES

L'application de dématérialisation du courrier n'ayant que des fonctionnalités de base actuellement, nous nous sommes engagés à la faire évoluer à travers les actions suivantes :

- Ajouter un outil d'édition des documents
- Intégrer la signature électronique ;
- Configurer les notifications de courrier par messagerie électronique ;
- Assurer la communication avec d'autres entreprises utilisant la même application.

CONCLUSION

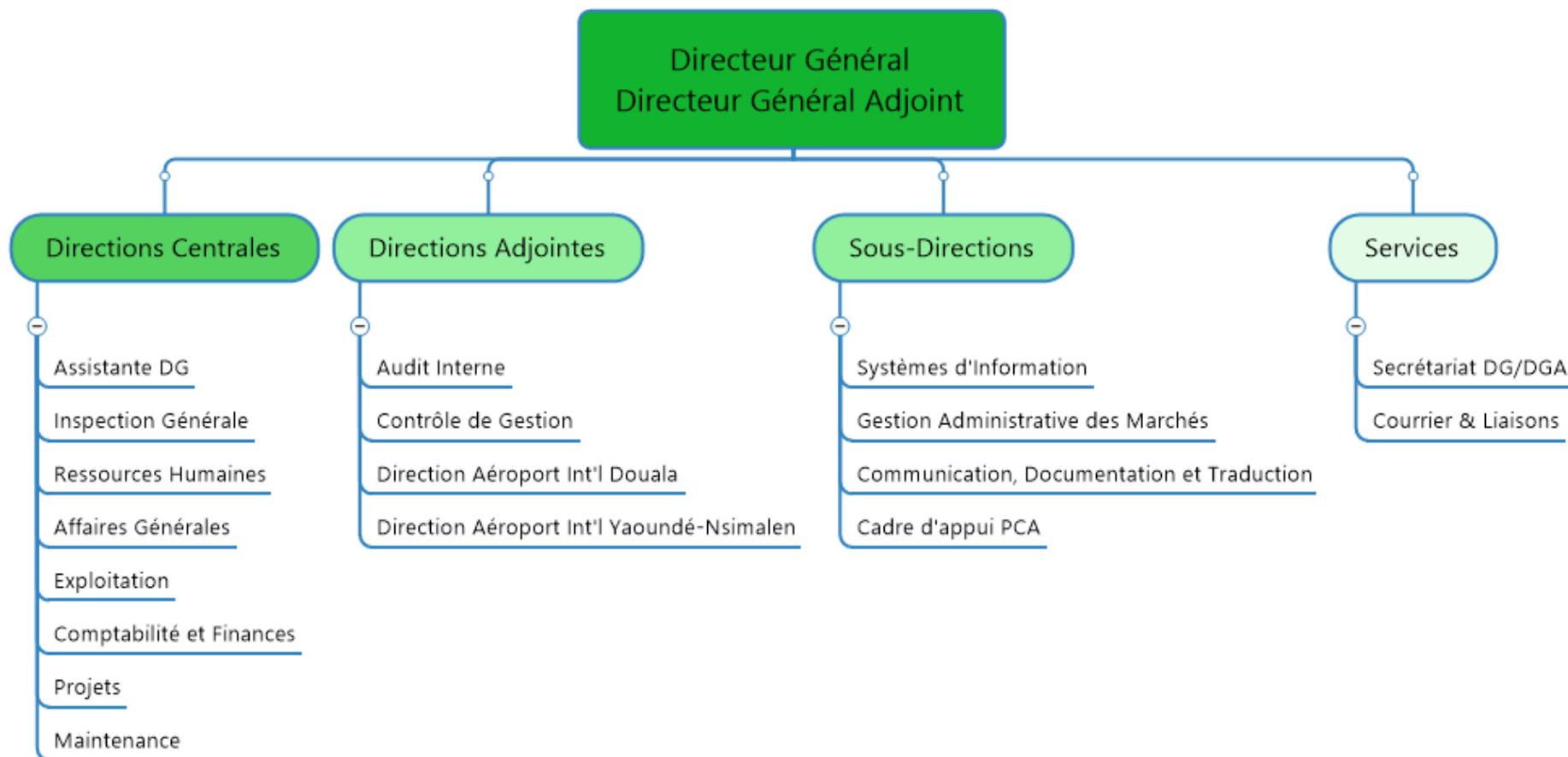
La digitalisation est à la portée de toute entreprise soucieuse de sa productivité même si elle nécessite de faire peau neuve dans bon nombre de ses processus.

Sa mise en place apporte plus de transparence et de collaboration dans la gestion de l'information et réduit les lenteurs administratives.

La dématérialisation du courrier au sein des Aéroports Du Cameroun S.A. change son fonctionnement, ses procédures qui sont nettement plus fluides. Toutefois, la culture de l'entreprise étant encore fortement ancrée dans le passé, il reste encore fort à faire pour que la solution soit pleinement opérationnelle et cela passe par l'implication de tous les acteurs : des développeurs aux décideurs en passant par les utilisateurs.

ANNEXES

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME SIMPLIFIE AEROPORTS DU CAMEROUN S.A.



ANNEXE 2 : EXTRAIT DU MANUEL DE PROCEDURES ADMINISTRATIVES, COMPTABLES ET FINANCIERES

* GESTION ELECTRONIQUE DU COURRIER		I.1.3.
Chef de Section Courrier Arrivée	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réceptionner le courrier, l'ouvrir et le décharger sur la copie ou le registre de l'expéditeur ; ▶ Enregistrer en mentionnant : <ul style="list-style-type: none"> ○ le numéro d'ordre chronologique ; ○ la date d'arrivée ; ○ l'expéditeur ; ○ la date du courrier et ses références ; ○ l'objet ▶ Apposer le cachet sur le courrier indiquant : <ul style="list-style-type: none"> ○ la date de réception ; ○ le numéro d'ordre du registre Arrivée. ▶ Numériser, le cas échéant, et enregistrer le courrier dans l'application de gestion électronique du Courrier dans le module « Courrier Arrivée » ; ▶ Transmettre le courrier (physique et numérique) à la Secrétaire du Directeur Général. 	I.1.3.1.
Secrétaire du Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transmettre le courrier physique et numérique au Directeur Général. 	I.1.3.2.
Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Côté le courrier vers la Direction appropriée en y apposant ses annotations. 	I.1.3.3.
Secrétaire du Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Numériser et transmettre le courrier annoté au Service Courrier. 	I.1.3.4.
Chef de Section Courrier Arrivée	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réceptionner le courrier annoté ; ▶ Transférer le courrier annoté au Chef de Section courrier Départ. 	I.1.3.5.
Chef de Section Courrier Départ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vérifier la liste de diffusion ; ▶ Transmettre aux intéressés ; ▶ Classer et conserver tous les documents traités et les actes signés par le Directeur Général en « Document GED » dans l'application de gestion du courrier. 	I.1.3.6.

INTERVENANTS	DESCRIPTION DES TACHES	REFERENCES
➤ GESTION DE COURRIER ENTRE DIRECTIONS		I.1.4.
DEPART		
Sous-Directeur/Chef de Service/Chef de Section	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Initier le projet de note dans l'application de gestion du courrier en « Document GED » ; ➤ Mettre en liste de diffusion le Sous-Directeur et en copie l'assistante. 	I.1.4.1.
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effectuer les corrections nécessaires ; ➤ Donner son accord pour l'impression. 	I.1.4.2.
Assistant(e) de Direction/Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Imprimer la note. 	I.1.4.3.
Sous-Directeur/Chef de Service/Chef de Section	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Viser la note ou la signer selon les cas (DGD,DGI,DGM,DG.CL). 	I.1.4.4.
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Signer la note ; 	I.1.4.5.
Assistant(e) de Direction/Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Numériser et enregistrer le courrier en « Courrier Départ » dans l'application de gestion de Courrier en ajoutant l'initiateur du courrier (note) en copie. 	I.1.4.6.
ARRIVÉE		
Assistant(e) de Direction/Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réceptionner le courrier numérique dans l'application de gestion de Courrier en « Courrier à traiter » ; ➤ Transmettre le courrier au Directeur. 	I.1.4.7.
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Annoter le courrier ; ➤ Transmettre le courrier à l'Assistant(e) de Direction/Secrétaire. 	I.1.4.8.
Assistant(e) de Direction/Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rediriger le courrier vers le Sous-Directeur/Chef de Service. 	I.1.4.9.
Sous-Directeur/Chef de Service	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rediriger le courrier vers le Chef de Service ou le Chef de Section. 	I.1.4.10.
Chef de Service/Chef de Section	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rediriger le courrier vers le Chef de Section ou le traiter. 	I.1.4.11.
Chef de Section	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traiter le courrier ; ➤ Initier le cas échéant une note explicative/projet de réponse ; ➤ Remonter par voie hiérarchique la note explicative/projet de réponse . 	I.1.4.12.
Assistant(e) de Direction/Secrétaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diligenter la note explicative/projet de réponse ; ➤ Clôturer et classer le courrier. 	I.1.4.13.

REFERENCES

- Aéroports Du Cameroun.* (2023). Récupéré sur www.adcsa.aero:
<https://www.adcsa.aero/adcsa.php>
- Aéroports Du Cameroun S.A. (2010). *Manuel de Procédures Administratives, Comptables et Financières.* Yaoundé-Nsimalen, Cameroun.
- Aéroports Du Cameroun S.A. (2022, Juillet). *Manuel de Procédures Administratives, Comptables et Financières.* Yaoundé-Nsimalen, Centre, Cameroun.
- Maarch. (2023, Mars 11). *Documentation Maarch Courrier.* Récupéré sur Maarch Courrier:
https://docs.maarch.org/gitbook/html/MaarchCourrier/18.10/guu/guu_general/home.html
- MBANG ESSOBMADJE, R. (2021, Novembre). *Le Bulletin du Patronat. Le Bulletin du Patronat N° 83.* Cameroun.