



## **SOMMAIRE**

### **THEME 1 : LES ACTIVITES COURANTES DE SECRETARIAT**

#### **TITRE I : L'ACCUEIL**

##### **CHAP 1 : L'accueil, l'orientation et l'information des visiteurs**

##### **CHAP 2 : La gestion des flux d'appel téléphonique**

#### **TITRE II : LA GESTION DU COURRIER**

##### **CHAP1 : La gestion du courrier « arrivée »**

##### **CHAP 2 : La gestion du courrier « départ »**

### **TITRE III : L'ORGANISATION D'EVENEMENT INTERNE : LA REUNION**

### **THEME 2 : LE CLASSEMENT**

### **THEME 3 : L'ORGANISATION D'UN CLASSEMENT**

### **THEME 4 : LES PROCEDÉS DE CLASSMENT**

### **THEME 5 : LES FICHES**

# **THEME 1 : LES ACTIVITES COURANTES DE SECRETARIAT**

## **TIRE I : L'ACCUEIL**

### **CHAP. I : L'ACCUEIL, L'ORIENTATION ET L'INFORMATION DES VISITEURS**

Les entreprises soignent l'accueil qu'elles réservent à leurs visiteurs, car la première impression est essentielle et donne l'image de marque de l'entreprise.

L'accueil est à la fois l'espace dans lequel se déroule la rencontre entre les visiteurs et l'entreprise, la façon de recevoir ces visiteurs et le processus de réception des personnes venues de l'extérieur.

#### **I. L'espace d'accueil**

L'espace d'accueil est le premier point de contact avec les visiteurs. Il véhicule l'image de l'entreprise sur le plan des services proposés aux visiteurs et doit être adapté aux besoins de l'activité du personnel qui y travaille.

##### **A. L'emplacement de l'espace d'accueil**

L'espace d'accueil est généralement situé à l'entrée de l'entreprise. Il doit être suffisamment insonorisé et isolé des salles de réunion, des bureaux ou des photocopieuses, notamment dans le but de respecter la confidentialité.

##### **B. Les différents types d'espaces d'accueil**

Selon la nature de l'organisation, il est possible de configurer le bureau d'accueil de différentes manières :



**L'accueil ouvert** est destiné à un accueil direct : demande de renseignements, indication d'horaires, informations et orientations transmises par un hôte ou une hôtesse, etc.



**L'accueil semi-ouvert** est équipé de cloisons à mi-hauteur qui permettent de dissimuler un ordinateur et des fournitures (dossiers, formulaires à remplir...).



Les usagers peuvent disposer d'un **salon d'accueil** pour attendre le moment où ils seront reçus. Les lieux d'accueil peuvent comporter des cloisons pour garantir une certaine intimité.

## C. Les caractéristiques de l'espace d'accueil

### 1. La dimension de l'espace d'accueil

L'espace d'accueil doit être suffisamment vaste pour :

- Permettre la réception d'un nombre important de personnes au même moment (gestion des flux des visiteurs). Lorsque le nombre de personnes accueillies est très important, l'entreprise peut utiliser différentes solutions :



La matérialisation de files d'attente



L'utilisation de matériel de gestion d'accueil automatique délivrant des numéros d'appel

- Permettre la mise à disposition de documents d'information sur l'activité de l'entreprise (type plaquettes) et la mise en valeur de nouveautés (présentoir ou exposition de produits).



Présentoir pour catalogues



Présentoir à dépliants mural ou à poser



Présentoir pour plaquettes ou dépliants

### 2. L'éclairage, les matériaux et les couleurs

L'éclairage des espaces d'accueil doit être adapté au confort des utilisateurs.

Les matériaux et les couleurs doivent être choisis en tenant compte de la fréquence de passage (les couleurs très claires sont très salissantes).

#### II. L'accueil des visiteurs

L'accueil consiste à établir un contact, une relation positive avec une personne.

Le soin porté à l'accueil permet de mettre en valeur la culture et les valeurs de l'organisation. Il met en évidence l'image de marque de l'entreprise : fidélisation des clients et des collaborateurs, réduction des tensions éventuelles, création d'un climat relationnel favorable à la communication.

## A. La charte d'accueil :

La qualité de l'accueil de l'entreprise est essentielle pour son image. Le plus souvent, l'entreprise rédige une charte d'accueil.

La charte d'accueil décrit la procédure à suivre pour assurer un accueil de qualité. Son but est l'harmonisation des pratiques.

Elle recense les engagements pris par les acteurs de l'accueil. C'est une promesse faite à l'ensemble des interlocuteurs (clients, fournisseurs, personnel, etc.) sur le niveau de qualité du service. La charte d'accueil varie d'une entreprise à l'autre, mais on retrouve souvent les mêmes engagements pour un accueil performant. L'accueil reflète la qualité des prestations de notre établissement tout entier : il est donc essentiel.

## B. Le service d'accueil

### 1. L'organisation du service

L'accueil est organisé en tenant compte des habitudes ou des contraintes qu'imposent les visiteurs. Il est nécessaire d'afficher les jours et les horaires d'ouverture, par exemple, sur la charte d'accueil afin que le visiteur puisse en être informé.

### 2. Les missions du chargé d'accueil : la gestion des interactions en situation d'information et d'orientation

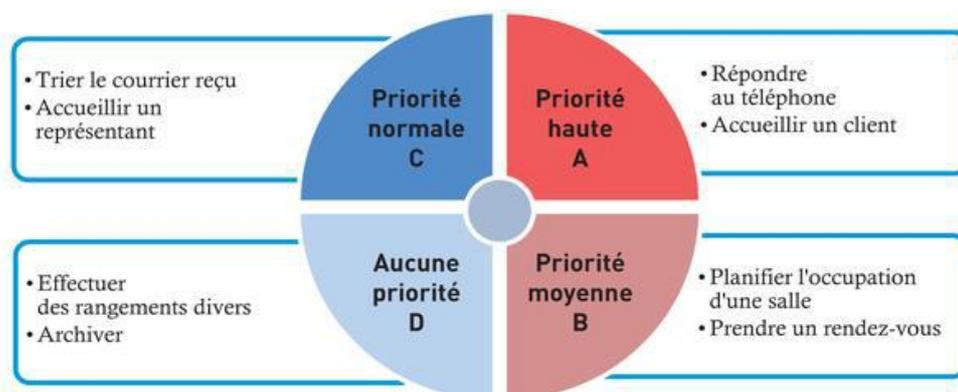
La personne chargée de l'accueil doit remplir alternativement différentes fonctions :

- l'accueil et l'orientation des visiteurs en situation de face à face,
- l'accueil téléphonique ainsi que des activités administratives.

Toutefois certaines priorités doivent être respectées.

Pour assurer une gestion rationnelle des interactions, un certain nombre d'outils peuvent être élaborés par le personnel d'accueil.

Par exemple, la **matrice d'Eisenhower** : cet outil permet de trier les tâches en quatre groupes selon leur niveau **d'urgence et d'importance**.





### **Exemples :**

Lorsqu'une personne entre, ou que le téléphone sonne, l'hôte (ou l'hôtesse) d'accueil doit interrompre ce qu'il (elle) fait pour accueillir le visiteur ou décrocher.

Lorsque le téléphone sonne, le chargé d'accueil demande à la personne présente de l'excuser et décroche.

En effet, le visiteur voit que l'accueillant est occupé, alors que le correspondant ne comprendra pas pourquoi aucune réponse ne lui est donnée.

## **3. Les outils pour accueillir et orienter le visiteur**

### **a. La fiche visiteur**

Lorsque l'activité de l'organisation est soumise à des règles de sécurité, une fiche visiteur est renseignée à l'accueil et un badge lui est remis.

La fiche visiteur comporte des informations précises :

- **nom et prénom** du visiteur ;
- **coordonnées personnelles** (adresse et numéro de téléphone) et/ou de l'entreprise ;
- **objet de la visite** ;
- **heure d'arrivée** ; etc.

### **b. Le téléphone**

Le personnel d'accueil dispose d'outils pour annoncer le visiteur à son interlocuteur.

Un visiteur n'est jamais dirigé directement vers un service, son arrivée est toujours annoncée par téléphone.

La personne chargée de l'accueil doit s'assurer que le visiteur peut être reçu par le service ou la personne demandée, qu'il ait ou non pris rendez-vous.

D'autres outils, élaborés par l'organisation, permettent de retrouver facilement l'interlocuteur demandé et d'orienter (guider) le visiteur vers la personne désirée :

### **c. L'annuaire interne**

L'annuaire interne de l'organisation permet de retrouver les coordonnées de la personne vers laquelle il faut diriger le visiteur : numéro de téléphone ou numéro de bureau.

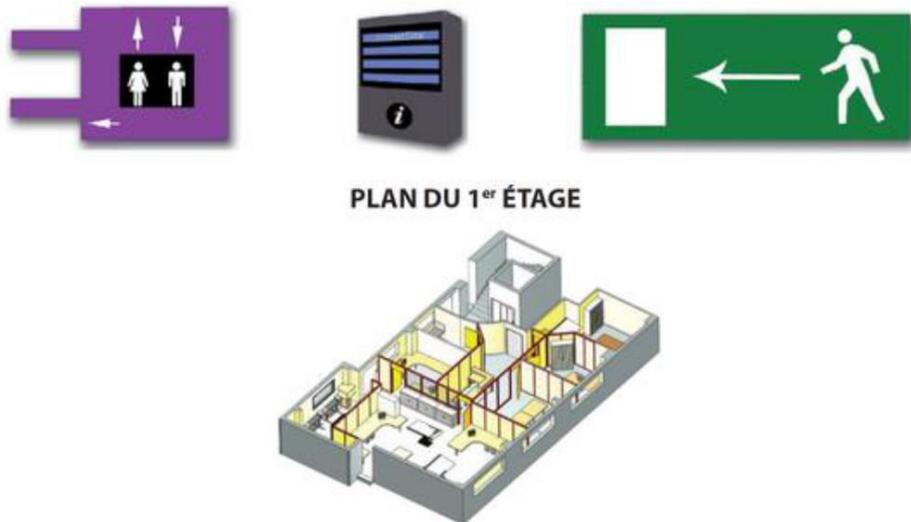


#### d. Le plan des locaux / La signalétique

Un visiteur doit toujours être guidé afin de se diriger sans erreur et le plus rapidement possible jusqu'à la personne qu'il désire rencontrer.

Si l'itinéraire à suivre est simple, il suffit de lui remettre un plan des locaux sur lequel le chemin à suivre est tracé.

Le visiteur peut s'orienter en utilisant aussi les outils de signalétique mis en place.



Si l'organisation comporte plusieurs bâtiments ou de nombreux couloirs, la personne chargée de l'accueil ou le (la) secrétaire peut prendre en charge le visiteur.

### III. Les techniques d'accueil des visiteurs

#### A. Objectifs

La qualité de l'accueil est primordiale pour une entreprise. Dès les premières minutes, le visiteur ou l'utilisateur se forge une image de l'organisation.

La personne accueillie doit se sentir dans une situation confortable.

#### B. Les qualités de la personne chargée de l'accueil

A l'accueil, l'employé doit faire preuve d'un certain sens du service. L'attitude du visiteur dépend, en grande partie, de celle de la personne qui l'accueille.

Les qualités de la personne chargée de l'accueil

- **Disponibilité** : ne pas faire attendre le visiteur,
- **Compétence** : connaître le personnel et les différents services de l'entreprise,
- **Courtoisie** : accueillir le visiteur poliment avec le sourire,
- **Tenue soignée** : présentation et tenue vestimentaire correctes,
- **Efficacité** : renseigner le visiteur, gérer les rendez-vous,
- **Bonne élocution** : s'exprimer correctement dans un registre de langage courant,



### C. Les codes sociaux et les rites

La personne chargée de l'accueil doit respecter des règles de tenue, de courtoisie et de langage.

#### 1. Les codes sociaux

Ils sont de deux ordres :

Les codes vestimentaires	Les codes gestuels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant même que l'accueillant n'ait eu le temps d'ouvrir la bouche, la tenue vestimentaire livre un premier message.</li> <li>- Elle doit être adaptée à l'emploi ou à la fonction exercée.</li> <li>- Il faut éviter les excentricités vestimentaires.</li> <li>- La présentation doit être soignée : le maquillage et la coiffure appropriés.</li> <li>- Il est possible d'apporter une touche personnelle par le choix d'accessoires, mais la neutralité et la discrétion sont de mise.</li> </ul>	<p>L'expression du visage, les gestes et l'intonation de la voix (paralanguage) doivent traduire une certaine empathie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sourire est une marque muette de bienvenue. Il valorise la personne accueillie ;</li> <li>- Les gestes doivent être mesurés, la position du corps ne doit pas traduire un repli sur soi ;</li> <li>- La voix doit être posée. Le ton est modéré et sympathique ;</li> <li>- Le regard doit être tourné vers l'interlocuteur</li> </ul>



## 2. Les rites

L'accueil d'une personne se décompose en trois étapes

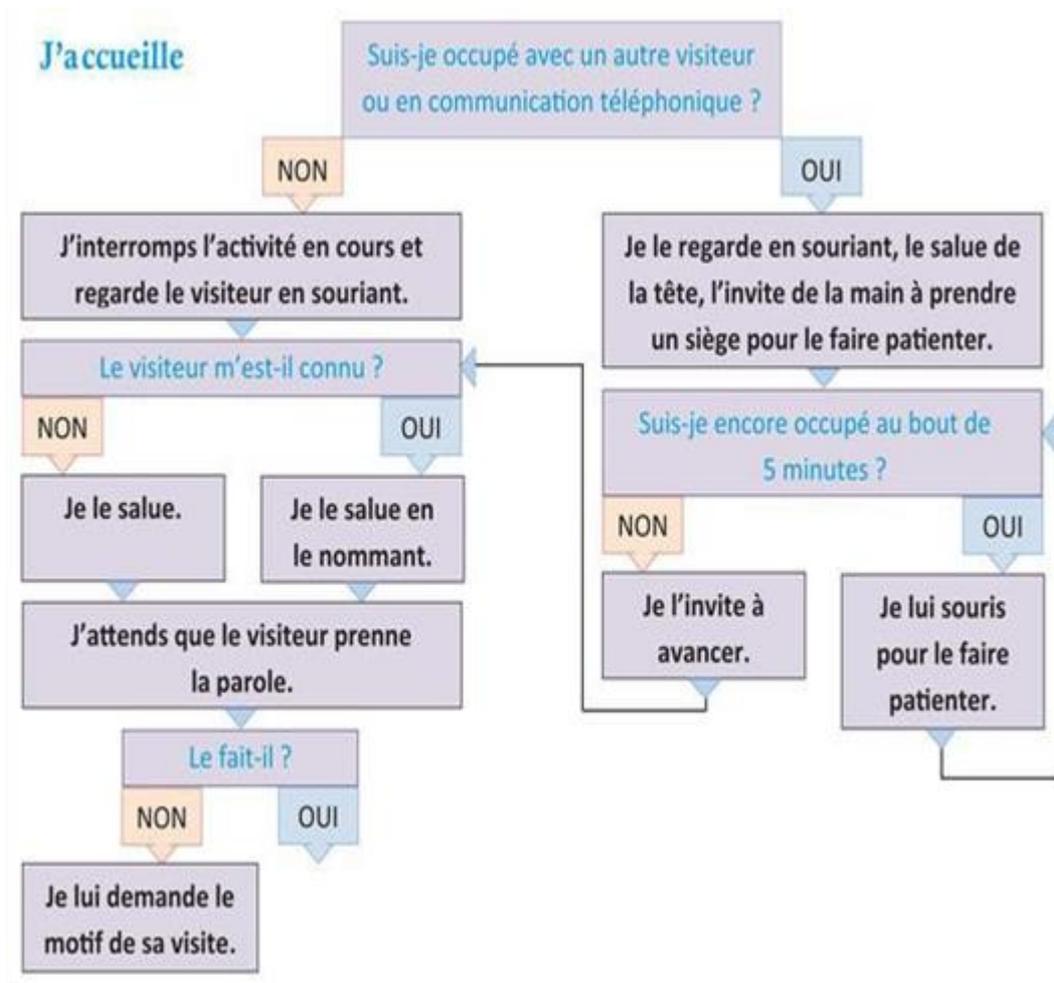
<b>Etape 1</b> <b>Prendre en charge le visiteur</b>	<b>Etape 2</b> <b>Traiter la situation en fonction du motif de la visite</b>	<b>Etape 3</b> <b>Prendre congé</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer en souriant</li> <li>- Demander si nécessaire le motif de la visite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montrer que l'on a compris, reformuler si nécessaire</li> <li>- Utiliser les supports d'information</li> <li>- Déterminer la suite à donner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer</li> </ul>
		

#### IV. Les procédures d'accueil (ou chartes d'accueil)

Accueillir c'est d'abord savoir recevoir. Il faut prendre en charge immédiatement le visiteur pour lui souhaiter la bienvenue. L'entreprise met en place des procédures standards afin de faciliter le travail d'accueil.

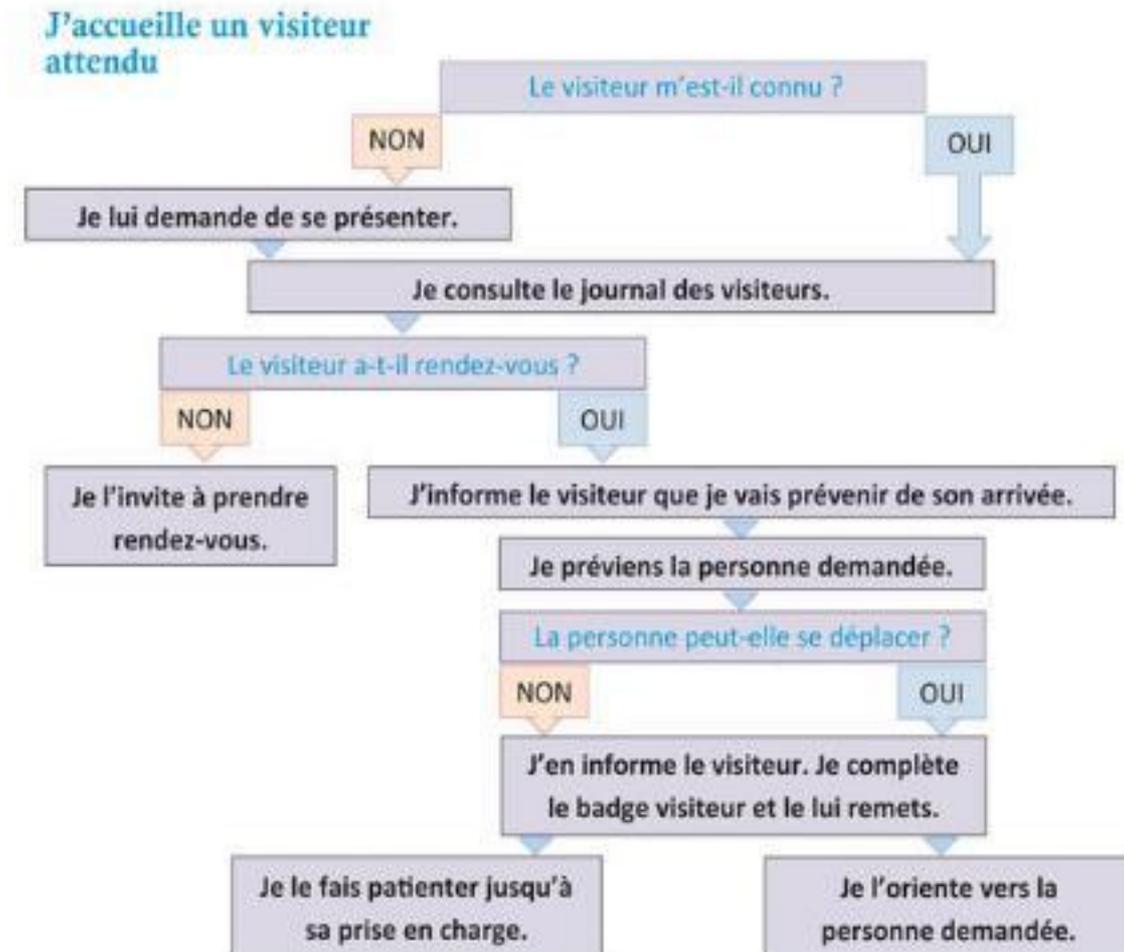
Ces procédures d'accueil sont adaptées aux situations rencontrées.

##### A. L'accueil d'un visiteur





## B. L'accueil d'un visiteur attendu





## Lexique

**Accueil** : c'est à la fois le site dans lequel se déroule la rencontre entre le visiteur et l'entreprise et le processus de réception des personnes venues de l'extérieur.

**Annuaire interne** : outil de communication qui permet de retrouver les coordonnées d'un salarié.

**Banque d'accueil** : bureau derrière lequel se trouvent les personnes chargées d'accueillir les visiteurs.

**Charte d'accueil** : document qui regroupe les engagements pris par les acteurs de l'accueil, relatifs à la qualité de l'accueil.

**Codes** : manière de parler ou de se comporter dans un contexte social et culturel donné.

**Image de marque** : impression favorable ou défavorable que le public peut avoir d'une organisation, de ses produits ou de ses services.

**Matrice d'Eisenhower** : matrice qui permet de classer les tâches en fonction de leur urgence et de leur importance.

**Plan des locaux** : document qui permet d'orienter le visiteur rapidement et sans erreur vers son correspondant.

**Plaquette** : brochure qui donne des informations sur un produit, un service, une société (plaquette publicitaire).

**Procédures d'accueil** : ensemble des règles à appliquer dans une situation d'accueil.

**Signalétique** : ensemble des supports permettant à une personne de se diriger dans un environnement inconnu.



## CHAP. II : LA GESTION DES FLUX D'APPELS TELEPHONIQUES

### I. Les règles et les enjeux de la communication téléphonique

De nombreux messages professionnels transitent par le téléphone. Celui-ci permet de transmettre des informations rapidement.

Le soin porté aux communications téléphoniques est important car elles doivent donner immédiatement une image positive de l'organisation.

Il faut établir un rapport de bonne qualité avec son interlocuteur. En créant un climat de confiance, il sera possible de faire répéter, faire patienter, faire face aux objections et poser les questions nécessaires à la prise en note du message.

Une écoute active permet de mieux informer, orienter l'interlocuteur par des reformulations. Le langage utilisé doit être clair et précis.

#### A. Les règles à appliquer à la réception d'un appel téléphonique

Il faut appliquer certaines règles à la réception d'un appel téléphonique. Elles mettent en évidence certaines qualités de l'accueil :

Règles	Qualités de l'accueil
La réponse doit intervenir avant la troisième sonnerie.	<b>Rapidité</b>
La réponse est polie et courtoise en toutes circonstances.	<b>Courtoisie</b>
Le vocabulaire est simple, le registre de langage est adapté à un échange commercial (courant).	<b>Efficacité</b>

#### B. Les règles à appliquer à l'émission d'un appel téléphonique

Avant d'émettre un appel téléphonique, il est nécessaire de le préparer et de se poser les questions suivantes :

Questions		Informations à connaître
<b>QUI ?</b>	Coordonnées du récepteur ?	- Nom de la société - Service concerné - Nom du responsable - N° de téléphone et poste
<b>QUAND ?</b>	Heure(s) de disponibilité ?	- Heures d'ouverture de la société - Heures de présence du responsable
<b>QUOI ?</b>	Objet de l'appel ?	- Motif de l'appel, points importants à aborder, documents à consulter

Il faut adopter une attitude appropriée : être courtois, sourire (le sourire s'entend au téléphone), se présenter (*Société X, bonjour.*), être patient, rester calme en toutes situations.



## II. La conduite de l'entretien téléphonique

La technique de conduite de l'entretien téléphonique tient compte de plusieurs éléments : la voix, le rythme de l'élocution (tonique et dynamique).

Lors de l'accueil, il faut se présenter et identifier l'interlocuteur.

La conclusion sera l'occasion d'expliquer les suites qui seront données à l'appel téléphonique.

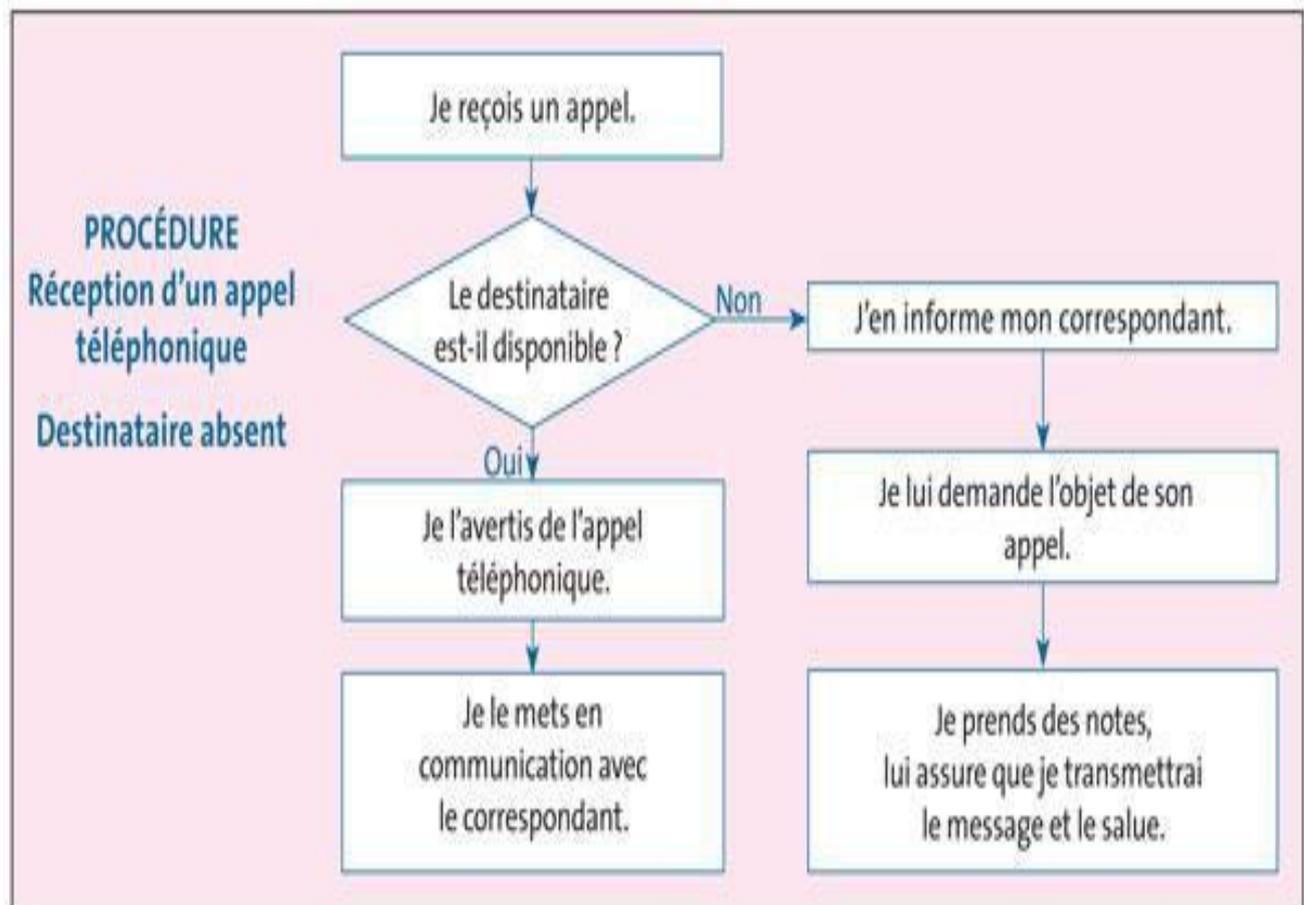
La conversation se terminera par une prise de congé.

### A. La réception d'un appel téléphonique

Lorsque l'on reçoit un appel téléphonique, il faut respecter les étapes suivantes :

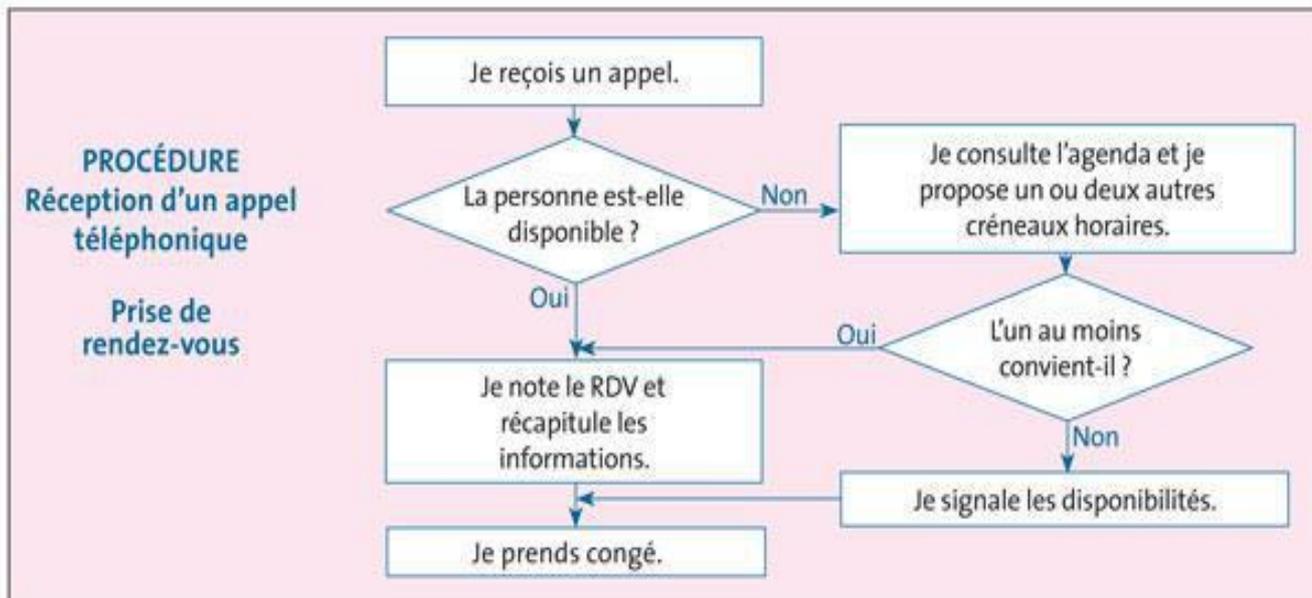
1	Disposer du matériel nécessaire à la prise de notes (ex : fiche message).
2	Saluer, se présenter.
3	Chercher à bien comprendre le motif de l'appel.
4	Renseigner, faire éventuellement patienter.
5	Conclure en reformulant les points importants.
6	Prendre congé et saluer.

#### 1. Procédure appliquée lorsque le destinataire est absent (exemple 1)





**2. Procédure appliquée lors de la prise de rendez-vous (exemple 2)**

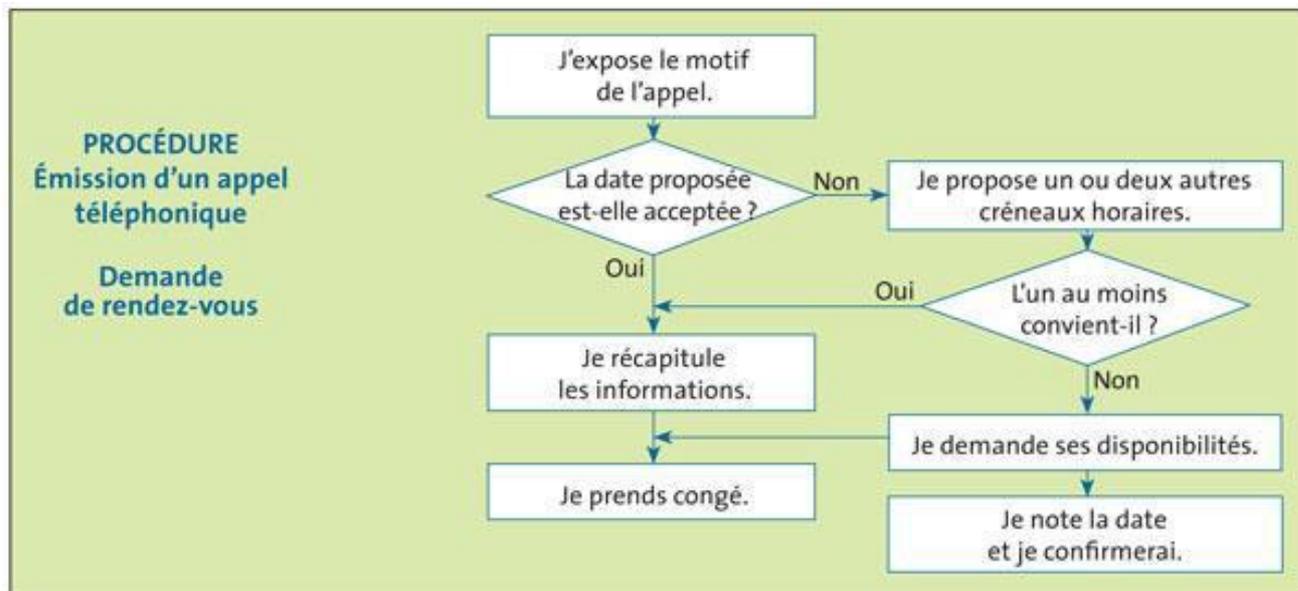


**B. L'émission d'un appel téléphonique**

Lorsque l'on émet un appel téléphonique, il faut respecter les étapes suivantes :

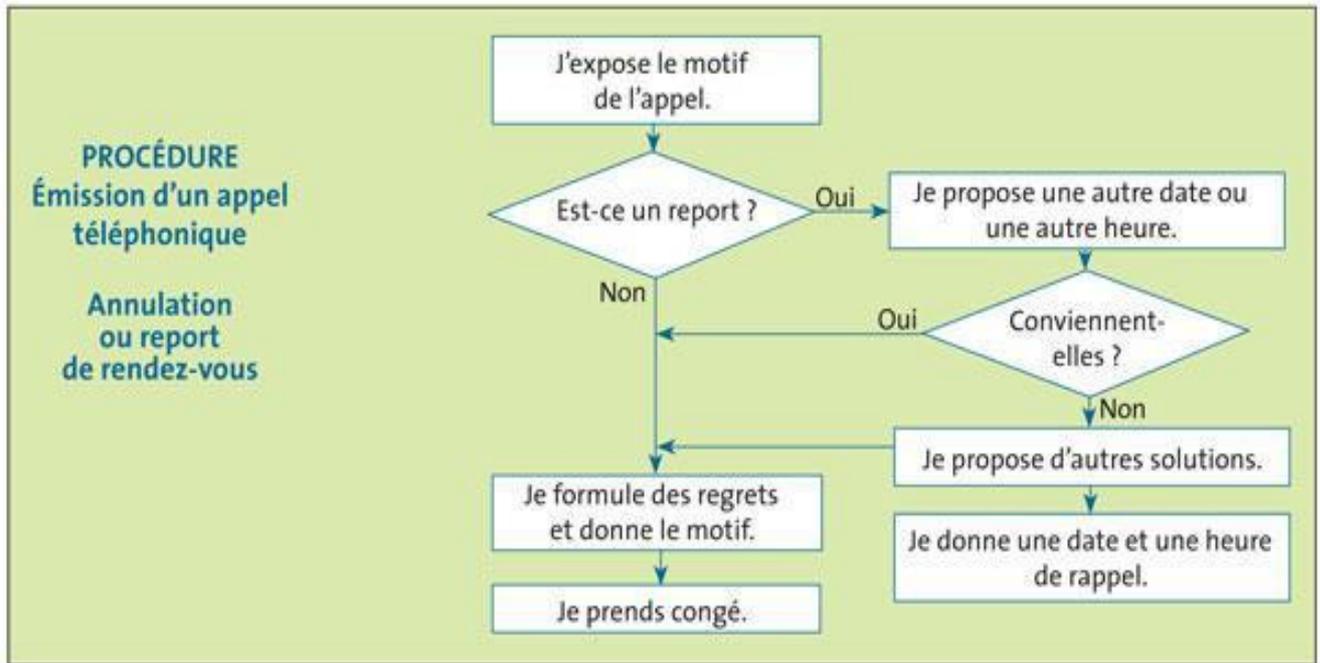
1	Disposer des informations nécessaires (ex. : dossier, fiche message, etc.).
2	Saluer, se présenter
3	Préciser brièvement le motif de l'appel.
4	Exposer les différents points.
5	Conclure en reformulant les points importants.
6	Prendre congé et saluer.

**1. Procédure appliquée lors de la demande de rendez-vous (exemple 1)**



**2. Procédure appliquée lors de la demande d'annulation ou de report de rendez-vous**

**Exemple 2**



**C. La prise de notes et la restitution de l'information**

Avant de décrocher le combiné, il faut se munir du matériel nécessaire à la prise éventuelle d'informations. Durant la conversation téléphonique, des documents peuvent être nécessaires à la prise de décision ou à la compréhension du problème rencontré par l'interlocuteur.

**MATÉRIEL INDISPENSABLE**

		
Un crayon ou un stylo	Une fiche téléphonique	Les documents



La **fiche téléphonique** permet de noter :

- les coordonnées de l'émetteur ;
- les informations relatives au destinataire de l'appel téléphonique ;
- le message.

*Exemple de présentation de la fiche téléphonique*

<input type="checkbox"/> Urgent	Fiche téléphonique - Message reçu		
Appel reçu le : _____	à : _____ heures _____		
De M. Mme Mlle : _____	de : _____		
Service : _____	Téléphone : _____		
Pour M. Mme Mlle : _____	Service : _____		
<input type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> désire être rappelé(e)		
<input type="checkbox"/> est venu(e) vous voir	<input type="checkbox"/> désire vous rencontrer		
Message : _____			
_____			
_____			
_____			

Dans certaines entreprises, les destinataires des appels sont informés de manière plus rapide :

- par un e-mail envoyé sur la messagerie de l'entreprise à chaque appel ;
- sur une page Web d'intranet,
- sur le calendrier partagé (d'Outlook, par exemple).

#### **D. La téléphonie et les techniques associées**

La **téléphonie** est un système de télécommunication qui a pour but la transmission de sons et en particulier la transmission de la parole.

##### **1. Les équipements principaux**

Les organisations utilisent généralement plusieurs types d'appareils.

###### **- Le téléphone fixe**

La communication passe par le réseau téléphonique. Le téléphone fixe, très utilisé dans la vie professionnelle, est généralement équipé d'une messagerie vocale interrogeable à distance, d'un fax, etc.

###### **- Le téléphone mobile**

Il permet à des personnes de recevoir ou d'émettre des appels, des messages oraux ou écrits, quel que soit l'endroit où elles se trouvent. Le téléphone mobile est de plus en plus utilisé dans les organisations.

## 2. Les fonctions téléphoniques principales

### a. Les principaux services téléphoniques

Les fournisseurs de téléphonie proposent différents services.

#### - Le transfert d'appel

Le transfert d'appel permet de faire suivre les appels reçus vers une autre ligne téléphonique.

#### - Le signal d'appel

L'appel d'un deuxième correspondant est signalé. On peut mettre le premier en attente et parler au deuxième.

#### - Les numéros spéciaux

Les numéros spéciaux sont des numéros de téléphone qui permettent à l'organisation, soit d'améliorer son image auprès de sa clientèle, soit de faire de sa communication une source de revenu.

#### - L'audioconférence

L'audioconférence permet de mettre en relation des personnes dispersées géographiquement. Elle présente de nombreux avantages, en particulier la diminution du nombre de déplacements, la réduction des coûts, la rapidité et l'efficacité des échanges.

### b. La péritéléphonie

Afin de faciliter la communication de l'organisation avec son environnement, il existe un ensemble d'outils conçus pour améliorer la circulation de l'information.

La **péritéléphonie** est l'ensemble des techniques utilisant un poste téléphonique en vue d'obtenir des services complémentaires à l'aide d'appareils associés au poste.

#### - Les accessoires

De petits équipements concourent au confort de la secrétaire. Les plus courants sont le micro-casque et l'amplificateur.

		
Amplificateur	Micro-casque contour d'oreille	Micro-casque serre-tête

#### - Le standard avant accueil

Le standard avant accueil est un appareil relié à un poste téléphonique, muni d'une mémoire. Il permet de délivrer un message au correspondant. En cas de saturation des appels, il gère les appels en attente.

Le standard avant accueil peut aussi offrir une information au correspondant en attente.



## **E. La messagerie vocale**

L'entreprise utilise la **messagerie vocale** pour maintenir le contact avec ses différents partenaires aux heures où une permanence téléphonique ne peut être assurée.

### **1. Le message d'accueil sur messagerie vocale**

En cas d'absence, c'est le message enregistré qui accueille le correspondant et permet à ce dernier de laisser un message à son tour. Il doit être bien rédigé.

### **2. Le message laissé sur la messagerie vocale par un partenaire de l'entreprise**

Chaque message doit être écouté avec beaucoup d'attention, puis l'essentiel du message enregistré est pris en note. Il faut identifier :

- l'émetteur, l'entreprise, le numéro de téléphone et le poste sur lequel on peut le joindre ;
- le motif de l'appel.

### **3. La transmission d'un message sur la messagerie vocale d'un partenaire**

Le message laissé sur le répondeur d'un correspondant doit également être clair, précis et court. Il faut :

- saluer, se présenter (nom, société, etc.) ;
- préciser le motif de l'appel ;
- communiquer le numéro de téléphone auquel on peut être rappelé ;
- remercier et saluer.

Après avoir préparé l'appel, le correspondant est contacté. Si, en son absence, il a branché le répondeur téléphonique, le message d'accueil est écouté attentivement, et au signal sonore, le message peut être enregistré.



## Lexique

**Audioconférence** : réunion où les participants sont à distance les uns des autres. On utilise une liaison téléphonique ou informatique.

**Fiche téléphonique** : document sur lequel le récepteur de l'appel note l'essentiel du message transmis par un correspondant.

**Messagerie vocale** : service permettant, généralement à partir d'un poste téléphonique, l'enregistrement et le stockage de messages sonores, leur écoute, leur expédition éventuelle vers un ou plusieurs destinataires (des exemples de messagerie vocale sont le répondeur-enregistreur, la remise d'un message par appel téléphonique).

**Péritéléphonie** : ensemble des techniques utilisant un poste téléphonique en vue d'obtenir des services complémentaires à l'aide d'appareils associés au poste.

**Téléphonie** : système de télécommunication qui a pour but la transmission de sons et en particulier la transmission de la parole. La téléphonie permet également des services plus avancés tels que la messagerie vocale, la conférence téléphonique ou les services vocaux.



## **TITRE II : LA GESTION DU COURRIER**

### **CHAP. I : LA GESTION DES FLUX DE COURRIERS ENTRANTS**

#### **I. Le courrier entrant**

Dans toute organisation, le traitement du courrier entrant occupe une grande part du temps réservé aux tâches administratives.

Le volume du courrier à gérer varie en fonction de la taille de l'organisation et surtout du nombre de partenaires avec lesquels elle est en relation (fournisseurs, clients, banquiers, collectivités, etc.).

Dans une petite organisation, le traitement du courrier est souvent assuré par un(e) employé(e) administratif (ve).

Les organisations, qui ont un volume de courrier important à gérer (grandes entreprises, associations ou administrations), disposent d'un service spécifique : le service courrier.

Le courrier entrant est le courrier que l'organisation reçoit de ses différents partenaires, communément appelé « courrier arrivé ».

Le courrier entrant est constitué majoritairement de :



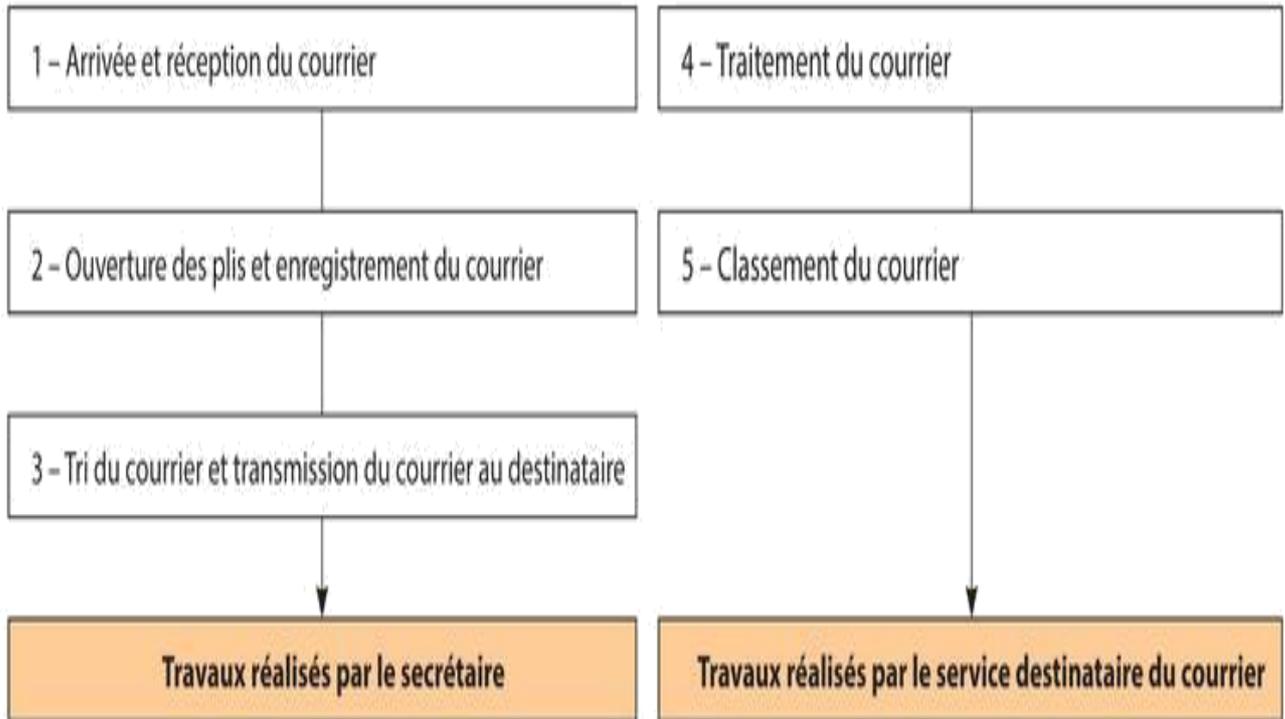
#### **II. Les procédures de gestion du courrier entrant**

Pour gérer le courrier entrant, l'organisation s'appuie sur une procédure dans laquelle on peut clairement identifier :

- les étapes du traitement du courrier ;
- les modalités de circulation du courrier entre les différents services ;
- le personnel effectuant les opérations.

La procédure de gestion du courrier entrant diffère plus ou moins en fonction du type d'organisation.

Les étapes les plus courantes de la procédure de gestion du courrier entrant sont les suivantes :



### III. Les outils et matériels de traitement du courrier

L'organisation utilise des outils et matériels pour faciliter le traitement du courrier.

**• La machine à ouvrir le courrier**



Les modèles d'entrée de gamme permettent d'ouvrir entre 400 et 500 plis par heure. Quant aux plus puissants, ils ouvrent de 3 000 à 4 000 plis par heure.

**L'achat de cet outil doit s'effectuer en fonction du volume du courrier que l'entreprise doit traiter.**

**• Le registre du courrier**

Registre « courrier arrivé »						
Date d'arrivée	N° enregistrement	Expéditeur		Objet	Destinataire	
		Société	Nom		Service	Nom

De façon à **retrouver un courrier**, en cas de besoin, le secrétaire procède à son **enregistrement** dans le **registre « courrier arrivé »** (support papier ou fichier informatisé).

Dès réception, **chaque lettre reçoit un numéro d'ordre**. **Dans le registre d'entrée, on reporte ce numéro**, suivi d'autres informations : nom de l'expéditeur, objet de la lettre, nom du destinataire.

Le matériel de classement du courrier entrant		
Classeur à levier	Corbeille	Bloc de classement
		
Classeur épais pouvant contenir 1 000 documents	Corbeilles ou tiroirs (une corbeille ou un tiroir par service)	<p><b>Le courrier reçu est photocopié. Le double est rangé dans un classeur à levier, tandis que l'original est ventilé dans des corbeilles (une corbeille par service destinataire).</b></p>

#### IV. La réception des lettres recommandées et des colis

Le courrier recommandé est remis par le facteur contre signature à la personne chargée de la réception, qui l'enregistre avant de le remettre en main propre à son destinataire (souvent un supérieur hiérarchique).

Les colis sont reçus par l'intermédiaire de La Poste ou de transporteurs spécialisés. La personne chargée de la réception devra signer le récépissé de La Poste (ou le bon de transport) et informera le service concerné de l'arrivée d'un colis après enregistrement de celui-ci.

#### V. La dématérialisation du courrier entrant

Dans un souci d'optimiser leur productivité et d'améliorer le service au client, les organisations de taille importante se tournent vers des solutions de gestion de documents électroniques pour traiter les courriers entrants ; le courrier est scanné puis classé dans des dossiers informatiques.



## **CHAP. II : LA GESTION DES FLUX DE COURRIERS SORTANTS**

### **I. Le courrier sortant (ou « courrier départ »)**

Le courrier sortant est le courrier que l'organisation expédie à ses différents partenaires (correspondance administrative, lettres ou documents commerciaux, coupons publicitaires, dossiers, etc.).

Le volume de courrier à expédier varie en fonction du nombre de partenaires avec lesquels l'organisation est en relation.

### **II. La procédure d'expédition du courrier**

Pour expédier le courrier, l'organisation est amenée à suivre une procédure dans laquelle on peut identifier :

- les étapes de la préparation des envois :
  - o la collecte et l'enregistrement du courrier à expédier,
  - o la mise sous pli,
  - o l'affranchissement,
  - o le dépôt du courrier chez un prestataire ;
- le personnel effectuant les différentes opérations ;
- les matériels utilisés pour faciliter le travail et gagner du temps.

La procédure d'expédition du courrier diffère d'une organisation à l'autre. Elle tient compte des critères propres à l'organisation : volume du courrier à expédier, existence d'un service courrier ou non...

### **III. L'enregistrement du courrier à expédier sur le registre interne**

Le courrier à expédier est enregistré sur le registre « courrier départ » (support papier ou fichier informatisé). Cet enregistrement permet de retrouver facilement la confirmation d'une expédition.

On indique sur le registre :

- la date du jour ;
- le numéro départ (numéro croissant). La copie du courrier conservée par le service émetteur porte le même numéro que celui du registre « courrier départ » ;
- les coordonnées du destinataire ;
- l'objet du courrier ;
- le service expéditeur.

### **IV. La préparation des envois**

L'employé(e) chargé(e) de traiter le courrier sortant doit réaliser deux opérations :

- La mise sous pli du courrier :
- Le format de l'enveloppe est lié à celui du courrier.
  - o L'organisation utilise le plus souvent des enveloppes à fenêtre.
  - o Lorsqu'elle doit expédier plusieurs documents en un seul envoi ou transmettre un dossier, elle utilisera des enveloppes à soufflet.

- L'affranchissement du courrier : Le tarif appliqué par les différents prestataires tient compte :
  - o du poids de l'envoi,
  - o de sa nature (courrier simple ou recommandé),
  - o du délai d'acheminement (normal ou express)
  - o et de la destination (Sénégal ou étranger).

Pour réaliser ces tâches, les organisations disposent le plus souvent de matériels très performants : plieuses, machines de mise sous enveloppes, machines à affranchir, etc.

Matériels utilisés pour la préparation des envois		
La plieuse de courrier	La machine de mise sous enveloppe	La machine à affranchir
		
Elle effectue tous les types de plis à grande vitesse.	Elle permet de plier et mettre sous enveloppe le courrier et les mailings.	Elle pèse les envois et les affranchit immédiatement au bon tarif.

## V. Les prestataires de services d'acheminement des envois (courriers)

Il existe différents prestataires.

### A. La Poste

La Poste détient actuellement le monopole de la distribution du courrier (courrier de gestion) ; elle met à la disposition des organisations une large gamme de services :

- envois simples ;
- envois suivis : lettres recommandées, lettres prioritaires (qui réclament des délais d'acheminement rapides et fiables) ;
- envois électroniques ;
- courrier international...

### B. Les sociétés privées d'acheminement du courrier

Elles fournissent des services similaires à ceux proposés par La Poste.

Certaines organisations qui souhaitent externaliser l'activité courrier s'adressent aussi à ces sociétés ; elles proposent du personnel formé pour assurer dans les locaux de l'organisation, avec tous les moyens nécessaires, les tâches liées à la préparation et à l'expédition des envois.



### **C. Les coursiers**

Le coursier assure l'acheminement d'objets d'un endroit à un autre. Ce sont le plus souvent des enveloppes, des plis ou des paquets qu'il faut aller chercher dans une entreprise pour les déposer à l'adresse du destinataire.

### **VI. Le suivi des envois**

Pour suivre le courrier, les organisations peuvent se connecter sur le site Internet du prestataire (La Poste, par exemple) et accéder à des services de suivi des envois.



## **TITE III : L'ORGANISATION D'EVENEMENTS INTERNE :**

### **LA REUNION**

#### **Généralités**

Une réunion consiste à regrouper un ensemble de personnes à une date déterminée et dans un lieu donné, équipé (éventuellement) de matériel.

La conduite de réunions est une opération délicate : elle est longue à mettre en œuvre par rapport à la logistique et elle repose essentiellement sur les compétences de l'animateur.

Les raisons de se réunir correspondent à des besoins variés : diffuser ou collecter des informations, mener un travail collectif, résoudre un problème.

#### **I. La typologie des réunions**

##### **A. Selon les objectifs poursuivis :**

###### **1. La réunion d'information**

Elle permet de diffuser une information relative à la vie de l'organisation. Les réunions d'information peuvent être :

- descendantes : permettent à la direction de faire passer un message.
- ascendantes (appelées aussi « interview de groupe ») : elles sont l'occasion de recueillir des informations, des opinions ou des réactions de groupe et de faire remonter cette information vers les dirigeants.

Le rôle de l'animateur y est très important.

###### **2. La réunion de concertation**

Appelée aussi réunion-discussion, elle favorise l'expression et les échanges d'idées entre les participants.

###### **3. La réunion de résolution de problème (brainstorming)**

Elle a pour mission de trouver des solutions à un problème qui se pose dans l'organisation.

Les techniques de créativité sont privilégiées dans ce type de réunion.

##### **B. Selon le rythme de leur organisation :**

###### **1. Les réunions institutionnelles :**

Peu fréquentes, elles sont généralement prévues par les textes (exemples : conseil d'administration, assemblée générale) ;

###### **2. Les réunions habituelles :**

Organisées périodiquement, elles regroupent les membres d'un service de l'entreprise (exemple : bilan mensuel des ventes réalisées par les commerciaux ; réunion hebdomadaire ou mensuel) ;

###### **3. Les réunions occasionnelles :**

Elles sont organisées lors d'un événement ou en fonction des besoins (exemple : fête de départ d'un salarié).



## II. La préparation de la réunion

La préparation est une phase déterminante pour la réussite de la réunion. Elle nécessite rigueur et minutie et se déroule en plusieurs étapes.

Pour faciliter le suivi du travail préparatoire, il est nécessaire de dresser une liste de contrôle qui récapitule chronologiquement toutes les tâches à réaliser jusqu'au jour de la réunion.

### Exemples :

#### Liste de contrôle – Préparation d'une réunion

Etapes	Tâches à réaliser	Date limite
1	Établir l'ordre du jour	<b>Jour J -1 mois</b>
2	Déterminer la date de la réunion	
3	Déterminer le lieu de la réunion	
4	Déterminer l'organisation de la salle et le matériel	
5	Réserver les locaux et le matériel	
6	Convoquer les participants	
7	Établir la liste définitive des participants	
8	Confirmer la réservation de la salle et du matériel	<b>Jour J – 15</b>
9	Inviter les participants extérieurs à l'entreprise (éventuellement)	
10	Préparer les dossiers des participants et les documents d'accueil	<b>Jour J -2</b>
11	Accueillir les participants et faire signer la liste	<b>Jour J</b>
12	Distribuer les documents réunion)	



### III. La logistique de réunion

#### A. Les flux d'informations

##### 1. L'ordre du jour :

Fil conducteur de la réunion, il présente de manière précise et logique les différents points qui seront abordés. Il permet d'informer les participants et donc de provoquer leur réflexion avant même la réunion.

##### 2. La date et l'heure de la réunion :

Elles doivent être prévues au minimum 15 jours à l'avance (sauf en cas d'urgence) afin de permettre l'envoi des invitations et des convocations aux participants dans des délais décents.

##### 3. Le lieu :

Une réunion peut se dérouler soit au sein de l'entreprise soit à l'extérieur. Il faudra donc s'interroger sur le lieu le plus approprié pour se réunir, ainsi que sur le type de salle en fonction du nombre de participants. Il faudra s'assurer aussi de la disponibilité de la ou des salles et réserver.

##### 4. Les participants :

Le nombre et la qualité des participants dépendent du type de réunion et de son objectif.

#### B. Les flux physiques

##### 1. La convocation des salariés

- **Qui l'écrit ?** La personne qui a la responsabilité de convoquer un groupe de personnes à la réunion.
- **À qui ?** Aux participants à la réunion.
- **Pourquoi ?** Pour informer le groupe du déroulement de la réunion.

Les convocations sont adressées par courriel, fax, courrier ou note interne aux participants.

Elle comporte impérativement :

- *l'ordre du jour,*
- *le lieu, la date,*
- *et l'heure de la réunion.*

Quelquefois, la convocation peut être accompagnée des documents de travail.

Pour des raisons de rapidité et de coût, la diffusion de la convocation peut se faire par le biais de la messagerie interne (en intranet) et exclusivement réservée aux employés de l'entreprise.

##### 2. Les documents préparatoires

Il s'agit de documents de travail ou des documents support utilisés lors de la réunion. Il sera nécessaire de se procurer les originaux et de prévoir un nombre de copies suffisant.

##### 3. Les documents d'accueil

Afin que **les participants puissent être identifiés**, il convient de préparer **des badges** où figurent le nom, le prénom, le service de la personne (pour le salarié), la fonction de la personne (pour l'invité).

Afin de **vérifier la présence des participants**, l'entreprise doit établir une feuille sur laquelle chacun signera en début de matinée et en début d'après-midi : **la liste d'émargement**.

Ce document reprend précisément les éléments suivants :

- l'en-tête de l'entreprise ;
- l'intitulé de la réunion ;
- les heures et le lieu de réunion ;
- un tableau où figurent le nom et le prénom de chaque participant (dans l'ordre alphabétique), le service auquel appartient le salarié, l'emplacement pour la signature.

**Remarque** : pour les réunions faisant intervenir des personnes ayant un ordre de mission, la feuille d'émargement permet aux services financiers de valider les frais de déplacement.

#### 4. Le cadre de travail et les équipements nécessaires

L'organisateur doit veiller aux conditions d'efficacité de la réunion : il doit prévoir le cadre de travail, principalement l'organisation de la ou des salles et les équipements nécessaires.

##### - Le cadre de travail

L'environnement dans lequel la réunion se déroule est très important car il facilite le travail de groupe.

La salle devra être choisie en fonction des contraintes suivantes

<p>► La capacité d'accueil (le nombre de participants que la salle peut contenir)</p>			
<p>► La finalité de la réunion (la nature des échanges)</p>			
<p>- Réunion d'information : un ou plusieurs animateurs échangent avec un public.            - Réunion de concertation ou de résolution de problèmes : les participants échangent entre eux.</p>			
<p><b>Disposition en salle de conférences</b></p>	<p><b>Disposition en « U »</b></p>	<p><b>Disposition en carré</b></p>	<p><b>Disposition en cercle ou en ovale</b></p>
<p><b>Réunion d'information</b></p>		<p><b>Réunion de concertation ou de résolution de problèmes</b></p>	

**Remarque** : l'accès à un espace détente avec café et boissons fraîches est souhaitable pour les moments de pause pour des réunions d'une durée supérieure à deux heures

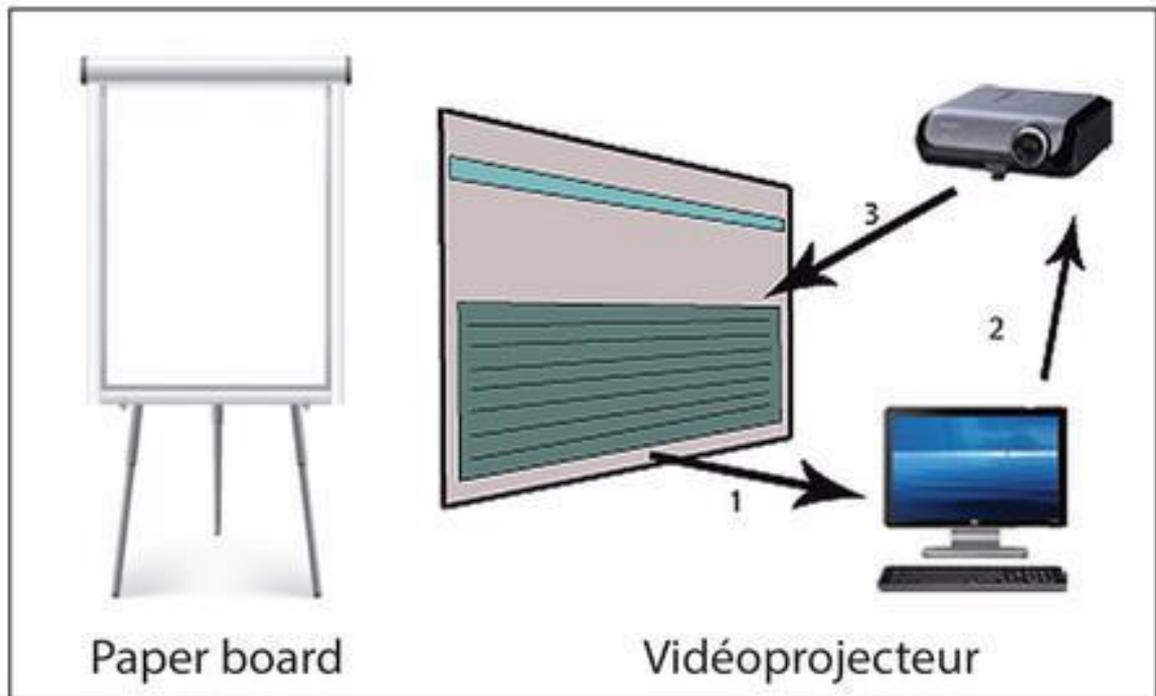
:

### - Les équipements

**Pour répondre à tous les besoins, une salle doit comporter :**

- un ou deux tableaux de papier et un tableau blanc avec des feutres effaçables ;
- un rétroprojecteur permettant de projeter des transparents ;
- une unité vidéo (lecteur de DVD et moniteur) ;
- un vidéoprojecteur connecté à un ordinateur, pour la projection de diaporamas.

**Par exemple.**



Le bon état de fonctionnement des équipements doit être vérifié avant la réunion.

### **Lexique :**

**Conduite de réunion :** ensemble des actions à entreprendre afin d'organiser une réunion, de la mener dans de bonnes conditions et de la faire suivre d'effets.

**Liste de contrôle (ou check-list) :** liste des tâches à réaliser dans un ordre chronologique. Elle a pour objectif de faciliter le suivi d'un travail préparatoire.

**Ordre du jour :** liste ordonnée des sujets à traiter lors d'une réunion.



## THEME II : LE CLASSEMENT

Le classement est une technique qui consiste à ranger suivant un plan méthodique les documents selon un ordre préétabli, de façon à pouvoir se procurer facilement et rapidement l'information recherchée. Un bon classement doit être :

- ☞ Simple, global, évolutif (prend en compte tous les sujets traités),
- ☞ Applicable à tous les documents,
- ☞ Valable pour tout le personnel,
- ☞ Supervisé par une seule personne (check-in/check-out).

Il y a plusieurs façons de prévoir et d'organiser un bon classement. Ainsi on distingue **les ordres fondamentaux** (Classement alphabétique, Classement numérique, Classement thématique ou idéologique) et **les ordres dérivés** (Classement décimal, Classement chronologique, Classement géographique, Classement alphanumérique)

### I. Les ordres fondamentaux

Avant d'entamer l'étude des différents ordres ou modes de classement, il est nécessaire de définir les mots suivants :

- **Norme** : ensemble de règles alphabétiques qui ont été normalisées.
- **Rubrique** : mot ou groupe de mots constituant l'intitulé du document à classer.
- **Mot directeur** : c'est le mot à partir duquel se fera le classement alphabétique
- **Indexage** : façon de présenter une rubrique pour son classement.
- **Renvoi** : inscription supplémentaire d'une rubrique pour renvoyer au mot directeur retenu, lorsqu'il y a hésitation sur le choix de celui-ci.

#### A. Le classement alphabétique

##### 1. Le Principe du classement alphabétique

Le classement alphabétique consiste à ranger les mots d'après l'ordre des lettres dans l'alphabet. Le classement selon cet ordre est souvent délicat pour les dénominations comportant plusieurs mots. En effet, il faut choisir dans chaque dénomination ou chaque rubrique le mot directeur. Puis pour faciliter les recherches, il faut mettre le mot directeur en évidence en indexant la dénomination.

Ainsi, pour déterminer les mots directeurs dans une rubrique complexe, nous allons appliquer les règles définies par l'Association française de Normalisation (AFNOR).



Ainsi, selon les normes de l'AFNOR pour détermination du mot directeur plusieurs cas peuvent se présenter :

**1<sup>er</sup> cas : La rubrique contient des noms propres**

- ❖ On classe au premier nom propre :

Exemples :

Boulangerie **BOCAR**

**MALICK** frère et compagnie

- ❖ Quand une rubrique renferme 2 noms propres dont l'un est un prénom, l'autre est un nom patronymique (nom de famille), on classe par nom patronymique.

Exemple :

Société Bamba **NDIAYE**

- ❖ Les particules **Le, La, L', Du, Des, Ibn, Abou, Ben, Ait, Abd, ...** sont considérées comme faisant partie du nom, **sauf les particules de et d'**.

Exemple :

Papeterie **LA FONTAINE**

- ❖ Les titres d'honneur ne sont considérés comme mot directeur que lorsqu'ils sont employés seuls ou bien reliés à un autre nom par un trait d'union :

Exemples :

Café **ADJA**

Hôpital **ADJA-Awa**

Restaurant Lalla **SOUKAYNA**

- ❖ On classe au prénom s'il est seul ou s'il est relié au nom de famille par un trait d'union :

Exemples :

Salon de coiffure **AICHA**

Hôtel **PIERRE-ANDRE**

- ❖ Lorsqu' une rubrique renferme deux noms de famille, on choisit comme mot directeur le premier nom de famille :

Exemple :

Cabinet **DIAGNE** et Diop



- ❖ la lettre S présente une exception avec les mots débutants par SAINT : les noms débutant par saint (ou sainte, saints) sont classés à la fin de la lettre S ; entre eux, on suit les règles normales du classement alphabétique.

Exemple : Sall sera classé avant Saint-Laurent et Saint-Tropez

Café SALL

Etablissement SALIM

Restaurant SAINT-LAURENT

Hôtel SAINT-TROPEZ

### 2<sup>ème</sup> cas : La rubrique contient des noms géographiques

Tout nom de **localité**, **région** ou **pays** est considéré comme nom propre dit géographique, alors mot Directeur.

- ❖ On classe au premier nom propre, sans tenir compte des particules :

Exemple :

Les conserveries de YOFF

Les trésors de LOUGA

- ❖ **les points cardinaux et leurs composés** et les mots « **centre** » et « **midi** » sont considérés comme nom propre, s'il n'en existe pas d'autres et s'ils sont employés (seuls) sans complément :

Exemples :

Le garage du CENTRE

La gazette du SUD dakarois

Société laitière de l'ouest du SENEGAL

- ❖ Les noms débutant par un article simple (le, la, les, un, une...) ou précédé d'un article contracté (du, de, des) se classent d'après le nom caractéristique.

### 3<sup>ème</sup> cas : La rubrique contient des noms publicitaires :

- ❖ On classe au premier mot du nom utilisé à titre publicitaire à l'exception des articles ou prépositions suivants : au, aux, d', de, des, du, l', la, le, les.

**On considère comme noms publicitaires :**

- ❖ Les mots ou ensemble de mots inventés pour **les besoins de la publicité**

Exemples :

Restaurant « La FOURCHETTE d'or »



❖ **Les noms historiques, et légendaires :**

Exemples :

Restaurant **Don Quichotte**

Hôtel des **Méridies**

Librairie la **Goconde**

- ❖ Les mots pouvant être isolés dans la rubrique. On ne tient pas compte des articles, ni des propositions (à, de, pour, en, dans, avec, sur, par, sans)

Exemple :

Journal « l'**opinion** »

Pâtisserie « A la **coupe d'or** »

Publication « Pour **nous** »

❖ **Les mots étrangers publicitaires :**

Exemples :

Café du stade du **Foot-Ball**

Manufacture de **Pull-Over**

**4<sup>ème</sup> cas : la rubrique ne contient aucun nom propre (de personne, géographique, publicitaire ou assimilés)**

- ❖ On classe au premier nom commun sauf « **société** » ou « **compagnie** »

Exemples :

**MINISTERE** du commerce

**COMPTOIR** des importations

- ❖ Toutefois, s'il n'y a pas de nom commun autre que **société ou compagnie**, on classe à l'un de ces noms :

Exemples :

**Société** industrielle et commerciale

**Compagnie** aéropostale

- ❖ Quand un nom commun unique est précédé d'un adjectif qualificatif, on classe à l'adjectif qualificatif

Exemple :

**GRAND** championnat



- ❖ Quand un nom commun unique est précédé d'un adjectif numéral, on classe à l'adjectif numéral :

Exemple :

Hôtel du **DIX-SEPTIEME** siècle

Aux **CENT** mille chaussures

- ❖ Si un adjectif est employé comme nom (substantivement), il est alors considéré comme mot directeur de classement :

Exemples :

Les **JEUNES** du village.

La **SENEGALAISE** des eaux

**5<sup>ème</sup> cas : La rubrique est formée d'initiale ou de sigle :**

- ❖ On classe toujours d'après la première lettre :

Exemple :

**SGBS**

**UNESCO**

**NB : Si on connaît la signification du sigle on l'éclate et le choix du mot directeur se fera suivant les normes précédemment déclinées. Si non on le classe comme tel.**

Après avoir choisi le mot directeur, on procède à l'indexage. On appelle ainsi la manière d'écrire une rubrique afin de faciliter un classement alphabétique.

Pour indexer correctement il faut :

- **d'abord écrire le mot directeur (en majuscule) ;**
- **puis on inscrit les mots qui suivent et**
- **enfin on met entre parenthèses ou séparés par une virgule, les mots précédents**

Exemples :

**Rubriques non indexées**

Boulangerie **Bocar**

Société Bamba **Ndiaye**

La sénégalaise des eaux

**Rubriques indexées**

**BOCAR** (boulangerie)

**NDIAYE** (société Bamba)

**SENEGALAISE** des eaux (la)



### A. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement alphabétique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Simple dans son principe, le classement alphabétique de noms et de mots n'offre pas de difficultés.	Complicé : lorsqu'il s'agit de classer des dénominations
Rapide lorsqu'il porte sur un nombre restreint de documents	Lent : lorsqu'il porte sur un nombre important de documents dont les mots directeurs de classement peuvent être homonymes ou composés de lettres identiques.
Extensible : il est toujours possible d'insérer de nouvelles dénominations ou un nouveau dossier entre deux dénominations ou deux dossier déjà existants.	Peu sûr : sauf précautions particulières, il est difficile de déceler le déclassement ou l'absence d'un dossier
	Limite : dans son développement pas de problème matériels (liste à modifier ou à refaire, dossier à déplacer etc...)
<b>UTILISATIONS</b>	
Le classement alphabétique s'adapte particulièrement au classement des noms de personnes, des raisons sociales de société, clients, fournisseurs, personne d'une entreprise, abonnés à un service ou à un journal à une assurance, élèves des écoles etc...	



## B. Le classement numérique

### 1. Le Principe du classement numérique

L'ordre numérique est basé sur la connaissance universelle de la suite naturelle des nombres entiers. (Si l'alphabet est limité à 26 lettres, la suite naturelle des nombres entiers est illimitée). Les objets, les documents sont classés dans l'ordre des numéros qui leur sont attribués, au moment de leur création. On appelle le numéro donné **la cote**. La cote d'une pièce est attribuée en fonction de l'arrivée ou réception du dossier

Le classement numérique nécessite l'emploi de deux répertoires :

- **un répertoire alphabétique** : pour retrouver le numéro de document
- **un répertoire numérique** : pour affecter à chaque nouveau document un numéro

Exemples :

#### Répertoire Numérique (c'est le classement proprement dit)

N°	Rubriques
1	Ministère du commerce
2	Transport rapide du Nord-Ouest
3	Bijouterie « le Ngalaam »
4	La générale de l'automobile

#### Répertoire Alphabétique

N°	Rubriques
4	<b>GENERALE</b> de l'automobile
1	<b>MINISTERE</b> du commerce
3	<b>NGALAAM</b> , Bijouterie le
2	<b>NORD-OUEST</b> du pays (transport rapide du)



## 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement numérique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Rapide : en ajoute facilement des chiffres que des lettres	Répertoire alphabétique indispensable
Extensible : on peut classer facilement de nouveaux dossiers	Une double recherche est nécessaire : consultation du répertoire alphabétique et la recherche dans le meuble de classement
Discret : les indices numériques ne signifient rien pour les personnes qui ne dispose pas de répertoire alphabétique	
Sûr : on s'aperçoit facilement de l'absence ou de déclassement d'un dossier.	
UTILISATIONS	
Le classement numérique est utilisé principalement pour les dossiers des tiers.	



## C. Le classement idéologique (thématique)

### 1. Le Principe du classement idéologique

Le classement idéologique se fait à l'aide d'un plan de classement, établi à partir des documents à classer. Ceux-ci sont répartis par « sujet » ; chaque sujet est divisé en sous sujets, eux-mêmes subdivisés, et ainsi de suite. On classe les sujets par ordre alphabétique.

L'analyse des sujets et de sous-sujets sera d'autant plus approfondie que la variété des documents à classer est importante. Lorsqu'un document comporte plusieurs « idées », jugées essentielles, il est indispensable d'utiliser des renvois.

Les sous sujets et les subdivisions sont classés soit par ordre alphabétique soit par ordre numérique.

#### Exemple :

Soient les rubriques suivantes :

Boutique florale du sud ;	Société de distribution de fleurs ;
Distribution alimentaire ;	Restaurant du midi ;
CBAO ;	BCEAO ;
Imprimerie du centre-ville ;	Imprimerie Gutenberg ;
Compagnie « THIAM et FRERES »	Société de distribution du riz de la vallée
Informatique	

Il faut d'abord rechercher les thèmes et sous-thème, ensuite choisir le mot directeur de chaque rubrique puis procéder au classement. Le tableau suivant permet de visualiser au mieux le classement idéologique réalisé :

Thèmes	Sous-thèmes	Rubriques
Alimentation	Restauration	Midi, Restaurant du
	Société de distribution	DISTRIBUTION alimentaire
		VALLEE, Société de distribution du riz de la
Banque	Banques commerciales	CBAO
	Banque émettrice	BCEAO
Papeterie	Imprimerie	CENTRE-VILLE, imprimerie du
		GUTENBERG imprimerie
Secteur floral	Société commerciales	DISTRIBUTION de fleurs, société de
		SUD, Boutique florale du
TIC	Informatique	THIAM et frères informatique, compagnie



## 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement idéologique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Extensible : il est toujours possible de créer de nouveaux groupes	Il est difficile d'organiser à l'avance un plan de classement
Peut se combiner avec d'autre ordre de classement	Ne présente aucune sécurité : il ne permet pas de déceler l'absence d'un document
Rapidité dans la recherche	Emploi délicat : toute erreur sur l'idée du document prolonge la recherche.
UTILISATIONS	
Le classement idéologique est utilisé principalement dans les bibliothèques et pour le classement de la documentation.	



## II. Les ordres dérivés de classement

### A. Le classement décimal

#### 1. Le Principe du classement décimal

Le classement décimal est une combinaison de l'ordre numérique et de l'ordre idéologique. Ce mode a été imaginé par le bibliothécaire américain DEWY pour unifier les cotes des ouvrages.

Le classement décimal comme son nom l'indique est basé sur le principe de la numérotation décimale universelle (D.U.).

Les documents à classer sont divisés en 10 groupes principaux numérotés de 0 à 9 et ensuite chacun de ces groupes est subdivisé en 10 sous-groupes qui peuvent à nouveau être divisé en 10 autres catégories et ainsi de suite.

La classification décimale repose sur le principe suivant : entre 2 nombres décimaux consécutifs de même ordre, il est toujours possible d'insérer 10 nombres décimaux consécutifs.

#### Exemple 1 :

- 1 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19
- 2 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29
- 3 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 39

#### Exemple 2 :

Pour classer d'après le mode décimal les documents suivants qui portent les numéros ci-après :  
37-684-379-106-3215-364-6001-24-282-901-1005-2451-2451-3701-501

1	2	3	4	5	6
1005	24	3215	-	501	601
106	2451	364	-		6001
	282	37	-		684
		3701	-		
		379	-		



## 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement décimal

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Parfaitement adapté au classement et à la recherche de documentation	Organisation longue : il exige une analyse préliminaire très poussée pour établir un plan de classement
Extensible à l'infini	Emploi délicate : toute erreur sur l'idée essentielle du document prolonge la recherche
	Difficultés pour repérer l'absence d'un document.
UTILISATIONS	
<p>Le classement décimal à de nombreuses utilisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• classement de la documentation dans les entreprises</li> <li>• classement des livres dans les bibliothèques</li> <li>• classement des comptes dans le plan comptable.</li> </ul>	



## B. Le classement chronologique

### 1. Le Principe du classement chronologique

Le classement chronologique consiste à classer les documents dans l'ordre de la suite naturelle des dates : **années, mois, jours** (quantièmes).

Il est utilisé lorsque la date apparaît comme un élément essentiel pour identifier un document. Le document sera classé par référence à sa date de création.

Dans la pratique, dans ce mode de classement, le document le plus récent doit toujours être placé sur le dessus.

Le classement chronologique est **complété par un classement numérique**.

#### Exemple :

#### **Février 2020**

1	Restaurant du midi	02/02/20
2	Boutique florale du sud	12/02/09
3	société « GRACOM »	21/02/20

#### **mars 2020.**

4	CBAO	02/03/20
5	société industrielle Gazière	24/03/09

### 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement chronologique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Simple	Impossible de constater l'absence d'un document
Extensible	Difficulté de retrouver un document dont on ne connaît pas la date précise
Le document le plus récent est immédiatement visible.	
UTILISATIONS	
Le classement chronologique est adapté pour le :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• classement de la correspondance des doubles lettres envoyées</li> <li>• classement des effets de commerce</li> <li>• classement des revues et de journaux.</li> </ul>	



## C. Le classement géographique

### 1. Le Principe du classement géographique

Le classement géographique est une combinaison de l'ordre idéologique et de l'ordre alphabétique. Le classement géographique est basé sur la connaissance des divisions et des Subdivisions territoriales ou administratives d'une unité géographique : pays – ville – province – commune – département – quartier – arrondissement – etc....

Il est souvent associé à un classement numérique ou alphabétique.

#### Exemple :

#### **DAKAR**

- MIDI, restaurant du
- CBAO

#### **ZIGUINCHOR**

SUD, boutique florale du

### 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement géographique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Simple et précis	Nécessite fréquemment l'emploi d'un dictionnaire des subdivisions géographique
Extensible puisqu'il se subdivise naturellement	Peut nécessiter l'emploi d'un répertoire alphabétique pour réduire le temps de certaines recherches
Répond parfaitement à son objet	
UTILISATIONS	
Le classement chronologique est utilisé par les : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services commerciaux des entreprises</li> <li>• éditeurs</li> <li>• services de vente par correspondances</li> <li>• services des abonnements : revues, journaux</li> <li>• agences de publicités etc.</li> </ul>	



## D. Le classement alphanumérique

### 1. Le Principe du classement alphanumérique

Le classement alphanumérique est une combinaison entre le classement alphabétique et numérique : il consiste d'abord à répartir les documents dans des classes alphabétiques préétablies, puis, à l'intérieur de celles-ci, de leurs attribuer, selon leurs ordre d'arrivée, un numéro. Les dossiers sont d'abord classés dans l'ordre alphabétique, formant ainsi un groupe ou une classe, on attribue un numéro à chaque document à son arrivée.

Dans chaque classe de classement alphabétique, un répertoire alphabétique concis est donc nécessaire, il figure en général sur un guide.

**Exemple d'un guide :**

A	B
Amadou (restaurant) 01	BOULANGERIE dakaroise 01
AWA-OUMY 02	BERNARD (compagnie) 02

### 2. Les avantages / inconvénients et utilisations du classement alphanumérique

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Simplicité et sûreté	Impossibilité de constater l'absence d'un document
Extensibilité	Difficile de retrouver un document dont on connaît pas la date fixe
	La consultation de guide est longue
	Nécessité d' un répertoire pour chacune des classes
	Les divisions alphabétiques doivent être fixées à l'avance si non on doit complètement changer le classement lors de la création de nouvelle subdivision.
Utilisation	
En principe très peu utilisé, il peut servir pour ranger les dossiers médicaux ou les plaques de voitures	

## THEME 3 : L'ORGANISATION D'UN CLASSEMENT

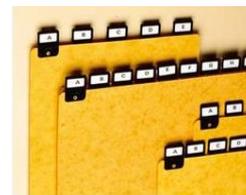
### I. L'indexage ou jalonnement

C'est ce qui permet de rendre visible les différentes tranches d'un classement. Le procédé consiste à fixer sur des intercalaires ou rehaussements, des étiquettes indiquant les divisions correspondantes du classement. Si le classement est important, on peut ajouter des guides secondaires.

Indexer un dossier c'est porter en clair sur la partie visible le titre de dossier, c'est également indiquer les mentions essentielles du classement :

#### Par exemples :

- pour le classement alphabétique des **lettres** sont mises sur les guides
- pour le classement numérique on met des **chiffres**
- pour le classement géographique on met les **noms des départements**.



Les indications peuvent être portées sur :

- **des guides**
- **des onglets à fenêtre**.

#### A. Les guides :

Ce sont des intercalaires en carton, métal ou matière plastique. Ils sont de même dimension que les dossiers mais portent des dépassants où sont inscrites les mentions utiles de classement.

#### B. Les onglets à fenêtre :

Lorsque les guides ne portent pas de dépassants on utilise des onglets à fenêtre de différentes dimensions. Parfois on utilise à la place des onglets des papillons gommés.

### II. La signalisation

La signalisation est le moyen visuel qui nous permet de mettre en évidence certains caractères communs à un groupe de dossier. On met souvent en valeur des renseignements permanents.

Par exemple pour signaler les dossiers des clients domiciliés dans la zone du sud, dans la zone Nord ..., on emploie :

- des dossiers de couleurs différentes,
- des onglets à fenêtres de taille et de couleurs différentes,
- des papillons gommés que l'on colle sur la partie visible du fichier.

La signalisation peut être fixe ou mobile :

#### A. La signalisation mobile

Elle est utilisée pour indiquer des renseignements temporaires tels que date de paiement, retard de livraison, durée de traitement d'un questionnaire, niveau de stock disponible etc.

Dans ce type de signalisation les moyens utilisés sont des curseurs, des cavaliers ou des onglets.



### B. La signalisation fixe

Quant à la signalisation fixe, elle est utilisée pour les renseignements permanents tels que les modes ou modalités de paiement, les fiches du personnel, la catégorie des clients etc.

Elle peut être réalisée à l'aide de couleurs ou traits de couleurs, papillons gommés, onglet ou encoche.

### III. L'extraction et la mise en place d'un dossier

Un bon classement se traduit par la facilité de la recherche. En effet, l'opérateur a besoin d'extraire rapidement le dossier désiré en vue d'effectuer immédiatement la tâche qui lui a été confiée. Pour rechercher un dossier, il faut connaître le titre et le plan de classement, il peut arriver que l'on ait besoin d'emporter le dossier pour un certain temps déterminé à l'avance au lieu de le consulter sur place. Il faut souligner que si le dossier doit être emporté, il faudra prévoir un outil de remplacement provisoire afin de permettre aux autres personnes qui auront ultérieurement besoin de ce dossier d'être au courant de son déplacement temporaire. Pour ce faire un guide de sortie est le plus souvent utilisé.

Dans ce guide, il est mentionné les informations relatives à :

- la date de sortie,
- les références du dossier,
- les noms et les prénoms de la personne qui a extrait le dossier
- ainsi que la dénomination du service auquel il est rattaché.

On peut ajouter une autre rubrique qui mentionne la date de retour du dossier. Il est inséré en lieu et place du dossier extrait. Ce guide peut être en carton, en métal ou en nylon.

Exemples :

1)

SORTIE					
		DEMANDEUR			
Date de sortie	Référence du dossier	Intitulé du dossier	Prénom et nom	Service	Emargement

2)

SORTIE					
		DEMANDEUR			
Date de sortie	Référence et intitulé du dossier	Date de retour	Matricule	Service	Signature



La mise en place d'un dossier quant à elle consiste

- soit à intégrer un nouveau dossier : c'est-à-dire à mettre en place dans un lot de dossiers déjà classés une nouvelle catégorie. S'il s'agit d'un classement alphabétique, il faudra mettre le dossier à la suite de l'alphabet correspondant. S'il s'agit d'un classement idéologique, il faudra l'intégrer dans le thème ou sous-thème d'appartenance. S'il s'agit d'un classement numérique, il faudra lui donner le numéro qui suit le dernier numéro attribué et mettre à jour le répertoire alphabétique.
- Soit la réintégration d'un dossier qui avait été extrait dans ce cas il faut d'abord chercher le guide de sortie correspondant au dossier à remettre et vérifier la conformité ; il faut ensuite placer le dossier derrière le guide et retirer le guide. Il faut enfin mettre à jour le guide de sortie et le ranger en vue d'ultérieures utilisations.

#### IV. L'archivage

Archiver : c'est conserver les dossiers. C'est la dernière étape de la chaîne du classement. Il doit permettre de retrouver rapidement et dans leur totalité les dossiers dont on a besoin.

Selon la Loi n° 2006-19 du 30 juin 2006, « *Les archives sont constituées par l'ensemble des documents quels qu'en soient la nature, la forme ou le support matériel, produits ou reçus par une personne physique ou morale dans le cadre de son activité publique ou privée. Les archives sont soit publiques, soit privées. Selon leur mode d'utilisation on distingue : les archives courantes ; les archives intermédiaires ; les archives historiques* ».

« *Les archives courantes sont les documents utilisés de manière fréquente par les administrations et organismes qui les ont produits ou reçus dans l'exercice de leur fonction. Les archives intermédiaires sont des documents utilisés de manière épisodique et qui sont conservés sans limitation de durée.* »

L'archivage répond à un triple intérêt :

- **La gestion courante du service** : disposer en permanence des informations utiles à son activité : dossier souvent conservé dans le bureau (archive courante) ;
- **La justification des droits et intérêts des personnes** : conserver des preuves qui pourront servir en cas de contestation ;
- **Sauvegarde de la mémoire** : conservation des dossiers morts c'est-à-dire des dossiers dont la valeur administrative est périmée mais qui présentent un intérêt historique : archives définitives (archives historiques).

## THEME 4 : LES PROCÉDES DE CLASSEMENT

Il faut d'abord préciser que les documents sont placés dans des couvertures cartonnées de résistance et de forme variables. Le choix de celles-ci est fonction de la nature des documents à classer, de la fréquence de leur consultation et de la durée voulue de leur conservation.

Ces couvertures qui protègent les documents et facilitent leur rangement, sont des chemises, des classeurs ou des dossiers.

Les principaux types de dossiers sont :

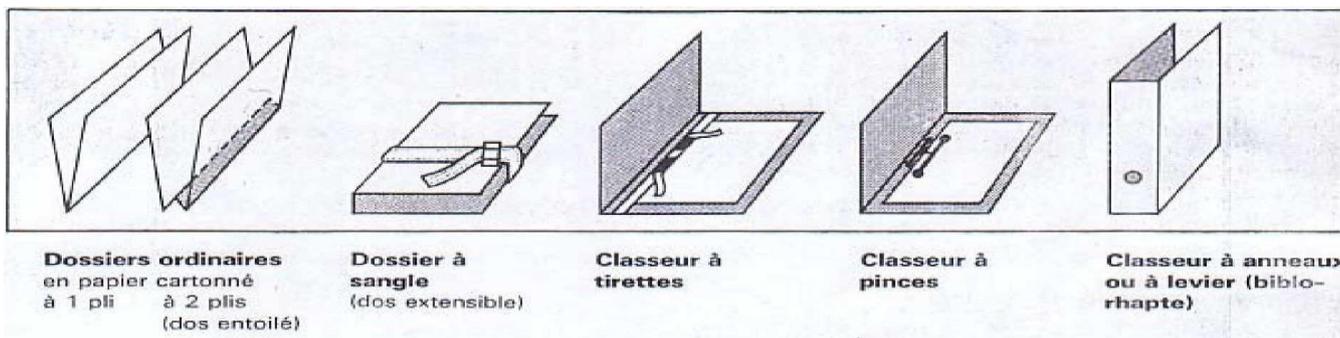
- les dossiers ordinaires
- les dossiers à tirettes
- les dossiers à sangle
- les dossiers à perforation
- les chronos.

**Les dossiers ordinaires** (chemises cartonnées) : ils sont utilisés pour les dossiers de travail peu épais ; pour un rangement de document dans un dossier suspendu.

**Les dossiers à système** (chemises à rabat, à tirette, élastiques ; classeurs à sangle ; à anneaux) : ils sont utilisés pour les dossiers de travail épais ou volumineux ; pour le rangement des documents consultés fréquemment.

**Les dossiers suspendus** (les hamacs en papier kraft suspendu sous un rayon, dans une armoire ou dans un tiroir) : ils sont utilisés pour la plupart des dossiers individuels (fournisseurs, clients, personnel).

### EXEMPLE :



Ceci précisé il faut souligner qu'il existe trois procédés de classement fondamentaux :

- le classement horizontal ;
- le Classement vertical : *Classement vertical ordinaire, Classement vertical suspendu (classement vertical suspendu à visibilité supérieure, classement vertical suspendu à visibilité latérale, classement vertical suspendu à visibilité oblique* et
- le classement debout.



### I. Le classement horizontal

Les dossiers sont posés horizontalement les uns sur les autres, le dos tourné vers l'extérieur c'est-à-dire vers l'utilisateur.

<b>Dossiers utilisés</b>	On ne peut adopter ce classement qu'avec des dossiers volumineux en nombre important.
<b>Indexage</b>	L'indexage est porté sur le dos du dossier.
<b>Les meubles (voir annexe)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les rayonnages : ces meubles existent en bois ou en métal les dossiers sont placés directement sur des tablettes, le dos tourné vers l'extérieur. Les classeurs peuvent être fermés ou non par rideau, coulissons.</li> <li>○ Les classeurs à clapets : ces meubles sont en métal. Ils sont composés des alvéoles (cellules, cases) indépendants et fermés par un clapet.</li> <li>○ Les basculants : ce procédé permet au tiroir de se basculer vers l'utilisateur et se place devant lui comme une étagère.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il peut contenir des dossiers très lourds ;</li> <li>○ L'ensemble des cases est visible ;</li> <li>○ Le prix peu élevé ;</li> <li>○ Pratique et rapide.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le prélèvement (tirer un dossier) et la mise en place des dossiers en bas de la pile sont malaisés et</li> <li>○ Les dossiers risquent de se déformer.</li> </ul>
<b>Application</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dossiers très épais (notaire, avocat, architecture etc.) ;</li> <li>○ Fournitures de bureau (rame de papier, photocopies,...) ;</li> <li>○ Plans et documents de grand format et</li> <li>○ Les imprimés publicitaires.</li> </ul>



## II. Le classement debout

Les dossiers, les livres sont classés verticalement, le dos tourné vers l'extérieur c'est à dire vers l'utilisateur : comme les livres dans une bibliothèque.

<b>Dossiers utilisés</b>	On ne peut pas classer debout des chemises minces, car ceux-ci s'écouleraient, il faut donc insérer dans des classeurs épais à dos large comme les biblorhaptés, les classeurs à serrage ou à anneaux...
<b>Indexage</b>	L'indexage est porté sur le dos du dossier.
<b>Les meubles (voir annexe)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rayonnages simples ;</li> <li>○ Rayonnages inclinés pour les étagères inférieurs ;</li> <li>○ Armoires bibliothèques ;</li> <li>○ Classeurs rotatifs : ils sont formés d'un ou plusieurs plateaux superposés tournés autour d'un axe ;</li> <li>○ Classeurs à tiroirs basculants : la face antérieure du tiroir bascule en avant comme la porte d'un four d'une cuisinière et vient se placer comme une étagère. Elle présente alors les dossiers classés debout.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sûreté : place libre si un dossier manque ;</li> <li>○ Rapidité : retrait ou reclassement d'un dossier ou d'un livre facile ;</li> <li>○ Visibilité : indexage et signalisation fixe aisés.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nécessité d'utiliser des classeurs spéciaux très rigides d'un prix élevé ;</li> <li>○ Applications limitées</li> </ul>
<b>Application</b>	<p>Le classement debout est utilisé pour classer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des livres ;</li> <li>○ Des revues ;</li> <li>○ Des annuaires ;</li> <li>○ Des archives ;</li> <li>○ Des classeurs à dos large (pour le classement des doubles de la correspondance envoyée, des factures, des pièces comptables...).</li> </ul>



### III. Le classement vertical

#### A. Le classement vertical ordinaire

Dans ce procédé de classement les dossiers sont posés verticalement les uns derrière les autres sur leurs plis.

<b>Dossiers utilisés</b>	On utilise des dossiers très rigides à plats égaux ou inégaux.
<b>Indexage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'indexage est porté soit sur : les intercalaires du classement, soit sur les dépassants ou sur un onglet à fenêtre.</li> <li>○ La signalisation est surtout fixe.</li> </ul>
<b>Les meubles (voir annexe)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Classeur métallique : il comprend en général 3 à 4 tiroirs montés sur glissières. Les dossiers sont maintenus par des plaques de serrage ou par un compresseur ; l'indexage et la signalisation sont visibles sur la partie supérieure des dossiers ;</li> <li>○ Bac vertical ;</li> <li>○ Tiroirs aménagés de séparation métallique oblique : ce système fait gagner de la place en hauteur mais ne permet pas l'utilisation de l'ensemble de la profondeur du tiroir.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ grande contenance ;</li> <li>○ accès facile ;</li> <li>○ extensibilité ;</li> <li>○ visibilité : indexage satisfaisant ;</li> <li>○ le prix peu élevé.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ affaissement des dossiers : si les dossiers ne sont pas rigides ou maintenus par des séparations ;</li> <li>○ Perte de place : perte de la longueur utile au classement car le fond du tiroir reste plus au moins utilisé.</li> </ul>
<b>Application</b>	<p>Ce procédé de classement permet le rangement d'une grande variété de document et de dossiers :</p> <p>Dossier client, fournisseurs ...</p>



## B. Le classement vertical suspendu (CVS):

### I. C.V.S. à visibilité supérieure

Il consiste à placer les documents dans des chemises en carton fort dites « **Hamacs** ».

Les hamacs sont munis :

- Soit de deux tringles dont les extrémités en métal ou en plastique reposant sur deux rails sur les bords d'un tiroir ;
- Soit de 2 à 4 crochets fixés au milieu de hamacs, ces crochets sont posés sur une ou deux tringles du meuble.

Les dossiers peuvent rester ouvert ou bien refermer par un rabat ou une tringle.

<b>Dossiers utilisés</b>	Le système du rabat ou du tringle permet de maintenir les dossiers fermés ainsi les documents ne peuvent pas glissés dans l'intervalle laissé entre deux hamacs.
<b>Indexage</b>	Suivant le meuble utilisé, il y a plusieurs possibilités d'indexage et de signalisation
<b>Les meubles (voir annexe)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Classeur à tiroirs : composés de plusieurs tiroirs montés sur des glissières, le cadre de suspension peut être soit fixé à l'intérieur soit constitué par les faces elles-mêmes des tiroirs ;</li> <li>○ Les bacs : ils sont montés sur pied à roulettes ou sur rails (le moyen de suspension est le même que le cas précédent) et</li> <li>○ Les tiroirs de bureaux.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Signalisation fixe, mobile et facile</li> <li>○ Insertion aisée de nouveaux documents</li> <li>○ Bonne conservation des documents</li> <li>○ Visibilité satisfaisante d'un dossier entre deux hamacs</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacité réduite ;</li> <li>○ Nécessité des sous dossiers ;</li> <li>○ Risque de glissement d'un dossier entre deux hamacs si les dossiers ne sont pas tenus en accordéon et</li> <li>○ Accrochages des dossiers difficiles</li> </ul>
<b>Application</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il permet d'appliquer tous les modes de classement et peut être utilisé pour tous les documents et dossiers non volumineux.</li> </ul>



## II. C.V.S. à visibilité latérale

Les hamacs sont suspendus en moyen d'un système de doubles crochets placés à la partie supérieure. Ces doubles crochets tiennent aussi sur deux tringles (rails) (cadre mobile ou fixe).

L'intitulé de dossier est inscrit soit :

- Directement sur la bande métallique qui se trouve sur la partie visible de dossier face à l'utilisateur ;
- Le plus souvent une bande en papier fort ou en bristol est placée dans une gaine transparente.

<b>Dossiers utilisés</b>	Le système du rabat ou du tringle permet de maintenir les dossiers fermés ainsi les documents ne peuvent pas glissés dans l'intervalle laissé entre deux hamacs.
<b>Indexage</b>	Suivant le meuble utilisé, il y a plusieurs possibilités d'indexage et de signalisation
<b>Les meubles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les meubles de classement à visibilité latérale sont surtout des armoires formés par des portes glissantes ou rentrantes ou ballantes (tombantes) ;</li> <li>○ Toutefois on fabrique des bacs contenant à la fois le dispositif de suspension et les hamacs</li> <li>○ On peut utiliser aussi les classeurs rotatifs</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grande capacité du classement ;</li> <li>○ Bonne accessibilité aux dossiers ;</li> <li>○ Extension aisée ;</li> <li>○ Rangement facile et</li> <li>○ La signalisation fixe et mobile.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilisation des sous dossiers indispensable et</li> <li>○ Risque d'insérer des documents entre deux chemises</li> </ul>
<b>Application</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le classement vertical suspendu à visibilité latérale peut être également utilisé pour tous les modes de classement. Il offre plus de possibilité que le classement V.S.V.S qu'il tend de remplacer.</li> </ul>



### III. C.V.S. à visibilité oblique

Les hamacs reposent sur deux tringles. Les dossiers sont inclinés selon un angle de 30° environ. L'intitulé de dossier est la signalisation sont portés sur la partie supérieure.

Ce procédé est utilisé pour les dossiers peu volumineux. Les documents doivent être placés dans des sous-dossiers ; ils doivent être immobilisés par des pinces ou des crochets.

<b>Dossiers utilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les hamacs</li> </ul>
<b>Indexage</b>	Suivant le meuble utilisé, il y a plusieurs possibilités d'indexage et de signalisation
<b>Les meubles (voir annexe)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les meubles bas à 4 rangés des dossiers et</li> <li>○ Les armoires à portes coulissantes.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Protection satisfaisante des documents ;</li> <li>○ Signalisation très lisible et</li> <li>○ Visibilité de l'ensemble du classement est bonne</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les documents doivent être placés dans des pochettes de préférence ou bien immobilisés par des pinces ;</li> <li>○ Utilisations limitées à 2 ou 4 rangés de classement.</li> </ul>
<b>Application</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le classement vertical suspendu à visibilité oblique peut être également utilisé pour tous les modes de classement.</li> </ul>



## THEME 5 : LES FICHES

### I. La description

Une fiche est une feuille en papier fort qui permet de conserver des renseignements en vue d'un traitement ultérieur. Ces renseignements peuvent être :

- **Soit des renseignements stables** (nom, prénom, sexe...)
- **Soit des renseignements dynamiques** : ces renseignements sont reportés sur la fiche chaque fois que le fait évolue. (situation de stock ou des clients...)

L'ordre de classement adopté dépend de la nature de fichier et de son utilisation :

- **Classement alphabétique** : clients, fournisseurs, personnel...
- **Classement numérique** : ces fiches vont être identifiées par numéro (Fiches machines, fiches commandes...)
- **Classement chronologique** : ces fiches sont exploitées selon les périodes (Fiche d'accident du travail...)

La fiche est très employée dans les bureaux. C'est un document très maniable. La fiche est un moyen pratique pour réunir les informations de toute nature.

On classe les fiches dans des **fichiers** adaptés à leurs usages. Elle facilite les réalisations de nombreux travaux, et permettent par une signalisation bien choisie d'attirer l'attention sur les travaux effectués, les démarches à faire...

### II. L'utilité, les avantages et les inconvénients des fiches

La fiche est le système le plus rapide pour l'exécution des nombreux travaux :

- **elle est très facile à consulter ;**
- **elle est rapidement classée et**
- **elle permet à tout instant de fournir un renseignement demandé.** (connaître les commandes en attente ou bien en cours d'exécution ou bien livrées...)

On peut dire que la fiche est la mémoire de l'entreprise, parce que sa fonction est de conserver par écrit toutes les informations nécessaires à la bonne marche de celle-ci.

#### A. Les fiches présentent plusieurs avantages :

- elles occupent un volume réduit ;
- elles sont aisément maniables ;
- Si la personne chargée de classement est absente, une autre personne peut donner des renseignements ;
- l'extension d'un fichier est toujours possible ;
- possibilité d'écrire des renseignements à la machine ou bien à la main directement.



**B. Les fiches présentent plusieurs inconvénients :**

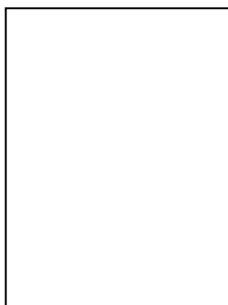
- les fiches peuvent se détériorer par l’usage, donc il suffit de les fabriquer en carton fort de très bonne qualité et ça demande de l’argent ;
- les fiches risquent de s’égarées (perdre) ou bien d’être mal reclassées ;
- les fiches doivent être rigoureusement classées dans des meubles pour bien les protéger ;
- les fiches risquent d’être plus grandes ou plus petites pour les indications qu’elles doivent recevoir : pour remédier à cet inconvénient on a admis différents formats. L’usage a fixé 3 formats des fiches en mm.
  - Anciens format normalisés : 75 x 125 mm, 100 x 150, 125 x 200.
  - Nouveaux formats normalisés (les plus répandus) : 74 x 15, 105 x 148, 148 x 210

Les fiches peuvent être utilisées soit :

○ **A l’Italienne**



○ **A la Française**



**Exemple de fiche : LA FICHE CLIENT**

La partie permanente de la fiche comporte	2 <sup>ème</sup> partie (renseignement dynamique)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ nom du client</li> <li>○ sa profession</li> <li>○ son adresse</li> <li>○ la personne à voir s’il y a lieu</li> <li>○ les jours et heures de réception</li> <li>○ les conditions particulières accordées (vente, livraison ...)</li> <li>○ le nom de représentant</li> <li>○ les fournitures qui l’intéressent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les visites</li> <li>○ les correspondances échangées avec le client</li> <li>○ les dates des commandes</li> <li>○ les articles demandés et les prix</li> </ul>

**Exemple****D**

<b>DIALLO Mamadou</b> Profession : <b>Grossiste</b> Adresse : 43, avenue Bourguiba, Dakar RC : 2016A895 Tel : 338234597 Fax : 338234598			Responsable : Représentant : Fournitures : <b>Vêtements enfants</b> Conditions : <b>livraison Franco</b> Mode de paiement : <b>Chèque bancaire fin de mois</b> Remise : <b>3% si commande dépasse 55000 FCFA</b>					
<b>Visite et correspondances</b>			<b>Commandes</b>					
Date	Heure	Observation	Date	Articles		Prix		observations
				Réf	Qté	U	Total	
<b>VERSO</b>								
<b>Date</b>			<b>Crédit</b>			<b>débit</b>		

**Remarque :**

A mesure qu'ils se produisent des événements : visites du représentant, les correspondances, les commandes, les paiements ... sont notés sur les fiches.

On voit alors d'un seul coup d'œil :

- la date de la dernière commande
- toutes les commandes et leurs totaux
- la date de la dernière visite, la dernière lettre.



Il ne faut jamais laisser s'accumuler les inscriptions, les renseignements incomplets sont une source d'erreurs difficile à découvrir.

### III. Les différents modelés de fiches

#### A. Les fiches simples verticales (ordinaire)

C'est un support (rectangle) en papier cartonné qui représente les caractéristiques suivantes :

- Un classement simple et facile
- Grande mobilité ;
- Faible encombrement ;
- Prix de revient moins élevé.



Mais :

- Recherche et classement longs ;
- La place de signalisation réduite ;
- Manque de la sécurité de la signalisation mobile.

#### B. Les fiches horizontales visibles

Les fiches sont fixées sur des pochettes montées à intervalle régulier sur un plateau tiroir : le décalage correspond à la partie visible (partie protégée par Rhodoïd).

**Signalisation fixe** : couleur de la fiche, papillon, case coloriée, inscription

**Signalisation mobile** : cavalier pont, indexé en matière plastique, un curseur.





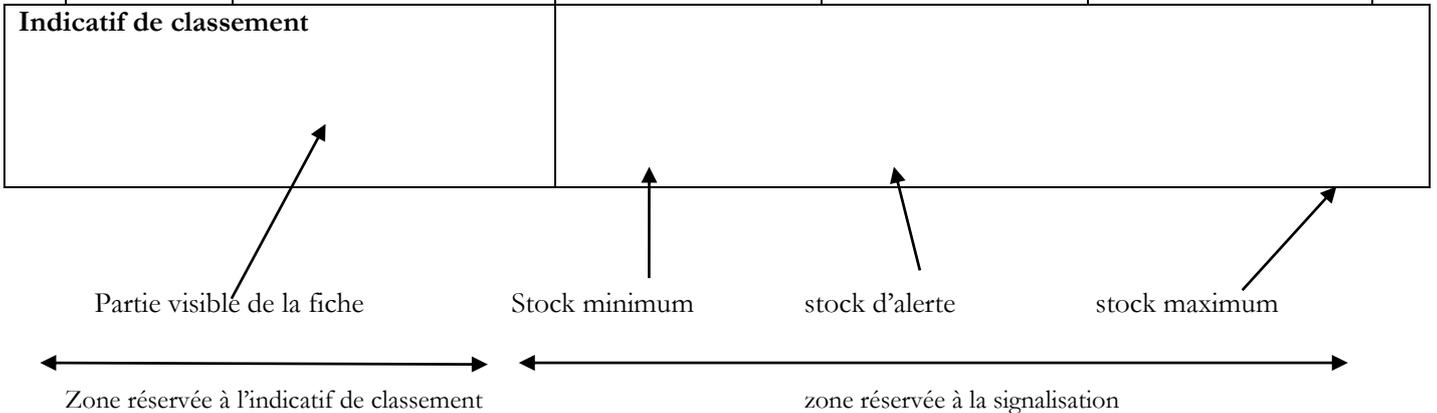
**Exemple :** fiche de stock

La fiche de stock est un document qui permet de savoir à tout moment la quantité des matières, produits semi-ouvrés et produits qu’il reste en stock. **Il y a une fiche par article.**

La fiche de stock est tenue à jour dès qu’il y a un mouvement d’entrée ou de sortie d’un article. Chaque mouvement doit être justifié par un document. Concernant les niveaux de stock, on distingue :

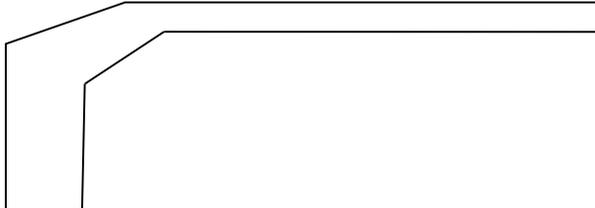
1. **Stock maximum** : niveau de stock que l’entreprise ne peut dépasser sinon elle est en situation de sur stockage ;
2. **Stock de sécurité** (ou : *stock tampon*) couvre les ventes en cas de retard de livraison ou de ventes imprévues ;
3. **Stock minimum** (ou : *stock délai*) permet le fonctionnement de l’entreprise entre la commande et la livraison. S’il n’a pas été prévu, l’entreprise risque la rupture de stock ;
4. **Stock d’alerte** : stock minimum + stock de sécurité. Il faut, à ce niveau, déclencher la commande ;
5. **Stock initial** : niveau de stock en début de période ;
6. **Stock réel** : niveau de stock en une date donnée.

FICHE DE STOCK N°...				
Article :		Référence :		Rayon :
<b><u>Fournisseurs :</u></b> 1..... 2..... 3.....		Stock minimum : Stock maximum : Stock d’alerte :		
Date	Pièces justificatives	Entrées (+)	Sorties (-)	Stock existant
	Stock initial			



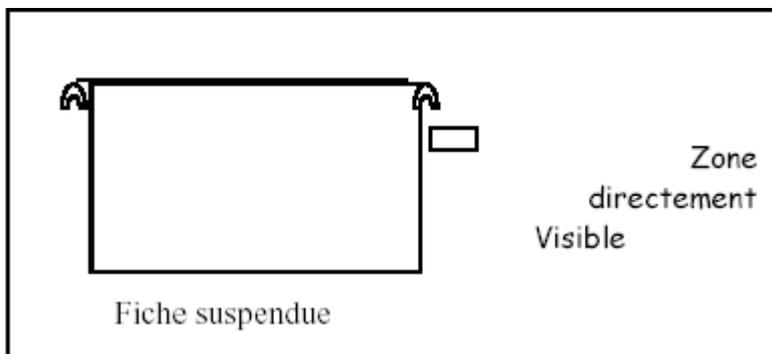
**NB :**

Un curseur permet de faire la signalisation. Il existe plusieurs modèles de fiche de stocks suivants la culture de l'entreprise.

**C. Les fiches verticales décalées (décalée latérale)**

Les fiches sont posées sur des rails. L'écartement des encoches et les fiches correspond à celui des rails. Le décalage des fiches fait apparaître une partie verticale réservée à la signalisation d'une partie oblique portant l'indicatif du classement.

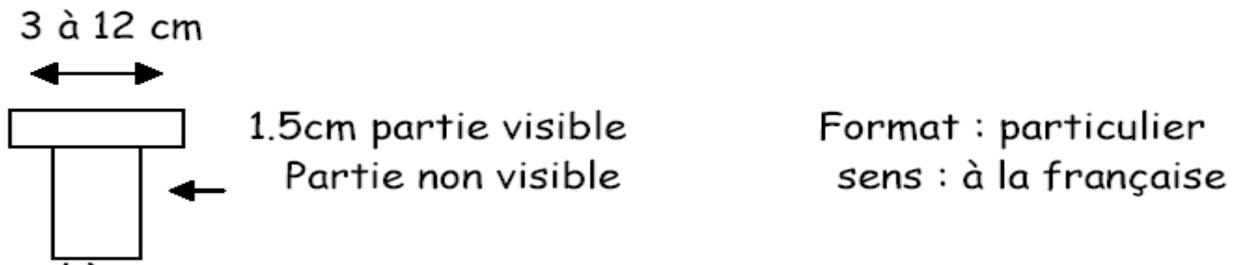
L'absence d'une fiche est immédiatement repérée par la discontinuité des pavés figurant en haut et en bas de la partie visible des fiches.

**D. Les fiches suspendues**

Les fiches sont conçues comme des fiches ordinaires. Leur partie supérieure est protégée par un Rhodoïd qui se termine par deux crochets. Elles sont suspendues sur un châssis. Leur partie supérieure est visible à condition que les fiches ne soient pas trop serrées.

**Signalisation :** tous les moyens de signalisation fixes et mobiles.

**Matériel :** les fiches sont suspendues sur un cadre ou châssis qui peut être placé sur un bureau ou un tiroir ou dans un bac.

**E. Les fiches à épaules ou en (T)**

- **Signalisation** : Fixe papillon couleur de la fiche Mobile cavalier métallique
- **Matériel** : Elles sont placées dans des panneaux composés de fentes