

LE CADRE ET LES CONDITIONS DU TRAVAIL DE LA SECRETAIRE

Il ne suffit pas de pratiquer les techniques et d'avoir beaucoup de qualités pour être une secrétaire digne de ce nom, il faut aussi avoir tous les instrument nécessaires à la parfaite exécution des tâches matérielles et rechercher la meilleure installation permettant un travail facile, rapide, tout en donnant une impression agréable de confort, de netteté, d'harmonie et, si possible, d'esthétique.

L'INSTALLATION GENERALE DU BUREAU

Il appartient souvent à la secrétaire de disposer, elle-même, le mobilier de son bureau.

Elle place ses meubles et installe son équipement de telle sorte que les diverses tâches de secrétariat puissent être accomplies commodément, rapidement, avec le maximum d'efficience et le minimum de fatigue et d'erreurs.

Pour cela, elle veille à :

- Limiter le plus possible ses déplacements ;
- Circuler avec aisance ;
- Accéder facilement partout ;
- Ouvrir portes et tiroirs sans craindre de bousculer ce qui est derrière elle ;
- Elle place sa table de travail de sorte que la lumière du jour vienne de sa gauche (en supposant qu'elle est droitrière) et ne fasse pas d'ombre sur l'écriture ;
- Qu'elle puisse regarder en face les visiteurs qui viennent la voir et toute personne qui pénètre dans son bureau ;
- Qu'elle atteigne aisément ses classeurs par simple mouvement pivotant de son siège

L'AMENAGEMENT DE LA TABLE DE TRAVAIL

La secrétaire aménage rationnellement son bureau, afin de gagner du temps en économisant les mouvements et de réduire la fatigue.

- **Dans les tiroirs**

Elle place à sa portée la fourniture dont elle a constamment besoin. Elle range les divers papiers, enveloppes, blocs indispensables à son travail par catégorie et toujours aux mêmes endroits, dans les tiroirs de droite.

Les dossiers renfermant les documents à consulter souvent et fichiers d'emploi usuel généralement munis d'une signalisation sont disposés verticalement dans les tiroirs de gauche, aménagés à cet effet.

Sont rangés dans le tiroir central, le petit matériel et les petites fournitures, telles que :

- Ciseaux ;
- Règles ;
- Crayons ;
- Gommages, attaches de toutes sortes (trombones, coins de cuivre, épingles plates, attaches parisiennes...) sont placés dans le tiroir du milieu avec :
 - Les agrafes et les agrafeuses ;
 - Les appareils à faire des languettes ;
 - Les appareils à relier par gaufrage ;

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'ECLAIRAGE

L'éclairage joue un rôle important dans le rendement du travail. Il est toujours agréable qu'une baie laisse pénétrer largement la clarté naturelle. La secrétaire apportera tous ses soins à l'installation de l'éclairage artificiel qui reste même, indispensable et s'assurera :

- _ Qu'il n'est pas éblouissant (filaments et ampoules cachés) ;
- _ Qu'il est bien suffisant ;
- _ Qu'il est bien réparti.

Il est souhaitable que l'éclairage comprenne à la fois :

- Un éclairage général (qui évite normalement des ombres trop marquées) assuré :
 - _ Par des ampoules cachées qu'il convient d'essuyer souvent ;
 - _ Ou par un ou plusieurs tubes fluorescents
- Un éclairage individuel, par incandescence, au moyen de lampes portatives donnant une lumière convenable sur les plans de travail

Notons enfin que des murs clairs, des boiseries pâles n'absorbent pas la lumière, ajoutent une note plaisante et rendent l'atmosphère plus agréable.

LA CLIMATISATION

La climatisation des bureaux permet l'aération par insufflage d'air à température et à humidité à peu près constantes (air conditionné).

Quand la climatisation n'existe pas, il est nécessaire :

- _ De maintenir dans les salles de travail, une température d'environ 20° (le chauffage central est, alors, le meilleur procédé à employer, à condition toutefois qu'il soit distribué par radiateurs munis d'humidificateurs) ;
- _ D'ouvrir les fenêtres en dehors des heures de travail, en particulier pendant le repas de midi et, s'il y a lieu, pendant les pauses

LA LUTTE CONTRE LE BRUIT

Le bruit, tant intérieur qu'extérieur, doit être banni des bureaux.

LES AIDES- MEMOIRES

Sur le bureau de la secrétaire, on trouve, par conséquent, un ou plusieurs aide-mémoire qui lui sont indispensables.

Citons en premier lieu :

- L'agenda, sorte de carnet broché ou feuillets mobiles qui permet, grâce à ses divisions horaires plus ou moins rapprochées (quart d'heure par quart d'heure ou demi-heure par demi-heure), de noter les rendez-vous et tous les travaux à exécuter à une date déterminée, en termes suffisamment clairs et d'une écriture très lisible. La secrétaire biffe, au fur et à mesure et de façon très apparente ce qui n'a pu être exécuté le jour même. remarquons qu'en général la secrétaire tient, pour contrôle et par sécurité, un agenda personnel qui double celui de son chef, en assurant leur parfaite coordination.

L'agenda est un outil de travail essentiel pour la secrétaire.

- Le semainier est un agenda condensé qui, au lieu de consacrer une page par journée, groupe une semaine entière sur deux pages vis-à-vis l'une de l'autre.

- Le « tikler » est un agenda perpétuel très commode ; c'est également un classeur chronologique qui permet de remettre en mémoire, jour par jour, ce qu'il faut faire et qui peut servir d'échéancier ; il est appelé parfois auto rappel.

PHOTOS

Les objectifs du classement

I - QUE CLASSER ?

A/ Les supports d'informations :

Ils sont nombreux et on constate de plus en plus l'évolution. Le choix du type de support devra se faire en fonction de :

- traitement
- la forme
- la fréquence
- la durée de vie de l'information
- En fonction de la fréquence d'utilisation, il faut distinguer les documents :
 - Actif : consulté et mis à jour fréquemment
 - Semi actif : consulté de temps en temps
 - Archives : très rarement consulté

Pour être conservée, l'information est enregistrée sur des supports : Papier

B/ Les dossiers :

Les dossiers manuels (à revoir) ou informatiques.

II -Les qualités d'un bon classement

Un bon classement doit être complet :

- Utiliser tout document utile
- Simple : permettre une recherche rapide
- Fiable : constater qu'aucun support ne manque ou n'est déclassé
- Peu encombrant : occuper un minimum de place
- Extensible : pouvoir ajouter de nouveaux dossiers
- Rationnel : trouver et remplacer facilement un support (dossier)
- Discret : protéger les documents contre des éléments destructeurs et contre Les indiscretions

III -Identification du mot directeur

A/Définition du mot directeur

Le mot directeur est le mot sur lequel se fait le classement, il est déterminé parmi un ensemble de mots appelés (raison sociale, dénomination, rubrique

B/Etude de la norme

Les règles du choix du mot directeur dans une dénomination se fixent par la norme Z 44001 définie par l'AFNOR (association française de normalisation)

C/Détermination du mot directeur

1) Nom propre de personne :

Exp. : Entreprise ALI et fils
Entreprise ALI ALAOUI
Entreprise ALAOUI

Remarque : les articles le, la, les... BN, AIT, WALD, OUM, sont considérés comme faisant partie du nom sauf de et d'

Exp. : Entreprise de GAULL

Remarque : les titres sidi, Moulay, lala, etc... sont considérés comme faisant partie du nom que s'ils sont liés par un trait d'union.

Exp. : Lycée MOULAY- ABDALAH
Lycée MOULAY ABDALAH

2) Nom géographique :

Le mot directeur est le nom géographique dans une rubrique

Exp. : Hôtel CASABLANCA

Remarque : les points cardinaux et leurs composés sont considérés comme « mot directeur », également le mot centre qui marque le lieu.

Exp. : Hôtel du Nord.
Hôtel du Nord du MAROC

3) Nom publicitaire :

Le mot directeur est le premier nom publicitaire

Exp. : La maison Philips

Remarque : On considère comme nom publicitaire les noms Historiques ou Légendaires

Exp. : Hôtel ALMOUWAHIDINES

Les mots isolés entre guillemet

Exp. : Journal « l'opinion »

Mots étrangers à la langue française

Exp. : Hôtel WELCOME

4) Nom commun et adjectif :

Le mot directeur est un nom commun et un adjectif

Le mot directeur est le premier nom commun dans une dénomination sauf le mot société et compagnie

Exp. : Société française de confection

Le mot société ou compagnie est considéré comme mot directeur s'il est le seul nom commun dans la dénomination

Exp. : société franco-marocaine

Le mot directeur est un adjectif numéral dans une dénomination

Exp. : Alfa 55

Le mot directeur est un adjectif qualificatif qui précède un nom commun unique

Exp. : Grand hôtel

Grand hôtel de la ville

Le mot directeur est adjectif substantif

Exp. : la royale imprimerie

5) Sigle :

Le mot directeur est un sigle.

Exp. : SOMACA, COMANAV...

IV- Comment classer ?

Selon un nombre de classement rétabli, les ordres de classement sont 7 :

▶ Les trois ordres principaux sont :

- ✓ Le classement numérique
- ✓ Le classement alphabétique
- ✓ Le classement idéologique

▶ Les quatre ordres dérivés sont :

- ✓ Le classement géographique
- ✓ Le classement chronologique
- ✓ Le classement alphanumérique
- ✓ Le classement décimal

Avant chaque classement il faut :

- déterminer le mot directeur du classement
- Indexer la dénomination

REMARQUE : *l'indexage est une technique de présentation de la rubrique, elle a pour but de faciliter le classement des supports divers de l'information*

EXP : RUBRIQUE INDEXEE

CONFECTION de textile (société marocaine de)



Mot directeur

mot suivant

mot précédent

organigramme

Exercice D'APPLICATION

Déterminer le mot directeur dans chacune des dénominations suivantes:

- Société Moulay EL HADI; MARRAKECH
- Lycée DESCARTES ; RABAT
- Salle gymnastique Mohammed ELALAOUI
- Compagnie de GAULLE et fils
- Entreprise de peinture ASTRAL ; CASABLANCA
- Pharmacie l'étoile du sud
- Magasin du Nord marocain ; RABAT
- Hôtel des ALOUTES ; RABAT
- Transport rapide du nord -ouest du pays
- Société du PULLOVER ; CASABLANCA

ORDRES FONDAMENTAUX

CLASSEMENT ALPHABITIQUE

Le classement alphabétique est le plus pratiqué pour les documents concernant des tiers : dossiers du personnel, état informatiques nominatifs.

Le classement alphabétique consiste à ranger les mots d'après des lettres dans l'alphabet.

L'application de cette règle, simple pour les mots isolés, est souvent délicate pour les **dénominations** comportant un ensemble de mots ; en effet, il faut choisir, dans chaque dénomination, **le mot directeur**.

Puis, pour faciliter les recherches, il faut mettre ce mot directeur en évidence **en évidence en indexant la dénomination**.

La dénomination indexée est placée à l'endroit le plus visible du dossier, compte tenu du mode de classement adopté (voir chapitre suivant).

REGLE GENERALE

On prend comme mot directeur de classement :

- Le premier nom propre de la dénomination :
 - nom propre de la personne
 - nom propre géographique
 - nom publicitaire
- ou, à défaut - le premier verbe
 - ou le premier nom commun à l'exception des mots
 - ou adjectif pris substantivement «compagnie » et «société »

- les mots unis par **un trait d'union** doivent être considérés comme un seul mot.
- Les abréviations, les chiffres et les sigles doivent être transcrits en toutes lettres.
- Si une hésitation peut se produire sur le choix du mot directeur de classement, on classe le dossier d'après le mot déterminé conformément à la norme, et à l'autre mot significatif on fait un renvoi au mot directeur.

AVANTAGES :

Recherche et reclassement rapides dans un petit classement.

INCONVENIENTS :

-Nécessité de connaître les règles du classement ; problèmes des homonymes.

-Sécurité imparfaite : une erreur de classement ne peut être décelée.

-Extensibilité imparfaite : dans le cas d'une extension rapide du classement, l'insertion de nouveaux éléments pose des problèmes matériels.

UTILISATION :

Classement le plus courant pour les dossiers et documents concernant les tiers (clients, fournisseur, personnel) et donnant lieu à des traitements manuels.

Au cours des traitements informatiques, des listes alphabétiques sont fréquemment produites (sur papier ou à l'écran)

LE CLASSEMENT NUMERIQUE :

Le classement numérique consiste à attribuer un numéro à chacun des éléments à classer et à ranger ces éléments d'après l'ordre des nombres.

Lors de l'arrivée d'un nouvel élément, on lui donne le numéro suivant. Si les éléments sont identifiés par une dénomination, il est indispensable d'établir un répertoire alphabétique qui permet, connaissant la dénomination, de trouver rapidement le numéro de l'élément. La recherche s'effectue ensuite sans hésitation.

La recherche

L'expérience prouve que, dans un traitement manuel, le responsable du classement effectue de nombreuses recherches sans consulter le répertoire : il connaît de mémoire le numéro ou l'emplacement des dossiers les fréquemment demandés. (Souvent, la loi des 20.80 s'applique dans ce cas 80% des sorties portent sur 20% des dossiers).

AVANTAGES :

- Le classement numérique permet de classer toutes sortes d'éléments (dossiers, livres, cassettes, etc.)
- Il permet une recherche rapide, surtout dans les classements importants.
- L'absence d'un élément ou son mauvais classement sont faciles à déceler : grande sécurité.
- Les éléments peuvent ne porter qu'un numéro : discrétion.
- Les nouveaux éléments prennent place à la fin du classement : grande extensibilité.

INCONVENIENTS

- Il est nécessaire d'établir un répertoire.
- les éliminations se produisent surtout parmi les éléments anciens, ce qui peut entraîner quelques problèmes matériels.

UTILISATION :

Classement importants ; classements en extension ; fichiers informatiques.

Les dossiers périmés :

Les dossiers périmés se trouvent surtout en début de classement (éléments les plus anciens)

Or, un numéro devenu libre ne peut être réutilisé sans risques de confusion.

Une solution consiste à laisser un « témoin » à la place du dossier éliminé pour éviter rupture du classement.

Exercice d'application

Vous êtes employé au service de classement d'une importante agence de publicité. Le 10 Décembre dernier, la guichetière du service « offre d'emploi » vous remet sa feuille de la journée sur laquelle inscrit, les diverses maisons de commerce ayant fait insérer une annonce d'offre d'emploi ce jour là.

- Compagnie de produits céramique
- Antiquité dorget
- Compagnie des transports réunis
- Société régionale d'alimentation
- Garage Balzac
- Entreprise générale de chauffage
- Etablissement Louis Guillaud et Cie
- Comptoir thermique européen
- Pâtisserie « au soleil d'or »
- Hôtel des deux dauphins

Travail à faire :

Présenter dans l'ordre numérique les noms de diverses maisons sachant que le dernier dossier porte le numéro 400.

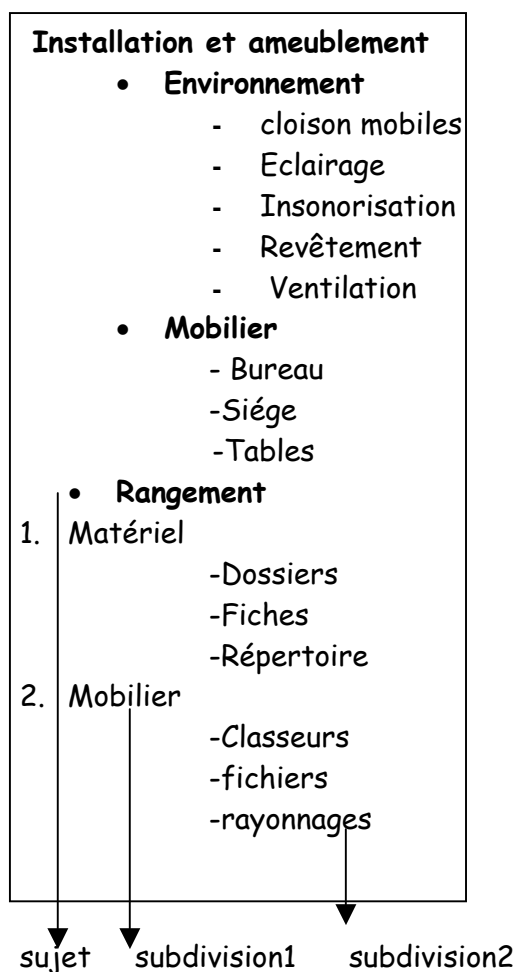
LE CLASSEMENT IDEOLOGIQUE OU THEMATIQUE

Le classement thématique consiste à ranger les éléments par thèmes :

Le plan de classement comporte la division de la matière en sujets, des sujets en sous-sujets, etc.

Pour faciliter les recherches, les subdivisions sont, en général classées dans l'ordre alphabétique.

Plan de classement d'une documentation relative à l'équipement du bureau (extrait) :



AVANTAGES :

Le classement peut se subdiviser autant que nécessaire.

INCONVENIENTS :

Le plan de classement est délicat à établir.

La recherche peut être assez longue si les subdivisions sont nombreuses.

L'extension du classement peut poser des problèmes matériels.

La sécurité n'est pas parfaite (risques d'erreur lors du classement).

UTILISATION :

Classement de la documentation (traitement manuel).

ORDRES DERIVES

CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE

Principes :

Il consiste à classer les dossiers dans l'ordre des dates, des plus anciennes aux plus récentes.

Il est utilisé lorsque la date apparaît comme un élément essentiel d'identification d'un document.

Toutefois, le document le plus récent doit toujours être placé sur le dessus

Le classement chronologique est parfois complété par un classement numérique.

Avantages :

- Simple
- Extensible à l'infini
- Le document le plus récent est immédiatement visible

Inconvénients :

- Impossible de constater l'absence d'un document
- Difficile de retrouver un document dont on ne connaît pas la date précise

Le classement chronologique est utilisé particulièrement pour le classement de la correspondance, des revues et des journaux...

Exercice d'application

Vous venez d'être engagé comme secrétaire dans une entreprise.

On vous a remis pêle-mêle les dossiers de client ouvert avec l'indication des dates arrivées :

22/5 : les constructions électrique Thermor

2/5 : Hôte Jules César

13/5 La nationale d'assurances

6/3 les éditions d'arts= Marino

17/2 Monsieur le comte de La ferté

12/2 L'entreprise Paul la Marche

1/9 fabrique de câble électrique du nord

10/5 S.A.A.G. (Société A d'alimentation générale)

Travail à faire :

Classer chronologiquement ces dossiers

LE CLASSEMENT ALPHANUMERIQUE

Principe :

Classement dérivé à la fois du classement numérique et alphanumérique.

On répartie les dossiers à classer dans les classes alphabétiques : A.B.C.D...

A l'intérieur de chacune de ces classes, on attribue à chaque dossier un numéro selon sa date de création.

Les dossiers sont regroupés par lettre et à l'intérieur de chaque lettre ils sont classés numériquement.

Les dossiers du classement alphanumérique sont souvent séparés par un guide répertoire sur lequel on inscrit les dénominations selon l'ordre d'arriver des dossiers.

RAMARQUE

Un guide -répertoire est un moyen de signalisation qui visualise le plan de classement adapté

EXP : onglets

Avantages :

- Extensible
- Discret
- Sûr

Inconvénients :

- Nécessité de tenir un répertoire pour chaque classement alphabétique.
- Assez long : la consultation du guide est longue

Exercice d'application

Vous êtes employés au service de classement d'une importante agence de publicité. Le 10 Décembre dernier, la guichetière du service « offre d'emploi » vous remet sa feuille de la journée sur laquelle inscrit, les diverses maisons de commerce ayant fait insérer une annonce d'offre d'emploi ce jour là.

- ✓ Compagnie de produits céramique
- ✓ Antiquité dorget
- ✓ Compagnie des transports réunis
- ✓ Société régionale d'alimentation
- ✓ Garage Balzac
- ✓ Entreprise générale de chauffage
- ✓ Etablissement Louis Guillaud et Cie
- ✓ Comptoir thermique européen
- ✓ Pâtisserie « au soleil d'or »
- ✓ Hôtel des deux dauphins

Travail à faire :

Présenter dans l'ordre numérique les noms de diverses maisons sachant que le dernier dossier porte le numéro 400

LE CLASSEMENT GEOGRAPHIQUE

Définition :

Le classement géographique est fondé sur les divisions territoriales : continents, pays, provinces, villes, préfectures, communes, quartiers etc.
Les divisions géographiques sont souvent classées alphabétiquement (facultatif).

Avantages :

- Simple dans son principe
- Extensible puisqu'il se subdivise.

Inconvénients :

Exige de sérieuses connaissances géographiques
Nécessite l'emploi d'un dictionnaire ou d'une carte géographique
Il est difficile de repérer l'absence d'un dossier.

Remarque :

Ce mode est utilisé dans les services commerciaux, des services de ventes par correspondance et des agences de publicité.

EXERCICE D'APPLICATION

Vous êtes employé au service de classement d'une importante agence de publicité. Le 10 décembre la guichetière du service offre d'emploi vous remet sa feuille de journée sur laquelle a inscrit les divers agents de commerce ayant fait insérer une annonce d'offre d'emploi ce jour là.

- Compagnie de produits céramique, Casablanca
- Garage BALZAC, Béni Melal
- Entreprise générale de chauffage, Salé
- Antiquités d'objets, Casablanca
- Compagnie de transports réunie ; Rabat
- Etablissement de la feuille et fils, Madrid
- « Dragon d'or » antiquité, Paris
- Établissement Quick service, Rabat
- Office national de météorologie, Casablanca

Présentez les rubriques selon l'ordre alphanumérique et ensuite en mode géographique.

LE CLASSEMENT DECIMAL

Principes :

Le classement décimal repose sur le principe suivant entre deux nombres décimaux, consécutif de même ordre, il est toujours possible d'insérer 9 nombres décimaux.

Lorsqu'on forme des nombre décimaux, chaque nouveaux chiffre est ajouté à droite du précédent, les documents à classer en dix groupes qui peuvent à nouveaux être subdivisés en dix groupes qui peuvent à nouveaux être subdivisés etc.

Dans la pratique pour simplifier l'écriture en supprimant le 0,

Exemple : 021 → 21

Le classement décimal est la sécurité du classement numérique.

Avantages :

- Parfaitement adapté à un classement de la documentation.
- Extensible à l'infini.

Inconvénients:

- Organisation longue.
- Emploi délicat

EXERCICE D'APPLICATION

Classez d'après le mode décimal les documents portant les numéros ci-après :

282, 3215, 501, 684, 6001, 501, 24, 106, 1005, 601, 37, 364, 3701, 379, 106, 2456.

Même exercice

Votre employeur est abonné à une revue de documentation juridique fiscale et sociale dont les feuilles de mise à jour sont classées suivant le principe de la numérotation décimale.

Rubriques : n°

0- Généralités

1- Impôts directs

2- Taxes indirectes

3- Comptabilité

4- Economique

5- Travail - lois sociales

6- Laps

7- Droit usuel

Travail à faire :

Sous quelle rubrique et dans quel ordre doivent être intercalés les feuillets suivants.

LE RANGEMENT DES SUPPORTS

- Du classement vivant au classement mort
- Ranger et assurer la bonne conservation des documents et des supports
- Déterminer les étapes des rangements
- Recenser les différents modes de classement
- Caractériser le classement aux archives

Photo

PHotos

Photos

Les étapes du rangement

Après avoir déterminé l'ordre dans lequel doivent être classés les supports, il s'agit de choisir les moyens matériels à utiliser pour conserver les documents et permettre leur consultation dans les meilleures conditions.

Regrouper les documents en dossier :

Pour faciliter le rangement et la recherche, les documents concernant un même sujet, une même personne- lettre, imprimé, documents divers - sont regroupés dans un dossier.

<ul style="list-style-type: none">• Pour les dossiers de travail peu épais ;	➤ Dossiers ordinaires
<ul style="list-style-type: none">• Pour un rangement de documents dans un dossier suspendu.	(chemises cartonnée)
<ul style="list-style-type: none">• Pour les dossiers de travail plus épais ;	➤ Dossiers à système
<ul style="list-style-type: none">• Pour les dossiers de documentation	-chemise à élastiques, à rabat
<ul style="list-style-type: none">• Pour les dossiers de travail volumineux	à tirettes...
<ul style="list-style-type: none">• Pour le rangement de documents• Fréquemment consultés (tarifs, échéanciers, documentations, chronos...)	- classeurs à sangle Consultés -classeurs à anneaux biblorhaptés
<ul style="list-style-type: none">• pour le plupart des dossiers individuels (clients, fournisseurs, personnel)	➤ Dossiers suspendus - (hamac en papier kraft suspendu sous un rayon d'armoires ou dans un tiroir)

L'ouverture du dossier

- **le dossier doit porter :**
 - le titre du dossier (dossier de travail) ;
 - son indicatif de classement (dossier individuel, dossier de documentation).
 - A l'intérieur une feuille collée sur la page 2 permet, éventuellement, de répertorier les différents documents du dossier.

La mise à jour des dossiers

Dans les dossiers individuels, tous les documents intéressants doivent être conservés :

La mise à jour consiste à placer les nouveaux documents au dessus des autres. Dans les dossiers de travail ou de documentation, quand un document nouveau rend périmé un document ancien, il prend sa place, le document périmé étant détruit.

Déterminer le lieu de classement, en fonctions de la fréquence de consultation.

Nature des documents	Type de classement	Lieu de classement
<p align="center">Dossiers de travail Documents consultés très souvent En général par un seul utilisateur</p>	<p align="center">Vivant (Ou actif)</p>	<p align="center">Classement individuel, au Poste de travail Accès rapide</p>
<p align="center">Documents permanent consultés assez fréquemment par plusieurs Utilisateurs.</p>	<p align="center">Semi vivant (Ou semi actif)</p>	<p align="center">Classement décentraliser au Niveau du bureau ou du service. Parfois, classement centraliser dans une cellule spécialisée</p>
<p align="center">Documents rarement consultés Archives</p>	<p align="center">Mort (Ou inactif)</p>	<p align="center">Classement centralisé dans un local d'archives</p>

Dossier :

Le terme « dossier » désigne indifféremment :

Le contenant

(Chemise de papier cartonné et le contenu document relatif au même individu)

Classement dans les dossiers :

- Pour les dossiers individuels :
 - Les dossiers de travail
 - Les chronos
 - Ordre chronologique,
 - Le document le plus récent dessus

- Pour les dossiers volumineux
 - Les dossiers de documentation dans les sous- dossiers par thèmes.

Classement centralisées ou décentralisée :

- Un classement décentralisé est confié aux utilisateurs de bureau ou de service.
- Un classement centralisé est assuré par des employés spécialisés disposant d'un matériel perfectionné.

Photos

Photos

LES MOYENS DE SIGNALISATION

Définition et utilité :

La signalisation est le moyen de mettre en évidence certains caractères fondamentaux commun à un groupe de fiches ou de dossiers, on distingue deux sortes de signalisation :

Signalisation fixe : met en valeur des renseignements permanents

Signalisation mobile : utilisée pour les renseignements temporaires

La signalisation permet :

- De sélectionner rapidement les fiches sur lesquelles un travail donné doit être effectué.
- D'attirer l'attention sur certains faits ou dates à titre d'exemple :
 - ✓ La couleur de la fiche
 - ✓ Un trait de couleur dans une case suffit parfois pour signaler une particularité

Matériel de signalisation :

Deux types de moyens de signalisation sont utilisés selon que les renseignements soient fixes ou mobiles

Matériels utilisés pour la signalisation fixe :

- Guide de client intercalaire
- Couleur de la fiche
- Trait de couleur
- Onglet avec ou sans fenêtre, plaquettes en acier se fixant par une pincette sur le bord de la fiche.

Papillonne gommés : morceau de papillon circulaire autocollant de différentes couleurs.

Nom :
Prénom :
Tél. :
Condition :
Règlement :
Domiciliation :
Conditions accorder

Matériel utilisé pour la signalisation mobile :

- Cavaliers à languettes, à pincettes ou à pont :
- Les plaquettes en acier minces de toutes les couleurs se posent comme des onglets à cheval sur le bord visible de la fiche, elles peuvent être indexées ou non.
- Épingles de signalisation
- Curseur : signaux en matière plastique opaque et de couleurs qui se placent sur la fiche elle-même ou sur la gaine de plastique découvrant la fiche.

Définition de quelques types de moyens de signalisation :

- **LES PAPILLONS :**

Ce sont de petits disques de papier de couleur qui se collent à cheval sur le bord supérieur de la fiche. Leurs diamètres sont variables et leurs couleurs sont également nombreuses.

Ils sont utilisés pour signaler une particularité fixe : région géographique, profession...

- **LES TRAITES DE COULEUR**

Un trait de crayon de couleur, sur le bord supérieur de la fiche, suffit souvent pour en signaler une particularité. Il faut également, pour qu'il soit bien visible, que les fiches soient suffisamment écartées.

- **LES REHAUSSEMENTS A DECOUPER**

Certaines fiches comportent, à leur bord supérieur, des rehaussements à découper : On ne garde que le rehaussement qui donne la caractéristique désirée (lettre ou numéro)

- **LES CURSEURS**

Ils sont employés pour signaler des faits continuellement variables (état des stocks) : Ils se déplacent horizontalement à partir d'une fente pratiquée dans la partie visible de la fiche.

- **LES ONGLETS ORDINAIRES**

Ce sont des plaquettes en acier qui se fixent par une pincette. Ils servent surtout pour les fiches des grands formats.

Photos

LES MOYENS DE CONSERVATION DE L'INFORMATION

- Les fiches

Présentation et indexage des fiches

Définition :

La fiche est une carte ou une feuille de papier fort, destinée à être classée dans un ensemble. Elle regroupe et résume sous forme simplifiée des informations.

Le rôle :

Les fiches permettent de retrouver rapidement le ou les renseignements souhaités. Elles concourent à la bonne marche de l'entreprise en facilitant :

- le contrôle de l'exécution des commandes.
- La surveillance de l'état de stock, les délais de livraison.

Les avantages :

- Mobilité
- Maniabilité
- Volume réduit
- Signalisation fixe et mobile
- Possibilité d'écrire à la main ou à la machine à écrire
- Bonne vision d'ensemble d'un secteur d'activité

Les inconvénients :

- Possibilité de déclassement ou de perte
- Possibilité de détérioration par usage :
 - il faut par conséquent choisir des cartes de bonne qualité

Présentation de la fiche

Les fiches existent sous différents formats :

- Format A4.....29.5*21
- Format A5.....la moitié du format A4 (14.8*21)
- Format A6.....la moitié du format A5 (10.5*14.8)
- Format A 7la moitié de A6 (7.4*10.5)

Elles sont utilisées à la Française et à l'Italienne :

Française

Écriture dans le sens de la largeur (portrait)

(Portrait)
Écritures à la françaises

Italienne

Écriture le sens de la largeur (paysage)

(Paysage)
Écriture italienne

Le tracé des fiches :

On distingue en général trois parties dans une fiche :

- Partie réservée à l'indexage ou à la signalisation (**partie supérieure**)
- Partie réservée aux renseignements permanents (**nom, adresse, Tél., conditions de paiement**)
- Partie réservée aux renseignements temporaires (**date, débit, crédit, date de livraison**)

Les fiches doivent être regroupées par agence dans des meubles spécialisés (**fichier l'ensemble de fiche**)

L'indexage :

Indexer une fiche, c'est inscrire sur la partie supérieure ou visible de la fiche, le titre de la rubrique suivant un mode de classement adapté.

L'indexage peut être porté sur des onglets ou sur le dépassement (**rehaussement**) des intercalaires.

Photos

I-DEFINITION :

1. La fiche :

La fiche est un support de papier cartonné qui permet de conserver des renseignements en vue d'un traitement ultérieur

2. Fichier :

Un fichier est un ensemble organisé de même nature, qui doit faciliter les traitements pour lesquels il a été reçu et doit donc avoir :

- ❖ Une capacité suffisante
- ❖ Etre sûr et éviter toute perte
- ❖ Permettre un accès rapide à l'information
- ❖ Avoir un coût réduit

3. la signalisation :

La signalisation des fiches permet la sélection d'après une caractéristique (profession, nature des produits, date d'échéance)

1) signalisation fixe :

Elle identifiées les caractéristiques fixes :

Exemple :

- ✓ couleur de la fiche
- ✓ trait de couleur
- ✓ papillon ou gommette collé à cheval sur la fiche



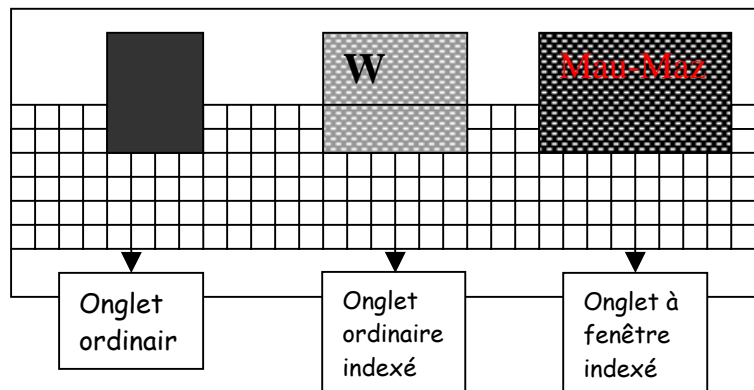
2) signalisation mobile :(caractéristiques variables)

- cavalier métallique :
 - Cavalier à languettes
 - Cavalier à pincettes
 - Cavalier à pont

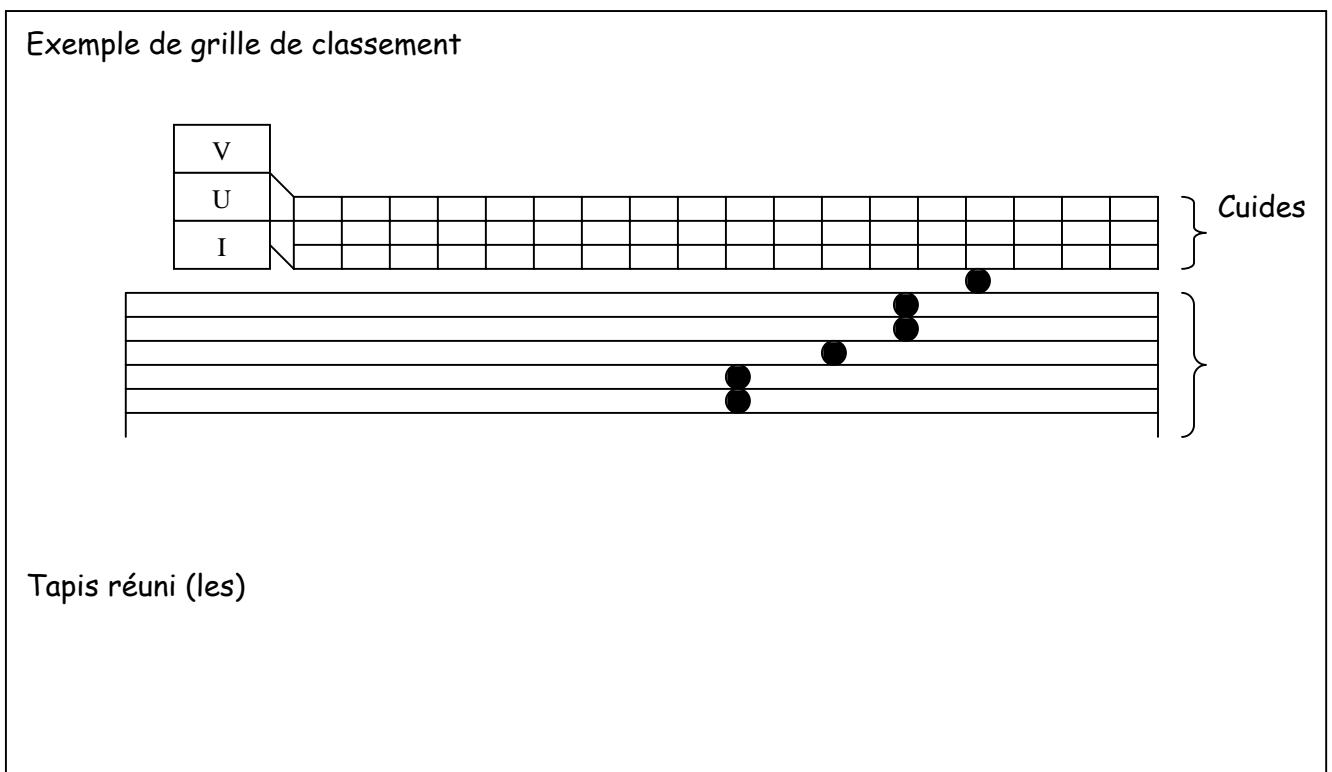
Cavalier à index plastique :

4. indexage

Consiste à visualiser le plan de classement pour faciliter la recherche d'une fiche d'après l'indicatif du classement. Les guides en cartons portent un onglet pour indexer



Exemple de grille de classement.

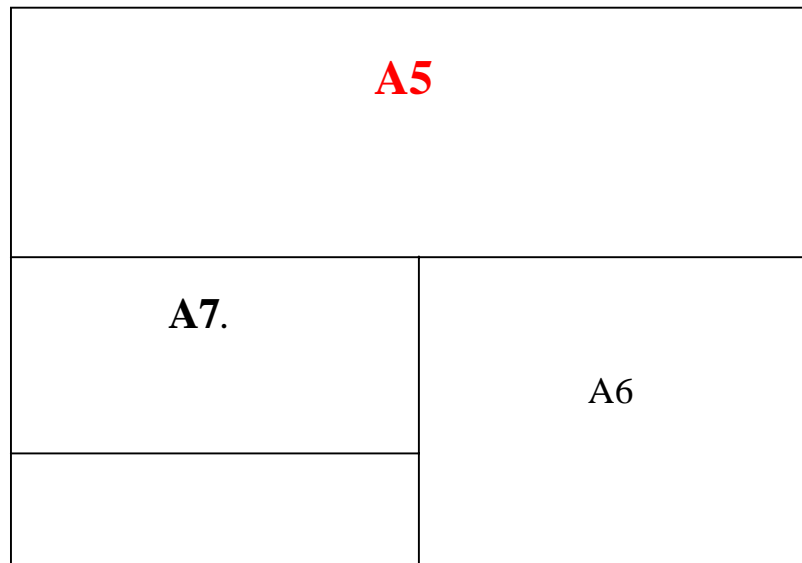


5). Format = (AFNOR) \implies association française de normalisation

- Grande mobilité
- Faible encombrement
- Prix de revient moins élevé

Mais :

- Recherche et un classement long
- La place de signalisation réduite
- Manque de la sécurité de la signalisation mobile



A4 (21 x 29.7) un ou (21x31)

A5 (21x14.8)

A6 (14.8x10.5)

A7 (10.5x7.4)cm

6). Sens d'utilisation :

A l'italienne

A la
française

Les fiches peuvent être présentées à la longueur intitulée :
Italienne ou à la largeur nommée : la Française

VI - fiche ordinaire ou (fiche verticale simple)

C'est un support 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

Photos

II- 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 colorée, inscription

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

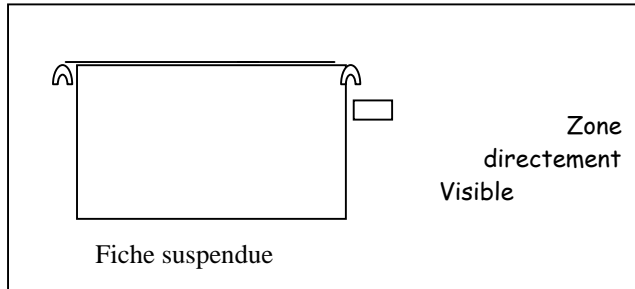
Exemple: fiche de stock

II-les fiches verticales décalées

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 réservé à la signalisation d'une partie oblique portant l'indicatif du classement.

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

VII - les fiches suspendues :



Les fiches sont conçues comme des fiches ordinaires.

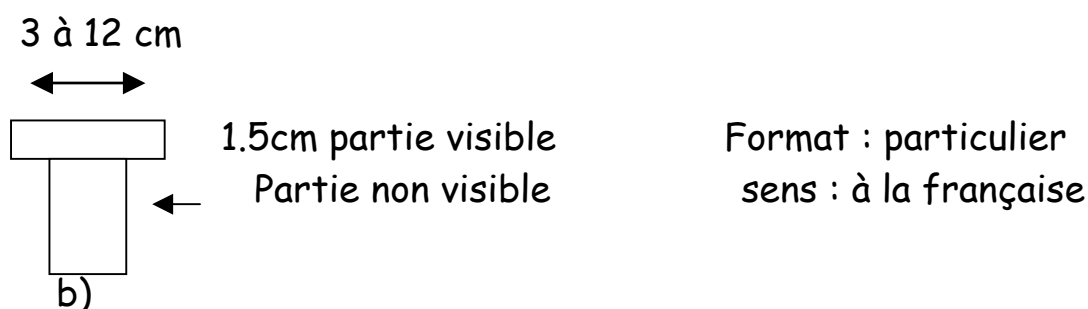
Leur partie supérieure est protégée par un Rhodoïd qui se termine par deux crochets. Elles sont suspendues sur un châssis.

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

VIII- Fiches à épaulés ou en (T)



a) **Signalisation** : Fixe papillon couleur de la fiche
Mobilier cavalier métallique

b) **Matériel** : Elles sont placées dans des panneaux
composés de fentes

XI - les caractéristiques des rapports de position « fiches de liaison (Imprimés) »

Caractéristiques	Support de position	Support de liaison
Support	Papier cartonné	Papier léger
Titre	Pas de titre	très apparent
Indicatif de classement	Indicatif de classement très visible	Pas d'indicatif de classement
Directive d'utilisation	Pas directif d'utilisation	Directive d'utilisation précise

Exercices d'application

Centre cuir, à Casablanca, est un dépôt de chaussures qui s'approvisionne directement à la fabrique de fes et revend à des détaillants de la région du centre

A l'occasion de la mise en place d'un nouveau fichier à tiroir horizontale visible, on vous demande de proposer le tracé d'une fiche de stock pour les articles en dépôt en prévoyant une signalisation du niveau du stock.

Illustrez votre travail avec l'exemple suivant relatif au modèle « Auteuil » réf. C581 pointure 38 :

- le 2-01, bon de sortie 003 :80 paires,
- le 4-01, bon de sortie 012 :95 paires
- le 14-01, bon de sortie 059 :75 paires,
- le 10-01 le magasinier a établie le bon d'entrée N°5046 pour 250 paires
- le 31-12, le stock était de 300 paires

Pour cet article, le stock maximum est fixé à 400 paires le stock d'alerte qui déclenche la demande de réapprovisionnement de 150, le stock minimum de 50

Devoir à faire :

Vous travaillez dans une maison d'édition qui publie une revue mensuelle .on vous demande, de présenter un projet de fiche verticale décalée qui permettra de donner, sur chacun des 1200 abonnés, les renseignements indispensables de noter les renouvellements d'abonnements (date et paiement) et observations diverses ; la signalisation devra ressortir :

- les destinataires payants et ceux qui reçoivent la revue à titre gratuit
- le nombre d'exemplaires reçus
- le moi de renouvellement de l'abonnement

LES MOYENS DE CONSERVATIONS DE L'INFORMATION

LES IMPRIMES :

1. Imprimés de liaison, imprimés de position :

Un imprimé est un support préparé pour recevoir l'enregistrement écrit d'une information en vue d'un traitement et éventuellement d'une diffusion.

On distingue deux catégories d'imprimés :

- Les imprimés de liaison qui permettent de permettre des informations.
- Les imprimés de position qui permettent de conserver des informations.

Malgré le développement des télécommunications, des supports informatiques et écrans de visualisation, les documents imprimés - formulaires, questionnaires, fiches ... - restent les moyens les plus utilisés pour transmettre et conserver des informations.

L'imprimé est donc :

- Un support de communication qui permet la circulation de l'information ;
- Un support de mémoriser en vue de traitements ultérieurs.

Documents de liaison

1- Définition :

Imprimé qui permet de transmettre des informations.

A la fin du processus, il est rarement consulté et est souvent détruit.

2- Titre :

Le document de liaison doit être rapidement identifié par celui qui le reçoit.

Le titre doit être très apparent, suggestif et placé en haut du document.

3- Indicatif de classement :

Les documents de liaison ne sont pas classés ensemble ; ils ne portent donc pas d'indicatif de classement.

4- Indications relatives à l'utilisation :

Ces indications sont indispensables : elles figurent

* en haut de l'imprimé

* ou face aux zones concernées

* ou en pied de document, sous forme de renvois.

5- Support :

Le document n'est pas toujours conservé ; il est rarement consulté à la fin du cycle : il est réalisé sur papier léger.

Document de position :

1- Définition :

Imprimé qui permet d'enregistrer et de conserver des informations nécessaires à l'accomplissement des tâches d'un service.

Il est donc conservé dans le service et est fréquemment consulté.

2- titre :

Les documents de liaison sont connus des utilisateurs ; ils sont classés ensemble. Il est donc inutile qu'ils portent un titre.

3- indicatif de classement :

La mention servant au classement (nom, n°...) doit être classée à l'endroit le plus visible pour faciliter la recherche.

4- indications relatives à l'utilisation :

Les indications relatives à l'utilisation sont inutiles sur l'imprimé.

(Elles sont éventuellement notées dans les consignes du poste de travail).

5- support :

Le document est conservé longtemps et consulté fréquemment : il est réalisé sur fiches cartonnées, sur feuillet mobile ou sur registre.

N° D'identification :

Tous les documents doivent porter un numéro d'identification (en bas, en général).

Ce numéro est souvent complété par les indications suivantes : imprimeur, mois et année, titre de l'imprimé, tirage. L'ensemble de ces renseignements constitue la grébinche.

Deux exemples d'imprimés :

- Imprimé de liaison : (titre)
Bulletin d'inscription séjour.
- Imprimé de position : (indicatif de classement)
Fiche client.

2. La présentation des imprimés :

Il y a trois sortes de disposition, souvent combinées sur un même imprimé :

- **A lignes** : (présentation traditionnelle, pour les informations textuelles de longueur variable).
- **A cases** : peignes, cases à cocher, cadres (présentation recommandée pour les informations à saisir au clavier).
- **A colonnes** : (pour enregistrer des informations successives de même nature).

a). La disposition des rubriques :

PRESENTATION A LIGNES

CARACTERISTIQUES	UTILISATION
<ul style="list-style-type: none">le texte est inscrit sur des lignescette présentation est simple mais un peu vieillotte <p>Si les débuts de ligne d'écriture ne sont pas alignés verticalement, l'aspect est confus et l'imprimé est difficile à remplir à la machine à écrire.</p>	<p>La présentation à lignes convient :</p> <ul style="list-style-type: none">pour des informations textuelles de longueur variable.Pour des imprimés courts ou des zones limitées de l'imprimé. <p>Le tracé doit être organisé de façon que les débuts de ligne soient à l'aplomb de quelques lignes verticales, les lignes maîtresses (de 2 à 5).</p>

PRESENTATION A CASES

<p>On distingue 3 sortes de cases :</p> <p>* peignes : les informations numériques ou alphabétiques sont inscrites dans de petites cases ouvertes, celui qui remplit l'imprimé porte dans chaque case un chiffre ou une lettre majuscule (il ne peut écrire en cursive)</p> <p>*cases à cocher : parmi une liste d'informations de rédacteur cochez la case correspondante à sa réponse. L'enregistrement de l'information est donc rapide et sûr.</p> <p>*cadres ou boîtes : les mentions importantes sont portées dans un cadre pour les mettre en évidence</p>	<p>*les peignes conviennent aux informations écrites à la main et qui doivent donner lieu à saisie au clavier en vue d'un traitement informatique. L'opérateur n'a ainsi aucune difficulté de lecture et les erreurs de saisies sont réduites.</p> <p>*les cases à cocher sont utilisées : -dans les questionnaires d'enquête, en raison de la facilité d'enregistrement de la réponse, dans le cas de questions fermées à réponses multiples. -dans les imprimés de saisie en raison de la sécurité.</p> <p>*les cadres donnent à l'imprimé une présentation nette, moderne ; ils font ressortir les renseignements essentiels.</p>
---	---

PRESENTATION A COLONNES

Quand un imprimé est appelé à recevoir des informations successives de même nature (informations alphabétiques ou numériques) on les présente en colonnes.

Tracé du tableau :

-la largeur des colonnes est déterminée d'après la longueur des informations à inscrire (et non d'après celle du titre).

-il faut essayer de n'adopter qu'un nombre réduit de largeurs différentes de colonnes.

-Si un même imprimé comporte plusieurs tableaux, il faut rechercher un certain alignement des colonnes.

EXEMPLES DE DISPOSITION :

A lignes :

NOM :

Adresse :

Nom :Prénom :

Adresse :Tél. :



Lignes maîtresses

A cases :

Peigne :

Nom : | | | | | | | | |

Date : | | | | | | | |

Cases à cocher :

Célibataire

Marié

Veuf

Divorcé

.....

Cadres :

Hôtel

N° De chambre :

A colonnes :

Produit			
Date	Quant. entrée	Quant. sortie	Stock

Photos

La visualisation de l'information

Photos

LES PLANNINGS

Outil d'ordonnancement, le planning permet de visualiser, dans le temps, les prévisions et réalisations d'opérations.

Schéma général

Unité de
temps : heure,
jour, semaine,
mois

Une ligne par
exécutant ou
par poste de
travail

Opérations ou postes de travail	Echelle des temps
~~~~~	
~~~~~	
~~~~~	

Visualisation - du temps prévu pour l'exécution ;  
- de la réalisation (par sur lignage, ou symbole réalisation, ou suppression de l'élément prévision)

MATERIEL	CARACTERISTIQUES	UTILISATION
Planning sur papier	Simple, mais mise à jour difficile	Pour des opérations exceptionnelles
P.à fiches en T (ou fiches à épaulés)	Simple : une fiche par unité de temps MAJ très facile	Quand l'activité s'exerce par unités de temps entières
P.à gouttières (ou à bandelettes)	Simple. MAJ facile	Dans tous les cas
P.à gouttières profondes	Les bords de travail se chevauchent, laissant visible une longueur correspondant à la durée d'exécution prévue	Pour l'ordonnancement d'ateliers
P. magnétique	Simple. MAJ très rapide	Quand la MAJ est le principal problème
Autres Ex : Planning à fils	Fragiles, plus coûteux	Pour des utilisations spéciales Ex : surveillance de livraisons, d'entretien de véhicules

## 1) Planning à fiches en T

Matériel : il se compose de bandes verticales métalliques, perforées de fentes équidistantes ; ces éléments existent en plusieurs hauteurs (correspondant en général à 30, 40 ou 50 fentes) et en plusieurs largeurs ; ils sont assemblés par simple encastrement dans une paire de supports placés en haut et en bas.

Dans les fentes sont glissées des fiches en forme de T (fiches à épaulées, ou à épaulement) dont la partie supérieure reste visible.

Les panneaux ainsi réalisés peuvent être fixés au mur ou montés en panneaux pivotants double face sur des consoles murales, ou encore montés sur un socle pour réaliser un tourniquet à quatre faces.

Suivant le même principe, des volets articulés en matière plastique, de dimensions plus réduites (30 à 64 fiches par volet). Permettent de réaliser des plannings portatifs.

### Utilisation :

La première bande est réservée à l'indication des titres de lignes ; chacune des suivantes correspond à une unité de temps ; les couleurs des fiches permettent de signaler certaines caractéristiques. Des renseignements divers peuvent être portés sur la partie non visible de la fiche.

Ce matériel, peu onéreux, est réservé aux cas simples et est utilisé comme **emploi du temps, échéancier, aide-mémoire.**

### Exemples :

- Dans un lycée emplois du temps des sections, des professeurs ;
- Surveillance des livraisons des fournisseurs, de l'exécution des commandes ;
- Planning des rendez-vous dans un service des ventes.

## 2) Plannings à bandelettes (ou à gouttières)

Dans les plannings de ce type, la prévision du temps est indiquée par une bandelette de papier d'une longueur voulue que l'on place dans une gouttière, sur la ligne concernée. Un élément porte fiches placé à gauche du planning permet d'indiquer les titres des lignes ; un fil tendu verticalement précise la date et facilite le repérage.

- Gouttières fixes.** Les gouttières (ou gorges) sont soudées sur des panneaux ; les panneaux juxtaposables et superposables peuvent être fixés au mur ou placés sur un axe pivotant.
- Gouttières mobiles :** Les gouttières en matière plastique transparente comportent des aimants qui permettent de les fixer sur un support métallique ; on réalise ainsi des plannings sur mesure.
- Gouttières profondes :** Les gouttières ou gorges sont suffisamment profondes pour recevoir des documents (de 8 à 10 cm de hauteur) dont la partie supérieure est seule visible : fiches, bons de travail, cartes mécanographiques. Ainsi les documents utilisés dans le processus sont directement placés sur le planning. (ils sont partiellement superposés de façon à laisser visible une longueur correspondante à la durée d'exécution prévue.)

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	Vendredi	lundi	mardi
Poste 1							
Poste 2							
Poste 3							

↑

**Utilisation :** Ce matériel peut coûteux et souple peut s'adapter à tous les problèmes. Il est le plus utilisé pour la réalisation de **tableaux de charge**.

**Exemple :** Tableau de charge des postes de travail      Fil à plomb

Une gouttière est affectée à chaque poste ou machine ; une bandelette correspondant au temps prévu pour l'exécution représente chaque opération (le numéro du bon de travail ou toute autre indication, peu être portée sur la bandelette) ; dès qu'une opération est terminée, la bandelette correspondante est retirée du planning : une bandelette figurant entièrement à gauche du fil à plomb indique donc un retard.

### 3- Planning à fils (ou à cordonnets) :

Le planning comprend un panneau métallique perforé et un plateau porte fiche. A chaque fiche du plateau correspondent deux lignes de perforations.

- la ligne supérieure, en général réservée aux prévisions, permet l'introduction dans les perforations, de chevilles de formats et couleurs variés ;
- la ligne inférieure permet par l'avancement d'un fil fixé à une cheville, de visualiser la durée totale prévue pour l'opération ou la réalisation ; le fil (ou cordonnet) est monté avec rappel arrière automatique ; il reste toujours en tension.

**Exemple d'utilisation :** Entretien d'un parc de véhicules.

## Les graphiques

Un graphique est une schématisation de faits qui met en évidence leurs relations essentielles.

Cette définition générale recouvre deux grandes catégories de représentation :

### **Les représentations graphiques élaborées dans le cadre de l'analyse d'une organisation ou de données non chiffrées.**

Ces représentations utilisent souvent une symbolisation particulière. Exemple :

- Organigramme de données ;
- Organigramme de programmation (ou ordinogramme) ;
- Organigramme de structure ;
- Diagramme de circulation des documents ;
- Tous schémas destinés à faciliter la compréhension, la communication, la mémorisation.

### **Les graphiques qui permettent la présentation de séries**

Ces graphiques substituent à des données numériques des grandeurs géométriques (lignes, surfaces) dont l'évolution est immédiatement visualisée. Ils constituent ainsi un outil d'analyse très efficace. Nous allons examiner ci-après les principaux types de ces graphiques.

Notons que, dans tous les cas, les renseignements suivants doivent figurer sur le graphique :

- Titre ; légende ; source ;
- Variables portées sur chacun des axes ; graduation des axes.

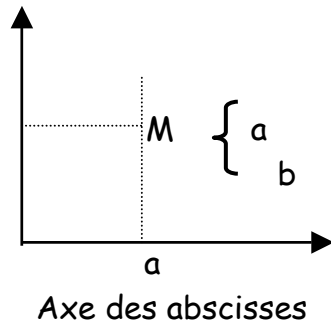
## Photos

## 1- GRAPHIQUES D'EVOLUTION CHRONOLOGIQUE

Les graphiques mettent en évidence l'évolution d'une ou plusieurs grandeurs dans le temps.

### a) Graphiques à coordonnées rectangulaires

Axe des ordonnées



Temps (jours, mois, année...)

- GRAPHIQUE A ECHELLE ARITHMETIQUE :

- DIAGRAMME EN Z :

Le diagramme en Z est obtenu en représentant sur le même graphique :

- **La courbe des variations périodiques** (chiffre d'affaires mensuels) ;
- **La courbe cumulée** (chiffre d'affaire mensuel cumulé, c'est -à-dire chiffre d'affaire total réalisé depuis le début de l'année ; cette courbe fait ressortir la vitesse d'accroissement ;
- **La courbe du total mobile** (total mobile des ventes obtenu en additionnant chaque mois les chiffres d'affaires des douze derniers mois) ; cette courbe, qui élimine les variations saisonnières, est en général voisine de l'horizontale ; elle fait nettement ressortir la tendance à l'accroissement ou à la diminution : c'est **la courbe de tendance**

**Remarque**

Noter l'importance du choix de l'échelle en comparant les deux courbes « chiffre d'affaires total mensuel » dans les deux graphiques ci-dessus : un changement d'échelle modifie la position des courbes et, donc, l'impression produit.

**b) GRAPHIQUE A COORDONNEES POLAIRES :**

La grandeur est portée sur le rayon d'un cercle à partir du centre O (le pôle). On trace autant de rayons qu'il y a de périodes : 12 rayons pour les mois de l'année, 7 pour les jours de la semaine, etc.

Ce diagramme n'est utilisable que si la grandeur a une tendance constante à la hausse (exemple : spirale des prix) ou à la baisse.

**EXEMPLES :**

- évolution du chiffre d'affaire d'une maroquinerie (chiffre d'affaires en milliers de DH)

- le graphique traduit les variations saisonnières et tendance à la hausse.



## 2- GRAPHIQUES DE REPARTITION :

Ces graphiques permettent de visualiser la répartition par classes d'une grandeur.

### a) Graphiques de distribution de fréquence :

#### 1- Histogramme :

L'histogramme est utilisé quand le caractère étudié peut prendre toutes les valeurs (variable continue). Le diagramme est constitué d'une série de rectangles de base égale placés les uns à côté des autres ; le grand côté proportionnel à la quantité à représenter (effectif de la classe).

**Exemple : répartition des 590 employés d'une entreprise par classes de salaires**

#### Remarque

- L'effectif de la classe 1750-2000, par exemple, comprend tous les salariés dont le salaire est égal ou supérieur à 1700 F mais inférieur à 2000F : (1750-2000)
- si l'on joint les milieux des sommets des rectangles, on obtient une courbe appelée « polygone de fréquence » ;
- pour chaque classe la fréquence  $F = \frac{\text{Effectif de la classe}}{\text{Effectif total}}$

## 2- DIAGRAMME A BATTONS (OU EN TUYAUX D'ORGUE)

Ce type de graphiques est utilisé quand le caractère étudié ne peut prendre que quelques valeurs bien déterminées (**variables discontinues**). La longueur de chaque bâton est proportionnelle à la quantité à représenter (valeur absolue ou pourcentage). L'ordre des éléments est indifférent.

#### Exemples :

- répartition des effectives d'une entreprise par services

## b) GRAPHIQUES DE SURFACES

### 1 - diagramme circulaire (ou à secteurs)

Le cercle (ou le demi-cercle) est divisé en secteur dont la surface représente l'importance relative des parties.

**Exemples :**

Le budget familial des français (I.N.S.E.E)

### 3- DIAGRAMME A COLONNES (OU EN BARRES, A BANDES, A TRONÇONS)

Ce type de graphique permet la **comparaison de plusieurs répartitions**.  
(Valeur absolue ou valeur relative des différentes parties).

**Exemples**

-Évolution du budget familial des français (I.N.S.E.E)

#### 4- GRAPHIQUE PAR IMAGES (OU FIGURATIF)

Le nombre ou la surface de silhouettes ou des dessins représentant les différents éléments sont proportionnels aux valeurs étudiées

##### Exemples :

Les éléments du prix d'une robe haute couture (CHRISTIEN DIOR)

##### Exercice d'application :

A l'aide des renseignements ci-dessous, construisez un diagramme en Z pour l'année n et la courbe de tendance :

C A en centaine de millier de F	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Année n-1	18	10	16	18	17	20	16	2	21	22	18	22
Année n	17	8	13	14	17	20	18	4	30	32	28	30

On vous demande de représenter sur le graphique à cordonnée rectangulaire le C A et le bénéfice réaliser par une entreprise au cours des 5 dernières années .Employez 2 échelles différentes sur l'axe des ordonnées ; graduez la même longueur, 10 cm par exemple de 2000 a 6000 pour le chiffre d'affaires réalisé et de 200 a 300 pour le bénéfice

Années	C A en millier de F	Bénéfice en millier de F
1	3000	230
2	4000	235
3	4600	240
4	4800	235
5	5200	245

Refaites le même graphique en conservant la même échelle pour le chiffre d'affaire et en augmentant l'échelle pour le bénéfice : Graduation de 225 a 245 .Que constatez vous ?

Éléments à classer dans Le S. commercial De l'imprimerie.	Procédé de classement	Mode de classement	Meubles de classement
Ramettes de papier formulaire, revues dossiers Volumineux, plans et dessin Disques magnétiques Chemises « affaires »	Horizontal	Classement Horizontal (ou à plat)	Classeurs à rayons à clapets à tiroirs plats
Livres Bibliorhapes (chronos) dossiers à système (documentation)	dos avant	posé — classement debout (ou sur chant) en /	Rayonnages Armoires A rayons
Fiches clients disquettes	Procédé : <b>posé</b> Face (en avant)	classement vertical ordinaire	Classeurs à tiroirs Bacs
Dossiers fournisseurs état d'ordinateurs	vertical avec accès par la grande dimension	classement suspendu à visibilité supérieure	Classeurs à tiroirs Bacs
Dossiers clients	Suspendu Avec accès par la petite Dimension	classement suspendu à visibilité latérale	Armoires

# APPLICATION

Dans le cadre de son activité, l'entreprise reçoit et transmet de nombreux messages écrits, principalement du courrier. Un grand nombre de messages provient des partenaires externes ( fournisseurs, clients , administrations, banques...) ou leur est destiné. Les autres sont issus et/ ou transmis pour un usage interne ( notes de service, circulaire...). Lorsque le courrier est trop important, l'entreprise peut être amenée à créer un service spécial pour son traitement. Généralement, c'est la secrétaire de chaque service qui s'en charge.

## **APPLICATION 1**

### **Transmettre du courrier**

#### **SITUATION**

Vous effectuez un stage au secrétariat général d'une très grande entreprise pharmaceutique, la société Prolab. Ce service assure entre autres la gestion du courrier-départ et du courrier-arrivée. Ce jour, vous trouvez sur votre bureau :

- Une lettre manuscrite relative à une inscription à une colonie de vacances d'un enfant d'un du personnel. Un papillon est agrafé à l'enveloppe ( document 1 ),
- Des consignes de la responsable du service ( document 2 ),
- Un extrait de la liste des membres du personnel (document 3 ),

#### **VOTRE TRAVAIL**

Après avoir pris connaissance des documents, faites le nécessaire.

#### **METHODE**

##### **I- L'analyse**

- 1- Que s'est-il passé ?.....
- 2- Que devez vous faire ?.....
- 3- Comment allez-vous procéder ?.....

##### **II- La réalisation**

Après vos recherches, effectuez le travail demandé.

**Document 1**

Société Prolab  
A l'attention de Mme Dumont  
Route de quéigny  
21000 DIJON

Ce doc. Ne concerne pas mes services.  
Recu le 16/03/..  
Martine Dumont du  
Services Commercial

**Document 2**

Ce courrier a été transmis hier par erreur, au service com. - retrouvez le véritable destinataire et mettez le dans le casier correspondant - Merci - Claudine

**Document 3**

**Service Commercial**

Michel BRAZIER  
Martine DUMONT  
Alain PACCARD  
Christophe PRIVAT  
Patrick TILLARD  
Jocelyne VACHER

**Service du Personnel**

Sarah BLANZY  
Natacha DUMONT  
Claude MORTAGNE

## APPLICATION 2

### Enregistre du courrier-arrivé

Situation pendant son absence, vous remplacer madame Rosaire, secrétaire à la société Chamillot et responsable du courrier. Elle tient un registre « courrier-arrivé » ( Document 2 ) et dispose de la liste du personnel ( Document 3 ).

### VOTRE TRAVAIL

Vous êtes chargée d'enregistrer les lettres (Document1) arrivées le 15 novembre. Mettez à jour le registre « courrier arrivé »

### METHODE

#### I- L'analyse

- 1- Quels documents sont à votre disposition ?.....
- 2- Cochez les numéro des lettres correspondant à chaque destinataire.

Le destinataire est :		1	2	3	4	5	6	7	8
Totalement identifiable ( nom )									
Partiellement identifiable ( service )									
Identifiable par déduction ( Objet de la lettre )									

- 3- Pour le groupe de lettres partiellement identifiable, quel problème se pose à vous ?.....
- 4- Comment contournez-vous ce problème ? .....
- 5- Comment procédez-vous pour affecter un n° d'enregistrement à chaque lettre ?.....

#### II- La réalisation

1. affectez un numéro d'enregistrement à chacune des lettre ?
2. mettez à jour le registre « courrier-arrivé ».



**Document 1**

❶

Commande n°45

Sté COLARGOLE

Société Chamilot  
Service Commercial  
Route de Ponan

❷

Relevé bancaire

Crédit Agricole

Société Chamilot  
Route de Ponan

❸

Demande de stage  
1 CV

Société Chamilot  
Service du personnel  
Route de Ponan

❹

Modification de  
commande

SARL Bonneau

Société Chamilot  
M.GASSIN  
Route de Ponan

❺

Réglé facture n° 23  
PJ : un chèque

Sté MEDIC

Société Chamilot  
Route de Ponan

❻

Demande de tarifs

Clavel & Fils

Société Chamilot  
Service commercial  
Route de Ponan

❼

Facture Télécom

France Télécom

Société Chamilot  
Route de Ponan

❽

Personnel

Société VIDAL  
A l'attention de M. Bloch  
Route de Ponan

**Document 2****COURRIER-ARRIVEE**

Dates	N° Enregistrement	Expéditeur	Destinataire	Objet	PJ
14/11	453/C4	Sté CLARION	Mme BELIN	Commande	
14/11	454/C2	Maison DUFOUR	M.MANSOUR	Régl. fact.	1 chèque

**Document 3****Liste De Personnel**

N° de casier	Nom & Prénom	Fonction
C1	BLOCH Dominique	Directeur
C2	MANSOUR Alain	Comptable
C3	TOBY Gaëlle	Attachée commerciale, service
C3	BELIN Sophie	Ventes
C4	GASSIN Tomas	Attachée commerciale, service
C4	BRIOU Martin	Ventes
		Attachée commercial, service
		Achats
		Attachée commercial, service
		Achats

## APPLICATION 3

### Préparer la transmission d'une télécopie

#### SITUATION

Vous travaillez chez Confortabl à Vitry. Cette société spécialisée dans la construction de maisons individuelles est installée sur deux sites à 400 mètres l'un de l'autre. Les bureaux sont au 34, rue Gustave Péri alors que les entrepôts sont au n°88 de la même rue. De plus, elle travaille en étroite collaboration avec sa filiale des vosges qui lui fournit les charpentes. De nombreuses télécopies transitent entre les trois sites. Leur présentation n'étant pas normalisée, il arrive qu'il soit difficile d'identifier immédiatement l'essentiel des informations ( expéditeur, n° de téléphone, destinataire...) d'où perte de temps.

#### VOTRE TRAVAIL

En vue d'améliorer l'identification des messages expédiés par télécopie, madame Morin, responsable du service administratif, vous demande de créer une page de garde en respectant ses consignes ( document ).

#### METHODE

##### I- L'analyse

- 1- Quel est le problème attaché à la transmission des télécopies dans la société Confortal ?.....
- 2- Quel est le travail qui vous est demandé ?.....
- 3- Définissez au brouillon les différentes zones d'information.
- 4- Structurez-les.
- 5- Préparez-vous une maquette ( zones délimitées, choix des emplacements, choix des caractères, taille des caractères, disposition, enrichissement divers...).

##### II- La réalisation :

Présentez votre projet à l'aide d'un texteur

##### III- Le contrôle

Placez le résultat de votre en regard des consignes pour vérifier si vous les avez bien respectées.

Testez votre document avec un exemple fictif

**Document**

**CONFRONTAL** (bureaux) téléphone : 01 47 34 67 23  
34 rue Gustav Péri  
94400 VIRTY télécopie : 01 47 34 67 58

sur la page de garde doivent figurer les informations suivantes :

- le nom de notre société, ses coordonnées complètes
- en titre : PREMIEREVPAGE DE TELECOPIE
- le destinataire (nom, qualité, service, tél. et télécopie)
- l'expéditeur (nom, qualité, service, tél. et télécopie)
- l'objet, la date, le nombre de pages (y compris la page de garde)

la présentation :

- n'utilisez qu'exceptionnellement le gras et le souligné
  - bien séparer les différentes zones d'information
  - sur le format A4, réserver environ  $\frac{1}{2}$  page pour la zone de message
- Sauvegarde de cette page en tant que modèle.

**VOTRE AGENCE**

« SAHARA TOURS » est une agence de voyage dirigée par Monsieur  
TIJANI , sise à Bd Mohamed V à Marrakech, Tél : 43-27-39 / Fax :  
43-27-87

sa mission est d'assurer au public les services suivants :

ventes des billets aériens,

## **APPLICATION 4**

### **VOTRE AGENCE**

« SAHARA TOURS » est une agence de voyage dirigée par Monsieur TIJANI, sise Bd Mohammed V à Marrakech, tél : 43-27-39 / Fax : 43-27-87

sa mission est d'assurer au public les services suivants :

- Ventes des billets aériens, ferroviaires et maritimes,
- Organisation des voyages à l'intérieur du Maroc,
- Intermédiation entre les tours opérateurs étrangers et les hôtels du Maroc,
- Organisation des séminaires et congrès,
- Organisation de voyage de « OUMRA » et « HADJ »
- Location des voitures

### **VOTRE POSTE**

Vous occupez le poste d'assistant (e) de direction dépendant directement de Monsieur TIJANI.

Votre agence a connu un développement rapide et est passée de 3 à 35 salariés en 3 ans.

Pour classer les documents concernant les salariés, vous avez pris l'habitude d'utiliser des dossiers classés idéologiquement par type de documents :

- Dossier des dossier relatifs à l'embauche : lettre de candidature, double des lettres de convocations au entretien d'embauche, etc...
- Dossier relatif au absences-maladie : certificats médicaux, etc...
- Dossier relatif au autres absences,
- Dossier relatif à la carrière des salariés : promotion, mutation, etc...
- Dossier relatif au documents divers

A l'intérieur de chaque dossier, les documents sont parfois répartis par catégorie de document, parfois plus au moins en désordre.

Votre supérieur vous demande de réorganiser ce classement :

- En créant un dossier pour chaque salarié,
- En classant les documents relatifs à chaque salarié dans son dossier par ordre chronologique et en ajoutant sur chaque document un numéros d'ordre.

Vous devez lui remettre, au plus tôt, les dossiers de deux salariés pour lesquels vous avez collecté les documents dans les anciens dossiers.

## APPLICATION 5

Vous travaillez en qualité de secrétaire à la société MEKNASSI, sise 22, Avenue 2 Mars, Casablanca.

Votre direction commerciale comprend :

- Un Directeur : Mr KAMRI
- Un Secrétaire : ( vous même )
- Deux Opératrices de saisie : Mme MALKI , Mlle FAIK
- Quatre Techno-commerciaux : Mme ABBADI - Mme AFIF - Mr SAIDI - Mr NASSIRI.

Votre Directeur vous demande de prévoir la répartition des congés annuels d'été du 1^{er} Juin au 30 septembre 2000.

Vous devez tenir compte des contraintes suivantes :

- Chaque employés à 4 semaines de congé.
- Mme MALKI doit bénéficier d'un congé de maternité de 10 semaines à partir de la première semaines du mois de juin, son remplacement sera assurer par une stagiaire : Mlle MHDAOUI.

Etant donné le manque d'expérience de cette jeune fille Mr KAMRI souhaite qu'elle n'assure pas seule les travaux de saisie.

L'entreprise compte organiser une formation sur des logiciels au profit de son personnel. un stage est prévu à cet effet, au cour du mois de septembre. Seront absents, pour y participer : Mme AFIF et Mme ABBADI pendant la première semaine de septembre ainsi que Mr SAIDI et NASSIRI pendant la deuxième semaine.

Mr KAMRI, souhaite qu'une opératrice et un employé soit toujours présents. De plus, lors de son absence, vous devez assurer la continuité du fonctionnement de la direction.

Les différents personnes de la direction vous ont communiqué leurs vœux :

- Mr KAMRI : départ en juillet
- Mme FAIK : de préférence en juillet, éventuellement en juin.
- Mme MALKI : juste après son congé de maternité.
- Mme ABBADI : juste avant son congé de formation
- Mme AFIF : départ en juillet.
- Mr SAIDI : départ en juillet.
- Mr NASSIRI : pas de préférence.

### **TRAVAIL A FAIRE**

Visualiser à l'aide d'un planning de votre choix, la répartition des différents congés de toutes les personnes de la direction.