ORGANISATION DE BUREAU

2ème ANNÉE

Option
SECRETARIAT ET ADMINISTRATION

CONFORME AU
PROGRAMME NATIONAL

EDITION
2025



TABLE DES MATIÈRES

PRÉLIMINAIRES **1**

0.1. Note aux enseignants 1

- 0.1.1. Finalité Pédagogique 1
- 0.1.2. Approche Didactique Recommandée 1
- 0.1.3. Modalités d'Évaluation 1

0.2. Objectifs généraux du cours 1

- 0.2.1. Maîtrise des compétences techniques et procédurales 2
- 0.2.2. Développement des capacités d'analyse et de synthèse 2
- 0.2.3. Intégration des savoir-être professionnels 2

0.3. Profil de sortie de l'élève 2

- 0.3.1. Maîtrise des techniques de secrétariat 2
- 0.3.2. Compétences en organisation administrative 2
- 0.3.3. Attitudes et comportements professionnels 3

0.4. Méthodologie et approche par compétences 3

- 0.4.1. Pédagogie active et inductive 3
- 0.4.2. Ancrage dans l'Approche Par Compétences (APC) 3
- 0.4.3. Évaluation formative et sommative 3

PARTIE 1. GESTION DE L'INFORMATION ET PLANIFICATION DES TÂCHES **5**

a. L'information, matière première du bureau 5

b. La gestion : mettre de l'ordre dans le flux 5

c. La planification : maîtriser le temps 5

d. L'un ne va pas sans l'autre 5

CHAPITRE 1. L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET L'APPROPRIATION DE L'OUTIL INFORMAT... ..... **6**

1.1. Aménagement et maintenance préventive du poste de travail 6

- a. Le bureau d'hier et d'aujourd'hui 6
- A. L'ergonomie du poste de travail : la science du confort 6
- B. La maintenance préventive : anticiper les pannes 6
- SCÉNARIOS ET EXERCICES 7

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

1.2. Compréhension du système d'information digital.....9
- a. Le bureau moderne et l'information invisible.....9
- A. Les Trois Piliers du Système d'Information Digital.....9
- B. Le Flux de l'Information : De la Création à l'Archivage.....9

FIGURE 1 : RÉF. IMG (0700-4600-2006).....12

Schéma simplifié des trois composantes d'un système d'information digital.....12
- a. Anecdote : La Panne de Courant à Mbandaka.....12

1.3. Gestion des périphériques d'impression et de numérisation.....14
- a. Le pont entre deux mondes.....14
- A. L'imprimante : Donner corps au fichier.....14
- B. Le scanner : Capturer le réel.....15

FIGURE 2 : RÉF. IMG (0827-7946-2671).....17

Capture d'écran de la boîte de dialogue "Imprimer" sur un ordinateur.....17
- Scénarios et Exercices.....17

CHAPITRE 2. ORGANISATION ET TRAITEMENT DES DOSSIERS NUMÉRIQUES.....20

2.1. Architecture du classement et gestion des bibliothèques virtuelles.....20
- a. Le désordre numérique, un ennemi silencieux.....20
- A. L'Arborescence : Le Squelette de l'Organisation.....20

FIGURE 3 : RÉF. IMG (1655-7624-5013).....22

Illustration d'une arborescence de dossiers claire et logique sur un ordinateur.....22
- B. Les Principes d'une Nomenclature Efficace.....22

FIGURE 4 : RÉF. IMG (9486-7660-4558).....25

Comparaison visuelle entre des noms de fichiers chaotiques et une nomenclatur.....25
- Scénarios et Exercices.....25

2.2. Méthodes de recherche et de récupération de l'information.....27
- a. L'information : un trésor caché.....27
- A. La Recherche par Mots-clés et Métadonnées.....27

FIGURE 5 : RÉF. IMG (9425-5437-6227).....30

Visualisation simple de la recherche par mots-clés et par métadonnées.....30
- B. La Recherche par Arborescence Logique.....30

FIGURE 6 : RÉF. IMG (2342-0266-2153).....**33**

Schéma d'une arborescence de dossiers claire et logique pour un secrétariat.....33

- L'anecdote du rapport perdu de Bukavu.....33

2.3. Procédés de traitement et de conversion de fichiers.....35

- a. Le problème des formats incompatibles.....35
- A. Comprendre le format d'un fichier.....35

FIGURE 7 : RÉF. IMG (9793-1493-0038).....**37**

Icônes représentant les formats de fichiers les plus courants.....37

- B. Pourquoi convertir un fichier ?.....37
- C. Les méthodes pratiques de conversion.....38
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....38

CHAPITRE 3. GESTION DU TEMPS ET PLANIFICATION ADMINISTRATIVE.....**41**

3.1. Outils et méthodes de gestion des priorités (Agenda électronique).....41

- a. L'erreur du "tout est urgent".....41
- A. L'agenda électronique : le cerveau numérique du bureau.....41
- B. La Matrice d'Eisenhower : Trier l'urgent et l'important.....42

FIGURE 8 : RÉF. IMG (3156-4977-7164).....**44**

Un tableau simple représentant les quatre quadrants de la Matrice d'Eisenhower.....44

- b. Anecdote : La mésaventure de Maman Hélène à la REGIDESO.....44

3.2. Planification des déplacements et voyages professionnels.....46

- a. L'art de ne rien oublier.....46
- A. L'Ordre de Mission : La Pierre Angulaire du Déplacement.....46

FIGURE 9 : RÉF. IMG (4027-6984-0947).....**49**

Modèle d'un ordre de mission bien rempli pour un déplacement professionnel.....49

- B. La Checklist Logistique : Le Cerveau de l'Opération.....49

FIGURE 10 : RÉF. IMG (9691-8397-1657).....**51**

Exemple de checklist logistique pour un voyage d'affaires Kinshasa-Kolwezi.....51

- Le voyage chaotique de Maman Hélène à Matadi.....51

3.3. Gestion des congés et des absences du personnel.....53

- a. L'imprévu comme règle du jeu.....53
- A. Les types de congés et d'absences.....53

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

FIGURE 11 : RÉF. IMG (2969-2603-7449) **56**

Calendrier de gestion des absences du personnel d'une entreprise à Mbandaka 56

- B. La procédure de gestion administrative 56

FIGURE 12 : RÉF. IMG (3841-5946-8027) **59**

Fiche de demande de congé standard pour un agent à Bukavu 59

- Scénarios et Exercices 59
- Une secrétaire en or à Lubumbashi 59

CHAPITRE 4. ORGANISATION ET SUIVI DES RÉUNIONS **62**

4.1. Préparation logistique et administrative des réunions 62

- a. La logique de la natte et de la bouteille d'eau 62
- A. La Phase Administrative : Le Cerveau de la Réunion 62

FIGURE 13 : RÉF. IMG (9183-8830-0718) **64**

Visualisation d'une préparation administrative parfaite pour une réunion à Goma 64

- B. La Phase Logistique : Le Corps de la Réunion 64

FIGURE 14 : RÉF. IMG (6192-7299-7855) **67**

Une salle de réunion impeccable à Lubumbashi avant l'arrivée des participants 67

- Scénarios et Exercices 67
- Une anecdote de Matadi 67

4.2. Création et animation des supports de présentation (PowerPoint) 69

- a. La parole, l'image et le pouvoir 69
- A. La règle des 3 piliers : Idée, Structure, Visuel 69

FIGURE 15 : RÉF. IMG (0620-3912-1435) **72**

Comparaison d'une diapositive surchargée et d'une diapositive épurée 72

- B. L'animation : le sel, pas le plat principal 72

FIGURE 16 : RÉF. IMG (4837-6110-5381) **74**

Interface de PowerPoint montrant l'ordre d'apparition simple de trois points. 74

- b. L'anecdote de Papa Wemba et la sape 74

4.3. Rédaction et diffusion des comptes-rendus et procès-verbaux 76

- a. L'écrit comme mémoire de l'action 76
- A. Le Compte-Rendu (CR) : La photographie fidèle 76

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

FIGURE 17 : RÉF. IMG (4922-6535-7411) **79**

Modèle de structure d'un compte-rendu clair et professionnel sur papier 79

- B. Le Procès-Verbal (PV) : La force juridique 79

FIGURE 18 : RÉF. IMG (6778-2959-1401) **81**

Schéma de diffusion d'un PV par courriel et archivage physique 81

- C. La Diffusion : L'art de transmettre l'information 81

PARTIE 2. COMMUNICATION, SÉCURITÉ ET ANALYSE DE L'INFORMATION **84**

a. L'information : matière première du bureau 84

b. La communication professionnelle 84

c. La sécurité : gardien du temple 84

d. L'analyse : transformer le brut en utile 84

CHAPITRE 5. COMMUNICATION DIGITALE ET RÉSEAUX **85**

5.1. Fondements des réseaux et gestion de la messagerie électronique 85

- a. L'e-mail, ce tam-tam numérique 85
- A. Le Réseau Informatique : L'autoroute invisible 85

FIGURE 19 : RÉF. IMG (8381-2888-4275) **87**

Schéma simplifié d'un réseau informatique d'entreprise 87

- B. L'Adresse Électronique : Votre Boîte Postale Digitale 87

FIGURE 20 : RÉF. IMG (8536-3490-5486) **90**

Anatomie d'une interface de messagerie professionnelle 90

- C. Les Protocoles de Messagerie : Les Postiers du Numérique 90

5.2. Utilisation des outils collaboratifs et du Cloud 93

- a. Le travail change de visage 93
- A. Les outils collaboratifs : travailler ensemble, en même temps 93

FIGURE 21 : RÉF. IMG (1865-9186-6248) **96**

Une équipe collabore en ligne sur un document partagé depuis différents lieux. 96

- B. Le "Cloud" : le bureau dans le nuage 96

5.3. Recherche avancée et veille informationnelle sur le Web 99

- a. Le rêve du bureau universel 99
- A. La recherche avancée : les outils du détective 99

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- B. La veille informationnelle : le radar permanent.....100

FIGURE 22 : RÉF. IMG (7415-7467-3591).....102

Fenêtre de création d'une alerte d'information en ligne.....102

- Scénarios et Exercices.....102

CHAPITRE 6. SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES ADMINISTRATIVES.....105

6.1. Stratégies de sauvegarde et d'archivage numérique.....105

- a. Une leçon venue du passé.....105
- A. La Sauvegarde : La Copie de Sécurité Vitale.....105

FIGURE 23 : RÉF. IMG (0640-7263-7090).....107

Les différentes méthodes de sauvegarde des données sur supports externes.....107

- B. L'Archivage : La Mémoire à Long Terme.....107

FIGURE 24 : RÉF. IMG (6338-1603-5924).....110

La différence visuelle entre un serveur actif et une salle d'archivage.....110

- b. Anecdote : La subvention perdue de l'ONG à Bukavu.....110

6.2. Sécurité des accès et protection contre les malwares.....112

- a. L'ancêtre du mot de passe.....112
- A. La gestion des accès : la première ligne de défense.....112
- B. Les "malwares" : les ennemis invisibles.....113

FIGURE 25 : RÉF. IMG (2444-6033-7743).....115

Schéma de la double sécurité : physique et numérique au bureau.....115

- a. Anecdote : La clé USB "piégée" de Goma.....115

6.3. Sécurisation physique des supports et documents.....117

- a. La fragilité du papier.....117
- A. Les menaces physiques directes.....117
- B. Les solutions de protection et de classement.....118

FIGURE 26 : RÉF. IMG (7801-2157-6991).....120

Une armoire forte métallique protégeant des classeurs bien rangés.....120

- b. Scénarios et Exercices.....120

CHAPITRE 7. ANALYSE VISUELLE ET PRÉSENTATION DES DONNÉES.....123

7.1. Création de graphiques et analyse de tendances.....123

- a. Le pouvoir de l'image sur le chiffre.....123
- A. De la Donnée Brute au Graphique Pertinent.....123

FIGURE 27 : RÉF. IMG (5016-7595-5544).....125

Histogramme comparant les ventes de ciment par province en RDC.....125

- B. Les Types de Graphiques Essentiels.....125

FIGURE 28 : RÉF. IMG (1508-2105-5431).....128

Courbe montrant l'évolution mensuelle du courrier reçu au secrétariat.....128

- a. L'anecdote de Maman Hélène à Lubumbashi.....128

7.2. Conception de rapports administratifs illustrés.....130

- a. L'image, une arme de clarté.....130
- A. Le rôle de l'image : Clarifier, non décorer.....130
- B. La boîte à outils visuelle de la secrétaire.....130

FIGURE 29 : RÉF. IMG (8846-8032-7719).....133

Exemple d'un graphique surchargé et confus à éviter pour un rapport.....133

- C. Principes d'intégration réussie.....133

FIGURE 30 : RÉF. IMG (5761-9783-1189).....136

Graphique en secteurs simple pour la répartition des dépenses d'une ONGD.....136

- L'anecdote de Maman Thècle à la REGIDESO.....136

7.3. Utilisation des objets graphiques pour schématiser (SmartArt).....138

- a. Le pouvoir de l'image sur le texte.....138
- A. Définition et utilité d'un graphique SmartArt.....138
- B. Les catégories principales de SmartArt.....138

FIGURE 31 : RÉF. IMG (4783-4904-1070).....141

Anatomie d'un graphique SmartArt de type Hiérarchie pour un organigramme.....141

- b. Scénarios et exercices.....141

PARTIE 3. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES.....144

a. L'humain, la ressource première.....144

b. Le matériel, l'outil du quotidien.....144

c. Les finances, le carburant de l'action.....144

d. Une gestion intégrée, la clé du succès.....144

CHAPITRE 8. ADMINISTRATION DU PERSONNEL ET RÉMUNÉRATION.....145

8.1. Conception de la fiche de paie automatisée.....145

- a. L'exigence de la précision.....145
- A. Les composantes fixes de la fiche de paie.....145
- B. Les éléments variables et les retenues.....145

FIGURE 32 : RÉF. IMG (2120-8217-0414).....148

Schéma simplifié du calcul du salaire net en RDC.....148

- Scénarios et Exercices.....148

8.2. Calcul des charges sociales, fiscales et gestion des primes.....150

- a. Introduction.....150
- A. Le Salaire Brut et le Salaire Net : La Grande Différence.....150

FIGURE 33 : RÉF. IMG (2425-4963-0913).....152

Schéma simple montrant la décomposition du salaire brut en net.....152

- B. Identifier les Retenues sur Salaire.....152
- C. La Logique des Primes.....153

FIGURE 34 : RÉF. IMG (0958-3105-9288).....154

Icônes représentant différents types de primes courantes en entreprise.....154

- Scénarios et Exercices.....154
- L'anecdote de Papa Kabasele et son treizième mois.....154

8.3. Suivi des mouvements et du dossier du personnel.....156

- a. La rigueur comme boussole administrative.....156
- A. Le dossier individuel : la carte d'identité professionnelle.....156
- B. Suivre les mouvements : anticiper et documenter.....157

FIGURE 35 : RÉF. IMG (8692-0715-8172).....159

Schéma d'un dossier du personnel bien organisé dans un classeur.....159

- L'anecdote du comptable de Kisangani.....159

CHAPITRE 9. GESTION DES STOCKS ET APPROVISIONNEMENTS.....162

9.1. Élaboration des bons de commande et comparaison des offres.....162

- a. Du marché de Gambela au bureau de la Gecamines.....162
- A. Le bon de commande : une formalité qui protège.....162

FIGURE 36 : RÉF. IMG (0789-6182-7653).....163

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Modèle annoté d'un bon de commande pour une papeterie à Mbuji-Mayi.....163
- B. La comparaison des offres : l'art de bien acheter.....163

FIGURE 37 : RÉF. IMG (9664-9946-3303).....164

Tableau comparatif des offres de trois fournisseurs informatiques à Lubumbashi.....164
- L'anecdote de la secrétaire de Bandundu.....164

9.2. Tenue de la fiche de stock et réalisation de l'inventaire.....166
- a. Une simple question de confiance.....166
- A. La Fiche de Stock : Le Journal Intime du Matériel.....166

FIGURE 38 : RÉF. IMG (8018-1102-4814).....169

Modèle de fiche de stock remplie pour des rames de papier.....169
- B. L'Inventaire : Le Grand Recensement.....169

FIGURE 39 : RÉF. IMG (4619-3559-3122).....172

Équipe réalisant un inventaire physique dans un entrepôt de bureau.....172
- L'anecdote de Maman Hélène.....172

9.3. Automatisation des alertes de réapprovisionnement.....174
- a. Le rendez-vous manqué.....174
- A. Le principe du seuil de commande (stock minimum).....175
- B. Les outils d'automatisation.....175

FIGURE 40 : RÉF. IMG (8921-9101-2018).....176

Écran de logiciel de gestion affichant une alerte de réapprovisionnement.....176
- L'imprimerie de la Tshopo et le papier manquant.....176

CHAPITRE 10. SUIVI DE LA TRÉSORERIE ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES.....179

10.1. Tenue du livre de caisse/banque et classement des pièces.....179
- a. La mémoire financière de l'entreprise.....179
- A. Le Livre de Caisse : Le Gardien de l'Argent Liquide.....179

FIGURE 41 : RÉF. IMG (0138-8328-3866).....180

Exemple de page d'un livre de caisse bien tenu et organisé.....180
- B. Livre de Banque et Classement des Pièces Justificatives.....180

FIGURE 42 : RÉF. IMG (4622-8511-0527).....183

Le lien vital entre une ligne du relevé bancaire et sa pièce.....183

- Scénarios et Exercices....183

10.2. Établissement de la situation de trésorerie....185

- a. L'argent qui parle....185
- A. Définition et Utilité de la situation de trésorerie....186
- B. Les deux flux principaux : Encaissements et Décaissements....186

FIGURE 43 : RÉF. IMG (7482-1696-5124)....187

Schéma simplifié d'un tableau de suivi de trésorerie pour une PME....187

- C. Le solde de trésorerie : Interprétation....187

10.3. Production de rapports financiers périodiques simplifiés....190

- a. Le carnet de la maman du marché....190
- A. Qu'est-ce qu'un rapport financier simplifié ?....190
- B. Les composantes essentielles du rapport....191

ANNEXES....195

A. Bibliographie sélective....195

- A. Principes et Utilité Professionnelle....195
- B. Typologie des Sources pour le Secrétariat-Administration....195
- C. Normes de Référencement Essentielles....196
- D. Sélection d'Ouvrages Fondamentaux....196
- E. Gestion des Sources Numériques et Veille Informationnelle....197

B. Lexique de la terminologie bureautique et administrative....198

- A. Terminologie liée à la gestion du courrier....198
- B. Terminologie liée au classement et à l'archivage....199
- C. Terminologie des documents administratifs....200
- D. Terminologie bureautique (Matériel et Logiciel)....200

C. Modèles de documents administratifs (RDC)....201

- A. La Note de Service....201
- B. Le Procès-Verbal (PV)....202
- C. Le Rapport....203
- D. La Lettre Administrative....204

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Note aux enseignants

0.1.1. Finalité Pédagogique

La finalité de ce cours est la maîtrise de compétences professionnelles directement applicables. Son enseignement vise à transformer l'élève en un futur collaborateur administratif efficace et autonome. Chaque notion théorique trouve sa justification dans une situation concrète de bureau, que ce soit à la fonction publique de Matadi ou dans une PME de Mbuji-Mayi. Une mémorisation des concepts soutient une application pratique et intelligente des procédures.

0.1.2. Approche Didactique Recommandée

Une approche didactique active est fortement suggérée pour ce module. La salle de classe devient un laboratoire administratif où se simulent les réalités du terrain. L'enseignant orchestre des mises en situation : gestion d'un agenda complexe, classement de dossiers urgents, rédaction d'une note de service pour une direction à Kisangani. Cette méthode ancre durablement les savoir-faire et prépare l'élève aux imprévus du secrétariat moderne.

0.1.3. Modalités d'Évaluation

L'évaluation des acquis doit refléter cette orientation pratique. Les interrogations écrites traditionnelles vérifient la connaissance des principes fondamentaux. Elles se complètent impérativement par des épreuves pratiques contextualisées. Celles-ci simulent des tâches réelles et mesurent la capacité de l'élève à organiser, communiquer et résoudre un problème dans un temps imparti. La performance de l'élève anticipe ainsi les exigences du Test National de Fin d'Études Professionnelles (TENASOSP).

0.2. Objectifs généraux du cours

Cet enseignement outille l'élève pour qu'il devienne un collaborateur administratif efficace, capable de structurer l'information et de fluidifier les opérations d'une organisation. La finalité est de transformer l'apprenant en un pivot organisationnel, dont la valeur ajoutée réside dans sa capacité à anticiper, gérer et optimiser les flux de travail.

0.2.1. Maîtrise des compétences techniques et procédurales

Le cursus vise l'acquisition d'une autonomie opérationnelle complète. L'élève doit maîtriser l'ensemble des procédures administratives classiques : gestion du courrier et des communications, techniques de classement physique et numérique, planification des agendas et organisation des réunions. L'objectif est de dépasser la simple exécution pour atteindre une gestion efficiente et proactive de ces tâches.

0.2.2. Développement des capacités d'analyse et de synthèse

Au-delà des techniques, l'enjeu est de former l'esprit à l'organisation. L'élève apprendra à hiérarchiser les priorités, à synthétiser des informations complexes pour en extraire l'essentiel et à concevoir des systèmes de suivi simples et fiables. Cette compétence analytique est fondamentale pour anticiper les besoins et proposer des solutions pertinentes.

0.2.3. Intégration des savoir-être professionnels

Un secrétariat performant repose sur des qualités comportementales précises. Il s'agit de cultiver la rigueur, la discrétion absolue, un sens aigu de la communication et une grande capacité d'adaptation. La formation met l'accent sur la gestion du stress et des imprévus, préparant l'élève à maintenir un haut niveau de professionnalisme en toutes circonstances.

0.3. Profil de sortie de l'élève

0.3.1. Maîtrise des techniques de secrétariat

Au terme de sa formation, l'élève possède une maîtrise avérée des outils bureautiques et des techniques de communication écrite. Il produit avec célérité et précision des documents professionnels variés : lettres, rapports, procès-verbaux et tableaux. Sa compétence s'étend au traitement du courrier entrant et sortant, physique comme numérique, en assurant son enregistrement, sa ventilation et son classement méthodique. L'élève applique les normes de présentation et de dactylographie avec rigueur.

0.3.2. Compétences en organisation administrative

Sur le plan organisationnel, le diplômé fait preuve d'autonomie dans la gestion des tâches administratives courantes. Il planifie et organise les rendez-vous, les déplacements et les réunions. Il assure la préparation logistique des événements et la tenue rigoureuse des systèmes de classement et d'archivage,

qu'ils soient manuels ou informatisés. Cette capacité garantit la fluidité de l'information et l'efficacité du service auquel il est rattaché.

0.3.3. Attitudes et comportements professionnels

Au-delà des savoir-faire techniques, l'élève intègre les savoir-être indispensables à la fonction. Il démontre une excellente présentation, une élocution claire et un sens de l'accueil. La discrétion et le respect de la confidentialité professionnelle sont des qualités fondamentales acquises. Il développe également une capacité d'adaptation et un esprit d'initiative pour répondre efficacement aux imprévus, tout en maintenant une communication respectueuse avec la hiérarchie et les collaborateurs.

0.4. Méthodologie et approche par compétences

0.4.1. Pédagogie active et inductive

La conception de ce manuel privilégie une démarche inductive. Chaque notion théorique est introduite par une mise en situation professionnelle concrète, issue du quotidien administratif. L'élève observe, analyse un cas pratique, puis formalise les règles et procédures. Cette approche part du spécifique pour aboutir au général, favorisant une acquisition durable des savoirs. Le processus pédagogique est donc inversé : l'action précède la conceptualisation.

0.4.2. Ancrage dans l'Approche Par Compétences (APC)

L'ouvrage s'aligne rigoureusement sur les prescrits de l'Approche Par Compétences. Une compétence est ici définie comme la mobilisation d'un ensemble de ressources : savoirs (connaissances théoriques), savoir-faire (maîtrise technique) et savoir-être (attitudes professionnelles). L'objectif final est de rendre l'élève apte à accomplir des tâches complexes et authentiques, que ce soit dans une PME à Goma ou une administration publique à Kananga.

0.4.3. Évaluation formative et sommative

Les exercices et scénarios remplissent une double fonction évaluative. D'une part, ils servent d'évaluation formative, permettant à l'enseignant et à l'élève de mesurer la progression en temps réel et de corriger les lacunes. D'autre part, ils préparent à l'évaluation sommative certifiante, en simulant les conditions des épreuves du TENASOSP ou de l'Examen d'État. La performance

y est mesurée par la capacité à résoudre un problème, non par la simple restitution de connaissances.

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Partie 1. GESTION DE L'INFORMATION ET PLANIFICATION DES TÂCHES

a. L'information, matière première du bureau

Un bureau moderne, qu'il soit à Goma ou à Mbandaka, traite une matière première vitale : l'information. Chaque appel téléphonique, chaque courriel reçu et chaque rapport imprimé est une parcelle de cette ressource. La bonne santé d'une entreprise dépend directement de la qualité et de la rapidité avec laquelle cette information est traitée. Une information perdue est une opportunité manquée ou un risque accru.

b. La gestion : mettre de l'ordre dans le flux

Gérer l'information consiste à transformer un flux potentiellement chaotique en un système ordonné. Cela implique de savoir recevoir, trier, classer, stocker et retrouver le bon document au bon moment. Un secrétariat efficace ne subit pas l'information. Il la maîtrise. Cette maîtrise s'appuie sur des méthodes et des outils précis, du simple classeur au logiciel de base de données.

c. La planification : maîtriser le temps

Une journée de travail sans planification est une course désordonnée contre l'urgence. Planifier ses tâches, c'est décider à l'avance des priorités, organiser son agenda et celui de son supérieur. Cela permet d'anticiper les besoins, de respecter les délais et de garder le contrôle. La planification transforme le temps, un ennemi potentiel, en un allié stratégique pour atteindre les objectifs fixés.

d. L'un ne va pas sans l'autre

La gestion de l'information et la planification sont les deux piliers d'un même édifice : l'efficacité professionnelle. Il est impossible de bien planifier une réunion sans avoir les bonnes informations (disponibilités, ordre du jour). Inversement, une information parfaitement classée est inutile si elle n'est pas exploitée au bon moment dans le cadre d'une tâche planifiée. L'un alimente l'autre.

Chapitre 1. L'Environnement de Travail et l'Appropriation de l'Outil Informatique

1.1. Aménagement et maintenance préventive du poste de travail

a. Le bureau d'hier et d'aujourd'hui

Pendant des décennies, le poste de travail du secrétaire à Matadi ou à Kisangani se résumait à une table robuste, une machine à écrire et des classeurs en métal. L'organisation était physique, palpable. L'ordre des dossiers dans une armoire reflétait directement l'efficacité du service.

Aujourd'hui, l'ordinateur a remplacé presque tout. Un bureau bien organisé n'est plus seulement une question de rangement visible. Il s'agit de confort, d'efficacité et de protection du matériel. Un bon aménagement prévient la fatigue et les pannes.

A. L'ergonomie du poste de travail : la science du confort

L'ergonomie vise à adapter l'environnement de travail à l'humain. Une bonne posture évite les douleurs au dos, au cou et aux poignets. Elle augmente la concentration et la productivité. Plusieurs éléments sont à considérer pour un poste de travail informatique.

Voici les quatre piliers d'un aménagement ergonomique :

- **L'écran** : Le haut de l'écran doit être à la hauteur des yeux ou légèrement en dessous. La distance idéale entre les yeux et l'écran est d'environ 50 à 70 centimètres.
- **Le siège** : Le dos doit être droit et soutenu par le dossier. Les pieds doivent reposer à plat sur le sol ou sur un repose-pieds. Les genoux forment un angle droit.
- **Le clavier et la souris** : Les avant-bras reposent sur le bureau. Les poignets restent droits, dans le prolongement des bras.
- **L'éclairage** : La lumière naturelle est préférable. Il faut éviter les reflets directs sur l'écran qui fatiguent les yeux.

B. La maintenance préventive : anticiper les pannes

Attendre qu'un ordinateur tombe en panne pour agir coûte cher en temps et en argent. La maintenance préventive consiste en une série de gestes simples

pour garder l'outil informatique en bon état de fonctionnement. Prévenir est toujours plus simple que guérir.

Quelques actions de base assurent la longévité du matériel :

- **Le dépoussiérage** : La poussière est l'ennemi numéro un. Un nettoyage régulier du boîtier, de l'écran et du clavier avec un chiffon doux est indispensable.
- **La ventilation** : Les fentes d'aération de l'ordinateur ne doivent jamais être obstruées. Une bonne circulation de l'air empêche la surchauffe des composants.
- **Les mises à jour** : Le système d'exploitation et le logiciel antivirus doivent être mis à jour régulièrement. Cela protège contre les virus et les failles de sécurité.
- **La sauvegarde des données** : C'est l'action la plus critique. Il faut copier régulièrement les fichiers importants sur un support externe (disque dur, clé USB) ou sur le cloud.

SCÉNARIOS ET EXERCICES

a. L'ordinateur "boudeur" de l'ONG de Mbandaka

Dans une ONG active dans la protection des forêts près de Mbandaka, l'ordinateur principal, celui contenant tous les rapports de terrain, avait commencé à "bouder". Il s'éteignait sans prévenir, surtout l'après-midi quand la chaleur montait. Le chef de projet, Papa Kabasele, pensait déjà à un virus terrible ou à une pièce défectueuse coûtant une fortune. Il a fait appel à Augustin, un jeune technicien du quartier.

Après cinq minutes d'inspection, Augustin a souri. Il a retourné le boîtier de l'ordinateur et a montré les grilles de ventilation. Elles étaient complètement bouchées par une épaisse couche de poussière accumulée depuis des mois. L'ordinateur ne "boudait" pas ; il suffoquait. Un simple coup de pinceau et de soufflette a suffi. Le coût de la réparation fut celui d'un sucré. La leçon fut grande : une maintenance simple évite des paniques inutiles.

Exercice 1 : Le mal de dos de Maman Hortense

Énoncé : Maman Hortense est secrétaire dans une école à Mbuji-Mayi. Depuis quelques semaines, elle se plaint de douleurs au dos et à la nuque en fin de journée. Son bureau est simple : son ordinateur portable est posé directement sur la table. Pour voir l'écran, elle doit pencher la tête vers l'avant. Ses pieds ne

touchent pas complètement le sol quand elle s'assoit. Identifiez ses problèmes ergonomiques et proposez des solutions.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identifier les problèmes ergonomiques** Le poste de Maman Hortense présente deux erreurs majeures. Premièrement, l'écran de l'ordinateur portable est trop bas, ce qui la force à courber la nuque. Deuxièmement, son siège est trop haut ou la table trop haute, car ses pieds ne sont pas posés à plat, ce qui crée une tension dans le bas du dos.

2. **Étape 2 : Proposer des solutions pratiques** Pour l'écran, la solution est de le surélever. Elle peut utiliser une pile de livres ou un support dédié pour que le haut de l'écran arrive au niveau de ses yeux. Idéalement, elle devrait utiliser un clavier et une souris externes. Pour ses pieds, un simple repose-pieds (même une petite caisse en bois) résoudrait le problème et assurerait une posture stable.

Exercice 2 : La panique de Junior au bureau de Boma

Énoncé : Junior, assistant administratif dans une société de transport à Boma, travaille sur un rapport financier important. Soudain, une coupure de courant plonge le bureau dans le noir. Quand l'électricité revient, il découvre avec horreur que les trois dernières heures de son travail ont disparu. Paniqué, il réalise aussi qu'il n'a pas fait de sauvegarde de ses fichiers depuis plus d'un mois. Listez les actions de maintenance préventive qu'il a négligées.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Lister les actions de maintenance oubliées** Junior a commis deux erreurs de maintenance graves. La plus immédiate est l'absence de sauvegarde régulière de son travail en cours (par exemple, en appuyant sur Ctrl+S toutes les 5-10 minutes). La plus stratégique et dangereuse est l'absence de sauvegarde externe de ses données. S'il arrivait un problème plus grave au disque dur (virus, panne matérielle), il perdrait un mois de travail, voire plus.

2. **Étape 2 : Établir une routine de maintenance préventive** La routine de Junior devrait inclure : une sauvegarde automatique du document toutes les 5 minutes (fonction disponible dans la plupart des logiciels). Une sauvegarde quotidienne des fichiers importants sur une clé USB ou un dossier réseau. Enfin, une sauvegarde

hebdomadaire complète de son dossier “Travail” sur un disque dur externe qu’il garde en lieu sûr.

1.2. Compréhension du système d’information digital

a. Le bureau moderne et l’information invisible

Même si l’odeur du papier et le bruit d’une machine à écrire ont un certain charme, le bureau moderne fonctionne différemment. L’information ne vit plus seulement dans des classeurs en métal à Kisangani ou des fardes en carton à Matadi. Elle est devenue une ressource invisible, rapide et immatérielle.

Aujourd’hui, cette information est digitale. Elle circule à la vitesse de la lumière entre un ordinateur, un smartphone et un serveur. Comprendre ce flux invisible est la compétence de base de tout secrétaire ou assistant de direction moderne. Maîtriser ce système est plus important que de savoir taper vite.

A. Les Trois Piliers du Système d’Information Digital

Un système d’information digital ne se résume pas à un ordinateur. Sa force vient de l’interaction parfaite entre trois éléments fondamentaux. L’un ne fonctionne pas sans les autres. Une panne dans un seul pilier paralyse tout le bureau.

Ces trois piliers sont : - Le matériel (Hardware) : Ce sont les objets physiques. L’ordinateur, l’écran, le clavier, l’imprimante, le scanner, le smartphone, le routeur internet ou le serveur de l’entreprise basé à Boma. - Les logiciels (Software) : Ce sont les programmes, les instructions invisibles qui font fonctionner le matériel. Microsoft Word, Excel, la messagerie Outlook, un logiciel de comptabilité ou même le système d’exploitation Windows. - Les ressources humaines (Peopleware) : C’est l’élément humain. Les utilisateurs qui créent, modifient et consultent l’information. Le secrétaire, le directeur, le comptable. Sans eux, le matériel et les logiciels sont des objets inertes.

B. Le Flux de l’Information : De la Création à l’Archivage

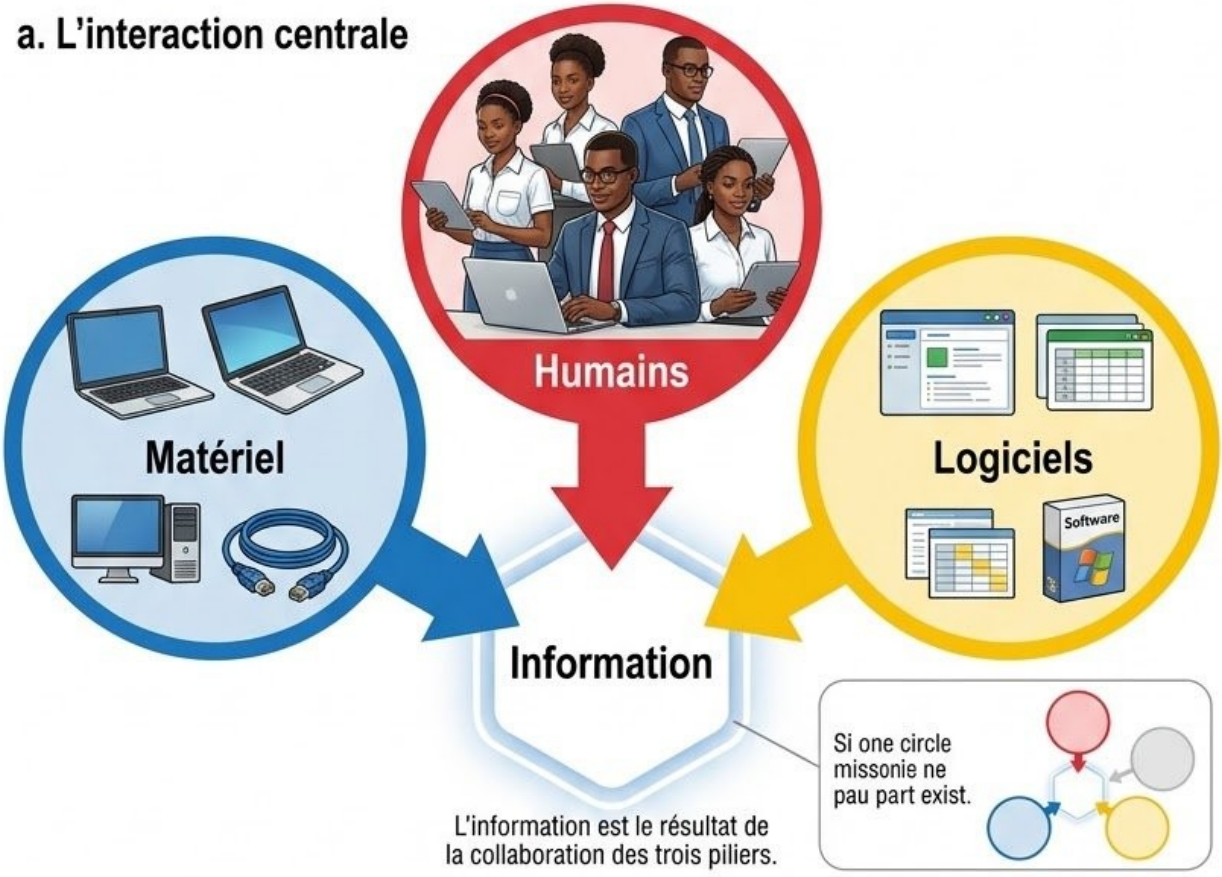
L’information digitale suit un cycle de vie précis, un chemin logique que le ou la secrétaire doit gérer. Chaque étape exige une action et une compétence particulière.

Premièrement, l'information est créée. Un rapport est tapé sur Word, un tableau de chiffres est rempli sur Excel. Ensuite, elle est traitée. Le document est mis en page, corrigé, validé par un supérieur. Après traitement, l'information est diffusée. Elle est envoyée par courriel, partagée sur un réseau interne ou imprimée. Finalement, sa conservation est assurée par le stockage (sur un disque dur, une clé USB) et l'archivage à long terme sur un serveur sécurisé.

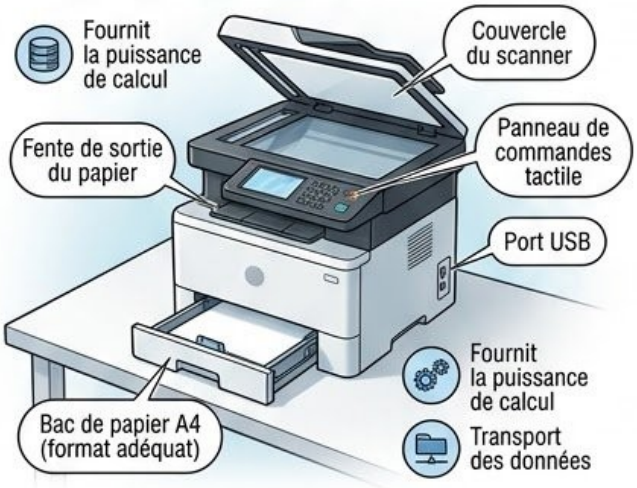
Figure 1 : Réf. IMG (0700-4600-2006)

Schéma simplifié des trois composantes d'un système d'information digital

a. L'interaction centrale



b. Le rôle du matériel



c. L'humain, moteur du système



Figure 1 : Réf. IMG (0700-4600-2006)

Schéma simplifié des trois composantes d'un système d'information digital.

a. L'interaction centrale

Le schéma montre trois cercles distincts : Matériel, Logiciels, et Humains. Des flèches partent de chaque cercle pour pointer vers un noyau central nommé "Information". Cette représentation visuelle insiste sur le fait que l'information est le résultat de la collaboration de ces trois piliers. Si un seul des cercles est retiré, le noyau "Information" ne peut plus exister. L'équilibre est donc essentiel. L'ordinateur le plus puissant est inutile sans logiciel adapté et sans un utilisateur compétent pour le manipuler.

b. Le rôle du matériel

Le cercle "Matériel" représente la base physique. C'est le corps du système. L'ordinateur fournit la puissance de calcul, l'imprimante matérialise le document digital, et le réseau (câbles, Wi-Fi) est le système nerveux qui transporte les données d'un point à un autre, par exemple du bureau de Bandundu-ville à un partenaire à l'Équateur.

c. L'humain, moteur du système

Le cercle "Humains" est peut-être le plus important. C'est l'intelligence et l'intention derrière la machine. C'est la personne qui décide de rédiger un mémo, qui interprète les données d'un tableau Excel, et qui s'assure que la bonne information arrive à la bonne personne au bon moment. L'humain est le véritable pilote du système d'information.

a. Anecdote : La Panne de Courant à Mbandaka

Maman Hélène est secrétaire de direction dans une grande ONG à Mbandaka. Un mardi matin, elle doit finaliser et envoyer un rapport de financement urgent pour le siège à Kinshasa avant midi. À 10h, coupure de courant générale dans le quartier. Pas de panique, son ordinateur portable a de la batterie. Elle termine le rapport mais ne peut pas l'imprimer : l'imprimante est sans courant. Plus grave, le routeur Wi-Fi est éteint. Impossible d'envoyer le courriel. Elle tente alors de faire un partage de connexion avec son smartphone, mais le réseau mobile est saturé. Cette simple panne de courant a suffi à briser trois maillons de la chaîne : l'imprimante (matériel), le réseau (matériel) et l'accès au serveur de messagerie (logiciel via internet). Maman Hélène a compris ce jour-là qu'un système digital est un ensemble de dépendances.

Exercice 1 : Le Rapport de Papa Kabasele

Énoncé : Papa Kabasele, chef de division dans une administration à Kananga, rédige l'ébauche d'une note de service sur son ordinateur. Il demande à son assistante, Mlle Tshiela, de la mettre en page selon le modèle officiel, puis de l'envoyer pour validation au Directeur Provincial à Lubumbashi avant de l'archiver dans le dossier "Notes de Service 2024" sur le serveur partagé.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identification des Piliers** Le matériel (Hardware) inclut l'ordinateur de Papa Kabasele, celui de Mlle Tshiela, et le serveur partagé. Les logiciels (Software) sont le programme de traitement de texte (ex: Word), le logiciel de messagerie (ex: Outlook) et le système d'exploitation du serveur. Les ressources humaines (Peopleware) sont Papa Kabasele, Mlle Tshiela et le Directeur Provincial.
2. **Étape 2 : Cartographie du Flux d'Information** La note de service suit ce parcours :
   - **Création :** Papa Kabasele tape le texte brut.
   - **Traitement :** Mlle Tshiela applique une mise en page et corrige le document.
   - **Diffusion :** Mlle Tshiela envoie le document par courriel au Directeur.
   - **Stockage / Archivage :** Après validation, Mlle Tshiela sauvegarde la version finale dans le dossier dédié sur le serveur.

Exercice 2 : Le Smartphone de Mlle Ntumba

Énoncé : Mlle Ntumba est assistante commerciale à Goma. Lors de la réception d'une marchandise, elle prend en photo le bon de livraison avec son smartphone, ajoute une note vocale pour signaler un carton endommagé, et envoie le tout via WhatsApp à son manager basé à Bukavu. Ce processus simple est-il un système d'information digital ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyse des Composants** Oui, absolument. Le matériel est le smartphone. Les logiciels sont l'application de l'appareil photo, l'enregistreur vocal et l'application WhatsApp. Les ressources humaines sont Mlle Ntumba (créatrice et émettrice) et son manager (récepteur). Les trois piliers sont présents.

2. **Étape 2 : Décomposition du Processus** Le flux de l'information est identifiable :
   - **Création :** La prise de la photo et l'enregistrement de la note vocale.
   - **Traitement :** L'association de la photo et de la note dans un même message.
   - **Diffusion :** L'envoi du message WhatsApp au manager. Le système est mobile, rapide et efficace.

1.3. Gestion des périphériques d'impression et de numérisation

a. Le pont entre deux mondes

Lorsque l'encre d'un stylo sèche sur le papier, le document existe dans le monde physique. Pour voyager instantanément de Boma à Bunia, ce papier doit devenir un signal numérique. Ce passage du matériel à l'immatériel est la mission principale des périphériques de bureau modernes.

L'inverse est tout aussi courant. Un rapport tapé sur un ordinateur à Mbuji-Mayi doit être signé et cacheté. Il doit donc redevenir un objet physique. L'imprimante et le scanner sont les deux piliers qui soutiennent ce pont entre le monde physique et le monde numérique.

A. L'imprimante : Donner corps au fichier

Une imprimante transforme un fichier informatique en un document tangible. Son rôle est de déposer de l'encre ou de la poudre (toner) sur une feuille de papier pour reproduire un texte ou une image. La gestion correcte d'une imprimante assure un travail rapide et sans gaspillage.

Avant chaque impression, trois vérifications simples sont nécessaires. 1. **Le choix de l'imprimante :** Dans un bureau, plusieurs machines peuvent être connectées en réseau. Sélectionner la bonne est la première étape. 2. **Les paramètres d'impression :** L'interface logicielle permet de choisir la qualité (brouillon, normale, haute), le mode couleur ou noir et blanc, et le nombre de copies. 3. **Le type de papier :** Le bac doit contenir le format de papier adéquat (A4, A5, etc.) pour éviter les bourrages.

[IMAGE: Une imprimante multifonction moderne posée sur un bureau propre.]

a. L'outil central du secrétariat

Cet appareil combine plusieurs fonctions. On observe le couvercle du scanner sur le dessus, le panneau de commande avec un petit écran au milieu, et la fente de sortie du papier en bas. Une secrétaire administrative l'utilise pour copier une carte d'identité, numériser une facture pour les archives, et imprimer un procès-verbal. C'est le centre névralgique du flux de documents dans un bureau. La propreté autour de la machine est essentielle pour son bon fonctionnement.

b. Le panneau de commandes

L'écran et les boutons sont l'interface directe avec l'utilisateur. Sans même allumer un ordinateur, il est possible de faire des photocopies simples, de choisir le nombre de copies ou de lancer une numérisation vers une clé USB. Connaître la signification des icônes principales (copie, scan, Wi-Fi) fait gagner un temps précieux.

c. La connectivité moderne

Sur le côté, un port USB est visible. Il permet d'imprimer directement depuis une clé USB. Le symbole Wi-Fi sur l'écran indique que la machine peut recevoir des ordres d'impression sans fil depuis un ordinateur, une tablette ou même un téléphone. Cette flexibilité est un atout majeur dans les environnements de travail dynamiques.

■ ■ ■

B. Le scanner : Capturer le réel

Le scanner, ou numériseur, effectue l'opération inverse de l'imprimante. Il capture l'image d'un document physique pour en créer une version numérique. Cette opération est fondamentale pour l'archivage électronique, l'envoi de pièces jointes par courriel ou la modification d'un document existant.

La qualité de la numérisation dépend principalement d'un paramètre : la résolution. - **Résolution (DPI) :** Mesurée en points par pouce (ppp ou DPI), elle définit le niveau de détail. Une résolution de 150 DPI suffit pour un texte simple. Un document avec des détails fins ou une photo nécessite 300 DPI ou plus. - **Format de sortie :** Le fichier peut être enregistré sous différents formats. Le JPEG est idéal pour les photos, tandis que le PDF est la norme pour les documents officiels.

Figure 2 : Réf. IMG (0827-7946-2671)

Capture d'écran de la boîte de dialogue "Imprimer" sur un ordinateur.

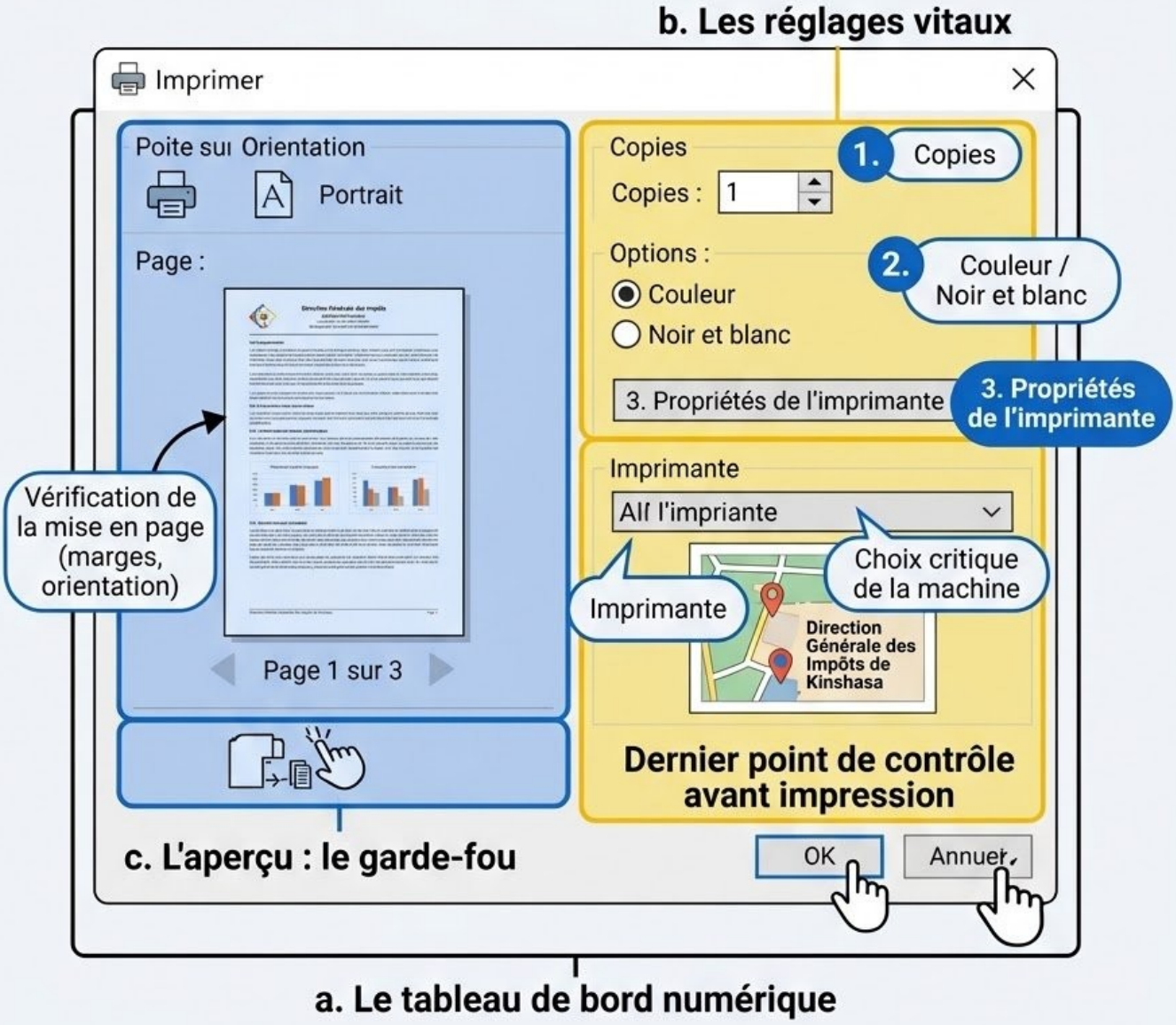


Figure 2 : Réf. IMG (0827-7946-2671)

Capture d'écran de la boîte de dialogue "Imprimer" sur un ordinateur.

a. Le tableau de bord numérique

Cette fenêtre est le dernier point de contrôle avant que le document ne soit imprimé. Elle apparaît sur l'écran de l'ordinateur après avoir cliqué sur "Imprimer". On y voit le nom de l'imprimante sélectionnée, un aperçu visuel du document sur la gauche, et une série d'options sur la droite. C'est ici que l'utilisateur donne ses instructions finales à la machine. Une mauvaise configuration dans cette fenêtre entraîne un gaspillage de papier et d'encre.

b. Les réglages vitaux

Les options comme "Copies", "Couleur" ou "Noir et blanc", et "Propriétés de l'imprimante" sont décisives. Le menu déroulant "Imprimante" permet de choisir la bonne machine si plusieurs sont disponibles. C'est une étape critique dans un grand bureau partagé, par exemple à la Direction Générale des Impôts de Kinshasa.

c. L'aperçu : le garde-fou

La miniature du document affichée est une fonction essentielle. Elle permet de vérifier la mise en page, les marges et l'orientation (portrait ou paysage) avant de lancer l'impression. Un simple coup d'œil à cet aperçu peut éviter d'imprimer un rapport de 50 pages avec une erreur de formatage sur la première page.

Scénarios et Exercices

Maman Jolie travaille comme secrétaire au bureau du protocole d'État dans le Kwilu. Un matin, le gouverneur lui demande de préparer 100 invitations pour une cérémonie. Le fichier est prêt sur son ordinateur. Malheureusement, après avoir imprimé 20 copies, l'imprimante signale un "bourrage papier". Prise de panique, elle tire violemment sur la feuille coincée, qui se déchire à l'intérieur du mécanisme. La machine est bloquée. Son collègue, Papa Roger, lui montre alors comment ouvrir délicatement le capot arrière de l'imprimante pour retirer les morceaux de papier sans rien endommager. La leçon est apprise : la patience et la méthode sont plus efficaces que la force.

Exercice 1 : Impression économique

Énoncé : Jean-Luc, stagiaire dans une ONG à Goma, doit imprimer un rapport de 30 pages pour une relecture interne. La cartouche d'encre noire est presque vide, mais celle de couleur est pleine. Il n'a pas le temps d'aller acheter une nouvelle cartouche. Comment peut-il imprimer son document ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Accéder aux propriétés de l'imprimante** Dans la boîte de dialogue d'impression, Jean-Luc doit cliquer sur le bouton "Propriétés" ou "Préférences".

2. **Étape 2 : Modifier les paramètres de qualité et de couleur** Il cherche l'onglet "Qualité" ou "Maintenance". Il sélectionne le mode "Brouillon" pour utiliser le moins d'encre possible. Ensuite, dans les options de couleur, il cherche un paramètre comme "Imprimer en niveaux de gris" et s'assure que l'option "Utiliser uniquement la cartouche noire" est décochée. L'imprimante composera alors un noir à partir des encres de couleur.

Exercice 2 : Numérisation d'un document officiel

Énoncé : Madame Chantal, agent à l'état civil de Lubumbashi, doit envoyer par email une copie d'un vieil acte de naissance à un citoyen vivant à l'étranger. Le document est jauni et l'écriture est un peu effacée. Quelles sont les précautions et les réglages à choisir pour la numérisation ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Préparer le scanner et le document** Madame Chantal nettoie la vitre du scanner avec un chiffon doux pour éviter que des poussières n'apparaissent sur l'image. Elle place délicatement l'acte de naissance sur la vitre.

2. **Étape 2 : Choisir les bons paramètres de numérisation** Dans le logiciel de numérisation, elle choisit une résolution élevée, au minimum 300 DPI, pour capturer tous les détails de l'écriture. Elle sélectionne le mode "Couleur" pour préserver l'aspect original du document jauni.

3. **Étape 3 : Sélectionner le format de fichier approprié** Elle choisit d'enregistrer le fichier au format PDF. Ce format est universel, il