

**Institut Supérieur des Etudes Technologiques
En Communications de Tunis**

Projet de fin d'études

AMELIORATION DU MODE DE TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER

**Réalisé par
Daghesni Mouldi
Mejri Mondher
TS5-Gestion Postale**

**Encadré par
Mr Basly Mohamed Zouhaier**

2000 - 2001

DEDICACE

Je dédie ce modeste travail à :

- Mon père Ali Mejri pour ses conseils et son soutien moral.
- Ma mère Rafika Nawar pour son affection et sa tendresse.
- Mes sœurs et à mon petit frère.
- A mon ami Chokri
- A mon ami Mouldi
- A tous mes amis et à tous ceux que j'aime.

Mejri Mondher

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail de fin d'études, on tiens à exprimer nos sincères remerciements à Mr. Mohamed Zouhaeir Basly notre Encadreur pour sa disponibilité et ses conseils qui nous ont permis de mener à terme ce projet.

Nos remerciements s'adressent également à Mr. Raouf Nasef Directeur du centre de tri et à tous les agents de ce centre ainsi qu'à nos enseignants qui nous ont guidé tout au long de nos études.

Enfin nous exprimons toute notre gratitude au jury d'avoir accepté de juger ce travail.

CAHIER DES CHARGES

Le projet de fin d'études: "Amélioration du mode de traitement automatique du courrier" comporte deux grandes parties.

- Première partie : concernant la réalité du traitement automatique du courrier dans le centre de tri de Tunis Carthage.
- Deuxième partie : dans laquelle on essayera de présenter le mode d'amélioration du travail automatique du courrier par l'amélioration du taux de mécanisation et de la qualité de service.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE: TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER	1
CHAPITRE 1 : AUTOMATISATION ET MECANISATION DU TRI POSTAL	4
<i>I- NECESSITE DE L'AUTOMATISATION:</i>	<i>4</i>
<i>II- MATERIEL DE TRI AUTOMATIQUE:</i>	<i>4</i>
1 - Les Postes d'indexation automatique (PIA):	4
2 - La machine de tri HM12 :.....	5
<i>III- LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS:</i>	<i>5</i>
CHAPITRE 2: LES EXIGENCES DE L'AUTOMATISATION.....	7
<i>I- LE CODE POSTAL:</i>	<i>7</i>
1- Objectifs du code postal:	7
2 - Nature du code postal:	7
<i>II- LA NORMALISATION DU COURRIER:</i>	<i>8</i>
1- La dimension:	8
2- La structure:	9
3- Structure de l'adresse postale:	9
4- Compartimentage:.....	10
CHAPITRE 3: EFFETS DE LA MECANISATION.....	11
<i>I- EFFETS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL:</i>	<i>11</i>
1- Effets sur la nature du travail:	11
2- Réduction de la pénibilité:	11
<i>II- EFFICACITE DE LA MECANISATION:</i>	<i>12</i>
<i>III- EFFETS SUR LA QUALITE DE SERVICE:</i>	<i>12</i>
CHAPITRE 4: PROBLEMES AFFECTANT LA PROGRESSION DU TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER.....	14
<i>I- SOUS EXPLOITATION DES EQUIPEMENTS:</i>	<i>14</i>
1- Le Code postal:	14
2- Conditionnement:	14
3 - Normalisation:	15
<i>II- VETUSTE DES EQUIPEMENTS:</i>	<i>15</i>
<i>III- MANQUE DE SENSIBILISATION:</i>	<i>15</i>
DEUXIEME PARTIE: MODE D'AMELIORATION DE TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER:	1
CHAPITRE 1:AMELIORATION DU TAUX DE MECANISATION:	19
<i>I – LA MODERNISATION DES EQUIPEMENTS:</i>	<i>19</i>

1 - Nécessité de la modernisation:	19
2- Le matériel nécessaire:	20
a) Reconnaissance Optique des Caractères (OCR):	20
b) Système de vidéo-codage:	21
3- Avantages de la modernisation:	21
a) Le traitement des fausses directions:	22
b) Tri par tournée de facteur:	22
c) La productivité:	22
d) La compétitivité:	23
<i>II- LA CONTENEURISATION</i>	23
1- Matériel nécessaire:	23
1- Conditions de stockage du courrier:	24
<i>III- LES ENVELOPPES PRE-CASEES:</i>	24
<i>IV- LA SENSIBILISATION:</i>	25
1- Sensibilisation des agents:	25
2- Coordination avec les gros clients:	26
<i>V- ROLE DU BUREAU DE POSTE:</i>	27
1- Rôle de sensibilisation:	27
2- Rôle dans l'exploitation:	27
CHAPITRE 2 : AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE:	29
<i>I – CONTROLE DE LA QUALITE DE SERVICE:</i>	30
1-Contrôle au moment de dépôt du courrier:	31
2-Contrôle à l'arrivée:	31
3-Documents utilisés:	31
<i>II – ROLE DES AGENTS DANS L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE:</i>	32
<i>III – MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES:</i>	33
1-La commercialisation:	33
a)La publicité:	33
b) Les enveloppes pré-adressée:	34
2-Déréglementation et qualité de service:	34
<i>IV – LA SENSIBILISATION DES CLIENTS:</i>	35
CONCLUSION	1
Bibliographie	
Annexes	

INTRODUCTION

L'économie tunisienne s'oriente vers une politique axée sur la rapidité des opérations et la souplesse de gestion dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Cette politique s'est manifestée par la restructuration des différents agents économiques tel que la Poste qui représente un levier de développement socio-économique.

La Poste, qui constituait autrefois un service public de premier ordre bénéficiant d'un monopole postal qui le mettait à l'abri de la concurrence, évolue de nos jours dans un univers de concurrence et d'exigences accrues. Face à cette nouvelle situation, l'Office National des Postes s'efforce à subvenir aux attentes de ses clients par l'amélioration de la qualité de service à travers un programme ambitieux de mise à niveau de l'activité postale.

Dans ce cadre, la direction du tri et acheminement qui est l'un des plus importants maillons de la chaîne postale n'épargne aucun effort pour s'intégrer et s'adapter d'une manière efficace avec les nouvelles orientations de l'Office National des Postes. A cet effet, la Poste se trouve obligée d'améliorer le mode de traitement automatique du courrier.

En effet, le tri automatique du courrier qui a été introduit par la Poste Tunisienne en 1982 dans le cadre du 5^{ème} plan a permis d'améliorer la qualité de service et les conditions de travail des agents ainsi que de réaliser un gain de productivité non négligeable. Cependant la rentabilité du tri automatique reste encore en deçà des attentes. La faiblesse du taux de courrier mécanisable n'a pas permis de rentabiliser et d'optimiser l'exploitation des équipements de tri. De plus, la technologie adoptée est actuellement dépassée et le matériel utilisé se trouve complètement amorti ce qui contribue à la hausse des coûts de production.

Face à ces entraves et face à la diversité croissante des courriers et au développement de la concurrence, l'amélioration du mode de traitement automatique du courrier s'avère une voie incontournable pour un meilleur traitement moderne rapide et économique. De plus, la modernisation des équipements permet d'améliorer le service rendu et le niveau de compétitivité de la Poste.

Première Partie :

TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER

Chapitre1 :
AUTOMATISATION ET MECANISATION
DU TRI POSTAL

I- NECESSITE DE L'AUTOMATISATION :

Depuis pas mal d'années de nombreuses expériences ont été réalisées dans les pays développés visant l'introduction de l'automatisation du traitement du courrier. L'objectif était de maîtriser, dans les meilleures conditions économiques et humaines, les problèmes d'acheminement et de distribution du courrier.

En Tunisie, la croissance économique et sociale qu'a connu le pays depuis les années soixante-dix avait un effet très important au niveau de l'accroissement du trafic postal et notamment du courrier des entreprises et des administrations. Face à cette nouvelle situation, le Ministère des communications a réalisé le projet du complexe de tri postal de Tunis-Carthage. Les objectifs principaux étaient la réalisation d'une meilleure productivité et l'amélioration de la qualité de service ainsi que les conditions de travail.

II- MATERIEL DE TRI AUTOMATIQUE :

1- Les Postes d'indexation automatique (PIA) :

Ces appareils permettent de transformer le code postal inscrit sur les envois en bâtonnets orangés représentés en bas et à droite de l'enveloppe. Ces bâtonnets, qui sont au nombre de 16, sont la traduction en hexadécimal du code postal numérique.

La performance de la machine est de 2500 lettres par heure et elle possède cinq magasins de réception permettant un tri général ou pré-tri.

2- La machine de tri HM12 :

La machine de tri automatique HM12 réalise en même temps les opérations de :

- Pré-tri
- Tri-fin
- Confection des liasses des lettres triées.

La HM12 a un fonctionnement totalement autonome, elle est puissante, fiable, à grande capacité et dotée d'un calculateur propre MITRA 15-35. Cette machine comprend 160 cases et sa cadence maximale est de 30.000 lettres par heure.

Des imprimantes automatiques d'étiquettes sont intégrées à la machine de tri HM12. Ces étiquettes nous renseignent exactement sur la date, l'heure de l'opération de tri et la direction appropriée des lettres dans chaque case.

III- LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS :

L'administration des postes s'est penchée sérieusement sur le problème de la maintenance pour permettre au centre de tri d'avoir un travail régulier et continu des équipements du tri automatique du courrier. L'objet du travail de la maintenance est de :

- Effectuer des opérations de maintenance préventives et curatives.
- Gérer le stock des pièces détachées
- Réparer les pièces défectueuses
- Proposer les modifications qui peuvent contribuer à améliorer le fonctionnement des différents matériels.

Les opérations de maintenance préventive sont exécutées chaque matin sur les postes d'indexation PIA et la machine de tri HM12 et elles s'effectuent en dehors des heures de fonctionnement des machines pour ne pas entraver l'exploitation. Ce type d'entretien permet un fonctionnement normal du système en le maintenant en bon état mécanique, électrique et électronique permanent afin de limiter au maximum le nombre d'arrêts de l'exploitation dus aux pannes.

La maintenance curative consiste au dépannage ponctuel, en cas d'incident, dans les délais les plus brefs et à réduire dans la mesure du possible la durée du temps d'immobilisation des systèmes. En cas de panne en cours d'exploitation, et pour ne pas bloquer celle-ci, le technicien doit choisir la solution la plus rapide, souvent un dépannage partiel est suffisant.

Chapitre 2

LES EXIGENCES DE L'AUTOMATISATION

Le traitement automatique du courrier nécessite en premier lieu l'adoption d'un code postal permettant la traduction de l'adresse indiquée sur l'enveloppe dans un langage accessible à la machine de tri. Il exige, en second lieu, une normalisation du courrier, c'est à dire que le courrier doit avoir certaines normes concernant les dimensions, la structure et quelques paramètres mécaniques.

I- LE CODE POSTAL :

La nécessité d'un code postal apparaît non seulement avec la mécanisation mais aussi avec le désir d'améliorer les conditions d'exécution du service.

1- Objectifs du code postal :

Le code postal à deux objectifs principaux :

- Faciliter et accélérer le tri manuel des envois qui se limite en un simple classement à base numérique.
- Permettre le tri automatique rapide du courrier normalisé.

2- Nature du code postal:

Ce code qui doit être apposé par les clients sur leurs envois est un code d'acheminement dans le sens où il identifie essentiellement les bureaux distributeurs qui sont les unités postales terminales d'acheminement.

Du point de vue structure, c'est un code numérique composé de quatre chiffres, les deux premiers chiffres identifient les gouvernorats et les deux autres identifient les bureaux de postes.

II- LA NORMALISATION DU COURRIER :

L'automatisation du traitement des envois a conduit la Poste à fixer certaines normes pour le courrier mécanisable concernant :

- La dimension.
- La structure.
- La zone d'indexation postale.
- La structure et le contenu de l'adresse postale.
- La zone réservée à l'adresse du destinataire.
- Les conditions d'utilisation.

Ces normes permettent d'offrir aux clients de la Poste un traitement accéléré de leur courrier et donc une meilleure qualité de service.

1- La dimension:

Les envois doivent être sous enveloppes de forme rectangulaire et uniformément plats.

La longueur des enveloppes doit être comprise entre 140 mm et 235 mm et la largeur entre 90 mm et 120 mm.

Exemple : il y a des enveloppes de dimensions :

- 90 x 140 mm
- 110 x 155 mm
- 110 x 220 mm
- 114 x 162 mm

Pour les enveloppes et pochettes postales à fenêtre, cette dernière doit se trouver dans les positions suivantes :

- 40 mm du bord supérieur de l'enveloppe,
- 15 mm du bord latéral droit
- 15 mm du bord latéral gauche,
- 15 mm du bord inférieur.

Les écarts admissibles sur les dimensions sont $\pm 2\text{mm}$

En outre, l'épaisseur d'une enveloppe ne doit pas dépasser le 5mm et son poids doit être inférieur ou égal à 35 g.

2- La structure:

- La couleur de l'enveloppe doit être blanche ou jaune paille.
- Le gommage des enveloppes doit être homogène, continu et limité de 10mm de chaque bord.

Pour les enveloppes et pochettes postales à fenêtre, cette dernière doit répondre aux critères suivants :

- Elle ne doit pas être délimitée par une bande ou par un cadre de couleur.
- Elle doit se trouver du côté uni de l'enveloppe qui n'est pas muni de la patte de fermeture.
- Elle doit être rectangulaire et de façon que l'adresse du destinataire apparaisse dans le même sens.
- Elle doit être d'une matière permettant que l'adresse soit bien lisible.
- Les bords de la fenêtre doivent être impeccablement collés sur les bords inférieurs de la découpe de l'enveloppe.

3- Structure de l'adresse postale:

La structure de l'adresse postale doit être comme suit :

- 1^{ère} ligne : Nom et Prénom du destinataire ou raison sociale.
- 2^{ème} ligne : Complément au nom du destinataire (Ministère, PDG,...).
- 3^{ème} ligne : Mentions complémentaires de distribution (désignation du bâtiment, de l'entrée, du bloc, de la tour...).
- 4^{ème} ligne : Le numéro et le nom de la rue ou de l'avenue.
- 5^{ème} ligne : Nom d'un lieu dit, dans certains cas.
- 6^{ème} ligne ; Le code postal et le bureau de distribution.

Exemple : Hassen GARGARI

Professeur

2^{ème} étage, bloc 3

14 Avenue de la liberté

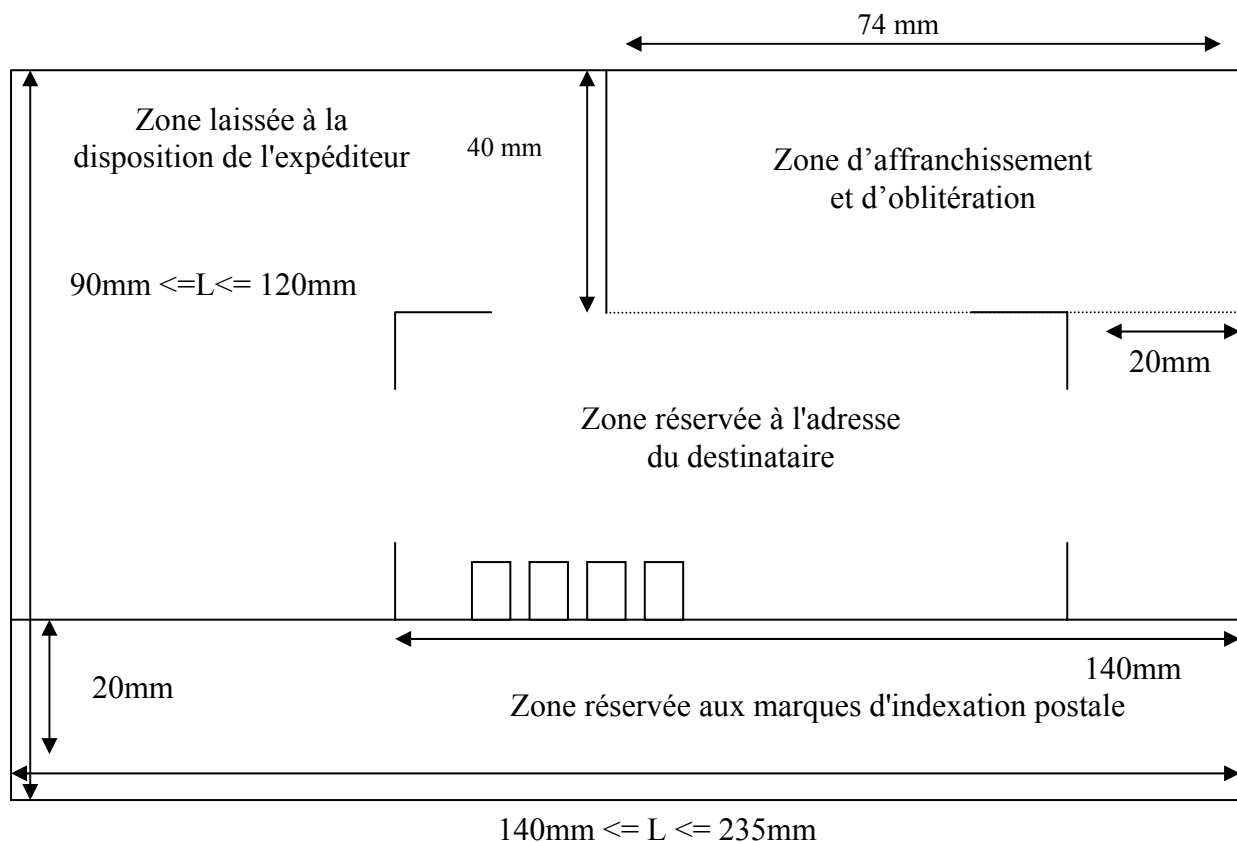
Cité El ksar

6020 El Hamma

N.B : Lorsque certains éléments d'information ne sont pas portés sur l'adresse en raison de leur caractère non nécessaire ou inadéquat, il n'est pas utile de conserver des lignes blanches, ce qui permet de rédiger l'adresse sur 3,4 ou 5 lignes.

4- Compartimentage:

Le graphique suivant illustre le compartimentage idéal d'une lettre pour permettre son traitement automatique :



N.B : les cases réservées au code postal doivent avoir les dimensions suivantes :

- hauteur : 8mm
- largeur : 5mm

Chapitre 3

EFFETS DE LA MECANISATION

Depuis son introduction en 1982, l'automatisation du traitement du courrier a manifestement changé les conditions du travail au niveau du centre de tri améliorant ainsi la qualité de service.

I- EFFETS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL :

L'amélioration des conditions de travail est l'un des principaux objectifs des responsables de la Poste. Dans ce cadre, la mécanisation du centre de tri constitue un apport important.

En effet, l'introduction de l'automatisation a permis de changer la nature du travail et de réduire sa pénibilité.

1- Effets sur la nature du travail :

Avant l'automatisation, le travail du trieur manuel s'effectuait debout. En revanche, le travail s'effectue actuellement sur des machines à indexer et à trier : alimentation en lettres, changement de programme de tri, étiquetage de liasses et indexation de façon automatique. Ces activités se traduisent par la réduction du temps consacré au travail répétitif.

2- Réduction de la pénibilité :

L'automatisation permet une réduction de la pénibilité par la diminution de l'effort physique dépensé. De plus, l'introduction du matériel électronique pour le traitement du courrier contribue à modifier l'environnement humain et favorise l'établissement d'une meilleure communication.

D'autre part, la réduction de la pénibilité des tâches facilite l'intégration du personnel féminin.

II- EFFICACITE DE LA MECANISATION :

Le matériel de tri automatique possède des performances incomparables avec celles du trieur manuel. En effet, tandis qu'un agent va par exemple trier 1500 lettres à l'heure sur 35 directions, la machine de tri peut en traiter, dans le même temps plus de 30.000 sur pas moins de 150 directions.

En outre, avec l'automatisation il est plus facile de faire face aux variations fluctuelles de trafic et aux pointes exceptionnelles car le matériel mis en œuvre est disponible à tout moment et il peut offrir d'importantes capacités de traitement.

Cependant, les capacités potentielles élevées du matériel de tri ne suffisent pas pour juger la rentabilité de la mécanisation. Dans ce sens, on constate que les résultats réalisés au cours de la période 98/99 restent toujours en dessous des attentes de l'automatisation.

Années	1998	1999
<u>Tri automatique</u> Total LC Mec	45,07%	46%
<u>Total LC Mec</u> Total courrier	47,07%	47%
<u>Rejet</u> Tri automatique	6,36%	5%

Rapports d'activité des années 1998 et 1999

III- EFFETS SUR LA QUALITE DE SERVICE :

Pour la Poste, la qualité du service est jugée efficace, lorsque le temps écoulé entre le dépôt de l'objet de correspondance et sa réception par le destinataire ne dépasse pas le J + 1, ou le J +2 en cas de force majeure.

Ainsi pour pouvoir respecter ces délais, il est impératif que toutes les phases de collecte, de traitement, d'acheminement et de distribution soient chronométrées en l'occurrence.

En effet l'amélioration de la qualité du service a été l'objectif prioritaire de l'activité de tous les services du complexe de Tunis Carthage.

Pour la réalisation de cet objectif, les responsables de la Poste ont consenti la mise en place d'une procédure et d'une structure de contrôle et d'évaluation de la qualité de service. Tant au niveau du centre de tri que dans les bureaux de distribution.

Ainsi l'amélioration de la qualité de service est dégagée à partir des procès verbaux (PV) établis par les bureaux d'une part et du nombre de réclamations d'autre part. Ces derniers ont diminué par rapport aux années précédentes et permettent de penser qu'il y aurait relativement une amélioration dans ce domaine.

Chapitre 4

PROBLEMES AFFECTANT LA PROGRESSION DU TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER

Les grands facteurs qui influent négativement sur la rentabilité de la mécanisation sont la sous exploitation des équipements et la vétuste des équipements qui font croître le coût de la maintenance.

I- SOUS EXPLOITATION DES EQUIPEMENTS :

Plusieurs facteurs ont contribué à entraver la concrétisation de l'objectif de canaliser la majorité du courrier vers le tri automatique. Ces facteurs sont le code postal, le conditionnement et la normalisation.

1- Le Code postal :

Ce dernier représente un facteur très important pour la réussite de tri automatique surtout dans l'exercice de la fonction d'indexation car l'existence du Code facilite la tâche de l'indexeur. Or, on constate qu'un nombre élevé du courrier mécanisable porte un Code postal erroné.

2- Conditionnement :

Un bon conditionnement des objets augmente l'efficacité du traitement automatique du courrier car il permet de :

- Réduire la pénibilité du travail.
- Faciliter la tâche de l'indexeur (courrier non froissé et redressé).
- Supprimer les inconvénients inhérents à l'utilisateur des sacs :
poussière, courrier en vrac.

Le courrier mécanisable doit être donc déposé bien conditionné par les gros clients. Mais le centre de tri continu à recevoir du courrier froissé du fait qu'il est transporté dans des

sacs ce qui fait qu'une bonne partie échappe à la mécanisation ou exige un temps non négligeable pour son redressage.

3- Normalisation :

Malgré les efforts de l'administration postale en matière de sensibilisation notamment par la publicité, une bonne partie du courrier qui transite par le centre de tri est encore non normalisée. Ce courrier provient dans sa majorité des dépôts des administrations et des organismes commerciaux.

En effet, le courrier traité manuellement est quatre fois plus important que celui traité automatiquement. Cette proportion est illustrée dans le tableau qui suit :

Années	1997		1998		1999	
<i>Intitulé</i>	<i>nombre de courrier</i>	<i>Taux de courrier</i>	<i>Nombre de courrier</i>	<i>Taux de courrier</i>	<i>Nombre de courrier</i>	<i>Taux de courrier</i>
Traitement manuel	61.115.651	79%	58.482.980	79%	59.967.876	78%
Traitement automatique	16.717.551	21%	15.727.710	21%	17.455.930	22%
Total du courrier	77.833.202	100%	74.210.690	100%	77.153.806	100%

Rapport d'activité 1997, 1998 et 1999

II- VETUSTE DES EQUIPEMENTS :

L'état de vétuste actuelle des équipements contribue de façon importante à la hausse des coûts de production d'une part et à la diminution de taux de mécanisation du courrier d'autre part. De plus, l'équipement automatique et mécanique a été mis en place en 1982, donc sa durée de garantie est terminée depuis 1992.

Aussi la technologie utilisée est dépassée. En effet, le calculateur MITRA 15/35 gérant l'ensemble automatique du tri remonte à la génération de 1960.

III- MANQUE DE SENSIBILISATION :

Les bureaux de poste ont un rôle important dans la réussite de toute action d'automatisation du tri. Mais malgré que le personnel de ces bureaux est bien sensibilisé sur la normalisation et la mécanisation du tri automatique, il ne fait pas des efforts pour vérifier que le courrier des clients est bien normalisé et conditionné. Aussi le traitement automatique du courrier déposé par les gros clients a relevé plusieurs anomalies et cela montre que les gros clients ne sont pas sensibilisés sur les exigences de l'automatisation.

En somme, bien que l'intégration de l'automatisation dans le traitement du courrier à un effet positif sur les conditions de travail et sur la qualité du service nous remarquons qu'il y a des insuffisances qui influent négativement sur les performances du service postal :

- Un volume du courrier traité automatiquement relativement faible.
- Un matériel de tri vieillissant.
- Un coût de maintenance élevé.

Ces faiblesses sont dues, outre les problèmes de dépendance en matière de technologie inhérents à la mécanisation, au faible degré de coopération entre les différents intervenants dans l'ensemble du processus.

Quels sont alors les bons moyens pour améliorer le taux de mécanisation d'une part et la qualité du service d'autre part ?

Deuxième Partie :

**MODE D'AMELIORATION DE
TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER**

INTRODUCTION

Les observations effectuées au centre de Tunis-Carthage nous ont permis de délimiter le potentiel de traitement automatique du courrier.

La nécessaire amélioration de la qualité de service passe par une modernisation des équipements existants voir un accroissement des capacités de traitement automatique du courrier.

Ainsi, grâce aux nouvelles technologies, la Poste pourrait maîtriser d'avantage leurs coûts de production en optimisant et en modernisant leur système d'exploitation et de gestion afin d'offrir à leur clientèle une meilleure qualité de service.

Chapitre 1 :

AMELIORATION DU TAUX DE MECANISATION :

Pour améliorer les performances du traitement mécanique du courrier, il est impératif d'optimiser l'exploitation des moyens actuels dont dispose le centre de tri et de préparer le terrain à la modernisation des équipements. La réalisation de cet objectif nécessite une action soutenue sur plusieurs plans tels que la conteneurisation, la sensibilisation et le rôle du bureau de poste.

I – LA MODERNISATION DES EQUIPEMENTS :

1- Nécessité de la modernisation :

Le service de tri automatique souffre de l'état peu rassurant des équipements qui sont entièrement amortis et fréquemment en panne de plusieurs jours, ce qui explique le taux relativement bas du tri automatique et l'augmentation du nombre des jours de repos car la direction du tri et des acheminements fait appel à son personnel afin d'assurer des vacations supplémentaires pour faire face au volume énorme du courrier mécanisable durant les jours de panne. En outre, le trafic connaît une évolution croissante notamment du courrier d'entreprises. De plus, le système de tri actuel est dépassé : la séparation entre les fonctions d'indexation et de tri a été délaissée dans les pays développés pour des moyens plus performants et plus efficaces. Des machines de lecture optique des adresses et des codes permettent depuis longtemps l'accomplissement simultané des deux fonctions.

Tous ces facteurs ont contraint le centre de tri à entamer une phase de renouvellement et de remise en état de ses machines afin d'être en mesure d'écouler le trafic dans des bonnes conditions et de gagner le pari du respect des délais d'acheminement.

2- Le matériel nécessaire :

Le courrier est caractérisé par une diversité sans cesse croissante. Le format, l'aspect des enveloppes et les types d'écritures constituent des contraintes pour la Poste exploitant un matériel de tri de technologie dépassé. La solution consiste à acquérir pour les besoins du centre de tri les équipements suivants :

- Un système de vidéo-codage équipé de 10 postes de travail permettant une exploitation avec ou sans impression de bâtonnets.
- Une machine de tri des lettres équipée de 160 cases et 8 tasseurs intégrant un système de reconnaissance optique de caractère (OCR) et liée au système de vidéo-codage.

a) Reconnaissance Optique des Caractères (OCR) :

Les nouvelles machines de tri permettent l'identification automatique de la destination des objets par la reconnaissance automatique des caractères qui ne se limite plus à la reconnaissance des adresses dactylographiées, mais elle s'étend à la lecture des adresses manuscrites. Ces machines sont d'une grande capacité (4500 lettres par heure) et elles se composent de deux éléments :

- Un banc de lecture, d'indexation et de tri du courrier.
- Un calculateur de reconnaissance de caractères.

En entrée, le courrier est chargé dans un magasin d'approvisionnement facilitant au maximum les opérations de chargement. Ensuite, il passe à très grande vitesse devant une caméra qui saisit et transmet les images à l'unité de reconnaissance. Après contrôle de l'existence du code, cette unité transmet sa décision finale au système d'indexation et de tri. En quelques millisecondes, la destination de chaque lettre est identifiée et les barres d'indexation correspondantes sont alors apposées par une imprimante à jet d'encre. Les lettres sont dirigées ensuite dans un cheminement rapide vers des empileurs de pré-tri ou vers des cases.

En outre, les nouvelles machines peuvent traiter du courrier en mode mixte, c'est à dire du courrier mélangé : indexé et non indexé. Les enveloppes déjà indexées sont détectées par une première tête de lecture et directement triées sans analyse par le lecteur optique.

b) Système de vidéo-codage :

Le système de vidéo-codage est le complément naturel du lecteur optique et bénéficie des mêmes évolutions technologiques.

Ce système qui est une technologie de plus en plus utilisée, présente le gros avantage d'éviter le transfert physique des envois vers les postes de codage. L'opération consiste à permettre à des opérateurs placés devant un écran vidéo localisé dans une salle séparée, d'indexer, par l'intermédiaire d'un clavier, le courrier dont l'image est retranscrite sur leur écran respectif.

Ce système qui peut gérer 60 images/seconde en provenance de la machine de tri, présente des fonctionnalités et des performances qui intéressent au plus haut point les services postaux :

- Le traitement des rejets lecture optique.
- La possibilité de coder les lettres en temps réel ou en temps différé.
- La restitution, sans dégradation, de l'image des objets les plus complexes.
- Une lecture aisée du bloc adresse par positionnement systématique (à la même place sur l'écran).
- Un très grand confort de l'opérateur.

3- Avantages de la modernisation :

La modernisation des équipements permettrait de :

- Limiter le problème des fausses directions par la reconnaissance des caractères de l'adresse.
 - Introduire le système de tri par tournée de facteur.
 - Améliorer la productivité et la compétitivité de la Poste.
-

a) Le traitement des fausses directions :

Le système de vidéo-codage qui est lié à la machine de tri, permet le traitement des envois non codés par les expéditeurs ou portant un code erroné ou non lisible ou les envois dont les adresses sont manuscrites ou imprimées de façon médiocre.

L'opération consiste à faire transmettre par l'O.C.R. des images électroniques des envois aux postes de travail où des opérateurs codifient les indications relatives à l'adresse transmise par l'image. L'envoi et le code correspondant sont réunis au point où se trouve la trieuse.

b) Tri par tournée de facteur :

La lecture optique des adresses permet d'effectuer de manière entièrement automatique un tri par tournée de facteur car elle est capable d'identifier le code de distribution (analyse sur deux ou plusieurs lignes du code postal, de la localité, de la voie et du numéro dans la voie).

En effet, cet équipement permet d'ajouter au circuit de tri des séparations - correspondante à toutes les tournées d'une circonscription vers lesquelles sont dirigés les envois selon leurs points de destination dans la tournée du facteur.

Il permet ainsi d'automatiser les opérations à forte proportion de main d'œuvre qu'exige actuellement l'organisation manuelle de la distribution.

c) La productivité :

Outre le traitement des fausses directions et la réalisation du tri par facteur de distribution, la modernisation des équipements permet d'économiser l'énergie, de maîtriser les coûts et de réaliser un gain de temps par un tri plus rapide du courrier et par la réduction du nombre de manipulation par lettre. Elle permet aussi d'augmenter considérablement la part du courrier mécanisable car le format, l'aspect des enveloppes et les types d'écritures ne constituent plus une contrainte.

La modernisation du matériel de tri assure donc la réalisation d'une augmentation significative de la productivité du système de tri.

d) La compétitivité :

L'Office National des Postes tient à occuper une place de choix dans un marché de plus en plus concurrentiel et à devenir le partenaire privilégié des divers clients, pour réaliser cet objectif il est impératif d'améliorer sa compétitivité.

La nouvelle technologie va permettre à la poste de faire face à la diversité et à l'accroissement du courrier et de mieux satisfaire les clients afin de gagner en qualité de service et en compétitivité dans un univers d'exigences accrues.

II- LA CONTENEURISATION

L'automatisation du tri exige un bon état du courrier, ce pendant, une grande partie du courrier est transportée dans des sacs (soit en liasses soit mise en vrac). A l'arrivée au centre de tri en procède à des opérations d'ouverture, des dépiautage et de redressage. Les envois sont parfois froissés ou abîmés, les enveloppes cornées et donc rejetées par la machine du tri.

L'automatisation du tri des lettres nécessite donc un mode efficace de manutention du courrier : le transport en conteneurs permet aussi de supprimer la poussière générée par les sacs et évite les détériorations que peuvent causer aux plis les moyens d'enliassage traditionnels : ficelles, élastiques, etc...

La conteneurisation présente l'avantage de rendre la tâche moins pénible aux opérateurs et de créer des conditions de stockage plus ordonnées. Elle permet aussi une organisation beaucoup plus rationnelle et évite l'endommagement du courrier qui doit passer en machine de tri.

L'utilisation de la conteneurisation doit être donc plus étendue afin de transporter les lettres, bien conditionnées en caissettes et bacs, entre les chantiers des bureaux de poste à ceux du centre de tri et vice versa.

1- Matériel nécessaire :

Outre les caissettes et les bacs :

- Sur les chantiers de tri : des chariots lettres de boulisterie et des chariots présentoirs.
- Dans les véhicules de transport du courrier : des chariots lettres adaptés aux caissettes.

1- Conditions de stockage du courrier :

Les caissettes sont utilisées avant ou après l'exécution de l'opération du tri automatique. Le courrier mécanisable est stocké dans ces caissettes où il est rangé avec plus ou moins de soin c'est pourquoi il y a des lots d'enveloppes qui dépassent entièrement la capacité de caissette et dans certains cas les caissettes sont empilées les unes sur les autres ce qui engendre le froissement de plusieurs enveloppes. Ces dernières introduites dans la machine de tri peuvent créer souvent des bourrages.

III- LES ENVELOPPES PRE-CASEES :

Pour être efficacement exploitable, la machine de tri dotée de lecteur optique exige du courrier certaines caractéristiques incontournables notamment en ce qui concerne la qualité de rédaction de l'adresse postale.

L'élément le plus important dans l'adresse est le code postal qui doit être très lisible. C'est pourquoi la Poste Tunisienne a mis en vente des enveloppes à cases ce qui permet un positionnement plus lisible du code postal et donc un courrier mieux acheminé.

En effet dans le cadre du tri automatique du courrier, les nouveaux équipements ne vont plus se limiter à la reconnaissance des adresses dactylographiées, mais ils vont s'étendre à la reconnaissance des adresses manuscrites par la lecture optique qui ne peut être effectuée que si le code postal du destinataire est libellé de façon claire, nette et précise.

Consciente de cette nécessité, la Poste a mis en place des enveloppes à quatre cases pré-imprimées qui vont permettre de guider l'expéditeur de lettres manuscrites à bien positionner et bien rédiger l'adresse en général et le code postal en particulier.

IV- LA SENSIBILISATION:

Afin d'améliorer les performances du tri automatique, l'adhésion de tous les agents de la Poste et la collaboration des clients sont des facteurs déterminants. A cet effet des campagnes de sensibilisation auprès de tous les intervenants s'imposent. Elles sont de diverses formes et concernent principalement la coordination avec les gros clients et la formation des agents de la Poste.

1- Sensibilisation des agents :

L'importance du courrier mécanisable provenant des principaux bureaux de poste exige l'amélioration constante de la productivité des agents.

A cet effet, les campagnes de sensibilisation menées à leur intention se sont avérées bénéfiques. Aussi, il faudrait multiplier ces campagnes et varier les méthodes de contacts. Pour se faire, il est recommandé de :

- Organiser des visites au complexe de Tunis-Carthage pour les chefs des bureaux de poste.
- Profiter des séminaires pour les agents ont les informés sur la mécanisation du traitement du courrier et de son conditionnement, aussi sur la lisibilité de l'adresse et du code postal et leurs importances dans l'amélioration du taux de mécanisation.
- Faire usage de supports d'information à leur intention, à distribuer au niveau des bureaux de poste, tels que dépliants, brochures etc...

Ces actions de sensibilisation devraient se poursuivre régulièrement et être suivies en permanence afin de permettre l'évaluation de leur impact.

2- Coordination avec les gros clients :

La réduction du « temps d'attente » est le but principal pour lequel le centre de tri a été équipé des moyens mécaniques du traitement automatique du courrier. Ces moyens nécessitent la standardisation des formats et la bonne rédaction des adresses postales pour cette raison, de nombreuses actions de sensibilisation ont été entreprises. Ces actions ont consisté en une série de réunions avec les gros dépositaires où ces derniers ont manifesté leur disposition à coopérer avec la Poste pour la mise en œuvre de certaines mesures tel que :

- L'utilisation des enveloppes normalisées.
- L'interdiction de l'usage des agrafes et de trombones.
- La suppression de certaines indications gênant l'indexation.
- L'étalement des dépôts sur toute la journée.
- Ouverture de nouvelles boîtes au cedex pour l'amélioration du conditionnement des envois.
- Mise à jour de leurs listings d'adresses.

Malgré les accords ou conventions passés avec les gros clients et les diverses actions de sensibilisation, de nombreuses anomalies existent toujours dans le courrier de ces organismes ce qui rend leurs envois non mécanisable engendrant des bourrages lors de leur traitement, pénalisant ainsi de façon importante les performances de la machine de tri. Aussi il y a des défauts qui sont souvent retrouvés dans le courrier de ces organismes tel que :

- L'adresse est peu lisible.
- Le code postal tronqué à cause de la mauvaise qualité d'impression.
- Le code postal erroné.
- L'adresse n'apparaît pas entièrement dans la fenêtre de l'enveloppe.
- Le code postal est inexistant.

Ces défauts constatés sont le résultat de quelques fautes techniques élémentaires et ils peuvent disparaître facilement. La mise à jour des fichiers/adresses de ces organismes est nécessaire pour éviter que le code postal soit erroné. Et pour que l'adresse soit bien lisible il faut changer, lorsqu'il est nécessaire, l'imprimante ou la cartouche à encre de l'imprimante.

Aussi, les enveloppes utilisées doivent être d'une meilleure qualité pour faciliter l'opération de leur traitement avec les nouvelles technologies.

La Poste doit donc renforcer les actions de coordination et de coopération avec les gros clients (CNRPS, CNSS, STB,...) et réanimer des réunions avec eux. En effet, pour mieux convaincre les clients à plus d'adhésion à la normalisation on doit effectuer un contact permanent avec eux et on doit leur expliquer les recommandations qu'il faut suivre et porter à leur connaissance les résultats et les causes afin de profiter des performances optimum de la machine de tri.

V- RÔLE DU BUREAU DE POSTE:

En matière de courrier tout commence et se termine au bureau de poste. Il sera donc facile d'agir sur cette cellule de travail et de la faire participer aux efforts de sensibilisation et d'optimisation des moyens d'exploitation.

1- Rôle de sensibilisation :

Si le chef du bureau bénéficie de la priorité pendant les campagnes de sensibilisation organisées par la Poste, il devrait en principe prendre la relève et participer à cet effort. Son rôle est d'inciter et aider les clients à se conformer aux exigences de la mécanisation.

Le facteur devrait, lui aussi, participer à cette mission. En effet, c'est lui qui assure la distribution à domicile. Se trouvant ainsi en contact direct avec les clients, il peut facilement corriger les erreurs d'écriture d'adresse ou de codage et assurer par la même occasion l'information sur les exigences de la mécanisation.

2- Rôle dans l'exploitation :

Les bureaux de poste assurent actuellement l'enlèvement des envois, dans cette application il faut garder le bon conditionnement de ces envois. De plus certains plis sont non conformes, tels que les plis ouverts, sont parfois insérés dans les liasses mécanisables.

Cette situation ne facilite pas le travail des agents du centre de tri c'est pourquoi il convient de demander aux bureaux de poste une meilleure présentation des envois.

En assurant convenablement la confection des liasses en gardant le bon conditionnement des envois et la vérification du code postal, les bureaux peuvent aider de manière significative à optimiser le traitement automatique du courrier.

Cette association bureau de poste, centre de tri redonnerait aux premiers leur rôle initial dans le traitement du courrier et éviterait au second des manipulations supplémentaires des lettres pour réserver ses efforts à un traitement automatique plus efficace.

Chapitre 2 :

AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE :

La qualité est la capacité de satisfaire totalement au moindre coût les besoins du client par la maîtrise des processus du travail.

Elle est la clé de la compétitivité c'est pourquoi elle est devenue un moyen fondamental de gérer une entreprise en vue d'accroître sa part du marché et de réaliser un profit.

Dans cette orientation actuelle vers un marché mondial de plus en plus ouvert et concurrentiel, la qualité est devenue un moyen essentiel de gestion de l'entreprise quant on vise la croissance et la rentabilité. Elle est alors une stratégie de concurrence à l'échelle mondiale.

Cette notion de qualité ne s'applique plus seulement à l'industrie, mais elle s'étend à tous les domaines et la Poste qui bénéficiait autre fois d'un monopole postal qui la mettait à l'abri de concurrence vu qu'elle constitue un service public de premier ordre, évolue maintenant dans un monde en concurrence où les offres de service se développent.

La Poste doit donc s'intéresser à fournir une amélioration notable de son service. Pour arriver à cette fin, certaines corrections s'imposent actuellement, il faudrait rapidement faire cap vers l'initiative. Aussi, l'attribution d'un nouveau rôle pour les agents des bureaux reste un défi qu'il faudrait relever pour pouvoir améliorer la qualité du service.

I – CONTROLE DE LA QUALITE DE SERVICE :

La satisfaction du client étant l'objectif prioritaire, il faut pouvoir en permanence suivre et quantifier la qualité du service qui lui est offerte et apporter les corrections qui s'imposent en temps opportun.

En effet, les responsables de la Poste estiment réaliser un J+2 pour la quasi-totalité du courrier sur toute la République. Certes, il est nécessaire de connaître cette performance et de la mesurer à tous les niveaux de la chaîne pour savoir le degré de satisfaction des clients concernant le délai de livraison du courrier. Mais il est important aussi de savoir dans quel état il leur est présenté.

Bien que le contrôle de la qualité s'intéresse jusqu'à présent seulement au problème de fausse direction et au délai d'acheminement du courrier. On devrait aussi prendre en compte les autres critères de qualité liés au traitement du courrier. Ainsi les contrôles effectués récemment sur le traitement du courrier ont relevé de graves anomalies commises aussi bien par les bureaux de poste, le centre de tri, ainsi que par certains clients de la Poste.

Les anomalies fréquemment relevées ont trait notamment :

- Au retard important dans la réception du courrier,
- Au nombre élevé de courrier acheminé en fausse direction,
- Au non-enliassement des correspondances insérées dans les dépêches.
- A l'absence de contrôle des dates portées sur les correspondances affranchies à l'aide des machines à affranchir.
- Au manque de contrôle sur le relevage des boites aux lettres.

En effet, la méthode suivie pour éviter ces anomalies et pour améliorer la qualité de service mérite d'être affinée sont présentés sur trois points essentiels à savoir :

- Contrôle au moment de dépôt du courrier.
 - Contrôle à l'arrivée.
 - Document utilisé.
-

1- Contrôle au moment de dépôt du courrier :

Ce contrôle permet de vérifier la lisibilité de l'adresse et du code postal, le conditionnement des correspondances, et dans le cas où il s'agit des envois affranchis à la machine, la vérification porte entre autre sur l'affranchissement des exemplaires contrôlés pris au hasard, sur la date et sur les numéros des machines utilisées.

2- Contrôle à l'arrivée :

Le contrôle à l'arrivée permet d'avoir une opinion plus complète du travail effectué par les déposants et par les bureaux et centres de dépôt. Les vérifications porteront en particulier sur les fausses directions, les délais d'acheminement, les taxes, l'oblitération des timbres-poste, le conditionnement et l'état des correspondances.

3- Documents utilisés :

En raison de l'importance de la célérité des envois postaux et de ses effets directs et indirects sur le développement économique du pays, les fautes ou défaillances commises ; tels que les conditions de dépôt et d'admission des correspondances, la lisibilité du timbre à date, le contrôle des affranchissements, les fausses directions et le retard dans l'acheminement et la distribution, doivent être obligatoirement relevés par procès verbaux (PV).

Ainsi deux cas nécessitent l'établissement d'un PV :

- La norme de distribution fixée à deux jours à compter de la date du timbrage doit être particulièrement surveillée. Dépassée cette norme, un procès verbal est établi à l'encontre du bureau d'origine de la dépêche.
 - Les fausses directions doivent être également signalisées sur le PV165, elles doivent être ventilées par nature, bureau de dépôt et par dépêche.
-

En effet tous les objets sont décrits, même ceux dont les délais se trouvent aggravés sans que le service en soit responsable tels que les objets réexpédiés, les erreurs d'adressage dues à l'expéditeur et les objets déposés après l'heure limite et acheminés le lendemain. Ces objets devraient être retirés lors de l'établissement des PV.

Il importe enfin de souligner qu'il incombe aux responsables de la distribution dans les grands bureaux de poste situés dans les villes à distribution décentralisée d'analyser périodiquement les causes des fausses directions et de signaler au bureau ou centre expéditeur les erreurs qui se reproduisent fréquemment.

Ainsi le contrôle de la qualité est moins une question de méthode qu'un véritable état d'esprit, engendrant un souci permanent d'assurer aux prestations offertes à la clientèle les trois critères de qualité suivant :

- La rapidité
- La régularité
- La sécurité

II – ROLE DES AGENTS DANS L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE :

Pour améliorer la qualité de service une plus grande implication des agents de bureaux de poste est vivement souhaitable.

Dans cette optique, il faudrait penser à créer des sources de motivation pour les agents des bureaux, tels que l'organisation d'un challenge de qualité dans lequel ils participent à détecter les faiblesses de leur établissement, se fixent des défis et font de leur mieux pour les relever. Le défi peut être par exemple la réalisation d'un J+1 pour la quasi-totalité du courrier sur tout le territoire de la Tunisie. En contre partie la Poste récompense les méritants par des moyens honorifiques ou matériels. Ceci dans le but de les encourager à persévérer dans l'effort pour une meilleure qualité de service.

En effet l'importance de l'automatisation nécessite que les agent doivent avoir tout d'abord une idée sur le traitement automatique du courrier ; à cet effet on doit organiser des séminaires à l'échelle nationale et régionale pour les informer et les sensibiliser à propos de la mécanisation du traitement du courrier et de son conditionnement et aussi d'organiser des visites au complexe de Tunis-Carthage, d'où ces actions permettent à l'agent d'obtenir des informations sur les exigences de l'automatisation et ses effets dans l'amélioration de la qualité de service.

III – MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES :

1- La commercialisation :

Les actions de commercialisation permettent à la Poste de diagnostiquer et de tester sa notoriété et de s'informer des goûts et des préférences de ses clients potentiels ; en d'autres termes, d'être toujours à l'écoute des échos du marché.

A cet effet, des enquêtes ou des sondages d'opinions peuvent être effectuées pour connaître l'avis des clients sur certaines prestations. D'autres actions consistent à participer à des foires ou à organiser des journées ouvertes pour le grand public.

a) La publicité :

La publicité joue un rôle important dans ce cadre. En effet, elle permet de faire connaître les produits nouveaux, d'informer les clients sur les nouvelles caractéristiques et améliorations apportées à un produit existant.

Les moyens utilisés pour diffuser le message publicitaire sont multiples : affiches, brochures, dépliants etc... Des phrases ou des slogans particuliers peuvent être utilisés pour inciter les clients à se conformer aux normes exigées par l'automatisation.

Tous ces supports doivent être utilisés de manière optimale pour vanter et marquer l'importance du traitement automatique du courrier. La publicité doit non seulement inciter à utiliser le produit, mais aussi expliquer le mode d'utilisation du produit lui-même.

En effet la nouvelle technologie de l'automatisation nécessite la bonne présentation de l'adresse et du code postal à cet effet on peut utiliser le publipostage comme une méthode de faire connaître aux gros clients les exigences de l'adresse postale et son rôle important dans le traitement automatique du courrier et surtout dans l'amélioration de la qualité de service.

b) Les enveloppes pré-adressées :

L'importance de ces enveloppes c'est qu'ils facilitent la rédaction de l'adresse par les clients et permettent d'éviter tout risque d'erreur. Aussi le bon fonctionnement du traitement automatique du courrier avec la nouvelle technologie nécessite une rédaction correcte de l'adresse, ce qui permet d'améliorer la qualité de service offerte aux clients.

Ainsi ce produit permet d'accélérer le traitement automatique du courrier et d'éviter les fausses directions, cela aide à améliorer le délai d'acheminement du courrier et donc la satisfaction des clients qui est le but recherché par tous les responsables de la Poste.

2- Déréglementation et qualité de service :

La déréglementation ne signifie pas l'anarchie. Elle vise plutôt à assouplir les règles de fonctionnement des services postaux afin de les rendre facilement modifiables pour répondre aux besoins du marché.

La Poste est devenue consciente que le monopole ne constitue plus une protection pour ses activités, et s'aperçoit que trop de réglementation peut représenter un frein au progrès, une limitation à l'initiative, à la faculté de s'adapter aux situations nouvelles. C'est pourquoi on assiste à une remise en cause de cette situation et on s'oriente de plus en plus vers un mouvement de déréglementation donnant ainsi un plus large pouvoir d'appréciation aux fonctionnaires.

Cette tendance se manifeste aussi au niveau de la réglementation internationale qui laisse la faculté à chaque administration de modifier sa réglementation interne pour s'adapter au mieux aux exigences du marché. Cela s'exprime dans certains articles visant la

classification des objets de la Poste aux lettres pour les besoins de la tarification, non pas selon la nature de leur contenu, mais selon d'autres critères plus commerciaux tels que le coût de traitement ou le service offert (prioritaire ou non prioritaire) et d'accorder certains tarifs préférentiels.

IV – LA SENSIBILISATION DES CLIENTS :

Le client a un rôle important dans l'amélioration de la qualité de service car lorsqu'en exprime et on montre au client qu'est ce qu'il faut faire surtout au niveau de la présentation de l'adresse postale, on l'aide à recevoir son courrier dans les meilleurs délais.

En effet la qualité de service est dépendante du degré de traitement automatique du courrier et par conséquent de la normalisation des envois.

Ainsi, voici quelques recommandations qui visent à permettre le développement du tri mécanisé des correspondances des clients et à faciliter l'exécution des travaux préparatoires à la distribution :

- Si le client utilise une machine à affranchir, avant de déposer son courrier, il doit effectuer un tri sommaire, suivant les indications de son bureau de dépôt.
- Si par suite de contraintes locales d'organisation, l'heure limite de dépôt n'est pas la même pour toutes les destinations, le client doit être informé pour que ces correspondances bénéficient des meilleurs délais d'acheminement.
- S'il en a la possibilité et que le volume de son courrier le justifie, il ne doit pas hésiter à faire un ou plusieurs dépôts partiels aux heures creuses car la fin de journée étant toujours marquée par une charge de trafic.

CONCLUSION

Le tri automatique du courrier introduit par la Poste Tunisienne en 1982 dans le cadre du 5ème plan, est devenu indispensable pour la bonne marche du service postal.

En effet, il facilite le traitement du courrier et améliore le service offert aux clients, ainsi que les conditions de travail du personnel de la Poste. Il permet aussi d'optimiser la productivité dans un secteur économique exigeant un fort potentiel de main d'œuvre. De plus, l'adoption des nouvelles techniques d'automatisation de traitement du courrier rehausse le niveau de compétitivité de la Poste.

L'automatisation du tri s'avère donc une voie incontournable pour un traitement moderne, rapide et économique du courrier.

Cependant, après deux décennies du lancement de ce projet, et bien que ces bien faits sur les conditions de travail étaient indéniables, sa rentabilité restait encore en deçà des attentes. La faiblesse du taux de courrier mécanisable n'a pas permis de rentabiliser et d'optimiser l'exploitation des équipements de tri. Les causes de cette situation résident essentiellement dans le manque de coopération entre les différents intervenants.

A cet effet la Poste a établi des contacts plus étroits avec les clients, pour les inciter à se conformer aux exigences de l'automatisation du tri en améliorant les conditions de dépôt de leur courrier.

Ainsi, malgré ces efforts, l'objectif d'optimisation de l'exploitation du matériel de tri n'est pas encore atteint, et la technologie adoptée est actuellement dépassée. En effet les progrès techniques sont rapides. Les nouvelles machines sont de loin plus performantes étant donné qu'elles permettent la scanarisation du code postal et de l'adresse.

La Poste connaît aujourd'hui une nouvelle situation :

- Développement de la concurrence.
 - Une conjoncture mondiale caractérisée par la déréglementation du marché.
-

- Une évolution des exigences des clients.

Pour relever ces défis d'adaptation, la Poste est tenue plus que jamais d'avoir un meilleur rapport qualité/prix.

Pour cela il est d'abord indispensable d'améliorer les performances du traitement automatique du courrier et ce par :

- La modernisation des équipements.
- La formation et la motivation des agents.
- Une meilleure coordination avec les gros clients.
- Une meilleure information du public concernant les exigences de l'automatisation avec les nouvelles technologies.

D'une façon générale, l'approche de la qualité implique une démarche globale en vue de tout mettre en œuvre pour satisfaire les clients en qualité, coût et délai.

A cette fin il faudrait :

- Améliorer la relation avec les clients en consolidant la coopération et la concertation entre les différents intervenants.
- Assurer une meilleure maîtrise de la technologie par une formation adéquate.
- Développer une dynamique de participation des agents dans tous les secteurs de la Poste.
- Affiner le système d'évaluation de la qualité de service.
- Promouvoir les services de la Poste par la consolidation des actions commerciales et de marketing.

Ainsi, vu l'importance qu'il joue dans l'activité postale, le centre de tri doit améliorer son mode de traitement automatique du courrier afin de gagner en rentabilité et en compétitivité. L'objectif est donc de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante en lui offrant un service d'une qualité toujours meilleure tout en réalisant un gain de productivité considérable.

BIBLIOGRAPHIE

- CEGELEC : « IRIS : système intégré de lecture optique, d'indexation et de tri du courrier ».
 - Direction générale de la Poste (France), direction des services courrier, Département centre de tri, le traitement du courrier.
 - Direction du tri et des acheminements, Rapport d'activité de l'année 1997.
 - Direction du tri et des acheminements, Rapport d'activité de l'année 1998.
 - Direction du tri et des acheminements, Rapport d'activité de l'année 1999.
 - ELSAG « Letter mail Processing » 02 Septembre 1999 .
 - Internet.
 - La poste Française « Normes de présentation de votre courrier ».
 - La poste Française « pour bien présenter votre courrier ».
 - Le mensuel d'information de la poste FORUM, un suivi à la lettre, 08 Mai 2000.
 - Rapport de mission effectuée du 23 au 26 Novembre 1994 par Monsieur Jean-François Gerfereau « Evaluation des matériels ».
-

AMELIORATION DU MODE DE TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU COURRIER

Réalisé par :
Daghesni Mouldi
Mejri Mondher
TS5 – Gestion Postale

Résumé

Le courrier est caractérisé par une diversité sans cesse croissante. Le format, l'aspect des enveloppes et les types d'écritures constituent autant de contraintes pour la poste qui continue à exploiter un matériel de tri automatique entièrement amorti et de technologie dépassée.

La direction du tri et des acheminements, qui constitue l'un des points d'appuis les plus importants de l'office national des postes, doit alors faire recours à la nouvelle technologie par l'introduction de la lecture optique des adresses afin de relever les défis et de contribuer à aboutir à une entreprise postale compétitive, équilibrée et technologiquement évoluée.

La nouvelle technologie va permettre à la Poste de faire face à la diversité et à l'accroissement du courrier et de gagner en compétitivité et en qualité de service afin de mieux satisfaire les clients.

Mots clés

Tri automatique
compétitivité

nouvelle technologie
qualité de service

lecture optique
satisfaction des clients