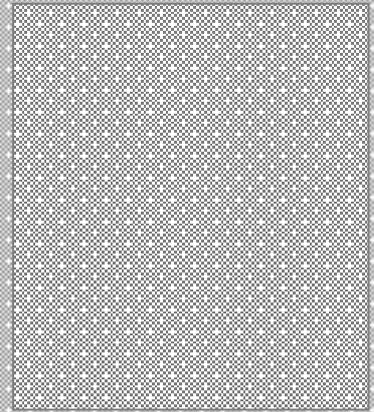
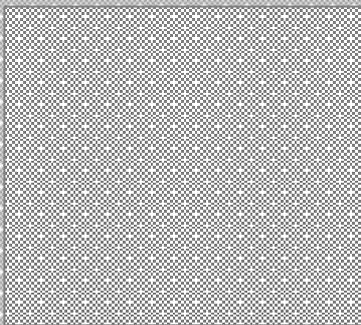


Organisation du Travail

Administratif



4ème Année STT



Par Mme nkolo
PLET/ TA

Nom et Prénom _____

Classe _____

Etablissement fréquenté _____

Programme !

Chapitre 1 : la codification fonctionnelle.....

Leçon 1 : généralité sur la codification.....

Leçon 2 : le contrôle des codes.....

Chapitre 2 : les supports classiques de l'information.....

Leçon 1 : les imprimés.....

.....

Leçon 1 : les répertoires.....

....

Chapitre 3 : les supports modernes de l'information.....

Leçon 1 : définition et types de supports.....

Leçon 2 : caractéristiques des supports modernes.....

Chapitre 4 : les organigrammes de structure

Programme !

classique.....

Leçon 1 : définition et rôle des organigrammes.....

Leçon 2 : les différentes présentations des organigrammes.....

Chapitre 5 : Les modes de circulation de l'information.....

Leçon 1 : le mode hiérarchique linéaire.....

Leçon 2 : le mode fonctionnel.....

Leçon 3: le mode staff and line.....

Chapitre 1 :

La codification fonctionnelle de l'information

Objectifs :

- Définir la codification et identifier les différents codes et leurs technique de contrôle ;
- Codifier les informations et contrôler la validité des codes ;
- Décoder les informations
- Citer les avantages et les limites de la codification.

LEÇON 1 : GENERALITE SUR LA CODIFICATION

Introduction

La codification des informations est l'opération qui consiste à traduire une information en symboles (lettres ou chiffres) afin de faciliter son traitement informatique.

L'utilisation d'un code permet de :

- Condenser l'information (gain de place dans les fichiers)
- Identifier avec précision chaque rubrique

- Accélérer la saisie et le traitement
- Contrôler l'information.

A. DEFINITIONS

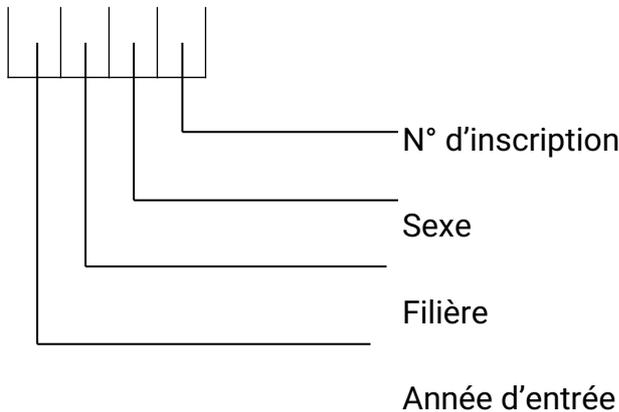
1. La codification fonctionnelle

C'est une opération intellectuelle qui consiste à rechercher, à étudier puis à choisir un système de symbole (un code) permettant d'identifier ou représenter l'information à l'aide du langage abrégé.

Code : système de symboles utilisés pour représenter une information donnée.

Ex : Votre directeur décide de vous identifier par un code, pour y arriver, il devra mener une analyse qui portera sur :

- La nature du code : significatif ou non-significatif
- La nature des symboles à utiliser : alphabétique, numérique, alphanumérique
- La structure du code : ordre de rangement des rubriques
- La dimension du code : combien de symboles seront utilisés par rubrique.

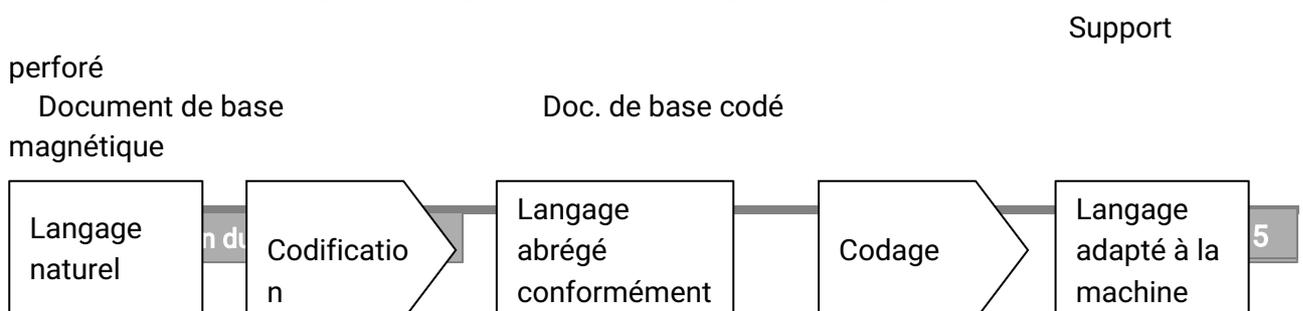


Exemple : A donner

2. La codification technologique ou codage

Le codage est l'opération matérielle qui consiste à transposer les informations exprimées en langage abrégé dans un langage compréhensible par la machine de traitement des informations (ordinateur).

SCHEMA GENERAL DE LA CODIFICATION



Ecriture courante

Chiffres et lettres

Symboles de type binaire

B. LA NATURE DU CODE

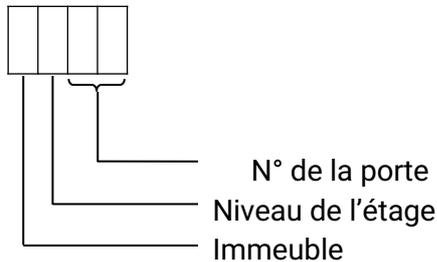
Il existe des codes significatifs et des codes non-significatifs :

1. Le code significatif

Lorsque chacun des caractères d'un code représente une information précise, on dit qu'il est significatif. C'est ainsi qu'il peut être à séquence successive, juxtaposé, hiérarchisé ou mnémonique.

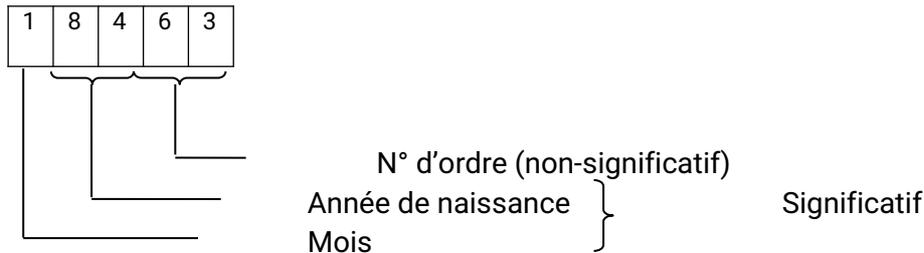
a) Code à séquences successives

Ex : Numérotation des chambres dans un hôtel



b) Code juxtaposé

C'est un assemblage des codes (significatif et non-significatifs). Ex :



c) Code hiérarchisé

Ici, chaque indicatif fait partie d'une classe qui se subdivise.

Ex :

6- Sciences appliquées

6-1. Sciences médicales

6-1-1. Anatomie

6-1-1-1. Le corps humain

d) Code mnémonique

C'est un code facile à retenir.

Ex : NUM CLI ==== Numéro client

2. Code non-significatif

Ce n'est qu'un assemblage des caractères indiquant les numéros d'ordre. Les lettres ou les chiffres n'ont en eux-mêmes aucune signification. Ex :

- Le n° d'enregistrement au registre de commerce
- Le n° matricule des élèves
- Le n° des documents commerciaux

C. LA NATURE DES SYMBOLES

1. Le code numérique

Il est composé uniquement de chiffres. Ce code à une capacité de 10 valeurs (0 à 9). Un clavier numérique à 10 touches est suffisant pour la saisie des informations.

Ex : Le code des 10 régions au Cameroun

01. Adamaoua	06. Nord
02. Centre	07. Nord-Ouest
03. Est	08. Ouest
04. Extrême-Nord	09. Sud
05. Littoral	10. <u>Sud-Ouest</u>

2. Code alphabétique

Comme son nom l'indique, il est composé uniquement de lettres de l'alphabet. Il dispose de 26 valeurs (A à Z). La capacité de ce code est donc supérieure à celle d'un code numérique.

Ex : SONCA = Sécurité, Organisation, Nouveauté, Confort, Argent (*c'est une forme de publicité : incite la motivation d'achat du client*).

3. Code alphanumérique

Il est composé de lettre et de chiffres. Ex : Immatriculation des voitures : LT 5421 C

NB : Dans la pratique, nous constatons que les codes numériques se développent de plus en plus car il facilite la saisie et le traitement de l'information.

LEÇON 2 : CONTROLE DES CODES

A. PRESENTATION DES DOCUMENTS DE BASE

Exemples d'erreurs commises sur des données numériques :

- Erreur de lecture sur un document mal écrit ou peu lisible (confusion entre 3 et 8)
- Erreur de report : interversion des chiffres.

Les erreurs de ce type sont fréquentes et ont toujours des conséquences regrettables. Elles entraînent des réclamations et alourdissent les travaux administratifs, il faut donc chercher à éviter les erreurs de lecture et de report.

Pour ce faire, il faut adopter une présentation qui oblige l'utilisateur à écrire en majuscule d'imprimerie, et qui simplifie la rédaction par la prévision des réponses possibles : l'utilisateur n'a qu'à cocher la réponse choisie.

2189 = n'est pas trop conseillé

2	1	8	9
---	---	---	---

 = meilleur présentation

B. CONTROLE DE VALIDITE DES CODES : LES CLES DE CONTROLE

On contrôle la validité des codes en utilisant les clés de contrôle. Ces clés permettent à l'ordinateur de déceler la plupart des erreurs commises sur les n° d'identification. La détermination de la clé de contrôle se fait à partir des chiffres qui composent le n° d'identification.

1. Contrôle par l'opérateur

Pour éviter des erreurs lors du traitement, il faut que les informations soient correctement saisies. Les codes numériques peuvent donner lieu à une vérification automatique par l'ordinateur s'ils sont assortis d'une clé de contrôle. Ainsi 99 % des erreurs de saisie sont ainsi détectées.

a) Contrôle par redondance

L'on vérifie un document pour s'assurer qu'une même information n'a pas été saisie plusieurs fois inutilement. Notons cependant que la redondance contribue à rendre la communication efficace

Exemple : l'âge et l'année de naissance ;

b) Contrôle par vraisemblance

Deux documents sont comparés afin de s'assurer qu'ils renferment les mêmes informations.

Exemple : bon de livraison et bon de commande.

c) Contrôle par répétition

La même opération est effectuée deux fois pour s'assurer que le résultat est le même et pour supprimer les erreurs possibles.

Exemple : les factures sont vérifiées par deux agents ; une lettre saisie sur ordinateur est comparée au manuscrit.

2. Contrôle par modulo

Les procédés utilisés sont divers :

a) La méthode « Modulo 97 »

La clé de contrôle est constituée par le reste de la division par 97 (2 chiffres)

Ex : 1008

$$\begin{array}{r} 1008 \quad 97 \\ 970 \overline{) 1008} \\ \underline{38} \end{array}$$

1	0	0	8	3	8
---	---	---	---	---	---

b) La méthode « Modulo 10 » ou arithmétique

Le principe consiste à multiplier les éléments de l'indicatif par une progression arithmétique. Le cumul des produits est soustrait de la dizaine immédiatement supérieure. Le reste constitue la clé de contrôle.

Ex : 410

$$\begin{array}{r} 4 \ 1 \ 0 \\ \hline *3*2*1 \\ \hline 12+2+0 = 14 \end{array} \quad 20 - 14 = 6$$

4	1	0	6
---	---	---	---

c) La méthode « Modulo 11 »

On multiplie l'indicatif par la progression arithmétique (de la gauche vers la droite) on procède au cumul des produits, le total ainsi obtenu est divisé par 11. Le reste de la division est soustrait de 11 afin d'obtenir la clé de contrôle.

Ex : 552

$$\begin{array}{r} 5 \ 5 \ 2 \\ \hline *1*2*3 \\ \hline 5+10+6 = 21 \end{array} \quad \begin{array}{r} 21 \\ 11 \\ 10 \end{array} \left| \begin{array}{r} 11 \\ 1 \end{array} \right. \quad 11 - 10 = 1$$

d) La méthode « Modulo 23 »

Une lettre est associée au reste de la division de l'indicatif par 23 (le I, O, S ne sont par retenus pour éviter les confusions avec 1, 0 et 5)

Tableau de correspondance des lettres

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
A	B	C	D	E	F	G	H	J	K	L	M	N	P	Q	R	T	U	V	W	X	Y	Z

Ex : 672

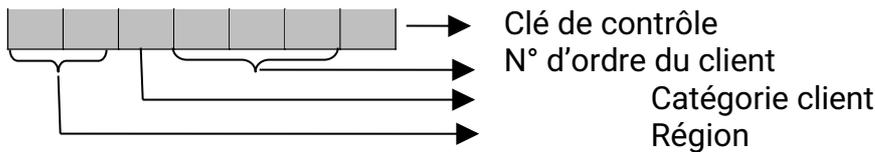
$$\begin{array}{r}
 672 \quad 23 \\
 \hline
 05 \quad 29 \quad 5 = F
 \end{array}$$

EXERCICE D'APPLICATION

Pour chacun des nombres suivants, bien vouloir déterminer les clés par les 5 méthodes étudiées : 8401, 397

EXERCICE DE CONSOLIDATION

Attribuer un code de 6 caractères à chacun des dossiers des abonnés dans le bois en prévoyant un emplacement pour la clé de contrôle.



LISTE DES ABONNES DANS LE BOIS		
RAISON SOCIALE DES ABONNES	ADRESSE	CATEGORIE CLIENT
Société Camerounaise de bois	BP 254 Douala	Grossiste = 3
Société le Bubinga	BP 866 Limbé	Détaillant = 1
Ameublement Mariama	BP 528 Bafoussam	Détaillant = 1
Magasin Meuble d'OR	BP 1584 Nkongsamba	½ grossiste = 2

Travail à faire :

1.1. Codifier les rubriques ci-dessus

1.2. Calculer la clé de contrôle pour chaque référence en utilisant la méthode Modulo 23.

NB : les régions seront classées dans l'ordre alphabétique avant l'attribution des numéros. Le premier abonné portera le N' 255 abonnés

Chapitre 2 :

Les supports classiques de l'information

Objectifs :

- Définir et distinguer les différents imprimés existant ;
- Définir et distinguer les différents répertoires existant.

LEÇON 1 : LES IMPRIMES

Le travail administratif nécessite non seulement un ensemble d'opérations mais aussi un nombre considérables de supports parmi lesquels : les imprimés.

I. DEFINITION

L'imprimé est un support préétabli ou préparé pour l'enregistrement écrit d'une information en vue d'un traitement ultérieur et éventuellement d'une diffusion.

L'imprimé peut être aussi défini comme étant tout document ayant un cadre préétabli destiné à recevoir des informations qui l'individualisent en vue d'un traitement.

II. ROLE DE L'IMPRIME

Des multiples rôles de l'imprimé, nous pouvons retenir que :

- L'imprimé permet la préparation du travail administratif
- C'est un support de mémorisation : il permet de conserver les informations et d'en effectuer le contrôle
- C'est un support de communication, car il est le véhicule d'information qui permet de transmettre l'information aux personnes chargées d'effectuer le traitement ou aux destinataires de l'information élaborée

III. LES QUALITES DE L'IMPRIME

Un bon imprimé doit être :

- Complet : il doit contenir toutes les informations utiles et nécessaire et seulement celles-là (pas d'informations redondantes)
- Claire : facile à remplir et à exploiter
- Suggestif : par son dessin, sa mise en page, sa typographie
- Economique : réduire au maximum les temps de saisi et d'exploitation des

informations

- Précis et agréable à utiliser.

IV. CLASSIFICATION DES IMPRIMES

On classe les imprimés selon leur destination. En effet, lorsqu'un imprimé est rempli, il peut être soit transmis à un autre service, soit à l'extérieur de l'entreprise, soit conservé par celui qui le remplit.

Nous distinguons à cet effet : les imprimés de liaison et les imprimés de position

1- L'imprimé de liaison

C'est un imprimé qui permet la transmission des informations d'une station de traitement à une autre. A la fin du traitement auquel il participe, il est rarement consulté et est parfois détruit. Ex : Facture, bon de livraison, chèque, etc.

2- L'imprimé de position

C'est un imprimé qui permet d'enregistrer et de conserver les informations. Il est généralement plus rigide que l'imprimé de liaison et traite les mêmes sujets donc la nature est connue des utilisateurs d'où l'absence du titre. Il est donc conservé dans le service et est fréquemment consulté. Ex : Fiche client, fiche produit, fiche personnel, etc.

Critères de classification des imprimés :

IMPRIME DE LIAISON	IMPRIME DE POSITION
Entête nécessaire à l'identification du document	Pas d'entête
Le titre est existant et apparent	Pas de titre
Identificatif du classement inutile, les documents peuvent être ou non détruit ou archivé après utilisation	Identificatif de classement indispensable car consultation fréquente
Papier plus ou moins léger, mais généralement léger	Papier bristol

I. CONCEPTION DE L'IMPRIME

La conception des imprimés exige beaucoup de rigueur, car de leur qualité dépend la qualité et l'efficacité du travail administratif :

- Dresser la liste de toutes les rubriques à faire figurer (quoi, qui, où, quand, comment, pourquoi)

- Regrouper les rubriques dans un ordre logique
- Déterminer la présentation.

1- Disposition des rubriques

On distingue trois sortes de dispositions :

- Disposition à ligne

Le texte est écrit sur des lignes horizontales continues. Si cette forme est simple, il y a lieu de remarquer qu'elle a un aspect confus et des indications peu lisibles.

- Disposition à cases

Chaque case correspond à une donnée. Cette disposition met en évidence certains renseignements et la présentation est nette. Il existe trois sortes de cases.

- Cadre Ex :

--

- Peigne Ex :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

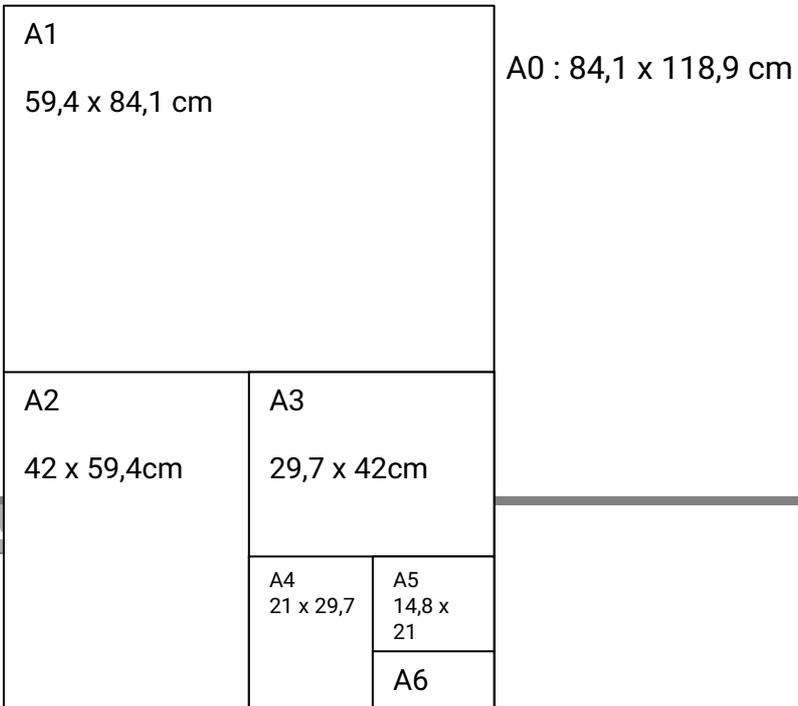
- Cases à cocher Ex

- Disposition à colonne ou en tableau

Chaque colonne de l'imprimé porte un titre et reçoit les informations de même nature. Cette disposition est simple et clair. Il y a possibilité ici d'utiliser le tabulateur pour les imprimés à remplir.

2- Le format

Le format de base est le format A0 dont la surface est égale à 1m² (84,1cm x 118,9cm). Par division successive par deux, on obtient les formats A1, A2, A3, A4, A5, A7...



3- Sens de l'écriture

Si les rubriques sont peu nombreuses et longues, la présentation à l'italienne est recommandée. Si par contre, les rubriques sont nombreuses mais courtes, on opte pour la présentation à la française.

A la française

A l'i

4- Qualité du papier

Force et couleur :

- Papier léger ou plus ou moins dur pour un imprimé de liaison
- Bristol pour un imprimé de position
- La couleur permet de différencier les documents ou de personnaliser un imprimé.

Exercices :

- 1) Concevoir un imprimé de billet de sortie d'ISIG

ISIG

BILLET DE SORTIE

Nom : _____

Classe : _____

Départ : Date _____ Heure _____

Retour : Date _____ Heure _____

Motif :

Maladie

Problème

Problème personnel

Douala le _____

Le Surveillant général

2) Concevoir une demande d'approvisionnement

Service (émetteur) : _____ Service (Destinataire) : _____

DEMANDE D'APPROVISIONNEMENT

Date : _____

Demandeur			Destinataire		
Réf.	Désignations	Qtés	Réf.	Désignations	Qtés
Le chef de service			Le chef de service		

Exercice d'application :

- 1- Concevoir le fichier client de la SOACAM qui fait dans le commerce général.
- 2- Concevoir une fiche de réception téléphonique

LEÇON 2 : LES REPERTOIRES

A. DEFINITION

Le répertoire est un ensemble d'information placé dans un ordre bien déterminé et facilitant la recherche.

Le répertoire est aussi une table de dénomination ou d'information classées dans un ordre qui permet de les retrouver facilement.

B. LES TYPES DE REPERTOIRE

On distingue deux catégories de répertoire à savoir :

1. Le répertoire traditionnel

On distingue 03 types de répertoire traditionnel à savoir :

- Le répertoire sur cahier, registre ou carnet ;
- Le répertoire sur fiche ;
- Répertoire à bandelette.

2. Le répertoire moderne

On distingue 03 types de répertoire traditionnel à savoir :

- Le répertoire tenu sur ordinateur ;
- Le répertoire sur microfilm.

NB : le tableau ci-dessous récapitule les types de répertoire et leurs caractéristiques.

TYPES DE REPERTOIRES		DEFINITIONS	AVANTAGES	INCONVENIENTS	UTILISATION
REPERTOIRES TRADITIONNELS OU CLASSICS	Répertoires sur cahier, carnet ou registre	Une ou plusieurs pages sont attribuées à chacune des lettres de l'alphabet ; ensuite, les rubriques sont écrites dans l'ordre d'arrivée.	<ul style="list-style-type: none"> - Grande sécurité - Coût réduit - encombrement réduit 	<ul style="list-style-type: none"> - recherche longue (rubrique non classés) - extensibilité limitée 	<ul style="list-style-type: none"> - adresse téléphoniques - nombre de rubriques moins important
	Répertoire sur fiche	Ces fiches peuvent être ordinaires ou articulées (ces dernières sont amovibles car fixée sur un socle). Elles sont généralement de format A7.	<ul style="list-style-type: none"> - encombrement et coût réduit - classement alphabétique rigoureux - grande extensibilité recherche rapide 	<ul style="list-style-type: none"> - aucune sécurité si les fiches ne sont pas immobilisées par une tringle - recherche longue pour les fiches ordinaires 	<ul style="list-style-type: none"> - adresse téléphoniques - nombre de rubriques important
	Répertoires à bandelettes	Sur chaque bandelette qui peut recevoir une ou deux lignes d'écritures est inscrite une rubrique. Elle est présentée collée sur un support léger ; ce qui permet d'établir également à la machine à écrire. Elle est détachable car placée dans une gaine transparente pour être enfin fixée sur un volet métallique.	<ul style="list-style-type: none"> - Accès très rapide - Encombrement réduit 	Coût assez élevé	Rubriques nombreuses donnant lieu à de longues recherches
REPERTOIRES MODERNES	Répertoires tenus sur ordinateur : <ul style="list-style-type: none"> - Système écran-clavier 	La recherche se fait par interrogation directe grâce à un terminal. L'opérateur frappe l'adresse sur un clavier et commande l'affichage des renseignements qui se fait instantanément sur l'écran.	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche rapide - Répertoire toujours à jour - Sécurité totale 	Coûteux	Utilisé dans les grandes organisations

	- Système avec listing		- Extensibilité à l'infini		
		Le listing : liste ou état de l'ordinateur établi sur imprimante. Au lieu d'être visualisé sur écran, les informations sont éditées sur cet état. Le listing sert soit à mettre les répertoires à jour, soit à établir les répertoires sur microfilms.			Opérations comptables.
	Répertoires sur microfilm	Les documents de base de la recherche sont microfilmés (microfiche en général) pour être ensuite visualisés par un appareil de lecture de microfilms.	Recherche rapide	- Nécessité de posséder un appareil de micro filmage et de lecture - Installation coûteuse	Utilisés dans les grandes entreprises

TALBEAU RECAPITULATIF DES TYPES REPERTOIRE

Exercice d'application

1. Quelle nuance existe y a-t-il en entre un imprimé et une liasse et un répertoire ?
2. Etablir la différence entre un imprimé de liaison et un de position
3. Quel est le rôle du répertoire ?
4. Citer les différents types de répertoire
5. Compléter le tableau ci-dessous relatif au format de papier.

Types de format	Dimensions
A1	
A2	
A3	
A4	
A5	
A6	
A7	

6. Vous travaillez comme secrétaire dans l'entreprise Boulangerie GRACE DIVINE. Pour mieux contrôler les commandes et les livraisons de sa clientèle, votre patron vous demande de concevoir une fiche client dans laquelle figureront les informations suivantes :
 - Nom de l'entreprise : Boulangerie GRACE DIVINE ; Tél. 74-23-77-56.
 - Nom du client :
 - Mode de livraison :
 - Mode de paiement :
 - Numéro de la commande
 - Date de livraison.

Travail à faire :

Concevez la fiche client de cette entreprise

7. Concevez le billet de sorti destiné aux élèves de votre établissement.

Chapitre 3 :

Les supports modernes de l'information

Objectifs :

- Distinguer les types de support ;
- Décrire les supports d'information en donnant leurs avantages et limites.

Introduction

La mémoire humaine est limitée et peu sûre. Il est donc prudent d'enregistrer les renseignements sur un support adapté à la forme de l'information. Le terme de saisie est en général réservé à l'enregistrement des informations donnant lieu à un traitement automatique. La capacité d'une mémoire (centrale ou auxiliaire) se mesure en octet (1 octet = 8 bits).

A chaque caractère alphabétique, numérique ou à chaque symbole correspond 1 octet. On utilise les unités suivantes pour déterminer la capacité des supports de traitement automatique.

TABLEAU D'EQUIVALENCE DES UNITES DE MESURE

Unités	Traduction	Equivalence	Nombre d'octets
1 Ko	Kilo-octet	2^{10} octets	1024
1 Mo	Méga-octet	1024^2 octets	1048576
1 Go	Giga-octet	1024^3 octets	1073741824
1 To	Téra-octet	1024^4 octets	1099511627780

I. LES SUPPORTS MAGNETIQUES

Ce type de support est constitué par une surface magnétique sur laquelle les informations peuvent être enregistrées après avoir été codées. Elles peuvent ensuite être lues par un lecteur approprié.

Un support désigne tout élément physique permettant l'enregistrement et la conservation des informations. Un support moderne est celui qui peut être lu par un outil automatique (**ordinateur**). Tout support d'information doit remplir trois fonctions essentielles :

- L'enregistrement ;
- Le stockage ;
- La transmission.

1- La bande magnétique

a) Symbole

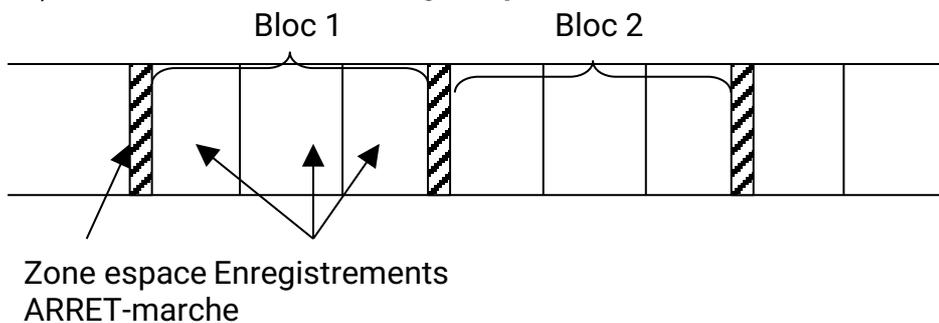


b) Description

C'est un ruban recouvert d'une couche ferromagnétique. La lecture de la bande se fait par bloc, en séquences. Un bloc est une zone, une unité de lecture et d'écriture sur la bande. Il y a possibilité d'effacer la bande et de la réutiliser.

Pour accéder à l'information sur la bande magnétique, il faut lire tout ce qui précède ; c'est donc un **support à accès séquentiel**.

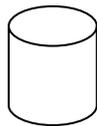
c) Schéma de la bande magnétique



La bande magnétique est utilisée pour l'archivage des informations.

2- Le disque magnétique ou disque dur (DD)

a) Symbole

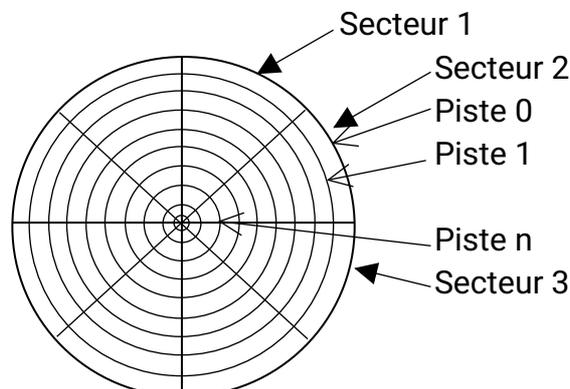


b) Description

C'est un support magnétique divisé en secteurs. Les informations sont inscrites sur des pistes concentriques. Chaque enregistrement à une adresse (secteur, n° de la piste), ce qui permet un **accès sélectif direct**.

Le DD sert de support aux logiciels et aux fichiers. Il est en métal, recouvert d'un enduit magnétique.

c) Schéma du DD

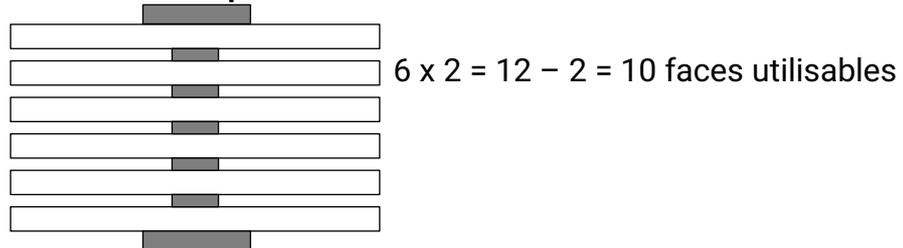


COUPE D'UNE FACE DU DD

Le dispac ou diskpack est une pile de 6 à 20 disques rigides (de 50 millions à plus de 200 millions de caractères).

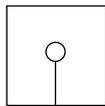
NB : La face supérieure et la face inférieure de la pile du dispac ne sont pas utilisés.

Schéma du dispac



3- Les disquettes

a) Symboles



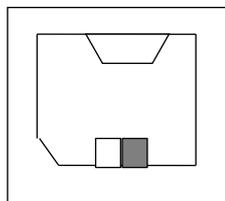
b) Description

Le disque souple, encore appelé disquette ou floppy disk est recouvert d'une couche magnétisable. L'enregistrement se fait sur des pistes concentriques. Les disquettes se présentent sous 3 tailles différentes : 8 pouces, 5 ¼, pouces, 3 ½.

NB : 1 pouce = 2,54 cm

Le formatage de la disquette, permet l'organisation de la disquette en pistes et en secteurs, ce qui permet un accès sélectif direct. La disquette permet de sauvegarder ce qui est contenu sur le DD.

c) Schéma de la disquette



II. LES SUPPORTS DE LECTURE DIRECTE

Ces supports sont directement lisibles mécaniquement (par la machine) et visuellement par l'homme.

1- Lecture de code « barre »

Le code chiffré est symbolisé par des barres d'épaisseur et d'espacement variables.

2- Lecture optique de caractères

Un lecteur optique reconnaît les caractères imprimés ou manuscrits.

3- Lecture de caractères magnétiques ou CMC7 (caractères magnétiques codés à 7 bâtonnets)

Les caractères normalisés (CMC7) sont imprimés au moyen d'une encre magnétisable.

III. LE DISQUE OPTIQUE NUMERIQUE (DON)

Le DON est un support de très grande capacité (600 Mo) utilisant la lecture-écriture par faisceau laser. Il est utilisé pour les travaux d'archivage et de documentation.

L'utilisateur peut y enregistrer des données, mais ne peut plus les effacer. Toutefois, il est prévu l'apparition sur le marché des disques optiques effaçables et réinscriptibles.

NB : un seul DON permet d'enregistrer l'équivalent de 800 livres de 500 pages chacun (textes, images).

IV. LE CD-ROM (COMPACT DISK READ ONLY MEMORY)

Le CD-ROM est un disque de 12 cm de diamètre gravé, de haute capacité : 680 Mo qui permet de stocker, de lire des fichiers très volumineux comme des fichiers images.

Ex : une encyclopédie en 10 volumes tiens sur un seul CD-ROM.

L'ordinateur multimédia utilise tous les supports d'information connus pour transmettre et enregistrer l'information :

- Le Disque Optique Numérique (DON)
- Le CD-ROM
- La carte son (envoi et reçoit les signaux sonores)
- La carte vidéo (émet et reçoit des séquences d'image vidéo)

V. LE DVD (DIGITAL VERSATIL DISK OU DISQUE VIDEO DIGITAL)

Le DVD est un disque a priori identique au CD-ROM : avec l'utilisation du laser, on a pu réduire à la fois la dimension de chaque piste et l'espace entre deux pistes pour arriver à multiplier par 7 le nombre des informations enregistrées soit 4,7 Go.

Le DVD sera le support commun à l'informatique et à l'audio-visuel.

VI. La carte mémoire et la clé USB

La carte mémoire et la clé USB constituent des supports récents de traitement des informations. Ils présentent l'avantage d'une grande capacité de stockage.

EXERCICE D'APPLICATION

1. Exercice : Calculer la capacité de tous ces supports en Mo, en Ko et en octet.
2. Compléter le tableau ci-dessous en cochant la ou les cases correspondantes.

Supports	Mémoire volatile	Mémoire effaçable	Accès direct	Accès séquentiel	Accès rapide	Mémoire interne	Mémoire externe
Bande magnétique							
Disquette							
RAM							
CD-ROM							
DVD							
Carte mémoire							
Clé USB							
ROM							

Chapitre 4 :

Les organigrammes de structure classique

Objectifs :

- Définir et donner le rôle des organigrammes
- Présenter correctement un organigramme de structure.

LEÇON 1 : DEFINITION ET ROLE DES ORGANIGRAMMES

A. DEFINITIONS

1. Organigramme de structure :

L'organigramme de structure est un schéma qui visualise les différents services, les postes de travail, leurs niveaux hiérarchiques, leurs fonctions leurs effectifs et les

liaisons qu'ils entretiennent.

L'organigramme de structure désigne aussi la représentation schématique de la structure d'une organisation (entreprise, administration, association...)

2. Structure de l'entreprise

La structure de l'entreprise est un ensemble organisé dont les éléments constitutifs de l'entreprise sont en étroite dépendance.

3. Liaison hiérarchique

La liaison hiérarchique désigne le contact ou la communication existant entre les personnes ou services de différents niveaux de l'entreprise.

4. Entreprise

L'entreprise désigne une organisation financièrement indépendante, produisant des biens ou services destiné à la vente dans le but de réaliser des profits.

5. Organe

L'organe dans une entreprise est une partie remplissant une fonction nécessaire ou utile à la vie de l'entreprise.

B. ROLE DES ORGANIGRAMMES

- L'organigramme est un **instrument d'information** : il permet à chacun de connaître sa situation exacte dans la hiérarchie, ses responsabilités, la fonction qu'il doit assurer ;
- L'organigramme est un **outil d'analyse** : il permet de déceler les anomalies d'organisation qui surviennent au cours d'une activité.

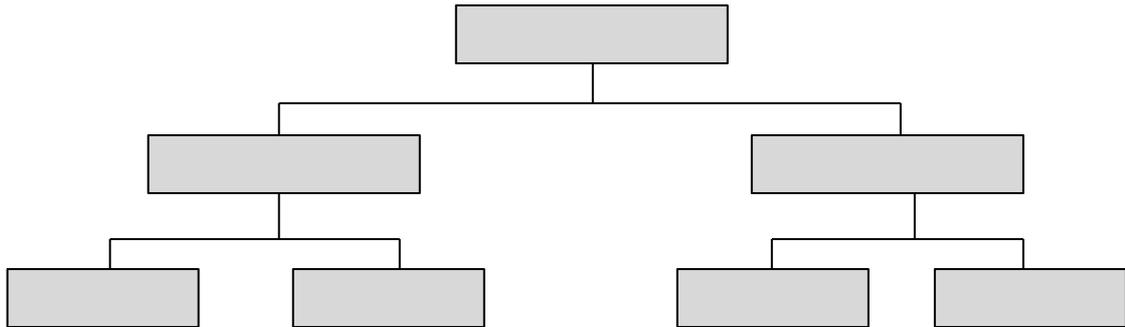
REMARQUE : toute entreprise comporte trois grands organes parmi lesquelles : la direction générale, le personnel d'encadrement et le personnel d'exécution.

LEÇON 2 : LES DIFFERENTES PRESENTATIONS DES ORGANIGRAMMES

A. LES ORGANIGRAMMES CLASSIQUES OU EN BANNIERE

Les organigrammes classiques ou en bannière sont utilisés à des fins publicitaires et vise à informer le public et le client. Cependant, ils sont moins précis (**seules les relations hiérarchiques sont présentées, les effectifs et attributions ne sont pas représentés**).

1. Présentation schématique



2. Exercice d'application

La société **BLACK COMESTIC** dans laquelle vous effectuez votre stage est spécialisée dans la vente des produits de beauté.

Son directeur commercial, **M. TOURE**, contrôle directement le travail de 16 représentants de la société. La direction commerciale. La direction commerciale comprend :

- Le secrétariat ;
- La comptabilité ;
- Le service vente ;
- Le magasin.

M. MBOME, chef du service comptabilité a pour adjoint **Mme. TALLA**, avec elle, 3 employés de bureau calculent les rémunérations et les frais de déplacement des représentants, assurent la facturation et l'encaissement des règlements des clients.

M. RIM est secrétaire de direction ; elle est aidée dans l'exécution de tous les travaux de secrétariat de la direction commerciale par une opératrice de saisie : **Mme YOUSOUF**.

Mme BONA dirige le service vente. Elle a sous sa responsabilité **M. TAMO**, chef de bureau qui traite les commandes, tient le fichier clients et les affaires contentieuses.

M. TAMO est aidé dans sa tâche par 3 employés.

M. EBOUE, chef magasinier, avec l'aide de 2 magasiniers, gère les stocks et prépare les expéditions des colis aux clients.

Travail à faire : présenter la structure commerciale dans un organigramme en bannière.

B. L'ORGANIGRAMME DE STRUCTURE NORMALISEE

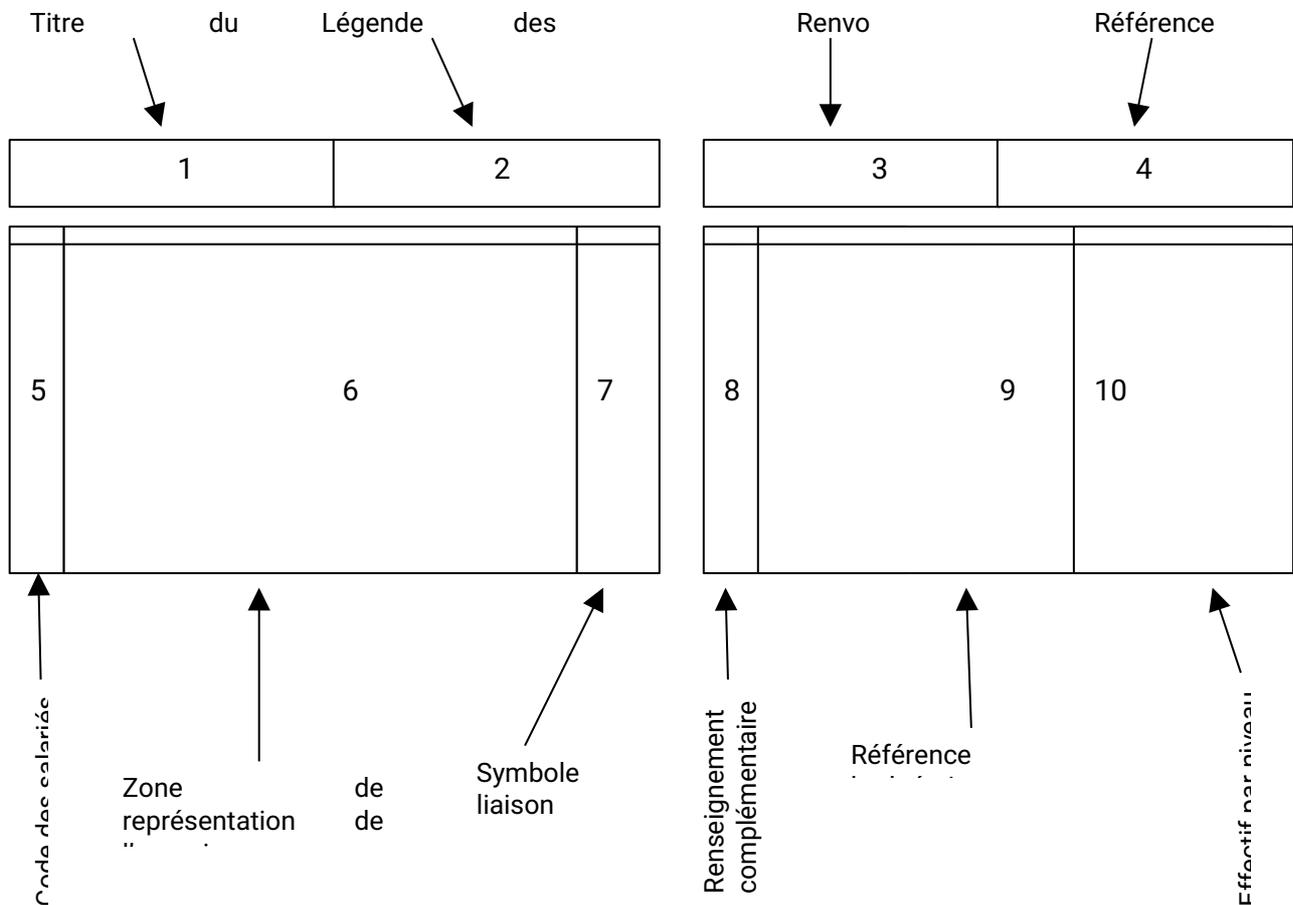
L'organigramme normalisé est un organigramme de travail. Il est plus précis, plus détaillé que l'organigramme en bannière. Il se réalise sur une feuille de format A3. Les noms et les titres sont inscrits dans des cartouches horizontaux.

L'organigramme normalisé permet de visualiser trois types de liaisons :

- Les liaisons hiérarchiques : qui tiennent le chef à ses subordonnés directs ;
- Les liaisons d'information permet aux salariés d'être informé des questions les concernant ;
- Les liaisons de coopération permettent aux agents de service de participer à une activité commune.

1. Présentation schématique

L'AFNOR définit dans la norme NFZ 12.00 les différentes zones de l'organigramme normalisé. L'organigramme normalisé comporte 10 zones.



2. **Exercice d'application** : Présenter l'organigramme de structure normalisée de l'exercice précédant.

Chapitre 4:

L'accueil dans l'entreprise

Objectifs :

- Définir l'accueil physique et les procédures ;
- Définir l'accueil téléphonique ;

CHAPITRE 4 : L'ACCUEIL DANS L'ENTREPRISE

I- L'ACCUEIL PHYSIQUE

A/ Définition

Accueillir, c'est « renseigner », orienter, conseiller et éventuellement faire patienter le visiteur.

L'accueil est donc le fait de renseigner, d'orienter, de conseiller et éventuellement faire patienter le visiteur.

B/ L'aménagement du bureau d'accueil

L'aménagement du bureau d'accueil concerne :

- Le positionnement du bureau ;
- Le poste de travail ;
- Le cadre physique.

1- Le positionnement du bureau

Le bureau d'accueil doit être situé vers le hall (salle immense). Cependant, n'est pas installé le poste de travail face à l'entrée.

2- Le poste de travail

Ce poste comporte :

- Un bureau (table de travail) ;
- Un siège ;
- Un annuaire ;
- Un plan de circulation des locaux ;
- Des fiches visiteurs ;
- Des badges ;
- Un poste téléphonique.

3- Le cadre physique

Le cadre physique d'accueil doit être :

- Confortable : chaises, fauteuils, tables basses, distributeur de boissons, bon éclairage, couleur paisible, aération, photographie, plantes vertes, émetteur de musique...
- Documenté : journaux, revues magazine, plan de la ville et services extérieurs (hôtels, aéroports, gares...
- Equipé : information sur l'organisation et la répartition des services...
- Pourvu en coin téléphonique : téléphone, fax...
- Pourvu en vestiaire pour débarrasser les visiteurs : mentaux, chapeau, parapluies...

C/ Le personnel d'accueil

1- Qualités professionnelles

Le personnel d'accueil doit avoir :

- Une présentation irréprochable, soignée, discrète, de bon goût ;
- Une bonne connaissance des lieux, des structures et des personnes.

2- Qualités humaines

Il doit avoir :

- Le sens de contact et des relations interprofessionnelles ;
- Courtoisie (politesse) ;
- La disponibilité, l'adaptabilité, la diplomatie (relation avec les autres) ;
- La capacité d'écoute et de réaction ;
- Le tact.

3/ Rôle du personnel d'accueil

A l'arrivée d'un visiteur, il :

- interrompt immédiatement son travail et salue le visiteur ;
- S'enquiert de l'objet de sa visite et prend note sur une fiche visite ;
- Prévient la personne demandée ;
- Oriente ou accompagne le visiteur et le présenter ;
- Au départ du visiteur, le saluer et le remercier de la visite.

N.B. : Pour toute autre visite (représentants, démarcheurs, demandeurs d'emploi...), il s'efforcera de fournir les renseignements demandés, d'obtenir des rendez-vous souhaités.

En un mot, il joue le rôle d'une maîtresse de maison, car un proverbe arabe dit : « un bon accueil vaut mieux qu'un bon dîner »

D/ Cas particulier d'accueil

1- L'accueil des visiteurs étrangers

Il s'agit de prendre en charge le visiteur dès arrivée :

- Son attente par un chauffeur à l'aéroport ou à la gare ;
- La réservation à l'hôtel ;
- Le dépôt à l'hôtel.

2/ L'accueil des nouveaux employés

L'accueil des nouveaux emplois consiste à :

- Présenter le nouveau à son direct et ses collègues de travail ;
- Remettre à nouveau un livret d'accueil ;
- Lui faire visiter l'entreprise.

II-ACCUEIL TELEPHONIQUE

A/ Définition

Le téléphone est un appareil qui permet de parler de vive voix à une personne éloignée grâce à un commutateur central et un réseau.

L'accueil téléphonique est une technique qui consiste à recevoir une personne éloignée au moyen d'un téléphone.

B/ Réception d'appel téléphonique

Pour recevoir un appel, il faut :

- Accueillir le correspondant ;
- Ecouter le correspondant ;
- Conclure l'entretien ;
- Garder une trace de la communication.

Chapitre 5 :

Les Modes de circulation de l'information

Objectifs :

- Donner les caractéristiques, les avantages et limites du mode hiérarchique linéaire ;
- Donner les caractéristiques, les avantages et limites du mode fonctionnel ;
- Donner les caractéristiques, les avantages et limites du mode staff and line.

LEÇON 1 : LE MODE HIERARCHIQUE LINEAIRE

A. CARACTERISTIQUES

« Pour une action quelconque, un agent ne doit recevoir des ordres que d'un seul chef » : **FAYOL**. Cette métaphore signifie que dans la structure hiérarchique linéaire, les ordres ou directives adressés à l'exécutant suivent un chemin unique appelé « **ligne hiérarchique** ». De la direction à l'exécutant, la hiérarchie comporte un ou plusieurs responsables intermédiaires.

B. AVANTAGES ET LIMITES

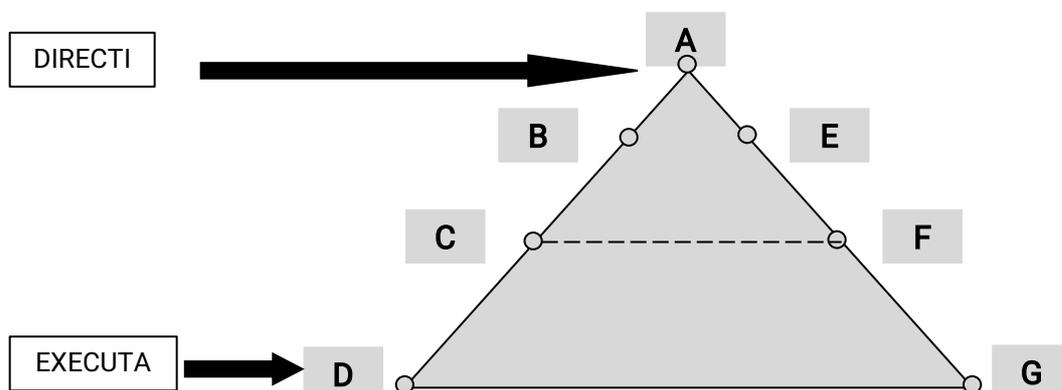
1. Avantages

- Simplicité de l'organisation ;
- Aucune ambiguïté dans la détermination de l'autorité et de la responsabilité ;

2. Limites

- Risque de lenteur dans la transmission des informations ;
- Manque de coordination entre les organes.

C. PRESENTATION SCHEMATIQUE DE LA STRUCTURE HIERARCHIQUE LINEAIRE



REMARQUE : si une information détenue par « C » doit parvenir à « F », elle doit normalement suivre le chemin « C-B-A-E-F ». Pour éviter cet inconvénient (lenteur), **FAYOL** avait prévu le système de la passerelle permettant dans des cas bien précis, pour des échelons identiques de la hiérarchie et après accord de l'autorité supérieure d'emprunter un chemin direct : **passerelle horizontale « C-F »**

LEÇON 2 : LE MODE FONCTIONNEL

A. CARACTERISTIQUES

Dans la structure fonctionnelle, les organes fonctionnels sont spécialisés ; ils ont reçu de l'autorité supérieure une délégation d'autorité fonctionnelle qui leur permet de règlementer les procédures, les méthodes dans les organes d'exécution.

Cette autorité fonctionnelle se traduit par des consignes, des règlements (exemple : procédure d'achats ; conditions générales de vente à accorder aux clients...) et le contrôle régulier de l'application.

B. AVANTAGES ET LIMITES

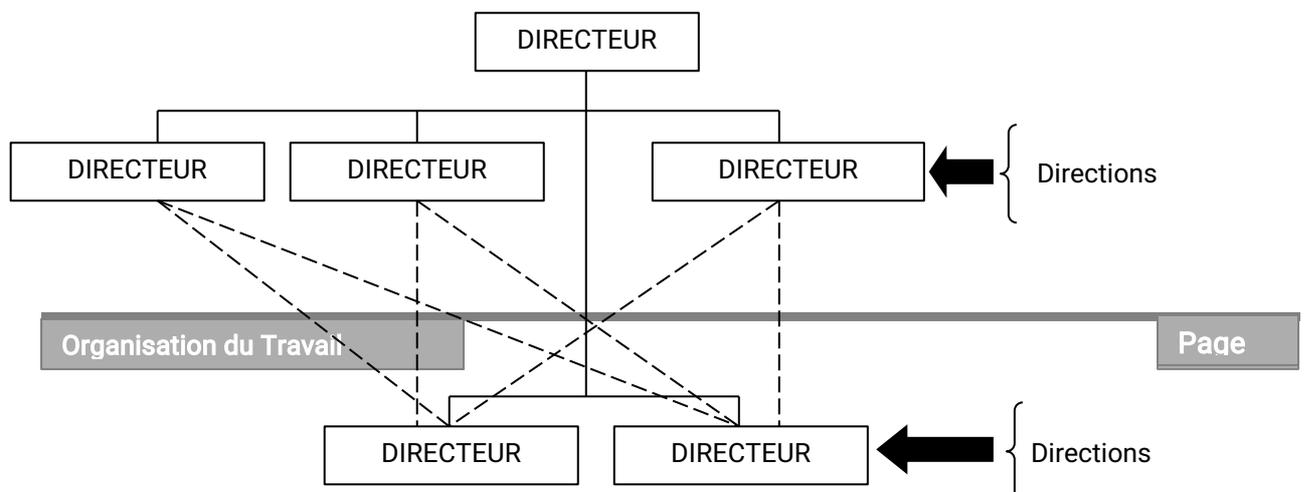
1. Avantages

- Facilite le règlement des problèmes par des spécialistes ;
- Système permettant le plein emploi des moyens et une économie de personne.

2. Limites

- Multiplicité des commandements (source de conflits) ;
- Risque de lenteur, de lourdeur administrative (liaison difficile).

C. PRESENTATION SCHEMATIQUE DE LA STRUCTURE HIERARCHIQUE LINEAIRE



**REMARQUE :**

- L'autorité hiérarchique transmet des ordres impératifs ;
- L'autorité fonctionnelle transmet des directives laissant, en général, une certaine initiative à l'exécutant.

LEÇON 3: LE MODE STAFF AND LINE.

A. CARACTERISTIQUES

Dans la structure staff and line, les membres de l'état-major (staff) sont des assistants fonctionnels à la disposition de la direction et des organes d'exécution pour les conseiller, ils sont en dehors de la hiérarchie (line) et ne peuvent donc exercer une autorité directe sur les services d'exécution.

B. AVANTAGES ET LIMITES

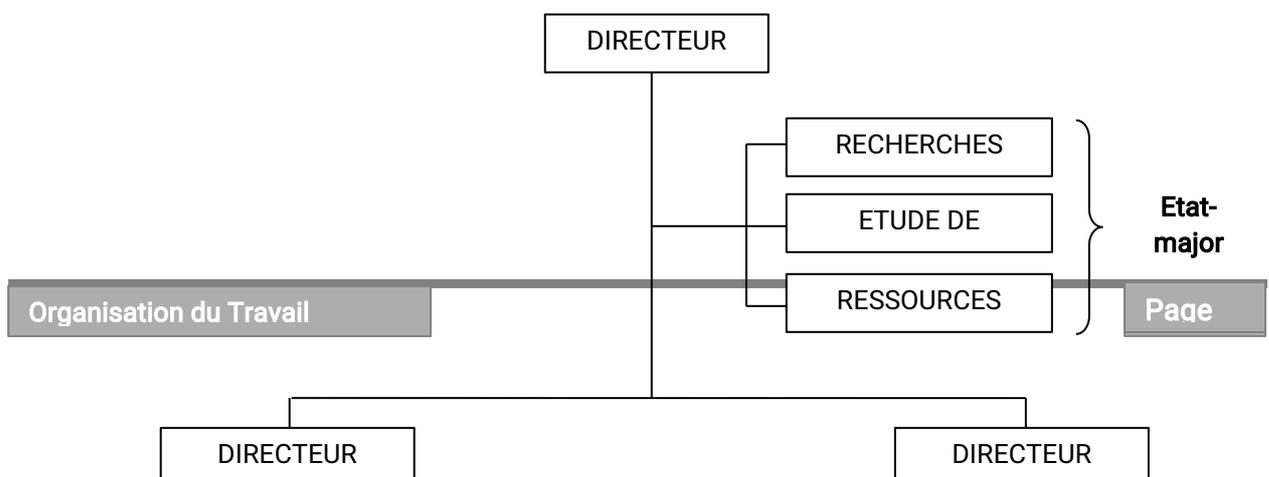
1. Avantages

- Ce système permet de profiter de la compétence de spécialiste ;
- Autorité et responsabilité faciles à repérer

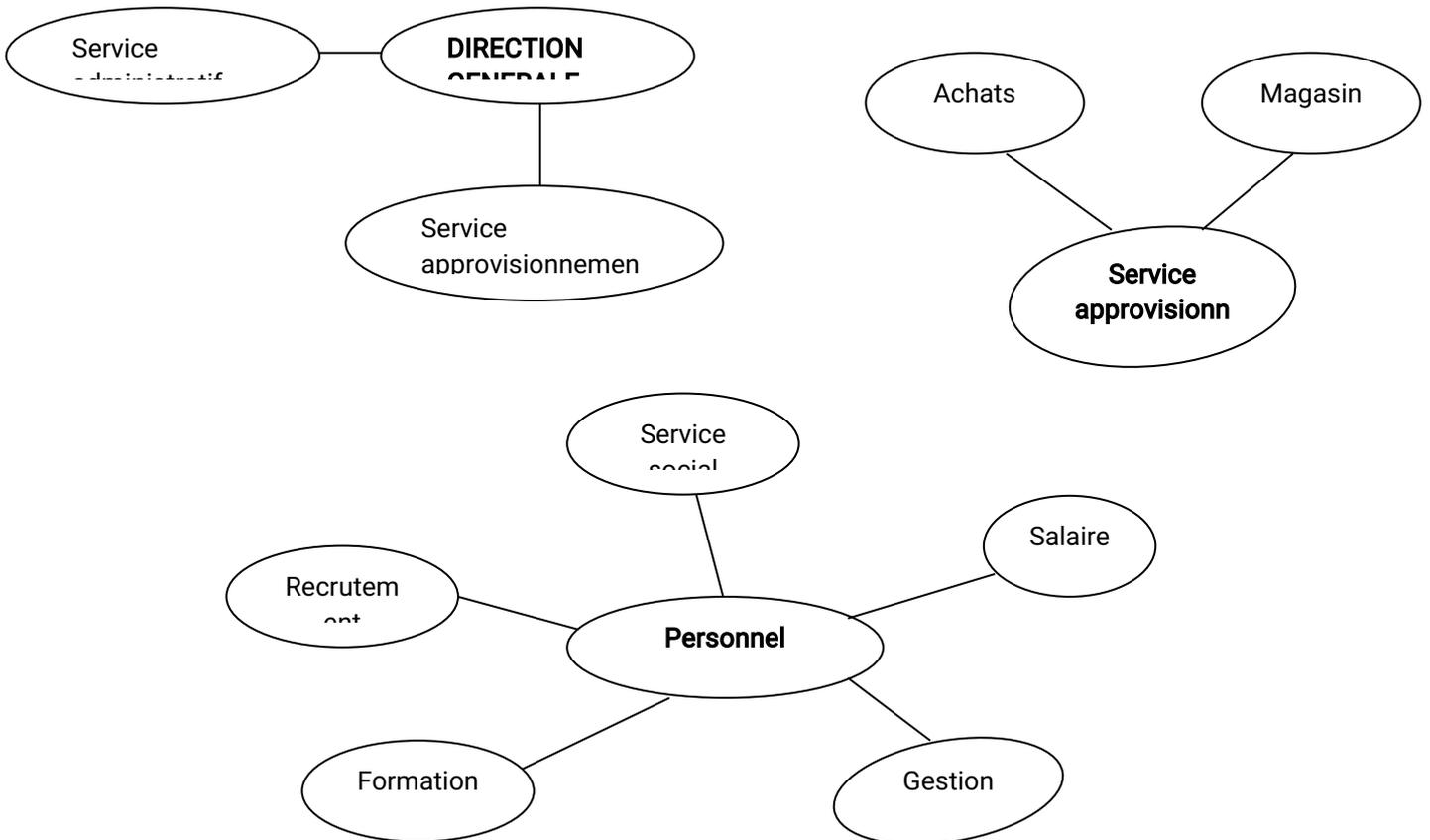
2. Limite

- Risque de relations difficiles entre « **fonctionnels** » et « **opérationnels** »

C. PRESENTATION SCHEMATIQUE DE LA STRUCTURE HIERARCHIQUE LINEAIRE



EXERCICE : présenter les informations ci-dessous sous forme d'un organigramme en bannière.



Indu Programme



