
ANALYSE DE COMMUNICATION EXISTANTE

Le développement de la communication n'est pas affaire de mode, mais correspond à la poursuite d'objectifs. Communiquer suppose un échange, un certaine réciprocité et certainement une écoute de l'autre. A ce titre, communiquer se négocie, ne peut s'imposer et ne peut s'interrompre du jour au lendemain.

Quand les techniques s'inventent au rythme des semaines, quand les appels des marchés ne sont plus les mêmes, quand les attentes des salariés deviennent multiformes, quand la politique nationale intervient dans tout ministère, la structure change. De nouveaux domaines d'activité mobilisent d'autres ressources; des fonctions s'organisent.

Ainsi a-t-on vu l'essor de la communication globale qui recouvre les relations publiques et communication interne.

En effet, la raison d'être de la DGB , et implicitement de l'organisation toute entière est d'assurer une communication plus efficace au sein de cette direction, en ce sens que, les activités des différentes directions rattachées directement à elle étant interactives, un grand échange d'informations, de documents et de données s'avère donc nécessaire.

Section 1: LES CIRCUITS DE COMMUNICATION

Les circuits de communication sont présentés par les formes de communication classées en fonction des niveaux hiérarchiques. Au sein de la DGB, on distingue :

1-1 : La communication descendante

La communication descendante qui part du haut de la pyramide hiérarchique jusqu'à la base, elle sert à instruire, diriger, informer et persuader le personnel.

En effet, en ce qui concerne la DGB, la communication peut commencer de la direction générale au niveau central jusqu'au niveau régional de sa structure déconcentrée.

Parfois elle est appliquée comme un ordre dans le travail ; par exemple, le Directeur demande à sa secrétaire de faire une photocopie d'un tel dossier.

1-2 : La communication ascendante

La communication ascendante se fait de bas en haut, elle sert de « feedback ». Par ce biais, les messages individuels, contribution personnelle ou réponse remontent vers le haut, à l'exemple des revendications.

En effet, elle permet de connaître les besoins du personnel ou de transmettre les informations des subordonnés aux différents niveaux hiérarchiques.

De ce fait, la communication spécifique de la DGB exige une rétroaction vis à vis des subordonnés, même au niveau excentrique, vers les Chefs hiérarchiques afin qu'il y ait une bonne communication dans toute direction et une transparence dans l'exécution du travail.

L'existence d'une communication ascendante dans la DGB est donc nécessaire. En plus, la communication suppose un échange, une certaine réciprocité et certainement une écoute de l'autre, notamment une écoute du subordonné.

1-3 : La communication horizontale

La communication se fait latéralement, elle contribue à une coordination des tâches entre les services de l'administration publique ; elle est utilisée seulement entre les directions, les services pour les consulter et elle permet un climat de coopération entre ces différents directions, secteurs, services et les différents personnels de même niveau. On peut adopter ici, la théorie de la communication de groupe.

Section 2 : LES FORMES DE COMMUNICATION

Les correspondances écrites font partie de la catégorie de communication formelle que l'administration peut utiliser pour se communiquer.

2-1 : Les documents

La DGB a des documents propres à elle, telles que : les lois de Finances, les lois de Finances rectificatives, les budgets d'exécution, les lois de règlement....

De ce fait, la transmission des documents doit se faire de manière appropriée. Toutefois, ces documents sont uniques et quelques fois confidentiels, ce qui nécessite une moindre manipulation c'est-à-dire seulement par les transmetteurs appropriés et les personnes auxquelles ils sont destinés.

2-2 : Les données

Quand on parle de la communication, des supports sont essentiels. On peut distinguer deux formes de données : soit des données avec support en papier, soit des données avec support électronique.

Ces deux supports sont utilisés dans la DGB.

2-2-1 : Les supports en papier :

Ils sont constitués essentiellement par la correspondance administrative.

La correspondance administrative⁶ est tout document écrit émanant d'une Administration publique et destiné à demander ou donner un renseignement intéressant l'Administration ou à répondre à un particulier.

L'Administration est tenue à l'obligation : de donner, de demander et de communiquer des renseignements nécessaires et utiles. On ne peut concevoir une Administration sans écrits appelés correspondances administratives.

Voici donc tous supports en papier que la DGB peut utiliser :

➤ La lettre⁶

La lettre administrative est une communication par écrit au moyen de laquelle son signataire fait savoir quelque chose à la personne à qui elle est adressée et qui s'appelle le destinataire.

⁶ Cf ANNEXE I

La lettre écrite par un fonctionnaire ou par un agent de l'Administration et qui traite les questions ayant un rapport quelconque avec son service est appelée lettre officielle. Elle peut être adressée, soit à une personne physique, soit à une personne morale privée ne faisant pas partie de l'Administration (particulier, sociétés, établissements). Elle se distingue de la lettre privée écrite entre particuliers et de la lettre commerciale utilisée entre commerçants.

Mais celle qui nous intéresse au niveau de la DGB est la lettre utilisée dans l'administration.

La lettre administrative fait apparaître un certain nombre d'indications qui ont pour but de lui donner un caractère différent, d'en faire connaître l'origine, de désigner le ou les destinataires, de situer cette lettre par rapport à d'autres correspondances.

La lettre comporte des indications qui constituent les différentes parties, telles que :

- Les mentions de la République et sa devise ;
- Le timbre du Service d'où émane la lettre, il est aussi appelé « attache » ;
- Le lieu et la date de l'établissement de la lettre ;
- Le numéro d'enregistrement au départ et la sigle du Service d'où émane la lettre, dont les numéros des correspondances doivent se suivre dans l'ordre croissant, sans interruption entre eux. Le numéro de la lettre est le plus souvent suivi du sigle du service expéditeur.

- La mention de l'expéditeur et du destinataire.
- L'objet qui permet de renseigner le destinataire sur l'importance de l'affaire traitée.

Exemple : Villa St Denis de la propriété « AMPANOTOKANA ».

- Les références. Lorsque la lettre répond à une ou plusieurs correspondances reçues, ou lorsqu'elle traite une question ayant déjà donné lieu à une ou plusieurs correspondances, on indique dans cette lettre, la nature, le numéro et la date de cette ou de ces correspondances.

- L'indication des références aux correspondances antérieures est portée au-dessous de l'objet. Et elle a pour but de : indiquer au destinataire les correspondances se rapportant à l'affaire traitée ; permettre de retrouver rapidement dans le dossier correspondant les documents rappelés en référence ; suivre dans le temps de déroulement de l'affaire traitée.

- L'indication des pièces jointes.

- La signature qui est la marque manuscrite du nom de la personne qui envoie la correspondance et le cachet.

Toute correspondance non signée n'a aucune valeur et n'engage personne; elle ne devrait pas être prise en considération.

La lettre est **le support en papier** le plus couramment utilisé dans l'administration. On distingue, suivant leur contenu, plusieurs sortes de lettre :

- **La lettre d'information.**

Elle est en général adressée à un ou des subordonné(s).

Elle est destinée à donner un renseignement, à signaler un fait ou un événement.

- **La lettre de Compte-rendu**

C'est une lettre d'information adressée à **un supérieur.**

- **La lettre de transmission.**

Elle est destinée à faire parvenir à un destinataire un ou des documents. Elle doit être utilisée lorsqu'on s'adresse soit à des personnes n'appartenant pas à l'Administration, soit à des Administrations étrangères.

- **La lettre de convocation.**

Elle sert à inviter le destinataire à se présenter en un lieu qui lui est indiqué, à une date et à une heure qui lui sont généralement précisées.

- **La lettre d'accusé de réception.**

Elle est destinée à faire connaître qu'on a bien reçu un document. Elle est adressée à une personne qui a envoyé une correspondance dans laquelle elle souhaitait connaître si la correspondance est bien parvenue à destination.

Lorsqu'on adresse des correspondances importantes (par exemple des circulaires) ou des correspondances transmettant des documents ou pièces confidentielles, il est parfois demandé aux destinataires de ces correspondances de faire savoir si celles-ci sont bien parvenues.

- **La lettre de consultation.**

Elle est adressée à une personne pour lui demander son avis sur une question, ou des renseignements sur une affaire.

- **La lettre de rappel.**

Elle est adressée au destinataire d'une correspondance antérieure qui appelait une réponse de sa part et à laquelle il n'a pas encore répondu.

- **La lettre d'observation.**

Elle est adressée par un supérieur à un subordonné lorsque ce dernier mérite certain reproche pour son travail. Elle a pour but d'appeler l'attention du destinataire sur son manque d'activité, sur une faute ou sur une négligence de sa part.

- **La lettre d'interpellation.**

Elle indique le sens dans lequel doit être comprise une disposition d'un texte ou d'une correspondance antérieure. Elle constitue une instruction que le destinataire doit observer et appliquer lorsque le cas se présente.

- **La lettre de félicitation.**

C'est une lettre par laquelle une Autorité fait part de sa satisfaction à la suite d'un travail important effectué par le destinataire, d'un acte important qu'il a accompli, d'une initiative heureuse qu'il a prise. Elle constitue parfois un témoignage de satisfaction qui est versé au dossier du fonctionnaire et peut lui donner quelquefois certains avantages.

- **La lettre d'instruction.**

Elle est adressée par un supérieur à un subordonné. Elle ordonne à propos d'un texte ou d'une correspondance antérieure, la manière dont on doit procéder pour appliquer ses dispositions, les directives à suivre pour mener à bien une affaire.

- **La lettre circulaire⁷.**

a) Définition

La lettre circulaire est une correspondance qui formule en général un ordre collectif. Elle est adressée par un membre du Gouvernement (Ministre) ou par un fonctionnaire à d'autres Autorités ou à des agents subordonnés en vue de l'application ou de l'interprétation des lois et règlements. Elle est envoyée à plusieurs destinataires et traite le même objet.

b) Présentation de la lettre circulaire

La présentation d'une lettre circulaire est un peu spéciale. Elle est parfois rédigée comme une lettre et contient quelquefois (si son contenu est important) une disposition finale demandant au destinataire d'accuser de réception, de signaler les difficultés d'application des mesures préconisées, d'assurer une large diffusion des instructions données.

Une lettre circulaire peut également répondre à des besoins circonstanciels pour mener une action administrative face à des situations particulières ou à des faits imprévus. Quelquefois la correspondance porte la mention « Circulaire »⁷ ou « Lettre Circulaire » suivie de l'indication des destinataires.

Dans ce cas, le nom, le titre et la signature de l'expéditeur sont indiqués à la suite du texte.

c) Utilité de la lettre circulaire ou circulaire

Outre qu'elle est utilisée pour l'application ou l'interprétation d'un acte législatif ou réglementaire, la Lettre circulaire ou la Circulaire peut être envoyée aux destinataires pour leur donner ou leur demander certains renseignements. Elle est adressée en général à des personnes occupant des emplois analogues.

⁷ Cf ANNEXE II

➤ **Le Télégramme**

Le télégramme est une correspondance que l'on appelle également dans l'Administration « Télégramme-Officiel » ou T.O.

Les différentes présentations des télégrammes sont :

- **Le télégramme ordinaire** : il existe des imprimés jusqu'au niveau des Faritany. Dans les organismes plus en aval, ou bien on recopie le modèle de ces imprimés, ou bien on présente ces télégrammes sur papier libre.

Il existe un imprimé blanc pour le télégramme départ et un imprimé jaune pour les télégrammes reçus (arrivés).

- **Le Fax** : c'est un procédé très moderne de communication, il est en quelque sorte la combinaison du système de téléphone avec le système de photocopie à distance. En effet, l'appareil utilisé permet aussi bien de téléphoner que de passer par photo télécopie un document ou une correspondance écrite.

Dans la DGB, on le trouve au niveau de la Direction générale et chaque Direction.

- **Le E-mail** : actuellement, avec la découverte d'une nouvelle technologie adaptée à la mondialisation, on utilise ce qu'on appelle le « e-mail », (electronic-mail) qui peut être traduit comme « message électronique » ou « courrier électronique ».

L'utilisation de « e-mail » suppose que le destinataire et l'expéditeur possèdent chacun une adresse répertoriée. Le texte du message doit faire l'objet d'une saisie sur l'ordinateur dans lequel est incorporé un modem disposant d'une capacité de traitement de cette opération tant au niveau de la vitesse de traitement que sur la quantité de messages exprimée en bytes.

Le site prend souvent la forme d'un nom de code qui sert à identifier son propriétaire.

La DGB n'a pas son propre site, mais elle bénéficie du site de son Ministère qui est le MFB.

- **Le Télégramme – Lettre – Officiel.**

Il se présente sous une forme de correspondance administrative intermédiaire entre la lettre et le télégramme. Il est généralement rédigé en style télégraphique comme un télégramme mais son acheminement est le même que celui d'une lettre ordinaire. La plupart du temps, il ne concerne pas les affaires urgentes. L'avantage du T.L.O est d'être court et de ne comporter que quelques phrases, lesquelles peuvent contenir un plus grand nombre de mots que dans un télégramme ordinaire.

2-2-2 : Les autres types de support en papier

- **La note.**

Elle est utilisée à la place d'une lettre pour communiquer à l'intérieur d'un même service ou entre services d'une même localité ou avec les fonctionnaires relevant d'une même autorité.

Elle se présente sous forme impersonnelle, elle a un caractère moins solennel que la lettre, elle sert à informer le destinataire, elle peut aussi servir à préparer une décision.

Les différentes sortes de note sont:

- **La note de convocation** qui est destinée à convoquer une ou plusieurs personnes à une commission, à une réunion ou à l'examen d'une affaire.

- **La note d'information** qui est destinée à informer une ou plusieurs personnes d'un événement ou d'un fait.

- **La note de renseignements** qui peut être une note de demande de renseignements ou une note pour donner un renseignement en réponse à une question posée.

- **La note de service** qui est un document interne par lequel un supérieur donne à ses subordonnés, soit des informations, soit des instructions à caractère permanent ou temporaire sur un problème rentrant dans le cadre de la compétence du service ou relatives au fonctionnement général de celui-ci.

La note de service est aussi adressée par un fonctionnaire à un autre fonctionnaire qui lui est subordonné, pour l'inviter à faire telle ou telle chose.

La DGB l'utilise pour communiquer, soit entre les directions, soit entre les services d'une même localité. La DGB rédige sa note de service pour l'information de tout le personnel.

- **La note de présentation** qui est rédigée en général à l'attention d'un supérieur hiérarchique ou d'une personne appartenant à l'administration qui est habilitée à prendre une décision à propos de l'affaire contenue dans la lettre.

Elle est utilisée lorsque l'affaire est complexe ou lorsque le dossier de cette affaire est trop importante ou volumineux pour permettre d'exposer le contenu du dossier d'un façon claire et condensée, afin que le destinataire de la note puisse prendre une pièce du dossier. Elle accompagne les projets de textes réglementaires, les décisions individuelles, les contrats, ...

➤ **Le compte rendu**

C'est une correspondance adressée à un supérieur. Elle est le plus souvent rédigée sous forme de lettre. Mais quelquefois, le compte-rendu est présenté sous forme particulière et, dans ce cas, il est transmis par Bordereau d'envoi au destinataire.

➤ **Le rapport**

Le rapport est un exposé détaillé et circonstancié d'une affaire donnée. Il est le résultat d'une étude approfondie faite par un chef de service ou un cadre de cette affaire. Il a pour but de renseigner son supérieur sur : les causes, les péripéties et les conséquences des faits qui se sont produits.

➤ **Le procès-verbal**

Il peut être :

- Un document relatant ce qui s'est passé lors d'une assemblée ou lors d'une réunion et dans lequel sont consignées les principales. Dans ce cas, c'est le secrétaire de la séance qui le rédige.

- Un document établi entre deux fonctionnaires à une date donnée pour définir une situation (caisse, affaire en instance) lorsqu'il y a transfert des attributions du responsable à son successeur (passation de service).

➤ **L'Avis – Le Communiqué**⁸

L'Avis est une courte correspondance destinée à renseigner une ou plusieurs personnes sur une question qui les concerne ou qui peut les intéresser.

2-2-3: Les supports électroniques

Ce sont des supports qui sont de plus en plus adoptés dans l'administration. Les données ou les informations sont conservées là dedans. La DGB les utilise couramment.

- **La disquette**
- **Le Compact Disk**
- **Le flash disk**

Section 3 : LES MOYENS DE COMMUNICATION

La communication spécifique de la DGB en direction des cadres est la clef de voûte du dispositif qui permet tout à la fois de montrer l'exemple, donc d'inciter à communiquer, et de nourrir la communication des cadres avec leurs subordonnés, **orale ou écrite**. Elle manifeste aussi la confiance de la direction dans son encadrement, en lui diffusant des informations valorisantes sur la stratégie, les objectifs du ministère, l'associant plus étroitement au management.

Dans cette section, on va passer en revue les moyens de la communication utilisés par la DGB. On constate que la DGB essaie d'optimiser les moyens matériels, humains et financiers à sa disposition pour réaliser ses objectifs.

⁸ Cf ANNEXE III

3-1 : L'Oral

3-1-1 : La Réunion

Auprès de la DGB, il existe deux formes qui sont souvent usitées dans le but de transmettre des directives, recommandations ou avis.

A chaque fin de séance de réunion, il est nécessaire de rédiger ce qui s'est passé lors de cette réunion et de sortir un document dans lequel sont consignées les principales interventions et les propositions faites, sous forme de **procès verbal**, ensuite réparti entre les participants concernés. Mais il est aussi requis de faire le suivi et le contrôle de tout ce qui a été décidé.

Au sein de la DGB, les réunions sont organisées dans le but d'identifier et de résoudre des problèmes. Dans ce cas, l'autorité donne des instructions ou des mesures à prendre dans la résolution de ces problèmes.

Des mesures à prendre peuvent se présenter soit par une directive, soit par un ordre.

- **Directives** : C'est une indication générale donnée par l'autorité à ses subordonnés.
- **Ordre** : L'ordre est la manière d'agir ou de raisonner dans laquelle les étapes de l'action, de la pensée se suivent selon une succession logique cohérente.

3-1-2 : La téléphonie

C'est le moyen de communication le plus utilisé par la DGB surtout dans les cas urgents. Il présente de nombreux avantages comme la rapidité de la transmission des informations, des messages. Il est nécessaire pour la DGB que tout le monde puisse se communiquer à tout moment et rester en contact en permanence si nécessaire. Les directives et les ordres peuvent être passés par téléphone au cas échéant.

Toutefois, il est indispensable que des suivis doivent se faire pour des confirmations des messages émis.

Pour un bon déroulement de travail, chaque bureau dispose d'un appareil fixe relié avec le standard, ce qui facilite une bonne communication entre le personnel.

En plus de cela, les Directeurs, les chefs de service et les secrétaires sont dotés pour leur propre travail des téléphones mobiles.

3-2 : L'écrit

3-2-1 : La circulaire

La DGB a toujours le respect des lois et des règlements qui régissent sa direction.

Le support écrit le plus courant utilisé dans la DGB est **la circulaire**. Elle est adressée par le Directeur Général aux directeurs et aux agents subordonnés en vue de l'application ou de l'interprétation des lois et règlements.

Un soin particulier est accordé à la mobilisation de l'encadrement à tous les niveaux. C'est ainsi que des réunions thématiques réunissent les directeurs et les cadres sur des sujets tels que qualité, maintenance, ressources humaines, management participatif ou communication.

3-2-2 : La transmission

La DGB a ses propres moyens pour la transmission des documents, des courriers ainsi que les supports, soit en papier soit en électronique. Elle a le choix des matériels qu'elle utilise suivant la distance du lieu et l'importance de la communication.

La transmission est une correspondance qui sert à faire parvenir à son véritable destinataire un document qui transite par d'autres personnes appelée à en prendre connaissance, ou encore, à adresser un document à une ou à plusieurs personnes dans un but bien déterminé. Elle évite la rédaction d'une lettre de transmission. Elle est utilisée seulement entre services administratifs. On distingue deux formes de transmission utilisées par la DGB :

- **La transmission simple**

La transmission simple est généralement utilisée dans les correspondances adressées « sous – couvert ». On porte sur le document lui-même la mention « transmis à Monsieur Le ... » (qualité ou fonction du destinataire), précédée du destinataire du numéro d'enregistrement et suivie de la qualité du signataire de la transmission et du cachet habituel.

- **Le « Soit-Transmis »** consiste à rédiger une information distincte du document à transmettre.

3-2-3 : Le Bordereau d'Envoi⁹

Le bordereau est un document récapitulatif utilisé pour la transmission des pièces entre services administratifs. C'est une correspondance destinée à transmettre une ou plusieurs pièces d'un dossier. Elle donne l'énumération des pièces transmises, leur nomenclature et leur nombre, ainsi que l'indicatif du motif de la transmission. Toutes ces informations doivent être aussi précises que possible.

L'utilisation du bordereau d'envoi présente l'avantage, pour le service expéditeur, de garder une trace de la nature des documents envoyés.

Il est à noter que dans la colonne « observation », l'expéditeur peut utiliser les mêmes mentions que celles en usage dans les transmissions.

Le Bordereau d'envoi est le plus utilisé pour acheminer des pièces ou des dossiers administratifs ne nécessitant pas de commentaires justifiant la rédaction d'une lettre transmissive. Le bordereau d'envoi se différencie par les mentions utilisées.

Exemples : « Pour notification » : lorsque le document intéresse directement le destinataire.

Comme les directions de la DGB sont séparées, plus précisément éloignées les unes des autres, comme le cas des directions régionales, la transmission de ces documents, de ces courriers et les supports électroniques se fait de manière courante au sein de la DGB.

⁹ Cf ANNEXE IV

La transmission est accompagnée toujours avec un support en papier sous forme de contrat dûment signé par l'émetteur et l'entreprise chargée de la transmission.

Les transmissions écrites sont des correspondances administratives plus adaptées dans la DGB, mais elles diffèrent selon la forme de la communication utilisée.

Comme nous venons de citer ci-dessus, il y a trois circuits possibles pour faire la transmission écrite dans la DGB.

Pour **la communication descendante**, la DGB utilise les transmissions écrites suivante :

- la lettre d'information,
- la lettre de convocation,
- la lettre de consultation,
- la lettre d'observation,
- la lettre d'interpellation,
- la lettre de félicitation,
- la lettre d'instruction,
- la circulaire,
- le communiqué.

Elle utilise aussi les différentes notes suivantes :

- la note de convocation,
- la note d'information,
- la note de service...

Et les autres modes de transmission:

- le soit-transmis¹⁰,
- le bordereau d'envoi

En ce qui concerne les transmissions écrites indispensables dans **la communication ascendante**, il y a :

- la lettre de compte-rendu.
- la note de présentation¹¹
- la note d'information,

¹⁰ Cf ANNEXE VI

¹¹ Cf ANNEXE V

- la note de renseignement,
- le rapport,
- le procès-verbal...

Dans la **communication horizontale**, on peut utiliser les transmissions écrites qu'on trouve aussi bien dans la communication descendante que dans la communication ascendante, selon le caractère de la lettre à transmettre.

A titre d'exemple :

- La lettre de convocation, la lettre circulaire, ...
- La note de convocation, la note d'information, la note de service, ...

3-2-4: Le Télégramme

Contrairement aux autres correspondances qui sont acheminées sous pli aux destinataires par planton ou par voie postale, le Télégramme est transmis par des appareils de télégraphie, plus généralement par le canal d'une ligne télégraphique en utilisant l'alphabet Morose¹².

3-3 : Les moyens humains

3-3-1 : Le secrétariat

Le secrétariat s'occupe de toutes les tâches concernant les correspondances administratives. La base de travail du secrétariat est destinée au traitement des courriers qui n'arrivent pas en même temps, et qui ont besoin d'être traités immédiatement selon leur utilité et leur urgence surtout quand ils nécessitent une lecture rapide et signature des Directeurs ou des Chefs de Service.

De ce fait, le secrétariat joue un rôle important dans la gestion de courriers, dans la manipulation des dossiers parce qu'il prépare ces dossiers pour être transmis au sein de la DGB, selon les niveaux appropriés.

En général, il y a deux sortes de courriers :

- Courrier « arrivée »
- Courrier « départ »

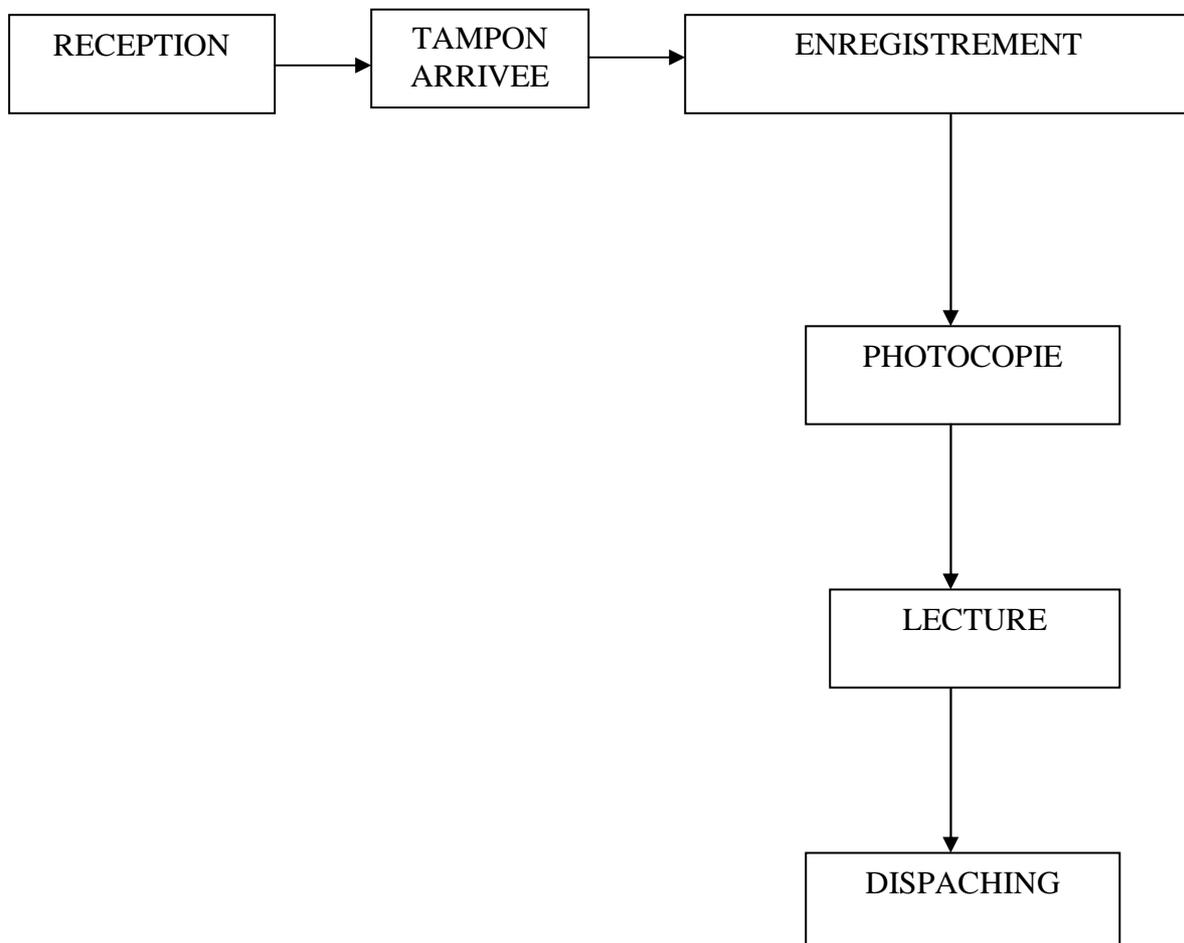
¹² TOTOLAHITSARA, « La Rédaction Administrative », Edition Jurid'IKA : Antananarivo, 2006, Page : 54.

➤ Courrier « arrivée »

Ce sont tous courriers qui arrivent au secrétariat : courriers internes ou externes.

Et ils sont destinés aux directions et aux services de la DGB.

FIGURE 3 : Schéma du traitement des courriers « arrivée »



SOURCE : Selon ma propre enquête.

○ Réception et tampon

Dès l'« arrivée » des courriers, il faut les tamponner pour matérialiser et justifier la réception. Cette procédure est obligatoire.

○ Enregistrement :

Après avoir tamponné les courriers « arrivée », il faut mettre la date, préciser l'heure et ensuite les enregistrer dans le cahier d'enregistrement.

L'objet de la lettre doit être précisé dans l'enregistrement.

Le secrétariat enregistre ces courriers dans ces cahiers pour pouvoir vérifier par la suite qu'ils sont bien reçus par le destinataire et pour servir d'accusé de réception.

Les cahiers seront remis en même temps avec les dossiers arrivés au destinataire et il signe pour « accusé de réception ».

Les informations suivantes font l'objet de l'enregistrement dans les cahiers :

- *Référence de la correspondance* : C'est pour bien distinguer la nature des courriers. Il faut préciser s'il s'agit d'une copie ou d'un original, et bien identifier la date sur la lettre et la référence.
- *Expéditeur* : Préciser le nom du correspondant: nominatif, direction ou service ...
- *L'objet* : C'est l'objet de la lettre.
- *Destinataire* : utile pour le dispatching et pour tout suivi et contrôle ultérieur.

○ Photocopie :

Pour avoir le double de la lettre, on fait la photocopie.

○ Visa du Directeur :

Le Directeur vise le courrier et met des observations. Ensuite, il remet le courrier à la secrétaire pour le dispatching (ou pour être distribué au destinataire).

En effet, le secrétariat se charge du dispatching; et de l'affectation des courriers dans les directions ou des services à l'intérieur de la direction générale.

Il y a deux sortes de dispatching selon l'affectation.

- Soit dans les services internes :

Le Directeur a déjà coché le nom des services concernés par la lettre, alors la secrétaire ne fait que photocopier la lettre au nombre des destinataires voulus et faire le dispatching, et celui qui reçoit la lettre doit signer le cahier « arrivée ».

- Soit à l'extérieur de la direction ou aux autres directions : on dit dans ce cas que le Courrier est « à déclasser ». Le dispatching du courrier se fait avec le cahier de transmission dans lequel il faut mentionner le nom du destinataire puis l'objet de la lettre.

➤ **Les autres courriers « arrivée »**

- Il y a des courriers venant des services régionaux.
- Et celui fourni par le personnel même de la DGB.

Lettre simple :

Pour le courrier destiné au Directeur, la secrétaire n'a qu'à ouvrir la lettre et effectuer le même traitement que nous avons mentionné dans la partie « traitement des courriers arrivée » sauf pour les lettres confidentielles ou la lettre nominative.

Lettre confidentielle :

La lettre ne peut pas être lue par quelqu'un d'autre que le destinataire.

Lettre nominative :

La lettre est donnée directement au destinataire où elle sera remise.

➤ **Les courriers « départ »**

- Le cahier de transmission¹³.

Pour le courrier « départ », le cahier de transmission est obligatoire pour tous transferts, soit par lettre avec objet, soit par Bordereau d'envoi au niveau des services.

¹³ Cf ANNEXE VII

Soit – Transmis à: lettre transmise à un supérieur, cette lettre exige une signature du responsable, elle porte la mention: « à titre de compte – rendu » ou « pour Information » ou « sans observation ».

Au niveau de la DGB, le courrier « départ » est transmis soit au niveau du Ministre, soit au Secrétaire Général, soit dans la DGB elle-même.

Ce qui facilite les tâches de répartition de ces courriers c'est que les mentions nécessaires sont déjà inscrites à l'intérieur des cahiers de transmission avec une bonne précision de la date d'émission, l'objet et le destinataire des documents. (Annexe VII)

Tout cela permet les suivis de la transmission à chaque circuit.

o Le Chrono.

La DGB utilise « un chrono » pour le classement des courriers.

Le chrono exige un peu d'organisation dans la DGB . Il y a deux types de chrono, tels que:

Chrono avant départ : seul le Directeur signe la lettre.

Chrono après départ : la lettre est visée par des différentes personnes signataires.

Les lettres sont à numéroter avant la Transmission. Elle porte la mention « Destinataire in fine » s'il y a beaucoup de destinataires.

On peut conclure que les tâches du secrétariat ne sont pas des affaires de tout le monde, ces tâches exigent de la compétence, d'honnêteté ainsi que confiance envers celui qui assure toutes les transmissions.

3-3-2 : Le Planton.

Les Plantons sont des personnes chargées de transmettre les informations écrites ou les pièces nécessaires dans les diverses directions de la DGB. Ils ont un rôle très important en ce qui concerne la communication. Chaque direction a son Planton.

3-4 : Les autres moyens de communication

- **le fax** : toutes les directions, même au niveau régional ont des fax pour se communiquer.
- **L'Intranet** : la DGB n'a pas son propre site, elle utilise le site de son Ministère. Par contre elle a son Intranet pour s'échanger des informations ou se communiquer avec les autres directions générales

- **Le tableau d'affichage.**

Il constitue un des moyens qui est le plus usité pour l'information du personnel de la DGB . La DGB n'a pas encore un tableau d'affichage propre à elle, mais il y a un tableau d'affichage du MFB, et en tant que direction générale du ministère, la DGB profite l'affichage de ses informations sur ce tableau.

- Modalités de transmission de communication utilisées par la DGB:

Voiture de service.

Comme les directions de la DGB sont séparées, plus précisément éloignées les uns des autres, les voitures de service sont nécessaires pour bénéficier d'une économie de temps pour ces transmissions.

Cependant, on remarque quelquefois que les courriers n'arrivent pas à temps, dès fois même, ils n'arrivent que des jours plus tard par rapport à la date prévue.

Pour la transmission des salaires au niveau régional, la DGB a déjà des personnes désignées pour se charger cette transmission.

Le fonction d'une voiture de service est de véhiculer tous les documents, les courriers de transmission interne de la DGB.

- **Bateau ou avion**

Le fait que les autres directions sont réparties dans toute l'île entraîne aussi une grande circulation des documents. Cette action se fait souvent par des courriers par avion ou par bateau(A titre d'exemple, le cas du service régional du budget à Maintirano), mais aussi par voiture appartenant à la DGB, soit à des partenaires intermédiaires.

Les partenaires intermédiaires de la DGB sont : la Poste et le colis express.

- La transmission des supports électroniques :

Les supports électroniques facilitent la rapidité et l'efficacité de la transmission des données dans la DGB . Toutes directions, tous services les utilisent. Ils sont faciles à transmettre mais il faut prendre des précautions avec le risque de virus ; et c'est vraiment dangereux pour les matériels informatiques notamment l'ordinateur.

La transmission de ces supports vers les directions régionales se fait toujours avec une lettre de transmission signée par le destinataire et le responsable de la transmission, soit le service de la Poste, soit le Colis express.