Code : MS508871

Organisation de Bureau

Techniques et procédures pour une gestion efficace de l'environnement de travail.

Administration et Gestion

Secrétariat et Administration

4







TABLE DES MATIÈRES

PRÉLIMINAIRES **1**

0.1. Objectifs Généraux du Cours 1
- 0.1.1. Maîtrise des Fondements Théoriques 1
- 0.1.2. Développement des Compétences Opérationnelles 1
- 0.1.3. Acquisition des Postures Professionnelles 1

0.2. Approche Pédagogique et Méthodologique 1
- 0.2.1. Pédagogie par Compétences 1
- 0.2.2. Structuration Didactique Bimodale 2
- 0.2.3. Progression en Spirale et Évaluation Formative 2

0.3. Bibliographie et Ressources Didactiques 2
- 0.3.1. Fondements et Orientation Scientifique 2
- 0.3.2. Critères de Sélection et Pertinence Contextuelle 2
- 0.3.3. Utilisation Pédagogique des Ressources 3

0.4. Évaluation des Acquis 3
- 0.4.1. Double Finalité de l'Évaluation 3
- 0.4.2. Modalités d'Évaluation des Compétences 3
- 0.4.3. Grille de Compétences Transversales 3

PREMIERE PARTIE : GESTION ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE **5**

L'information, le carburant de l'administration 5

Le secrétaire, gardien du flux 5

Du classeur en métal à l'ordinateur 5

L'organisation ou le "fujo" 5

CHAPITRE 1 : L'INFORMATION ET LE DOSSIER ADMINISTRATIF **6**

1.1. Notions Fondamentales sur l'Information 6
- a. Le message du tam-tam 6
- A. De la Donnée à l'Information 6

FIGURE 1 : RÉF. IMG (1043-9595-5443) **7**

De la donnée brute à l'information utile pour la prise de décision 7
- B. Les Caractéristiques d'une Information de Qualité 7

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- C. Les Types d'Informations en Entreprise.....8

FIGURE 2 : RÉF. IMG (6479-5211-6014).....10

Les flux d'information dans une administration au Kongo Central.....10
- Scénarios et Exercices.....10

1.2. Typologie et Structure des Fichiers.....12
- a. L'ordre au cœur du désordre.....12
- A. Les Fichiers Manuels : L'Héritage du Papier.....12

FIGURE 3 : RÉF. IMG (2013-4250-9989).....13

Un meuble de classement à tiroirs rempli de fiches en carton.....13
- B. Les Fichiers Numériques : La Vitesse de l'Octet.....13

FIGURE 4 : RÉF. IMG (2826-7522-3632).....15

Un écran d'ordinateur affichant un tableau Excel avec des données clients.....15
- C. Structure d'une Fiche : L'Anatomie de l'Information.....15

1.3. Le Cycle de Vie du Dossier.....17
- a. Naissance, vie et mort d'un dossier.....17
- A. L'Âge Actif : La Phase Courante.....18
- B. L'Âge Semi-Actif : L'Archivage Intermédiaire.....18

FIGURE 5 : RÉF. IMG (3905-4301-2199).....19

Les trois âges du dossier sur une étagère de bureau.....19
- C. L'Âge Inactif : Le Sort Final.....19

1.4. Méthodes de Recherche Documentaire.....21
- a. Le principe de l'enquête organisée.....21
- A. La Méthode Systématique (ou "Escargot").....21
- B. La Méthode par Mots-clés (ou "Pêche au Filet").....22

FIGURE 6 : RÉF. IMG (4547-4210-7901).....24

Schéma comparant la recherche systématique et la recherche par mots-clés.....24
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....24

CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET CLASSEMENT DES DONNÉES.....27

2.1. Principes Généraux du Classement.....27
- a. Le point de départ : l'information retrouvée.....27

- A. L'Objectif Fondamental du Classement.....27
- B. Les 4 Qualités d'un Bon Système de Classement.....27
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....28

2.2. Création et Gestion d'une Bibliothèque Numérique.....29
- a. Le désordre numérique, un ennemi silencieux.....29
- A. Définition et Utilité d'une Bibliothèque Numérique.....30
- B. Les Piliers d'une Création Réussie.....30

2.3. Organisation des Fichiers sur Supports Physiques et Virtuels.....32
- a. L'ordre visible et l'ordre invisible.....32
- A. La logique du classement physique.....33

FIGURE 7 : RÉF. IMG (3056-1439-6766).....35

Armoire de classement métallique avec des tiroirs bien étiquetés.....35
- B. L'architecture du classement virtuel.....35

FIGURE 8 : RÉF. IMG (0136-8318-7956).....36

Capture d'écran montrant une arborescence de dossiers bien organisée.....36
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....36

2.4. Maintenance et Mise à Jour des Systèmes de Classement.....38
- a. L'analogie du fleuve Congo.....38
- A. La Maintenance : Un Acte de Prévention.....38

FIGURE 9 : RÉF. IMG (0345-4070-3845).....41

Archives avant et après une opération de maintenance et d'archivage.....41
- B. La Mise à Jour : Un Processus Continu.....41

FIGURE 10 : RÉF. IMG (0210-9388-4165).....43

Le cycle de vie d'un document administratif dans l'entreprise.....43
- C. Scénarios et Exercices.....43

CHAPITRE 3 : ANALYSE ET SYNTHÈSE DE L'INFORMATION.....46

3.1. Analyse de Documents Administratifs.....46
- a. De la lecture à l'analyse.....46
- A. Qu'est-ce que l'analyse de document ?.....46

FIGURE 11 : RÉF. IMG (5849-9259-5454).....48

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Structure d'une note de service officielle analysée point par point....48
- B. Les étapes de l'analyse méthodique....48
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....49

3.2. Introduction aux Représentations Graphiques....50
- a. Le pouvoir de l'image sur les chiffres....50
- A. L'utilité d'un graphique : voir l'essentiel....51

FIGURE 12 : RÉF. IMG (9377-7703-1438)....53

Tableau de chiffres bruts sur la production de sacs de ciment....53
- B. Les familles de graphiques les plus courantes....53

FIGURE 13 : RÉF. IMG (3250-0095-0753)....55

Histogramme comparant la production des trois usines de ciment....55
- b. Scénarios et Exercices....55

3.3. Conception de Graphiques sur Tableur (Excel)....57
- a. Introduction....57
- A. Le rôle du graphique : de la donnée à la décision....57
- B. Choisir le bon type de graphique....57

FIGURE 14 : RÉF. IMG (7766-7052-0873)....59

Les principaux types de graphiques et leur usage spécifique en secrétariat....59
- a. Une anecdote de bureau....59

3.4. Interprétation des Données pour la Prise de Décision....61
- a. De la donnée brute à la décision éclairée....61
- A. Les trois temps de l'interprétation....61
- B. Les outils visuels : le langage des données....62

FIGURE 15 : RÉF. IMG (5927-7688-6393)....64

Graphique montrant l'évolution des ventes de fournitures de bureau à Matadi....64
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....64

CHAPITRE 4 : SÉCURISATION ET PROTECTION DES DONNÉES....67

4.1. Identification des Menaces et Risques....67
- a. Le danger invisible....67
- A. Les Menaces : L'Origine du Danger....67
- B. Les Risques : La Conséquence Potentielle....68

FIGURE 16 : RÉF. IMG (2127-7902-3403)....69

Les trois conséquences d'un risque réalisé sur une information administrative....69

- Anecdote : La panne de trop à Lubumbashi....69

4.2. Procédures de Sauvegarde et d'Archivage....71

- a. La leçon du rapport disparu....71
- A. La Sauvegarde : Le filet de sécurité de l'information....71

FIGURE 17 : RÉF. IMG (5863-5348-7530)....72

Les trois types de stratégies de sauvegarde des données informatiques....72

- B. L'Archivage : La mémoire à long terme de l'organisation....72

FIGURE 18 : RÉF. IMG (9775-0920-4942)....75

Le cycle de vie d'un document administratif de sa création à l'archivage....75

- L'anecdote du grenier administratif....75

4.3. Sécurisation par Mots de Passe et Droits d'Accès....77

- a. La clé du bureau et la clé du fichier....77
- A. Le Mot de Passe : Le Gardien Numérique....77
- B. Les Droits d'Accès : Qui peut faire quoi ?....78

FIGURE 19 : RÉF. IMG (4099-5956-0774)....79

Interface de gestion des droits d'accès à un dossier partagé....79

- L'affaire du rapport perdu de la REGIDESO à Kananga....79

4.4. Maintenance Préventive et Hygiène Numérique....81

- a. L'entretien, une idée plus vieille que l'ordinateur....81
- A. La Maintenance Préventive : Anticiper pour ne pas subir....81
- B. L'Hygiène Numérique : La propreté des données....82

FIGURE 20 : RÉF. IMG (3979-2821-6525)....84

Un bureau numérique organisé comparé à un bureau en désordre....84

- SCÉNARIOS ET EXERCICES....84

DEUXIEME PARTIE : GESTION DU TEMPS ET DES ACTIVITES....87

a. Le temps, une ressource non renouvelable....87

b. Les voleurs de temps au bureau....87

c. L'arsenal du gestionnaire efficace....87

d. La maîtrise du temps, signature du professionnel.....87

CHAPITRE 5 : PLANIFICATION ET HIÉRARCHISATION DES TÂCHES.....88

5.1. Identification et Recensement des Tâches.....88
- a. L'art de la liste, une sagesse ancienne.....88
- A. Le principe du recensement exhaustif.....88
- B. Les sources quotidiennes des tâches.....88

5.2. Critères de Priorité : Urgence et Importance.....90
- a. Le piège de l'agitation.....90
- A. Définir l'Urgence et l'Importance.....91
- B. La Matrice d'Eisenhower : un outil de décision.....91

FIGURE 21 : RÉF. IMG (9831-8417-6170).....93

La Matrice d'Eisenhower pour la gestion des tâches de bureau.....93
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....93

5.3. Outils de Planification (Excel et Outlook).....95
- a. L'agenda d'hier et l'ordinateur d'aujourd'hui.....95
- A. Microsoft Excel : Le tableur pour structurer le temps.....96

FIGURE 22 : RÉF. IMG (7122-6952-8682).....97

Interface d'un planning de tâches simple sur Microsoft Excel.....97
- B. Microsoft Outlook : L'assistant personnel intégré.....97

FIGURE 23 : RÉF. IMG (6117-5762-4609).....100

Vue du calendrier et de la liste des tâches dans Microsoft Outlook.....100
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....100

5.4. Gestion des Imprévus et des Interruptions.....102
- a. L'imprévu, ce visiteur indésirable mais prévisible.....102
- A. Identifier et Catégoriser l'Interruption.....102
- B. Les Techniques de Gestion Active.....103
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....103

CHAPITRE 6 : GESTION DE L'AGENDA ET DES RENDEZ-VOUS.....106

6.1. Tenue de l'Agenda Électronique.....106
- a. De la mémoire humaine à la mémoire numérique.....106
- A. Principes de l'Agenda Électronique.....106

- B. Les Avantages Concrets au Bureau.....106

FIGURE 24 : RÉF. IMG (5166-6910-7216).....109

Interface typique d'un agenda électronique sur ordinateur et téléphone.....109

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....109

6.2. Prise et Confirmation de Rendez-vous.....111

- a. Le temps, ce trésor insaisissable.....111
- A. La Prise de Rendez-vous : Une Procédure Méthodique.....111

FIGURE 25 : RÉF. IMG (4563-1409-8962).....114

Le carnet de rendez-vous est l'outil central du secrétariat moderne.....114

- B. La Confirmation : Le Verrou de Sûreté.....114

FIGURE 26 : RÉF. IMG (1188-9786-9205).....116

La confirmation par SMS ou email renforce l'engagement du visiteur.....116

- C. Scénarios et Exercices.....116

6.3. Préparation des Dossiers de Rendez-vous.....118

- a. L'armure du professionnel.....118
- A. L'objectif : anticiper pour dominer.....118
- B. Les composants essentiels du dossier.....119

FIGURE 27 : RÉF. IMG (0720-4124-2581).....120

Un dossier de rendez-vous parfaitement organisé pour une réunion stratégique.....120

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....120

6.4. Accueil et Orientation des Visiteurs.....122

- a. L'importance stratégique du premier contact.....122
- A. Les Trois Phases Clés de l'Accueil.....122
- B. La Gestion des Cas Particuliers.....124

CHAPITRE 7 : ORGANISATION DES RÉUNIONS.....126

7.1. Types de Réunions et Préparatifs.....126

- a. L'art de ne pas perdre son temps.....126
- A. Typologie des Réunions Professionnelles.....126

FIGURE 28 : RÉF. IMG (3189-1054-3153).....128

La salle de réunion idéale : un espace fonctionnel et bien préparé.....128

- B. Les Étapes Clés de la Préparation.....128
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....129

7.2. Confection et Diffusion de l'Ordre du Jour.....131
- a. L'ordre du jour : boussole de la réunion.....131
- A. La Confection : Bâtir le squelette de la réunion.....131

FIGURE 29 : RÉF. IMG (1533-1648-5876).....133

Modèle d'un ordre du jour professionnel bien structuré et clair.....133
- B. La Diffusion : Assurer la bonne réception.....133

FIGURE 30 : RÉF. IMG (4588-0172-4961).....136

Illustration d'un ordre du jour mal rédigé, griffonné sur papier.....136
- C. Le point "Divers" ou "Varia".....136

7.3. Soutien Logistique et Prise de Notes.....138
- a. L'art de préparer le terrain.....138
- A. Le Soutien Logistique : L'Architecte Invisible.....139

FIGURE 31 : RÉF. IMG (2202-6155-8882).....141

Salle de réunion parfaitement préparée avant l'arrivée des participants.....141
- B. La Prise de Notes : Le Greffier de l'Instant.....141

7.4. Suivi Post-Réunion et Compte-rendu.....143
- a. La parole s'envole, l'écrit demeure.....143
- A. Le Compte-rendu : La mémoire fidèle de la réunion.....144

FIGURE 32 : RÉF. IMG (4572-5695-2968).....145

Page de garde d'un compte-rendu professionnel avec logos et titres clairs.....145
- B. Le Suivi Actif : Transformer les décisions en actions.....145

CHAPITRE 8 : ORGANISATION DES DÉPLACEMENTS ET VOYAGES.....148

8.1. Planification de l'Itinéraire et Réservations.....148
- a. L'art d'arriver à bon port.....148
- A. La Collecte des Informations Clés.....148
- B. L'Élaboration de l'Itinéraire.....148

FIGURE 33 : RÉF. IMG (9579-6376-3374).....149

Exemple d'une feuille de route pour un déplacement professionnel.....149

- C. La Phase de Réservation et de Confirmation.....149

8.2. Formalités Administratives et Financières.....151

- a. Le voyageur averti.....151
- A. Les documents de voyage : le sésame du globe-trotter.....151

FIGURE 34 : RÉF. IMG (7530-3800-1383).....153

Le passeport et la demande de visa, sésames du voyageur professionnel.....153

- B. La gestion financière du déplacement.....153

8.3. Constitution du Dossier de Voyage.....155

- a. L'art de préparer le départ.....155
- A. Les Documents Essentiels du Voyageur.....156
- B. Les Pièces Spécifiques à la Mission.....156

FIGURE 35 : RÉF. IMG (5951-3895-4380).....157

Organisation d'un dossier de voyage : méthode contre chaos.....157

- C. La Matérialisation du Dossier.....157

8.4. Traitement des Notes de Frais au Retour.....160

- a. Le retour de mission.....160
- A. Les Composants d'une Note de Frais Valide.....160
- B. Le Processus de Vérification et de Validation.....161
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....162

TROISIEME PARTIE : COMMUNICATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....164

a. Le bureau, un écosystème humain.....164

b. Les outils et les formes de la communication.....164

c. L'impact de l'espace physique.....164

d. L'atmosphère, le moteur invisible.....164

CHAPITRE 9 : PRODUCTION DE DOCUMENTS DE PRÉSENTATION.....165

9.1. Principes de la Communication Visuelle.....165

- a. L'œil, premier juge.....165
- A. La Hiérarchie Visuelle : Guider le Regard.....165

FIGURE 36 : RÉF. IMG (9384-4416-2580).....167

Comparaison d'une page de rapport avec et sans hiérarchie visuelle.....167

- B. La Théorie des Couleurs : Communiquer sans Mots.....167

FIGURE 37 : RÉF. IMG (2072-9104-5187)....169

Palette de couleurs pour une présentation professionnelle sobre et une présen....169

- C. L'Espace et l'Alignement : Organiser la Clarté....169
- Scénarios et Exercices....170

9.2. Maîtrise du Logiciel de Présentation (PowerPoint)....172

- a. L'art de convaincre par l'image....172
- A. L'Interface : Votre Espace de Création....172

FIGURE 38 : RÉF. IMG (8335-7641-8022)....174

Anatomie de l'interface principale du logiciel PowerPoint....174

- B. Les Règles d'Or d'une Diapositive Réussie....174

FIGURE 39 : RÉF. IMG (6287-1564-9570)....176

Comparaison d'une diapositive surchargée et d'une diapositive épurée....176

- C. Le Masque des Diapositives : Garant de la Cohérence....176

9.3. Animation et Dynamisation des Contenus....178

- a. L'art ancestral de captiver l'attention....178
- A. Le Rôle Stratégique des Animations....178
- B. Les Quatre Familles d'Effets....179

FIGURE 40 : RÉF. IMG (1159-4696-8688)....181

Interface de paramétrage des animations dans un logiciel de présentation....181

- C. La Règle d'Or : la Sobriété....181

9.4. Préparation des Supports pour l'Auditoire....183

- A. Les Types de Supports et Leur Rôle....183

FIGURE 41 : RÉF. IMG (2409-3375-1225)....185

Comparaison entre un polycopié surchargé et un support clair et aéré....185

- B. Les Règles d'Or de la Conception....185

FIGURE 42 : RÉF. IMG (9703-6124-2248)....187

Exemple de mise en page efficace pour un résumé de présentation....187

- C. Le Moment de la Distribution....187

CHAPITRE 10 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RÉSEAUX....190

10.1. Ergonomie et Aménagement du Poste de Travail....190

- a. Le confort au travail, une science exacte.....190
- A. Définition et Objectifs de l'Ergonomie.....190
- B. Les Piliers d'un Poste de Travail Ergonomique.....190
- C. L'Environnement Immédiat.....191

10.2. Gestion des Périphériques d'Impression et de Numérisation.....193
- a. Le paradoxe du bureau moderne.....193
- A. L'imprimante : Du virtuel au papier.....193

FIGURE 43 : RÉF. IMG (7819-9339-6003).....195

Comparaison visuelle des deux technologies d'impression principales en bureau.....195
- B. Le scanner : Du papier au virtuel.....195

FIGURE 44 : RÉF. IMG (5375-8919-7205).....196

Les deux principaux types de scanners pour l'administration et le secrétariat.....196
- C. La gestion quotidienne.....196

10.3. Fonctionnement en Réseau Local et Internet.....199
- a. Le partage comme principe de base.....199
- A. Le Réseau Local (LAN : Local Area Network).....199
- B. La connexion à Internet : La porte vers le monde.....199

FIGURE 45 : RÉF. IMG (4778-4669-4564).....202

Schéma simple d'un réseau local de bureau connecté à Internet.....202
- Anecdote : La panne du Lundi matin à l'Hôtel de Ville.....202

10.4. Utilisation Professionnelle de la Messagerie Électronique.....204
- a. L'e-mail, l'héritier du télégramme.....204
- A. Anatomie d'un E-mail Irréprochable.....204

FIGURE 46 : RÉF. IMG (6220-1994-5039).....206

Anatomie d'un e-mail professionnel parfait : de l'objet à la signature.....206
- B. Les Règles d'Or de la Communication par E-mail.....206
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....207

Annexe 1 : Modèles de Documents Administratifs.....209
- A. La Lettre Administrative (Forme Administrative).....209
- B. Le Compte Rendu de Réunion.....210
- C. La Note de Service.....211
- D. Le Procès-Verbal (PV).....211

Annexe 2 : Guide des Raccourcis Clavier Usuels.....212
- A. Principes Fondamentaux des Raccourcis.....212
- B. Raccourcis Universels du Système d'Exploitation (Windows).....212
- C. Raccourcis Essentiels pour la Bureautique (Suite Office).....213
- D. Navigation et Sélection de Texte Avancée.....214
- E. Raccourcis pour Navigateurs Web (Chrome, Firefox, Edge).....215

Annexe 3 : Lexique de Terminologie Administrative.....215
- A. Terminologie des Documents Administratifs.....215
- B. Terminologie des Actions et Procédures.....216
- C. Concepts d'Organisation et de Hiérarchie.....217

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Objectifs Généraux du Cours

0.1.1. Maîtrise des Fondements Théoriques

L'objectif est l'assimilation par l'apprenant des concepts et structures régissant l'environnement de bureau. Il s'agit de la maîtrise des schémas d'organisation, de la logique des flux d'information et des techniques rationnelles de classement et d'archivage. Une connaissance approfondie des missions et attributions du secrétariat moderne est visée. L'élève doit pouvoir identifier et analyser les dysfonctionnements organisationnels d'une structure administrative.

0.1.2. Développement des Compétences Opérationnelles

Au-delà de la théorie, la finalité est de rendre l'élève immédiatement opérationnel. Cet objectif se traduit par la capacité à planifier et organiser des réunions, à gérer l'agenda d'un responsable, à traiter efficacement le courrier (arrivée et départ) et à optimiser l'aménagement ergonomique du poste de travail. L'accent est mis sur la transformation des savoirs en automatismes procéduraux, garantissant rapidité et fiabilité dans l'exécution des tâches.

0.1.3. Acquisition des Postures Professionnelles

Un objectif essentiel est l'inculcation des aptitudes comportementales indispensables au métier. La rigueur, la méthode et le sens de l'anticipation sont cultivés de manière systématique. L'apprenant développe ainsi sa proactivité, son autonomie et une discrétion absolue, pilier déontologique de la fonction. La gestion du stress et une communication interpersonnelle efficace complètent ce volet de formation du savoir-être.

0.2. Approche Pédagogique et Méthodologique

0.2.1. Pédagogie par Compétences

L'enseignement de l'organisation de bureau vise l'acquisition de compétences professionnelles immédiatement mobilisables. Ce manuel adopte une démarche inductive où chaque notion théorique émerge d'une problématique concrète issue du milieu administratif. L'objectif est de former des techniciens

capables de diagnostiquer et de résoudre des situations professionnelles réelles, au-delà de la simple restitution de savoirs abstraits. La finalité est l'opérationnalité de l'apprenant en fin de cycle.

0.2.2. Structuration Didactique Bimodale

Chaque chapitre présente une architecture bimodale. Une première partie expose les principes, les techniques et les procédures avec rigueur et clarté conceptuelle. Une seconde partie, systématiquement axée sur l'application, propose des études de cas, des scénarios et des exercices progressifs. Cette dualité constante garantit le passage maîtrisé du savoir théorique au savoir-faire technique, préparant l'élève aux exigences du terrain.

0.2.3. Progression en Spirale et Évaluation Formative

La progression pédagogique suit un modèle en spirale. Les concepts fondamentaux sont d'abord introduits, puis revisités et approfondis à travers des contextes de plus en plus complexes au fil des chapitres. Cette méthode renforce l'ancrage des connaissances. Enfin, les exercices et scénarios proposés servent d'outils d'évaluation formative continue. Ils habituent l'élève aux formats d'épreuves spécifiques au Test National de Sélection et d'Orientation Scolaire et Professionnelle (TENASOSP) et à l'Examen d'État.

0.3. Bibliographie et Ressources Didactiques

0.3.1. Fondements et Orientation Scientifique

La sélection bibliographique présentée fonde la rigueur scientifique de cet ouvrage. Chaque source a été choisie pour sa contribution validée au domaine de l'organisation administrative et du secrétariat. Ces références permettent à l'enseignant de consolider sa base de connaissances et de justifier les approches pédagogiques préconisées. Elles offrent des perspectives d'approfondissement sur des concepts clés et garantissent un alignement avec les standards professionnels actuels.

0.3.2. Critères de Sélection et Pertinence Contextuelle

Les ouvrages et articles retenus répondent à des critères précis. La pertinence par rapport au programme national de l'EPST est le premier facteur. L'adaptabilité des concepts à l'environnement socio-économique congolais constitue le second axe. Une attention particulière a été portée à la clarté

conceptuelle et à la valeur didactique des documents, privilégiant les auteurs qui allient théorie solide et applications pratiques.

0.3.3. Utilisation Pédagogique des Ressources

Cette bibliographie est un outil didactique actif pour l'enseignant. Elle peut servir de base pour la création d'études de cas complémentaires, inspirées de situations réelles décrites dans les sources. L'enseignant est encouragé à utiliser ces ressources pour actualiser son enseignement, en intégrant des évolutions techniques ou méthodologiques récentes. Elles sont également une source valable pour l'élaboration de questions d'évaluation complexes, visant à tester la capacité d'analyse et de synthèse des apprenants.

0.4. Évaluation des Acquis

0.4.1. Double Finalité de l'Évaluation

L'évaluation dans ce cours poursuit un double objectif. D'une part, l'évaluation formative intervient en continu durant l'apprentissage. Elle permet de diagnostiquer les difficultés de l'élève et d'ajuster immédiatement la démarche didactique. D'autre part, l'évaluation sommative mesure le degré d'atteinte des compétences au terme d'un chapitre ou du cycle. Elle sanctionne l'acquisition des savoirs et savoir-faire requis pour le diplôme.

0.4.2. Modalités d'Évaluation des Compétences

La nature pratique de l'organisation de bureau impose une diversification des modalités. Les interrogations écrites et orales valident la maîtrise des concepts théoriques. Les exercices pratiques, simulations et mises en situation professionnelle évaluent le savoir-faire technique (gestion d'agenda, classement, rédaction de courriers). L'observation directe en atelier juge la posture professionnelle de l'élève.

0.4.3. Grille de Compétences Transversales

La notation doit refléter la maîtrise de trois domaines de compétences distincts.

- **Le savoir (connaissances) :** restitution correcte des définitions, des procédures et des normes administratives.
- **Le savoir-faire (aptitudes) :** exécution précise et rapide des tâches de secrétariat, utilisation adéquate des outils bureautiques.

- **Le savoir-être (attitudes) :** démonstration de rigueur, d'organisation, de discrétion, d'autonomie et d'un sens de l'initiative.

Chaque évaluation doit intégrer des critères issus de ces trois domaines pour une appréciation complète de l'apprenant.

PREMIERE PARTIE : GESTION ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

L'information, le carburant de l'administration

Une administration est un corps vivant. Son sang est l'information. Chaque décision, chaque action, chaque souvenir dépend de sa circulation fluide. Un rapport oublié à la Direction Générale des Impôts, une note de service égarée au gouvernorat de Kisangani, et toute la machine peut s'enrayer. L'information administrative est le carburant qui fait tourner le moteur de l'organisation publique ou privée.

Le secrétaire, gardien du flux

Au cœur de ce système nerveux se trouve le secrétaire. Loin d'être un simple exécutant, il est le véritable gardien du flux. Il réceptionne, trie, oriente et classe les données. Son bureau n'est pas une simple pièce, c'est une tour de contrôle. De sa rigueur dépend la rapidité et la pertinence des actions menées par ses supérieurs, que ce soit dans une ONG à Goma ou une entreprise forestière à Lisala.

Du classeur en métal à l'ordinateur

Gérer l'information exige des méthodes et des outils précis. Hier, le roi était le classeur métallique, la farde cartonnée et le tampon encreur. Aujourd'hui, l'ordinateur, l'e-mail et les logiciels de gestion dominent le paysage de Bukavu à Matadi. Pourtant, la logique reste la même : créer un système où chaque document trouve sa place logique et peut être retrouvé sans effort, évitant le fameux "dossier perdu".

L'organisation ou le "fujo"

Finalement, traiter l'information est un combat permanent contre le désordre, le fameux "fujo" administratif. Un bureau bien organisé est un signe de professionnalisme. Il garantit la rapidité de réponse, la fiabilité des archives et la sérénité du travail. Un bureau désorganisé, c'est la porte ouverte aux erreurs, aux retards et à la frustration générale. Cette partie enseigne à construire des forteresses contre ce chaos.

Chapitre 1 : L'Information et le Dossier Administratif

1.1. Notions Fondamentales sur l'Information

a. Le message du tam-tam

Pendant des siècles, dans les villages du Kasaï ou de l'Équateur, l'information vitale circulait par le son du tam-tam. Un message codé annonçait une naissance, un danger ou un rassemblement. Chaque villageois savait interpréter ces signaux sonores. L'information était un savoir collectif indispensable à la survie du groupe.

Aujourd'hui, dans un bureau moderne à Matadi ou à Kisangani, le principe reste identique. Le tam-tam est remplacé par un e-mail, une note de service ou un rapport. La survie du village est devenue la performance de l'entreprise. La bonne gestion de l'information est donc au cœur du métier de secrétariat.

A. De la Donnée à l'Information

Une donnée est un élément brut, un fait isolé. Le chiffre "150" est une donnée. Une plaque d'immatriculation est une donnée. Seules, ces données n'ont pas de sens immédiat.

L'information est une donnée qui a été traitée, organisée et mise en contexte. Elle a une signification et une utilité. Si la donnée "150" devient "Le dossier numéro 150 concerne une demande de permis de construire", elle se transforme en information. Le travail administratif consiste à transformer des données en informations exploitables.

Figure 1 : Réf. IMG (1043-9595-5443)

De la donnée brute à l'information utile pour la prise de décision

a. La matière première : les données

Le visuel montre une collection de chiffres, de noms et de dates sans ordre apparent. Ce sont les données brutes que reçoit une administration : "30/10", "Mbuji-Mayi", "500 sacs", "BOLINGO". Ces éléments sont factuels mais inexploitables en l'état. Ils représentent le chaos initial avant le travail de l'agent de bureau. Chaque élément est correct, mais leur accumulation ne produit aucun sens. C'est le point de départ de tout traitement administratif.

b. Le traitement : l'action du secrétaire

Ici, une main trie, classe et organise les éléments bruts. Le processus de traitement commence. Les dates sont associées à des événements, les quantités à des produits, les noms à des clients. Cette étape est cruciale. Elle demande de la logique et de la méthode pour donner du sens à ce qui n'en avait pas.

c. Le produit fini : l'information

Le résultat final est un tableau clair ou un rapport structuré. Par exemple : "Le client BOLINGO de Mbuji-Mayi a commandé 500 sacs le 30/10". La donnée brute est devenue une information précise, utile pour la facturation, la logistique et le suivi client. L'information permet de prendre une décision éclairée, comme préparer l'expédition.

B. Les Caractéristiques d'une Information de Qualité

Pour être utile, une information administrative doit posséder plusieurs qualités. Une information défaillante cause des erreurs, des retards et des pertes financières. Les caractéristiques essentielles sont les suivantes.

- **Fiable** : Sa source est vérifiée et digne de confiance.
- **Pertinente** : Elle est directement utile à la tâche ou à la décision à prendre.
- **Accessible** : Elle est facile à trouver, à lire et à comprendre par les personnes concernées.
- **Actuelle** : Elle est à jour et reflète la situation présente.

- **Complète** : Elle contient tous les éléments nécessaires à sa bonne compréhension.

C. Les Types d'Informations en Entreprise

Dans une structure, les informations circulent et peuvent être classées selon plusieurs critères.

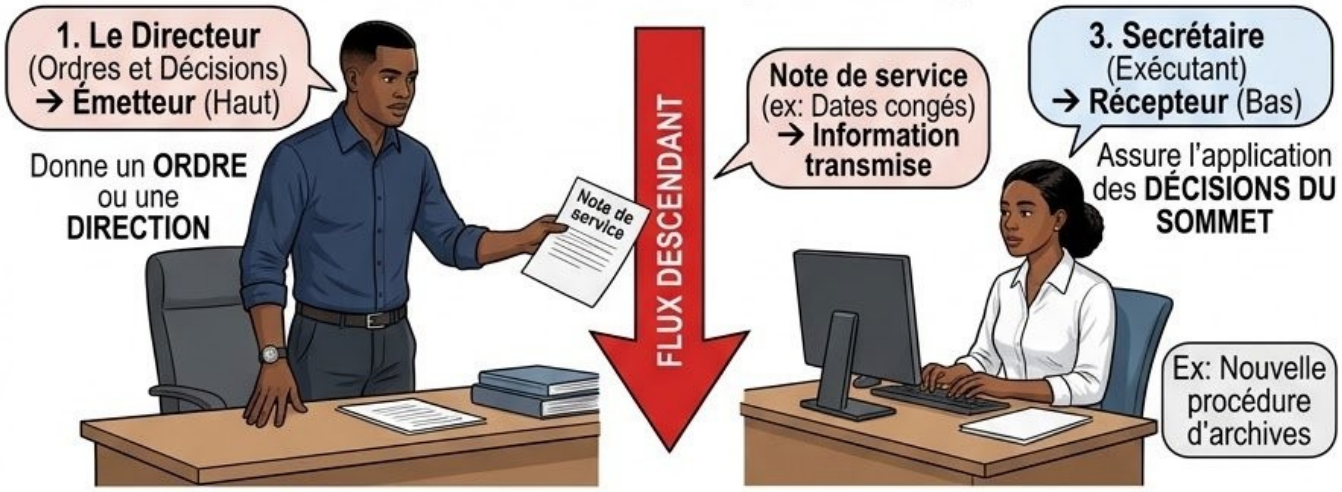
D'abord, selon leur origine : * **L'information interne** : Elle est produite et circule à l'intérieur de l'entreprise (notes de service, rapports d'activité, bilans comptables). * **L'information externe** : Elle provient de l'environnement de l'entreprise (courriers des fournisseurs, articles de presse, lois et règlements).

Ensuite, selon leur flux de circulation : * **Descendante** : Elle part de la hiérarchie vers les employés (ordres, directives, notes d'information). * **Ascendante** : Elle remonte des employés vers la hiérarchie (comptes rendus, rapports, suggestions). * **Horizontale** : Elle s'échange entre collègues de même niveau hiérarchique pour la coordination.

Figure 2 : Réf. IMG (6479-5211-6014)

Les flux d'information dans une administration au Kongo Central

a. Le flux descendant (Directionnel)



b. Le flux ascendant (Compte-rendu)



c. Le flux horizontal (Coopération)



Figure 2 : Réf. IMG (6479-5211-6014)

Les flux d'information dans une administration au Kongo Central

a. Le flux descendant

L'image représente un directeur de bureau qui remet une note de service à sa secrétaire. La flèche va du haut vers le bas. C'est l'information qui donne un ordre ou une direction. Par exemple, une nouvelle procédure de classement des archives ou les dates des prochains congés. Ce flux structure l'action et assure que les décisions du sommet sont bien appliquées à la base.

b. Le flux ascendant

Ici, un agent de terrain transmet un rapport à son chef de service. La flèche va du bas vers le haut. C'est l'information qui rend compte d'une situation. Il peut s'agir des chiffres de vente de la semaine ou d'un rapport de mission à l'intérieur de la province.

c. Le flux horizontal

Deux secrétaires de services différents sont montrées en train de discuter près d'une machine à café. Elles échangent des informations pour coordonner un dossier commun. Ce flux est essentiel pour la coopération et la fluidité du travail quotidien. Il permet de résoudre rapidement les problèmes sans passer par la hiérarchie.

Scénarios et Exercices

Maman Tshala tient une petite quincaillerie très populaire à Lubumbashi. Chaque jour, elle note les commandes sur des bouts de papier : "Mr. Kabeya - 5 tôles", "Maman Hélène - 2 sacs ciment", "chantier évêché - 10 brouettes". Le soir, elle est épuisée. En préparant les livraisons, elle confond la commande de Maman Hélène avec celle d'une autre cliente du même nom. Un autre jour, elle ne retrouve plus le papier avec la commande du chantier. Les clients se plaignent des retards et des erreurs. Maman Tshala comprend que son succès dépend de l'organisation de ses informations. Un simple carnet de commandes, avec des pages numérotées et des dates, pourrait tout changer.

Exercice 1 : Le Rapport de Ventes de Papa Kabasele

Énoncé : Papa Kabasele, gérant d'une boutique de téléphones à Goma, vous donne ses notes de la journée : "12", "Tecno Spark", "Infinix Hot", "8", "4", "Samsung A03", "12", "Itel A27", "Tecno Spark". Il vous demande de lui préparer une information claire pour savoir quel modèle se vend le mieux.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identifier et lister les données brutes** Il y a deux types de données : des noms de modèles et des quantités vendues. Les quantités sont "12", "8", "4", "12". Les modèles sont "Tecno Spark", "Infinix Hot", "Samsung A03", "Itel A27". La note "Tecno Spark" est répétée, ce qui est une information à traiter.

2. **Étape 2 : Traiter et organiser les données** Associons les quantités aux modèles. Il semble que les quantités suivent les modèles, mais c'est confus. Une relecture logique suggère :

   - Tecno Spark : 12 unités
   - Infinix Hot : 8 unités
   - Samsung A03 : 4 unités
   - Itel A27 : 12 unités Additionnons les ventes : 12 + 8 + 4 + 12 = 36 téléphones vendus. Identifions les meilleures ventes : Tecno Spark et Itel A27 (12 unités chacun).

3. **Étape 3 : Rédiger l'information finale** Voici une note synthétique pour Papa Kabasele : "Rapport du jour : Total de 36 téléphones vendus. Les modèles les plus populaires sont le Tecno Spark et l'Itel A27, avec 12 ventes chacun."

Exercice 2 : La Note de Service Manquante

Énoncé : Dans une administration provinciale à Mbandaka, le Chef de Division publie une note de service annonçant une réunion obligatoire pour le lendemain à 8h00. Il la pose simplement sur son bureau, pensant que sa secrétaire la verra et la diffusera. Le lendemain, l'agent Fatou, qui travaille dans un autre bâtiment, n'est pas présente. Elle n'a jamais reçu l'information.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyser la situation** Une information importante (la convocation à une réunion) a été émise par le Chef de Division. Cependant, elle n'a pas atteint l'un de ses destinataires, l'agent Fatou. Cela a causé une absence et un dysfonctionnement.

2. **Étape 2 : Identifier la caractéristique défaillante** L'information n'était pas **accessible**. Le Chef de Division a supposé que la note serait vue et transmise, mais il n'a utilisé aucun canal de diffusion fiable pour s'assurer que tous les agents, y compris ceux situés dans d'autres bâtiments, la reçoivent. La simple dépose sur un bureau est insuffisante.
3. **Étape 3 : Proposer une solution** Pour rendre l'information accessible, la secrétaire aurait dû :
   - Afficher la note sur le tableau d'information officiel.
   - Envoyer la note par e-mail à tous les agents concernés avec un accusé de réception.
   - Faire circuler une copie papier avec une feuille d'émargement pour signature.

1.2. Typologie et Structure des Fichiers

a. L'ordre au cœur du désordre

Même si un bureau semble chaotique, il obéit à une logique cachée. Une pile de papiers sur un bureau à Mbuji-Mayi n'est pas juste du désordre ; c'est souvent un système de classement temporaire que seul son utilisateur comprend. L'organisation de bureau transforme ce système personnel en une méthode claire pour tous.

Un fichier, qu'il soit en papier ou sur un ordinateur, est simplement une collection d'informations organisées sur un sujet précis. Il sert à retrouver une donnée rapidement, sans devoir fouiller partout.

A. Les Fichiers Manuels : L'Héritage du Papier

Les fichiers manuels utilisent des supports physiques. Le plus connu est le fichier à fiches, où chaque information est sur une carte en carton rangée dans un tiroir. On trouve aussi des registres, des classeurs ou des répertoires alphabétiques.

Ce système ne demande pas d'électricité, une qualité appréciable dans certaines zones du Kwilu ou de la Province Orientale. Son classement est souvent alphabétique, numérique ou chronologique. Sa limite principale est sa lenteur. Rechercher une information demande une manipulation physique et le risque de perte est élevé.

Figure 3 : Réf. IMG (2013-4250-9989)

Un meuble de classement à tiroirs rempli de fiches en carton.

a. Le Kardex classique

L'image montre un meuble de classement de type Kardex. Chaque tiroir contient des centaines de fiches cartonnées, maintenues par des tringles métalliques. Une secrétaire peut visualiser le bord de chaque fiche pour une identification rapide. Ce système était la norme dans les administrations et les bibliothèques avant la démocratisation de l'informatique. C'est un parfait exemple d'organisation manuelle structurée.

b. L'accès visuel

Le principal avantage est l'accès visuel direct. L'œil parcourt rapidement les onglets ou les étiquettes. Cela permet une recherche séquentielle efficace si le nombre de fiches reste raisonnable.

c. Les contraintes physiques

Ce système est lourd, encombrant et sensible à l'humidité ou au feu. Ajouter une nouvelle fiche au milieu d'une série alphabétique demande de décaler toutes les fiches suivantes.

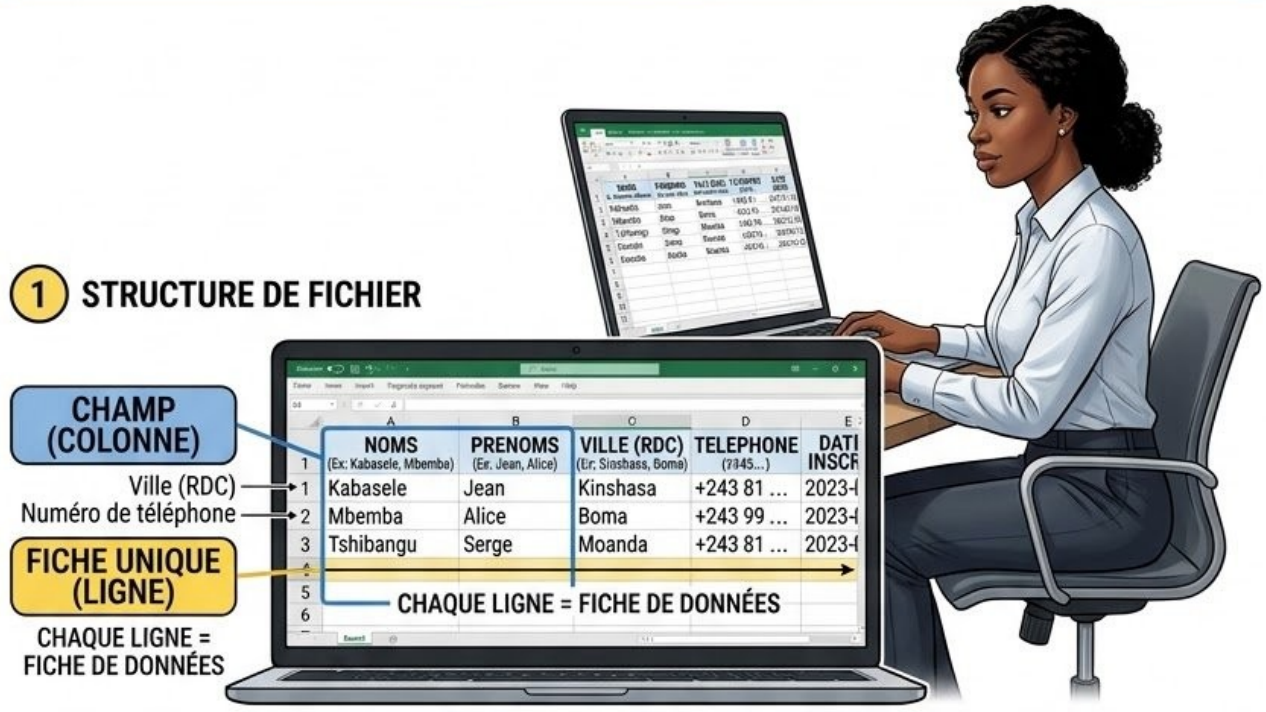
■ ■ ■

B. Les Fichiers Numériques : La Vitesse de l'Octet

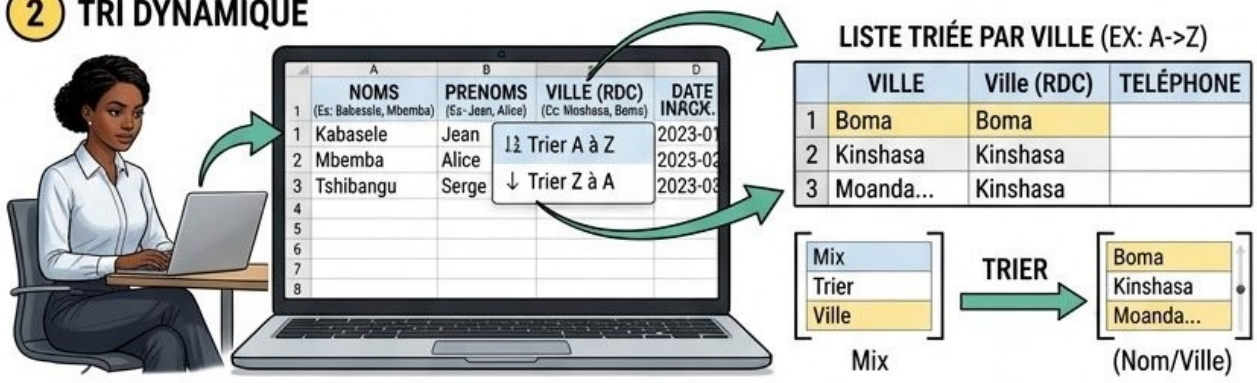
Aujourd'hui, l'ordinateur domine. Les fichiers numériques sont des ensembles de données stockées sur un disque dur, une clé USB ou un serveur. Ils prennent la forme de tableurs (Excel), de bases de données (Access) ou de logiciels spécialisés.

Leur avantage est immense. La recherche est instantanée. Le tri se fait en un clic. La duplication et la sauvegarde protègent contre la perte. Un seul ordinateur à Matadi peut contenir l'équivalent d'une salle d'archives entière. La mise à jour est simple et ne désorganise pas le reste des données.

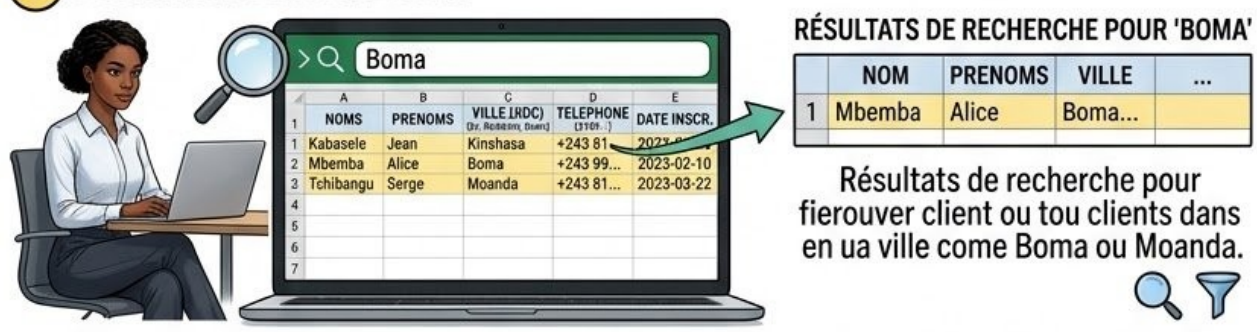
Figure 4 : Réf. IMG (2826-7522-3632): Un écran d'ordinateur affichant un tableau Excel avec des données clients.



Une transposition directe de la logique du fichier manuel.



Réorganise la liste par ordre alphabétique en quelques secondes.



Retrouver instantanément des clients ou isoler ceux d'une même ville (Ex: Boma, Moanda).

Figure 4 : Réf. IMG (2826-7522-3632)

Un écran d'ordinateur affichant un tableau Excel avec des données clients.

a. Le tableur comme fichier

L'illustration présente un fichier client créé avec un logiciel tableur. Chaque ligne correspond à une "fiche" client unique, et chaque colonne à un "champ" d'information : Nom, Ville, Numéro de téléphone, etc. Cette structure matricielle (lignes et colonnes) est le fondement de la plupart des fichiers numériques simples. C'est une transposition directe de la logique du fichier manuel.

b. Le tri dynamique

Contrairement au fichier papier, il est possible de trier cette liste par ordre alphabétique de nom, puis de la retrier par ville en quelques secondes, sans effort.

c. La puissance de la recherche

La fonction "Rechercher" ou "Filtrer" permet de retrouver instantanément un client spécifique ou d'isoler tous les clients habitant une même ville, comme Boma ou Moanda.

C. Structure d'une Fiche : L'Anatomie de l'Information

Toute fiche, manuelle ou numérique, est composée de "champs". Un champ est une zone destinée à une information précise.

Pour une fiche "Élève" par exemple, les champs seront : - Nom - Post-nom - Prénom - Classe - Date de naissance - Adresse

L'ensemble des champs remplis pour une personne forme un "enregistrement". Le fichier est la collection de tous les enregistrements.

Scénarios et Exercices

Une anecdote de Papa Bolingo

Papa Bolingo était le secrétaire respecté d'une administration à Kananga. Ses archives étaient des montagnes de classeurs fédéraux verts, empilés avec une précision millimétrique. Il connaissait l'emplacement de chaque dossier. Un jour, son service reçut un ordinateur. Les jeunes stagiaires, habitués au téléphone, étaient fascinés. Bolingo, lui, regardait la machine avec méfiance. "Comment cette boîte peut-elle contenir toute ma science des classeurs ?" disait-il en riant. Il a fallu qu'un jeune lui montre comment retrouver un dossier en tapant juste un nom, en trois secondes, pour qu'il comprenne. Ce jour-là, Papa Bolingo a demandé sa première leçon d'informatique, réalisant que l'ordre avait changé de forme.

Exercice 1 : L'atelier de couture de Maman Hélène à Goma

Énoncé : Maman Hélène gère un petit atelier de couture prospère au marché de Birere, à Goma. Elle note les commandes et les mesures de ses clientes sur des bouts de papier qu'elle perd souvent. Elle veut créer un système de fiches manuelles pour mieux s'organiser. Aidez-la à structurer sa première fiche client.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identifier les informations essentielles** Pour chaque cliente, Maman Hélène a besoin de savoir : qui elle est, comment la contacter et quelles sont ses mesures. Cela donne les champs de base.

2. **Étape 2 : Définir les champs de la fiche** Une fiche client efficace pourrait contenir les champs suivants :

   - NOM ET POST-NOM :
   - NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :
   - MESURES (Tour de poitrine, Tour de taille, Longueur pantalon, etc.) :
   - DATE DE LA COMMANDE :
   - MODÈLE COMMANDÉ :
   - MONTANT PAYÉ / RESTE À PAYER :

3. **Étape 3 : Proposer un mode de classement** Maman Hélène peut acheter une petite boîte et des fiches cartonnées. Le classement le