

**République Algérienne Démocratique et Populaire**  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

**Université Kasdi Merbah Ouargla**

Faculté des Lettres et Langues

**Département de Lettres et Langue Française**



Mémoire présenté en vue de l'obtention du master  
Sciences du Langage

# **La communication professionnelle**

*Les rapports administratifs internes au sein du groupe  
SETRAM Ouargla*

Présenté et soutenu publiquement par

Fatima zahra Tidjani

Directrice de mémoire

Dr. Sabrina Moudir

**Jury**

Nadjah Henka	Présidente	UKM Ouargla
Sabrina Moudir	Directrice de mémoire	UKM Ouargla
Moustapha Zehal	Examineur	UKM Ouargla

Année universitaire : 2023-2024



# **La communication professionnelle**

*Les rapports administratifs interne au sein du groupe  
SETRAM Ouargla*

Mémoire présenté et soutenu publiquement par

Fatima zahra Tidjani

## **Dédicace**

À mes parents, pour leurs sacrifices, leur sagesse et leur foi en mes capacités. Vos valeurs et vos conseils ont façonné la personne que je suis aujourd'hui.

À ma famille, pour leur amour inconditionnel, leur soutien indéfectible et leurs encouragements constants. Vous êtes ma source de motivation et de force.

À mes amis, pour leur compréhension, leur patience et leurs encouragements. Votre présence à mes côtés a rendu ce parcours plus agréable et supportable.

À tous ceux qui ont cru en moi et m'ont soutenu tout au long de ce voyage académique, je vous dédie ce mémoire.



## **Remerciements**

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude à mon directeur de mémoire, Dr. Sabrina Moudir, pour son encadrement exceptionnel, ses conseils avisés et son soutien indéfectible tout au long de ce projet. Son expertise et ses encouragements ont été essentiels à la réalisation de ce travail.

Je remercie également tous les membres du jury pour avoir accepté de consacrer leur temps à lire et évaluer ce mémoire. Vos commentaires et suggestions seront précieux pour mon développement académique et professionnel. Mes remerciements s'étendent aussi à l'ensemble des professeurs qui ont contribué à ma formation, ainsi qu'à toutes les personnes qui, de près ou de loin, m'ont soutenu et encouragé durant ce parcours. Leur aide et leurs encouragements ont été une source de motivation constante.

Enfin, je tiens à remercier ma famille et mes amis pour leur patience, leur soutien moral et leurs encouragements tout au long de cette aventure académique. Leur présence et leur confiance en moi ont été inestimables. Je vous remercie tous sincèrement.



## **Listes des figures**

Fig.1 : Groupe SETRAM Ouargla.....	29
Fig.2 : Organigramme groupe SETRAM Ouargla.....	32
Fig.3 : Processus opérationnel des rapports.....	39

## **Liste des tableaux**

Tab.1 : Différents types de rapports administratifs .....	31
Tab.2 : Modèle rapport préconisé.....	47



# Table des matières

<b>Chapitre 1 cadre théorique de la recherche.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.Aperçu théorique sur la communication professionnelle.....</b>	<b>14</b>
1.1.1. <i>La communication</i> .....	14
1.1.2. <i>Les types de la communication de l'entreprise</i> .....	15
1.1.3. <i>La communication professionnelle</i> .....	17
1.1.4. <i>L'importance de la communication professionnelle</i> .....	19
1.1.5. <i>Les différents types de communication professionnelle</i> .....	20
<b>1.2. Aperçu théorique sur le rapport .....</b>	<b>21</b>
1.2.1. <i>Le rapport administratif</i> .....	21
1.2.2. <i>Les différents types de rapports</i> .....	22
1.2.3. <i>Les rapports administratifs internes</i> .....	24
<b>Chapitre 2 cadre pratique de la recherche.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1. Présentation de l'organisme d'accueil .....</b>	<b>28</b>
2.1.1. <i>Présentation du Groupe SETRAM Ouargla</i> .....	28
2.1.2. <i>Historique et évolution</i> .....	30
2.1.3. <i>Structure organisationnelle</i> .....	30
2.1.4. <i>Organigramme</i> .....	32
2.1.5. <i>L'importance des rapports administratifs internes au sein du groupe</i> ....	33
<b>2.2.Analyse des Pratiques Actuelles.....</b>	<b>34</b>
2.2.1. <i>Étude des canaux de communication</i> .....	34
2.2.2. <i>Méthodes de communication interne</i> .....	34

2.2.3. Types de rapports administratifs utilisés .....	35
2.2.4. Récapitulation des différents types de rapports administratifs utilisés par Service.....	37
2.2.5. Processus opérationnel des rapports .....	38
2.2.6. Enjeux et Défis .....	39
2.2.7. Propositions d'Amélioration.....	41
<b>2.3. Étude de Cas .....</b>	<b>44</b>
2.3.1. Analyses spécifiques de cas au sein du groupe SETRAM Ouargla .....	44
2.3.2. Impacts sur l'efficacité organisationnelle.....	46
2.3.3. Mesure de l'efficacité de la communication interne.....	47
2.3.4. Évaluation de l'impact sur les processus administratifs .....	48
2.3.5. Mesure d'écart.....	49
2.3.6. Modèle de rapport.....	51



# **Introduction**



Au cœur de toute organisation, la communication professionnelle et la rédaction des rapports administratifs constituent des piliers essentiels, contribuant à la transmission efficace d'informations, à la coordination des activités et à la prise de décision. Cette importance est d'autant plus marquée au sein du groupe SETRAM à Ouargla, où la fluidité des échanges d'informations et la clarté des rapports administratifs revêtent une pertinence particulière pour la gestion efficiente des activités de transport en commun. En effet, SETRAM, en tant qu'acteur majeur dans le domaine du transport urbain, doit pouvoir compter sur des processus de communication internes robustes et des rapports administratifs précis et pertinents pour assurer le bon fonctionnement de ses opérations.

Cette étude s'inscrit dans cette perspective, cherchant à explorer de manière approfondie les dynamiques de communication professionnelle et les pratiques de rédaction des rapports administratifs au sein de SETRAM à Ouargla. Pour ce faire, nous nous engageons à examiner et à analyser de près les processus existants, les normes en vigueur ainsi que les enjeux et les défis rencontrés dans ces domaines spécifiques.

La perspective d'explorer les dynamiques de communication professionnelle et les pratiques de rédaction des rapports administratifs au sein de SETRAM à Ouargla suscite en moi un vif intérêt. En tant qu'étudiante en sciences du langage, je suis particulièrement fascinée par l'impact de la communication interne sur la performance organisationnelle. Je suis convaincue que comprendre ces dynamiques est essentiel pour proposer des solutions innovantes aux défis rencontrés par l'entreprise.

Notre objectif est de fournir une analyse objective de la manière dont la communication interne est structurée au sein de SETRAM, et comment cela impacte la performance globale de l'entreprise. Tout en adoptant une approche rigoureuse et méthodologique, cette recherche vise à identifier les points forts et les faiblesses des pratiques actuelles, à mettre en lumière les obstacles à une communication efficace, et à formuler des recommandations pratiques et applicables pour renforcer ces aspects cruciaux de la gestion organisationnelle. En fournissant une vue d'ensemble nuancée de la communication professionnelle et de la rédaction des rapports administratifs au sein de SETRAM à Ouargla, nous espérons contribuer de manière significative à l'amélioration continue de ces processus essentiels, soutenant ainsi les objectifs opérationnels et stratégiques de l'entreprise dans sa mission : celle de fournir des services de transport de qualité à la communauté locale.

Ainsi, l'objectif principal de cette étude portera sur :

- L'analyse rétrospective des mécanismes escomptés de la communication interne, en se concentrant particulièrement sur les échanges d'information au temps opportun et la transmission des rapports administratifs.
- L'examen des pratiques existantes, permettant de dévoiler les subtilités des procédés entrepris par les différents services.
- L'identification des opportunités d'amélioration.
- La suggestion de recommandations adéquates pour renforcer la performance organisationnelle.

La justification de cette recherche découle d'une analyse approfondie des défis complexes que présente la communication interne au sein du groupe. Des retards dans la transmission des informations, des malentendus fréquents et des obstacles à une collaboration efficace ont souligné la nécessité d'une évaluation approfondie.

Les transformations organisationnelles récentes et les signaux de dysfonctionnement dans les pratiques actuelles justifient implicitement la nécessité d'une recherche visant à maintenir une communication en phase avec les impératifs évolutifs de l'organisation.

Face à l'importance cruciale de la communication professionnelle et de la rédaction des rapports administratifs dans la gestion efficace des opérations au sein du groupe SETRAM à Ouargla, se pose la question de savoir : comment optimiser la rédaction des rapports pour améliorer la transmission d'informations, la coordination des activités et la prise de décision au sein de l'organisation ? Cette question soulève plusieurs enjeux majeurs, notamment la nécessité d'identifier les pratiques actuelles, les défis rencontrés et les lacunes existantes dans ces domaines spécifiques.

En outre, elle nous interpelle sur la manière de formuler des recommandations pertinentes et adaptées pour renforcer la qualité de la communication professionnelle et de la rédaction des rapports administratifs, afin d'optimiser les performances opérationnelles et stratégiques de SETRAM à Ouargla. En explorant ces questions, cette recherche s'engage à apporter une contribution significative à la compréhension et à l'amélioration des pratiques de gestion au sein de l'organisation, et à offrir des perspectives pratiques pour soutenir son développement continu dans le domaine du transport en commun.

Dans cette perspective, ce mémoire se propose d'explorer de manière approfondie les questions secondaires suivantes :

- Quels sont les mécanismes de communication interne au sein de SETRAM à Ouargla, en mettant particulièrement l'accent sur la transmission d'informations et la rédaction des rapports administratifs ?

- Quelles sont les pratiques existantes en matière de communication professionnelle et de rédaction des rapports administratifs, et quels en sont les défis et les lacunes ?

- Comment améliorer la qualité de la communication interne et de la rédaction des rapports administratifs pour renforcer la performance organisationnelle de SETRAM à Ouargla ?

Pour répondre à ces questions, nous émettons les hypothèses suivantes :

- Les mécanismes de communication interne de SETRAM à Ouargla sont susceptibles de présenter des lacunes en termes de transmission d'informations et de rédaction des rapports administratifs.

- Les pratiques actuelles de communication professionnelle et de rédaction des rapports administratifs peuvent être perfectibles, notamment en ce qui concerne leur efficacité et leur clarté.

- En mettant en œuvre des recommandations appropriées, il est possible d'améliorer significativement la qualité de la communication interne et de la rédaction des rapports administratifs, contribuant ainsi à renforcer la performance organisationnelle de SETRAM à Ouargla.

La méthodologie de recherche adoptée résulte d'une approche équilibrée, combinant la méthode qualitative et quantitative. Les entretiens approfondis avec les parties prenantes clés, les analyses documentaires approfondies et les enquêtes stratégiquement conçues seront autant de leviers pour recueillir des données riches et variées, permettant une compréhension approfondie des dynamiques internes.

Ainsi, cette recherche ne se contente pas d'être une évaluation ponctuelle des pratiques existantes ; elle s'inscrit comme un projet ambitieux visant à apporter des éléments de réponses concrètes aux enjeux et défis de communication interne du Groupe SETRAM Ouargla. En déployant une approche méthodique et exhaustive, elle vise à contribuer à l'amélioration continue de la performance organisationnelle, offrant ainsi un cadre robuste pour l'avenir du groupe dans un environnement en constante évolution.

Ce mémoire sera structuré en deux parties distinctes. La première partie sera consacrée à une approche théorique, mettant en lumière les définitions précises des concepts clés liés à la communication interne et à la rédaction des rapports

administratifs. Cette section fournira un cadre conceptuel solide pour la compréhension des mécanismes de communication au sein de l'entreprise SETRAM à Ouargla.

La deuxième partie du mémoire sera axée sur la mise en pratique des connaissances acquises. Des entretiens approfondis seront menés avec les parties prenantes de SETRAM Ouargla pour recueillir des informations sur les pratiques actuelles en matière de communication interne et de rédaction de rapports administratifs.

En outre, une analyse détaillée des rapports administratifs dans chaque service de l'entreprise sera effectuée pour évaluer leur conformité aux principes de communication établis dans la première partie du mémoire. Un aspect crucial de cette deuxième partie sera de comparer les réponses fournies lors des entretiens avec les parties prenantes avec les résultats de l'analyse des rapports administratifs, permettant ainsi de mettre en évidence les écarts entre les pratiques déclarées et les pratiques réelles au sein de l'organisation.

En combinant ces deux approches, ce travail visera à identifier les lacunes existantes et à formuler des recommandations pratiques pour améliorer la performance organisationnelle de SETRAM dans ces domaines cruciaux.

# **Chapitre 1 cadre théorique de la recherche**

## **1.1. Aperçu théorique sur la communication professionnelle**

Dans cette présente section, nous allons présenter les concepts de base de la communication à travers son histoire et son évolution, ses définitions, son objectif, ses différents types en fin son importance.

### **1.1.1. La communication**

La communication est un processus fondamental par lequel les individus et les entités échangent des informations. Elle peut impliquer la transmission de pensées, de messages ou d'informations par divers moyens, incluant la parole, l'écriture, et les signaux non verbaux. L'objectif principal de la communication est de transmettre des idées, des émotions, et des intentions de manière efficace pour faciliter la compréhension et la coopération.

Le terme « communication » provient du latin « *communicare* », qui signifie « partager », « rendre commun » ou « mettre en commun ». Ce terme latin dérive lui-même de « *communis* », qui signifie « commun ».<sup>1</sup>

Ainsi, étymologiquement, la communication est l'acte de partager ou de mettre en commun des informations, des idées ou des sentiments.

Depuis les premiers hommes utilisant des gestes et des dessins sur les parois des cavernes, jusqu'à l'invention de l'écriture et au-delà, chaque étape de l'évolution humaine a été marquée par des avancées dans la communication.<sup>2</sup>

Les innovations telles que l'imprimerie, le télégraphe, le téléphone, la radio, la télévision et Internet ont révolutionné la communication, la rendant presque instantanée et extrêmement accessible.

---

<sup>1</sup> Martin, Jacques. *Les Origines de la Communication*. 2015.

<sup>2</sup> Durand, Sophie. *Histoire de la Communication*. 2017.



### 1.1.2. Les types de la communication de l'entreprise

La communication d'une entreprise a pour but de promouvoir l'image et les valeurs de celle-ci ; elle s'inscrit dans sa stratégie générale et doit donc être en phase avec son identité. Au-delà du grand public, la communication d'une entreprise doit s'adresser à ses parties prenantes (clients, fournisseurs, investisseurs, salariés, etc.)<sup>3</sup>

Une entreprise communique chaque jour, que ce soit en externe ou en interne. Il est nécessaire de choisir les objectifs à atteindre, de penser une stratégie pour construire le message et d'opter pour le bon type de communication selon la cible.

#### La communication externe

La communication externe vise à partager les informations et actualités d'une entreprise, comme le lancement d'un produit ou l'ouverture d'un point de vente. Cette communication a souvent pour but d'augmenter la visibilité et la notoriété de la marque, et ainsi convaincre sa cible d'agir<sup>4</sup>.

On distingue à la fois la communication corporative ou communication institutionnelle, qui vise à promouvoir l'image de l'entreprise, et la communication produit, qui vise à développer la visibilité des produits et services offerts par la marque.

La communication externe peut être menée sous différentes formes : publicité, réseaux sociaux, relations presse, événementiel, etc.

**Exemple :** « la communication corporative » Si l'on souhaite convaincre une banque que notre plan d'action pour les cinq prochaines années est le bon et qu'elle peut investir dans notre société, une communication très corporative sera de rigueur. Elle devra comporter des réunions, des tableaux chiffrés et précis, etc., et être menée par des personnalités clé.

---

<sup>3</sup> Dupont, Marie. *Communication d'Entreprise*. 2015.

<sup>4</sup> Moreau, Vincent. *Stratégies de Communication Externe*. 2019.



## La communication interne

La communication interne vise à fédérer les collaborateurs d'une société autour d'un projet ou d'une culture. Ce type de communication est un outil important à prendre en compte puisqu'il peut développer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et ainsi faire des collaborateurs de puissants ambassadeurs qui véhiculeront une image positive de l'entreprise.<sup>5</sup>

La communication interne peut aussi avoir une fonction purement utilitaire, comme informer les effectifs de la nomination d'un nouveau dirigeant ou partager les résultats de l'année. Ici, on parle de communication vers le bas, qui permet donc à l'entreprise de transmettre les informations. À l'inverse, la communication vers le haut permettra aux salariés de s'exprimer à leur tour. De nombreux outils sont dédiés à la communication interne : newsletters, livrets d'accueil, intranet, webinaires, etc.

**Exemple :** « la communication de crise » Toute entreprise peut être amenée à subir une crise interne. Quelle que soit la raison de cette crise, il est indispensable d'impliquer les collaborateurs. Il est important de les informer en temps réel des décisions prises avec les différents outils à disposition (réunions, téléphone, intranet, etc.). Il faut également faire en sorte que les managers soient joignables facilement afin d'accompagner les salariés dans leur questionnement.

L'objectif est de les informer, mais aussi de les rassurer pour qu'ils puissent continuer à travailler dans des conditions de travail sereines. Ainsi, la communication est essentielle tant dans la vie personnelle que dans celle d'une entreprise. Elle permet de transmettre des informations, de développer des relations, de gérer des conflits et de promouvoir des activités.

---

<sup>5</sup> Bernard, Alain. *Communication Interne et Motivation*. 2018.

### 1.1.3. La communication professionnelle

D'après le dictionnaire Larousse, la communication professionnelle est définie comme l'ensemble des techniques et des moyens utilisés pour transmettre des informations, des idées ou des messages entre les parties prenantes d'une entreprise ou d'une organisation, y compris les employés, les clients, les fournisseurs, les partenaires, les médias et le public.

Elle vise à promouvoir une marque, une entreprise ou une organisation auprès de ses clients et de ses partenaires, ainsi qu'à faciliter les échanges, les relations et les interactions entre les parties prenantes.

La communication professionnelle peut prendre de nombreuses formes, telles que la publicité, les relations publiques, le marketing, la communication interne, la communication externe, la communication digitale, la communication en ligne, la communication téléphonique, la communication par Internet, etc...

En résumé, la communication professionnelle est un outil essentiel pour les entreprises et les organisations car elle permet de promouvoir une marque, une entreprise ou une organisation, d'informer les parties prenantes, d'encourager les ventes, d'améliorer l'image de marque, de gérer les crises, d'informer et d'encourager les employés, et d'améliorer la communication interne et externe.

Nous citons ci-dessous la définition de la communication professionnelle tirée du livre *La Communication Professionnelle : Principes et Applications* de Robert Boure :

*La communication professionnelle se réfère à l'ensemble des interactions verbales et non verbales qui ont lieu dans un environnement de travail, que ce soit à l'interne ou avec des parties prenantes externes. Elle englobe les échanges formels et informels, les conversations en face-à-face, les présentations, les courriels, les rapports écrits, ainsi que les expressions corporelles et les signaux visuels. Son objectif principal est de faciliter la transmission d'informations pertinentes, de favoriser la collaboration et de construire des relations professionnelles efficaces pour atteindre les objectifs organisationnels.<sup>6</sup>*

---

<sup>6</sup> Boure, Robert. *La Communication Professionnelle : Principes et Applications*. p45.2015.

Cette définition met en avant la diversité des interactions qui constituent la communication professionnelle, ainsi que son rôle essentiel dans la réalisation des objectifs et de la gestion des relations au sein d'une organisation.

Franck Débats précise dans son ouvrage *Communication Professionnelle et Travail Collaboratif* que :

*La communication professionnelle désigne l'ensemble des échanges de nature verbale et non verbale qui s'effectuent au sein d'un contexte professionnel, que ce soit entre collègues, avec des supérieurs hiérarchiques, des collaborateurs, des clients ou des partenaires externes. Elle englobe les interactions orales, écrites, visuelles et gestuelles qui visent à transmettre des informations, des idées, des instructions ou des émotions dans le cadre des activités professionnelles.<sup>7</sup>*

Cette définition met en avant la diversité des formes de communication qui peuvent être utilisées dans un contexte professionnel, ainsi que la variété des destinataires et des objectifs de ces échanges. Elle souligne également l'importance de la communication professionnelle dans la collaboration et la réussite des projets au sein d'une organisation.

D'autre part, Marie-José Cerdan, Alain Muller et Florence Heberlein mettent l'accent sur une autre dimension :

*La communication professionnelle regroupe l'ensemble des pratiques et des techniques de communication mises en œuvre dans le cadre des activités professionnelles. Elle vise à établir, entretenir et développer des relations de qualité avec les différents acteurs internes et externes de l'entreprise, dans le but de faciliter la transmission d'informations, la résolution de problèmes, la prise de décision et la réalisation des objectifs organisationnels.<sup>8</sup>*

---

<sup>7</sup> Débats, Franck. *Communication Professionnelle et Travail Collaboratif*. P30.2016.

<sup>8</sup>Cerdan, Marie-José, Muller, Alain, Heberlein, Florence. *La Communication Professionnelle en Contexte*.p582017.



Cette définition met en évidence l'importance de la communication professionnelle dans le contexte des affaires et met en lumière ses objectifs fondamentaux : établir des relations efficaces, faciliter la circulation de l'information et contribuer à la réussite des activités professionnelles.

En résumé, la communication professionnelle englobe l'ensemble des interactions verbales et non verbales qui ont lieu dans un environnement de travail, que ce soit entre collègues, avec des supérieurs hiérarchiques, des collaborateurs, des clients ou des partenaires externes.

Elle comprend les échanges formels et informels tels que les conversations en face-à-face, les courriels, les présentations, les rapports écrits, ainsi que les expressions corporelles et les signaux visuels. Son objectif principal est de faciliter la transmission d'informations pertinentes, de favoriser la collaboration et de construire des relations professionnelles efficaces pour atteindre les objectifs organisationnels.

La communication professionnelle est donc essentielle pour établir, entretenir et développer des relations de qualité avec les différents acteurs internes et externes de l'entreprise, dans le but de faciliter la prise de décision, la résolution de problèmes et la réalisation des objectifs organisationnels.

#### **1.1.4. L'importance de la communication professionnelle**

L'importance de la communication professionnelle dans les organisations ne peut être sous-estimée. Elle joue un rôle fondamental dans le renforcement de la culture d'entreprise, l'exécution de la stratégie organisationnelle et le soutien aux processus de changement.

La communication est un élément clé pour motiver les employés, les préparer à l'adaptation aux changements et les mobiliser pour atteindre les objectifs fixés. En somme, la communication dans les organisations permet de renforcer la culture d'entreprise, de guider l'exécution stratégique et d'accompagner les processus de changement. Elle favorise également l'efficacité opérationnelle, renforce la cohésion d'équipe et stimule la motivation, l'enthousiasme, l'efficacité et l'innovation des employés.<sup>9</sup>

De nos jours, la communication interne est devenue un élément stratégique dans les organisations, contribuant à harmoniser les diverses formes de communication et à garantir le bon fonctionnement de l'entreprise. En outre, la communication professionnelle revêt une importance capitale pour les employés, car elle leur permet de comprendre les objectifs et les stratégies de l'entreprise, ainsi que les attentes

---

<sup>9</sup> Boure, Robert. *La Communication Professionnelle : Principes et Applications*. 2015.

des employeurs, des clients, des fournisseurs, des partenaires, du public, des médias et des collègues<sup>10</sup>.

### **1.1.5. Les différents types de communication professionnelle**

Dans le contexte professionnel, la communication revêt diverses formes et modes. Les principales catégories de communication professionnelle comprennent la communication verbale, écrite, formelle et informelle.

**La communication formelle** suit des règles et des protocoles établis, tandis que **la communication informelle** repose sur des relations interpersonnelles et des réseaux informels.

**La communication verbale** implique un échange direct d'informations par le biais de conversations ou d'appels téléphoniques, tandis que **la communication écrite** se manifeste à travers des documents tels que les rapports, les e-mails et les notes.

---

<sup>10</sup> Débats, Franck. *Communication Professionnelle et Travail Collaboratif*. 2016.



## 1.2. Aperçu théorique sur le rapport

### 1.2.1. Le rapport administratif

Selon Paul Robert, auteur du dictionnaire Le Robert (édition 2023), un rapport administratif est un document destiné à présenter des informations objectives sur une situation, un événement ou une activité, ainsi que des commentaires, des appréciations et des propositions de solutions.

Il est destiné à des décideurs ou des gestionnaires qui doivent prendre des mesures en conséquence. Comme le compte-rendu, le rapport sert à relater des faits, des événements ou des activités. Cependant, en plus de cela, le rapport contient des commentaires, des appréciations sur les faits, un point de vue personnel du rapporteur, des conclusions partielles et des propositions de solutions aux problèmes posés.

La rédaction d'un rapport se décompose en trois phases :

- La recherche des éléments, faits et idées.
- Le classement des idées.
- La rédaction du rapport.

Elle est faite selon la structure habituelle :

#### **Introduction :**

- Rappel de l'objet (annonce du plan).

#### **Développement :**

- L'exposé des faits (relation objective des faits).
- Le commentaire critique des faits (commentaire des faits + appréciation sur les faits et point de vue personnel).
- Proposition de solution au supérieur.

#### **Conclusion :**

- Elle consiste à faire le rappel sommaire des solutions proposées, qui seront reprises sans autre argumentation et demande d'instructions s'il y a lieu.

L'introduction rappelle l'objet du rapport et le contexte dans lequel il est rédigé. Le développement présente les faits, les analyses et les conclusions, tandis que la conclusion résume les principales recommandations et solutions proposées.

Le **rapport administratif** est utilisé dans de nombreux domaines, tels que l'inspection, la mission, la gestion des ressources humaines, la planification et la gestion des projets. Il est considéré comme un outil essentiel pour la prise de décision et la gestion efficace des entreprises. En rédigeant un rapport administratif, il est important

de suivre des principes de rédaction claire et concise, de structurer le document de manière logique et de fournir des informations précises et objectives. Le rédacteur doit également adopter un ton neutre et impartial, sans prendre parti ni préjuger de la situation décrite.<sup>11</sup>

En résumé, le rapport administratif est un document qui vise à informer et à orienter les décideurs et les gestionnaires, en leur fournissant des informations objectives et des recommandations pour améliorer les processus et les performances de l'entreprise.

### 1.2.2. Les différents types de rapports

Il existe plusieurs types de rapports utilisés dans divers contextes professionnels et académiques.

1. **Rapport de recherche** : Document détaillant les résultats d'une recherche scientifique ou académique, souvent structuré en sections telles que l'introduction, la méthodologie, les résultats et la discussion.<sup>12</sup>

2. **Rapport technique** : Document qui présente des informations techniques détaillées sur un projet ou une étude, souvent utilisé dans les domaines de l'ingénierie, de l'informatique, ou des sciences appliquées.<sup>13</sup>

3. **Rapport d'activité** : Document qui décrit les activités réalisées par une organisation ou une personne sur une période donnée, souvent utilisé pour informer les parties prenantes sur les progrès et les réalisations.<sup>14</sup>

4. **Rapport financier** : Document qui présente la situation financière d'une entreprise, incluant des états financiers comme le bilan, le compte de résultat, et le tableau des flux de trésorerie<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> Paul Robert, *Le Robert*, 2023

<sup>12</sup> Cargill, M., & O'Connor, P. (2013). *Writing Scientific Research Articles: Strategy and Steps*. Wiley-Blackwell.

<sup>13</sup> Beer, D. F., & McMurrey, D. (2013). *A Guide to Writing as an Engineer*. Wiley

<sup>14</sup> European Foundation for Quality Management. (1999). *Assessing for Excellence: A Practical Guide for Self-Assessment*. EFQM Publications.

<sup>15</sup> Alexander, D., Britton, A., & Jorissen, A. *International Financial Reporting and Analysis*. Cengage Learning. . (2011)

5. **Rapport de stage** : Document rédigé par un étudiant à la fin de son stage, décrivant les tâches effectuées, les compétences acquises, et une analyse critique de l'expérience<sup>16</sup>.

6. **Rapport d'audit** : Document qui présente les résultats d'une vérification systématique et indépendante des activités, souvent dans les domaines financiers, opérationnels ou de conformité. <sup>17</sup>

7. **Rapport d'incident** : Document qui enregistre les détails d'un incident spécifique, souvent utilisé dans les domaines de la santé, de la sécurité, ou de la gestion des risques.<sup>18</sup>

8. **Rapport de gestion** : Document qui fournit une analyse des performances d'une organisation, souvent utilisé pour la prise de décision stratégique par la direction.<sup>19</sup>

Ces rapports sont essentiels pour communiquer des informations complexes de manière structurée et compréhensible à diverses parties prenantes. Les références fournies offrent des ressources supplémentaires pour approfondir la compréhension et la rédaction de chacun de ces types de rapports.

---

<sup>16</sup> Calmettes, M. *Le Rapport de Stage: Méthodologie et Conseils Pratiques*. Editions d'Organisation. (2009).

<sup>17</sup> Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Pearson. . (2013)

<sup>18</sup> Kletz, T. A. *What Went Wrong? Case Histories of Process Plant Disasters and How They Could Have Been Avoided*. Gulf Professional Publishing. (2009).

<sup>19</sup> Simons, R. *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy*. Prentice Hall(2000).

### 1.2.3. Les rapports administratifs internes

Un rapport administratif interne revêt une importance capitale dans toute organisation, constituant un document formel et structuré destiné à la communication d'informations, d'analyses ou de recommandations à des fins internes. Sa forme et son contenu varient selon son objectif et le contexte dans lequel il s'inscrit. Ces rapports jouent un rôle crucial dans la diffusion des réalisations, des résultats et des perspectives d'une organisation ou d'un service sur une période donnée. Ils servent également à informer les parties prenantes, à justifier les dépenses, à évaluer la qualité du travail et à capitaliser sur les bonnes pratiques.

Voici une description plus détaillée de chaque type de rapport administratif interne, avec des références appropriées :

1. **Rapport d'évaluation des performances** : Ce rapport évalue les performances d'un employé ou d'un département sur une période donnée. Il inclut des objectifs, des résultats obtenus, des commentaires sur la performance et des recommandations pour l'amélioration future. Ce type de rapport est crucial pour la gestion des ressources humaines et la planification des carrières.<sup>20</sup>
2. **Rapport de réunion** : Un compte rendu de réunion détaille les discussions, décisions et actions prises lors d'une réunion. Il sert de référence pour les participants et informe les absents. Il contient généralement la liste des participants, l'ordre du jour, les points discutés, les décisions prises et les actions à suivre.<sup>21</sup>
3. **Rapport d'activité** : Ce document décrit les activités et les accomplissements d'un service ou d'un projet sur une période spécifique, comme un mois ou un trimestre. Il permet de suivre les progrès, de documenter les réalisations et de planifier les actions futures<sup>22</sup>.
4. **Rapport financier interne** : Ce rapport présente une analyse financière des opérations internes, souvent utilisé pour le contrôle de gestion et la planification budgétaire. Il inclut des éléments comme les revenus, les dépenses, les bénéfices, et les prévisions budgétaires.<sup>23</sup>
5. **Rapport de projet** : Un rapport de projet résume l'état d'avancement, les réalisations, les problèmes rencontrés et les solutions envisagées d'un projet spécifique.

---

<sup>20</sup> Grote, Dick. *The Complete Guide to Performance Appraisal*. 1996.

<sup>21</sup> Barker, Alan. *Improve Your Communication Skills*. 2016.

<sup>22</sup> Marchesnay, Michel. *La Gestion des Activités*. 2009.

<sup>23</sup> Bragg, Steven M. *The Controller's Function: The Work of the Managerial Accountant*. 2009.

Il est utilisé pour informer les parties prenantes et pour assurer le suivi et la gestion du projet. <sup>24</sup>

**6. Rapport de non-conformité :** Ce rapport décrit les écarts par rapport aux standards ou aux procédures établies, ainsi que les actions correctives prises ou recommandées. Il est essentiel pour maintenir la qualité et la conformité au sein de l'organisation. <sup>25</sup>

**7. Rapport de synthèse :** Ce document fournit un résumé des informations clés provenant de différents rapports ou sources, destiné à la direction pour une prise de décision rapide. Il aide à condenser les informations complexes en points essentiels. <sup>26</sup>

**8. Rapport de suivi :** Un rapport de suivi trace l'évolution des actions ou des projets par rapport aux plans initiaux, en identifiant les progrès réalisés et les déviations éventuelles. Il est utilisé pour s'assurer que les projets restent sur la bonne voie et pour ajuster les plans si nécessaire. <sup>27</sup>

En résumé, un rapport administratif interne est un outil de communication et de gestion qui sert à partager des informations, des analyses ou des recommandations au sein d'une organisation. Il existe différents types de rapports, selon le contexte et l'objectif, mais ils ont tous pour but de faciliter la prise de décision, d'améliorer la performance et de renforcer la transparence. Pour éviter les formules vides ou désuètes dans la présentation des résultats d'un rapport administratif interne, il est important de suivre un format de rédaction standard, de structurer les informations de manière logique et cohérente, et de présenter les résultats de manière claire, concise et pertinente.

---

<sup>24</sup> Kerzner, Harold. *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. 2013.

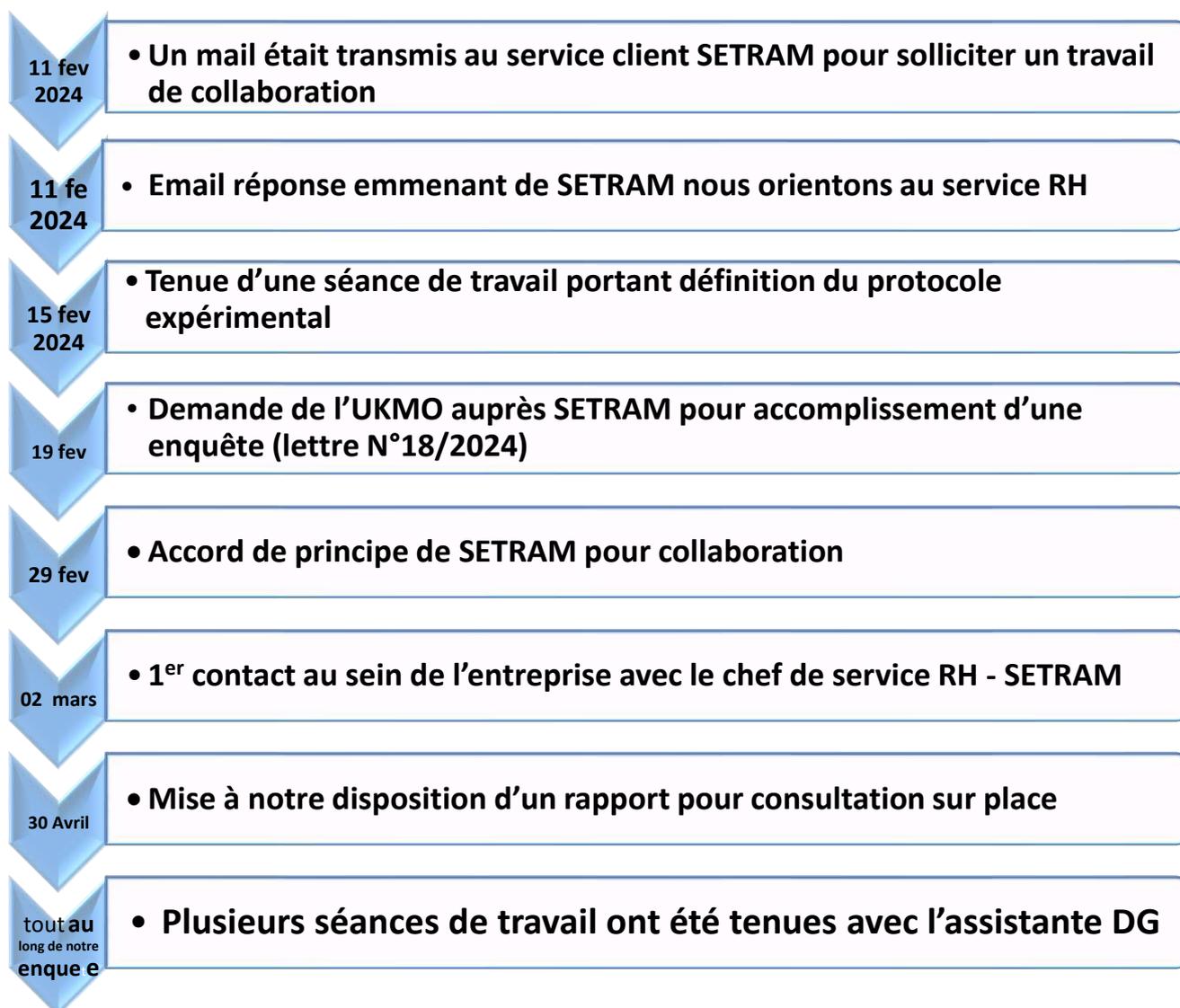
<sup>25</sup> Oakland, John S. *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. 2014.

<sup>26</sup> Mintzberg, Henry. *The Rise and Fall of Strategic Planning*. 1994.

<sup>27</sup> Turner, J. Rodney. *The Handbook of Project-based Management*. 2014.

## **Chapitre 2 cadre pratique de la recherche**

**CALENDRIER D'EXÉCUTION** le tableau ci-dessus résume les principaux évènements opérés durant la phase pratique sous forme d'un calendrier.



## **2.1. Présentation de l'organisme d'accueil**

### **2.1.1. Présentation du Groupe SETRAM Ouargla**

Le Groupe SETRAM (société d'exploitation des tramways) est un acteur majeur dans le secteur des transports en Algérie, opérant avec succès dans plusieurs grandes villes telles qu'Alger, Oran, Constantine, Sidi Bel Abbés, Ouargla, Sétif et Mostaganem.

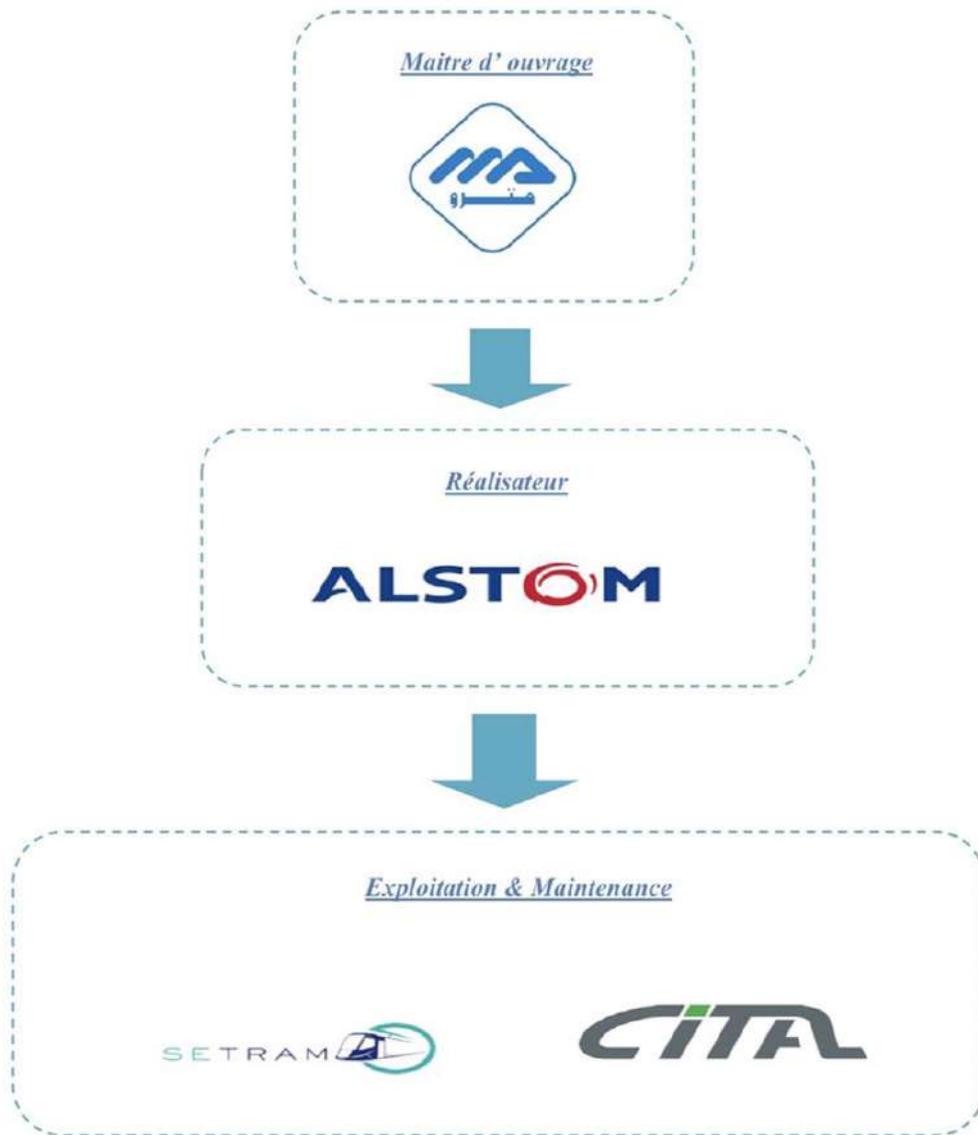
Fruit d'une collaboration fructueuse entre l'entreprise du Métro d'Alger (EMA) et le prestigieux groupe RATP, SETRAM a su capitaliser sur leur expertise pour offrir un service de qualité optimale. Son objectif principal est d'inaugurer une nouvelle ère dans le transport urbain en Algérie, avec des solutions accessibles à tous, garantissant sécurité, confort, ponctualité et propreté. En parallèle, l'entreprise s'engage à accompagner les citoyens dans l'adaptation à ces nouveaux modes de déplacement, visant à devenir une référence non seulement en Afrique, mais également à l'échelle mondiale.

Le succès retentissant du tramway d'Ouargla témoigne de cette vision stratégique, ayant métamorphosé la ville en un temps record et résistant aux conditions climatiques extrêmes de la région saharienne. Ce projet novateur incarne l'expertise de SETRAM, marquant une avancée significative dans le domaine des transports en Algérie. Dans toute présentation du Groupe SETRAM, notamment à Ouargla, il est essentiel de mettre en lumière ses objectifs ambitieux et ses réalisations concrètes, en particulier le succès et l'impact positif du tramway sur la vie quotidienne des habitants.

Le transfert de compétences du groupe RATP aux employés de SETRAM souligne l'engagement de l'entreprise envers l'excellence opérationnelle et le service clientèle de haut niveau<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> SETRAM Ouargla.22mai2024.sur [www.setram.dz](http://www.setram.dz)



**Fig. 01 : Groupe SETRAM Ouargla**

---

<sup>29</sup> Ouargli Med J et Kechired Y. *Réalisation d'un cahier de charge pour la fabrication des redresseurs des réseaux d'alimentations électriques des tramways du tramway d'Ouargla.*2022.

### 2.1.2. Historique et évolution

La création de la société repose sur un accord entre l'Entreprise du Métro d'Alger (EMA) et le groupe RATP, facilitant ainsi le transfert du savoir-faire de ce dernier aux employés de SETRAM.

Le tramway d'Ouargla a été inauguré commercialement le 20 mars 2018, parcourant une distance de 9,6 kilomètres entre les terminus de Sid Rouhou et Chenine Kadour, desservant la nouvelle ville ainsi que la nouvelle gare routière.

Il est Conçu pour résister aux écarts de température diurnes et nocturnes de la région saharienne d'Ouargla, connue pour ses conditions climatiques extrêmes. SETRAM a également pris en charge l'exploitation du tramway de Sétif, inauguré le 6 mars 2019. Sétif, considérée comme la 6ème ville commerciale d'Algérie, a bénéficié de l'accessibilité offerte par le tramway, fournissant un mode de transport moderne et confortable.

En somme, le groupe SETRAM Ouargla a été fondé pour gérer les tramways des principales agglomérations algériennes, ayant mis en service le tramway d'Ouargla en 2018 et celui de Sétif en 2019, contribuant ainsi à la modernisation urbaine et à l'amélioration des infrastructures de transport.

### 2.1.3. Structure organisationnelle

Le groupe SETRAM (Société d'Exploitation des Tramways) possède une structure organisationnelle hiérarchique et fonctionnelle, visant à optimiser la gestion et l'exploitation des réseaux de tramways dans plusieurs villes algériennes, y compris Ouargla.

Voici une description générale de la structure organisationnelle de SETRAM : **Conseil d'Administration**

- Le conseil d'administration est l'organe de décision suprême de SETRAM. Il est composé de représentants des principaux actionnaires, dont l'Entreprise Métro d'Alger (EMA), la Régie Autonome des Transports Parisiens Développement (RATP Dev), et d'autres partenaires internationaux.

#### *Direction Générale*

- La direction générale est responsable de la mise en œuvre des décisions du conseil d'administration et de la gestion quotidienne de l'entreprise. Elle est dirigée par le Directeur Général, qui supervise l'ensemble des opérations et coordonne les différentes divisions de SETRAM.

#### *Départements Opérationnels*

- Exploitation : Ce département est responsable de la gestion des opérations de tramways, y compris la planification des horaires, la gestion du trafic, et le service à la clientèle.

- **Maintenance** : Ce département assure l'entretien et la réparation des infrastructures et des véhicules, garantissant la sécurité et la fiabilité du service.
- **Sécurité et Qualité** : Ce département met en œuvre les procédures de sécurité et veille au respect des normes de qualité dans toutes les opérations.
- **Ressources Humaines** : Responsable de la gestion du personnel, y compris le recrutement, la formation, et le développement des compétences des employés.

***Départements de Support :***

- **Finance et Comptabilité** : Ce département gère les finances de l'entreprise, y compris la budgétisation, la comptabilité, et les rapports financiers.
- **Marketing et Communication** : Ce département est chargé de la promotion des services de SETRAM et de la communication avec les parties prenantes et le public.
- **Informatique et Systèmes d'Information** : Ce département gère les systèmes informatiques et les infrastructures technologiques nécessaires au fonctionnement des services de tramways.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> - SETRAM. Consulté le 22 mai 2024, sur [[www.setram.dz](http://www.setram.dz)](<http://www.setram.dz>).

## 2.1.4. Organigramme

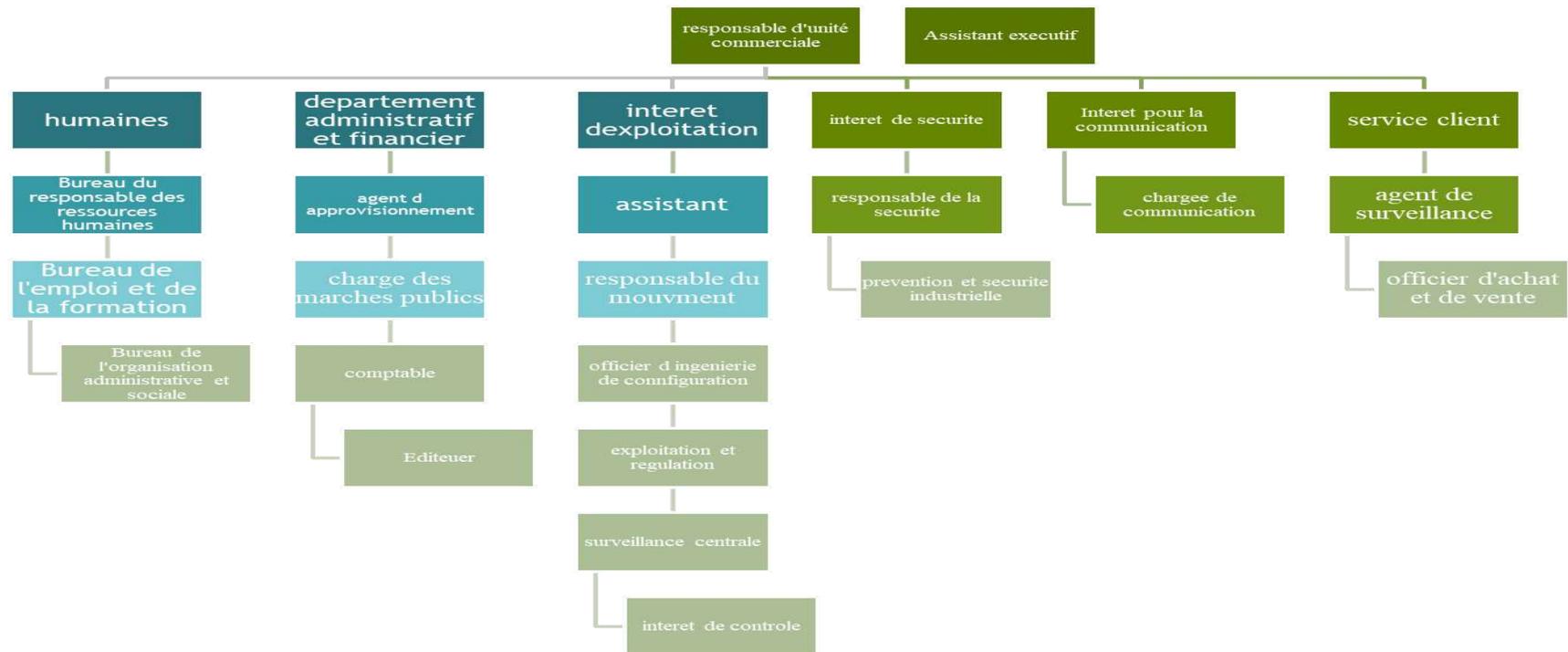


Fig.2 : Organigramme groupe SETRAM Ouargla



### **2.1.5. L'importance des rapports administratifs internes au sein du groupe**

Les communications administratives internes jouent un rôle crucial au sein du groupe SETRAM Ouargla, servant à transmettre des informations, des analyses et des recommandations à usage interne dans l'entreprise. Ces communications revêtent diverses formes selon leurs objectifs et le contexte, telles que des rapports d'activité, de gestion, de projet, d'audit, financiers, etc.

Elles servent à informer les parties prenantes, justifier les dépenses, évaluer la qualité du travail et capitaliser sur les bonnes pratiques. Elles facilitent également la prise de décision en fournissant des informations précises et à jour sur la performance de l'entreprise.

Dans le cas spécifique de SETRAM Ouargla, ces communications internes sont utilisées pour suivre l'évolution des objectifs, des résultats et des risques, et pour prendre des décisions éclairées. Elles permettent également d'informer les employés sur les réalisations, les résultats et les perspectives de l'entreprise.

En somme, les communications administratives internes sont des documents formels et structurés servant à transmettre des informations, des analyses et des recommandations à usage interne dans l'entreprise. Elles sont essentielles pour la prise de décision, la gestion efficace de l'entreprise et la communication avec les parties prenantes.

Ces points importants ont été soulignés après avoir mené des interviews avec le service RH du groupe SETRAM Ouargla.

## **2.2. Analyse des Pratiques Actuelles**

### **2.2.1. Étude des canaux de communication**

Les canaux de communication internes utilisés par SETRAM OUARGLA obéissent aux instructions émanant de la tutelle « tramways en Algérie ».

SETRAM OUARGLA utilise différents canaux de communication formels et informels afin de faciliter et assurer l'échange d'information entre les différents acteurs au sein de l'entreprise.

La communication formelle engage des réunions périodiques, sanctionnés par des rapports écrits : journalier, hebdomadaire, mensuel et annuel, des OSP (procédures opérationnelles standardisées), des tableaux de bord d'affichage et des systèmes de messagerie électronique : intranets, internet, Outlook....

La communication informelle consiste à des conversations inopinées, interrogations parvenues via les réseaux sociaux, des appels téléphoniques et des événements sociaux.

SETRAM OUARGLA utilise également des outils de communication spécifiques pour gérer les automatismes liés à l'exploitation ferroviaire depuis le PCC (Poste Central de Commande) et pour analyser le flux d'information et coordonner son activité avec ses partenaires. Nommément « OUTLOOK » ce dernier est le canal le plus utilisé au sein du groupe.

Toutefois, à titre d'information, du courriel, des notes et des rapports sont proclamés aux instances des collectivités locales (wilaya et direction de transport) ainsi que la tutelle.

### **2.2.2. Méthodes de communication interne**

Pour le groupe SETRAM Ouargla, les méthodes de communication internes varient en fonction des besoins spécifiques de chaque département ou service au sein de l'entreprise.

A l'issus des enquêtes concrétisées nous abordons, ci-après quelques exemples de méthodes de communication interne adaptées à chaque service du groupe SETRAM Ouargla, qui se résument comme suit :

Le service qualité : au niveau de ce service, des réunions périodiques sont tenues, pour examiner les processus et les normes de qualité, ainsi que des tableaux de bord en ligne permettant le suivi des indicateurs de performance clés.

Le service des ressources humaines : concernant ce service, des bulletins d'information électroniques sont envoyés pour tenir les employés informés des politiques, des

avantages sociaux et des opportunités de développement professionnel. Des réunions régulières organisées entre les gestionnaires et les employés regroupant les représentants, les responsables, sous responsables sont organisées pour débattre les performances, les objectifs et préoccupations personnelles, selon un ordre de jour arrêté au préalable.

Ce dernier est considéré comme service primordial au sein de l'entreprise, chargé de la gestion du personnel

Le service de maintenance et informatique chargé de procurer les systèmes de gestion adéquats pour assurer le suivi et les besoins de service : logiciel, support technique, programme. Des réunions de coordination sont organisées pour discuter les problèmes récurrents et les solutions envisagés.

Des sessions de formation pour l'amélioration des connaissances et maintenir les compétences techniques du personnel d'exécution.

Le service client a recours à des logiciels de gestion de la relation client (CRM) pour suivre les interactions avec les clients, ainsi qu'à des plateformes de messagerie instantanée pour répondre rapidement aux demandes de renseignements des clients.

Des réunions de suivi régulières sont organisées pour discuter des problèmes rencontrés par les clients et des solutions possibles.

Le service d'exploitation utilise des tableaux de bord en temps réel pour suivre les opérations et les performances des véhicules, ainsi que des réunions opérationnelles quotidiennes pour coordonner les activités et résoudre les problèmes rencontrés sur le terrain.

Des rapports périodiques sont envoyés aux parties prenantes pour leur fournir des mises à jour sur l'état des opérations.

Le service de communication utilise une combinaison de canaux, tels que des bulletins d'information internes, des affichages numériques dans les locaux et des événements d'entreprise pour informer les employés des nouveautés, des réalisations et des initiatives à venir. Des réunions régulières avec les autres services sont également organisées pour coordonner les efforts de communication et garantir la cohérence du message institutionnel.

En résumé, Chaque service adapte ses propres méthodes de communication en fonction de ses exigences particulières et de la culture organisationnelle de SETRAM Ouargla.

### **2.2.3. Types de rapports administratifs utilisés**

La gestion efficace d'une entreprise repose sur une compréhension approfondie de ses opérations et de ses performances à travers différents départements et fonctions.

Au sein du groupe SETRAM à Ouargla, chaque service joue un rôle essentiel dans la réalisation des objectifs organisationnels et la fourniture d'un service de qualité à leurs clients.

Pour suivre et évaluer les activités et les réalisations de chaque service, une variété de rapports administratifs sont utilisés, offrant une vue d'ensemble complète des opérations de l'entreprise.

Dans cette analyse, nous examinons les types de rapports utilisés par chaque service au sein du groupe SETRAM. Ces rapports fournissent des informations cruciales sur les activités, les performances et les réalisations de chaque département, permettant une évaluation précise de leur contribution globale à l'entreprise. De la gestion de la qualité à la maintenance informatique, en passant par le service client et la communication, chaque service utilise des rapports spécifiques pour suivre ses activités et prendre des décisions éclairées.

En comprenant les types de rapports utilisés par chaque service et en examinant leurs contenus et leurs objectifs, nous pouvons mieux comprendre les besoins et les priorités de chaque département, ainsi que les défis auxquels ils sont confrontés. Cette compréhension approfondie nous permettra d'identifier les domaines d'amélioration potentiels et de proposer des solutions pour renforcer l'efficacité opérationnelle et la performance globale du groupe STRAM à Ouargla.

Chaque service semble avoir ses propres besoins en matière de rapports pour suivre ses activités, ses performances et ses réalisations.

Les Types de rapports administratifs utilisés au sein du groupe sont

- *Rapport d'activité.*
- *Rapport d'audit qualité.*
- *Rapport audit interne.*
- *Rapport d'exercice d'évacuation.*
- *Rapport d'inspection.*
- *Rapport contrôle des recettes.*
- *Rapport de formation.*
- *Rapport technique.*
- *Rapport contrôle des recettes.*
- *Rapport des doléances.*
- *Rapport journalier (hebdomadaire, trimestriel et annuel).*
- *Rapport de contrôle des paramètres d'exploitation.*
- *Rapport d'accédant.*
- *Rapport d'incidence.*
- *Autres rapports non précisés.*
- *Rapport d'événement.*
- *Rapport d'expertise.*

## 2.2.4. Récapitulation des différents types de rapports administratifs utilisés par Service

SERVICE TYPES DE RAPPORT	Service	Service	Service Ressources	Maintenance et	Service	Service Ex-	Service Com-
	Qualité	Finance	Humaines	Informatique	Client	ploitation	munication
Rapport d'activité	X	X	X	X	X	X	X
Rapport d'audit qualité	X						
Rapport audit interne	X						
Rapport d'exercice d'évacuation	X						
Rapport d'inspection	X						
Rapport contrôle des recettes		X			X		
Rapport de formation			X				
Rapport technique.				X			
Rapport contrôle des recettes							
Rapport des doléances					X		
Rapport journalier (hebdomadaire, trimestriel et annuel)					X		
Rapport de contrôle des paramètres d'exploitation							
Rapport d'accédant						X	
Rapport d'incidence						X	X
Autres rapports non précisés.						X	
Rapport d'événement.							X
Rapport d'expertise							

## 2.2.5. Processus opérationnel des rapports

Le processus de travail est le suivant :

- 1) Chaque service rédige son rapport, qui est ensuite examiné par les sous-responsables avant d'être vérifié et validé par le responsable du service lui-même.
- 2) Chaque service envoie par la suite son rapport au service qualité. À ce niveau, une synthèse de l'ensemble des rapports est consolidée et adoptée.
- 3) Ce rapport consolidé est ensuite soumis à validation et approbation par le directeur général.



**Fig.3 : Processus opérationnel des rapports**

## 2.2.6. Enjeux et Défis

### Identification des défis actuels

Au sein du groupe SETRAM à Ouargla, les rapports administratifs représentent un défi complexe et multifacette.

Entre la gestion efficace des ressources, la coordination entre les différents départements, la conformité réglementaire, qui affectent la communication interne et externe, ainsi que la mise en œuvre de politiques et de procédures transparentes.

**Ces résultats ont été obtenus en fonction des réponses fournies lors de l'Interview réalisée.**

L'enjeu majeur réside dans la coordination entre les différentes équipes d'exécution en dehors de l'entreprise et ceux de l'intérieur.

Le processus de transmission des informations devient un véritable parcours du combattant qui découle de l'organisation Avec la présence de multiples responsables et sous-responsables. Cette multiplicité hiérarchique entraîne inévitablement des retards dans la circulation des données, impactant directement la réactivité et l'efficacité opérationnelle du groupe.

Par ailleurs, la diversité des rapports utilisés constitue une autre source de défi. Les équipes sont souvent amenées à produire des rapports mensuels, trimestriels et annuels, chacun avec ses propres spécificités et exigences.

Cette situation exige une duplication des tâches, où les mêmes informations sont collectées, analysées et présentées à plusieurs reprises. Ce phénomène non seulement gaspille des ressources précieuses, mais il freine également l'agilité organisationnelle en ralentissant les processus décisionnels.

Un troisième défi réside dans la présentation des résultats. Actuellement formulés sous forme narrative, les rapports pourraient bénéficier d'une approche plus quantitative et visuelle. L'adoption d'une présentation basée sur des données chiffrées permettrait une analyse plus approfondie et objective des performances. Des tableaux de bord, des graphiques et des indicateurs clés de performance (KPI) pourraient être préconisés pour offrir une vue d'ensemble claire et concise de la situation, facilitant ainsi la prise de décision stratégique et l'identification des tendances émergentes.

En somme, l'optimisation de l'utilisation des rapports administratifs au sein du groupe SETRAM à Ouargla nécessite une approche holistique et intégrée. Cela implique non seulement une révision des processus de coordination et de communica-

tion, mais également une rationalisation des types de rapports utilisés et une refonte de leur présentation pour les rendre plus pertinents, précis et utiles aux décideurs de l'organisation.

Ce défi, bien que complexe, offre également une opportunité d'amélioration significative de la performance et de la compétitivité de l'entreprise sur le marché.

### **Impact des défis sur la communication interne**

Les impacts des défis rencontrés dans l'utilisation des rapports administratifs au sein du groupe SETRAM à Ouargla se répercutent profondément sur la communication externe plus que l'interne de l'organisation, engendrant une série de conséquences complexes et interdépendantes.

Premièrement, la coordination laborieuse entre les équipes internes et externes crée des barrières à la circulation fluide des informations. Ces obstacles entravent la transmission efficace des directives, des mises à jour et des décisions stratégiques, ce qui peut entraîner des retards dans les projets, des erreurs de compréhension et une désynchronisation des efforts entre les départements. La fragmentation de la communication peut également engendrer un sentiment de cloisonnement et de désengagement parmi les employés, compromettant ainsi le sentiment d'appartenance à l'équipe et la collaboration interdépartementale.

Deuxièmement, la diversité des rapports administratifs, comprenant des formats mensuels, trimestriels et annuels, crée une surcharge cognitive pour les employés chargés de les produire et de les consommer. Cette multiplicité de rapports entraîne une duplication des efforts, où les mêmes informations sont collectées et présentées à plusieurs reprises, gaspillant ainsi des ressources précieuses et ralentissant les processus décisionnels. Les employés peuvent se retrouver submergés par la quantité d'informations à traiter, ce qui peut entraîner une baisse de productivité, une augmentation du stress et une diminution de la qualité du travail.

Troisièmement, la présentation des résultats sous forme narrative plutôt que sous forme de données chiffrées limite la clarté et la précision de la communication interne. Les rapports rédigés de manière narrative peuvent être sujets à des interprétations subjectives et à des malentendus, ce qui compromet la confiance des employés dans l'exactitude des informations fournies. De plus, cette approche peut rendre difficile pour les employés de distinguer les tendances et les modèles significatifs, ce qui limite leur capacité à prendre des décisions éclairées et à identifier les opportunités d'amélioration.

En conclusion, les défis liés à l'utilisation des rapports administratifs ont un impact considérable sur la communication interne au sein du groupe SETRAM à Ouargla.

Pour atténuer ces effets néfastes, il est impératif de mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer la coordination entre les équipes, à rationaliser la production de rapports et à adopter des pratiques de présentation des résultats plus pertinentes et efficaces. Ce faisant, l'organisation peut favoriser une culture de communication ouverte, transparente et collaborative, essentielle pour atteindre ses objectifs stratégiques et assurer son succès à long terme.

### **Stratégies actuelles pour surmonter les défis**

Pour surmonter les défis de communication interne et d'utilisation des rapports administratifs, le groupe SETRAM à Ouargla a mis en place plusieurs stratégies efficaces.

Tout d'abord, une approche ascendante de la motivation des employés a été adoptée, où les responsables transmettent les objectifs et les directives aux sous-responsables, qui à leur tour les communiquent aux travailleurs. Cette stratégie permet de garantir une compréhension claire des attentes et des priorités à tous les niveaux de l'organisation.

De plus, des réunions hebdomadaires sont organisées entre les responsables, les sous-responsables et les travailleurs, ainsi qu'avec les maîtrises, afin de favoriser la communication et la collaboration. Ces réunions permettent de discuter des progrès réalisés, des défis rencontrés et des solutions proposées, créant ainsi un espace d'échange et de partage d'informations essentiel pour une gestion efficace.

En ce qui concerne les rapports administratifs, le groupe s'efforce de travailler avec des rapports trimestriels et annuels. Cette approche vise à rationaliser le processus de production de rapports en réduisant la fréquence et en regroupant les informations pertinentes sur des périodes plus longues. Cela permet non seulement de minimiser la duplication des tâches, mais aussi de fournir des analyses plus approfondies et des perspectives stratégiques à plus long terme.

En combinant ces stratégies, le groupe SETRAM à Ouargla cherche à améliorer la communication interne, à renforcer la motivation des employés et à optimiser l'utilisation des rapports administratifs pour soutenir ses objectifs organisationnels.

### **2.2.7. Propositions d'Amélioration**

#### **Recommandations pour améliorer la communication interne**

Pour améliorer la communication interne au sein du groupe SETRAM à Ouargla, voici quelques recommandations :

1. Établir des canaux de communication clairs et accessibles :

Créer des canaux de communication formels et informels qui permettent aux employés de partager des informations, des idées et des préoccupations de manière transparente et accessible. Cela peut inclure l'utilisation d'une plateforme en ligne, des réunions régulières, des bulletins d'information électroniques et des sessions de discussion ouvertes.

2. Favoriser une culture de communication ouverte et constructive :

Encourager un environnement où les employés se sentent à l'aise pour exprimer leurs opinions, poser des questions et donner des feedbacks. Cela peut être réalisé en valorisant la communication bidirectionnelle, en reconnaissant et en récompensant les contributions des employés, et en créant un climat de confiance et de respect mutuel.

3. Clarifier les objectifs et les attentes :

Assurer que les objectifs, les priorités et les attentes de l'organisation sont clairement communiqués à tous les niveaux. Les employés doivent comprendre comment leur travail contribue aux objectifs globaux de l'entreprise et quelles sont les attentes en termes de performances et de résultats.

4. Renforcer les compétences en communication :

Offrir des formations et des ressources pour améliorer les compétences en communication des employés, y compris l'écoute active, la communication verbale et écrite, la gestion des conflits et la résolution de problèmes. Des ateliers pratiques et des séances de coaching peuvent être organisés pour aider les employés à développer ces compétences essentielles.

5. Utiliser des outils et des technologies de communication efficaces :

Investir dans des outils et des technologies de communication qui facilitent l'échange rapide et efficace d'informations, en particulier pour les employés travaillant à distance ou sur le terrain. Cela peut inclure des plateformes de collaboration en ligne, des applications mobiles, des systèmes de gestion de contenu et des outils de vidéoconférence.

En mettant en œuvre ces recommandations, le groupe SETRAM à Ouargla peut améliorer significativement sa communication interne, renforcer l'engagement des employés et favoriser une culture organisationnelle dynamique et collaborative.

### **Suggestions pour optimiser la rédaction des rapports administratifs**

Pour optimiser la rédaction des rapports administratifs au sein du groupe SETRAM à Ouargla, voici quelques suggestions :

1. Standardiser les formats de rapport :

Établir des modèles de rapport standardisés pour chaque type de rapport (mensuel, trimestriel, annuel) afin d'assurer une cohérence dans la présentation des informations. Cela permettra également de simplifier le processus de rédaction et de rendre les rapports plus faciles à comprendre et à interpréter.

2. Utiliser un langage clair et concis :

Éviter le jargon technique et les phrases longues et complexes. Utiliser un langage simple et direct pour communiquer les informations de manière claire et compréhensible par tous les lecteurs, quel que soit leur niveau de familiarité avec le sujet.

3. Hiérarchiser les informations :

Organiser les informations de manière logique et hiérarchisée, en mettant en avant les éléments les plus importants et en fournissant des détails supplémentaires au besoin. Utiliser des titres, des sous-titres et des puces pour structurer le contenu et faciliter la lecture et la compréhension.

4. Inclure des données chiffrées et des graphiques :

Intégrer des données chiffrées et des graphiques pour illustrer les tendances, les performances et les résultats présentés dans le rapport. Les visualisations permettent une compréhension plus rapide et plus claire des informations et renforcent la crédibilité des conclusions présentées.

5. Fournir des analyses et des recommandations pertinentes : Au-delà de la simple présentation des données, inclure des analyses approfondies et des recommandations pertinentes pour aider les lecteurs à interpréter les résultats et à prendre des décisions éclairées. Mettre en évidence les implications stratégiques des résultats présentés et proposer des actions concrètes pour améliorer les performances ou résoudre les problèmes identifiés.

6. Réviser et éditer soigneusement :

Avant de finaliser un rapport, prendre le temps de le relire et de l'éditer attentivement pour éliminer les erreurs grammaticales, les incohérences et les ambiguïtés. Assurez-vous que le rapport est bien structuré, bien organisé et qu'il répond aux objectifs et aux attentes établis.

En mettant en pratique ces suggestions, le groupe SETRAM à Ouargla peut améliorer la qualité et la pertinence de ses rapports administratifs, ce qui contribuera à une prise de décision plus éclairée et à une gestion plus efficace de l'organisation.

## 2.3. Étude de Cas

### 2.3.1. Analyses spécifiques de cas au sein du groupe SETRAM Ouargla

En raison de la politique interne de l'entreprise, nous n'avons pas pu obtenir un modèle standard de rapport administratif interne pour l'analyser. Après plusieurs tentatives, nous avons réussi à analyser un seul type de rapport, à savoir le rapport d'activité. Par respect aux politiques de l'entreprise nous avons dû réaliser cette analyse sur site, car on nous a interdit d'avoir une copie des documents.

L'analyse a été réalisée selon deux critères distincts :

D'une part, sur le plan rédactionnel, portant sur la forme et la qualité linguistique du rapport.

D'autre part, sur le critère de la communication, évaluant si celle-ci est assurée de manière efficace.

Il est important de noter que l'entreprise utilise des rapports administratifs standardisés fournis par la direction générale à Alger. Le rapport analysé est de type "rapport d'activité", initialement rédigé par chaque service, il est ensuite regroupé dans un seul rapport par le service qualité.

Sur le plan rédactionnel, le rapport est rédigé en français avec un langage soigné et sans erreur, étant donné que le style narratif est rarement présent dans ce type de rapports.

Sur le plan formel, l'entreprise suit les normes internationales pour assurer la qualité des rapports. Ces normes comprennent :

- 1) Une page de garde avec le logo de l'entreprise, seul la direction Générale est autorisée à poser le logo.
- 2) Les références (sites ...etc.).
- 3) Le type de rapport, par exemple "rapport d'activité".
- 4) Le titre, la date et le lieu.
- 5) Un tableau comme le suivant :

Nom	Consolidé par	Approuvé par
Fonction		
Date		
Visa		

### Tab.2 modèle rapport préconisé

6) L'objet, suivi de l'indication du service. Selon l'ordre suivant :

- Service de l'exploitation.
- Service client.
- Service de la communication.
- Service de la maintenance.
- Service des ressources humaines.
- Service des finances.

Quant au **contenu** du rapport de chaque service, il suit généralement cette structure :

- Une brève introduction décrivant le sujet.
- Le développement, présenté sous forme de graphiques, tableaux, chiffres, etc.
- La conclusion, qui comprend un commentaire synthétisant le développement.

Il est à souligner que l'utilisation de rapports administratifs standardisés fournis par la direction générale à Alger confère plusieurs avantages. Tout d'abord, cette standardisation garantit une cohérence et une uniformité dans la présentation des rapports à travers l'entreprise, facilitant ainsi la compréhension et l'analyse des données pour tous les acteurs impliqués. De plus, en adoptant des normes internationales pour la rédaction et la présentation des rapports, l'entreprise démontre son engagement envers la qualité et la transparence de ses activités.

Le rapport d'activité analysé présente également des avantages significatifs. Tout d'abord, en étant rédigé par chaque service puis consolidé par le service qualité, il permet une vue d'ensemble exhaustive des activités de l'entreprise.

De plus, le choix du français pour la rédaction du rapport assure une communication claire et précise, sans compromettre la qualité linguistique. En effet, le style narratif rarement présent dans ce type de rapport permet une focalisation sur les données et les résultats, renforçant ainsi la pertinence et la fiabilité des informations présentées.

Sur le plan formel, l'entreprise bénéficie également d'avantages significatifs. La présence du logo de l'entreprise sur la page de garde confère une identité visuelle forte et renforce la crédibilité du rapport. De même, l'inclusion de références et la conformité aux normes internationales garantissent la qualité et la fiabilité des informations présentées. Enfin, la structure claire et précise du rapport, comprenant un

titre, une date, un lieu, un objet et une indication du service concerné, facilite la navigation et la compréhension du contenu pour les destinataires du rapport.

En résumé, l'utilisation de rapports administratifs standardisés et la rigueur dans leur rédaction et leur présentation confèrent à l'entreprise plusieurs avantages, notamment en termes de cohérence, de transparence et de crédibilité de l'information. Ces pratiques renforcent la qualité des rapports produits et contribuent à une meilleure prise de décision et à une gestion plus efficace des activités de l'entreprise.

### **2.3.2. Impacts sur l'efficacité organisationnelle**

Les défis rencontrés ont un impact significatif sur l'efficacité organisationnelle de l'entreprise :

- 1) Le manque de feedback après l'envoi des rapports entraîne une inefficacité dans la communication et dans l'utilisation des informations fournies. Sans savoir si les rapports ont été reçus, lus ou compris, il est difficile d'évaluer leur utilité et d'apporter des ajustements nécessaires.
- 2) La contrainte de devoir passer par la direction générale à Alger pour toute modification ou création de nouveaux rapports génère des retards dans le processus de rapportage. Cette dépendance crée des obstacles à la réactivité et à l'adaptabilité de l'entreprise face aux circonstances imprévues.
- 3) Le processus opérationnel actuel, dans le cas des rapports en communs où les rapports doivent passer par le service qualité pour consolidation, entraîne des retards supplémentaires. Les services qui soumettent leurs rapports à temps doivent attendre que tous les autres services complètent les leurs avant que la consolidation ne puisse être effectuée. Cela conduit à des retards dans la prise de décision et dans la réactivité de l'entreprise.
- 4) L'utilisation prédominante de canaux de communication informels, comme les comptes Outlook de l'entreprise, limite la traçabilité et l'efficacité de la communication interne. Cette approche informelle peut entraîner des retards dans la transmission des informations et dans la prise de décision, nécessitant souvent des interactions en personne pour obtenir des feedbacks. Cela peut entraîner une perte de temps et de ressources pour les employés et l'entreprise.

En résumé, ces défis compromettent l'efficacité organisationnelle en entravant la communication, en retardant les processus et en limitant la réactivité de l'entreprise face aux changements. Pour améliorer l'efficacité, des solutions doivent être envisagées pour surmonter ces obstacles et promouvoir une communication plus efficace, des processus plus flexibles et une prise de décision plus rapide.

Examinons comment ces défis pourraient être transformés en opportunités d'amélioration :

1) Le manque de feedback pourrait être converti en une occasion d'établir des mécanismes de suivi plus robustes. En mettant en place des systèmes automatisés de confirmation de réception et de lecture des rapports, l'entreprise pourrait garantir une communication bidirectionnelle plus efficace, permettant ainsi un meilleur suivi des actions à entreprendre.

2) La contrainte de devoir passer par la direction générale à Alger pourrait inciter l'entreprise à explorer des solutions décentralisées. En mettant en place des procédures permettant aux équipes locales de proposer et d'approuver de nouveaux types de rapports, l'entreprise pourrait gagner en agilité et en réactivité, tout en réduisant les retards liés aux processus centralisés.

3) Le processus opérationnel actuel, bien que contraignant, offre l'opportunité de renforcer la collaboration interne et d'optimiser les flux de travail. En identifiant les services les plus performants en termes de respect des délais et en mettant en place des incitations ou des processus d'optimisation spécifiques, l'entreprise pourrait améliorer l'efficacité globale du processus de consolidation des rapports.

4) L'utilisation prédominante de canaux de communication informels pourrait être transformée en une opportunité de promouvoir une culture organisationnelle axée sur la transparence et la communication ouverte. En sensibilisant les employés à l'importance des feedbacks et en encourageant l'utilisation de canaux de communication formels pour les communications critiques, l'entreprise pourrait renforcer la confiance et la collaboration au sein de l'équipe.

En conclusion, chaque défi identifié présente une opportunité d'amélioration pour l'efficacité organisationnelle. En adoptant une approche proactive et en mettant en œuvre des solutions innovantes, l'entreprise peut transformer ces défis en moteurs de croissance et de succès à long terme.

### **2.3.3. Mesure de l'efficacité de la communication interne**

Basé sur l'analyse que nous avons réalisée, voici quelques mesures spécifiques pour évaluer l'efficacité de la communication interne :

1. Taux de réponse aux rapports : Suivre le pourcentage d'employés ou de services qui répondent aux rapports transmis par le service qualité pour consolidation. Un faible taux de réponse pourrait indiquer des lacunes dans la communication ou des retards dans le processus.

2. Délais de consolidation des rapports : Mesurer le temps nécessaire pour que le service qualité consolide tous les rapports des différents services. Des délais excessifs pourraient signaler des problèmes dans le processus de communication ou de coordination entre les services.

3. Utilisation des canaux de communication formels : Analyser l'utilisation des canaux de communication formels, tels que les réunions officielles, les rapports écrits, les outils de gestion de projet, etc., par rapport aux canaux informels comme les e-mails ou les messageries instantanées. Une sous-utilisation des canaux formels pourrait indiquer un manque de sensibilisation ou de conformité aux procédures établies.

4. Fréquence des retours d'information : Mesurer la fréquence à laquelle les employés ou les services fournissent des retours d'information sur les rapports envoyés. Un faible taux de retours d'information pourrait indiquer un manque d'engagement ou de transparence dans le processus de communication.

5. Satisfaction des employés : Collecter des données sur la satisfaction des employés concernant la communication interne, notamment en ce qui concerne la clarté, la pertinence et la fréquence des communications. Des enquêtes régulières auprès des employés peuvent aider à identifier les domaines à améliorer.

En surveillant ces mesures et en prenant des mesures correctives en fonction des résultats, l'entreprise peut améliorer progressivement l'efficacité de sa communication interne et renforcer la collaboration et la productivité de l'ensemble de l'organisation.

### **2.3.4. Évaluation de l'impact sur les processus administratifs**

Basé sur l'analyse effectuée, voici quelques éléments pour évaluer l'impact sur les processus administratifs :

1. Temps de traitement des rapports : Mesurer le temps nécessaire pour que les rapports soient rédigés par chaque service, consolidés par le service qualité et approuvés par la direction générale. Une augmentation du temps de traitement peut signaler des inefficacités dans le processus.

2. Taux de conformité aux normes internes : Évaluer dans quelle mesure les rapports respectent les normes et les procédures établies par l'entreprise. Un faible taux de conformité peut indiquer des lacunes dans la formation ou des problèmes de communication.

3. Retards causés par la centralisation des décisions : Suivre les retards induits par le besoin de passer par la direction générale à Alger pour toute modification ou création de nouveaux rapports. Ces retards peuvent affecter la réactivité de l'entreprise face aux changements et aux demandes clients.

4. Efficacité du processus de consolidation : Mesurer l'efficacité du processus de consolidation des rapports par le service qualité, en termes de rapidité et de précision. Des retards ou des erreurs dans la consolidation peuvent entraîner des retards dans la prise de décision et des problèmes de qualité des données.

5. Impact sur la communication interne : Évaluer comment les processus administratifs affecte la communication interne au sein de l'entreprise, notamment en ce qui concerne la transmission d'informations pertinentes et la collaboration entre les services. Des processus inefficaces peuvent entraver la circulation des informations et compromettre la cohésion organisationnelle.

### 2.3.5. Mesure d'écart

#### Points Communs

Les deux résultats mettent en évidence des défis similaires en matière de communication, de coordination et d'efficacité organisationnelle. Les problèmes suivants sont récurrents :

#### 1) Communication Inefficace

- Résultat 1 : Manque de feedback après l'envoi des rapports, utilisation de canaux informels limitant la traçabilité.
- Résultat 2 : Processus de transmission d'informations complexe en raison d'une organisation hiérarchique fragmentée.

#### 2) Retards et Inefficacité

- Résultat 1 : Dépendance à la direction générale pour les modifications, processus de consolidation des rapports retardant la prise de décision.
- Résultat 2 : Multiplicité des rapports entraînant une duplication des tâches, lenteur dans les processus décisionnels.

#### 3) Opportunités de Rationalisation

- Résultat 1 : Suggestions pour améliorer la communication et les processus de feedback, décentralisation des processus décisionnels.
- Résultat 2 : Adoption de rapports plus quantitatifs et visuels, rationalisation des types de rapports.

#### Écarts et Solutions Proposées

##### 1-Communication et feedback :

- Écart : Les deux résultats soulignent un manque de feedback et une communication inefficace.
- Solutions :
- Résultat 1 : Mise en place de systèmes automatisés pour assurer une communication bidirectionnelle.
- Résultat 2 : Simplification de la hiérarchie pour une meilleure circulation des informations.

##### 2-Processus de Rapportage :

- **Écart** : Des retards dus à des processus centralisés et à la nécessité de passer par plusieurs niveaux hiérarchiques.
- **Solutions** :
- **Résultat 1** : Exploration de solutions décentralisées pour améliorer l'agilité.
- **Résultat 2** : Rationalisation des types de rapports et adoption de formats plus efficaces comme des tableaux de bord.

### **3-Prise de Décision**

- **Écart** : Les retards dans la prise de décision dus à des processus lents et une présentation non optimale des informations.
- **Solutions** :
- **Résultat 1** : Renforcement de la collaboration interne et optimisation des flux de travail.
- **Résultat 2** : Utilisation de présentations basées sur des données chiffrées et des indicateurs de performance.

Les défis identifiés dans les deux résultats compromettent l'efficacité organisationnelle de différentes manières. Cependant, ces défis présentent également des opportunités d'amélioration significative. En mettant en œuvre des systèmes de feedback robustes, en décentralisant les processus décisionnels, en rationalisant les types de rapports, et en adoptant des méthodes de présentation plus quantitatives, l'entreprise peut transformer ces obstacles en leviers de croissance et d'efficacité. Une approche proactive et intégrée est nécessaire pour surmonter ces défis et promouvoir une organisation plus réactive, agile et compétitive.

En examinant ces aspects, l'entreprise peut identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires pour optimiser ses processus administratifs et renforcer son efficacité opérationnelle.

En résumé, Optimiser la communication, autonomiser les équipes locales et rationaliser les processus sont des impératifs pour renforcer l'efficacité organisationnelle et la réactivité de l'entreprise.

### 2.3.6. Modèle de rapport

Rapport d'Activité Trimestriel

Objet : Projet X - Rapport d'activité

Période : 1er janvier 2024 - 31 mars 2024

Responsable : [Nom du responsable]

Équipe : [Noms des membres de l'équipe]

#### 1. Objectifs du projet :

Objectif	Description
1	[Description de l'objectif 1]
2	[Description de l'objectif 2]
3	[Description de l'objectif 3]

#### 2. Activités réalisées :

Activité	Description	Date	Résultat
Activité 1	[Description de l'activité 1]	Date	[Résultat]
Activité 2	[Description de l'activité 2]	Date	[Résultat]
Activité 3	[Description de l'activité 3]	Date	[Résultat]

#### 3. Indicateurs de performance :

Indicateur	Valeur cible	Valeur atteinte	Écart
Indicateur1	[Valeur]	[Valeur]	[Analyse de l'écart]
Indicateur2	[Valeur]	[Valeur]	[Analyse de l'écart]

Indicateur3	[Valeur]	[Valeur]	[Analyse de l'écart]
-------------	----------	----------	----------------------

#### 4. Problèmes rencontrés :

Problème	Description	Impact	Solutions proposées
Problème 1	[Description du problème]	[Impact du problème]	[Solutions envisagées]
Problème 2	[Description du problème]	[Impact du problème]	[Solutions envisagées]
Problème 3	[Description du problème]	[Impact du problème]	[Solutions envisagées]

#### 5. Ressources utilisées :

Ressource	Description	Quantité	Coût
Ressource1	[Type de ressource]	[Quantité utilisée]	[Coût total]
Ressource2	[Type de ressource]	[Quantité utilisée]	[Coût total]
Ressource 3	[Type de ressource]	[Quantité utilisée]	[Coût total]

#### 6.Recommandations et prochaines étapes :

Recommandation	Description
1	[Description de la recommandation]
2	[Description de la recommandation]
3	[Description de la recommandation]

Prochaine étape	Description
1	[Description de l'action à entreprendre]
2	[Description de l'action à entreprendre]
3	[Description de l'action à entreprendre]

## 7. Demande de feedback :

Point de feedback	Description
1	Efficacité des activités réalisées
2	Gestion des problèmes
3	Utilisation des ressources
4	Recommandations générales

Merci de transmettre vos retours à

[Adresse email ou personne de contact]

Avant le [date limite pour le feedback].

Signature :

[Nom du responsable]

[Titre]

[Contact]



## **Conclusion**

Dans cette étude, nous avons examiné les dynamiques de communication professionnelle et les pratiques de rédaction des rapports administratifs au sein de groupe SETRAM à Ouargla. Pour ce faire, nous avons analysé de près les processus existants, les normes en vigueur, les enjeux et les défis rencontrés dans ces domaines spécifiques.

Nous avons réalisé que ces éléments favorisent la cohésion, l'efficacité et la réussite de l'organisation. La communication interne au sein du groupe SETRAM OUARGLA joue un rôle majeur dans la création d'un environnement de travail coopératif et cohérent. Les pratiques telles que les outils de communication internes et les plateformes de partage d'informations ont permis de favoriser la transmission fluide des informations entre les différentes équipes et départements. Cela a contribué à créer un sentiment d'appartenance au sein de l'ensemble du personnel. En ce qui concerne la coordination des RH, groupe SETRAM OUARGLA a mis en place des techniques qui visent à aligner les ressources humaines sur les objectifs stratégiques de l'entreprise, à développer le savoir et savoir-faire des employés. La coordination efficace des RH a également permis de garantir une utilisation optimale des ressources humaines et d'optimiser les performances de l'entreprise. Les stratégies de communication interne et de coordination des RH ne sont pas des processus durables, mais doivent être continuellement adaptées et améliorées pour répondre aux besoins changeants de l'entreprise. La digitalisation offre également de nouvelles opportunités pour renforcer la communication interne et la coordination des RH. L'objectif de ce travail est de montrer le rôle et l'importance des stratégies de communication interne et indiquer les formes de coordination de la RH au sein d'entreprise, sous la problématique suivante : Comment les stratégies de communication interne contribue-t-elle à l'amélioration de la coordination de la Ressource Humaine au sein de l'entreprise groupe SETRAM OUARGLA ? Dans le premier chapitre de la partie théorique de notre travail, nous avons parlé des stratégies de la communication interne et de ses principaux outils dans l'organisation. Dans le deuxième chapitre de la partie théorique, nous avons cité les formes de coordination de la RH, ses techniques, ses modes et comment l'entreprise considère la coordination comme une synergie. Dans la partie pratique de notre mémoire, nous avons réalisé une enquête pour démontrer dans quelle mesure les stratégies de la communication interne et les formes de coordination de la RH améliorent la cohérence et la performance globale de l'entreprise du groupe SETRAM OUARGLA. Pour les besoins de cette partie, on a mené une enquête afin de comprendre les pratiques actuelles et ressortir les enjeux de la communication interne à travers les différents services de ladite entreprise. Cette analyse a mis en lumière plusieurs points critiques concernant les mécanismes susceptibles et les pratiques perfectible actuelles de la communication interne et la rédaction des rapports administratifs. La reconnaissance et

l'amélioration de ces aspects sont cruciales pour renforcer la performance organisationnelle de SETRAM à Ouargla, confirmant ainsi l'importance de nos hypothèses initiales.

Enfin, la communication professionnelle et les pratiques de rédaction des rapports administratifs internes ne pourraient être efficace qu'avec une coordination idéale des ressources humaines contribuant au succès de l'entreprise du groupe SETRAM OUARGLA. Ces facteurs favorisent la collaboration et les performances des employés, tout en augmentant la compétitivité du groupe SETRAM OUARGLA. En appliquant les recommandations tirées de cette étude, le groupe SETRAM OUARGLA peut poursuivre l'amélioration de ses méthodes de communication interne et de coordination des ressources humaines, ce qui contribuera à son développement et à sa durabilité sur un marché concurrentiel.

Pour approfondir cette thématique, il serait intéressant de mener des recherches supplémentaires sur l'impact de la culture organisationnelle et du leadership sur l'efficacité de la communication interne et la coordination des ressources humaines. Une étude comparative entre différentes entreprises du même secteur pourrait également offrir des perspectives enrichissantes sur les meilleures pratiques en matière de communication et de gestion des ressources humaines, permettant ainsi à SETRAM OUARGLA de se positionner comme un leader innovant et efficace dans son domaine.



## **Références bibliographiques**

1. ALEXANDER, Britton, A.& Jorissen A. *International Financial Reporting and Analysis*. Cengage Learning. 2011.
2. ARENS, A. A., Elder, R. J.& Beasley. M. S. *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Pearson. 2013.
3. BARKER, Alan. *Improve Your Communication Skills*. 2016.
4. BEER, D. F., & McMurrey, D. *A Guide to Writing as An Engineer*. Wiley. 2013.
5. BERNARD, Alain. *Communication Interne Et Motivation*. 2018.
6. BOURE, Robert. *La Communication Professionnelle : Principes Et Applications*. P45.2015.
7. BOURE, Robert. *La Communication Professionnelle : Principes Et Applications*. 2015.
8. BRAGG, Steven M. *The Controller's Function: The Work of The Managerial Accountant*. 2009.
9. CALMETTES, M. *Le Rapport De Stage : Méthodologie Et Conseils Pratiques*. Editions D'organisation. 2009.
10. CARGILL, M., & O'Connor, P. *Writing Scientific Research Articles: Strategy and Steps*. Wiley-Blackwell. 2013.
11. CERDAN, Marie-José, Muller, Alain, Heberlein, Florence. *La Communication Professionnelle En Contexte*. P58.2017.
12. DEBATS, Franck. *Communication Professionnelle Et Travail Collaboratif*. P30.2016.
13. DEBATS, Franck. *Communication Professionnelle Et Travail Collaboratif*. 2016.
14. DUPONT, Marie. *Communication D'entreprise*. 2015.
15. DURAND, Sophie. *Histoire De La Communication*. 2017.
16. EUROPEAN Foundation for Quality Management. *Assessing For Excellence: A Practical Guide for Self-Assessment*. Efqm Publications. 1999.
17. GROTE, Dick. *The Complete Guide to Performance Appraisal*. 1996.
18. KERZNER, Harold. *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, And Controlling*. 2013.
19. KLETZ, T. A. *What Went Wrong? Case Histories of Process Plant Disasters and How They Could Have Been Avoided*. Gulf Professional Publishing. 2009.
20. MARCHESNAY, Michel. *La Gestion Des Activités*. 2009.
21. MARTIN, Jacques. *Les Origines De La Communication*. 2015.
22. MINTZBERG, Henry. *The Rise and Fall of Strategic Planning*. 1994.
23. MOREAU, Vincent. *Stratégies De Communication Externe*. 2019.
24. OAKLAND, John S. *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. 2014.
25. OUARGLI Med J et Kechired Y. *Réalisation d'un cahier de charge pour la fabrication des redresseurs des réseaux d'alimentations électriques des tramways du tramway d'Ouargla*.2022.
26. PAUL Robert. *Le Robert*.2023
27. SETRAM Ouargla. [www.setram.dz](http://www.setram.dz). Consulte 22 mai 2024.

28. Simons, R. *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy*. Prentice HALL 2000.
29. TURNER, J. Rodney. *The Handbook of Project-based Management*. 2014.



## **Annexes**

<b>Annexe 1. Demande de l'Université Kasdi Merbah Ouargla auprès groupe SETRAM \ Accord du service.....</b>	<b>61</b>
<b>Annexe 2. Questionnaire destiné au service Ressource Humaine groupe SETRAM.....</b>	<b>62</b>
<b>Annexe 3. Questionnaire destiné au groupe SETRAM.....</b>	<b>64</b>
<b>Annexe 4. Questionnaire destiné à l'assistante du Directeur Général SETRAM.....</b>	<b>65</b>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة



مخربة الأديب واللغاب  
قسم الأديب واللغة الفرنسية

الى السيد / مؤسسة سيطرام ورقلة

الرقم : 18 / 2024

## الموضوع : تقديم التسهيلات

تحية طيبة.....ويعد

في إطار التعاون بين الجامعات والمؤسسات الوطنية، تقو كلية الآداب واللغات الأجنبية بتدريب طلابه علميا وعمليا على انجاز البحوث والدراسات الميدانية، وذلك بهدف إعدادهم وتكوينهم لخدمة قضايا البحث العلمي وتحقيق أهداف منظومة التعليم العالي في بلادنا.

ومن أجل ذلك تسعدنا مشاركتكم إيانا في تحقيق هذه الأهداف وذلك بتقديم تسهيلات للطالبة:

الطالبة: التجاني فاطمة الزهراء

التخصص: السنة الثانية ماستر علوم اللغة

أثناء تقديم الى مؤسستكم جميع المعطيات والبيانات اللازمة التي تهتمهم في إعداد مذكرة الماستر :

**Communication professionnelle des rapports administratifs internes au**

Sein du groupe SETRAM OUARGLA

تحت إشراف الأستاذة: مدير صبرينة

نحن على يقين بأنكم ستبدلون الجهد الكافي في إطار ماتسمح به القانون لتقديم التسهيلات الضرورية لطلابنا

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ورقلة في : 19 FEB 2024



**Questionnaire**

Questionnaire sur la communication professionnelle des rapports administratifs au sein du groupe SETRAM Ouargla

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos réponses nous aideront à mieux comprendre les pratiques actuelles de communication professionnelle au sein de l'organisation SETRAM.

**1. Informations démographiques :**

- Sexe :
- Âge :
- Poste occupé au sein de SETRAM :
- Durée d'emploi au sein de SETRAM :

**2. Utilisation des rapports administratifs :**

a) À quelle fréquence consultez-vous ou utilisez-vous des rapports administratifs dans le cadre de vos activités professionnelles ?

- Quotidiennement
- Hebdomadairement
- Mensuellement
- Rarement
- Jamais
- Autre : \_\_\_\_\_

b) Dans quel(s) contexte(s) utilisez-vous principalement les rapports administratifs ? (Cochez toutes les réponses applicables)

- Prise de décision
- Suivi des activités
- Communication interne
- Communication externe (avec des partenaires, des clients, etc.)
- Autre (préciser) \_\_\_\_\_

**3. Qualité des rapports administratifs :**

a) À votre avis, quels sont les aspects les plus importants pour la qualité d'un rapport administratif ? (Cochez jusqu'à trois réponses)

- Clarté
- Précision
- Cohérence
- Pertinence
- Concision
- Autre (préciser) \_\_\_\_\_



b) Comment évalueriez-vous la qualité générale des rapports administratifs que vous consultez dans le cadre de votre travail ?

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Faible
- Très faible

**4. Difficultés rencontrées :**

Quels sont, selon vous, les principaux défis ou difficultés rencontrés dans la lecture ou l'utilisation des rapports administratifs au sein de SETRAM

? .....

**5. Suggestions d'amélioration :**

a) Avez-vous des suggestions pour améliorer la rédaction ou la présentation des rapports administratifs au sein de SETRAM

? .....

**6. Communication interne :**

a) Comment évalueriez-vous la communication interne au sein de SETRAM, en tenant compte de l'échange et de la diffusion des rapports administratifs ?

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Faible
- Très faible

b) Avez-vous des suggestions pour améliorer la communication interne au sein de SETRAM, notamment en ce qui concerne les rapports administratifs ?

.....

**7. Informations supplémentaires :**

Y a-t-il d'autres commentaires ou informations que vous souhaitez partager concernant la communication professionnelle des rapports administratifs au sein de SETRAM

? .....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Vos réponses seront traitées de manière confidentielle et contribueront à notre recherche sur l'amélioration de la communication professionnelle au sein de SETRAM.

**Questionnaire sur la Communication Professionnelle et les Rapports Administratifs Internes au sein du Groupe SETRAM Ouargla :**

1. Quel est le processus actuel de communication interne au sein du service RH de SETRAM à Ouargla ?
2. Quels sont les outils utilisés pour faciliter la communication entre les différents départements et membres du personnel au sein de l'entreprise ?
3. Comment les informations sont-elles transmises et partagées au sein du service RH et avec les autres services de l'entreprise ?
4. Quels sont les principaux canaux de communication utilisés pour la diffusion des rapports administratifs et des informations importantes ?
5. Comment est organisée la rédaction des rapports administratifs au sein du service RH ?
6. Quels sont les critères de qualité appliqués lors de la rédaction des rapports administratifs ?
7. Quels sont les défis principaux rencontrés en matière de communication professionnelle et de rédaction des rapports administratifs au sein du service RH ?
8. Existe-t-il des procédures ou des politiques spécifiques concernant la communication interne et la rédaction des rapports administratifs dans le cadre des activités de SETRAM à Ouargla ?
9. Comment le service RH mesure-t-il l'efficacité de la communication interne et de la rédaction des rapports administratifs ?
10. Quelles seraient, selon vous, des pistes d'amélioration pour renforcer la qualité de la communication professionnelle et des rapports administratifs au sein du groupe SETRAM Ouargla ?

*Annexe 4. Questionnaire destiné à l'assistante du Directeur Général SETRAM***Questions supplémentaires sur le contenu des rapports administratifs**

11. Quels sont les principaux éléments inclus dans les rapports administratifs produits par le service RH ? (Ex : données statistiques, analyses, recommandations, etc.)
12. Comment le service RH assure-t-il la pertinence et la clarté du contenu de ses rapports administratifs ?
13. Existe-t-il des directives ou des critères spécifiques pour la sélection des informations à inclure dans les rapports administratifs ?
14. Comment le service RH s'assure-t-il de la fiabilité et de l'exactitude des données présentées dans ses rapports administratifs ?
15. Quels sont les délais généralement respectés pour la production et la distribution des rapports administratifs au sein du service RH ?
16. Comment le service RH évalue-t-il la qualité et l'efficacité des rapports administratifs produits ?
- Y a-t-il des indicateurs de performance spécifiques utilisés à cet effet ?
17. Comment sont gérées les demandes de personnalisation ou d'adaptation des rapports administratifs en fonction des besoins spécifiques des destinataires ?
18. Quels sont les mécanismes de rétroaction utilisés par le service RH pour recueillir les commentaires et les suggestions concernant le contenu des rapports administratifs ?
19. Y a-t-il des processus de révision ou de mise à jour régulière des modèles de rapports administratifs utilisés par le service RH ?
20. Comment le service RH assure-t-il la confidentialité et la sécurité des informations contenues dans les rapports administratifs, notamment en ce qui concerne les données sensibles des employés ?

# Résumés

L'étude menée au sein du groupe SETRAM à Ouargla a examiné la communication interne et la rédaction des rapports administratifs. Elle a révélé que ces pratiques sont cruciales pour la cohésion et l'efficacité de l'organisation. La coordination des ressources humaines a également été identifiée comme essentielle pour aligner les efforts des employés sur les objectifs de l'entreprise.

L'adaptation continue des stratégies de communication, en tirant parti de la digitalisation, est nécessaire. L'étude a démontré que des pratiques de communication efficaces et une bonne coordination des ressources humaines sont essentielles pour la performance globale de l'entreprise. Elle propose des recommandations pour améliorer ces pratiques, renforçant ainsi la compétitivité et le développement durable de SETRAM.

**Mots clés : - Communication interne - Rapports administratifs - Cohésion organisationnelle - Coordination RH - Digitalisation - Performance – Compétitivité.**

The study conducted within the SETRAM group in Ouargla examined internal communication and the drafting of administrative reports. It revealed that these practices are crucial for organizational cohesion and efficiency. Human resources coordination was also identified as essential for aligning employee efforts with company goals. Continuous adaptation of communication strategies, leveraging digitalization, is necessary. The study demonstrated that effective communication practices and good human resources coordination are essential for overall company performance. It provides recommendations to improve these practices, thereby enhancing SETRAM's competitiveness and sustainable development.

The results, supported by empirical research and rigorous theoretical analysis, confirmed that effective communication practices, combined with optimal coordination of human resources, are essential drivers of the company's overall performance. By providing concrete recommendations, this study aims to guide the SETRAM group in the continuous improvement of its internal communication and human resources coordination practices. The goal is to strengthen its competitiveness and sustainable development in an ever-changing market.

**Key words - Internal communication - Administrative reports - Organizational cohesion - HR coordination - Digitalization - Performance – Competitiveness.**

تناولت الدراسة التي أجريت داخل مجموعة سيطرام في ورقة الاتصالات الداخلية وإعداد التقارير الإدارية وكشفت أن هذه الممارسات حاسمة لتحقيق التماسك والكفاءة التنظيمية. كما تم تحديد تنسيق الموارد البشرية كعنصر أساسي لمواءمة جهود الموظفين مع أهداف الشركة

من الضروري التكيف المستمر مع استراتيجيات الاتصال، والاستفادة من التحول الرقمي. أظهرت الدراسة أن ممارسات الاتصال الفعالة وتنسيق الموارد البشرية الجيد هما عنصران أساسيان لأداء الشركة الشامل. وتقدم توصيات لتحسين هذه الممارسات مما يعزز من تنافسية مجموعة سيطرام وتنميتها المستدامة

الكلمات المفتاحية الكلمات المفتاحية بالعربية -الاتصالات الداخلية -التقارير الإدارية -التماسك التنظيمي -تنسيق الموارد البشرية - التحول الرقمي -الأداء -التنافسية