# 

# **SOMMAIRE**

# **DEDICACESOMMAIRE**

[SOMMAIRE i](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335828)

[DEDICACE ii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335831)

[REMERCIEMENTS iii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335832)

[LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS iv](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335833)

[AVANT-PROPOS iv](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335834)

[RESUME vi](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335835)

[ABSTRACT vii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335836)

[LISTE DES FIGURES viii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335837)

[INTRODUCTION GENRALE 1](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335838)

[PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L’ENTREPRISE ET DEROULEMENT DU STAGE 2](#_Toc194335839)

[CHAPITRE I : PRESENTATION DE GENERALE DE GEV 3](#_Toc194335840)

[SECTION I : HISTORIQUE ET SITUATION GEOGRAPHIQUE DE GEV 3](#_Toc194335841)

[CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE ET ACTIVITES EFFECTUEES 7](#_Toc194335842)

[SECTION I: ACCEUIL INTEGRATION 7](#_Toc194335843)

[SECTION II: TACHES EFFECTUEES, DIFFICULTES RENCONTRER ET APPORT DU STAGE 8](#_Toc194335844)

[PARTIE II : ETUDE CONCEPTUELLE ET EMPIRIQUE 12](#_Toc194335845)

[CHAPITRE III : PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIES 13](#_Toc194335846)

[SECTION I: GENERALITES SUR LA GESTION DES COURRIERS ET COLIS 13](#_Toc194335847)

[SECTION II: PROCESSUS D’EXPEDICTION ET DE RECEPTION DE COURRIERS ET COLIS. 15](#_Toc194335848)

[CHAPITRE IV : AMELIORATION DES PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIERS 19](#_Toc194335849)

[SECTION I: ANALYSE CRITIQUE DES PROCESSUS D’EXPEDTION ET RECEPTION DES COLIS ET COURRIERS DE GEV 19](#_Toc194335850)

[SECTION II: SUGGESTION D‘AMELIORATION 20](#_Toc194335851)

[CONCLUSION GENERALE 22](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335852)

[BIBLIOGRAPHIECONCLUSION GENERALE 22](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335853)

[22](#_Toc194335854)

[BIBLIOGRAPHIE 23](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335855)

[ANNEXESBIBLIOGRAPHIE 23](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335856)

[ANNEXES 24](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335857)

[TABLE DE MATIERESANNEXES 24](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335858)

[31](#_Toc194335859)

[TABLE DE MATIERES 31](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335860)

[TABLE DE MATIERES 31](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194335861)

# **DEDICACE**

# **REMERCIEMENTS**

C'est avec plaisir que je réserve cette page en signe de gratitude et de profonde reconnaissance, Loin d'être une simple formalité académique, nous avons l'obligation intellectuelle de nous acquitter d'un devoir de cœur en exprimant notre reconnaissance à tous ceux et celles qui de près ou de loin, d'une manière directe ou indirecte, ont contribué à la réalisation de ce travail.

* A M. le directeur général d’institut supérieur de technologie et de commerce (ISTC) de m'avoir accepté au sein de son établissement et d'avoir mis à ma disposition tous les moyens nécessaires pour ma formation ;
* A M. DONGMO notre encadreur académique, malgré c’est multiples occupation à accepter nous accompagner sur le chemin de la recherche scientifique ;
* A M. FOKOU NINTEDEM ELIE qui nous a donné l’opportunité d’effectuer notre stage aux seins de son entreprise ;
* A M. MELI YANNICK notre encadreur professionnel pour ses conseils, critique, enseignements qui nous ont permis de nous améliorer de jour en jour ;
* A ma mère pour son soutien moral et financier ;
* A la famille NKONLAH pour leurs encouragements et leurs soutiens ;
* A ANGOA ROGER pour son soutien, ses encouragements et ses conseils ;
* A LEUMASSI FRANCIS pour son soutien ;
* A MESSINA FOUDA JACKY pour son soutien, son aide et encouragement depuis le début ;
* A NASSALA BAHWO ALINE pour ses conseils et son soutien ;s
* A BESSE THERESE pour son soutien et ses conseils ;
* A GILDAS pour son aide et son soutien durant notre stage
* A mes frères et sœurs pour leurs encouragements ;
* A mes amis particulièrement A BAHWO, OUSMAN, DANIELLE, SOPHIE, BLANCHE, TALLA, JOSE, ZILI.L, ARNAUD, ODI.J, KAREL, DOMINIQUE, CHAVELY.

# **LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS**

BE : Bordereau d’Expédition

DG : Directeur Général

GEV: Général express voyages

VND : Valeur Non Déclarée

ISTC : institut supérieur de technologie et de commerce

BTS : Brevet technicien supérieur

# **AVANT-PROPOS**

Les technologies de l’information et de la communication sont de nos jours très utilisé dans divers secteurs d’activités au Cameroun et dans le monde. Cependant, leurs utilisations restent souvent très difficiles pour certaines personnes. Ces ainsi que l’Institut supérieur de technologie et de communication « école des cadres » qui est une Institut privée s’est donnée pour mission de former des étudiants en gestion, marketing commerce et vente et aussi les cadres d’entreprises à l’utilisation de l’outil informatique. Ces formations sont très souvent couronnées par des stages académiques qui permettent l’obtention des attestations et diplômes parmi lesquelles le diplôme de brevet des techniciens supérieur (BTS).

# **RESUME**

L’optimisation de processus d’expédition et réception de courriers et colis est une opération logistique qui permet d’étudier le mode d’acheminement des biens du lieu d’expédition jusqu’à l’étape de distribution. Autrement dit c’est aussi le trajet suivi par les colis depuis la zone d’expédition jusqu’au bureau de retrait. Dans le cas de GEV, les colis sont expédiés par bus et par camions à destination de DOUALA, BAFOUSSAM, YAOUNDE, MBOUDA, DSCHANG... Durant notre séjour à GEV, nous avons constaté que l’acheminement des colis et courriers par voie terrestre fait face à plusieurs problèmes qui causent des retards lors de la réception des colis et courriers et de leurs retraits. Retard occasionnés par le non-respect des horaires de départ des bus qui entraine un retard au niveau de la réception de colis, et du retard lors de l’expédition des dépêches et bien d’autres maux. Ce sont toutes ces insuffisances qui ont fait l’objet de notre étude.

# **ABSTRACT**

The optimization of the process of shipping and receiving mail and packages is a logistical operation that involves studying the method of transportation of goods from the point of shipment to the distribution stage. In other words, it also refers to the journey followed by the packages from the shipping area to the pick-up office. In the case of GEV, packages are shipped by bus and truck to destinations such as DOUALA, BAFOUSSAM, YAOUNDE, MBOUDA, DSCHANG, etc. During our stay at GEV, we noticed that the land transportation of packages and mail faces several issues that cause delays in the receipt of parcels and mail, as well as their retrieval. Delays are caused by the failure to adhere to bus departure schedules, leading to delays in the receipt of parcels and the dispatch of mail, among other issues. These shortcomings were the focus of our study.

# **LISTE DES FIGURES**

[Figure 1 : situation géographique de GEV 4](#_Toc193994199)

Figure 2 : organigramme de GEV……………………………………………………………………….4

# INTRODUCTION GENRALE GGGENRGENERALE

Une entreprise est une unité économique autonome qui, en combinant divers facteurs de productions, produit pour la vente ou distribue des biens et des services conformément à des objectifs définis par des directions personnelles ou collégiales ; Les contraintes (qualités, coûts, délais) logistiques sont la principale cause de la concurrence et des différenciations des entreprises de transports urbains contemporaines, notamment au niveau de la gestion et de la maitrise des flux.

C’est sans doute la raison pour laquelle les demandes sont beaucoup plus accentuées aujourd’hui sur la qualité du service notamment au niveau du processus d’acheminement et réception des colis et courriers. Ce processus s’illustre comme un procédé consistant à assurer le décompte exact de colis et courriers. En effet les entreprises de transport urbain ont l’obligation de s’ajuster aux exigences de plus en plus croissantes dans ce secteur à travers un souci de conquête et de fidélisation des clients, aussi bien au niveau national qu’international. Toutefois, l’expédition des colis et courriers dans les régions en fonction des demandes reste un problème majeur du fait de la nature, de la diversité et de la destination propre à chaque bien d’où le choix de notre thème optimisation de processus d’expédition et réception des colis et courriers : cas de GEV colis et courriers express. L’analyse de notre thème, passera indéniablement par les réponses aux questions suivantes : Comment procède-t-on à l’organisation des expéditions et de réceptions des colis et courriers à GEV? Et les moyens logistiques et les stratégies employées par l’entreprise ? La réponse à ces interrogations nous conditionne présenter de façon générale l’entreprise, puis nous parlerons du déroulement du stage, ensuite nous aborderons les généralités sur le processus de gestion des expéditions et enfin, nous proposerons des solutions et perspectives d’amélioration du traitement des colis et courriers à GEV.

# PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L’ENTREPRISE ET DEROULEMENT DU STAGE

Dans cette partie nous présenterons le chapitre I, la présentation général de entreprise et dans le chapitre II le déroulement de notre stage.

# CHAPITRE I : PRESENTATION DE GENERALE DE GEV

Dans ce chapitre nous allons présenter entreprise GEV qui est l’entreprise dans lesquelles nous avons effectué notre stage, en donnant historique et la situation géographique de la structure en section 1 et l’organigramme el le fonctionnement de la structure en section 2.

## SECTION I : HISTORIQUE ET SITUATION GEOGRAPHIQUE DE GEV

### HISTORIQUE DE GEV

Général Express Voyages est une entreprise (SARL) de transport interurbain fondée en 2005 au Cameroun. Elle s'est imposée comme l'une des principales sociétés de transport du pays, offrant des services de transport par bus vers 13 villes camerounaises. Depuis plus de 30 ans, cette entreprise citoyenne conjugue confort et sécurité, se positionnant comme leader dans le secteur du transport interurbain au Cameroun.

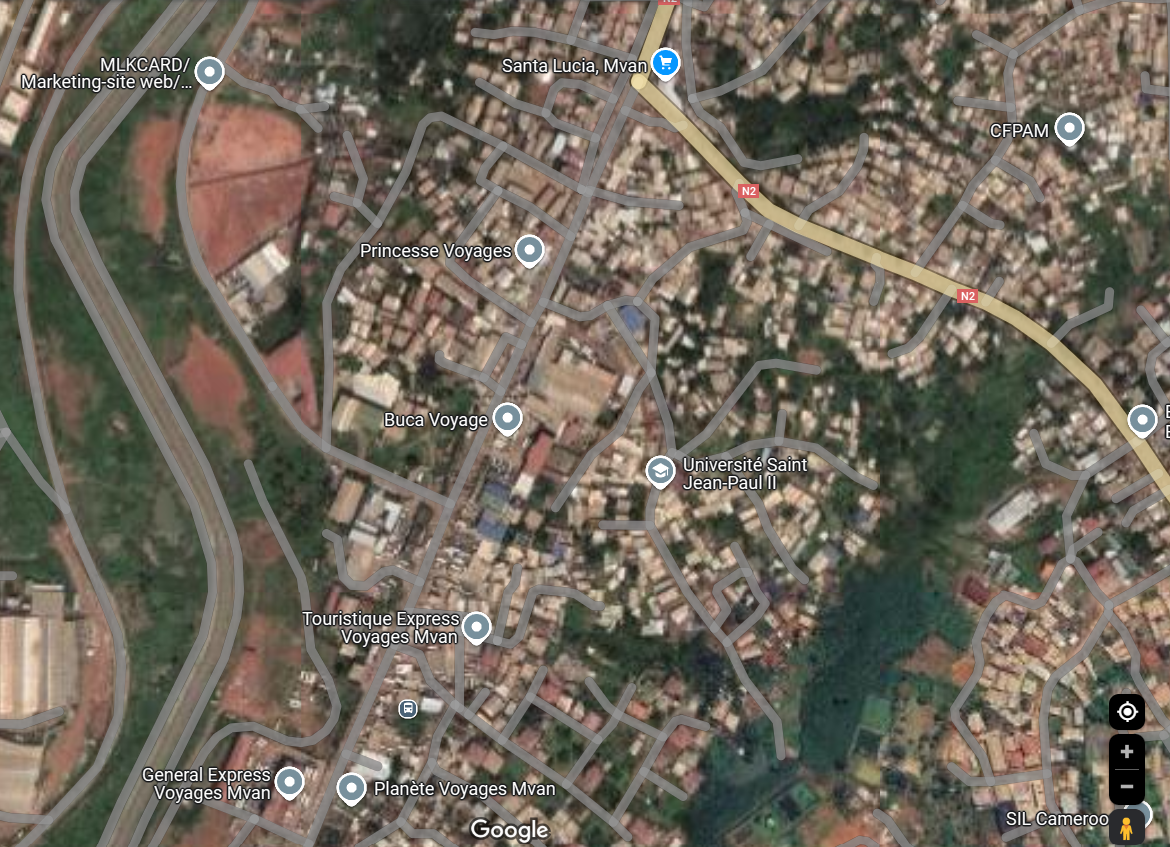
Au fil des ans, Général Express Voyages a su évoluer pour répondre aux besoins de sa clientèle. En janvier 2025, le Président Directeur Général a récompensé les chauffeurs de l'entreprise en leur remettant une somme de 10 000 000 FCFA, en reconnaissance de leur travail acharné pour assurer la sécurité des passagers. Cette initiative démontre l'engagement de l'entreprise envers la sécurité routière et la satisfaction de sa clientèle.

Malgré les défis du secteur, Général Express Voyages continue de servir des milliers de passagers chaque année, reliant plus de 15 destinations avec une flotte moderne de bus. L'entreprise met un point d'honneur à offrir un service de qualité, fiable et au meilleur rapport qualité-prix, assurant ainsi la satisfaction et la sécurité de ses clients. Source Gcompanygev

### SITUATION GEOGRAPHIQUE

GEV est située en face de FITNES VOYAGE sur la route de mvan, visible sur le tronçon à gauche en venant du carrefour mvan. Une vue aérienne de la localisation peut être visualisée sur le plan de localisation ci-dessous.

Figure 1 : situation géographique de GEV



Source : Google maps.com

#### SECTION II : ORGANIGRAMME ET FONCTIONNEMENT DE GEV

### ORGANIGRAMME DE GEV

GEV fonctionne selon une hiérarchie représenté comme suite :

Figure 2 : organigramme de GEV :

BAGAGISTES

HOTESSE

GUICHETIERE

ARGENT COURRIER

RESOURECES HUMAINS

ADJOINT AU CHE D’AGENCE

CHEF D’AGENCE

ADJOINT AU DIRECTEUR REGIONAL

DIRECTEUR REGIONAL

CHEF GUICHET

Source : propre à l’auteur.

### FONCTIONNEMENT DE GEV

* Directeur régional : c’est le responsable de la gestion globale de l’entreprise dans la région, il définit les objectifs et les stratégies pour atteindre les résultats escomptés. Il supervise les équipes et les opérations pour garantir la qualité des services.
* Adjoint au directeur régional : aide à la prise de décision et à la mise en œuvre des stratégies .supervise les équipes et les opérations en l’absence du directeur régional
* Chef d’agence : responsable de la gestion quotidienne de l’agence, gère les équipes et les opérations pour garantir la qualité des services.
* Adjoint au chef d’agence : supervise les agents et les guichetiers en absence du chef d’agence et gère les tâches administratives.

* Chef du guichet : responsable de la gestion des guichets, supervise les guichetières et les agents pour assurer une bonne communication avec les clients. Gere les transactions, financières résout les problèmes et les réclamations des clients.
* Ressources humaines : responsable de la gestion des ressources humaines pour l’entreprise, gère les recrutements, les formations et les évolutions des employés.
* Agent courrier : responsable de la livraison et de la collecte des courriers et colis. Utilise les véhicules de l’entreprise pour effectuer les livraisons, gère les documents et colis pour assurer une livraison rapide et sécurisée.
* Guichetière : responsable de la vente des billets et des abonnements, gère les transactions financières et les paiements. Fournit des informations et des conseils aux clients.
* Hôtesse : responsable de l’accueil et de l’assistance des clients, gère les réservations et les annulations des voyages. Résout les problèmes et les réclamations des clients ; source :

En conclusion, durant ce chapitre nous avons eu à présenter en section 1 historique et situation géographique de l’entreprise GEV et en section 2 son organigramme et son fonctionnement.

# CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE ET ACTIVITES EFFECTUEES

Dans ce chapitre nous expliquerons le déroulement de notre stage et les activités que nous avons effectuées.

## SECTION I: ACCEUIL INTEGRATION

### ACCUEIL AU SEIN DE L’ENTREPRISE

Après étude de notre demande de stage, la société GÉNÉRAL EXPRESS VOYAGES plus précisément le service de la gestion des ressources humaines a pris le soin de nous contacter afin de nous informer que nous avons été retenus dans leur entreprise. Ils nous ont aussi informées que le frais de déplacement pour les villes d’affectation est à la charge de la société et la date du début de stage est fixée le lundi 7 huill2024. Une fois arrivée, nous nous sommes présentés à l’agence GEV de Mvan à 08h00 précis. Dans cette agence, nous avons été accueillies par le Chef d’agence adjoint Monsieur MELI avec qui nous avons un entretien. Il nous a présenté tous les différents bureaux et le personnel de l’agence.

### INTEGRATION AU SEIN DE L’ENTREPRISE

En recevant le programme de rotation des bureaux de GEV, pour tous les stagiaires, Nous avons été sensibilisés sur le respect du règlement intérieur de l’entreprise notamment :

Les horaires (8h00-16h00) :

Le bon comportement envers les clients et le personnel de GEV ;

Le respect aux ordres des chefs d’unité :

Le secret et l’éthique professionnelle

Programme de stage

Suite à la demande de stage, et à notre filière la direction générale de l’entreprise a jugé nécessaire de nous faire passer toute la période de stage à l’agence de MVAN de durée égale trois mois (03) mois. En somme nous avons eu à par passer par plusieurs postes d’affection.

Poste d’affectation N° 01 : Le service de retrait des colis courriers trois (03)

Poste d’affectation N 02 Le service d’expédition des colis et courriers (103)

Poste d’affectation Nº 03 : Gestion du magasin (01) semaines

## SECTION II: TACHES EFFECTUEES, DIFFICULTES RENCONTRER ET APPORT DU STAGE

### TACHES EFFECTUEES

Service du magasin

Le magasin est le lieu où tous les colis de masse qui ne peuvent pas être stockés au niveau du service de retrait. Ici, le stock est constitué de filet, carton, déménagement etc. la gestion se fait de façon très ordonnée. Après l’enregistrement de ces derniers ensuite, nous pratiquons le stockage en rack qui nous permettra de retrouver un colis au moment voulu en Fonction des villes expéditeur, et enfin, nous procédons au classement des colis mise en lots par la date d’arrivée, le numéro attribué lors du processus d’enregistrement dans le registre.

Service d’expédition

A l’expédition, notre travail suit un processus ordonné que nous tâchions impérativement de respecter :

Nous vérifiions tout d’abord l’état et la nature du colis sous le regard du client

Nous nous entendons sur le prix de la prestation avec le client car en dehors des plis fermés, le prix peut être négociable ;

Nous élaborons un reçu de transport qui tient lieu de la facture et aussi du contrat d’engagement entre les deux parties (client ; entreprise) porté au verso de ce reçu.

Nous reconditionnons le colis de manière à ce qu’il se conforme aux normes protectrices et également une affiche sera collée à l’aide d’un ruban adhésif comportant le nom de la société ainsi que les notes de référence telles que le N° de reçu, la destination, N° de téléphone du récepteur

Téléphone du destinataire. Cette fiche est communément appelée dans l’entreprise MATERIALISATION.

Nous enregistrons enfin le colis dans un bordereau d’expédition : répertoire d‘enregistrement d’un lot de colis à acheminer par un bus de ou l’un des camions de GEV. Ce bordereau comprend : la date du jour, le Nº de véhicule, l’heure de départ, le nom conducteur et sa signature afin d’assurer la traçabilité du colis.

Le service de retrait

Avant toute opération de retrait des colis et courriers, nous devons d’abord procéder à la mise en agence des colis. Ensuite, chaque colis qui débarque dans l’agence doit être enregistré même ceux dites en transit (qui n’ont pas à temps leurs destinations finale) et ces derniers sont enregistrés pour faciliter leurs traçabilités. Enfin, nous procéderons à l’opération qui consiste à dispatcher en fonction de leur nature. Les gros colis à l’instar des filets, cartons, bidons ou déménagements sont envoyer au magasin et les colis de petites et de taille moyenne sont classés au niveau du service réception.

Procédures de livraison : Tout débarquement des paquets, pochettes et courrier dans l’entreprise doit être dans un dépêche ou une caisse appropriée et accompagnée par un bordereau d’expédition. La réception et l’enregistrement doivent suivre des étapes bien précises.

Pour les agences non informatisées, nous devons :

Vérifier la dépêche ou la caisse : ils doivent être scellés pour les dépêches et verrouillés pour les caisses

Vérifier en cochant tout simplement le nombre de colis ou enveloppe présente physiquement et sur le bordereau

Procéder à l’enregistrement de ceux-ci dans le registre des colis.

Pour les agences informatisées, il faut :

Retirer le bordereau de la dépêche ou de la caisse ;

Entrer le numéro RT dans la rubrique METTRE A L’AGENCE ;

Cliquer sur MISE EN AGENCE après avoir vérifié la liste qui est affichée sur la machine ;

Procédures de retrait : A l’arrivée des colis et courrier au niveau du service et après enregistrement. Le processus de traitement de messagerie tient lieu à des règles es un place pour une prestation de qualité. En effet, nous appelons par téléphone les différents destinataires pour qu’ils se présentent au guichet munis de leurs cartes nationales d’identité ou de toute autre pièce équivalente (carte d’électeur, permis de conduire, passeport, carte de séjour) afin d’entrer en possession de leurs biens en déchargeant dans un registre. Les principales étapes appliquées lors de la délivrance des courriers et colis dans les bureaux de retrait consistent :

Confronter le nom du destinataire sur la souche et celui de la pièce

Relever le nom, prénom, numéro de téléphone et surtout le numéro de la CNI

Relever la date et l’heure de la livraison du colis

Faire décharger la souche par le client destinataire.

Par ailleurs certains clients sont livrés à domicile ou à leurs lieux de service tels que les ministères, les délégations ou toute autre administration où l’agent de livraison se présente avec son registre afin que l’acquérant puisse décharger sur place.

### DIFFICULTES RENCONTREES

Les difficultés relevées au cours de notre stage sont :

* La mise en valeur de nos compétences :

La mise en valeur de nos compétences engagent tout un processus qui nous a permis de tirer la meilleur partie des qualités et de motivation et en décortiquant nos activités tout en valorisant nos compétences.

* La familiarisation avec tout le personnel ; la familiarisation avec certains membres du personnel de l’entreprise n’a pas été facile dans le cas où certains ne sont pas totalement sociable, d’autres sont plus concentrer sur leurs travail cela mène à une difficulté à s’intégrer.
* L’adaptation en milieu professionnel et aux réalités du terrain :

Certains membres du personnel ne nous laissais pas effectuer des taches ils préféraient nous mettre en retrait.

### APPORT DU STAGE

1. Sur le plan personnel

Il nous a permis de développer une confiance en soi et de travailler en équipe tout en respectant le point de vue de l’autre.

Il nous a aidés à développer notre capacité à nous exprimer ouvertement et librement devant le public.

Développement de la résilience

Amélioration de la communication et des relations

1. Sur le plan professionnel

Ce stage nous a permis d’entrer en contact avec le mode professionnel, de faire la différence entre la théorie et la pratique et de mieux comprendre les enseignements reçus en classe.

Grace à ce stage nous insérer dans le mode socioprofessionnel.

Acquisition d’expérience professionnelle

Connaissance du secteur

Amélioration du cv

En somme, nous pouvons dire que notre séjour dans l’agence de GEV MVAN nous a apporter un plus à notre formation académique mais aussi à découvrir les réalités sur le monde professionnel.

# PARTIE II : ETUDE CONCEPTUELLE ET EMPIRIQUE

Dans cette partie nous parlerons au chapitre 3 des processus d’expédition et réception de colis et courriers et dans le chapitre 4 approches empiriques.

# CHAPITRE III : PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIES

## SECTION I: GENERALITES SUR LA GESTION DES COURRIERS ET COLIS

### DEFINITIONS ET IMPORTANCE DU COURRIER ET COLIS

### Définition des concepts

### 1.1 Courrier

Le courrier est un système de transmission et de livraison de messages, de documents, et de colis entre des personnes ou des organisations.

### 1.2 Colis

Un colis est un ensemble d’objets ou de marchandises emballes et préparés pour être transportes ou livres a une personne ou une entreprise.

### Importance de colis et courriers

### Courrier

L’importance du courrier dans une entreprise urbain peut se présenter sous plusieurs formes :

* Génération de revenus : le transport de courrier peut générer des revenus supplémentaires pour l’entreprise en plus du transport de passagers.
* Services complémentaires : le courrier peut être un service complémentaire au transport de passagers, permettent à l’entreprise de diversifier ses activités.
* Création des emplois : le transport des courriers peut créer des emplois supplémentaires dans l’entreprise notamment dans les domaines de la logistique et la gestion des opérations.
* Renforcement de la présence sur le marché : le transport de courrier peut aider l’entreprise à renforcer sa présence sur le marché, en offrant un service qui répond aux besoins des clients.

### 2.2 Colis

L’importance du colis dans une entreprise urbaine peut se présenter sous plusieurs formes :

* Confort pour les clients : le transport de colis peut offrir un confort supplémentaire aux clients qui peuvent ainsi envoyer et recevoir des marchandises de manière pratique et efficace.
* Génération de revenus : le transport de courrier peut générer des revenus supplémentaires pour l’entreprise en plus du transport de passagers.

### Création des emplois : le transport des courriers peut créer des emplois supplémentaires dans l’entreprise notamment dans les domaines de la logistique et la gestion des opérations.

### TYPES DE COURRIERS ET COLIS

### Types de courriers

Dans une entreprise de transport urbain, les types de courriers que l'on peut retrouver sont probablement les suivants :

- Courrier express : colis urgents, documents importants, etc.

- Courrier de messagerie : documents, colis, etc. livrés rapidement et de manière sécurisée.

- Courrier de colis : colis de toutes tailles et poids, transportés de manière efficace.

- Courrier de livraison à domicile : colis et marchandises livrés directement au domicile des clients.

- Courrier de livraison en point de retrait : colis et marchandises livrés en point de retrait, tel que des bureaux de poste ou des points de retrait automatique.

### 2. Types de colis

Il existe différents types de colis, tels que :

- Colis légers : colis de faible poids et de petites dimensions

- Colis lourds : colis de poids élevé et de grandes dimensions

- Colis volumineux : colis de grandes dimensions et de poids élevé

- Colis fragiles : colis contenant des objets fragiles ou sensibles

- Colis de valeur : colis contenant des objets de valeur ou des marchandises précieuses

Les colis peuvent être emballés de différentes manières, telles que :

- En carton

- En plastique

- En bois

Il est important de choisir un emballage approprié pour le type de colis et pour le moyen de transport choisi.

En conclusion il était question de parler en section 1 de la généralité sur la gestion de courriers et colis

## SECTION II: PROCESSUS D’EXPEDICTION ET DE RECEPTION DE COURRIERS ET COLIS.

### PROCESSUS D’EXPEDICTION DES COURRIERS ET COLIS

### Courriers

Voici les étapes générales du processus d’expédition de courrier de GEV:

Étape 1 : Collecte du courrier

- Le courrier est collecté auprès des clients.

- Le courrier peut être composé de lettres, de cartes postales, de colis légers, etc.

Étape 2 : Tri et enregistrement

- Le courrier est trié en fonction de sa destination, de son poids et de son type.

- Les informations relatives au courrier, telles que l'adresse de destination et le poids, sont enregistrés dans un système informatique.

Étape 3 : Affranchissement

- Le courrier est affranchi en fonction de son poids et de sa destination.

- Les frais de port sont calculés et appliqués.

Étape 4 : Traitement et acheminement

- Le courrier est traité et acheminé vers sa destination finale.

- Le courrier est acheminé par route.

Étape 5 : Distribution

- Le courrier est distribué aux destinataires finals.

- Les facteurs ou les agents de distribution remettent le courrier aux destinataires.

- Les problèmes liés à la livraison sont résolus rapidement et efficacement.

### 2. Colis

Voici les étapes générales du processus d'expédition d'un colis de GEV:

Étape 1 : Réception du colis

- Le client dépose son colis à GEV.

- Le colis est inspecté pour vérifier son état et son contenu

Étape 2 : Enregistrement du colis

- Le colis est enregistré dans le système informatique de l'entreprise.

- Les informations relatives au colis, telles que le poids, les dimensions, l'adresse de destination et les instructions spéciales, sont saisies.

Étape 3 : Étiquetage et emballage

- Un étiquette est apposée sur le colis avec les informations relatives à l'expédition.

- Le colis est emballé et protégé pour éviter les dommages pendant le transport.

Étape 4 : Affectation à un véhicule

- Le colis est affecté à un véhicule de transport en fonction de sa destination et de son poids.

- Le chauffeur du véhicule reçoit les instructions relatives à la livraison du colis.

Étape 5 : Transport

- Le véhicule transporte le colis à sa destination.

- Le chauffeur suit les instructions de livraison et prend en compte les conditions de circulation.

Étape 6 : Livraison

- Le colis est livré à son destinataire.

- Le destinataire signe un accusé de réception pour confirmer la livraison.

### II. PROCESSUS DE RECEPTION DES COURRIERS ET COLIS

### Courriers

Voici les étapes générales du processus de réception du courrier de GEV:

Étape 1 : Réception du courrier

- Le courrier est livré à l'entreprise par les clients.

- Le courrier est inspecté pour vérifier son état et son contenu.

Étape 2 : Tri et enregistrement

- Le courrier est trié en fonction de sa destination, de son poids et de son type.

- Les informations relatives au courrier, telles que l'adresse de destination et le poids, sont enregistrés dans un système informatique.

Étape 3 : Vérification de l'état du courrier

- Le courrier est vérifié pour détecter tout dommage ou problème.

- Si le courrier est endommagé, il est mis de côté pour être traité séparément.

Étape 4 : Stockage du courrier

- Le courrier est stocké dans un entrepôt ou un dépôt de l'entreprise.

- Le courrier est placé dans une zone de stockage désignée en fonction de sa taille et de son poids.

Étape 5 : Préparation pour l'expédition

- Le courrier est préparé pour l'expédition en fonction de sa destination et de son mode de transport.

- Les étiquettes et les documents nécessaires sont apposés sur le courrier.

Étape 6 : Expédition du courrier

- Le courrier est expédié à sa destination finale.

- Le courrier est suivi pendant le transport pour garantir sa livraison en temps et en heure.

### 2. Colis

Voici les étapes générales du processus de réception d'un colis de GEV:

Étape 1 : Réception du colis

- Le colis est livré à l'entreprise de transport urbain par un client ou un fournisseur.

- Le colis est inspecté pour vérifier son état et son contenu.

Étape 2 : Enregistrement du colis

- Le colis est enregistré dans le système informatique de l'entreprise.

- Les informations relatives au colis, telles que le poids, les dimensions, l'adresse de destination et les instructions spéciales, sont saisies.

Étape 3 : Vérification de l'état du colis

- Le colis est vérifié pour détecter tout dommage ou problème.

- Si le colis est endommagé, il est mis de côté pour être traité séparément.

Étape 4 : Stockage du colis

- Le colis est stocké dans un entrepôt ou un dépôt de l'entreprise.

- Le colis est placé dans une zone de stockage désignée en fonction de sa taille et de son poids.

Étape 5 : Préparation pour l'expédition

- Le colis est préparé pour l'expédition en fonction de sa destination.

- Les étiquettes et les documents nécessaires sont apposés sur le colis.

Étape 6 : Expédition du colis

- Le colis est expédié à sa destination finale.

- Le colis est suivi pendant le transport pour garantir sa livraison en temps et en heure.

### Dans ce chapitre il était question pour nous de parler du processus d’expédition et de réception de courriers et colis ; dans la section I nous avons parlé de la généralité sur la gestion de courriers et colis, et en section II du processus d’expédition et réception de courriers et colis.

# CHAPITRE IV : AMELIORATION DES PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIERS

## SECTION I: ANALYSE CRITIQUE DES PROCESSUS D’EXPEDTION ET RECEPTION DES COLIS ET COURRIERS DE GEV

Durant notre stage en entreprise, nous avons eu l'opportunité d'observer et d'analyser les processus d'expédition et de réception de colis et courriers. Malheureusement, nous avons constaté plusieurs manquements qui affectent l'efficacité et la qualité des services offerts par l'entreprise. Dans cette section, nous allons présenter les trois principaux manquements que nous avons identifiés : la mauvaise identification des colis et courriers, la surcharge du magasin et le mauvais rangement des colis et courriers

### Mauvaise identification des colis et courriers

La première difficulté que nous avons constatée est la mauvaise identification des colis et courriers. En effet, les colis et courriers ne sont pas toujours correctement étiquetés, ce qui peut entraîner des erreurs de livraison ou des retards. Par exemple, nous avons constaté que certains colis étaient étiquetés avec des adresses incorrectes ou incomplètes, ce qui a nécessité une recherche supplémentaire pour les livrer correctement.

Cette mauvaise identification peut également entraîner des problèmes de traçabilité, car il est difficile de suivre les colis et courriers qui ne sont pas correctement étiquetés. Cela peut également entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise, car il peut être nécessaire de réexpédier les colis et courriers qui ont été livrés incorrectement.

### Surcharge du magasin

La deuxième difficulté que nous avons constatée est la surcharge du magasin. En effet, le magasin où sont stockés les colis et courriers est souvent surchargé, ce qui peut entraîner des difficultés pour les employés pour accéder aux colis et courriers qu'ils doivent livrer. Cela peut également entraîner des dommages aux colis et courriers, car ils peuvent être endommagés lorsqu'ils sont stockés dans un espace trop petit.

La surcharge du magasin peut également entraîner des problèmes de sécurité, car les employés peuvent être obligés de se faufiler entre les colis et courriers pour accéder à ceux qu'ils doivent livrer. Cela peut également entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise, car il peut être nécessaire de louer un espace de stockage supplémentaire pour faire face à la surcharge.

### Mauvais rangement des colis et courriers

La troisième difficulté que nous avons constatée est le mauvais rangement des colis et courriers. En effet, les colis et courriers ne sont pas toujours rangés de manière logique et efficace, ce qui peut entraîner des difficultés pour les employés pour les retrouver lorsqu'ils doivent les livrer. Cela peut également entraîner des dommages aux colis et courriers, car ils peuvent être endommagés lorsqu'ils sont rangés de manière incorrecte.

Le mauvais rangement des colis et courriers peut également entraîner des problèmes de traçabilité, car il est difficile de suivre les colis et courriers qui ne sont pas correctement rangés. Cela peut également entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise, car il peut être nécessaire de réexpédier les colis et courriers qui ont été livrés incorrectement.

En outre, les trois manquements que nous avons identifiés durant notre stage en entreprise sont la mauvaise identification des colis et courriers, la surcharge du magasin et le mauvais rangement des colis et courriers. Ces manquements peuvent entraîner des problèmes de traçabilité, des coûts supplémentaires et des difficultés pour les employés.

## SECTION II: SUGGESTION D‘AMELIORATION

Au vue des critiques précédentes les suggestions d’améliorations sont les suivantes :

### Processus d’identification des colis et courriers

Utilisation d'étiquettes pré-imprimées:

Utiliser des étiquettes pré-imprimées avec les informations nécessaires pour éviter les erreurs de saisie.

2. Vérification systématique:

Vérifier systématiquement les informations sur les étiquettes avant de les envoyer.

3. Formation du personnel:

Former le personnel à la saisie correcte des informations et à la vérification des étiquettes.

### Processus de déstockage de magasin

1. Amélioration de la gestion des stocks: Mettre en place un système de gestion des stocks pour éviter les surstocks et les sous-stocks.

2. Optimisation de l'espace de stockage: Optimiser l'espace de stockage pour maximiser la capacité de stockage.

3. Utilisation de systèmes de stockage vertical: Utiliser des systèmes de stockage vertical pour maximiser l'espace de stockage.

4. Mise en place d'un système de gestion des arrivages: Mettre en place un système de gestion des arrivages pour éviter les surcharges.

### Processus technique de rangement des colis et courriers

1. Mise en place d'un système de classification: Mettre en place un système de classification pour ranger les colis et courriers de manière logique.

2. Utilisation de systèmes de rangement: Utiliser des systèmes de rangement pour maximiser l'espace de stockage.

3. Formation du personnel: Former le personnel à la mise en place et à la maintenance d'un système de rangement efficace.

### Autres suggestions

1. Mise en place d'un système de traçabilité: Mettre en place un système de traçabilité pour suivre les colis et courriers en temps réel.

2. Formation du personnel: Former le personnel à l'utilisation des nouveaux systèmes et processus.

3. Évaluation régulière: Évaluer régulièrement les processus et les systèmes pour identifier les opportunités d'amélioration.

En fin de compte il était question pour nous dans cette partie il était question pour nous de parler des critiques en l’encontre de l’entreprise et de suggestion d’amélioration de l’entreprise

# 

# **CONCLUSION GENERALE**

# **BIBLIOGRAPHIECONCLUSION GENERALE**

Au terme de notre étude, rappelons qu’il était question de montrer l’optimisation du processus d’expédition et de réception des colis et courriers à GEV, force est de constater que ce processus obéit à des normes et aux règlementations de GEV. Ce stage nous a permis de faire une étude comparative entre les enseignements théoriques dispensés à l’université et les réalités pratiques des entreprises camerounaises en général et à GEV en particulier. GENERAL EXORESS VOYAGE en nous accordant un stage académique de trois mois a énormément contribué à notre formation professionnelle. Tout au long de notre stage, nous avons fait un constat au niveau du service d’expédition et de réception en ce qui concerne le processus d’acheminement des expéditions des colis et courrier d’où notre thème était : << optimisation du processus d’expédition et de réception des colis et courrier à GEV ».

Il était question pour nous, suite aux insuffisances observées lors du processus de gestion des colis et courrier, de proposer à la suite, quelques solutions ou quelques moyens d’amélioration dans les services de cette entreprise. Tout au long de ce travail, nous nous sommes consacré tour à tour à la présentation générale de GEV, à l’examen de différents aspects à savoir : genèse et évolutions ; organisation et missions. Pour ce fait, le chapitre II suit par le déroulement du stage et taches effectuées ; le chapitre III, processus d’expédition et réception des colis et courrier et enfin chapitre IV, nous avons présenté les critiques et suggestions. Cette étude nous a permis de découvrir et comprendre comment s’organise une entreprise de transport urbain dans les expéditions des colis et courriers pour un fonctionnement optimum. L’œuvre humaine n’étant pas parfaite, nous restons réceptifs à toutes vos remarques critiques et suggestions pour améliorer nos travaux futurs.

# **BIBLIOGRAPHIE**

# **ANNEXESBIBLIOGRAPHIE**

1. WEBOGRAPHIE

Recherche, M, d. (2025). <Https://chatgpt.com>

Recherche, M, d. (2025) Gcompanygev

Recherche, M, d. (2025) Gcompanygev

Google maps (2025)

1. OUVRAGE PUBLIE

Lyonnet Barbara (2015). La logistique page 128.

# **ANNEXES**

# **TABLE DE MATIERESANNEXES**

A1 : Fiche d’accord de l’entreprise d’accueil

A2 : Planning prévisionnel

A3 : Compte rendue mensuel

A4 : Fiche d’évaluation (fin de période)

A5 : Normes de rédaction des rapports

A6 : Attestation de stage

# 

# **TABLE DE MATIERES**

# **TABLE DE MATIERES**

Table des matières

[SOMMAIRE i](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334930)

[DEDICACE ii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334931)

[REMERCIEMENTS iii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334932)

[LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS iv](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334933)

[AVANT-PROPOS iv](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334934)

[RESUME v](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334935)

[ABSTRACT vi](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334936)

[LISTE DES FIGURES vii](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334937)

[INTRODUCTION GENERALE 1](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334938)

[PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L’ENTREPRISE ET DEROULEMENT DU STAGE 2](#_Toc194334939)

[CHAPITRE I : PRESENTATION DE GENERALE DE GEV 3](#_Toc194334940)

[SECTION I : HISTORIQUE ET SITUATION GEOGRAPHIQUE DE GEV 3](#_Toc194334941)

[I. HISTORIQUE DE GEV 3](#_Toc194334942)

[II. SITUATION GEOGRAPHIQUE 3](#_Toc194334943)

[I. ORGANIGRAMME DE GEV 4](#_Toc194334944)

[II. FONCTIONNEMENT DE GEV 5](#_Toc194334945)

[CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE ET ACTIVITES EFFECTUEES 7](#_Toc194334946)

[SECTION I: ACCEUIL INTEGRATION 7](#_Toc194334947)

[I. ACCUEIL AU SEIN DE L’ENTREPRISE 7](#_Toc194334948)

[II. INTEGRATION AU SEIN DE L’ENTREPRISE 7](#_Toc194334949)

[SECTION II: TACHES EFFECTUEES, DIFFICULTES RENCONTRER ET APPORT DU STAGE 8](#_Toc194334950)

[I. TACHES EFFECTUEES 8](#_Toc194334951)

[II. DIFFICULTES RENCONTREES 10](#_Toc194334952)

[III. APPORT DU STAGE 10](#_Toc194334953)

[PARTIE II : ETUDE CONCEPTUELLE ET EMPIRIQUE 12](#_Toc194334954)

[CHAPITRE III : PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIES 13](#_Toc194334955)

[SECTION I: GENERALITES SUR LA GESTION DES COURRIERS ET COLIS 13](#_Toc194334956)

[I. DEFINITIONS ET IMPORTANCE DU COURRIER ET COLIS 13](#_Toc194334957)

[1. Définition des concepts 13](#_Toc194334958)

[1.1 Courrier 13](#_Toc194334959)

[1.2 Colis 13](#_Toc194334960)

[2. Importance de colis et courriers 13](#_Toc194334961)

[2.1 Courrier 13](#_Toc194334962)

[2.2 Colis 14](#_Toc194334963)

[ Création des emplois : le transport des courriers peut créer des emplois supplémentaires dans l’entreprise notamment dans les domaines de la logistique et la gestion des opérations. 14](#_Toc194334964)

[II. TYPES DE COURRIERS ET COLIS 14](#_Toc194334965)

[1. Types de courriers 14](#_Toc194334966)

[2. Types de colis 15](#_Toc194334967)

[SECTION II: PROCESSUS D’EXPEDICTION ET DE RECEPTION DE COURRIERS ET COLIS. 15](#_Toc194334968)

[I. PROCESSUS D’EXPEDICTION DES COURRIERS ET COLIS 15](#_Toc194334969)

[1. Courriers 15](#_Toc194334970)

[2. Colis 16](#_Toc194334971)

[II. PROCESSUS DE RECEPTION DES COURRIERS ET COLIS 17](#_Toc194334972)

[1. Courriers 17](#_Toc194334973)

[2. Colis 18](#_Toc194334974)

[Dans ce chapitre il était question pour nous de parler du processus d’expédition et de réception de courriers et colis ; dans la section I nous avons parlé de la généralité sur la gestion de courriers et colis, et en section II du processus d’expédition et réception de courriers et colis. 19](#_Toc194334975)

[CHAPITRE IV : AMELIORATION DES PROCESSUS D’EXPEDITION ET RECEPTION DE COLIS ET COURRIERS 19](#_Toc194334976)

[SECTION I: ANALYSE CRITIQUE DES PROCESSUS D’EXPEDTION ET RECEPTION DES COLIS ET COURRIERS DE GEV 19](#_Toc194334977)

[1. Mauvaise identification des colis et courriers 19](#_Toc194334978)

[2. Surcharge du magasin 20](#_Toc194334979)

[3. Mauvais rangement des colis et courriers 20](#_Toc194334980)

[SECTION II: SUGGESTION D‘AMELIORATION 20](#_Toc194334981)

[1. Processus d’identification des colis et courriers 21](#_Toc194334982)

[2. Processus de déstockage de magasin 21](#_Toc194334983)

[3. Processus technique de rangement des colis et courriers 21](#_Toc194334984)

[4. Autres suggestions 21](#_Toc194334985)

[22](#_Toc194334986)

[CONCLUSION GENERALE 22](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334987)

[BIBLIOGRAPHIECONCLUSION GENERALE 22](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334988)

[BIBLIOGRAPHIE 23](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334989)

[ANNEXESBIBLIOGRAPHIE 23](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334990)

[ANNEXES 24](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334991)

[TABLE DE MATIERESANNEXES 24](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334992)

[31](#_Toc194334993)

[TABLE DE MATIERES 31](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334994)

[TABLE DE MATIERES 31](file:///C:\Users\TALLA\Desktop\DOCUMENT%20PRELES.docx#_Toc194334995)