Code : MS380704

Sciences et Technologie

Électronique

# DESSINS ET SCHÉMAS ÉLECTRONIQUES

RDC

## Maîtrise des techniques de représentation graphique pour les circuits et systèmes électroniques.



2ème année



# TABLE DES MATIÈRES

**PRÉLIMINAIRES** ..... **1**

0.1. Objectifs généraux et portée du cours ..... 1

- 0.1.1. Acquisition de compétences techniques ..... 1
- 0.1.2. Développement de la posture professionnelle ..... 1
- 0.1.3. Compréhension de la portée systémique ..... 1

0.2. Méthodologie et approche pédagogique ..... 2

- 0.2.1. Une approche par compétences ..... 2
- 0.2.2. La pédagogie active par la mise en situation ..... 2
- 0.2.3. L'évaluation formative et sommative ..... 2

0.3. Compétences terminales attendues ..... 2

- 0.3.1. Maîtrise des outils de documentation et de communication ..... 2
- 0.3.2. Gestion de l'information et de la relation client ..... 3
- 0.3.3. Organisation administrative et suivi des dossiers ..... 3

0.4. Matériel didactique et supports ..... 3

- 0.4.1. Le manuel comme support central ..... 3
- 0.4.2. Les documents commerciaux authentiques ..... 3
- 0.4.3. Les supports de simulation pratique ..... 4
- 0.4.4. Le programme national comme référentiel ..... 4

**PARTIE I : FONDAMENTAUX DE L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET DU CLASSEMENT** ..... **5**

a. L'ordre contre le chaos ..... 5

b. Les piliers de l'organisation ..... 5

c. Une science, pas un hasard ..... 5

d. L'efficacité comme objectif final ..... 5

**CHAPITRE 1 : L'ENVIRONNEMENT DE BUREAU ET LE DOCUMENT COMMERCIAL** ..... **6**

1.1. Définition et rôle du document commercial ..... 6

- a. La trace qui parle ..... 6
- A. Définition du document commercial ..... 6

**FIGURE 1 : RÉF. IMG (5993-0978-1800)** ..... **8**

MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

Des exemples de documents commerciaux : facture, bon de commande, reçu....8
- B. Les trois rôles fondamentaux....8

1.2. L'organisation du poste de travail et ergonomie....10
- a. L'ergonomie, une sagesse pratique....10
- A. Les objectifs d'un poste de travail organisé....11
- B. L'ergonomie : la science du confort efficace....11

**FIGURE 2 : RÉF. IMG (6272-5277-4958)....13**

Schéma d'une posture ergonomique correcte au poste de travail....13
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....13

1.3. Les mentions obligatoires et normes de présentation....15
- a. Le poids d'un simple papier....15
- A. Les mentions obligatoires : La carte d'identité du document....15

**FIGURE 3 : RÉF. IMG (9768-1401-8050)....18**

Anatomie d'une facture professionnelle conforme aux normes en RDC....18
- B. Les normes de présentation : L'élégance et l'efficacité....18

**FIGURE 4 : RÉF. IMG (5217-1564-3486)....21**

Modèle de lettre commerciale organisée selon les standards professionnels....21
- Anecdote : Le conteneur bloqué à Boma....21

1.4. Le circuit du courrier : Arrivée et Départ....23
- a. La porte d'entrée et de sortie de l'information....23
- A. Le traitement du courrier "Arrivée"....23

**FIGURE 5 : RÉF. IMG (6956-3284-9733)....26**

Outils essentiels pour la gestion efficace du courrier entrant....26
- B. Le traitement du courrier "Départ"....26

**FIGURE 6 : RÉF. IMG (6626-8077-1993)....29**

Les étapes clés de la préparation du courrier avant son expédition....29
- b. L'anecdote de la soumission oubliée....29

**CHAPITRE 2 : TECHNIQUES DE CLASSEMENT ET D'ARCHIVAGE....32**

2.1. Les ordres de classement (principaux, dérivés et complexes)....32
- a. L'ordre, une discipline de l'esprit....32

MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

- A. Les Ordres de Classement Principaux....32

**FIGURE 7 : RÉF. IMG (9102-0465-9526)....34**

Bureau d'accueil parfaitement organisé avec des classeurs étiquetés....34

- B. Les Ordres Dérivés et Complexes....34

2.2. Matériel et mobilier de classement....36

- a. L'ordre matériel, fondation de l'efficacité....36
- A. Le petit matériel de classement (Consommables)....36

**FIGURE 8 : RÉF. IMG (4908-1941-1927)....39**

Le petit matériel de classement, essentiel pour l'organisation quotidienne....39

- B. Le mobilier de classement et de rangement....39

**FIGURE 9 : RÉF. IMG (4306-8323-7512)....42**

Le mobilier de classement, du bureau actif aux archives définitives....42

- Scénarios et exercices....42
- L'héritage de Mama Sylvie....42

2.3. Archivage légal et conservation des documents....44

- a. L'obligation de conserver....44
- A. La notion de durée légale de conservation....45

**FIGURE 10 : RÉF. IMG (8038-6316-5251)....47**

Archives d'entreprise organisées par année pour respecter les délais légaux....47

- B. Exemples courants de durées de conservation....47

**FIGURE 11 : RÉF. IMG (5721-4182-6959)....50**

Contraste entre un bureau chaotique et un espace de travail ordonné....50

- Une histoire de statuts à Bukavu....50

**CHAPITRE 3 : LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE ÉCRITE....53**

3.1. Structure et plan de la lettre commerciale....53

- a. L'importance de l'architecture....53
- A. Les sept zones d'une lettre commerciale....53

**FIGURE 12 : RÉF. IMG (7640-8102-7404)....55**

Anatomie d'une lettre commerciale professionnelle : les sept zones essentielles....55

- B. Le plan A.I.C.A : la logique de persuasion....55


MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....56

3.2. Le style commercial et le vocabulaire.....58
- a. Le poids des mots.....58
- A. Les 4 C du Style Commercial.....58

**FIGURE 13 : RÉF. IMG (1180-1631-5453).....60**

Un bureau bien rangé symbolise un message commercial clair et concis.....60
- B. Le Vocabulaire : Précision et Positivité.....60

3.3. Rédaction des courriers courants.....63
- a. La lettre, un ambassadeur silencieux.....63
- A. Les trois piliers d'un courrier efficace.....63
- B. Les éléments formels indispensables.....63

3.4. La note de service et le compte-rendu.....66
- a. L'information, colonne vertébrale de l'entreprise.....66
- A. La note de service : l'ordre concis.....66

**FIGURE 14 : RÉF. IMG (4660-8536-0501).....68**

Modèle annoté d'une note de service claire et professionnelle.....68
- B. Le compte-rendu : la mémoire fidèle.....68

**PARTIE II : DOCUMENTS COMMERCIAUX SPÉCIFIQUES AUX SERVICES.....71**

La matérialisation de l'immatériel.....71

Le document comme pacte de confiance.....71

Une diversité de formes pour une diversité de métiers.....71

La rigueur, un outil du professionnalisme.....71

**CHAPITRE 4 : DOCUMENTS RELATIFS À L'ACHAT ET LA VENTE.....72**

4.1. L'appel d'offres et le devis (Pro forma).....72
- a. La bataille silencieuse des prix.....72
- A. L'appel d'offres : Mettre les fournisseurs en compétition.....72

**FIGURE 15 : RÉF. IMG (2421-2689-8718).....74**

Exemple d'un avis d'appel d'offres pour des fournitures de bureau.....74
- B. Le devis (ou Facture Pro forma) : La promesse du vendeur.....74

**FIGURE 16 : RÉF. IMG (3670-9794-7602).....77**


MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

Structure type d'un devis pour la rénovation d'un bureau d'accueil....77
- L'audace de Maman Hélène, traiteur à Kisangani....77

4.2. Le bon de commande et le bon de réservation....79
- a. L'engagement écrit....79
- A. Le bon de commande : L'acte d'achat formel....79

**FIGURE 17 : RÉF. IMG (8777-3926-2120)....81**

Modèle de bon de commande pour la livraison de fournitures de bureau....81
- B. Le bon de réservation : L'assurance d'un service futur....81

**FIGURE 18 : RÉF. IMG (0213-0829-9918)....84**

Formulaire de réservation pour une chambre d'hôtel à Goma....84
- C. Synthèse : Commande vs Réservation....84

4.3. Le bon de livraison et de réception....86
- a. L'indispensable preuve matérielle....86
- A. Le Bon de Livraison (BL) : Côté Vendeur....87

**FIGURE 19 : RÉF. IMG (0173-1666-2691)....89**

Anatomie d'un Bon de Livraison standard....89
- B. Le Bon de Réception : Côté Acheteur....89

4.4. La gestion des stocks et l'inventaire....91
- a. Le secret d'un magasin bien tenu....91
- A. Le Stock : Éviter la rupture et le surplus....91

**FIGURE 20 : RÉF. IMG (3317-5397-8108)....93**

Schéma illustrant les deux erreurs classiques de gestion de stock....93
- B. Outils de suivi : La Fiche de Stock et l'Inventaire....93

**FIGURE 21 : RÉF. IMG (2895-2289-4863)....96**

Modèle simple et clair d'une fiche de stock bien remplie....96
- b. L'anecdote de Maman Elodie à Boma....96

**CHAPITRE 5 : DOCUMENTS DE TRANSPORT ET DE VOYAGE....99**

5.1. Les titres de transport (Aérien, terrestre et fluvial)....99
- L'origine du contrat de voyage....99
- A. Le titre de transport aérien....99

MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

- B. Le titre de transport terrestre....99
- C. Le titre de transport fluvial et lacustre....100

5.2. Le Voucher et le Bon d'échange....102
- a. L'ancêtre du document de service....102
- A. Le Voucher : La preuve du service prépayé....102
- B. Le Bon d'échange : L'outil des transactions inter-entreprises....102

**FIGURE 22 : RÉF. IMG (2884-8097-6794)....104**

Anatomie d'un voucher hôtelier pour un séjour au Kwilu....104
- C. Mentions obligatoires et validité....104

5.3. Le carnet de voyage et les assurances....106
- a. Introduction....106
- A. Le carnet de voyage : la feuille de route du client....106

**FIGURE 23 : RÉF. IMG (4676-8071-1823)....109**

Vue éclatée des documents composant un carnet de voyage professionnel....109
- B. Les assurances voyage : le filet de sécurité....109

**CHAPITRE 6 : DOCUMENTS HÔTELIERS ET DE RESTAURATION....112**

6.1. Le planning et la fiche de réservation....112
- a. L'enjeu de l'organisation....112
- A. Le planning de réservation : L'œil de l'hôtel....112

**FIGURE 24 : RÉF. IMG (2013-8966-7185)....114**

Exemple de planning de réservation hôtelier pour le mois de mai....114
- B. La fiche de réservation : La carte d'identité du séjour....114

**FIGURE 25 : RÉF. IMG (2598-2929-4100)....116**

Modèle de fiche de réservation remplie pour un client professionnel....116
- Anecdote : La double réservation du Grand Hôtel de Mbandaka....116

6.2. La fiche de police et le cardex client....118
- a. Le contrôle et la connaissance....118
- A. La fiche de police : une obligation légale....118
- B. Le cardex client : la mémoire commerciale....119

**FIGURE 26 : RÉF. IMG (0121-2822-1838)....121**


MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

Fiche de police versus cardex client : deux outils distincts....121
- C. Gestion et confidentialité....121

6.3. Les bons de service et la main courante....123
- a. L'ordre et la mémoire....123
- A. Le Bon de Service : La Circulation des Ordres Internes....123

**FIGURE 27 : RÉF. IMG (4980-5484-1881)....126**

Modèles de bon de service et d'extrait de main courante hôtelière....126
- B. La Main Courante : Le Journal de Bord de l'Établissement....126

6.4. Les documents de housekeeping et maintenance....128
- a. L'ordre invisible....128
- A. Les documents de la gouvernante (Housekeeping)....128

**FIGURE 28 : RÉF. IMG (9786-0918-1644)....131**

Rapport de la gouvernante pour le suivi des chambres d'hôtel....131
- B. Les documents du service technique (Maintenance)....131

**CHAPITRE 7 : DOCUMENTS LIÉS AUX ÉVÉNEMENTS ET CONFÉRENCES....134**

7.1. La fiche de fonction (BEO – Banquet Event Order)....134
- a. L'épine dorsale de l'événement....134
- A. Anatomie d'une Fiche de Fonction....134

**FIGURE 29 : RÉF. IMG (7381-5981-5676)....136**

Modèle de fiche de fonction BEO pour un mariage congolais....136
- B. Les Blocs d'Information Incontournables....136

**FIGURE 30 : RÉF. IMG (9909-0943-7780)....139**

Zoom sur la section "Nourriture et Boissons" d'un BEO....139
- Anecdote : Le BEO qui sauva la conférence de Goma....139

7.2. Le contrat de location de salle et devis banquet....141
- a. L'importance d'un accord écrit....141
- A. Le contrat de location : le cadre légal de l'événement....142

**FIGURE 31 : RÉF. IMG (0958-8345-7838)....144**

Modèle de contrat de location pour un événement à Kisangani....144
- B. Le devis banquet : la promesse du service....144

**FIGURE 32 : RÉF. IMG (0656-6961-5808)** ..... **147**

Exemple de devis pour un banquet de mariage à Matadi ..... 147

- C. L'articulation des deux documents ..... 147

7.3. La signalétique et les documents d'accueil ..... 149

- a. L'art de guider sans parler ..... 149
- A. La Signalétique : Le Guide Silencieux ..... 150
- B. Le Dossier d'Accueil : Le Premier Contact Matériel ..... 150

**FIGURE 33 : RÉF. IMG (8834-1455-4603)** ..... **152**

Kit d'accueil professionnel pour une conférence à Matadi ..... 152

- Anecdote : La Conférence de Bukavu ..... 152

7.4. Le rapport de clôture et de satisfaction ..... 154

- a. L'après-événement : la mémoire écrite ..... 154
- A. Définition et utilité du rapport ..... 154
- B. Structure et contenu clé ..... 155

**FIGURE 34 : RÉF. IMG (4411-4919-2057)** ..... **157**

Exemple d'un formulaire de satisfaction post-événement très simple ..... 157

- C. Le questionnaire de satisfaction : le thermomètre de l'événement ..... 157

**PARTIE III : RÈGLEMENTS FINANCIERS ET OUTILS NUMÉRIQUES** ..... **160**

L'argent, le nerf de la guerre commerciale ..... 160

Les méthodes classiques : une base solide ..... 160

La révolution numérique et ses outils ..... 160

Sécurité et rigueur : les piliers de la confiance ..... 160

**CHAPITRE 8 : LA FACTURATION ET LES ENCAISSEMENTS** ..... **161**

8.1. La facture commerciale et la facture d'avoir ..... 161

- a. Le papier qui prouve tout ..... 161
- A. La facture commerciale : la carte d'identité de la vente ..... 161
- B. La facture d'avoir : l'art de corriger ..... 161

**FIGURE 35 : RÉF. IMG (9164-8648-3986)** ..... **164**

Modèle de facture commerciale congolaise simplifiée ..... 164

- Anecdote : Le cas des pagnes de l'hôtel "Bomoko" à Mbandaka ..... 164

8.2. Le reçu, la quittance et le bordereau de caisse....166
- a. La preuve par l'écrit....166
- A. Le Reçu : La preuve d'un paiement partiel ou total....166
- B. La Quittance : La libération définitive d'une dette....166

**FIGURE 36 : RÉF. IMG (8723-7287-2697)....168**

Modèle simplifié d'une quittance de loyer pour un bureau à Lubumbashi....168
- C. Le Bordereau de Caisse : L'outil de contrôle interne....168

8.3. Les moyens de paiement : Chèques et terminaux....170
- a. L'accueil face aux instruments de paiement....170
- A. Le chèque, un écrit à ne pas prendre à la légère....171
- B. Le Terminal de Paiement Électronique (TPE)....171

**FIGURE 37 : RÉF. IMG (2054-6154-8831)....173**

Un terminal de paiement électronique en action à l'accueil d'un hôtel....173
- Scénarios et Exercices....173

8.4. Les opérations de change manuel....175
- a. Le mécanisme caché des devises....175
- A. Le Cours d'Achat et le Cours de Vente....175
- B. La Méthode de Calcul....176

**FIGURE 38 : RÉF. IMG (7975-0039-1120)....178**

Tableau de change d'un bureau dans un hôtel de Lubumbashi....178
- Scénarios et Exercices....178
- Une erreur de colonne à Matadi....178

**CHAPITRE 9 : COMMUNICATION COMMERCIALE NUMÉRIQUE....181**

9.1. L'e-mail professionnel et la nétiquette....181
- a. L'e-mail qui a refroidi le bureau....181
- A. La Structure Incontournable de l'E-mail Professionnel....181

**FIGURE 39 : RÉF. IMG (8493-9877-0561)....183**

Anatomie d'un e-mail professionnel bien structuré....183
- B. La Nétiquette : Le Savoir-Vivre Numérique....183

**FIGURE 40 : RÉF. IMG (1043-3889-2293)....186**

Comparaison visuelle entre un e-mail informel et un e-mail professionnel....186

- C. Scénarios et Exercices..... 186

9.2. Les logiciels de bureautique (Traitement de texte, Tableur)..... 188

- a. L'évolution de l'outil de travail..... 188
- A. Le traitement de texte : l'art de la rédaction professionnelle..... 188

**FIGURE 41 : RÉF. IMG (2407-6626-5772)..... 191**

Interface d'un logiciel de traitement de texte avec ses outils principaux..... 191

- B. Le tableur : l'organisation des données chiffrées..... 191

9.3. Gestion et sécurité des documents numériques (GED et confidentialité)..... 193

- a. De l'armoire en fer au nuage informatique..... 193
- A. La Gestion Électronique des Documents (GED) : l'armoire numérique..... 193

**FIGURE 42 : RÉF. IMG (4410-6701-7049)..... 196**

Interface de connexion sécurisée d'un logiciel de gestion hôtelière..... 196

- B. Principes de confidentialité et bonnes pratiques..... 196

**CHAPITRE 10 : SUPPORTS DE PROMOTION ET D'INFORMATION..... 199**

10.1. La brochure et le dépliant touristique..... 199

- a. L'héritage du voyageur..... 199
- A. Définitions et Rôles..... 199

**FIGURE 43 : RÉF. IMG (7556-3225-7794)..... 201**

Comparaison visuelle entre un dépliant plié et une brochure agrafée..... 201

- B. Les Éléments Clés d'un Support Efficace..... 201

**FIGURE 44 : RÉF. IMG (7365-2670-2344)..... 204**

Maquette d'une brochure pour une excursion au parc de la Garamba..... 204

- L'anecdote de Maman Hélène et les dépliants de Matadi..... 204

10.2. La carte de visite et les supports institutionnels..... 206

- a. Le premier ambassadeur silencieux..... 206
- A. La carte de visite : le reflet de l'entreprise..... 206

**FIGURE 45 : RÉF. IMG (4587-9329-7478)..... 209**

Anatomie d'une carte de visite professionnelle pour un hôtel de luxe..... 209

- B. Les supports institutionnels : cohérence et image de marque..... 209

**FIGURE 46 : RÉF. IMG (8701-1543-4074)..... 212**


MURHULA BAZIKANGE M.
*Directeur Editorial*
+243 860 655 590

Ensemble de supports institutionnels cohérents : carte, brochure et papier à .....212
- L'anecdote de l'imprimeur pressé.....212

10.3. L'affichage légal et informatif.....214
- a. Le silence qui coûte cher.....214
- A. Les informations à caractère obligatoire.....214
- B. L'information comme outil de vente.....215

**FIGURE 47 : RÉF. IMG (0893-6005-4830).....217**

Panneau d'affichage clair et structuré à la réception d'un hôtel.....217
- b. L'anecdote de l'hôtel "Le Palmier" à Kisangani.....217

10.4. Création de supports visuels simples.....219
- a. L'écriteau qui attire l'œil.....219
- A. Les principes fondamentaux d'un bon visuel.....219

**FIGURE 48 : RÉF. IMG (7608-6649-0112).....221**

Analyse d'une affiche promotionnelle pour un salon de coiffure à Goma.....221
- B. Les outils de création accessibles.....221

Annexe 1 : Modèles de correspondance commerciale.....223
- A. Structure normalisée de la lettre commerciale (Inspiration Norme AFNOR Z 1.....223
- B. Typologie et contenu stratégique des correspondances.....226

Annexe 2 : Formulaires administratifs et comptables (OHADA).....227
- A. Les Documents Commerciaux Courants.....227
- B. Les Supports de l'Organisation Comptable (SYSCOHADA Révisé).....229

Annexe 3 : Lexique des termes et abréviations (Transport & Hôtellerie).....230
- A. Transport Aérien : Terminologie Essentielle.....230
- B. Hôtellerie : Lexique Opérationnel.....232

Annexe 4 : Codes et symboles IATA (Aéroports & Compagnies).....233
- A. Définition et rôle de l'IATA.....233
- B. Les identifiants de location IATA (Codes aéroports).....234
- C. Les désigneurs de compagnie aérienne IATA.....235
- D. Autres systèmes de codification IATA pertinents.....236

# PRÉLIMINAIRES

## 0.1. Objectifs généraux et portée du cours

### 0.1.1. Acquisition de compétences techniques

L'objectif principal vise la maîtrise des savoir-faire techniques inhérents à la documentation commerciale. La finaliste de l'option Hôtesse d'accueil doit pouvoir identifier, élaborer et traiter les documents usuels d'une entité commerciale. Le périmètre de compétences couvre les documents de la chaîne de valeur : devis, bons de commande, bons de livraison, factures proforma et définitives, ainsi que la documentation promotionnelle (brochures, fiches-produits). La formation garantit une autonomie fonctionnelle dans la gestion de ces supports.

### 0.1.2. Développement de la posture professionnelle

Au-delà de la manipulation des documents, le cours forge une posture professionnelle. L'élève développe des qualités essentielles telles que la rigueur méthodologique, le sens de l'organisation et le respect de la confidentialité. Cette formation ancre la notion de responsabilité de l'hôtesse dans la chaîne de traitement de l'information. Elle devient un maillon fiable, garant de l'exactitude des données transmises et de la fluidité des processus administratifs.

### 0.1.3. Compréhension de la portée systémique

L'enseignement positionne la documentation commerciale comme un flux vital au sein de l'organisation. L'élève saisit les liens systémiques entre un document émis à l'accueil et ses implications en aval, qu'elles soient comptables, logistiques ou juridiques. La portée du cours intègre ainsi la valeur probante et la dimension stratégique de chaque pièce documentaire. La documentation n'est plus perçue comme une simple archive, mais comme la matérialisation de l'activité commerciale de l'entreprise.

## 0.2. Méthodologie et approche pédagogique

### 0.2.1. Une approche par compétences

La démarche pédagogique privilégie une approche par compétences. Chaque chapitre est structuré pour transformer un savoir théorique en un savoir-faire observable et mesurable. L'accent est mis sur la capacité de l'élève à mobiliser ses connaissances pour résoudre une problématique professionnelle. L'objectif final est l'autonomie de l'élève face à une situation réelle, en conformité avec les attentes du marché du travail.

### 0.2.2. La pédagogie active par la mise en situation

L'acquisition des savoirs s'effectue principalement par la simulation et l'étude de cas. Loin d'une transmission frontale et passive, la méthode favorise l'interaction et l'expérimentation. Les scénarios et exercices ancrent l'apprentissage dans des contextes concrets, inspirés du quotidien des entreprises congolaises. Cette immersion facilite une appropriation durable des techniques et des postures professionnelles, de l'accueil dans un hôtel de Matadi à la gestion d'un standard téléphonique à Kisangani.

### 0.2.3. L'évaluation formative et sommative

Deux types d'évaluation soutiennent la progression de l'élève. L'évaluation formative, intégrée aux exercices de chaque leçon, permet un diagnostic régulier des acquis et un ajustement continu de l'enseignement. L'évaluation sommative, proposée en fin de chapitre, prépare directement aux épreuves certificatives du niveau TENASOSP/EXETAT. Sa structure imite celle des examens officiels pour familiariser l'élève avec les exigences de la certification finale.

---

## 0.3. Compétences terminales attendues

### 0.3.1. Maîtrise des outils de documentation et de communication

Au terme de sa formation, l'élève identifie et manipule les documents commerciaux essentiels. Ces supports incluent les bons de commande, les factures pro forma, les fiches de stock et les devis. Son apprentissage intègre la maîtrise des logiciels bureautiques courants pour la création, la mise en forme et l'archivage numérique de ces pièces. L'élève utilise aussi les outils de communication professionnelle, notamment la messagerie électronique et les

standards téléphoniques, avec aisance et rigueur protocolaire. La finalité est une autonomie technique complète sur un poste d'accueil.

### 0.3.2. Gestion de l'information et de la relation client

La compétence visée est la capacité à rechercher, trier et synthétiser l'information pertinente pour un client, un visiteur ou un collaborateur. L'élève apprend à construire et à exploiter une base de données simple (fournisseurs, clients, contacts). Parallèlement, il développe une communication orale et écrite claire, précise et adaptée à la demande de chaque interlocuteur. Cette aptitude assure un accueil qualitatif et une orientation efficace des personnes.

### 0.3.3. Organisation administrative et suivi des dossiers

L'organisation méthodique du poste de travail constitue un savoir-faire fondamental. L'élève devient capable de planifier des tâches, de gérer un agenda et d'assurer le suivi de dossiers simples, de leur création à leur archivage physique ou numérique. Cette compétence garantit l'efficacité opérationnelle de l'hôte ou de l'hôtesse. Elle assure également la traçabilité des actions menées au sein du service d'accueil, élément clé de la fiabilité professionnelle.

---

## 0.4. Matériel didactique et supports

### 0.4.1. Le manuel comme support central

Le présent manuel est l'outil principal de l'enseignant. Sa structure suit rigoureusement les directives du programme national de l'EPST. Il offre une base théorique solide pour chaque module. Chaque chapitre contient des applications pratiques destinées à l'évaluation progressive des compétences requises pour l'option.

### 0.4.2. Les documents commerciaux authentiques

La pédagogie de ce cours s'ancre dans la manipulation de supports réels. L'enseignant se constituera une collection de documents authentiques et variés. Cette collection inclut des brochures d'hôtels (Goma, Matadi), des grilles tarifaires de lodges (Parc National de la Garamba, Province du Haut-Uele), des fiches de réservation, des livrets d'accueil et des dépliants touristiques. L'analyse de ces supports est fondamentale pour une maîtrise concrète.

### 0.4.3. Les supports de simulation pratique

Au-delà des documents papier, la mise en situation professionnelle est essentielle. L'aménagement d'un espace simulant un comptoir d'accueil est fortement recommandé. Des accessoires comme un téléphone, un ordinateur factice ou des badges nominatifs renforcent l'immersion des élèves dans leurs futures fonctions. Ces simulations transforment les connaissances théoriques en réflexes professionnels.

### 0.4.4. Le programme national comme référentiel

Le programme de l'EPST pour l'option Hôtesse d'Accueil demeure le document de référence absolu. Ce manuel est un instrument d'application fidèle de ce programme. L'enseignant s'assurera de la couverture de tous les points exigés pour la préparation au TENASOSP et à l'Examen d'État.

# Partie I : FONDAMENTAUX DE L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET DU CLASSEMENT

## a. L'ordre contre le chaos

L'information représente un capital vital pour l'entreprise. Son absence de gestion mène au désordre, un peu comme un grand marché de Kananga sans aucune organisation. Un simple bon de commande égaré peut bloquer une cargaison entière venue du port de Matadi. L'organisation administrative installe la méthode et la clarté. Elle transforme une pile de papiers confuse en un système d'information efficace et professionnel.

## b. Les piliers de l'organisation

Au cœur de ce système se trouvent les documents commerciaux. Une facture, une lettre de réclamation ou un devis sont des pièces tangibles de la vie d'une société. Le classement fournit les techniques pour les ranger logiquement, selon des critères définis. Les archives, enfin, assurent leur conservation sécurisée sur le long terme. Chaque pilier garantit la traçabilité et la mémoire de l'activité commerciale.

## c. Une science, pas un hasard

Le classement des documents obéit à des règles précises et logiques. Des méthodes rigoureuses existent, qu'elles soient alphabétiques, numériques, géographiques ou thématiques. Le choix d'un système dépend des besoins spécifiques de l'entreprise, comme une société d'exploitation forestière à l'Équateur. La maîtrise de ces techniques est une compétence stratégique, particulièrement pour une hôtesse d'accueil, gardienne de l'information entrante.

## d. L'efficacité comme objectif final

Rapidité et fiabilité sont les bénéfices directs d'une organisation administrative performante. Retrouver un dossier en quelques secondes impressionne un visiteur à Bukavu et fluidifie le travail interne. Cette efficacité opérationnelle se traduit par des gains de temps et une réduction des coûts liés aux erreurs. L'image de marque de l'entreprise sort renforcée, projetant une impression de sérieux et de contrôle absolu.

# Chapitre 1 : L'environnement de bureau et le document commercial

## 1.1. Définition et rôle du document commercial

### a. La trace qui parle

Pendant qu'une maman vend ses légumes au grand marché de Matadi, elle note ses ventes dans un cahier. Ce simple geste crée un document. Il transforme une parole échangée en une information tangible, une preuve.

Cette trace écrite est la base de toute activité commerciale organisée. Du petit cahier de la vendeuse à la facture informatisée d'une grande entreprise de Lubumbashi, le principe reste identique : fixer une information pour l'utiliser plus tard.

### A. Définition du document commercial

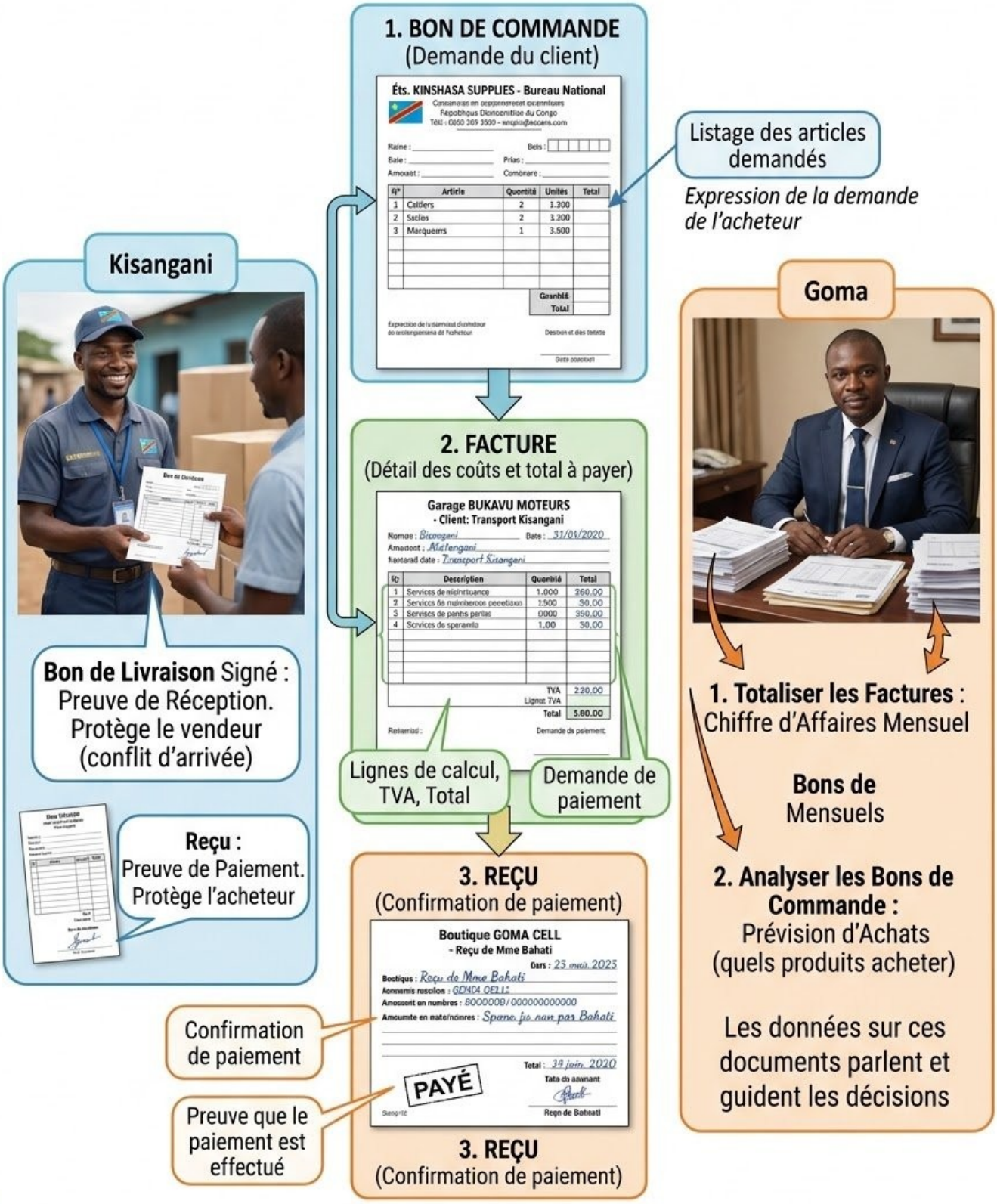
Un document commercial est un support écrit qui enregistre une opération de commerce. Il peut être sur papier ou numérique. Sa valeur vient de sa capacité à formaliser un échange entre un vendeur et un client. Un document bien rédigé évite les malentendus.

Il possède des caractéristiques précises.

- Il est émis par une entreprise ou un commerçant.
- Il contient des informations clés (date, produits, prix, identité des parties).
- Il sert de preuve juridique ou comptable.

**Figure 1 : Réf. IMG (5993-0978-1800)**

Des exemples de documents commerciaux : facture, bon de commande, reçu



## Figure 1 : Réf. IMG (5993-0978-1800)

## Des exemples de documents commerciaux : facture, bon de commande, reçu

### a. Analyse visuelle

L'illustration montre une collection de papiers qui semblent différents mais sont liés. On y voit une facture avec des lignes de calcul, un bon de commande listant des articles, et un reçu confirmant un paiement. Certains sont remplis à la main, d'autres imprimés par un ordinateur. Ces supports matérialisent les différentes étapes d'une transaction commerciale, de la demande du client jusqu'à la confirmation du paiement. Chaque papier a une fonction précise dans le dialogue entre l'acheteur et le vendeur.

### b. La fonction de preuve

Le bon de livraison, une fois signé par le client à Kisangani, prouve que la marchandise est bien arrivée. En cas de contestation, ce document protège le vendeur. Le reçu, lui, protège l'acheteur en confirmant qu'il a payé sa dette. Chaque document est une sécurité.

### c. L'information pour l'action

Les données sur ces documents aident le gérant d'un hôtel à Goma. En additionnant les montants des factures du mois, il connaît son chiffre d'affaires. En analysant les bons de commande, il sait quels produits acheter. Ces papiers parlent et guident ses décisions.

■ ■ ■

## B. Les trois rôles fondamentaux

Globalement, tout document commercial remplit trois missions essentielles pour l'entreprise. Chaque mission est vitale pour la bonne marche des affaires.

Premièrement, il joue un **rôle d'information**. Il communique des détails précis sur une transaction : quoi, combien, quand, pour qui.

Ensuite, sa **fonction de preuve** est capitale. En cas de litige avec un client ou de contrôle par l'administration fiscale, le document commercial (facture, contrat, bon de livraison signé) atteste de la réalité de l'opération.

Finalement, il est un **outil de gestion**. La compilation des données issues des documents commerciaux permet de suivre l'activité (comptabilité), de

gérer les stocks et de prendre des décisions stratégiques pour l'avenir de l'entreprise.

## L'armoire de la discorde

Papa Mbuyi, ébéniste réputé à Kananga, avait convenu verbalement de fabriquer une armoire pour un client. Le prix était fixé à 300 000 Francs Congolais. À la livraison, le client soutient que le prix convenu était de 250 000 FC. Papa Mbuyi, sans bon de commande signé, se retrouve dans une situation délicate. Il perd du temps et de l'énergie à négocier, car la parole du client vaut la sienne.

Cet incident lui a enseigné une leçon précieuse : une parole s'envole, un écrit reste. Depuis, chaque commande fait l'objet d'un devis détaillé, signé par les deux parties avant de toucher le moindre morceau de bois. Ce document simple le protège et clarifie les attentes dès le départ.

## Exercice 1 : Le bon de commande oublié

**Énoncé :** Maman Hélène gère un petit hôtel à Bukavu. Elle demande à Prisca, sa nouvelle hôtesse d'accueil en formation, de commander 20 nouveaux draps de lit auprès d'un fournisseur. Prisca téléphone, passe la commande oralement et raccroche. Une semaine plus tard, le fournisseur livre 10 draps de qualité inférieure à un prix plus élevé que prévu. Maman Hélène est furieuse.

**Résolution pas-à-pas :**

1. **Étape 1 : Identifier l'erreur de Prisca** L'erreur fondamentale est l'absence de document commercial. Prisca s'est contentée d'un accord verbal, qui laisse place à l'interprétation et à l'oubli.
2. **Étape 2 : Proposer la bonne procédure** Prisca aurait dû remplir un "Bon de Commande". Ce document aurait précisé par écrit : la quantité exacte (20), la qualité attendue (ex: "draps en coton, 200 fils/cm²"), le prix unitaire convenu et le prix total.
3. **Étape 3 : Expliquer le bénéfice du document** Le bon de commande, une fois envoyé et accepté par le fournisseur, agit comme un mini-contrat. Il bloque les conditions de la vente. Le fournisseur aurait été obligé de livrer exactement ce qui était écrit, au prix convenu.

## Exercice 2 : La facture contestée

**Énoncé :** Une entreprise de transport de Boma envoie une facture de 500 dollars américains à un client situé à Mbandaka pour l'expédition d'une cargaison. Le client appelle, mécontent, affirmant que le prix initialement discuté était de 450 dollars. L'hôtesse d'accueil doit gérer la situation.

**Résolution pas-à-pas :**

1. **Étape 1 : Garder son calme et chercher la preuve** La première action n'est pas de débattre. L'hôtesse doit poliment informer le client qu'elle va vérifier les documents liés à sa commande.
2. **Étape 2 : Retrouver le document source** Elle doit chercher dans les dossiers le "Devis" ou le "Bon de Commande" que le client a signé ou validé avant l'expédition. Ce document est la preuve de l'accord initial.
3. **Étape 3 : Comparer et conclure** En comparant la facture avec le devis signé, l'hôtesse peut avoir deux issues. Soit le devis indique 500 ,etellepeutrenvoyeruneco pieauclientpourluiprouver.Soitledevisindique4 , et elle doit reconnaître l'erreur, s'excuser et émettre une nouvelle facture corrigée. Le document résout le conflit.

---

## 1.2. L'organisation du poste de travail et ergonomie

### a. L'ergonomie, une sagesse pratique

Même si le mot "ergonomie" semble complexe, son principe est ancien. Une vendeuse au marché de Mbandaka qui organise son étal pour atteindre ses produits sans se lever l'applique déjà. Elle optimise son espace pour l'efficacité et le confort, réduisant la fatigue d'une longue journée. Cette intelligence pratique est la base de l'organisation professionnelle.

Au bureau, cette logique est identique. Un poste de travail bien organisé n'est pas une question de propreté maniaque. C'est une science appliquée qui préserve la santé, augmente la concentration et garantit une performance durable. Une mauvaise posture aujourd'hui, c'est une douleur chronique demain.

## A. Les objectifs d'un poste de travail organisé

Un bureau bien rangé poursuit trois buts essentiels. Il s'agit d'une démarche logique visant à améliorer les conditions de travail quotidiennes de l'hôtesse d'accueil. L'organisation matérielle a un impact direct sur la performance mentale.

Les bénéfices directs sont les suivants :

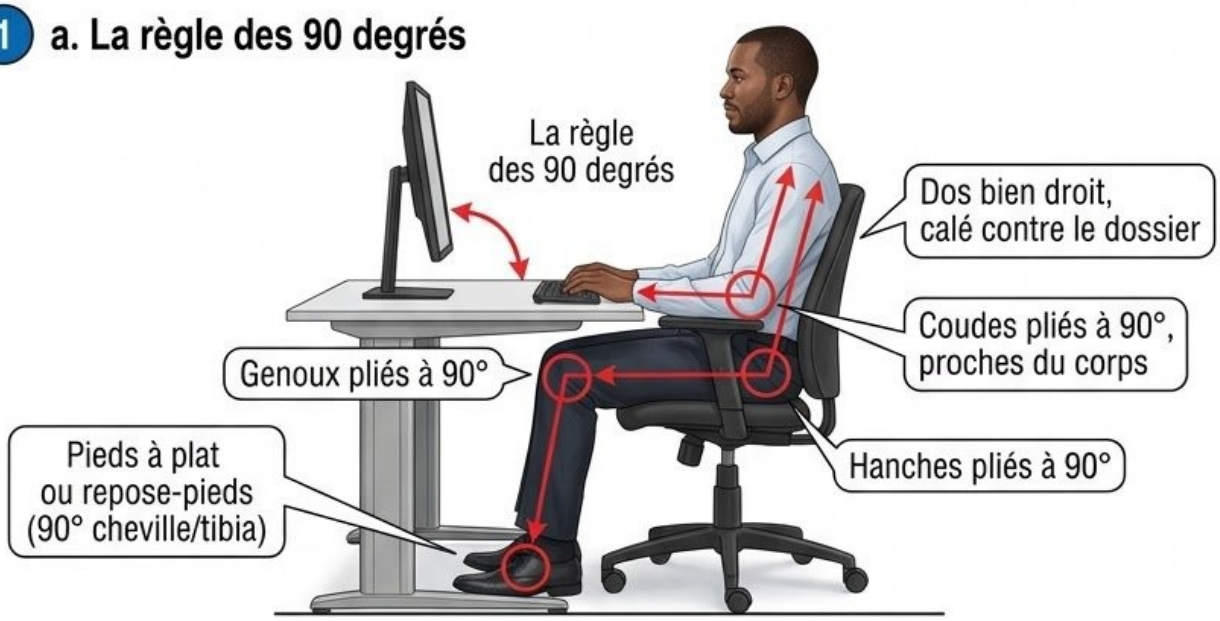
- **L'efficacité :** Un accès rapide et logique aux documents et outils. Moins de temps perdu à chercher signifie plus de temps pour accueillir et renseigner.
- **La sécurité :** Un espace dégagé prévient les accidents, comme la chute d'une pile de dossiers ou un verre d'eau renversé sur l'ordinateur.
- **La santé :** Une bonne disposition du matériel favorise une posture correcte. Elle limite la fatigue visuelle, les maux de dos et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

## B. L'ergonomie : la science du confort efficace

L'ergonomie adapte le travail à l'humain, et non l'inverse. Pour une hôtesse d'accueil, qui passe de nombreuses heures assise, l'application de quelques règles simples change tout. Le corps humain n'est pas conçu pour rester immobile dans une mauvaise position.

**Figure 2 : Réf. IMG** (6272-5277-4958) Schéma d'une posture ergonomique correcte au poste de travail

## 1 a. La règle des 90 degrés




## 2 Position de l'écran




## 3 Organisation de l'espace de travail



## Figure 2 : Réf. IMG (6272-5277-4958)

## Schéma d'une posture ergonomique correcte au poste de travail

### a. La règle des 90 degrés

Une posture idéale respecte des angles droits pour minimiser la tension sur les articulations. Les pieds sont posés à plat sur le sol ou sur un repose-pieds, formant un angle de 90° avec les tibias. Les genoux sont pliés à 90°. Les hanches également, avec le dos bien droit et calé contre le dossier de la chaise. Enfin, les coudes sont pliés à 90°, proches du corps.

### b. Position de l'écran

L'écran d'ordinateur doit être directement face à l'utilisateur. Sa partie supérieure arrive au niveau des yeux. Cette position évite de pencher la tête en avant ou en arrière, protégeant ainsi les vertèbres cervicales. La distance idéale entre les yeux et l'écran correspond environ à la longueur d'un bras tendu.

### c. Organisation de l'espace de travail

Les objets les plus utilisés (téléphone, stylo, clavier, souris) se trouvent dans la zone de confort, facilement atteignable sans étirer le bras. Les objets d'usage modéré sont juste derrière. Les archives et les fournitures de réserve sont rangées plus loin. C'est le principe des zones de travail, qui économise le mouvement et l'énergie.

## SCÉNARIOS ET EXERCICES

### Anecdote : Le mal de dos de Maman Thèthè à Lubumbashi

Maman Thèthè était la secrétaire la plus respectée d'une grande société minière du Haut-Katanga. Ses dossiers étaient impeccables, sa mémoire infaillible. Pourtant, chaque soir, elle rentrait chez elle avec un terrible mal de dos. Son poste de travail était un piège. Assise sur une chaise trop haute, les pieds ballants, elle se penchait toute la journée sur son clavier posé au bord du bureau. Son écran, trop bas, l'obligeait à courber la nuque. Un jour, un jeune auditeur interne, fraîchement formé à l'ergonomie, remarqua sa posture. Avec son aide, Maman Thèthè plaça un simple carton solide sous ses pieds et

suréleva son écran avec une rame de papier. En une semaine, ses douleurs avaient disparu. L'efficacité, ce n'est pas souffrir en silence.

## Exercice 1 : Audit du poste de travail de Papa Mbuyi

**Énoncé :** Papa Mbuyi est réceptionniste dans un hôtel de Matadi. Sur son bureau, la pile de factures à classer cache à moitié le téléphone. Son unique stylo est toujours perdu sous des prospectus. Pour attraper l'agrafeuse, il doit se contorsionner car elle est posée sur une étagère derrière lui. Identifiez 3 problèmes d'organisation et proposez des solutions.

**Résolution pas-à-pas :**

1. **Étape 1 : Identifier les problèmes de flux** Les objets d'usage fréquent ne sont pas à portée de main. Le téléphone (outil de communication principal) est obstrué. Le stylo (outil d'écriture de base) n'a pas de place définie. L'agrafeuse (usage régulier) est dans une zone d'accès difficile.

2. **Étape 2 : Appliquer le principe des zones** Le téléphone, le stylo et le bloc-notes doivent être dans la zone primaire (zone de confort, à portée de main). Les factures à classer doivent être dans un bac vertical dans la zone secondaire. L'agrafeuse doit aussi être dans la zone secondaire, accessible d'un simple mouvement du bras.

3. **Étape 3 : Proposer un plan de réorganisation** Solution 1 : Installer un pot à crayons pour le stylo. Solution 2 : Placer les factures en attente dans un trieur vertical pour libérer l'accès au téléphone. Solution 3 : Rapprocher l'agrafeuse sur le bureau, à côté du trieur.

## Exercice 2 : Correction de la posture de Bijou

**Énoncé :** Bijou vient d'être engagée comme hôtesse d'accueil dans une agence de voyages à Kisangani. Elle est assise sur une chaise non réglable, un peu trop haute pour elle. Ses pieds ne touchent pas le sol. Pour compenser, elle s'assoit au bord du siège, le dos courbé. Son écran est posé sur l'unité centrale, ce qui la force à lever la tête. Identifiez 2 erreurs ergonomiques majeures et recommandez des corrections.

**Résolution pas-à-pas :**

1. **Étape 1 : Analyser la posture du corps** Erreur 1 : Les pieds ne sont pas à plat. Cela crée une pression sous les cuisses, coupe la

circulation et ne respecte pas l'angle de 90° aux genoux. Le dos courbé augmente la tension sur les lombaires.

2. **Étape 2 : Évaluer la position de l'écran** Erreur 2 : L'écran est trop haut. Cela force Bijou à maintenir une extension cervicale constante, source de douleurs au cou et de maux de tête. Le haut de l'écran doit être au niveau des yeux.

3. **Étape 3 : Fournir des recommandations concrètes** Correction 1 : Demander un repose-pieds. Cet accessoire simple permettra de poser les pieds à plat et de rétablir l'angle de 90° aux genoux, tout en permettant de bien caler le dos contre le dossier. Correction 2 : Retirer l'écran de l'unité centrale et le poser sur le bureau. S'il est alors trop bas, utiliser un support d'écran ou une simple rame de papier pour l'ajuster à la bonne hauteur.

---

## 1.3. Les mentions obligatoires et normes de présentation

### a. Le poids d'un simple papier

Lorsque vous achetez une bouteille de "Vitalo" dans une grande surface à Mbuji-Mayi, le ticket de caisse que l'on vous remet n'est pas un simple bout de papier. C'est un document commercial qui prouve la transaction. Sa validité dépend des informations qu'il contient. Une simple erreur ou un oubli peut transformer ce document en source de litige.

Cette rigueur est la base de toute administration saine. Chaque document, de la facture au bon de commande, est un contrat en miniature. Il doit parler un langage clair, précis et universellement compris dans le monde des affaires. Connaître ces règles protège l'entreprise et assoit sa crédibilité.

### A. Les mentions obligatoires : La carte d'identité du document

Un document commercial valide pour l'administration fiscale et les partenaires doit comporter des informations non négociables. Sans elles, il perd sa valeur légale. Ces mentions assurent la traçabilité et la transparence des échanges.

Voici les informations fondamentales :

- **Identification du vendeur :** Nom ou dénomination sociale, adresse complète du siège, forme juridique (SARL, SA…), numéro au Registre de Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM), Numéro d'Identification Fiscale (NIF).

- **Identification de l'acheteur :** Nom et adresse.
- **Détails du document :** Numéro unique et séquentiel, date d'émission.
- **Détails de la transaction :** Description précise des biens ou services, quantité, prix unitaire hors taxes (HT), taux et montant de la TVA, montant total toutes taxes comprises (TTC).
- **Informations de paiement :** Date d'échéance du règlement, pénalités de retard éventuelles.

# Figure 3 : Réf. IMG (9768-1401-8050)

**Anatomie d'une facture professionnelle conforme aux normes en RDC.**

