ORGANISATION DES ENTREPRISES

4ème Année

Option

SECRETARIAT ET ADMINISTRATION



CONFORME AU PROGRAMME NATIONAL

EDITION 2025

Éditions Donel C.
Direction Éditoriale et Conception Générale :
MURHULA BAZIKANGE M.
Pour contacts, mon site web :
https://murhulabazikange.com/

© 2025, Donel Consulting, Kin. RDC
Tous droits réservés.

Pour l'excellence de l'éducation en RDC,
Tous les manuels scolaires en un seul endroit,
sur ce site web :
https://manuels-scolaires-rdc.com/

Pour plus de détails, scannez ceci :

TABLE DE MATIERE

PRÉLIMINAIRES 2
0.1. Note aux enseignants et objectifs pédagogiques 2
0.2. Profil de l'élève en Secrétariat-Administration 3
0.3. Méthodologie et approche par compétences 3
0.4. Bibliographie et sources de référence 4
PREMIÈRE PARTIE : L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT STRUCTUREL 🏢 5
Chapitre 1 : Notion générale et approche systémique de l'entreprise 7
1.1. Qu'est-ce qu'une entreprise ? 7
1.2. L'approche systémique de l'entreprise 7
1.3. L'entreprise dans son environnement 8
- Exercice d'application 8
- Résolution de l'exercice 8

1.1. Définition et caractéristiques fondamentales 9
- 1.1.1. Qu'est-ce qu'une entreprise ? 9
- 1.1.2. Caractéristiques essentielles de l'entreprise 9

Figure 1 : Réf. IMG (7141-9964-4168) 12
Un marché local animé en RDC 12
- Le Dynamisme du Commerce de Proximité 12

Figure 2 : Réf. IMG (7978-8784-0491) 14
Un bureau moderne avec une secrétaire organisée 14
- L'Organisation au Cœur de l'Activité 14
- 1.1.3. Exercice pratique 14

1.2. L'entreprise comme système ouvert 15
- 1.2.1. L'entreprise, un système dynamique 15

Figure 3 : Réf. IMG (5863-0751-1117) 18
Le Cycle Entrée-Transformation-Sortie d'une Entreprise 18
- L'entreprise en mouvement perpétuel : Un cycle vital 18

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Figure 4 : Réf. IMG (3780-4088-6797).....20
L'entreprise au centre de son écosystème.....20
- Le rôle central de l'entreprise dans son écosystème 20
- 1.2.2. Exercice d'application.....20
- 1.2.3. Correction 20

1.3. Les objectifs et finalités de l'entreprise.....21
- 1.3.1. Distinguer objectifs et finalités.....21
- 1.3.2. Catégories principales des objectifs et finalités 21

Figure 5 : Réf. IMG (3304-2092-0124).....23
Représentation schématique : Objectifs d'une entreprise, incluant croissance économique, satisfaction client et impact social.....23
- Le cœur battant de l'entreprise : ses ambitions multiples.....23
- Exercice pratique 23
- Correction de l'exercice.....24

1.4. Le cycle de vie de l'entreprise.....24
- 1.4.1. La phase de démarrage 24
- 1.4.2. La phase de croissance 24
- 1.4.3. La phase de maturité.....24
- 1.4.4. La phase de déclin ou de renouveau 24

Figure 6 : Réf. IMG (0671-9110-0564).....26
Graphe illustrant les phases du cycle de vie d'une entreprise.....26
- Interprétation des étapes clés d'une organisation.....26
- 1.4.5. Exercice pratique.....26
- 1.4.6. Résolution de l'exercice.....26

Chapitre 2 : Typologie et classification des entreprises en RDC.....28
2.1. Critères de Classification des Entreprises.....28
- 2.1.1. Selon la forme juridique 28
- 2.1.2. Selon la taille.....28
- 2.1.3. Selon le secteur d'activité.....29

2.2. Importance de la classification pour l'Administration 29
2.3. Exercice pratique 29
- 2.3.1. Énoncé 29
- 2.3.2. Correction détaillée 29

2.1. Classification selon la forme juridique (OHADA) 30
- 2.1.1. L'importance de la forme juridique 30
- 2.1.2. Les principales formes juridiques sous l'Acte Uniforme OHADA 31

Figure 7 : Réf. IMG (9411-5504-6605) 33
Synthèse des formes juridiques OHADA en RDC 33
- Le choix stratégique de la forme juridique 33
- 2.1.3. Exercice d'application 33

2.2. Classification dimensionnelle et sectorielle 34
Figure 8 : Réf. IMG (4863-5832-2549) 37
Représentation simplifiée des classifications d'entreprises en RDC 37
- L'Essence de la Diversité Entrepreneuriale Congolaise 37
- Exercice Pratique 37
- Corrigé de l'Exercice 37

2.3. Les entreprises publiques et le portefeuille de l'État 38
- 2.3.1. Définition et rôle des entreprises publiques 38
- 2.3.2. Le Portefeuille de l'État : un levier économique 38

Figure 9 : Réf. IMG (2872-4580-1089) 40
Siège de la Gécamines, entreprise publique minière historique de la RDC 40
- La Gécamines : un exemple d'entreprise publique stratégique 40
- 2.3.3. Exercice pratique 40

2.4. Le secteur informel et l'économie sociale 41
- 2.4.1. Le secteur informel : Une économie parallèle nécessaire 41
- 2.4.2. L'économie sociale : Priorité à l'humain et à l'impact 42

Figure 10 : Réf. IMG (6463-3915-5485) 44

Un marché animé au cœur de Kinshasa 44
- La vitalité insoupçonnée du marché congolais 44
- Exercice : Identification et réflexion.....44
- Corrigé de l'exercice 45

Chapitre 3 : Structures organisationnelles et organigrammes 46
- 1.1. Introduction aux Structures Organisationnelles.....46
- 1.2. Les Principaux Types de Structures.....46
- 1.3. L'Organigramme : Représentation de la Structure.....46
- 1.4. Importance pour le Secrétariat-Administration.....46
- 1.5. Exercice d'Application 47

3.1. Les principes de la structuration hiérarchique 48
- Les fondements de l'ordre organisationnel 48

Figure 11 : Réf. IMG (0744-6918-0478) 51
Organigramme hiérarchique simple d'une PME congolaise 51
- Une structure pour la clarté 51
- Exercice pratique 51
- 3.1.5. Identification des principes.....51
- Correction de l'exercice.....52

3.2. Les différents types de structures 52
- 3.2.1. La structure hiérarchique 52
- 3.2.2. La structure fonctionnelle.....52

Figure 12 : Réf. IMG (0281-7088-9418) 54
Organigramme hiérarchique de l'entreprise Alpha.....54
- L'ordre clair des responsabilités.....54

Figure 13 : Réf. IMG (6797-4845-1922) 56
Organigramme fonctionnel de la société Beta.....56
- La puissance des savoir-faire combinés 56
- Exercice d'application 56

3.3. Conception et lecture de l'organigramme 57

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- 3.3.1. Les principes de conception.....57
- 3.3.2. La lecture d'un organigramme.....57
- 3.3.3. Synthèse visuelle de l'organisation.....57

Figure 14 : Réf. IMG (5288-8113-7354).....58

Organigramme fonctionnel simple d'une PME congolaise.....58

- 3.3.4. Exercice pratique.....58

3.4. La place du secrétariat dans la structure.....59

- 3.4.1. Positionnement et rôle fonctionnel.....59
- 3.4.2. Impact sur l'organigramme.....60

Figure 15 : Réf. IMG (0466-6748-7235).....61

Organigramme simplifié avec un secrétariat de direction.....61

- Le rôle pivot du secrétariat dans la structure.....61
- 3.4.3. Exercice pratique.....61
- 3.4.4. Correction de l'exercice.....62

DEUXIÈME PARTIE : L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET BUREAUTIQUE 📂.....63

Chapitre 4 : Aménagement et organisation du poste de travail.....65

1. Définition et importance du poste de travail.....65

- 1.1. Qu'est-ce qu'un poste de travail bien aménagé ?.....65
- 1.2. Les piliers d'un aménagement efficace.....65
- 1.3. Outils et méthodes pour une organisation quotidienne.....65
- 1.4. Exercice pratique.....66

4.1. Ergonomie et environnement physique du bureau.....66

- 4.1.1. Comprendre l'ergonomie au bureau.....66
- 4.1.2. L'importance d'un environnement physique adapté.....67
- 4.1.3. Les éléments clés d'un poste de travail ergonomique.....67

Figure 16 : Réf. IMG (7298-0481-5094).....69

Un poste de travail de bureau ergonomique bien aménagé avec un employé.....69

- Aménager intelligemment son espace de travail.....69

- 4.1.4. Exercice d'application....69
- 4.1.5. Corrigé de l'exercice....70

4.2. La méthode 5S appliquée au secrétariat....70

- 4.2.1. Les cinq piliers de la méthode 5S au secrétariat....70
- 4.2.2. Avantages concrets pour le secrétaire....71

Figure 17 : Réf. IMG (5744-6255-3336)....73

Bureau de secrétariat avant application des 5S, désordonné....73

- Une pagaille qui freine la productivité....73

Figure 18 : Réf. IMG (6399-6255-1117)....75

Bureau de secrétariat après application des 5S, organisé....75

- L'ordre comme moteur d'efficacité....75
- 4.2.3. Exercice d'application....75
- 4.2.4. Correction de l'exercice....75

4.3. Gestion des fournitures et équipements de bureau....76

- 1. Qu'est-ce que la gestion des fournitures et équipements ?....76
- 2. Les deux grandes catégories....76
- 3. Les principes fondamentaux d'une bonne gestion....77

Figure 19 : Réf. IMG (5001-2168-9814)....79

Un tiroir de bureau de secrétaire, avec des stylos, trombones, agrafes et post-its parfaitement organisés dans des compartiments....79

- La Clarté Visuelle en Action....79

Figure 20 : Réf. IMG (0260-6317-1502)....81

Une imprimante multifonction moderne, propre et en bon état, posée sur une table de bureau....81

- La Durabilité Matérielle du Bureau....81
- Exercice : Cas pratique de gestion....81
- Corrigé de l'exercice....82

4.4. Sécurité et confidentialité des données physiques....82

- 4.4.1. L'importance cruciale de la protection physique des informations....82

- 4.4.2. Stratégies pratiques pour la sécurisation des documents papier 82

Figure 21 : Réf. IMG (9807-9234-7346) 85

Un destructeur de documents de bureau en action, déchiquetant des papiers 85

- La destruction organisée, un rempart contre l'indiscrétion.....85
- 4.4.3. Exercice pratique 85

Chapitre 5 : Gestion des flux d'informations et du courrier 88

1. Comprendre les flux d'informations.....88
   - 1.1. Les différents types de flux 88
2. La gestion du courrier : une fonction vitale 88
   - 2.1. Les étapes clés du traitement du courrier.....88
   - 2.2. L'impact des technologies 89
   - 2.3. Exercice pratique.....89
   - 2.3.1. Résolution de l'exercice.....89

5.1. Le circuit du courrier arrivée.....90

- 1. Introduction et Importance Stratégique 90
- 2. Les Étapes Fondamentales du Circuit.....90

Figure 22 : Réf. IMG (0432-5706-1390) 93

Représentation schématique d'un circuit de courrier physique en entreprise 93

- Le Voyage d'une Lettre : De la Boîte aux Lettres au Classeur 93

Figure 23 : Réf. IMG (2619-7306-6746) 95

Organigramme simplifié d'un service de courrier numérisé.....95

- La Modernité au Service de l'Information : Le Circuit Numérique....95
- 3. Exercice d'Application 95
- 4. Corrigé de l'Exercice 95

5.2. Le traitement et la production du courrier départ.....96

- 5.2.1. Qu'est-ce que le courrier départ ?.....96
- 5.2.2. Les étapes clés de la production du courrier départ 96

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- 5.2.3. L'importance de la numérisation et de la traçabilité.....97

Figure 24 : Réf. IMG (9433-8392-2165).....99

Bureau de secrétariat organisé pour le traitement du courrier 99

- Le processus méticuleux du courrier sortant 99
- 5.2.4. Exercice d'application.....99
- 5.2.5. Correction de l'exercice 100

5.3. La gestion des courriers électroniques et numériques 100

Figure 25 : Réf. IMG (2708-7777-6979).....103

Capture d'écran d'une boîte de réception Gmail organisée avec des étiquettes et filtres 103

- Maîtrise Visuelle de l'Inbox.....103
- 5. Exercice : Triage Efficace.....103
- 5.1. Résolution de l'exercice.....103

5.4. Les outils de liaison et de communication interne 104

- 5.4.1. L'importance cruciale des échanges internes 104
- 5.4.2. Principaux outils de communication interne.....104

Figure 26 : Réf. IMG (5419-7188-7687).....107

Panorama des instruments de communication en entreprise 107

- La diversité au service de la fluidité informationnelle 107
- 5.4.3. Exercice pratique : Choisir le bon outil 107

Chapitre 6 : Techniques de classement et d'archivage 109

- 6.1. Introduction au classement et à l'archivage.....109
- 6.2. Définitions Clés 109
- 6.3. L'importance du Classement et de l'Archivage pour l'Entreprise 109
- 6.4. Méthodes de Classement Courantes 110
- 6.5. Principes Fondamentaux de l'Archivage.....110
- 6.6. Exercice Pratique.....110

6.1. Les ordres et modes de classement principaux 111

- 6.1.1. Qu'est-ce que le classement ? 111

- 6.1.2. Les principaux ordres de classement.....111
- 6.1.3. Les modes de classement.....112

Figure 27 : Réf. IMG (8635-9440-0700).....114

Aperçu de systèmes de classement variés dans un bureau.....114

- La pertinence des systèmes de classement visuels 114
- Exercice : Choisir le bon ordre.....114
- Correction de l'exercice.....115

6.2. Le matériel et les systèmes de classement 115

- 6.2.1. Le matériel de classement.....115
- 6.2.2. Les systèmes de classement.....116

Figure 28 : Réf. IMG (6669-8622-3236).....118

Un tiroir de classement bien organisé avec des dossiers suspendus étiquetés 118

- L'efficacité au bout des doigts : Organisation des dossiers physiques 118
- 6.2.3. Exercice d'application.....118

6.3. Le cycle de vie du document et l'archivage.....119

- 6.3.1. Les étapes du cycle de vie du document 119
- 6.3.2. L'importance de la gestion du cycle de vie.....120
- 6.3.3. Lien avec l'archivage.....120

Figure 29 : Réf. IMG (3418-9572-5363).....123

Représentation schématique du cycle de vie d'un document en 3 phases 123

- 6.3.4. Traversée du Temps : Les Étapes Clés du Document 123
- 6.3.5. Exercice d'application.....123
- 6.3.6. Corrigé de l'exercice 124

6.4. La Gestion Électronique des Documents (GED).....124

1. Qu'est-ce que la GED ?.....124
2. Principes et Fonctionnement de Base 124
3. Avantages Concrets pour le Secrétariat 125

4. Impact sur l'Organisation Administrative en RDC 125
Figure 30 : Réf. IMG (6969-5619-7473) 127
Interface d'un système de gestion électronique de documents 127
- La recherche intelligente au service du secrétaire 127
Figure 31 : Réf. IMG (1493-8046-1651) 129
Schéma simplifié du stockage et de la sécurité des données GED 129
- La forteresse numérique de vos informations 129
- Exercice : Identification des Bénéfices GED 129
Chapitre 7 : Gestion du temps et planification des activités 131
7.1. Comprendre la gestion du temps 131
- 7.1.1. Qu'est-ce que la gestion du temps ? 131
- 7.1.2. Pourquoi est-elle cruciale pour un secrétaire ? 131
7.2. Les principes clés de la planification des activités 131
- 7.2.1. Identifier et prioriser les tâches 131
- 7.2.2. Utiliser les outils de planification 132
7.3. Exercice pratique 132
- 7.3.1. Cas concret 132
- 7.3.2. Résolution 132
7.1. Les outils de gestion du temps : agenda et échéancier 133
- 7.1.1. L'Agenda : Le compagnon du quotidien 134
- 7.1.2. L'Échéancier : La vision à long terme 134
- 7.1.3. Complémentarité des outils 135
Figure 32 : Réf. IMG (7983-2648-8145) 137
Un exemple de planification hebdomadaire intégrant agenda et échéancier 137
- Visualisation de l'organisation temporelle 137
- Exercice Pratique : Planification d'activités 137
- 7.1.4. Énoncé 137
- 7.1.5. Correction de l'exercice 138

7.2. Organisation et préparation des réunions 139
- 7.2.1. Les piliers d'une réunion productive 139

Figure 33 : Réf. IMG (3307-3113-3447) 141

Tableau synthétique des étapes de préparation d'une réunion professionnelle 141
- 7.2.2. L'anticipation, clé de voûte de l'efficacité 141
- 7.2.3. Exercice d'application 141

7.3. La gestion des priorités et des interruptions 142
- 7.3.1. Identifier et classer les priorités 142
- 7.3.2. Gérer efficacement les interruptions 142

Figure 34 : Réf. IMG (0380-1172-6093) 144

Illustration de la Matrice d'Eisenhower simplifiée pour la gestion du temps 144
- La Matrice d'Eisenhower : Un Compas d'Action 144
- Exercice pratique 144

7.4. Planification des déplacements et voyages 145
- 7.4.1. L'Importance Stratégique des Voyages Bien Organisés 146
- 7.4.2. Les Étapes Cruciales de la Planification de Déplacements 146

Figure 35 : Réf. IMG (0483-4826-9529) 148

Exemple d'itinéraire de voyage détaillé pour un déplacement professionnel 148
- Synthèse Visuelle : Le Carnet de Route du Professionnel 148
- 7.4.3. Exercice d'Application 148

TROISIÈME PARTIE : GESTION DES RESSOURCES ET DÉONTOLOGIE 🤝 150

Chapitre 8 : Administration des ressources humaines 152

1. Comprendre l'Administration des Ressources Humaines 152

2. Les Fonctions Clés de l'ARH 152

3. L'Importance Stratégique de l'ARH 153

4. Exercice Pratique 153
- 4.1. Question 153

- 4.2. Résolution pas à pas.....153

8.1. Le processus de recrutement et d'accueil 153

- 8.1.1. Le recrutement : Attirer les talents 154
- 8.1.2. L'accueil ou l'intégration : Réussir les premiers pas 154

Figure 36 : Réf. IMG (3625-4703-6228).....157

Diagramme de processus de recrutement 157

- Comprendre le cheminement d'un futur collaborateur.....157

Figure 37 : Réf. IMG (1332-0324-3164).....159

Scène d'accueil d'un nouvel employé 159

- L'art d'intégrer un nouveau membre dans l'équipe 159
- 8.1.3. Exercice pratique.....159

8.2. Gestion du temps de travail et des absences 160

- 1. Importance capitale pour l'entreprise.....160
- 2. Les fondamentaux du temps de travail 160
- 3. Les catégories et la gestion des absences 160
- 4. Le rôle central du secrétaire-administrateur 161

Figure 38 : Réf. IMG (8324-3195-8418).....163

Tableau de bord de suivi d'activités et d'absences 163

- Visualisation de l'efficacité opérationnelle 163
- Exercice.....163
- Correction de l'exercice.....163

8.3. Notion élémentaire de la rémunération 164

- 8.3.1. Qu'est-ce que la rémunération ?.....164
- 8.3.2. Les composants essentiels de la rémunération 164
- 8.3.3. L'importance de la rémunération 165

Figure 39 : Réf. IMG (7805-0276-3643).....167

Un bulletin de paie simplifié montrant le salaire de base, les primes et les déductions. 167

- 8.3.4. Décrypter un bulletin de paie.....167

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- 8.3.5. Exercice d'application 167

8.4. La discipline et les relations sociales 168

- 8.4.1. La discipline en entreprise 168
- 8.4.2. Les relations sociales au travail 169
- 8.4.3. L'interdépendance de la discipline et des relations sociales. 169

Figure 40 : Réf. IMG (6016-6230-8765) 170

Une équipe diversifiée d'employés d'entreprise échangeant dans un bureau moderne et lumineux, symbolisant la bonne entente et la collaboration. 170

- L'Équilibre Harmonieux du Milieu Professionnel 170
- Exercice Pratique 170
- Corrigé de l'exercice 171

Chapitre 9 : Gestion des ressources matérielles et logistiques 172

9.1. L'essence de la gestion des ressources matérielles et logistiques 172

9.2. Les piliers de la gestion des ressources matérielles 172

- 9.2.1. L'impact vital de la logistique 173

9.3. Exercice pratique 173

9.4. Corrigé de l'exercice 173

9.1. L'approvisionnement et la relation fournisseurs 173

1. Le processus d'approvisionnement 174
2. L'importance de la relation fournisseurs 174

Figure 41 : Réf. IMG (0056-1987-0404) 176

Un employé de magasin vérifie des caisses de marchandises livrées par camion 176

- L'approvisionnement, un ballet bien orchestré 176

Figure 42 : Réf. IMG (4126-2794-0654) 177

Deux professionnels discutent devant des étagères de stockage remplies 177

- Collaborer pour une meilleure gestion des stocks 177
- Exercice pratique 177
- Correction de l'exercice 177

9.2. Gestion des stocks et inventaires 178
- 9.2.1. La gestion des stocks 178
- 9.2.2. L'inventaire : le dénombrement précis 178
- 9.2.3. Pourquoi est-ce si important ? 178

Figure 43 : Réf. IMG (0713-4064-7201) 180
Aperçu d'un registre d'inventaire de fournitures de bureau 180
- La traçabilité comme clé de voûte administrative 180
- 9.2.4. Exercice d'application 180
- 9.2.5. Corrigé de l'exercice 180

9.3. Maintenance et sécurité du patrimoine 181
- 9.3.1. La maintenance des biens matériels 181
- 9.3.2. La sécurité du patrimoine de l'entreprise 181
- 9.3.3. Rôle du secrétariat-administration 181

Figure 44 : Réf. IMG (2991-6989-1253) 183
Gestion des accès et maintenance préventive des équipements de bureau 183
- La vigilance au service de la performance 183
- 9.3.4. Exercice d'application 183

9.4. Gestion des déchets et environnement 184
- 9.4.1. L'importance de la gestion des déchets en entreprise 184
- 9.4.2. Les principes fondamentaux : la règle des 3R 185

Figure 45 : Réf. IMG (7050-6526-1132) 187
Exemple de bacs de tri sélectif pour différents types de déchets en entreprise 187
- Bacs de tri : Le premier pas vers une gestion responsable 187
- 9.4.3. Exercice pratique 187

Chapitre 10 : Déontologie, éthique et innovation professionnelle 189
10.1. Comprendre la Déontologie en Milieu Professionnel 189
10.2. L'Éthique : Le Fondement des Décisions Professionnelles 189

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

10.3. L'Importance de la Déontologie et de l'Éthique pour le Secrétaire-Administrateur 189
10.4. L'Innovation Professionnelle Éthique 190
- 10.5. Exercice d'Application 190
10.1. Le secret professionnel et la discrétion 190
- 10.1.1. Définition et distinctions 190
- 10.1.2. L'importance capitale pour le Secrétaire-Administrateur ... 191
Figure 46 : Réf. IMG (8610-6910-6828) 193
Un classeur métallique sécurisé et verrouillé 193
- Le rempart de l'information confidentielle 193
Figure 47 : Réf. IMG (2639-8959-3966) 195
Une personne écoutant attentivement sans réagir, bouche close 195
- La puissance de l'écoute silencieuse 195
- 10.1.3. Exercice pratique 195
10.2. L'accueil, la présentation et le savoir-être 196
- 10.2.1. L'Art de l'Accueil 196
- 10.2.2. L'Importance de la Présentation 196
- 10.2.3. Le Savoir-Être Professionnel 196
Figure 48 : Réf. IMG (4771-6092-7542) 198
Une secrétaire professionnelle accueillant un visiteur avec un sourire et une posture ouverte dans un bureau moderne et lumineux. 198
- Le pouvoir de la première impression professionnelle 198
- Exercice 1 : Mettre en pratique l'accueil professionnel 198
10.3. L'éthique des affaires et la lutte contre la corruption 199
- 10.3.1. Qu'est-ce que l'éthique des affaires ? 199
- 10.3.2. La corruption : un fléau à combattre 199
- 10.3.3. L'importance pour le Secrétaire-Administrateur 199
Figure 49 : Réf. IMG (9288-7686-6222) 201
Rejet de la corruption : une main refuse un pot-de-vin 201
- 10.3.4. Intégrité : Le Choix Quotidien 201

- 10.3.5. Exercice d'application 201

10.4. Innovation et adaptation technologique 202

Figure 50 : Réf. IMG (9957-5608-4936) 204

Secrétaire utilisant des outils numériques avancés pour la gestion administrative 204

- L'Évolution du Bureau Numérique.....204
- Exercice 10.4.1 : Modernisation du Secrétariat 204

ANNEXES ET BOÎTE À OUTILS 205

- 1. Modèles de Documents Administratifs Courants 205
- 2. Outils pour une Organisation Efficace 210

A.1. Modèles de documents administratifs 214

- 1. La force des mots : Comprendre les documents administratifs .214
- 2. Le courrier administratif : L'épine dorsale de la communication écrite.....214
- 3. Le procès-verbal : La mémoire officielle des délibérations 218

A.2. Extraits du Code du Travail et Actes OHADA 223

- 1. Introduction au Cadre Légal des Affaires en RDC 223
- 2. Le Code du Travail de la République Démocratique du Congo ..223
- 3. Les Actes Uniformes de l'OHADA 226

A.3. Guide des abréviations et acronymes usuels.....229

- 1. Introduction à l'importance des abréviations et acronymes 229
- 2. Définitions et distinctions 229
- 3. Règles d'usage en milieu professionnel 230
- 4. Guide des abréviations et acronymes courants en Secrétariat-Administration.....231
- 5. Comment maîtriser ces outils ?.....232

A.4. Exercices récapitulatifs et corrigés types 232

- 1.1. Exercice 1 : La classification des documents administratifs....233
- 1.2. Corrigé de l'exercice 1 233
- 2.1. Exercice 2 : L'organisation d'une réunion 235

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- 2.2. Corrigé de l'exercice 2 236

Éditions Donel C.
Direction Éditoriale et Conception Générale :
MURHULA BAZIKANGE M.
Pour contacts, mon site web :
https://murhulabazikange.com/

© 2025, Donel Consulting, Kin. RDC
Tous droits réservés.

Pour l'excellence de l'éducation en RDC,
Tous les manuels scolaires en un seul endroit,
sur ce site web :
https://manuels-scolaires-rdc.com/

Pour plus de détails, scannez ceci :

Conforme au
Programme national

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

Chaque fois qu'une entreprise prospère, c'est le fruit d'une organisation méthodique et d'une administration rigoureuse. Ce manuel vous ouvre les portes de ce monde structuré, vous offrant les clés pour comprendre les mécanismes fondamentaux qui animent toute entité économique.

Destiné aux élèves de la 4ème année des Humanités Techniques, option Secrétariat-Administration, il a été conçu comme un guide pratique, ancré dans les réalités des organisations, qu'elles soient locales ou internationales. Nous explorerons ensemble les principes essentiels de l'organisation des entreprises, des structures aux fonctions, en passant par les processus administratifs cruciaux.

L'objectif est de vous doter des connaissances indispensables pour évoluer efficacement dans le monde professionnel et devenir des acteurs clés de la gestion quotidienne. Cette édition 2025 s'efforce d'intégrer les approches les plus récentes, vous préparant ainsi à relever les défis de l'environnement des affaires contemporain en République Démocratique du Congo et au-delà.

0.1. Note aux enseignants et objectifs pédagogiques

Dans un environnement professionnel de plus en plus exigeant et numérisé, la formation des jeunes cadres administratifs revêt une importance capitale. Ce manuel, destiné aux enseignants de la 4ème Année des Humanités Techniques, option Secrétariat-Administration, a été conçu pour être un support pédagogique moderne et pertinent, répondant aux réalités actuelles de l'organisation des entreprises en République Démocratique du Congo.

Son objectif principal est de doter les élèves des connaissances théoriques fondamentales et des compétences pratiques indispensables pour maîtriser les mécanismes d'organisation et de fonctionnement des entreprises. Il vise à les préparer efficacement aux défis du monde professionnel, tout en développant leur sens de l'initiative, leur rigueur et leur adaptabilité. La progression didactique a été pensée pour faciliter l'acquisition des notions clés, de manière structurée et progressive, en conformité avec le programme de l'EPST.

Les activités proposées, les études de cas ancrées dans le contexte local et les exercices d'application ont pour but de consolider l'apprentissage et de favoriser une compréhension approfondie des enjeux administratifs. Nous espérons que cet outil contribuera significativement à la réussite de vos élèves

et à la valorisation de la filière Secrétariat-Administration, les outillant pour leur insertion professionnelle ou la poursuite de leurs études.

0.2. Profil de l'élève en Secrétariat-Administration

Lorsque l'on s'engage dans l'option Secrétariat-Administration au sein des humanités techniques, on choisit un chemin qui forge les futurs piliers de l'organisation et de la gestion administrative. Cette formation s'adresse à des élèves dotés d'un sens aigu du détail, d'une excellente capacité d'organisation et d'une rigueur méthodique indispensable. Vous développerez des compétences clés pour assurer le bon fonctionnement quotidien de toute structure.

Le profil idéal de l'élève en Secrétariat-Administration se caractérise par une grande autonomie, un esprit d'initiative et une aptitude confirmée à la communication interpersonnelle, tant à l'oral qu'à l'écrit. La discrétion, la proactivité et une maîtrise progressive des outils bureautiques et numériques sont également des qualités essentielles. Vous apprendrez à gérer des informations confidentielles, à coordonner des agendas complexes et à interagir professionnellement avec divers interlocuteurs, constituant ainsi un maillon indispensable de l'efficacité d'une entreprise.

Ce manuel vous accompagnera dans l'acquisition et le renforcement de ces compétences vitales, vous préparant à devenir un professionnel accompli, capable de s'adapter aux exigences dynamiques du monde professionnel en République Démocratique du Congo et au-delà.

0.3. Méthodologie et approche par compétences

À travers les pages de cet ouvrage, notre engagement est de vous offrir plus qu'une simple collection de théories. La rédaction de ce manuel repose sur une méthodologie active et résolument orientée vers l'acquisition de compétences tangibles, en parfaite adéquation avec les exigences actuelles du monde professionnel.

Nous avons délibérément choisi une approche par compétences. Cela signifie que l'accent est mis non seulement sur la compréhension des concepts fondamentaux de l'organisation des entreprises, mais surtout sur votre capacité à les appliquer concrètement. Chaque thème abordé vise à

développer des aptitudes pratiques, essentielles dans les métiers du secrétariat et de l'administration.

Il s'agit de vous former à résoudre des problèmes réels, à organiser des tâches complexes et à gérer des informations de manière efficace, des qualités indispensables sur le marché de l'emploi en République Démocratique du Congo et au-delà. Notre objectif est de vous préparer à exceller, en vous dotant des outils nécessaires pour transformer le savoir en savoir-faire et en savoir-être, afin de contribuer activement au succès des organisations.

0.4. Bibliographie et sources de référence

Pour bâtir un socle de connaissances solide et pertinent, spécifiquement destiné aux élèves de 4ème année des Humanités Techniques, option Secrétariat-Administration, la rédaction de ce manuel s'est appuyée sur une sélection rigoureuse de ressources documentaires. Chaque concept, chaque méthode et chaque principe abordé ici trouve ses racines dans des travaux reconnus et des pratiques professionnelles établies, garantissant ainsi la fiabilité et l'actualité des informations.

Ce travail de synthèse et d'adaptation puise son essence dans des ouvrages spécialisés en organisation des entreprises, en gestion administrative, ainsi que dans des publications académiques, des normes sectorielles et des référentiels professionnels pertinents pour le contexte de la République Démocratique du Congo et les exigences du système éducatif de l'EPST. L'objectif premier a été de garantir l'exactitude scientifique des informations transmises et d'offrir une perspective à la fois théorique et éminemment pratique, préparant efficacement nos futurs professionnels aux réalités et aux défis du monde du travail. La liste exhaustive de ces contributions intellectuelles figure à la suite de cette introduction, attestant de l'engagement envers la qualité et la véracité des enseignements dispensés.

PREMIÈRE PARTIE : L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT STRUCTUREL 🏢

Le rôle fondamental de l'entreprise dans la société moderne congolaise

Depuis toujours, l'organisation du travail et des échanges a façonné nos sociétés. Une des structures les plus emblématiques de cette organisation est l'entreprise. En République Démocratique du Congo, comme partout ailleurs, les entreprises constituent le cœur battant de l'économie, générant des emplois, produisant des biens et services essentiels, et contribuant au développement social. Elles sont bien plus que de simples entités de profit ; elles sont des acteurs sociaux majeurs, participant à l'amélioration du cadre de vie de millions de citoyens. Cette première partie posera les bases nécessaires pour comprendre ce qu'est une entreprise, ses objectifs variés et son importance incontournable dans notre quotidien.

La complexité de l'organisation interne de l'entreprise

À première vue, une entreprise peut sembler être une entité monolithique. Cependant, derrière cette façade se cache une organisation interne d'une grande complexité, comparable à un organisme vivant avec ses différents organes. Chaque entreprise est structurée en départements, en services et en fonctions, chacun ayant un rôle précis à jouer pour atteindre les objectifs communs. Comprendre cette architecture interne – les hiérarchies, les flux d'information, la répartition des tâches et les responsabilités – est capital. C'est le fondement de toute efficacité administrative et managériale, permettant aux professionnels du secrétariat-administration de s'intégrer harmonieusement et de contribuer activement à son bon fonctionnement.

L'influence omniprésente de l'environnement externe

Imaginez que l'entreprise est un navire en pleine mer. Son voyage n'est pas seulement déterminé par la solidité de sa coque ou l'efficacité de son équipage, mais aussi par les courants marins, les vents et les conditions météorologiques changeantes. De même, aucune entreprise n'évolue en vase clos. Elle est constamment influencée par un ensemble de facteurs externes : les lois et régulations étatiques, la concurrence du marché, les avancées technologiques, les évolutions socioculturelles ou encore les fluctuations économiques nationales et internationales. Appréhender cet environnement est crucial pour anticiper les défis, saisir les opportunités et assurer la pérennité de l'entreprise face aux réalités congolaises et globales.

L'entreprise : un système dynamique en interaction constante

Chaque fois que les dirigeants d'une entreprise prennent une décision, ils le font en considérant à la fois leur structure interne et les contraintes de leur environnement externe. Le succès d'une entreprise réside dans sa capacité à faire interagir harmonieusement ces deux dimensions. Une bonne organisation interne peut être anéantie par une méconnaissance des tendances du marché, tout comme une connaissance parfaite de l'environnement ne sert à rien sans une structure capable d'y réagir. Cette partie vous guidera à travers l'étude de cette synergie essentielle, vous préparant à devenir des professionnels aptes à comprendre et à participer activement à la vie et à l'adaptation de toute organisation.