

QUE VEUT DIRE BUREAUTIQUE?

Ensemble des techniques informatiques et téléinformatiques visant à l'automatisation des tâches administratives et de secrétariat, des travaux de bureau.
(Petit Larousse illustré - 1990)

1. L'aide automatisée aux fonctions administratives**1.1 L'inventaire permanent du courrier reçu, en attente...**

Les outils de traitement automatique de courrier correspondent à quatre opérations principales:

- | | | |
|----------------------------|---|-----------------|
| - l'ouverture du courrier; |) | Courrier-Arrivé |
| - la mise sous pli; | (| |
| - l'adressage; |) | Courrier-Départ |
| - l'affranchissement. |) | |

a) L'OUVERTURE DU COURRIER

Les machines électriques à ouvrir les enveloppes sont d'un emploi simple. Elles sont:

- à *alimentation manuelle*: la vitesse d'ouverture est de 50 à 90 lettres à la minute;
- à *alimentation automatique*: la vitesse d'ouverture est de 130 à 500 enveloppes à la minute.

La standardisation des enveloppes et l'état dans lequel elles se présentent influent sur la vitesse.

L'ouverture des lettres est effectuée par incision sur un, deux ou trois côtés (ce qui permet l'ouverture complète de l'enveloppe).

Ces machines acceptent tous les formats d'une épaisseur maximum de 10 mm.

b) LA MISE SOUS PLI

Des matériels spécialisés existent pour mettre les documents sous pli, assurant les fonctions de pliage de la lettre, d'insertion dans l'enveloppe et de fermeture de celle-ci.

- *Les machines à plier* ou plieuses assurent tous les pliages en 2, en 3, en 4 en 6 et même en 8, dans tous les formats. Ces machines peuvent plier jusqu'à 15 000 feuilles à l'heure.
- *Les machines à insérer* ou inséreuses permettent de placer automatiquement dans des enveloppes des brochures, des imprimés, des cartes perforées, des bordereaux, des factures.

- *Les machines à fermer et à coller les enveloppes* ou colleuses assurent la fermeture des enveloppes, triées auparavant par format et par épaisseur.

Ces machines permettent de régler les formats et les épaisseurs des enveloppes et peuvent fermer de 200 à 10 000 enveloppes à l'heure.

Les opérations de pliage, d'insertion et de fermeture peuvent être soit effectuées successivement par des machines spécialisées reliées entre elles, soit intégrées dans un même système.

c) L'ADRESSAGE

L'adressage consiste à imprimer des adresses sur des enveloppes ou des étiquettes autocollantes. On distingue les machines à adresser par procédé de reproduction et les systèmes informatisés d'adressage.

- *Machines à adresser par procédé de reproduction*

Ce sont des "machines **destinées à reproduire des informations, constantes ou non**, par impression ou tout autre procédé de reproduction au moyen de clichés de dimensions réduites, chaque cliché étant préparé à l'avance à l'aide d'une machine appropriée".

- *Système informatisé d'adressage*

Les adresses sont saisies à partir du clavier du micro-ordinateur et enregistrées sur les disquettes qui servent de support de mémorisation. L'impression est de 3 600 enveloppes à l'heure.

Les avantages sont:

- . la facilité d'exploitation du fichier d'adresses,
- . la qualité de l'impression.

L'inconvénient est le prix élevé du système.

L'impression en sortie d'ordinateur peut être:

- . sur **étiquettes**,
- . sur **enveloppes**, en continu,
- . sur **enveloppes ordinaires**.

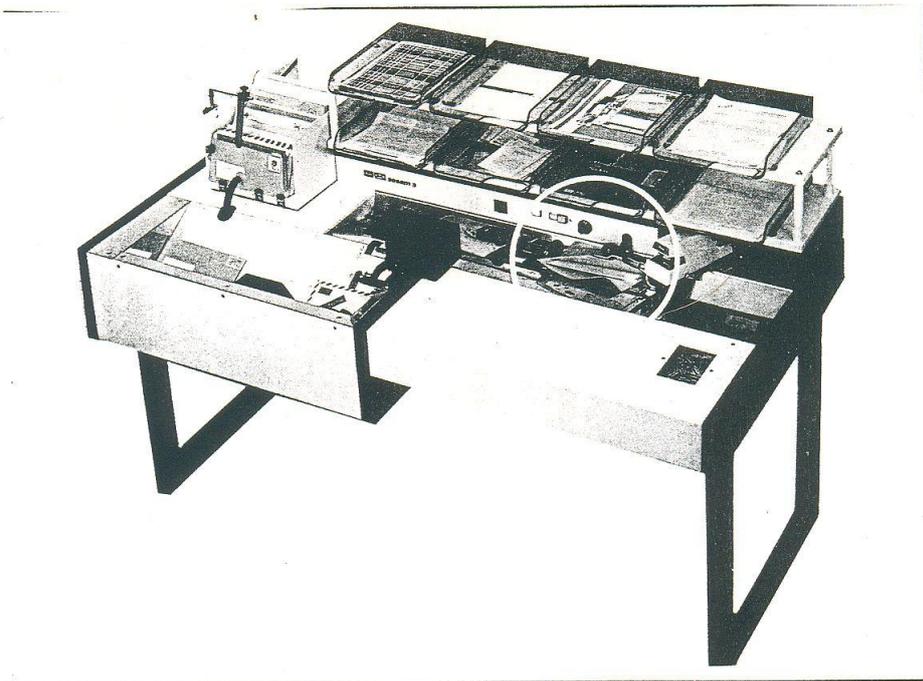


fig. 1 - Machine à ouvrir le courrier (Doc. Vitadresse)

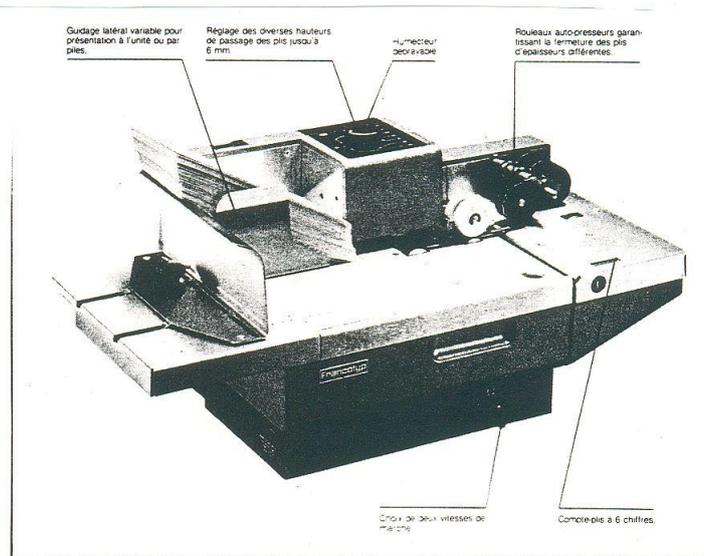


fig. 2 - Machine à fermer les plis de Francotyp (Doc. SECAP)



fig. 4 - Impression d'étiquettes en sortie d'ordinateur Vitadresse 3400 (Doc. Vitadresse)

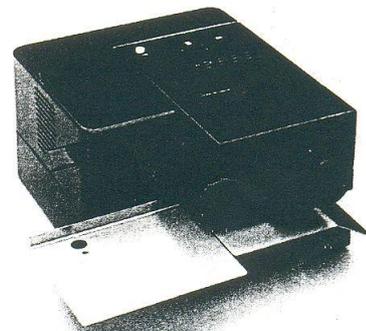


fig. 5 - Machine à affranchir électronique française pour moyens courriers (Doc SECAP)

d) L'AFFRANCHISSEMENT DU COURRIER

Les machines à affranchir permettent d'imprimer automatiquement sur des enveloppes, des cartes, des étiquettes gommées le montant de l'affranchissement. Cette impression s'effectue par l'apposition d'une empreinte rouge indélébile mentionnant la **valeur** de l'envoi, le **nom** du bureau d'origine, le **lieu** et la **date** de l'envoi des correspondances et éventuellement une publicité.

Ces machines comportent différentes fonctions:

- . **composeur** permettant une **valeur d'affranchissement**;
- . **totalisation** des valeurs avec un voyant de lecture pour un total partiel ou global;
- . **dateur** extérieur à lecture directe;
- . verrouillage de sécurité des valeurs.

Elles évitent le stockage des timbres et les avances de trésorerie, simplifient et accélèrent les opérations d'affranchissement.

Une fois par mois, le dépôt du courrier, à la poste, est accompagné d'une fiche indiquant le nombre et la valeur des envois.

Le montant des affranchissements du mois est prélevé sur le compte bancaire ou le CCP après réception d'un relevé envoyé par les PTT.

Certaines machines à affranchir peuvent être couplées avec des machines à plier, à insérer, à coller pour réaliser une chaîne continue de courrier "départ". Ces systèmes permettent de traiter jusqu'à 10 000 lettres à l'heure.

D'autres machines existent, parmi lesquelles:

- . les machines fiscales, pour timbrer, annuler, signer et numéroté les traites en une seule opération fonctionnent selon le même principe que les machines à affranchir;
- . les machines à signer, qui permettent de reproduire une signature sur tous les documents (lettres, traites, contrats, diplômes...).

e) DOMAINES D'APPLICATION

Les outils de traitement automatique du courrier sont utilisés par les entreprises, quelle que soit leur importance, et les administrations. Ils évitent la répétition de tâches fastidieuses et permettent une économie de temps. Les communications internes et externes s'établissent plus rapidement.

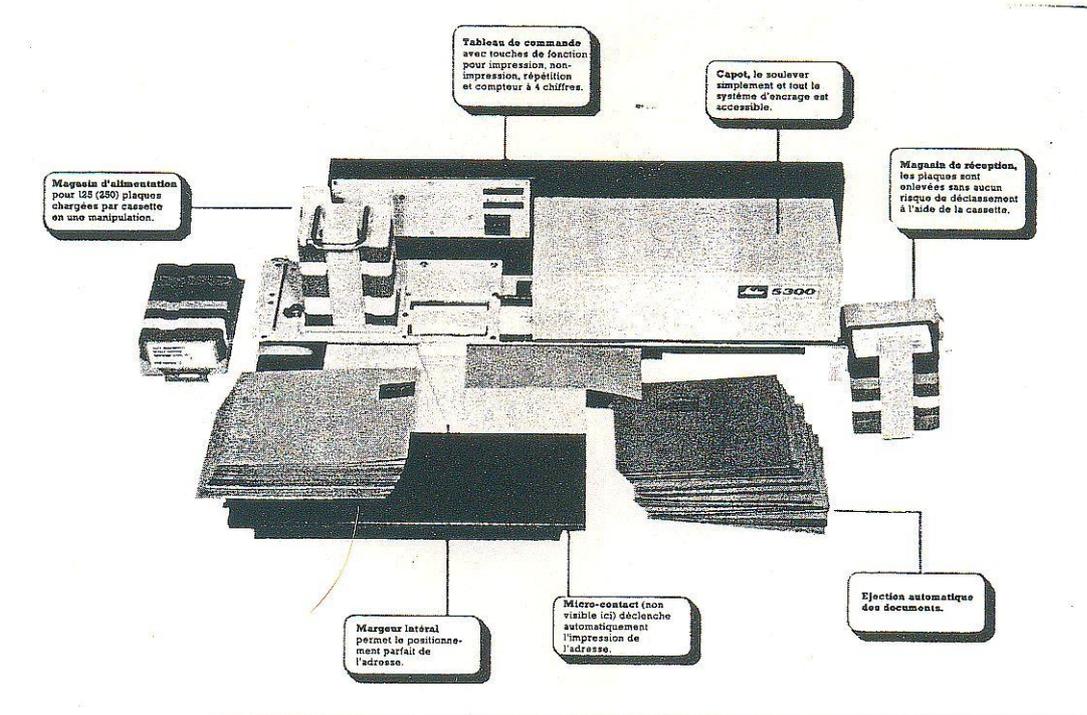


fig. 3 - Machine à adresser à cliché stencil Vitadresse 5 300 (Doc. Vitadresse)

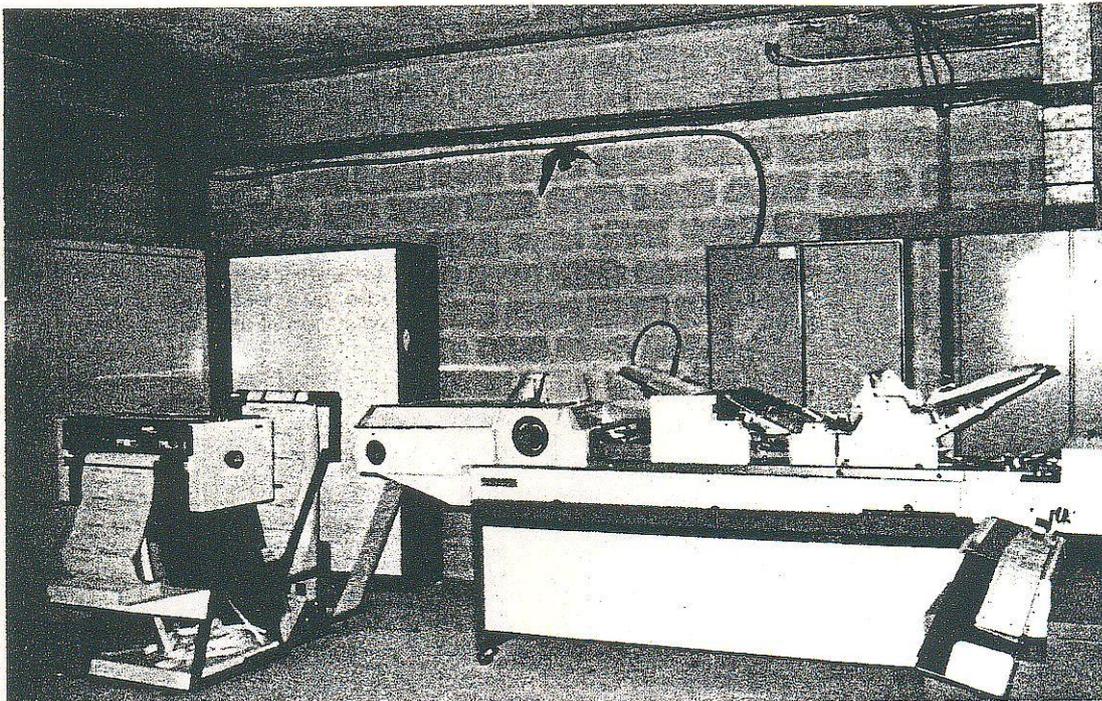


fig. 6 - Système COM'S de traitement automatique du courrier en sortie d'ordinateur (Doc. Pitney Bowes)

f) **PERSPECTIVES**

Le développement des systèmes informatisés d'adressage facilite le travail des entreprises, des administrations et des banques qui traitent des envois en nombre à partir de documents sortis d'un ordinateur (relevé de compte, facture...). Certains de ces systèmes peuvent atteindre la cadence de 7 500 plis par heures: de la mise sous pli à l'affranchissement et au tri par code postal.

1.2 **Les documents sortis ou en consultation.**a) **L'ENREGISTREMENT DU COURRIER**

. L'enregistrement de la correspondance sur bordereau

TROIS BUTS:

- éviter toute contestation possible quant à la diffusion du courrier à l'intérieur de l'entreprise;
- permettre l'établissement de statistiques sur la correspondance reçue;
- vérifier les conditions dans lesquelles les différents services donnent suite aux lettres reçues;

L'enregistrement est réalisé sur un imprimé en liasse de trois exemplaires de couleurs différentes.

Courrier du Service Tournée n°			Bordereau n°		
Numéro des lettres	Correspondants	Objet	Pièce(s) jointe(s)	Date de réponse ou motif de non- réponse	Observations et visa du chef de service

La distribution du courrier

Avant la distribution du courrier, il faut composer les lettres.

Le composteur est un appareil qui permet d'indiquer la date et un numéro d'arrivée sur le document. Le composteur porte en effet des lettres et des chiffres, amovibles.

La distribution du courrier peut s'effectuer de multiples manières.

En vue de la distribution, les valeurs (chèques, etc.) sont placées dans un classeur spécial et remises directement au service comptable ou financier.

Une fois enregistrée, la correspondance est distribuée aux divers services. Les responsables visent le bordereau dont ils conservent deux exemplaires. Le troisième exemplaire est destiné au service courrier qui possède ainsi la preuve que le courrier a bien été distribué.

Au fur et à mesure de l'exécution des réponses, les deux dernières colonnes du bordereau sont remplies par le chef de service. Quand tout le courrier est rédigé, l'un des exemplaires est retourné au service du courrier qui le classe.

1.3 Les plannings et les inventaires.

Un planning se présente le plus souvent sous la forme d'un tableau synoptique composé d'éléments mobiles.

Il comporte: horizontalement, une échelle du temps;
 verticalement, l'énumération des faits ou des exécutants d'un travail ou des postes de travail.

Un planning permet de matérialiser la prévision de tâches et d'en contrôler la réalisation.

a) PLANNING POUR FICHES EN "T" OU A ALVEOLES

Le planning est constitué par des bandes métalliques verticales perforées de nombreuses fentes destinées à recevoir des fiches en T. Mise en valeur des fiches par la couleur, la dimension différente, les curseurs, les cavaliers, les papillons gommés. Il existe en panneau mural ou pivotant.

PERSONNEL	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
M. ALAIN	TRI	BIBLIO	REPOS	RAYON	RAYON	BIBLIO 14h RAYON
M. BLOCH	REPOS	TRI	BIBLIO	ACCUEIL	RAYON	RAYON
M. CORNET	BIBLIO	REPOS	RAYON	TRI	BIBLIO	TRI 14h BIBLIO

BureautiqueAvantage

lecture aisée
coût réduit
solide

Inconvénients

manque de souplesse

Utilisation

Visualisation de la présence du personnel, tâches administratives, locaux, horaires...

b) PLANNING À GOUTTIERES

A gauche, élément porte-fiches en "T" permettant d'indiquer l'intitulé de chaque ligne du planning: à chaque fiche correspond une gouttière du planning.

A droite, planning à gouttières.

Rem.: en abscisse l'échelle des temps, verticalement le fil tendu pour repérer le jour.

Chaque bandelette placée dans une gouttière représente:

- par sa longueur, la durée prévue;
- par sa couleur, la nature du travail par exemple.

Avantage

lecture rapide
manipulation aisée
matériel peu coûteux
élément facilement interchangeable.

Inconvénients

peu extensible

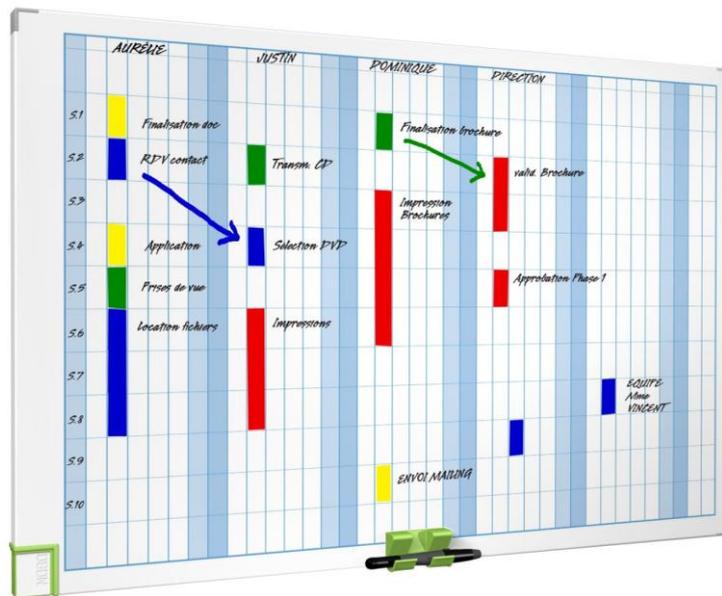
Utilisation

Planning des congés du personnel, contrôle de la fabrication de la publicité (tout ce qui peut être contrôlé dans le temps).

c) PLANNING MAGNETIQUE

Panneaux aimantés recouverts de vinyle quadrillé sur lequel on peut écrire (support lavable).
Bandes ou symboles ou index aimantés de diverses couleurs.

Remarque: des gouttières souples aimantées peuvent donner à ce type de planning la souplesse du planning à gouttières.

Avantage

extensible
mise à jour rapide
réalisation aisée
combinaison possible avec fiche en T

Inconvénients

pas d'archivage possible
onéreux
usure des aimants

Utilisation

Dans les graphiques, organigrammes, réservation de chambres d'hôtel...

d) PLANNING PERFORE (à fils ou à rubans) et planning à boutons (type Lego)

Des chevilles de couleurs diverses marquent les prévisions; un élastique un fil ou un ruban tendu entre deux chevilles peut visualiser la durée totale de l'opération. Des curseurs symboles coulissent sur les fils et mettent en évidence des caractères importants.

Avantage

modules extensibles
manipulation simple
clair, lecture aisée

Inconvénients

coût assez élevé

Utilisation

Planning de l'occupation des lits dans un hôpital, de contrôle des quotas des représentants, comparaison de budget...

e) **PLANNING A GLISSIERES**

Le planning est composé de réglettes de métal sur lesquelles peuvent coulisser des curseurs.

Avantage

maniabilité
rapide pour la mise à jour

Inconvénients

coût élevé
fragile
peu extensible

Utilisation

Planning de vacances, prévision de ventes, produits, échéances...

f) **PLANNING POUR GRAPHIQUE**

Le support mural est perforé. Un fil de couleur maintenu par des chevilles matérialise la courbe ou le graphique.

Avantage

clair, permet une visualisation
des prévisions et réalisations;
lecture aisée

Inconvénients

peu extensible

Utilisation

Toutes situations qui doivent être comparées.

g) **PLANNING COMPACT**

Calendrier complet de janvier à décembre. Jeu de bandes transparentes autocollantes; teintées jaunes est un repérage visuel des fins de semaines et des jours fériés. Les supports magnétiques reçoivent les noms.

Avantage

tous les jours sont visionnés
coût réduit

Inconvénients

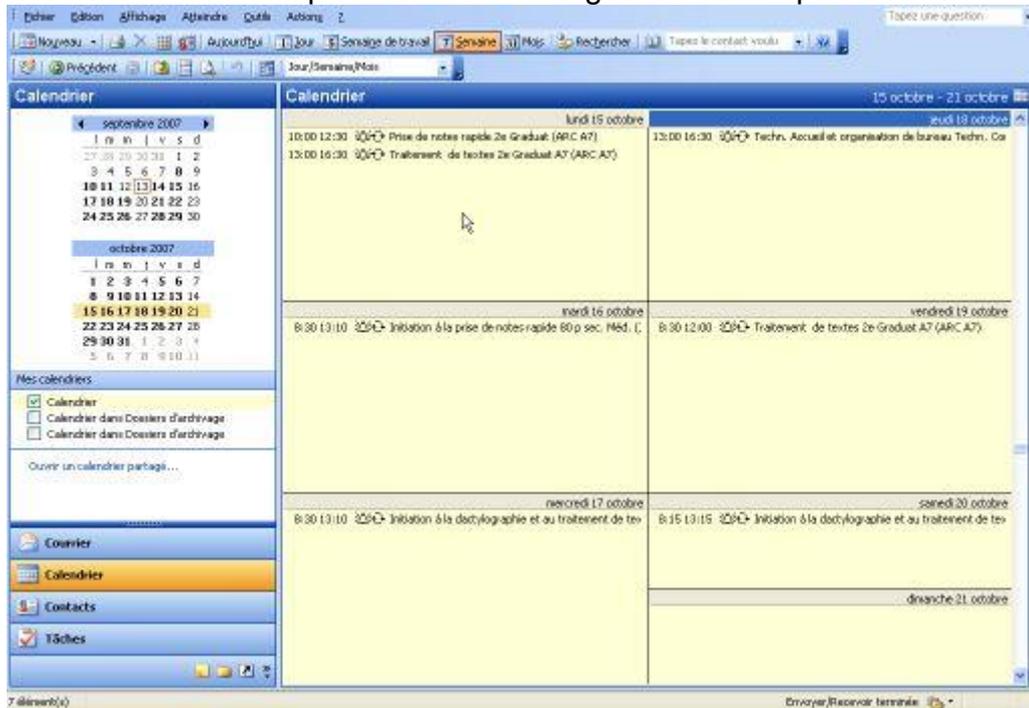
rigide

Utilisation

Tout ce qui est planifié au niveau du temps: congés, maladies, conférences...

h) L'AGENDA ELECTRONIQUE

Beaucoup de banques et entreprises apprécient le concept bureautique. Elles mettent dès lors leurs secrétaires à un poste de travail équipé d'un "clavier-écran" et d'une imprimante. Dans ce micro-ordinateur des programmes ont été insérés qui l'aident à l'accomplissement de ses multiples tâches. Un module d'un programme assure l'agenda électronique qui représente un outil d'aide à la planification et à la gestion du temps de travail.

**EXERCICES**

Un garagiste spécialisé dans la location de voitures sans chauffeur met à la disposition des clients pour des périodes d'une demi-journée les véhicules suivants:

Renault Clio et Peugeot 407 GR

Présenter le planning qui permettrait de connaître les véhicules disponibles.

- a) Vous devez concevoir une note de service qui permettra de connaître les désirs de chaque employé en ce qui concerne les dates de congé. La période se situe entre la troisième semaine de juin et la deuxième de septembre comprise.
Chaque employé a, en principe, droit à quatre semaines successives, par ordre de préférence, afin qu'une permanence soit assurée.

- b) Etablir le planning des congés compte tenu des impératifs du service et des désirs de:

Mme DEJOUX, vendeuse, désire prendre congé du 15/07 au 15/08,
M. DEJOUX, livreur, désire prendre congé en même temps que son épouse,
Mlle COGNET, sténographe, désire prendre tout le mois de juillet,
Mlle WATRIN, secrétaire, désire prendre congé en août,
M. CHAMPY, livreur désire prendre congé tout le mois d'août ou tout septembre,

Mme RAVEL, vendeuse, désireraient avoir congé du 15/06 au 15/07.

1.4 L'annuaire téléphonique

L'ordre de classification utilisé dans l'annuaire officiel des Téléphones

a) Noms de personnes physiques

Connaître le type de classement utilisé par la Régie des Téléphones permet à l'utilisateur de gagner du temps.

Principe

Le mot déterminant le classement est le nom patronymique.

Le prénom entier est classé avant les initiales.

Exemple: DENIS Adelin, DENIS Albert, DENIS A.

Le mot directeur secondaire est toujours le prénom et non pas la deuxième partie d'un nom composé.

Exemple:	DENIS G.	DENIS Louis	Philips Anne
	DENIS-BLANCHE G.	DENIS Mme Vve O.	Philips A.
	DENIS Vve H.	DENIS-BODART	Philips Data système sa
	DENIS Irma	DENIS-WILKIN	Philips G.
	DENIS Jeanne	DENIS	Philips-Brohy Ph.
	DENIS-ZORNIOTTI J.		Philips S.
			Philips-Hemmer
			Philips sa

Les noms de famille qui ne sont pas suivis d'un prénom sont placés après les rubriques contenant un prénom.

Les adresses sont présentées dans l'ordre suivant:

- numéro de l'immeuble,
- rue,
- localité.

Remarque

Le classement d'après une profession, une entreprise, un produit ou une marque commerciale n'est plus autorisé dans l'annuaire officiel des téléphones étant donné la possibilité offertes aux abonnés d'être mentionnés gratuitement sous l'une des rubriques correspondantes des Pages d'Or. Cette règle ne s'applique pas à la profession de docteur en médecine ni certaines institutions publiques.

Font exception à cette règle les sociétés dont la dénomination officielle (parue dans l'acte de constitution publié dans les annexes au Moniteur belge) commence par un mot indiquant une

profession, une entreprise, etc. Dans ce cas, la forme juridique (SA, SPRL, etc.) de la société doit obligatoirement compléter la dénomination.

Classer les noms ci-dessous:

Bertrand Léon - Armand P. - Le Hardy A. - Armand Paul - Peeters, Albrecht - Peeters Alb. - Muller - Muffer - L'Ardinois René - L'Ardinois Renée - Laffleur Marc - Lafleur Thierry - Van der Straeten - Docteur Bertrand - Vanniers A. - Vannier Claude - Debruche Emile - De Brouck Ernest - Lebeau V. - Lebeau (Architecte).

b) Noms de personnes morales (Pages d'Or)

. Les noms composés sont placés après les autres.

Ex. André R. // André-Dumont E.

L'article précédant la raison sociale est toujours reporté à la suite de la dénomination et placé entre parenthèses.

Ex. Au Petit Louvain = Petit Louvain (au).

Les articles, les prépositions placés à l'intérieur de la raison sociale ne sont pas négligés.

Ex. Le Bois dans la demeure = Bois dans la demeure (Le).

L'appellation "SA", "SPRL" sont rejetées en fin de dénomination.

Ex. S.A. L'Air Liquide = Air Liquide (L') sa

L'abréviation "St" est acceptée et est classée normalement. Elle est considérée comme mot vedette primaire.

Ex. Spriet
St Martin sprl

Le choix du mot vedette se dirige vers le premier nom propre ou le nom publicitaire, historique, géographique ou mythologique. A défaut, le premier nom commun est choisi à l'exception des mots: Ets, Compagnie...

Ex.	Ateliers Martin & Fils	Matterne (Ateliers)
	Beckers (Editions)	Paul E. & Cie Ets sa
	Dirick (Ets Guy) sprl	Remparts (Aux Vieux)
	Donstiennes (Sucrierie & Raffinerie de)	Sambre (Glacerie de la)
	Louis IX (Restaurant)	Spontin (Eau de)
	Maison du Bureau (La)	Université (Pharmacie de l')

En cas d'homonymie de noms, on classe les noms seuls, les noms suivis d'une appellation (SPRL, etc.), les noms composés, les noms suivis d'un prénom, les noms suivis d'une initiale.

Ex. Dumont confection sprl // Dumont M.

ou

Gustin	Plastic sa
Gustin & Fils	Plastic sprl
Gustin SPRL	Plastic Mousse
Gustin Beulens	Plastic-Shop Lux sprl
Gustin Antoine	Plasticam
Gustin P.	Plastic Industrie

Le nombre reste écrit en chiffres. Si ce nombre débute la rubrique, celle-ci est classée en fin de liste.

Ex. Vassen // 3 M Belgium sa

Le mot vedette primaire détermine la première sélection en vue du classement alphabétique et le mot vedette secondaire détermine la seconde sélection en vue de ce même classement...

1.5 La structure interne de l'entreprise

a) FONCTIONS ET SERVICES

L'ensemble du travail à accomplir au sein de l'entreprise se décompose en un grand nombre de tâches différentes ou activités. Celles-ci peuvent être: des activités opérationnelles, fondamentales pour l'entreprise, des activités de services, complémentaires, des activités de contrôle.

L'ensemble des activités qui concourent à un but commun portera le nom de **fonction**.

On trouve:

- *fonctions techniques: production, fabrication, transformation,*
- *fonctions commerciales: achats, ventes, échanges,*
- *fonctions comptables: inventaire, compte de résultats, bilan,*
- *fonctions financières: recherche et gestion des capitaux,*
- *fonctions administratives: organisation, coordination,*
- *fonctions sécurités: protection biens et personnes.*

Pour assurer ces fonctions l'entreprise dispose de *services* ou ensemble de moyens matériels et humains.

Ex. le service des ventes n'assume qu'une partie de la fonction commerciale en même temps que d'autres services tels que le service des achats, le service gestion des stocks, le service marketing, le service après-vente...

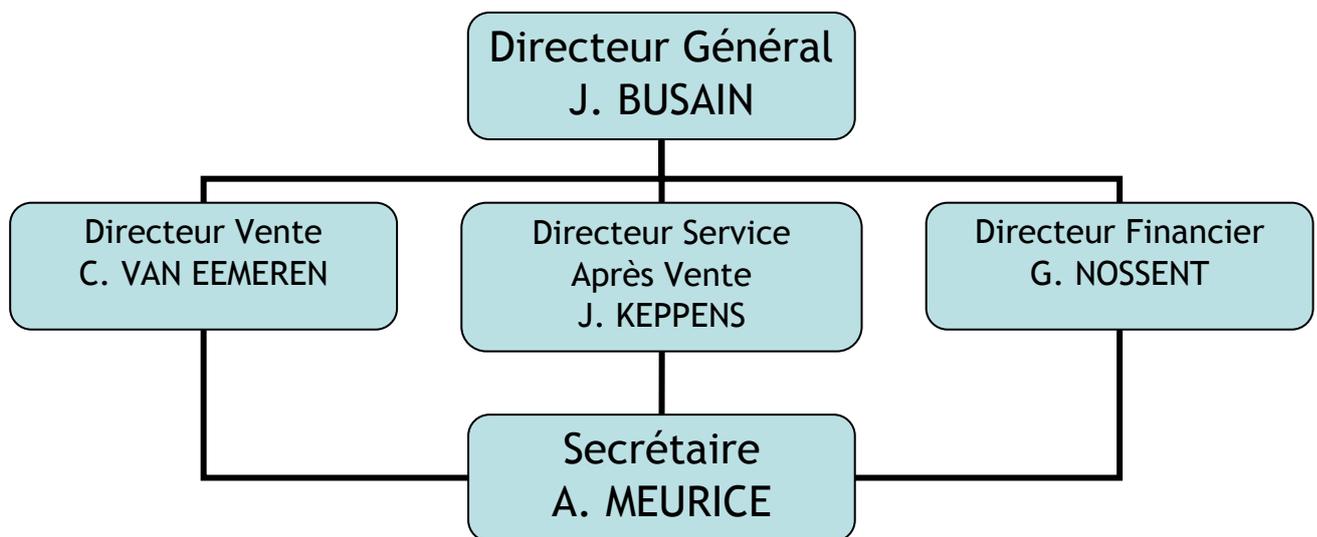
a) L'ORGANIGRAMME

L'organigramme est un graphique représentant sous la forme d'un document d'ensemble la structure de l'entreprise et permettant de faire ressortir les différentes liaisons existant entre les services.

Son intérêt: il définit les postes et fixe les responsabilités, c'est un moyen d'information interne, il met en évidence les fonctions et les services, il détermine les liaisons entre les responsables, il permet de déceler les lacunes, double emplois, il doit pouvoir permettre d'inclure à tout moment un nouveau poste ou un nouveau service. La présentation varie suivant les entreprises. L'organigramme peut faire apparaître les fonctions accomplies par les différents services, les hommes qui assument ces fonctions, les 2 ensemble.

On trouve souvent

horizontalement **les différents services**
verticalement **les différents niveaux de fonction.**

EXEMPLE D'ORGANIGRAMME

1.6 Le fichier utilitaire, les consignes et adresses utiles. (voir technique de secrétariat)

1.7 Les catalogues de pièces et produits (même remarque)

1.8 Les calendriers de manifestations... (même remarque)

2. LES TRAITEMENTS DES IMAGES ET LES ENREGISTREMENT SONORES

2.1. La reconnaissance et le traitement des formes et images

L'infographie

L'infographie est l'application de l'informatique à la représentation graphique et au traitement de l'image.

a) LES SYSTEMES MULTIPLES

1. Description

Le système (fig. 1) comporte:

- une unité centrale,
- un logiciel,
- des périphériques de visualisation,

- des périphériques de saisie:
 - . le clavier alphanumérique, le clavier graphique/numérique incorporé avec des touches à autorépétition et 8 touches de fonctions programmables;
 - . la tablette graphique (fig. 2.);
 - . la table à digitaliser dans laquelle un micro-processeur assure la numérisation de l'image (fig. 3.);

- des périphériques d'édition:
 - . le traceur graphique (fig. 4.);
 - . l'écran d'affichage alphanumérique et graphique, avec des jeux de caractères (majuscules), minuscules, des codes de commande affichables, des caractères semi-graphiques, comporte 8 paires de couleurs parmi les 64 combinaisons de base, avec une possibilité de définir des couleurs supplémentaires par mélange, pour le remplissage des zones;

La copie d'écran dure environ 2,5 minutes. La mémoire est alphanumérique (2 pages pleines: 48 lignes x 80 colonnes) et graphique (512 points horizontaux et 390 points verticaux (fig. 6.). Les graphiques peuvent être en traits, en parts de gâteaux, en barres, en barres et traits...).

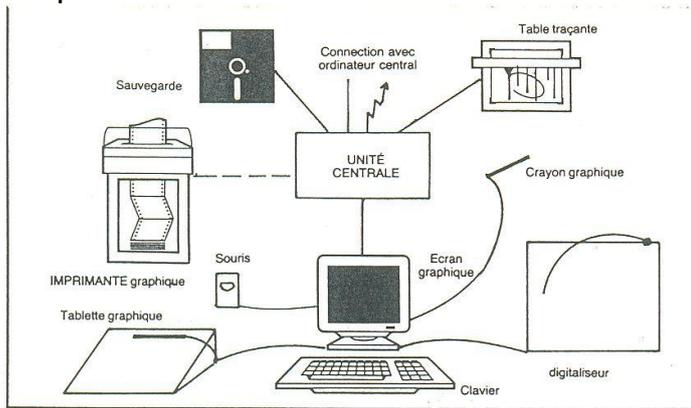


fig. 1 - Système d'infographie



fig. 2 - Tablette graphique HP 911 A (Doc. Hewlett-Packard)

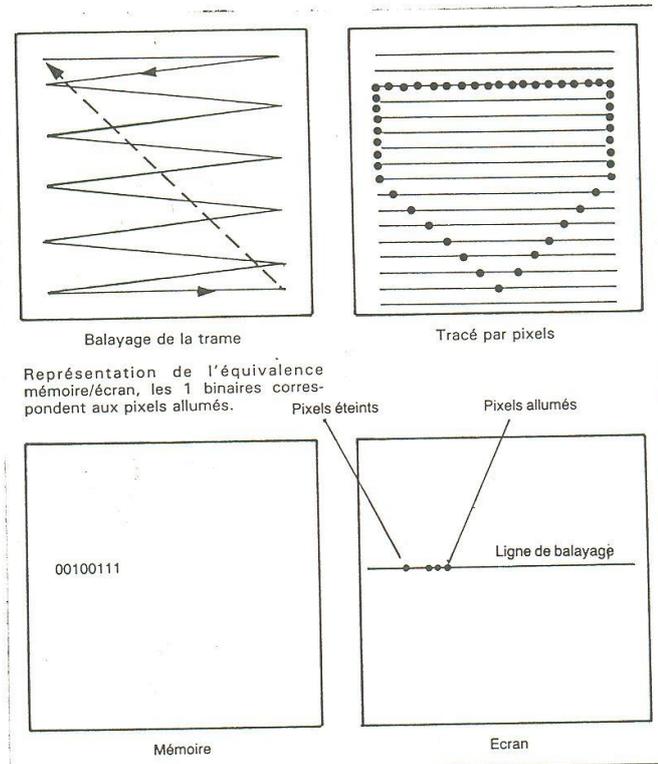


fig. 6 - Formation d'une image sur un écran graphique

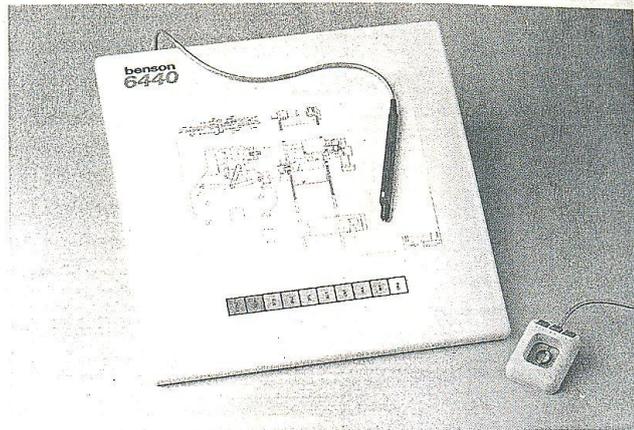


fig. 3 - Digitaliseur Benson Série 6000 - Modèle 6440 (Doc. Benson)

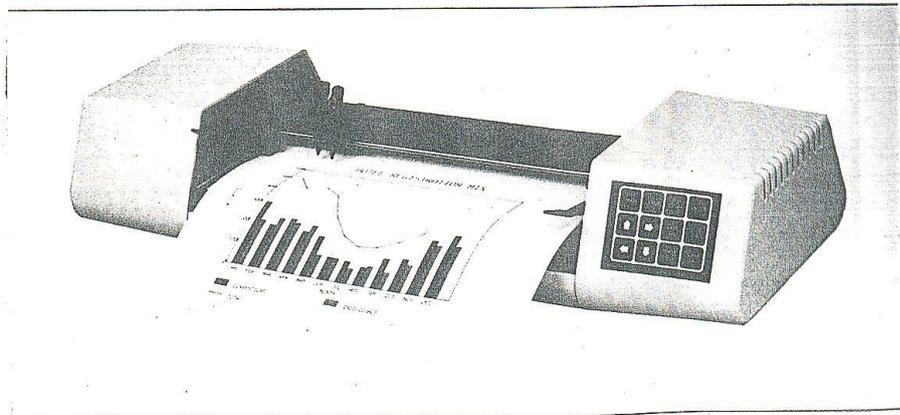


fig. 4 - Traceur graphique HILOT - DMP 40 (Doc. SORED)

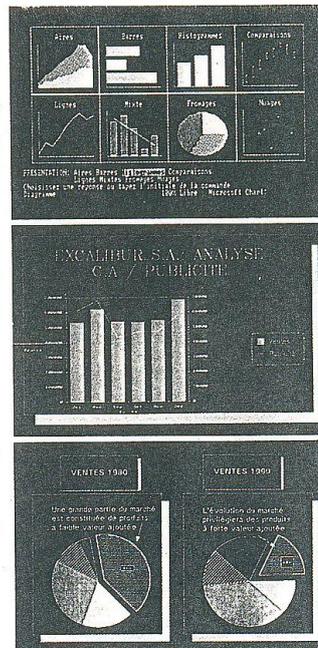


fig. 8 - Exemples de graphiques de gestion (Extraits de Microsoft Chart, Marque déposée de Microsoft Corporation)

Des **logiciels** de composition graphique complètent le système. L'utilisateur procède par menus, choisit une des possibilités d'images pré dessinées dans le logiciel utilisé (textes, tableaux, part de marché, courbes, histogrammes...) et personnalise cette mise en page en indiquant les titres, sous-titres, textes, valeurs et couleurs. **L'unité centrale** traite les informations. La mise en page de l'image avant l'édition apparaît sur l'écran de visualisation.

2. Services

Un système d'infographie permet, en fonction du logiciel utilisé, de tracer des vecteurs (fig.8.), de remplir des zones à l'aide de motifs prédéterminés par dessin d'un texte graphique, la possibilité de pré traçage des vecteurs, le remplissage des zones polygonales...

3. Domaines d'application

Les systèmes d'infographie sont utilisés pour les communications internes et externes des entreprises quelle que soit leur activité (industrie, affaires, finances) pour **visualiser des données** et mettre en valeur: les tendances des ventes, l'évolution des prix de revient, les statistiques des représentants ou des ventes à l'étranger, le bilan financier, un dessin technique, la production régionale par produit, la conception assistée par ordinateur, le dessin industriel, le contrôle de processus, la gestion...

Ces systèmes éliminent en effet les **tâches de répétition** des tracés mis en mémoire. L'inconvénient principal est l'utilisation d'une grande partie de la mémoire pour le stockage des images.

4. Perspectives

Le rythme de croissance actuel est de 25 % par an avec une baisse du coût des logiciels et du matériel.

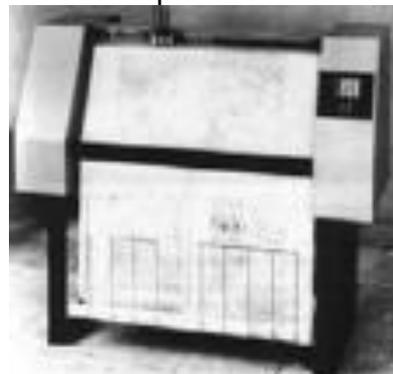
2.2. Initiation à la micrographie

L'archivage peut se diviser en deux catégories: l'archivage des supports et l'archivage électronique.

La micrographie est un procédé de reproduction de documents qui permet de transférer sur un film, par procédé photographique, les informations enregistrées sur un support papier ou sur une bande magnétique. Ce transfert réduit les dimensions du document original sans modifier la nature et la structure des informations; les microformes obtenues constituent des images fidèles, miniaturisées.

Les outils mis en œuvre sont: un appareil de prise de vue, des supports, un système de traitement et des appareils de lecture.

Traceur à plumes

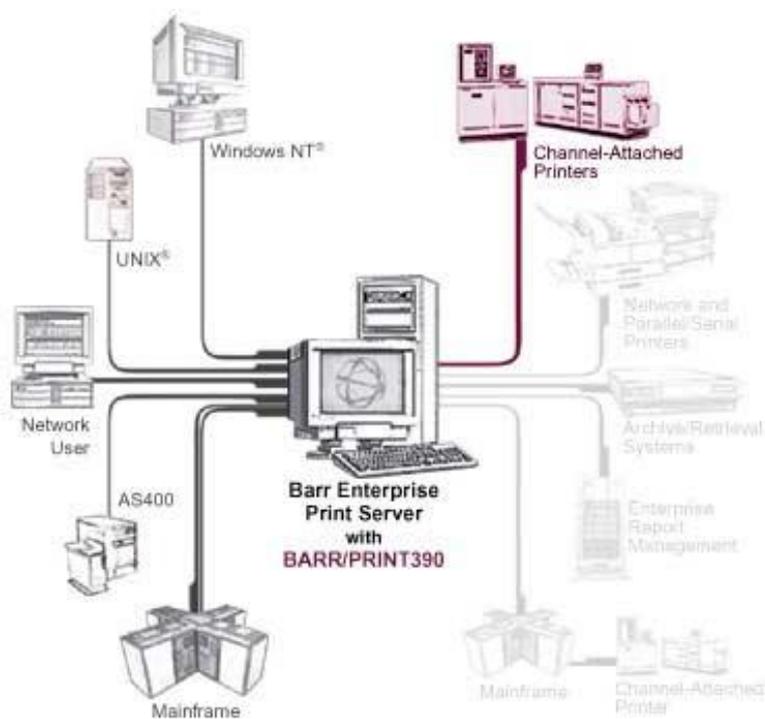


Tablette graphique



numérique.

BARR/PRINT390



Serveur d'impressions.

2.2.1. APPAREILS DE PRISE DE VUES

a) Micrographie documentaire

Il existe deux grandes catégories de caméras:

- les caméras cinétiques (mouvement synchronisé du document et du film) dans lesquelles les documents sont introduits manuellement ou automatiquement avec les feuilles séparées ou en accordéon (fig. 1).

Elles permettent la reproduction sur film des feuilles volantes, opaques, en bon état, de format inférieur ou égal à A 3, dactylographiées ou éventuellement manuscrites très lisiblement, de grammage homogène.

- les caméras statiques (document et film immobiles) dans lesquelles les documents sont disposés sur le plan de pose (fig. 2).

Elles permettent la reproduction sur film de tous documents opaques ou translucides, reliés ou en feuilles volantes, de n'importe quel format jusqu'au A 0, de graphismes variés (photographies, schémas, dessins, plans...).

b) Électro micrographie

Ce procédé offre la possibilité de mettre à jour des microfiches par adjonction et par annulation (en portant en surimpression la mention "annulée", par exemple) et ne nécessite pas de traitement du film.

c) Micrographie COM (Computer Output Microfilm).

L'information est introduite dans le système COM soit à partir d'un canal informatique, soit à partir d'une bande magnétique (fig. 3).

Ce procédé permet la **reproduction sur film** de documents enregistrés (textes ou images) au préalable soit sur des **bandes magnétiques**, soit dans la **mémoire** d'un ordinateur. Il est possible de conserver en mémoire les documents susceptibles d'être mis à jour et de ne développer pour une édition sur microformes que les documents définitifs pour archivage (fig. 4).

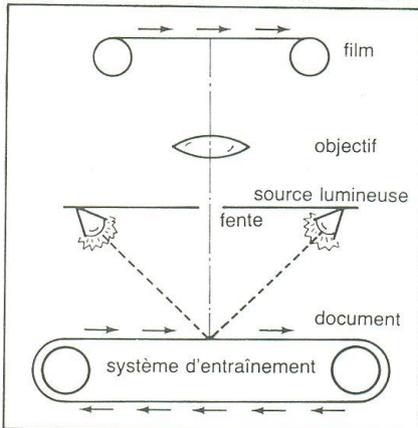


fig. 1 - Principe de fonctionnement d'une caméra cinématique

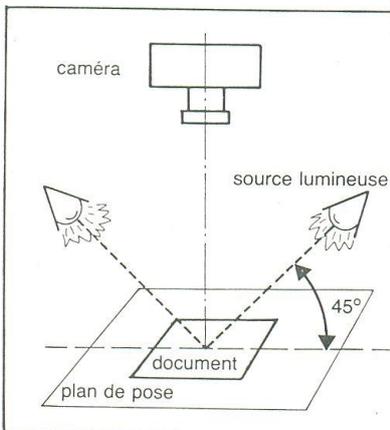


fig. 2 - Principe de fonctionnement d'une caméra statique

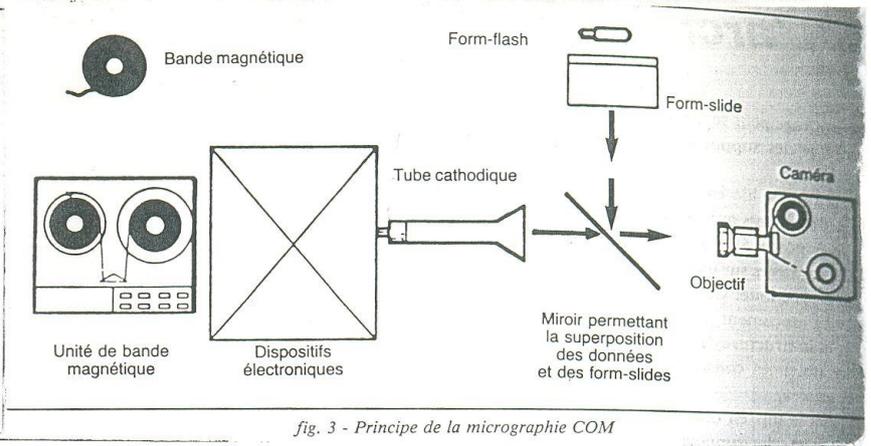
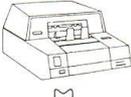


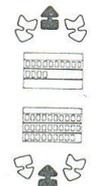
fig. 3 - Principe de la micrographie COM

- 

1. Dossier papier
Les documents regroupés dans un même dossier sont microfilmés par exemple
- 

2. Prise de vues
... sur un appareil de prise de vues RECORDAK Portable, RECORDAK RELIANT, RECORDAK RV1, RECORDAK RV2, etc.
- 

3. Bobine Microfilm
Une fois traité, le microfilm monté en bobine est placé sur...
- 

4. Montage
... Un lecteur-monteur KODAK Modèle II (ou F.R.F. 3500) lorsqu'il s'agit de film 35 mm) qui permet l'insertion des images microfilm dans les couloirs de la Jaquette disposée sur l'appareil. Un écran de lecture sert à l'identification des vues et à la vérification du montage.
- 

5. Jaquettes
- 

6. Meuble de classement pour Jaquettes
Les Jaquettes sont alors archivées dans des bacs de classement d'où elles seront retirées pour la mise à jour ou pour la consultation.

fig. 5 - Constitution d'un micro-dossier (document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé)



fig. 6 - Microfiche (document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé)

2.2.2. SUPPORTS

a) Microfilms

Les films utilisés en micrographie sont d'une largeur de 16 mm, 35 mm, et 105 mm (pour COM); ils permettent l'enregistrement de grandes quantités d'informations sur une surface réduite selon le mode d'enregistrement choisi.

Après la prise de vues, le film doit être développé. Certaines caméras ont un système de développement intégré.

Les films sont adaptés au problème du stockage d'archives d'exploitation (dossiers clos, séries de revues et de journaux...) et de sécurité; l'exploitation est basée sur des supports dérivés du film, les duplications sont réalisées à partir du film original.

Un **indexage** est **indispensable** pour retrouver les documents. On distingue:

- le procédé par **vues vierges** (blanc sur le film négatif séparant les séquences) pour lequel un répertoire doit être constitué;
- les procédés par **compteur** de la longueur du film;
- les procédés par **traits** (enregistrement de lignes parallèles aux bords du film dans les espaces séparant deux vues consécutives) qui demandent des appareils de prise de vues et de lecture adaptés.

Conditionnement

Le choix du conditionnement dépend de l'application et de la mise en œuvre nécessaires pour faciliter l'exploitation (fig. 5). Le système à jaquette permet des mises à jour par adjonction ou annulation et peut être facilement classé, communiquée ou diffusée.

b) Microfiche

La microfiche (fig. 6) possède quatre caractéristiques: le format, le titrage, la partition, la disposition d'image. On distingue la microfiche documentaire et la microfiche COM.

Microfiche documentaire:

- format normalisé (A 6); titre réalisé photographiquement ou manuellement; la partition définit le nombre de vues pouvant être enregistrées; soit uniforme (images de même dimensions) ou variable.

La microfiche COM permet des partitions plus étendues, compte tenu de la technique de prise de vues à partir de bandes magnétiques.

2.2.3. APPAREILS DE CONSULTATION

On distingue:

a) les lecteurs de microfiches ou de microfilms

On peut les classer en plusieurs catégories:

- les appareils à recherche manuelle ou à recherche automatique dont le choix est lié au mode de prises de vues.

b) les lecteurs-reproducteurs

Fixes, ils peuvent être spécialisés ou polyvalents et permettent de tirer des copies papiers des images lues sur écran, sur papier ordinaire ou papier traité à l'oxyde de zinc. Certains lecteurs possèdent la recherche automatique (fig. 7 et 8).

2.2.4. RECHERCHE INFORMATISEE DE MICROFICHES

De nouvelles configurations comprenant divers éléments:

- un chargeur automatique de cassettes,
- des écrans,
- des imprimantes,
- un logiciel,
- un système de communication,

reliés par un réseau local (fig. 10) permettront l'indexation de la recherche automatique des microformes.

2.2.5 DOMAINES D'APPLICATION

Les avantages de l'archivage micrographique sont:

- les gains de place et de poids, puisque les microformes ne représentent que 3 % du volume et 1 % du poids des originaux;
- l'exactitude de la reproduction;
- la facilité de consultation et la mise à la disposition de l'utilisateur d'une documentation qu'il peut consulter immédiatement;
- les facilités de communication par duplication des microformes;
- les facilités de diffusion de l'information;
- les garanties de sécurité dans la conversion de l'information: classement facile dans des meubles ignifugés, surveillance contre le vol aisée, duplication permettant de classer les documents dans des lieux différents;
- le conditionnement et l'uniformité des formats;
- le faible prix de revient;
- la diminution du temps de déplacement du personnel dans les lieux d'archivage;
- la réduction des coûts de transmission.

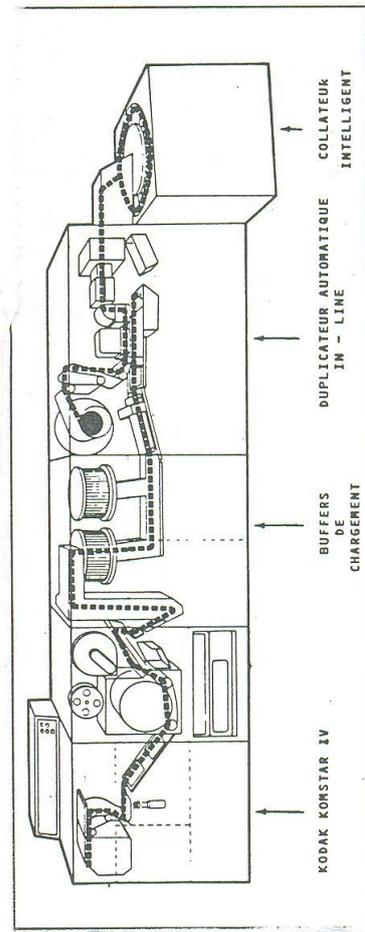
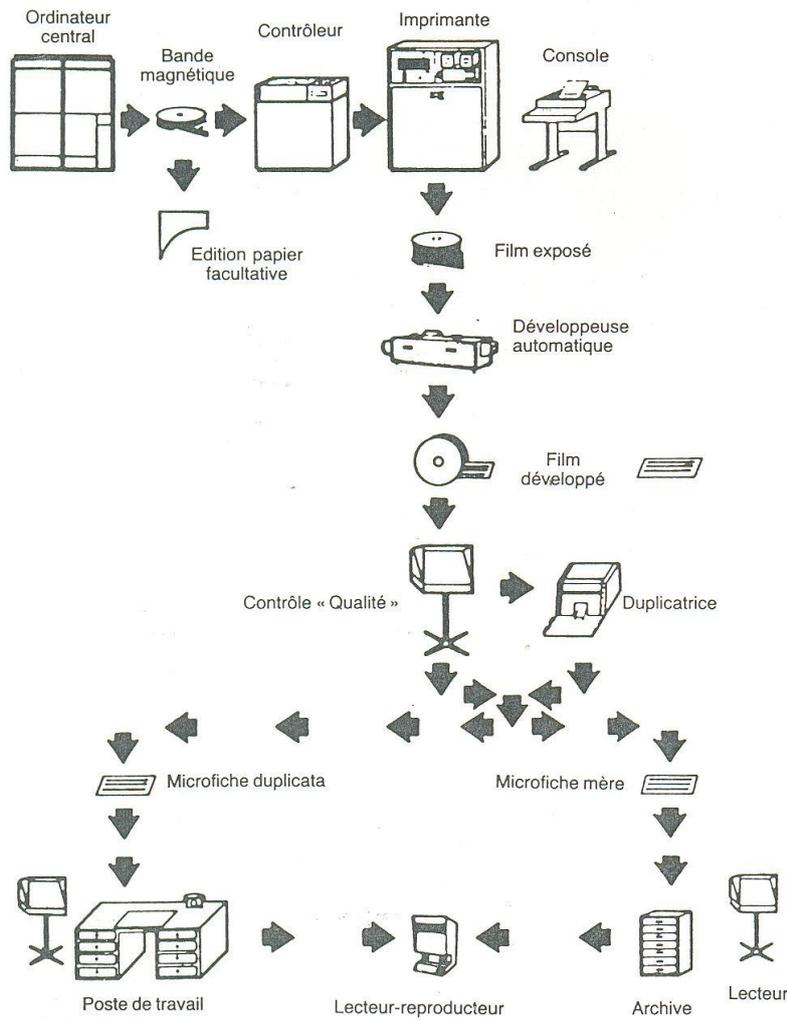


Fig. 9 - Système d'impression Kodak Komstar — Réalisation, duplication, assemblage et tri des microfiches COM (Document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé)

fig. 4 - L'organisation COM

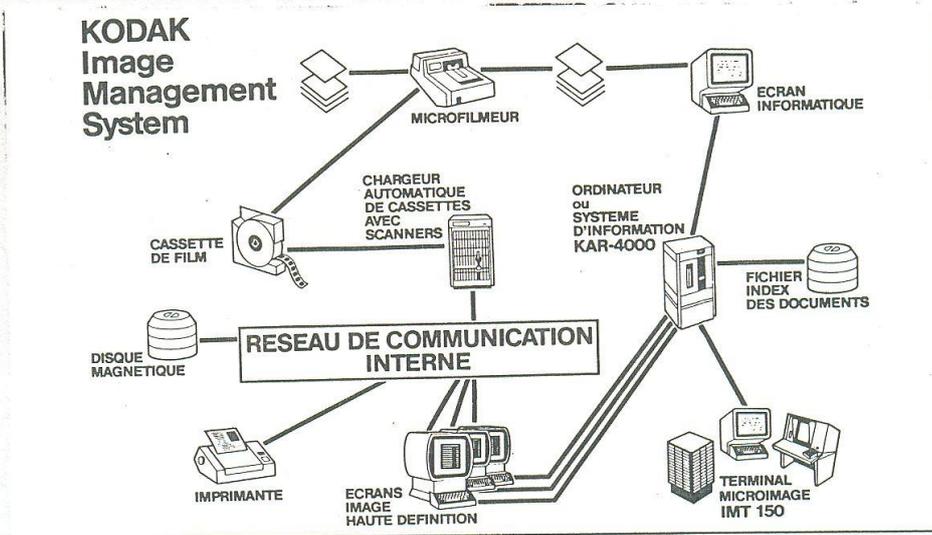
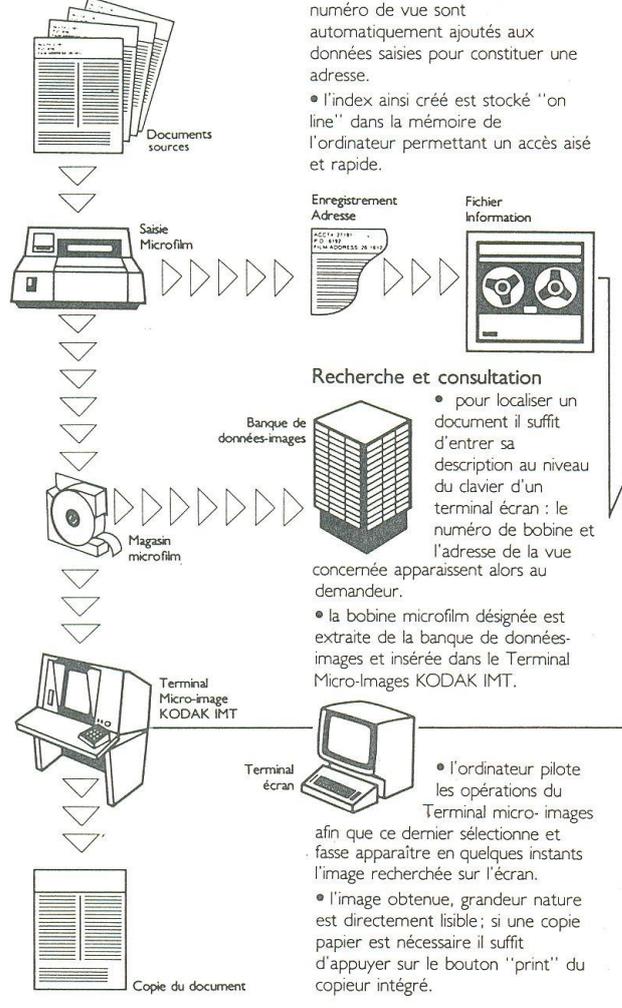


fig. 10 - Recherche informatisée KIMS (Document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé).

Principes

KODAK a mis au point un système intégré combinant les avantages du papier, de la micrographie et du traitement informatique tout en optimisant les avantages de chaque procédé.



Classement

- Les documents sources sont saisis sur film 16 mm avant ou après les opérations de saisie informatique, selon les nécessités de l'organisation.
- chaque image est identifiée, un numéro de bobine microfilm et un numéro de vue sont automatiquement ajoutés aux données saisies pour constituer une adresse.
- l'index ainsi créé est stocké "on line" dans la mémoire de l'ordinateur permettant un accès aisé et rapide.

Recherche et consultation

- pour localiser un document il suffit d'entrer sa description au niveau du davier d'un terminal écran : le numéro de bobine et l'adresse de la vue concernée apparaissent alors au demandeur.
- la bobine microfilm désignée est extraite de la banque de données-images et insérée dans le Terminal Micro-Images KODAK IMT.
- l'ordinateur pilote les opérations du Terminal micro- images afin que ce dernier sélectionne et fasse apparaître en quelques instants l'image recherchée sur l'écran.
- l'image obtenue, grandeur nature est directement lisible ; si une copie papier est nécessaire il suffit d'appuyer sur le bouton "print" du copieur intégré.

fig. 8 - Classement électronique sur banque de données-images (Document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé)

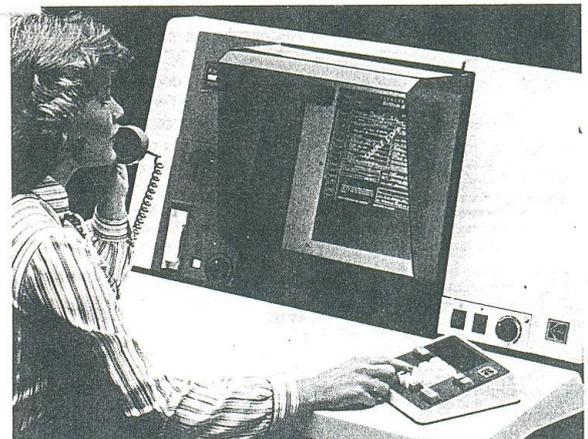


fig. 7 - Lecteur-reproducteur de microfilm 16 mm intégrant la recherche automatique Terminal micro-image Kodak IMT-50 (Document reproduit avec l'autorisation de la Société Kodak-Pathé)

Les inconvénients de la micrographie sont:

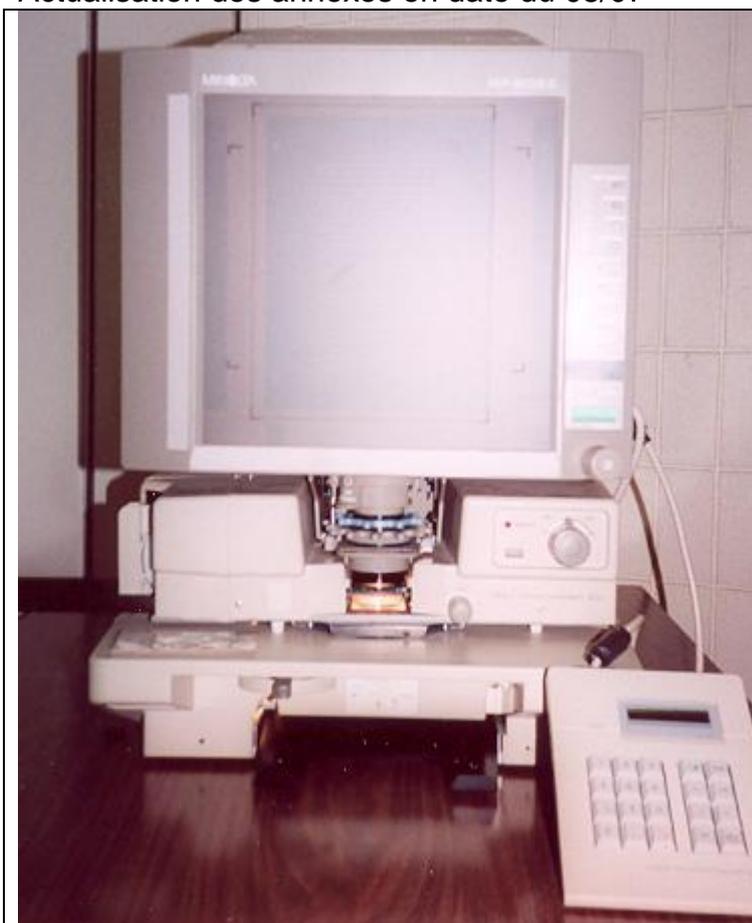
- la nécessité d'utiliser un appareil de lecture ou un lecteur-reproducteur pour l'utilisation des microformes;
- la nécessité de protéger les supports contre les variations atmosphériques: humidité, chaleur;
- la difficulté de mettre à jour un ensemble de documents;
- l'impossibilité de corriger à l'intérieur d'un document.

Les utilisations sont intéressantes lorsque la mise à jour d'un fichier n'est pas quotidienne. Dans le cas de mouvements très fréquents, cette technique ne convient pas.

L'archivage sur microformes est principalement utilisé par:

- les ministères et les organismes officiels; les banques (chèques, pièces comptables...); les bibliothèques; les compagnies d'assurance (comptabilité, législation fiscale...); les hôpitaux (dossiers des malades); les entreprises (catalogues, tarifs, pièces détachées...); les bureaux d'études (plans, dessins, fiches descriptives...); les services administratifs et commerciaux (factures, bons de commandes...); les journaux.

Actualisation des annexes en date du 08/07



Lecteur reproduction de microfiches canadien

2.3. La mise en œuvre des fonctions téléphoniques évoluées

2.4. L'enregistrement, le stockage et la consultation des messages téléphonés ou communiqués oralement.

Les points 2.3. et 2.4. seront repris ci-dessous sous l'intitulé:

LA PERITELEPHONIE

On regroupe sous le vocable périteléphonie⁽¹⁾ tous les appareils destinés à être branchés à l'extrémité d'une ligne téléphonique en complément d'un poste et ayant des applications purement téléphoniques. En sont exclus les appareils dont la vocation est d'échanger des signaux codés qui appartiennent à la télématique.

1. LE COMPOSEUR AUTOMATIQUE DE NUMEROS

1.1. Description

Ces appareils (fig. 1) mémorisent les numéros d'appel de correspondants fréquemment demandés par l'utilisateur; une manœuvre simple permet l'émission en ligne de l'un de ces numéros, sous forme d'impulsions.

Le composeur automatique de numéros comporte:

- un **clavier alphanumérique ou numérique**;
- un **haut-parleur**, pour suivre la procédure d'appel jusqu'à l'audition du correspondant;
- parfois un **écran** de 1 à 8 lignes de 20 caractères, pour afficher le nom et/ou le numéro du correspondant, l'heure et la durée de la communication.

Ils permettent:

- **de mémoriser**, à l'aide d'une touche de programmation et du clavier, de 20 à 400 numéros;
- **d'accéder directement** au numéro désiré lorsque le tableau du composeur permet l'identification du correspondant au moyen d'une étiquette nominative ou d'un écran et on appelle immédiatement en appuyant sur une ou deux touches;
- **de renouveler l'appel** aussi souvent qu'il est nécessaire si la ligne est occupée;
- **d'appeler** sans décrocher le combiné;
- **de garder secret** les numéros enregistrés, grâce à un système de verrouillage électronique.

Les composeurs automatiques de numéros sont faciles à utiliser. Evitant la recherche fastidieuse du numéro désiré, la manipulation du clavier, les erreurs de numérotation, ils apportent une économie de temps et d'argent.

1 Ensemble de techniques utilisant un poste téléphonique en vue d'obtenir des services complémentaires à l'aide d'appareils associés au poste.

Il existe des *composeurs de bureau* et des *composeurs de numéros pour systèmes d'alarme*, déclenchés par une commande extérieure (détection d'effraction, d'incendie...), et appelant le numéro préenregistré de la personne ou du service à prévenir (appel au domicile d'un commerçant en cas de pénétration d'intrus dans son magasin, par exemple).

1.2 Domaines d'application

Les composeurs automatiques sont utilisés par:

- **les services de sécurité** à appeler d'urgence (police, pompiers, médecins,...);
- les correspondants nécessitant des **appels répétés** par suite de l'**occupation fréquente** de leur numéro (clients, fournisseurs,...);
- les correspondants à **consulter de manière intermittente** (banquier, assureur, publiciste, avocat...).

2. LE REPONDEUR TELEPHONIQUE

2.1 Description

Le répondeur téléphonique est un appareil qui permet à l'abonné appelé, en cas d'absence, de laisser au demandeur un message enregistré à l'avance, et, éventuellement, à l'appelant d'enregistrer un message.

Ces appareils, branchés directement sur la ligne téléphonique, détectent l'appel, laissent passer quelques sonneries puis se connectent à la ligne et donnent le signal de réponse. Il existe trois catégories de répondeurs:

Le répondeur simple, qui assure la diffusion au demandeur d'une annonce, enregistrée sur cassette magnétique, d'une durée de 30 secondes à 6 minutes, selon les modèles.

Le répondeur enregistreur, qui permet de diffuser une annonce et d'enregistrer ensuite le message du correspondant. A la fin de l'annonce du message diffusé à partir de la première cassette, un top sonore signale au correspondant le début de l'enregistrement de son message sur la seconde cassette.

Le répondeur enregistreur à interrogation à distance (fig. 2). En plus des fonctions des **répondeurs enregistreurs**, cet appareil autorise l'**interrogation à distance**, à partir de n'importe quel poste ou cabine téléphonique, grâce à un boîtier de télécommande portatif et à un numéro de code.

Outils de communication orale unilatérale, ils offrent aux abonnés la possibilité d'assurer un **contact permanent** avec leurs correspondants. Ce sont les outils de travail, indispensables pour les **professions nécessitant de nombreuses absences**, et des outils **d'information** pour les services publics, les entreprises, les journaux, etc.

2.2 Domaines d'application

Aux utilisateurs professionnels, le répondeur simple permet de **diffuser des messages** pour signaler les absences de courte durée, les heures de consultation (médecins, infirmières), les heures d'ouverture d'un magasin, de faire connaître un programme (cinéma, théâtre) ou de donner des informations générales (météo, mairies...).

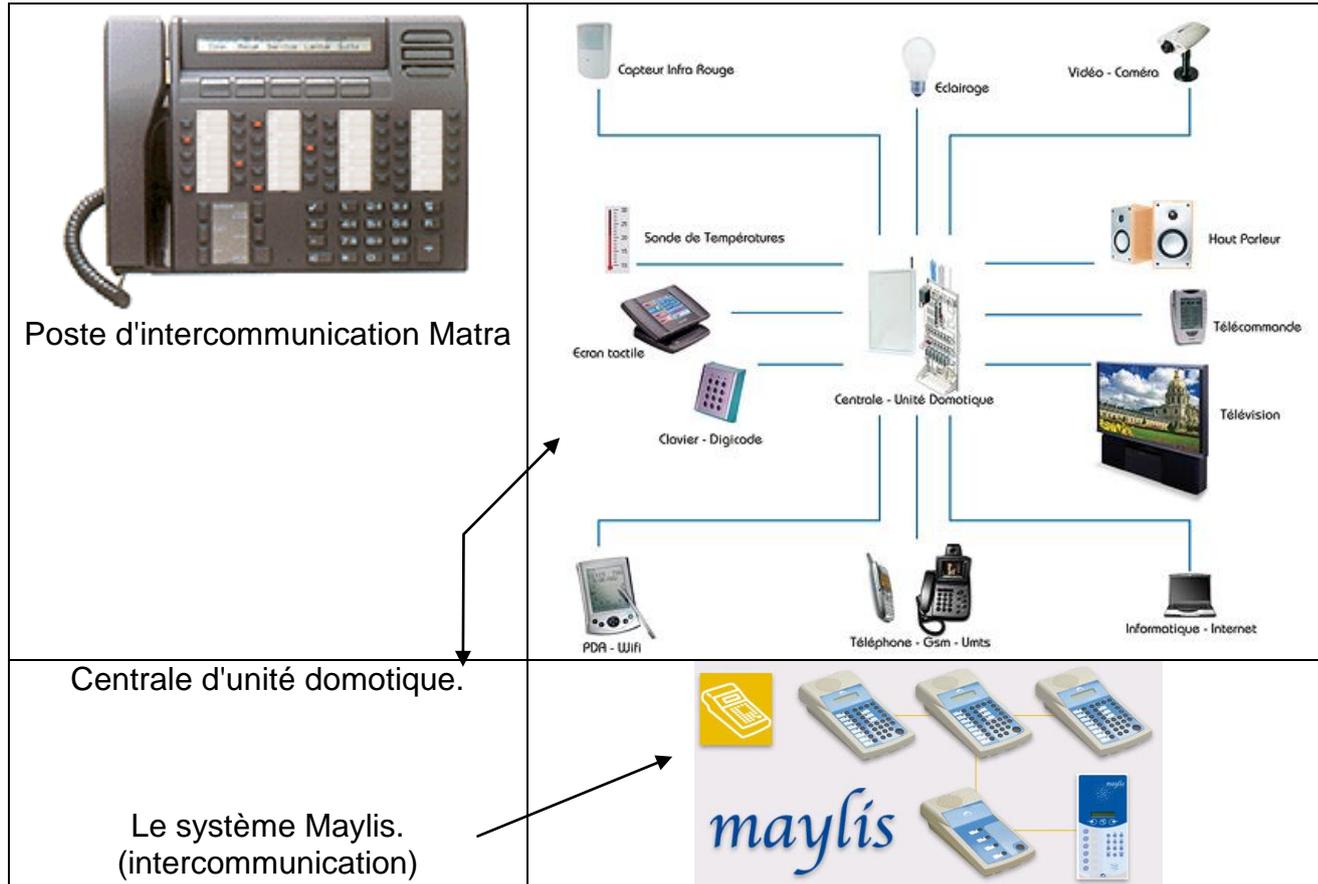
Il est aussi utilisé par des particuliers en cas d'absence et pour signaler des changements de domicile, des départs précipités.

Le répondeur-enregistreur est utilisé principalement pour:

- **l'enregistrement des messages des correspondants** (rendez-vous privés ou professionnels, commandes...);
- les **liaisons** entre le **siège** d'une entreprise et son **personnel itinérant** (techniciens en déplacement, entreprise de nettoyage, de gardiennage, de surveillance).

Le répondeur-enregistreur à interrogation à distance (fig. 2) convient particulièrement aux personnes qui effectuent des déplacements de longue durée. Il procure un gain de temps (inutile de repasser au bureau ou à son domicile pour prendre connaissance des messages), assure une rapidité de dépannage et d'intervention (un médecin chez un patient, un technicien chez un client), une rapidité de contact (journalistes, artistes...).

Actualisation des annexes en date du 08/07



3. LE SERVICE AUDIPHONE

L'Audiphone est un service de diffusion d'informations par téléphone, offert par les PTT: toute personne disposant d'un poste téléphonique peut écouter un message préalablement enregistré par un fournisseur d'informations.

Ce service (fig. 3) comporte:

- un **émetteur** placé chez le **fournisseur d'informations** sur lequel il enregistre les messages. Le message, d'une durée maximale de 3 minutes, est disponible à toute heure, actualisé à volonté, facile d'accès; le fournisseur est l'abonné au service;
- une **liaison spécialisée** avec le central téléphonique, mise en place par l'administration des PTT;
- un **diffuseur**, mis en place par les télécommunications au niveau des centraux, qui communique le message enregistré à un grand nombre d'usagers appelant le numéro de l'émetteur.

Ce service est principalement utilisé pour:

- la promotion d'un produit ou d'un service;
- la communication des renseignements relatifs aux démarches administratives;
- les informations sur les loisirs;
- les **bulletins d'information** relatifs à la vie des **entreprises**, des associations, de la commune, de la région;
- des informations sportives, météorologiques;
- des journaux téléphonés...

4. LE COMPTEUR DE TAXES

4.1 Description

Le compteur de taxes (fig. 4) peut être installé au domicile des usagers, ce qui leur permet de:

- suivre leurs consommations téléphoniques,
- facturer les communications à des tiers (dans le cas des hôtels, cafés, services publics...).

4.2 Domaines d'application

Les compteurs de taxes sont utilisés par:

- les hôtels, restaurants, clubs, etc., pour facturer les communications de leurs clients;
- les entreprises, pour connaître le montant des communications téléphoniques, éventuellement par service.

5. LE DEVIATEUR D'APPEL

5.1 Description

Le déviateur d'appel (fig. 5) fait suivre automatiquement les appels téléphoniques à n'importe quel numéro de téléphone choisi, urbain, interurbain ou international.

Il nécessite deux lignes téléphoniques.

5.2 Domaines d'application

Ils sont principalement utilisés par les professionnels qui doivent rester en contact permanent avec leur lieu de travail: docteurs, techniciens de maintenance, responsables de services d'urgence, pompiers auxiliaires par exemple, etc.

6. L'AMPLIFICATEUR "MAINS LIBRES"

6.1 Description

Les amplificateurs "mains libres" (fig. 6), branchés sur un téléphone ordinaire, augmente l'intensité sonore des communications. Lorsque la sonnerie retentit, il suffit d'enfoncer la touche de "mise en route", pour conserver sans décrocher le combiné téléphonique.

6.2 Domaines d'application

Les amplificateurs "mains libres" offrent les mêmes services que la touche d'appel du correspondant sans décrochage du combiné des téléphones à clavier.

7. PERSPECTIVES DE LA PERITELEPHONIE

Les composeurs automatiques de numéros, les répondeurs téléphoniques, les compteurs de taxes, des déviateurs d'appels et les amplificateurs "mains libres" sont remplacés par des terminaux télématiques multifonctions, au fur et à mesure de la mise en place des autocommutateurs² électroniques et des réseaux correspondants³.

Le service Audiphone connaît actuellement un grand développement.

2 Voir chapitres précédents

3 Voir chapitres précédents



fig. 5 - Déviateur automatique d'appels téléphoniques (Doc. CPRT)

les applications et logiciels bureautiques par secteurs d'activités

Figures 1 à 5.

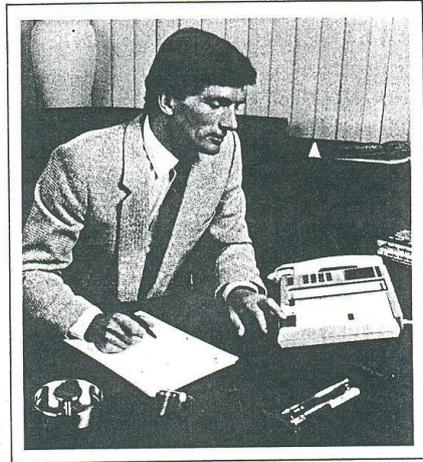


fig. 6 - Amplificateur "mains libres" (Doc. Péritel)

# 1	1	2	3	4	5	6	7
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

COMMANDE : Alpha Blanc Calcul Détruit Edite Format Guide Insère Lit Ecrit Mouvr.
Nom Options Protège Quitte Recopie Sortie Tri Vers Xisme Zone Jendré
Choisissez une option ou frappez le caractère de commande
L1 C1 100% LQre MULTIPAN TEMP

fig. 1 - Présentation de l'écran après chargement de Multiplan (Doc. Ressources Informatiques n° 1 - Juin-Juillet 1984).

# 1	1	2	3	4	5	6	7
1	Rubriques	Standard	Prestige	Total			
2	P.U. achat	22	22				
3	P.U. vente	35	58				
4	Quantités	12 500	2 300				
5	C.A.						
6	Achats						
7	Marge/ach.						
8	Frais G.			123 000			
9	Marge n.						
10							

fig. 2 - Libellés et données de base (Doc. Ressources Informatiques n° 1 - Juin-Juillet 1984).

Fichier Edition Sélection Format Options Calcul				
R14C2				
exemples				
1	2	3	4	
Analyse financière prévisionnelle				
1				
2				
3	Ventes	1 450 000,00 F	1 595 000,00 F	1 650 000,00 F
4	Depenses	696 000,00 F	765 600,00 F	890 000,00 F
5	Marge	754 000,00 F	829 400,00 F	910 450,00 F
6				
7	Depenses			
8	fixes	190 000,00 F	190 000,00 F	190 000,00 F
9	variables	32 000,00 F	47 000,00 F	47 000,00 F
10	trajets	533 000,00 F	568 550,00 F	570 890,00 F
11				
12	Total	570 500,00 F	683 850,00 F	650 000,00 F
13				
14				

fig. 3 - Un exemple d'analyse financière prévisionnelle (Doc. Ressources Informatiques n° 1 - Juin-Juillet 1984).

fig. 4 - Application graphique du logiciel Lotus 1-2-3 (Doc. Digital)

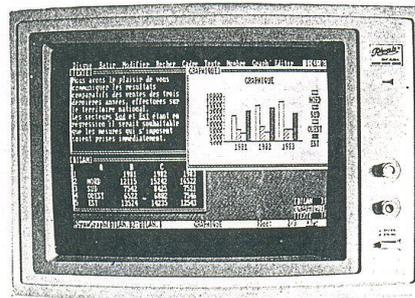
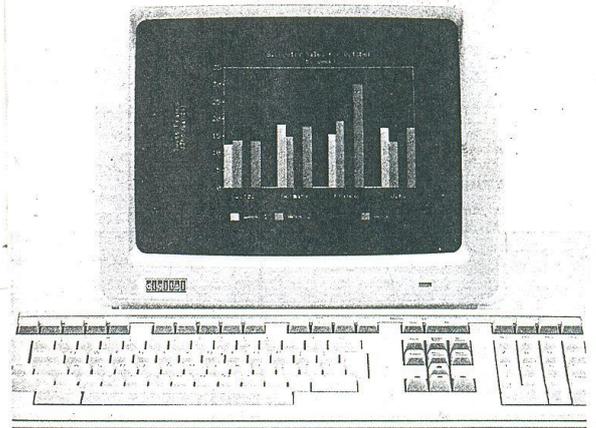


fig. 5 - Framework : la première utilisation fonctionnelle de la notion de fenêtre (Doc. Temps Réel - 20-9-84).



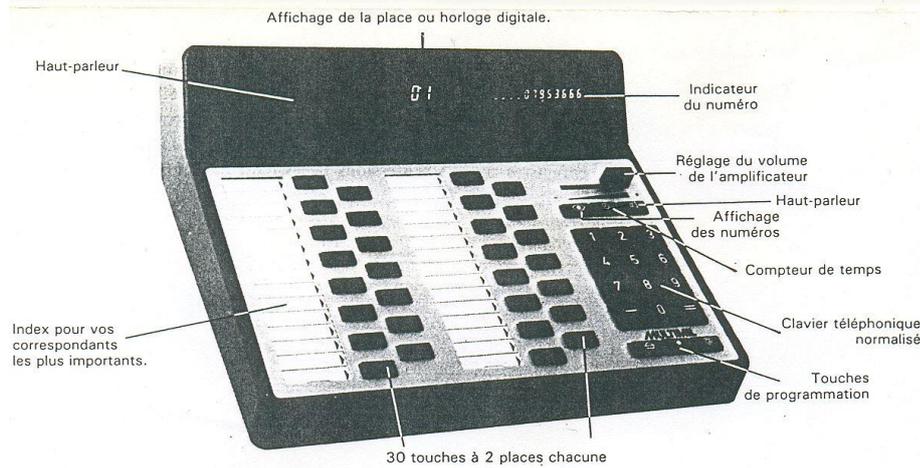


fig. 1 - Composeur automatique de numéros Multipril 2031 (Doc. Société SEAE)

Figures
Petitephonie.
fig 1 à fig 6.

fig. 2 - Répondeur enregistreur à interrogation à distance EGT 6000 et boîtier de télécommande (Doc. SIC-PTT)

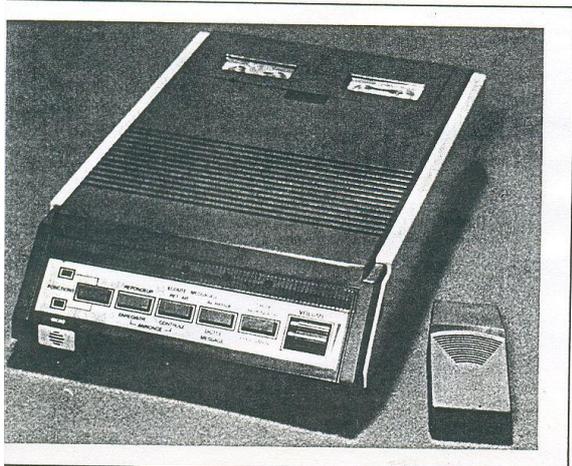


fig. 4 - Compteur de taxe à domicile (Doc. SIC-PTT)

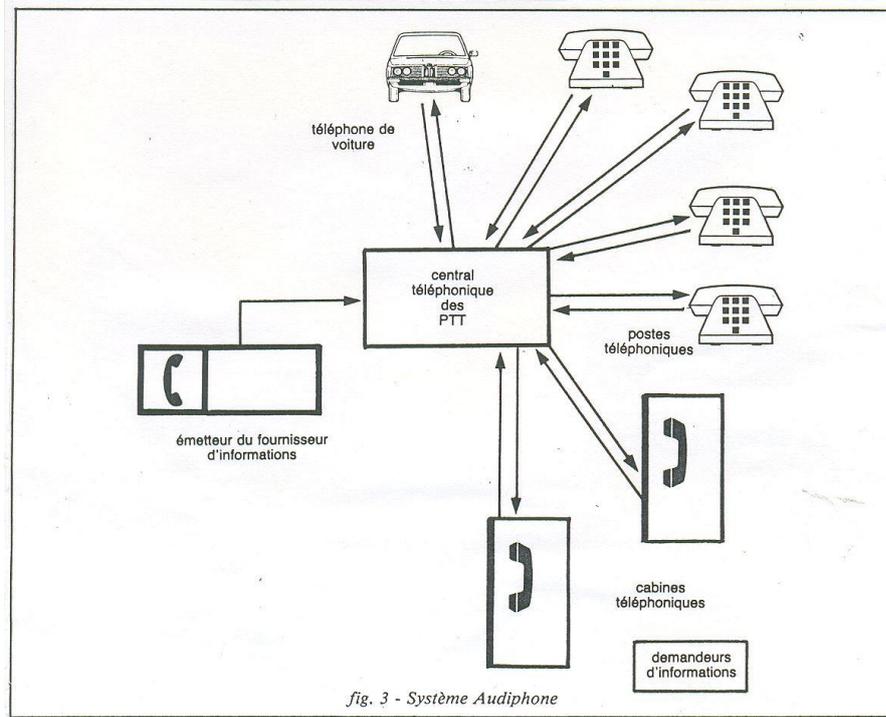
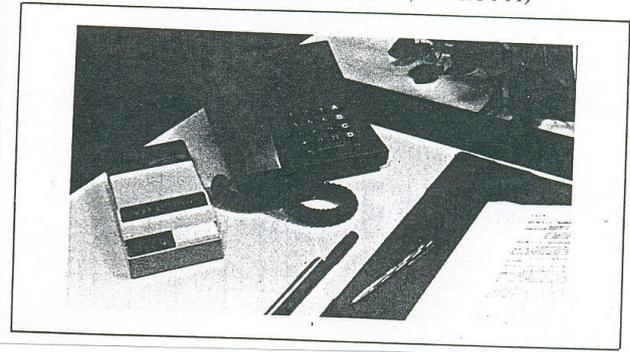


fig. 3 - Système Audiphone

3. LES APPLICATIONS ET LOGICIELS BUREAUTIQUES PAR SECTEURS D'ACTIVITES

Le logiciel est constitué par *l'ensemble des programmes* destinés à effectuer des traitements sur un ordinateur. On distingue plusieurs logiciels:

- *le système d'exploitation*: ensemble des programmes de base permettant de gérer les opérations sur le micro-ordinateur, en particulier les opérations d'entrée/sortie. Ex. MS/DOS, OS/2, Windows XP, Vista...
- *l'interpréteur ou traducteur du langage utilisé pour la programmation*: il traduit en langage-machine (langage binaire), seul connu du micro-ordinateur, les instructions de programme rédigées en langage évolué. Ces langages sont en général adaptés à un type d'utilisation (ex. langage COBOL pour la gestion). On tend à utiliser des langages plus proches des langages naturels (ex. LISP ou PROLOG).
- *le logiciel d'application*: ensemble des programmes nécessaires à l'ordinateur pour effectuer une tâche précise (ex. la paie). Ces programmes sont soit écrits *sur mesure* pour les besoins d'une entreprise déterminée, soit *communs à plusieurs utilisateurs pour une application déterminée*. Exemples: traitement de texte: Word de Microsoft, WordPerfect de Corel, Works... Dans ce dernier cas, on les appelle *progiciels* ou *logiciels standards*.

Les *tableurs* utilisent à la fois la puissance de calcul et les capacités de mémorisation des ordinateurs. L'écran est transformé en une feuille blanche (fig. 1) avec des lignes et des colonnes. Chaque intersection est appelée "cellule" sur laquelle on écrit des libellés, des nombres ou des calculs portant sur les nombres. Les résultats (fig. 2) apparaissent sur l'écran immédiatement (fig. 3). Si les bases de calcul sont modifiées, les résultats sont réactualisés automatiquement. Exemples; la famille Visicalc, Multiplan, Lotus 1-2-3, Excel le plus évolué actuellement avec une gestion graphique (fig. 4), une gestion de fichier et des séquences de frappe mémorisées.

Les tableurs sont pratiquement utilisés, pour établir les budgets, les plans de financement, les statistiques, les factures, les bulletins de paie, par les services de contrôle de gestion, des finances, des achats.

Les *logiciels intégrés* connaissent actuellement un grand développement. Ils consistent à faire transiter l'information entre les programmes les couramment utilisés en bureautique et permettent le travail simultané sur plusieurs fichiers et sur différents outils.

Par exemple, on peut transférer des données d'un fichier dans un tableau, les modifier grâce au tableur, transformer les données obtenues en un histogramme au moyen du grapheur⁴ et introduire ensuite un texte.

Ils réunissent la majorité des services nécessaires à la gestion des entreprises. Exemples: Framework, Open Access, qui regroupe un tableur, un traitement de texte, une gestion de

4 Progiciel de représentation graphique

bases de données, le graphique, l'agenda électronique et la fonction télécommunication.

Ces logiciels nécessitent des microprocesseurs puissants et des mémoires de masse importantes. Leur développement est lié à l'apparition de la souris et aux écrans multifenêtres (fig. 5).

Le coût d'un logiciel intégré est moindre que celui des logiciels séparés, mais, en général, ils ne sont pas aussi performants pour l'ensemble des fonctions intégrées.

3.1 Les agents d'assurances
 3.2 Les notaires et huissiers
 3.3 Les secrétaires médicaux
 3.4 Les agences immobilières, de voyages...

Les sous-chapitres figurant dans l'encadré texte seront pris en charge par les élèves qui réaliseront une enquête auprès des différents services.

Imprimantes

Technique d'impression	Vitesse en c/s	Graphisme possible	Couleur possible	Utilisations	
				T T (1)	G (2)
<i>A impact</i> 1) à rosace 2) à aiguilles	15 à 90 50 à 500	non oui	oui oui	oui parfois	non oui
<i>Sans impact</i> 1) thermiques	30 à 100	oui	non	non (3) micro-portable ou domestique ou vidéotex	non
2) Jet d'encre 3) Laser	100 à 200 jusqu'à 20 000 (4)	oui oui	oui non	oui oui	oui oui

(1) TT : traitement de texte

(2) G : gestion

(3) sauf le transfert thermique utilisable en traitement de texte

(4) Cette vitesse équivaut à 12 à 20 pages par minute

6) ARCHIVAGE

Mise à jour des microformes

	Modifications par :			
	suppression	annulation	adjonction	substitution
Microfilm classique 16 ou 35 mm	--	oui	oui	--
Microfilm en jaquette	oui	oui	oui	oui
Microfilm en carte à fenêtre	oui	--	oui	oui
Microfiches classiques (1)	oui	oui	oui	oui
Microfiches générées sur ordinateur	oui	--	--	oui

(1) Vue unitaire. Pour les multivues c'est non par les procédés courants.

Tableaux comparatifs
1) PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION BUREAUTIQUE
 (classement en fonction des tâches)

UTILISATION DES SUPPORTS

Fonction	Saisie	Stockage	Consultation	Mise à jour
Support				
Papier	facile, indépendante des équipements	difficile	pas commode pour les documents volumineux	pas commode
Écran	très commode	impossible	très commode	facile
Support magnétique	impossible directement	très bonne capacité	impossible sans équipement complémentaire	très commode
Micro forme	impossible directement	très bonne capacité	impossible sans équipement complémentaire	difficile par vue ; impossible par fragment de vue

CARACTÉRISTIQUES DES SUPPORTS

Support	Disque optique numérique	Bande magnétique	Disque magnétique	Microforme sur papier
Caractéristiques				
Modification de l'enregistrement	non	difficile	oui	non
Accès direct	oui	non	oui	oui
Numérisation du support	non	oui	oui	non
Duplication directe du support	oui	non	non	oui
Durée de vie d'un enregistrement	10 ans	2 à 3 ans	2 à 3 ans	Plus de 10 ans

2) RÉSEAUX
 RÉSEAUX

	Réseaux locaux d'entreprise	Réseaux publics
Dimensions	10 km	10 km à plusieurs centaines de kilomètres
Supports de transmission	paire de fils torsadés, câbles coaxiaux, fibres optiques	satellites, ondes hertziennes, fils torsadés, câbles coaxiaux
Maintenance	indépendante de l'administration des PTT	assurée par l'administration des PTT
Formes d'informations transmises	données, textes, voix, images	voix, textes, données, images
Diffusion	facile	impossible, sauf pour les réseaux hertziens

3) COMMULATEURS

Différences essentielles entre les commutateurs publics et privés

Localisation	Commutateurs	
	publics	privés
Importance de la gestion des communications	centraux téléphoniques PTT	entreprise
Propriété	plusieurs milliers de postes Administration des PTT	de deux à plusieurs milliers de postes entreprise
Circoscription géographique	illimitée	10 km maximum
Catégories d'outils commutés	actuellement postes téléphoniques	- postes téléphoniques - interphones - écran - terminaux télex - télécopieurs - terminaux...

Systèmes d'intercommunication et commutateurs électroniques privés

Nombre maximum de lignes gérées Nombre maximum de postes Établissement des communications Communications traitées	Systèmes d'intercommunication	
	8 16 manuelle voix	4 000 plusieurs milliers automatique
<i>Avantages</i>	pas d'intervention d'un opérateur fonctionnement simple	logiciel est le seul à être changé en cas de modification du nombre de lignes ou des services fonctionnement simple
<i>Inconvénients</i>	changement de l'installation nécessaire en cas de modification du nombre de lignes ou des services ; utilisation d'un grand nombre de lignes	intervention d'un opérateur local nécessaire dans certains cas

I. LE TELEPHONE

A. POSTE TELEPHONIQUE A CLAVIER

1) Description (voir fig. 1)

2) Services

Le téléphone, relié au réseau des PTT, est un outil **d'échange d'informations orales, en temps réel et à distance**. Extension et amplification de la communication orale et traditionnelle, il établit le contact dans une atmosphère naturelle. Aucun autre média ne peut l'égaliser pour le dialogue spontané et direct.

2.1 Le réseau téléphonique

*Sa vocation essentielle est l'acheminement des conversations téléphoniques. Il est composé de circuits de transmission, de commutateurs et de modems (fig. 12); il sert de base aux services des télécommunications et couvre **l'ensemble du territoire national**. C'est une voie de transmission commode, **économique pour un trafic peu élevé** à l'intérieur d'une zone de taxes, mais il a pour inconvénients les perturbations, les bruits, les coupures.*

La transmission de données nécessite l'utilisation de modems entre la ligne et le terminal. Ce réseau a une place fondamentale dans la télématique car il permet l'accès à l'information par le réseau commuté téléphonique ou la connexion aux réseaux spécifiques; il est utilisable pour les transmissions à vitesse relativement faible, avec des délais non urgents.

Liaisons spécialisées

Les principales liaisons spécialisées louées à l'administration des PTT peuvent être:

- des liaisons télégraphiques;
- des liaisons téléphoniques;
- des liaisons pour la transmission de programme radiophoniques;
- des liaisons numériques à grand débit utilisées en téléinformatique.

Le service Colisée (fig. 13), service de communication essentiellement téléphonique de liaisons spécialisées, relie des autocommutateurs privés.

Les avantages sont la prise en charge par l'administration du trafic, par un seul commutateur de réseaux complexes, de l'exploitation automatique et de l'existence d'un service de renseignements et de réclamations propres à ce réseau.

Au fur et à mesure de la mise en place des autocommutateurs électroniques les postes téléphoniques à clavier pourront assurer les services énumérés ci-après. A l'exception du réveil automatique, accessible à tous, ces services seront offerts uniquement aux usagers qui s'abonneront à un ou plusieurs d'entre eux.

2.2 Les commutateurs de circuits électroniques

L'apparition du microprocesseur en 1970, a permis la réalisation de commutateurs de circuits électroniques (fig. 2), fonctionnant avec des programmes enregistrés. Le calculateur de commande exécute les instructions d'un logiciel spécialisé. Il est alors possible de modifier certaines fonctions du commutateur, en changeant uniquement le programme, sans intervention au niveau du matériel, alors que pour les commutateurs électromécaniques câblés, toute modification de fonction a des répercussions sur le commutateur lui-même et entraîne le plus souvent son remplacement.

On distingue:

- a) les commutateurs électroniques spatiaux (fig. 3) qui affectent une voie distincte à travers le réseau pour chaque commutation établie entre un demandeur et un demandé;
- b) les commutateurs électroniques temporels (fig. 4) qui acheminent sur le même support les impulsions formées par le prélèvement, à fréquence régulière (8 000 fois par seconde), d'un échantillon du signal analogique, de plusieurs communications. Ces impulsions se succèdent dans le temps sur le support de transmission.

Ils remplacent progressivement les autocommutateurs électromécaniques. Les commutateurs électroniques traitent un signal analogique ou numérique (fig. 5).

En plus de leur souplesse d'emploi, les commutateurs électroniques ont une très grande capacité de lignes, des dimensions plus réduites et une plus grande rapidité d'exécution des opérations que les commutateurs électromécaniques.

c) SERVICES

1. Les commutateurs publics

Ils assurent la commutation, l'acheminement et la taxation des communications entre les abonnés du réseau téléphonique.

2. Les commutateurs privés (fig. 6)

Ils gèrent les communications internes à une entreprise et sont souvent désignés par l'expression PABX (Private Automatic Branch Exchange). Ils assurent en outre la concentration des appels à destination ou en provenance du réseau public.

Les commutateurs électroniques permettent de nouveaux services tels que:

- numérotation abrégée,
- agenda électronique,
- transmission de données,
- réservation de lignes extérieures,
- attribution temporaire des numéros extérieurs occupés ou sans réponse,
- recherche de personnes sur commande,

- *musique d'attente,*
- *taxation centralisée,*
- *appel privilégiée de l'opérateur,*
- *interception d'appels,*
- *répartition automatique et équitable des appels,*
- *renvoi des appels sur commande,*
- *réveil automatique,*
- *conférence à 3.*

. LE DETAIL DE FACTURATION.

Un abonné peut obtenir un document donnant la liste des communications demandées, avec, pour chacune d'elles, la date, l'heure et la durée, le numéro de l'abonné demandé et le nombre de taxes imputées.

. LA NUMEROTATION ABREGEE.

Lorsqu'un abonné appelle souvent quelques correspondants, il peut le faire grâce à une numérotation abrégée (deux chiffres par exemple). L'abonné dispose de cinq à quatre-vingts numéros abrégés. Le calculateur enregistre les numéros complets; à chacun d'eux est affecté un numéro abrégé.

Quand l'abonné veut utiliser ce service, il compose directement le numéro abrégé suivi #, le calculateur établit la correspondance avec le numéro complet et achemine alors la communication comme si l'abonné l'avait composé. (En France)

. L'APPEL ENREGISTRE.

Si un abonné trouve son correspondant occupé, il peut demander au calculateur, grâce à un code spécial, d'enregistrer son appel. Il suffit ensuite de décrocher pour obtenir directement son correspondant. Si, au bout de dix minutes la communication n'est pas établie, l'appel enregistré est automatiquement annulé.

. L'IDENTIFICATION D'APPEL MALVEILLANTS.

Assistance est donnée à un abonné afin de découvrir l'origine d'appels malveillants ou gênants. Lorsqu'un appel est destiné à cet abonné, le commutateur enregistre l'heure de l'appel et le numéro du demandeur (on identifie le central d'où provient l'appel).

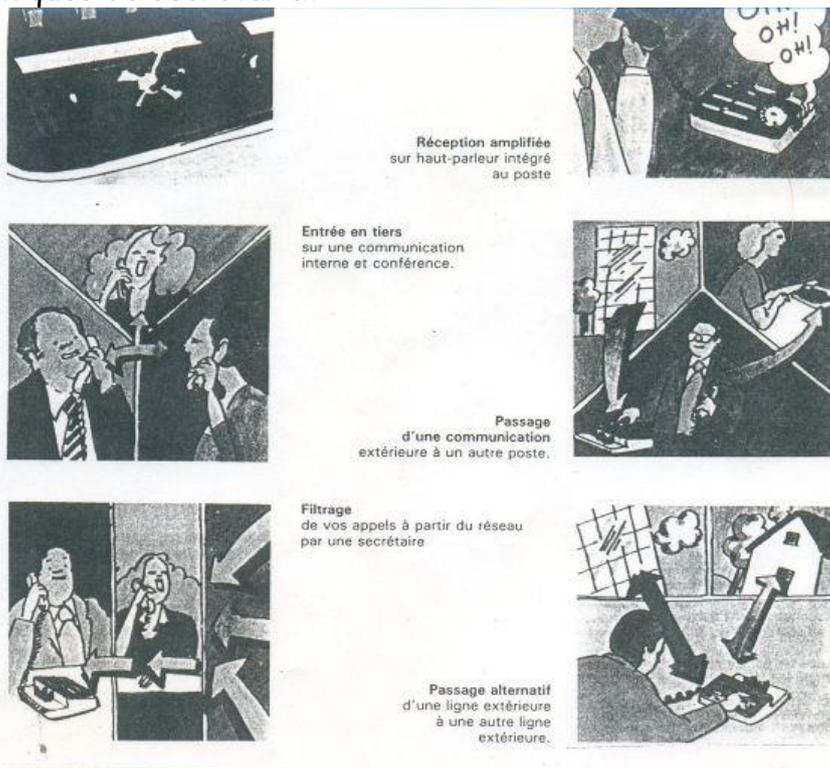
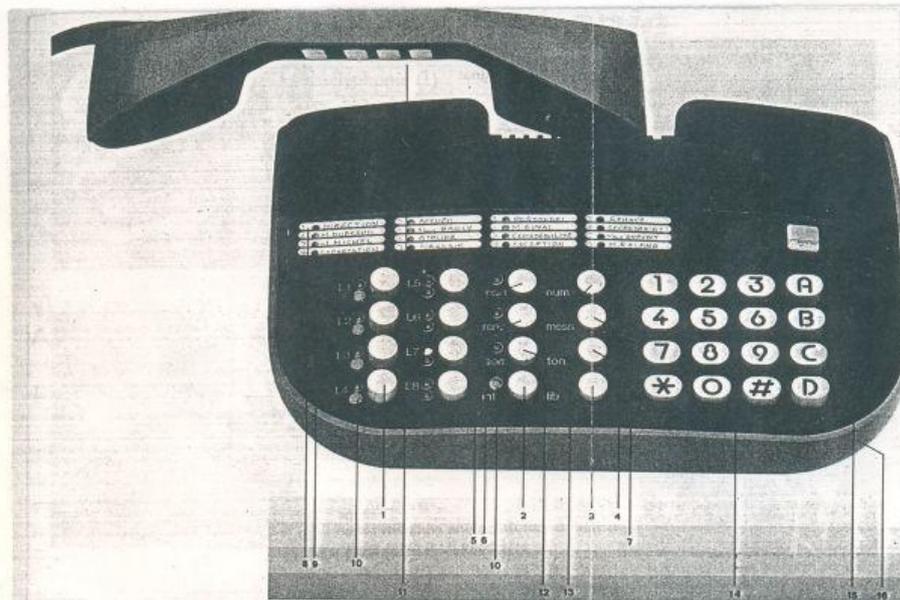


fig. 2 - Utilisations des postes d'intercommunication



1. Prise ou mise en garde individuelle de chacune des lignes extérieures.
2. Établissement des communications intérieures.
3. Interruption des communications en cours.
4. Reprise de la tonalité réseau pour appeler un nouveau correspondant sans avoir à raccrocher.
5. Participation d'un de vos collaborateurs à votre conversation.
6. Tous les appels qui vous sont destinés peuvent être :
— filtrés par votre secrétaire,
— renvoyés sur un terminal de votre choix.
7. En appuyant sur cette touche, vous pouvez indiquer à un collaborateur occupé ou absent, que vous avez cherché à le contacter. Le clignotement du témoin lumineux lui communique ce message.
8. Annuaire pour retrouver les numéros d'appel intérieurs.
9. Témoins lumineux pour repérer les postes intérieurs occupés et les messages de rappel.

10. Etat d'occupation de chaque ligne réseau.
11. Le combiné est léger et de prise en main agréable.
12. Possibilité de supprimer la sonnerie des appels extérieurs ; ils restent signalés par les témoins lumineux d'état d'occupation des lignes réseau.
13. Numérotation sans décrocher.
14. Clavier équipé de 16 touches souples pour composer les numéros d'appel intérieurs et extérieurs.
15. Réception amplifiée pour écouter vos correspondants dans de meilleures conditions, éventuellement faire participer et informer directement votre entourage. Possibilité de converser le combiné posé sur votre bureau.
16. Réglage du timbre et du volume de la sonnerie à votre convenance, et la différenciation des sonneries des terminaux voisins.

fig. 1 - Poste d'intercommunication T. 16 (Doc. Telic Alcatel)

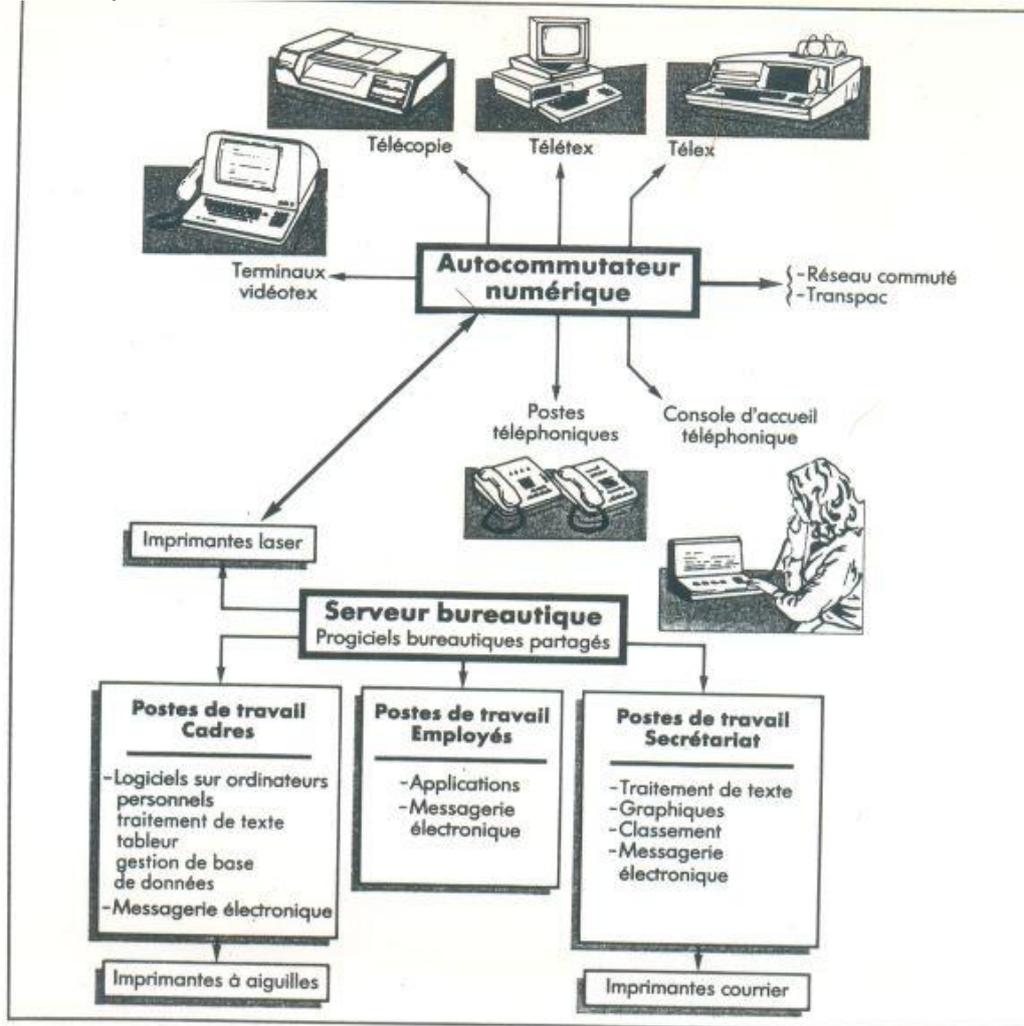


fig. 6 - Type d'organisation bureautique (Revue Tertielle n° 7 - Sept. 85)

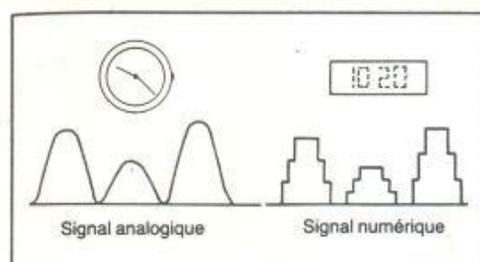


fig. 5 - Le signal analogique est échantillonné par des droites et à chaque échantillon est affectée une valeur chiffrée.



fig. 1 - Poste téléphonique à clavier Digital 2000-10 (Doc. CGCT)

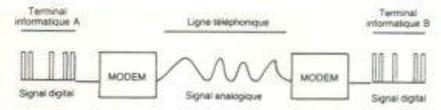


fig. 12 - Modem

Les avantages sont la prise en charge par l'administration du trafic, par un seul commutateur de réseaux complexes, de l'exploitation automatique et de l'existence d'un service de renseignements et de réclamations propres à ce réseau.

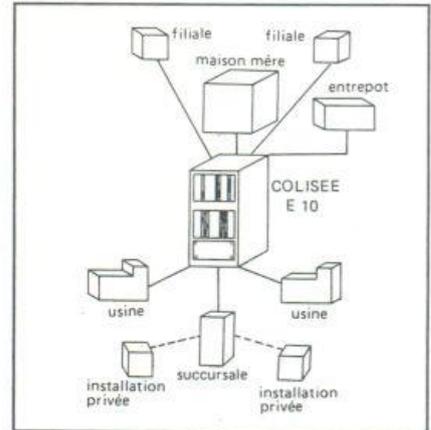


fig. 13 - Service Colisée (Extrait de "Éléments de Téléinformatique" - 2^e édition, 1983 - Service Centra. d'Organisation et Méthodes - Paris)

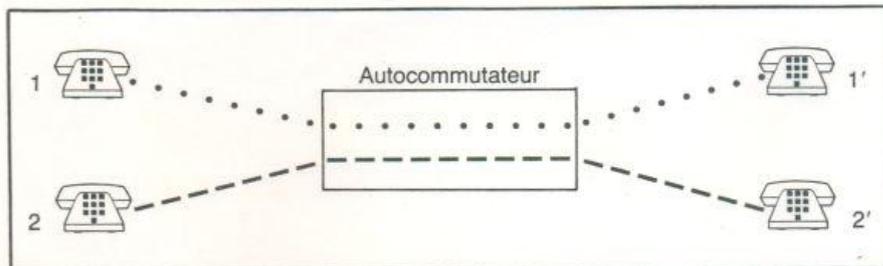


fig. 3 - Commutation spatiale

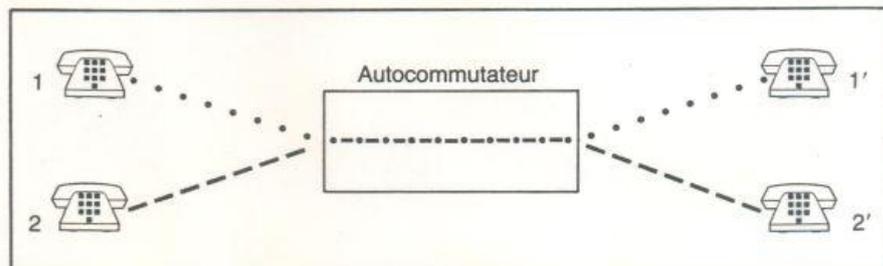


fig. 4 - Commutation temporelle

II. POSTE TELEPHONIQUE SANS CORDON

A. DESCRIPTION

Le poste téléphonique sans cordon utilise les liaisons par rayons infrarouges (fig. 4). Il se compose de deux parties détachables:

- **la base fixe**, branchée sur un **conjoncteur** téléphonique et sur une prise secteur 220 V;
- **le mobile**, qui permet de recevoir et d'émettre des appels dans un rayon de 110 mètres au maximum.

B. SERVICES

Outre les services des postes téléphoniques à clavier, le poste téléphonique sans cordon permet de réagencer une installation sans modifier le câblage existant; l'utilisation des infrarouges empêche tout brouillage de la communication.

C. DOMAINES D'APPLICATION

Outil de la communication orale actuellement le plus développé, le téléphone est utilisé aussi bien dans la vie personnelle que dans la vie professionnelle pour **toutes les communications ne nécessitant pas de preuve écrite**.

Le téléphone permet:

- de maintenir l'attention du demandeur;
- d'adapter le message à la compréhension du destinataire au fur et à mesure de l'entretien;
- de raccourcir les délais de communication à distance;
- de communiquer des textes et des données.

Il comporte cependant certaines limites fonctionnelles:

- la vitesse de transmission de l'information dépend du débit vocal des interlocuteurs;
- la communication ne laisse aucune trace écrite;
- la présence simultanée des personnes en communication est indispensable;
- le système est axé sur le demandeur;
- les appels interrompent le travail en cours à tout moment.

De plus, le téléphone est onéreux et il faut veiller à ce que les communications établies soient aussi courtes que possible.

I. LES POSTES D'INTERCOMMUNICATION**A. DESCRIPTION**

Les systèmes d'intercommunication utilisent des postes téléphoniques équipés d'autant de touches ou de boutons-poussoirs qu'il y a de postes avec lesquels il est possible de communiquer (fig. 1).

- 1. Les postes de services** permettent de recevoir les appels provenant du réseau PTT, de distribuer les communications en provenance de l'extérieur entre les divers postes mixtes de l'installation et d'appeler directement les abonnés du réseau PTT.

Actualisation des annexes en date du 08/07

SONY®

TEL20

- Système de numérotation FSK/DTMF
- 70 Mémoires d'appels entrants par date ou numéro
- 8 mémoires d'appels sortants et rappels
- Affichage 12 chiffres
- 3 touches mémoires
- 10 mémoires deux touches
- Indicateur de nouvel appel et appels totaux
- Calendrier et heure
- Musique d'attente
- Volume sonnerie et haut-parleur ajustable
- Calculatrice
- FLASH, RAPPEL et MAINS LIBRES

SONY®

TEL20

CE

Ils assurent les fonctions classiques de l'intercommunication:

- l'accès individuel à toutes les lignes extérieures du réseau (jusqu'à 8 lignes du réseau);
- la prise d'une communication à partir de n'importe quel poste de l'installation (jusqu'à 16 postes);
- l'établissement de communications intérieures entre les postes de l'installation;
- la possibilité de mettre en attente un correspondant extérieur, afin de joindre un poste intérieur pour communiquer avec lui ou lui transférer la communication.

2. Les postes mixtes, en prise directe avec le réseau des PTT et reliés aux autres postes de l'installation, permettent d'établir des communications externes et internes à l'entreprise et sont, le plus souvent, munis d'un système de transfert des communications à un autre poste, sans repasser par le poste de service.

3. Domaines d'application

Les postes d'intercommunication sont des **outils de communication dérivés du téléphone** qui permettent la transmission d'un message oral à distance et en temps réel, la communication étant bilatérale.

Les postes d'intercommunication sont utilisés dans les entreprises qui ont à établir des liaisons fréquentes entre plusieurs personnes situées dans des locaux différents.

Actualisation des annexes en date du 08/07



III. LES DIFFERENTS PROCEDES DE REPRODUCTION

A. LA MULTICOPIE

Le carbone

Le papier carbone fut inventé en 1861 par Leprince et fabriqué en Angleterre, au moyen de noir de fumée, en anglais "carbon", d'où son nom actuel.

Le support est un papier brut, mince et résistant appelé "soie à carbone". La couche sensible est constituée par un enduit contenant des matières colorantes mêlées à des résines, des huiles et des cires.

Le carbone "billing" est un carbone très sec, qui ne tache pas les documents. Il est surtout utilisé pour les travaux de comptabilité où plusieurs exemplaires sont normalement à établir.

Les papiers autocopiants

Les papiers autocopiants évitent l'emploi du carbone et de toute feuille interposée entre les différentes copies.

On distingue plusieurs catégories, qui se différencient selon le procédé utilisé:

1. réaction chimique entre le verso de la première feuille et le recto de la feuille suivante. Les enduits sont incolores et ne présentent aucun risque de maculage;
2. éclatement d'une mince pellicule qui atténue la couleur du papier de fond sous l'effet d'une pression. Cette pression peut être exercée par le caractère de la machine à écrire ou par la pointe d'un crayon, etc.;
3. le transfert d'un colorant du verso d'une feuille au recto de la feuille suivante. Ce produit s'apparente au papier carboné, mais ne macule pas;
4. incorporation d'une encre dans le papier sous la forme de microcapsules. L'encre se libère sous l'impact de la frappe ou d'une pression manuelle.

B. IMPRIMANTES

Description

Les imprimantes sont des périphériques des ordinateurs, des systèmes de traitement de texte ou des terminaux télématiques, permettant, après traitement, l'édition d'informations sur papier.

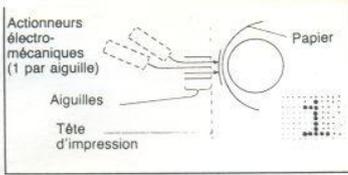


fig. 2 - Principe des imprimantes à aiguilles

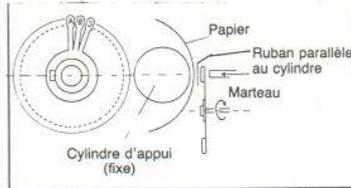


fig. 1 - Principe des imprimantes à rosace

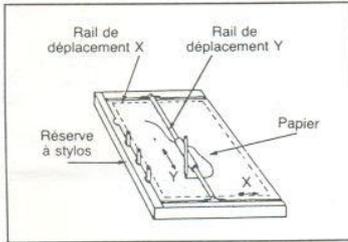


fig. 3 - Les tables traçantes
Les traceurs XY. Ces modèles disposent d'un système d'impression asservi suivant deux axes (X et Y) qui se déplacent sur papier fixe. Le bloc d'impression est composé d'un stylo et d'un support coulissant sur un rail, le premier pouvant être sélectionné parmi un carrousel ou une réserve à stylos.

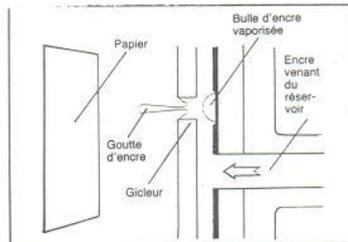


fig. 5 - Principe de l'impression à jet d'encre (Doc. Hewlett-Packard)

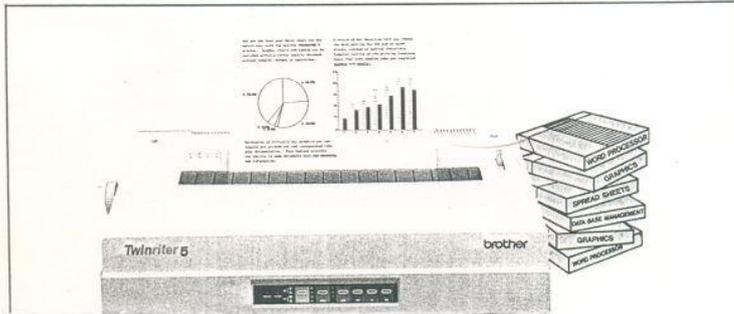
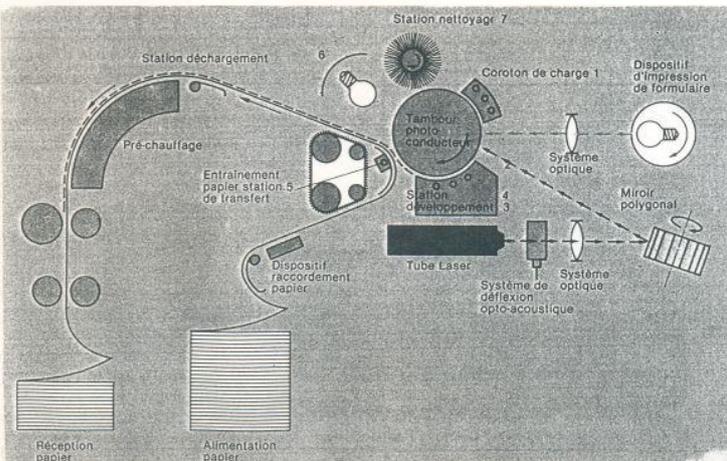


fig. 6 - Principe de fonctionnement de l'impression laser (Doc. Siemens)

fig. 4.
Imprimante à double tête d'impression à rosace et à aiguilles.



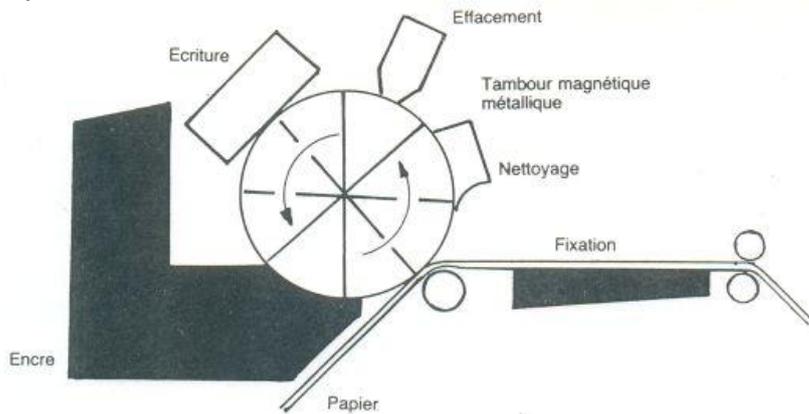


fig. 7 - Principe des imprimantes magnétographiques

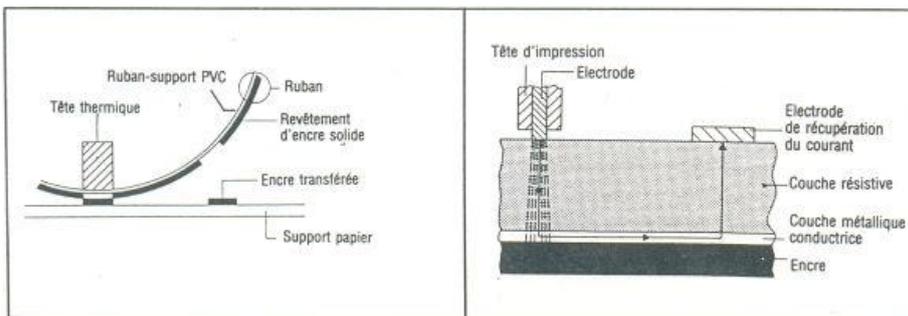


fig. 8 - Principe du transfert thermique classique

fig. 9 - Principe du transfert thermique à ruban conducteur

fig. 10 - Electrocopieur (photo Delagarde)

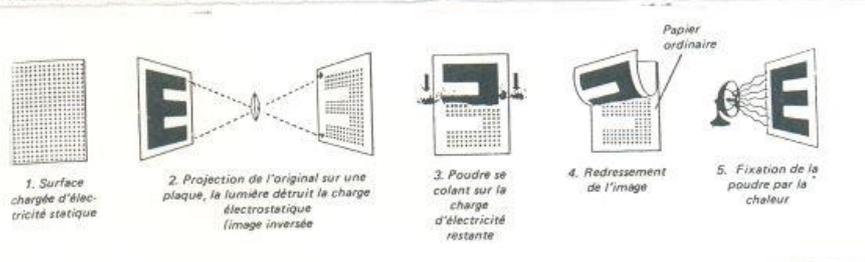
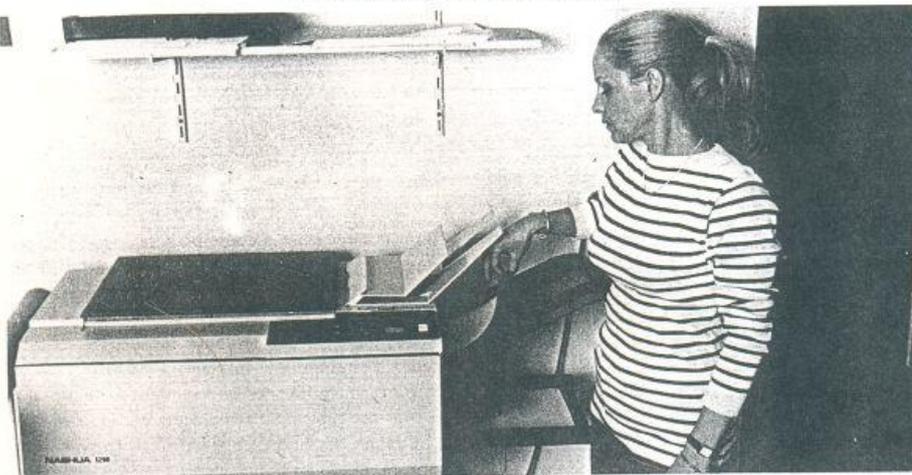
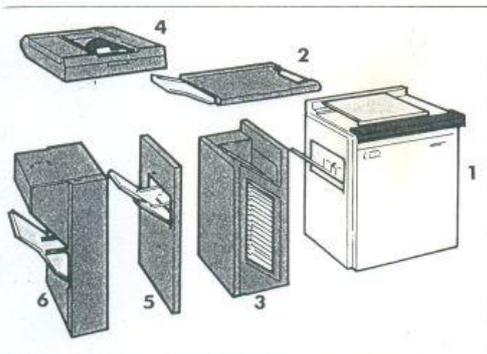
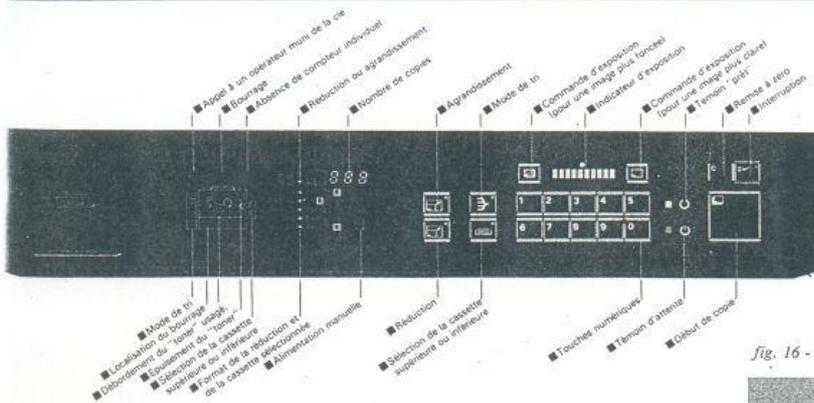


fig. 11 - Principe de l'électrocopie



- 1. Processeur simple.
- 2. Chargeur semi-automatique de documents.
- 3. Trieuse.
- 4. Recycleur automatique de documents.
- 5. Bac de réception.
- 6. Agrafeuse.

fig. 12 - Exemple de configuration d'un copieur évolué Xerox 1045 (Doc. Rank Xerox)



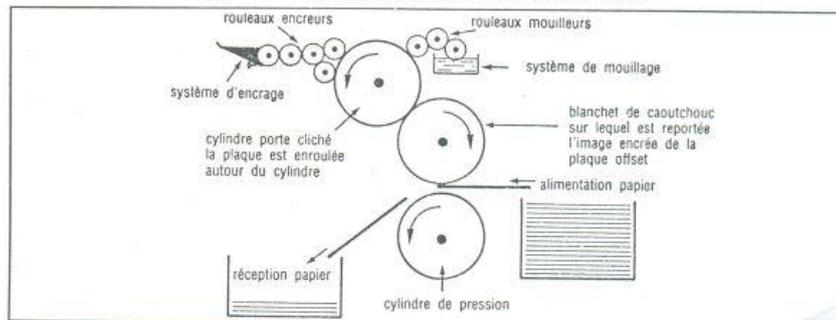
- Apport à un opérateur muni de la clé
- Bournage
- Absence de compteur individuel
- Réduction ou agrandissement
- Nombre de copies
- Agrandissement
- Mode de tri
- Commande d'exposition (pour une image plus foncée)
- Indicateur d'exposition
- Commande d'exposition (pour une image plus claire)
- Témoin "plus"
- Réinitialisation
- Interruption
- Mode de tri
- Localisation de "toner" usage
- Épuisement de la cartouche supérieure ou inférieure
- Format de la réduction et de l'agrandissement
- Admission manuelle
- Réduction
- Sélection de la cassette supérieure ou inférieure
- Touches numériques
- Témoin d'attente
- Débit de copie

fig. 13 - Tableau de commande et de contrôle - Copier Selex 602 (Doc. Pariscopie)

fig. 16 - Duplicateur offset ROTO 613 S (Doc. Roto)



fig. 17 - Principe de fonctionnement d'un duplicateur offset



Les imprimantes se divisent en deux catégories principales:

a) *Les imprimantes à impact* (image créée par percussion):

- à *élément d'impression* (sphère, rosace [fig. 1], tulipe); la qualité d'impression est identique à celle d'une machine à écrire, mais la vitesse est faible (de 40 à 70 caract./s) et il n'est pas possible de changer les caractères en cours d'impression;
- à *aiguilles* (fig. 2); la vitesse d'impression est plus élevée (de 120 à 300 caract./s si l'impression est bidirectionnelle), mais le bruit est proportionnel à la vitesse; de qualité moyenne, elles permettent le graphisme, la couleur et le changement de caractères en cours d'impression;
- à *plumes* (ou tables traçantes) [fig. 3]; ce matériel est particulièrement adapté aux dessins;
- une imprimante à double tête d'impression (fig. 4) est apparue récemment sur le marché.

b) *Les imprimantes sans impact* dont le fonctionnement est silencieux et qui comprennent les imprimantes:

- à *jet d'encre* (fig. 5) sur papier normal (vitesse 70 à 1300 caract./s); chaque point est généré par un micro-processeur. Les documents sont de bonne qualité et, éventuellement, en couleurs;
- à *laser* (1600 caract./s) [fig. 6], très récentes. Un faisceau laser trace les caractères point par point sur un tambour recouvert d'une substance qui devient conductrice dans les parties exposées à la lumière. Le développement s'effectue ensuite comme pour la copie électrostatique. Ces matériels sont très rapides (220 pages par minute) et permettent une très bonne qualité d'impression. Mais ils sont encore très chers. L'impression est silencieuse. Les imprimantes à laser sont mécaniquement inusables.

Les fonds de page, filets, cadres, logos d'entreprises, archives en mémoire, sont sélectionnés et édités à la demande. Elles peuvent disposer jusqu'à 200 polices de caractères, sélectionnées automatiquement;

- *magnétographiques* (fig. 7); un tambour métallique défile devant les têtes magnétiques; l'image latente créée attire une encre magnétique qui révèle l'image transférée ensuite sur papier. Très récent, ce procédé a les mêmes caractéristiques que les imprimantes à laser;
- à *transfert thermique* (fig. 8 et 9); de petites électrodes chauffent un ruban encreur dont l'encre est vaporisée et transférée vers le papier. La qualité d'impression est la même que celle obtenue avec une imprimante à rosace.

Il n'y a **aucune application "professionnelle"** dans laquelle l'on puisse se **dispenser d'une imprimante** pour fixer les résultats d'un programme. C'est une aide appréciable pour "sortir" les listages des programmes, les états des plans de financement, le bilan annuel, l'état des stocks, sans oublier que les textes de programmes eux-mêmes doivent être imprimés, sinon on ne sait ni les mettre au point, ni créer leur documentation.

C. COPIEURS ELECTROSTATIQUES

Description

Le copieur électrostatique (fig. 10), ou électro copieur, est un appareil de reprographie simple et rapide.

Toutes les opérations mettant en œuvre le principe de l'électrocopie (fig. 11) sont automatiques. Certains modèles permettent l'éjection automatique de l'original et des copies.

Les copieurs "intelligents" sont des matériels évolués dont les fonctions sont assurées par un microprocesseur (fig. 12). Ce sont généralement des copieurs sur papier ordinaire basés sur le principe de l'électrocopie.

Les fonctions varient selon le niveau de perfectionnement de l'appareil:

- commande de l'appareil à partir d'un tableau de bord (fig. 13) avec un écran lumineux sur lequel s'affichent toutes les indications de contrôle nécessaires au fonctionnement;
- dispositifs d'**agrandissement** et de **réduction** permettant de modifier les dimensions de la copie;
 - . alimentation automatique;
 - . impression recto-verso;
 - . alimentation des originaux en continu;
 - . reproduction en couleurs;
 - . reproduction sur transparents;
 - . reproduction des états d'ordinateurs (fig. 14).

Le papier des copies se présente soit en **feuilles** (cassettes de 250) 500 feuilles) soit en **rouleaux**.

Certains appareils sont équipés d'un module de tri (de 10 à 20 cases) qui séparent les copies soit feuille par feuille, soit document par document, et d'un module d'agrafage automatique pouvant agraffer jusqu'à 50 feuilles.

Les copies produites sont de meilleure qualité que celles des copieurs classiques et contribuent à renforcer l'image de marque d'une entreprise.

Services

Ces appareils peuvent fournir de 20 à 70 copies à la minute, selon la nature des documents à reproduire. La copie est conforme à l'original.

Domaines d'application

Le copieur électrostatique est un outil de **diffusion et de reproduction rapide de l'information**. La communication est **différée et unilatérale**. Le **message** est **figé** sur un support. La **qualité, l'automatisme de reproduction**, la bonne **conservation** des copies, la facilité de **manipulation** sont les principaux avantages de l'électrocopie. L'inconvénient principal reste le coût élevé de la copie.

Perspectives

Une nouvelle technologie, les systèmes d'électrocopie au laser (fig. 15), vient d'apparaître. Elle présente sur les autres technologies des avantages: transformation de l'original par effacement d'une zone, extraction d'une partie de document, agrandissement ou réduction de cette partie et son déplacement à l'endroit choisi, possibilité de relier plusieurs imprimantes.

Le prix très élevé de ces électrocopieurs ne permet pas actuellement de prévoir leur développement.

Les copieurs en sortie d'ordinateur permettent **un choix** infini de polices de caractères, le **mixage** d'images et de textes, la transmission de documents **à distance** et **l'édition électronique**. Actuellement, 70 % des copies effectuées dans les entreprises utilisent l'électrocopie et le taux de croissance reste important.

D. DUPLICATEURS OFFSET

Le seul procédé de duplication encore utilisé dans les entreprises est la duplication offset (fig. 16).

Description

Le principe de fonctionnement est décrit en figure 18.

Services

Ce procédé permet une reproduction allant jusqu'à 200 000 exemplaires par cliché établi sur une plaque en aluminium, en plastique ou en papier traité:

- *à la machine à écrire avec un ruban lithographique;*
- *avec un copieur électrostatique.*

Ces duplicateurs sont utilisés pour la confection de circulaires, d'imprimés, de notes de services. Les copies en couleurs peuvent être obtenues en effectuant plusieurs passages (un par couleur); c'est un procédé relativement lent.

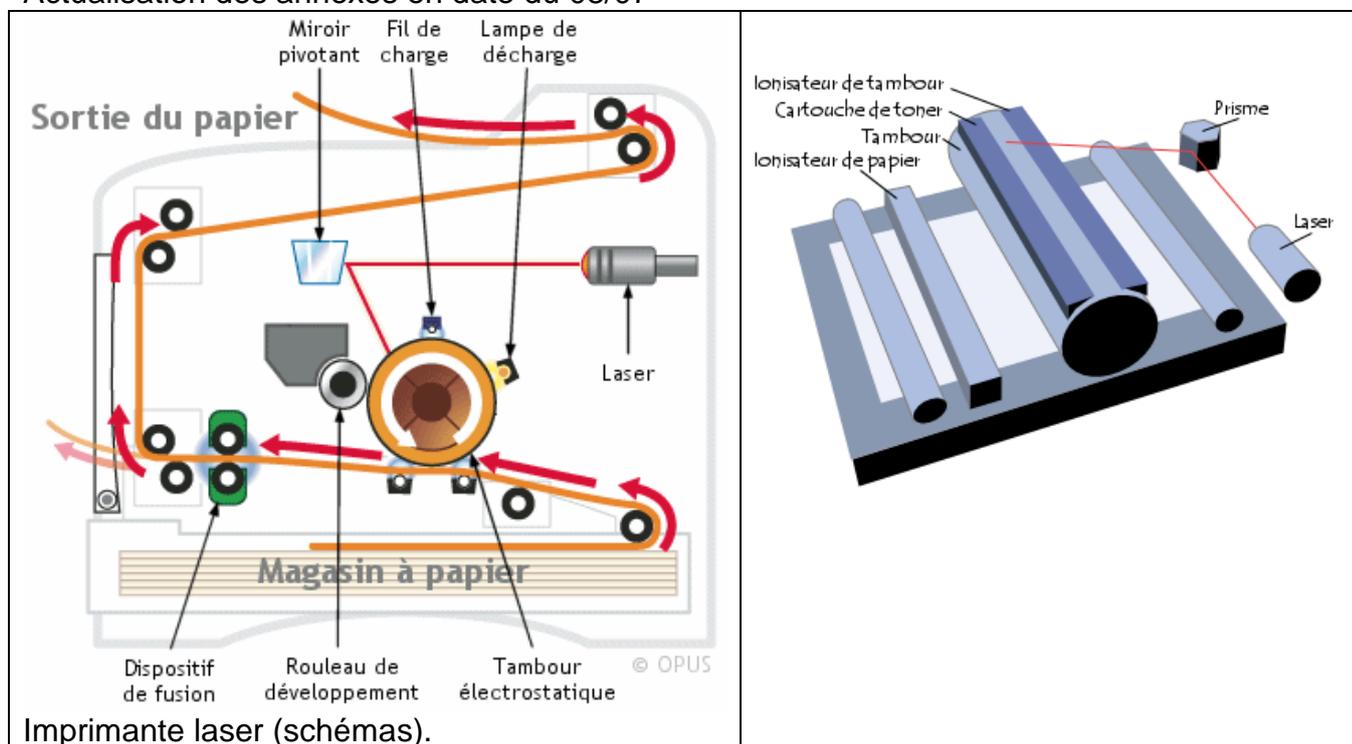
La duplication offset est un procédé de diffusion et de reproduction de l'information. La communication est différée et unilatérale. Le message est figé sur un support. L'impression est excellente, mais son utilisation est moins facile.

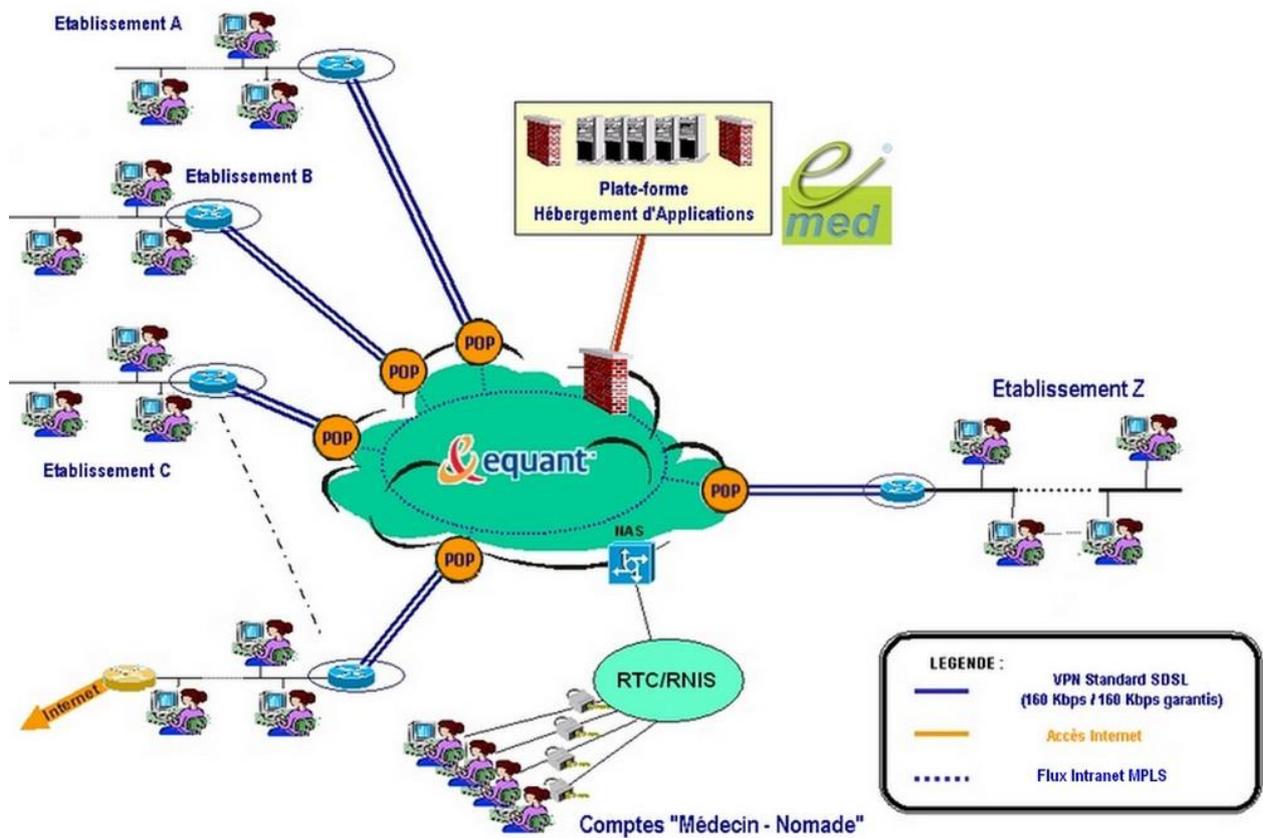
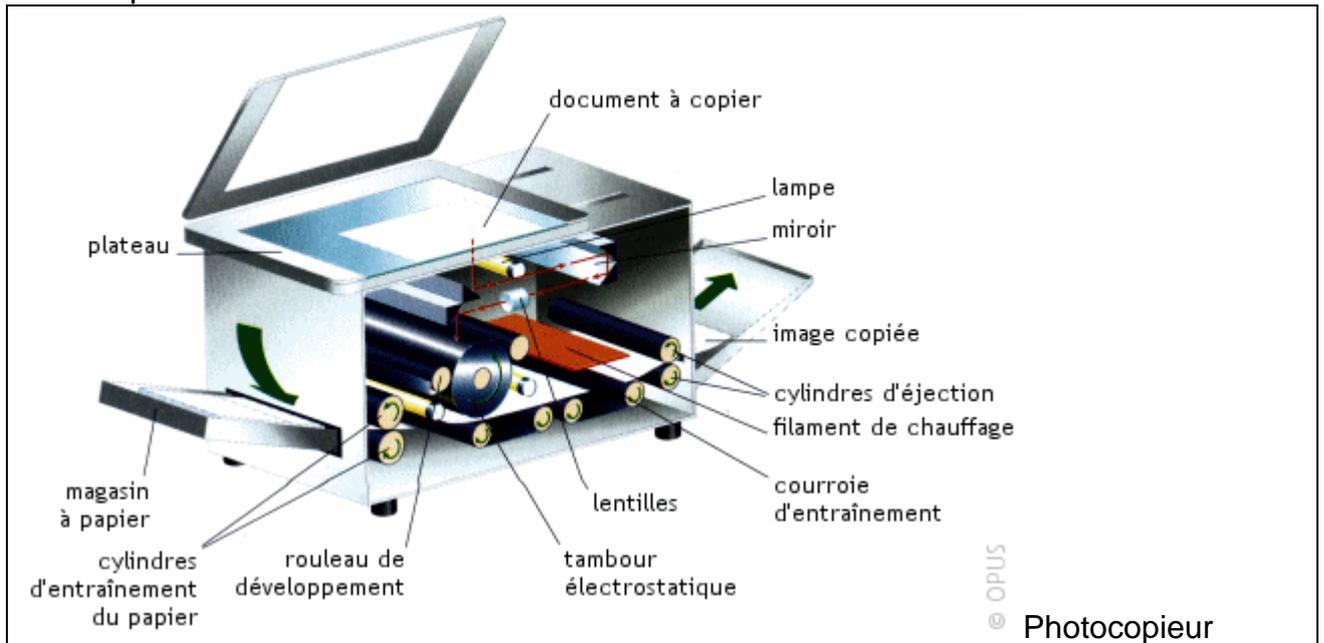
Les utilisations de la duplication offset dans les entreprises sont: les imprimés administratifs et commerciaux, les journaux d'entreprises, les formulaires, les tarifs illustrés, les catalogues, les circulaires, les brochures...

Perspectives

La baisse du prix des copieurs, le développement des imprimantes qualité courrier, qui donnent des copies rapides et d'excellente qualité, représentent actuellement une concurrence importante pour la duplication offset dans le domaine bureautique. Les clicheurs-duplicateurs, association de l'électrocopie et de la duplication offset, restent, malgré leur coût élevé, très avantageux pour les utilisateurs importants.

Actualisation des annexes en date du 08/07





Réseau: hébergement central informatique.

IV. LE COURRIER

Dans chaque entreprise une personne est chargée du dépouillement et de l'expédition du courrier. Dans les entreprises d'une certaine importance, il s'agit d'un véritable service structuré appelé "service du courrier" ou plus simplement "service postal", il a pour mission de:

- faire parvenir rapidement la correspondance aux divers services,
- procéder aux opérations en vue de l'expédition du courrier.

A. L'ARRIVEE ET LA DISTRIBUTION DE LA CORRESPONDANCE

1. L'arrivée de la correspondance

Le courrier est levé dans la boîte aux lettres. Toutefois dans certaines entreprises, un employé est chargé d'aller chercher la correspondance au bureau de Poste (boîte postale). L'arrivée du courrier est ainsi plus rapide et plus régulière.

2. Tri des lettres

Dès l'arrivée de la correspondance, un premier tri consiste à regrouper les lettres personnelles qui sont dirigées directement vers les intéressés.

3. L'ouverture des enveloppes

Si les enveloppes sont destinées à être ouvertes mécaniquement, elles sont classées par ordre de grandeur.

Les enveloppes sont ouvertes soit manuellement à l'aide d'un coupe-papier ou d'un ouvre-lettres, soit mécaniquement. La lame de l'ouvre-lettres incise les enveloppes sur un, deux ou trois côtés de préférence, car il est indispensable de bien vérifier qu'il ne reste aucun document dans l'enveloppe. Dans certaines firmes, l'enveloppe est présentée sur un plateau lumineux par mesure de sécurité.

4. Le sort des enveloppes

Après un certain temps, les enveloppes sont détruites ou vendues à des entreprises de récupération. Cependant les enveloppes de lettres recommandées, des lettres non datées ou portant la mention "date de la poste", sont conservées avec la correspondance qu'elles contenaient. Il convient de vérifier si la date portée sur la lettre coïncide avec la date postale. Si une divergence se présente, l'enveloppe est conservée.

5. Vérification des pièces jointes

La personne qui dépouille le courrier doit vérifier si les pièces annoncées comme étant jointes le sont réellement. Si tel est le cas, elles sont agrafées à la lettre, les pièces manquantes par contre sont indiquées sur la lettre.

6. Triage par service

Après l'ouverture des lettres, il est procédé au tri par service intéressé; ainsi; les demandes de prix, les bons de commandes des clients sont adressés au service commerciale; les demandes d'emploi, la correspondance avec l'inspection du Travail et de la Sécurité sociale, sont dirigées vers le service du personnel; les factures des fournisseurs, la correspondance provenant des organismes financiers sont aiguillées vers le service comptable.

Chaque service possède une corbeille ou un casier. Si une lettre intéresse plusieurs services, des photocopies seront remises aux intéressés.

B. L'ENREGISTREMENT DU COURRIER (voir cours de bureautique)

C. L'ELABORATION DU COURRIER

1. Principe d'organisation

En matière de frappe du courrier, il existe deux organisations possibles:

- le courrier est dactylographié à l'intérieur de chaque service (décentralisation),
- le courrier est dactylographié par le service courrier (centralisation).

a) dans le premier cas

Le rôle du service du courrier se limite aux opérations de levée et d'expédition. En effet, chaque service est pourvu de sténodactylographes chargées de l'exécution du courrier, selon les directives reçues.

b) dans le second cas

Un rôle important est dévolu au service courrier. C'est lui qui doit assurer toute la dactylographie de la correspondance. Le service du courrier dispose alors d'un central dactylographique.

2. Nombre d'exemplaires à produire

Que la frappe du courrier soit décentralisée ou centralisée, le nombre d'exemplaires à réaliser est souvent de trois: l'original pour le destinataire, une copie pour le classement dans le dossier correspondant, une copie pour le classement chronologique. Pour faciliter la ventilation des doubles, il est bon d'utiliser des pelures de couleurs différentes.

3. La présentation à la signature

La secrétaire place le courrier dans un classeur pour le présenter à la signature de la personne qualifiée. Les pièces à joindre sont placées immédiatement derrière la lettre. Un papillon indique leur nombre. La responsable appose sa signature sur la lettre et paraphe les doubles.

4. Méthodes de préparation du courrier

Les moyens utilisés pour communiquer un message peuvent être :

- indiquer sommairement les éléments de réponse (dans ce cas, un projet doit être élaboré avant la frappe);
- utiliser le système des "paragraphe-idées" numérotés (la personne dispose d'un recueil de paragraphes numérotés et l'auteur de la lettre désigne les paragraphes sélectionnés);
- modifier une lettre-type (mise au net);
- utiliser une machine à dicter pour transcription ultérieure.

D. L'EXPEDITION DU COURRIER

Le courrier signé et enregistré, est dirigé vers le service d'expédition.

1. L'enregistrement du courrier départ

Un numéro affecté à chaque lettre est reproduit sur le ou les doubles.

2. Préparation et classement

Les lettres et les pièces jointes sont réunies par des agrafes, des coins métalliques, etc.

Les doubles sont préparés pour le classement. S'il y a lieu, le double de la lettre est fixé au document ayant servi à son élaboration (lettre du correspondant). Cette liasse sera classée par le service concerné. Le classement chronologique est pris en charge par le service courrier.

3. Les opérations d'expédition comprennent:

- la mise sous enveloppe et leur fermeture (si le nombre de lettres est important, certaines entreprises utilisent l'automatisation: machine à plier, machine à fermer le courrier);
- l'affranchissement;
 - . au fur et à mesure de la mise sous enveloppe, les lettres sont pesées à l'aide d'un pèse-lettre. On sait que le taux d'affranchissement varie en fonction du poids du pli et du mode d'expédition (voie normale, voie recommandée, exprès, etc.). Les enveloppes sont classées par catégories;
 - . les lettres sont affranchies, soit avec des timbres, ou à l'aide d'une "machine à affranchir" manuelle ou électrique;
 - . les machines à affranchir permettent d'imprimer un texte publicitaire en plus du tarif. La valeur d'affranchissement est programmée. Un compteur plombé enregistre le montant des affranchissements qui sera payé régulièrement à la Régie des Postes. Les envois recommandés sont enregistrés par la Poste qui envoie un récépissé.

- le dépôt des lettres au bureau de Poste ou dans une boîte aux lettres. Cette tâche est habituellement confiée à la personne chargée d'aller chercher le courrier.

V. LE CLASSEMENT

A. GENERALITES

1. Définitions

Une **classe** est un ensemble d'individus, d'objets qui sont de même nature et qui présentent les mêmes caractères.

Classer, c'est assigner la classe à laquelle une chose appartient ou doit appartenir. C'est encore mettre un certain ordre, ranger dans une certaine catégorie.

La classification est la distribution méthodique de certaines choses par classes suivant un certain plan. La classification, c'est le plan de classement.

Ranger est l'opération matérielle qui désigne à l'objet une certaine place et une certaine position.

Le classeur est le portefeuille ou le meuble qui contient des pièces ou des documents en position de classement.

2. Les qualités d'un bon classement sont:

- de trouver rapidement le document recherché,
- de remplacer facilement le document enlevé,
- de déceler une absence ou une inversion de document,
- d'accroître le nombre de dossiers.

Donc, un bon classement est précis, sûr, clair et souple (extensibilité possible).

B. LES PROCÉDES DE RANGEMENT

1. "HORIZONTAL" ou à "PLAT"

Les dossiers rigides sont posés horizontalement les uns sur les autres. Le dos est tourné vers l'avant. Rangement utilisé pour les dossiers volumineux et peu nombreux, pour les fournitures de bureau, les plans et dessins.

qualité

+ simple et économique

défaut

- peu aisé

2. "DEBOUT" ou sur "CHAMP"

Les dossiers rigides sont posés debout donc verticalement sur un rayonnage. C'est le type de rangement utilisé par les bibliothèques. Le dos du dossier est tourné vers l'avant et porte les inscriptions nécessaires.

qualité	défaut
+ manipulation aisée sur un seul rang	- ne peut être utilisé pour des dossiers souples

3. "VERTICAL"

Les dossiers sont placés verticalement les uns derrière les autres, le dos en bas. Ils sont placés dans des tiroirs et sont maintenus par compression. Le titre peut être indiqué à la partie supérieure.

qualité	défaut
+ dossiers nombreux et peu épais, facilité de manipulation et de consultation	

4. "SUSPENDU"

Les dossiers sont suspendus à l'aide de crochets coulissant sur rail. L'énoncé est situé soit latéralement, soit à la partie supérieure suivant que la suspension est placée dans des tiroirs, ou dans des armoires.

Ce procédé tend à supprimer tous les autres parce que les avantages qu'il présente sont nombreux:

- grande capacité de rangement,
- vision d'ensemble des dossiers,
- possibilité d'intercaler de nouveaux dossiers,
- signalisation pratique (petites bandelettes interchangeables),
- accès aisé,
- encombrement réduit des armoires.

C. LE MOBILIER ET LES RANGEMENTS SPECIAUX

1. Le mobilier

doit être choisi en fonction:

- du genre de dossiers utilisés,
- l'importance du document,
- la facilité de manipulation et la fréquence de consultation,
- le prix de l'équipement,

- la possibilité d'accroissement du nombre de documents classés.

2. Les rangements spéciaux

Le **rangement de plans**: meubles spéciaux à tiroirs ou à tubes.

Le **rangement de microfilms et de microfiches**: dans des boîtes étiquetées et rangées sur des rayonnages ou dans des tiroirs plats.

Les **microfilms en bande** sont glissés dans des gaines transparentes. Ils peuvent être rangés dans des tiroirs à plat, ou verticalement.

D. L'INDEXAGE

1. DEFINITION

L'indexage est le moyen de signaler certaines catégories de dossiers dans le but de les trouver facilement. Un premier indexage est établi sur la face avant d'un tiroir de classement.

2. LES GUIDES

Ils permettent de séparer les groupes de dossiers et facilitent la recherche (le reclassement) d'un dossier.

Les guides comportent des rehaussements:

- a) primaires rubriques commençant par A B C etc.,
- b) secondaires rubriques commençant par les 2 premières lettres: Am, An,
- c) tertiaires rubriques commençant par les 3 premières lettres: Ana, Ani.

3. TRANSFERER UN DOSSIER

Lorsque celui-ci devient trop important.

4. PURGER UN DOSSIER

C'est enlever les documents qui y sont devenus inutiles.

5. EXTRACTION D'UN DOSSIER

5.1. Un dossier peut être consulté sur place sans difficultés.

5.2. Un dossier peut être emporté.

Dans ce cas: - prévenir le préposé au classement qui établira un guide-sortie portant les renseignements suivants:

- a) nom de l'emprunteur,
- b) date de l'emprunt,

- c) date de retour prévue,
- d) date effectuée du retour.

- le guide-sorti sera placé à la place du dossier emporté.
- Une seule pièce du dossier peut être sortie. Un guide de substitution sera placé et portera les renseignements essentiels à son reclassement.

Exemple:

LETTRE N° 6 DU 6/12/1988 RECUE LE 11/10/1988

REMISE A M. CORNET LE 18/10/1988

RETOUR LE 20/10/1988

Actualisation des annexes en date du 08/07.

	 <p>Déterminez le type de classement.</p>
 <p>Archivage de cartes postales.</p>	 <p>Classement alphabétique.</p>



Armoire à dossiers.



Dossiers suspendus Kewlox.



Local archive.



Plusieurs principes de classification sont utilisés. La sélection se fait en fonction du genre de documents à classer et des nécessités de l'entreprise.

Principes

La classification "**alphabétique**" repose sur les lettres de l'alphabet. Abel, André, Armand, Arnaud, Bernard, Charles, Clément... La première lettre est prise en considération, puis la deuxième et ainsi de suite. Cette classification peut s'utiliser pour le rangement des dossiers, des fiches, des livres, de la correspondance...

La classification "**numérique**" est basée sur la suite des nombres. Cette classification a besoin d'un répertoire alphabétique reprenant le numéro.

CLASSIFICATION NUMERIQUE :

1240 - Delcourt
1241 - Bricourt
1242 - Amadini

REPertoire:

Amadini 1242
Bricourt 1241
Delcourt..... 1240

Chaque dossier porte un numéro. Des guides sont numérotés de dix en dix. Le répertoire alphabétique permet de retrouver le nom du dossier qui correspond à chaque numéro. La classification numérique convient pour classer les dossiers, les commandes, les factures, les pièces comptables, les classements confidentiels.

La classification "**alphanumérique**" est la classification alphabétique, mais une classification numérique existe pour chaque lettre. Des guides alphabétiques séparent les groupes de dossiers. Chaque guide porte deux groupes de lettres: A1, A2. Derrière ce guide, les dossiers sont classés par ordre alphabétique. Chaque dossier est affecté d'un numéro inscrit sur le guide. Cette classification est recommandée pour les fichiers.

CLASSIFICATION ALPHANUMERIQUE :

A. Abel 1
André 2
Armand 3
Arnaud 4
B Bernard 1
C Charles 1
Clément 2

Roland le 18 mars (double) départ
Bernard le 18 mars (double) départ
Sartiaux le 19 mars (original) arrivée
Massart le 19 mars (double) départ
Deland le 20 mars (original) arrivée

La classification "**chronologique**" s'appuie sur l'ordre de succession des dates. Elle est utilisée pour classer les lettres, les revues, certains dossiers et archives.

La classification "**idéologique**" est basée sur la répartition des rubriques en sujets qui présentent entre eux certaines affinités. Chaque sujet peut être subdivisé. Il s'agit donc d'une analyse des idées.

Sujet général	Appareils ménagers
Sous-sujets	Fours Plaques de cuissons
Classes	Encastrés - sous plaques
Sous-classes	électrolyse - normal
Groupes	auto-nettoyant - non auto-

La classification "**géographique**" est celle où les divisions sont faites par non (division du territoire) avec une sous-classification alphabétique pour chaque sujet.

La classification géographique est recommandée pour le classement des journaux, des documents concernant les tournées des représentants. Elle est utilisée par les entreprises qui s'occupent de tourisme, les maisons à succursales.

La classification "**décimale**" est une classification idéologique, mais avec une sous-classification numérique.

CLASSIFICATION DECIMALE

<p>I. Appareils sanitaire</p> <p>10. Baignoire</p> <p>100. Fonte</p> <p>1000. coin</p> <p>1001. ovale</p> <p>1002. ronde</p> <p>101. Polyester</p> <p>1010. coin</p> <p>1011. ovale</p> <p>1012. ronde</p> <p>11. Lavabo</p> <p>110. Fonte</p> <p>1100. encastré</p> <p>1101. sur pied</p> <p>111. Polyester</p> <p>1110. encastré</p> <p>1111. sur pied.</p>	<p>Le sujet principal ne peut comprendre que dix divisions primaires, affectées d'un numéro allant de 0 à 9. Chaque division primaire peut se diviser en dix divisions secondaires, etc.</p> <p>Les numéros suivants:</p> <p>5 - 12 - 18 - 24 - 27 - 182 - 275 - 2590 - 27648</p> <p>seront classés comme suit:</p> <p>12 - 18 - 182 - 24 - 2590 - 27 - 275 - 27648 - 5.</p> <p>La classification décimale s'applique pour les classements très importants, les bibliothèques, les plans comptables, etc.</p>
---	---

TABLEAU RECAPITULATIF DES CLASSIFICATIONS

CLASSIFICATION	QUELQUES AVANTAGES	QUELQUES INCONVENIENTS
ALPHABETIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - simplicité et mise en place; - facilité de recherche en se basant sur les guides. 	<ul style="list-style-type: none"> - risque de déclasser dans l'accroissement; - les dossiers déclassés sont difficiles à retrouver; - la personne doit être bien initiée aux règles de classement.
NUMERIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - facilité de recherche; - reclassement rapide; - risque de déclasser minime. 	<ul style="list-style-type: none"> - oblige à tenir un répertoire; - exige deux temps par recherche; - trou produit par l'annulation d'un dossier.
ALPHANUMERIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - facilité de recherche, - mise en place aisée, - sécurité et discrétion. 	<ul style="list-style-type: none"> - difficulté de déceler un dossier manquant; - classement non extensible.
CHRONOLOGIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - facilité d'emploi; - extensibilité à l'infini. 	<ul style="list-style-type: none"> - difficulté de déceler un dossier manquant; - recherche difficile s'il est très étendu.
IDEOLOGIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - extensibilité illimitée; - adaptation à tous les besoins de classement. 	<ul style="list-style-type: none"> - assez lent; - emploi délicat (une erreur est facilement commise sur l'idée de base d'un document); - il faut disposer d'un plan pour une recherche aisée, et un plan définitif est difficile à établir; - nécessité de références croisées, car il peut y avoir des chevauchements.
GEOGRAPHIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - convient pour des classements importants; - subdivisions possibles; - grande possibilité d'extension. 	<ul style="list-style-type: none"> - emploi particulier (n'est pas adaptable à certains besoins); - obligation d'un répertoire; - recherches parfois difficiles.
DECIMAL	<ul style="list-style-type: none"> - facilité, - extensibilité illimitée. 	<ul style="list-style-type: none"> - ne s'adapte pas à tous les besoins; - compliqué lorsqu'il devient trop étendu.

NOTIONS PRELIMINAIRES

1. Principe

La classification alphabétique s'effectue en se basant sur la première lettre du mot, puis la seconde et ainsi de suite.

2. La rubrique

Une dénomination qui comporte plusieurs mots peut se définir par le terme "**rubrique**".

2.1. Le mot vedette: est le mot d'une rubrique retenu comme mot principal d'après lequel on effectue le classement.

2.2. Le renvoi: est un 2e mot vedette permettant une recherche aisée et renvoyant au premier mot vedette.

2.3. Le mot vedette primaire: détermine la première sélection.

2.4. Les mots vedettes subsidiaires: interviennent par priorité successive et après le mot vedette primaire.

Classification alphabétique en tenant compte de la deuxième ou troisième lettre.

Nicolas, Nysten, Arnolis, Martino, Amadini, Devoitille, Mandeville, Dubois, Massart, Nihard, Dupont, Durant, Dechamps, Duval, Prince, Priem, Mantgard, Aubain, Pricarts.

LES NOMS DE PERSONNES PHYSIQUES

1. Base du classement

La base du classement est le nom de famille qu'il soit simple ou composé. Les prénoms servent au classement subsidiaire, ils séparent le nom par une virgule. Si les prénoms ne sont connus que sous forme d'initiales, ils ont la priorité du point de vue du classement, ensuite les prénoms abrévés et enfin entiers.

Ex.: DUPONT, E. DUPONT, A.
 DUPONT, Eric. DUPONT, Alb.
 DUPONT, Albert.

Le mot vedette primaire est le nom de famille. Les mots vedettes subsidiaires sont: 1er prénom, 2e prénom.

LES NOMS DE PERSONNES MORALES (sociétés, organismes, publications)

CHOIX DES "MOTS VEDETTES"

1. Le premier mot sert de "mot vedette" sauf l'article mis entre parenthèses après le "mot vedette".

Ex.: L'ETOILE FILANTE
ETOILE (L'): "mot vedette" primaire
FILANTE : "mot vedette" secondaire

2. Les articles, les prépositions et les conjonctions peuvent être négligés, sauf lorsqu'il s'agit d'expression formant un tout indivisible.

Ex.: ATELIERS de construction mécanique.
ATELIERS = "mot vedette" primaire
construction = "mot vedette" secondaire
mécanique = "mot vedette" tertiaire

MAIS: "Vers l'Avenir"

3. Les appellations "SA", "SPRL" qui ne sont placées qu'en fin de dénomination car ce ne sont que des obligations légales.

Ex.: Société anonyme pour favoriser l'écologie
Société anonyme = "mot vedette" primaire
favoriser écologie = "mot vedette" subsidiaire

MAIS: SA BONTE = BONTE sa

4. Appellations abrégées ou publicitaires

A classer par la première lettre et établir un renvoi à la dénomination complète de l'entreprise.

Ex.: ACEC = Acec Renvoi à: Ateliers de construction électriques de Charleroi

5. Plusieurs noms de famille composent la raison sociale

Il faut respecter la succession.

Ex.: Etablissements Yves Lenfranc
MVP MVS MVT

S'il y a plusieurs noms de famille, il faut établir un renvoi à chacun de ces noms.

6. Société commençant par "Saint(e)"

Le "mot vedette" primaire est le mot "Saint"

Ex.: Nuit Saint-Georges = Saint-Georges (Nuit)

7. Lorsqu'on est en relation avec une société par un agent commercial

Etablissez un renvoi au nom de l'agent.

CAS PARTICULIERS

LE SIGNE CONVENTIONNEL &

Ce signe, &, représente le mot "et". Il est considéré pour le classement suivant la langue dans laquelle est rédigé la raison sociale.

Ex. Degroot & Zoonen = Degroot en Zoonen
Durant & Fils = Durant et Fils
Müller & Schulze = Müller und Schulze

LES CHIFFRES ET LES NOMBRES

Ils sont traités comme s'ils étaient écrit en toutes lettres dans la langue du texte.

Ex. Hôtel "les 3 chatons" = Hôtel "les trois chatons"

Lorsqu'un nom est précédé d'un nombre ordinal ou comporte un nombre ordinal, le classement est effectué par ordre numérique.

Ex. 1er Congrès écologique = Congrès écologique (1er)

LES DENOMINATIONS BILINGUES OFFICIELLES

Dans le cas où il existe des dénominations bilingues officielles, pour des sociétés ou pour des organismes, il est d'usage de classer à l'une des deux dénominations et d'établir un renvoi à l'autre dénomination.

Ex. Société hypothécaire belge et Caisse d'Epargne, Société anonyme

=> Classer à Société hypothécaire et établir un renvoi à Belgische hypotheekmaatschappij.

CLASSEMENT COMMUN DES NOMS HOMONYMES DE FAMILLES ET DE SOCIETES

Lorsque des mots choisis comme "mot vedette" sont identiques, le classement s'opère comme suit:

- 1° les noms de famille seuls;
- 2° les noms de famille seuls, avec complément d'information;
- 3° les noms de famille, avec 1 ou plusieurs initiales d'un prénom, un ou plusieurs prénoms abrégés, un ou plusieurs prénoms écrits en entier;
- 4° les noms de famille composés avec ou sans trait d'union, noms de famille multiples et nom de famille suivis de termes génériques tels que "& Cie", "& Fils", etc.

Utilisés comme termes génériques

Lorsque le terme générique précède la dénomination, il n'est pas considéré comme "mot vedette" primaire.

Ex. Avenue du Bois Vert

Bois : "mot vedette" primaire

Vert : "mot vedette" secondaire

Avenue: "mot vedette" tertiaire

Utilisés comme termes spécifiques

Ils sont considérés comme "mot vedette" primaire, s'ils forment partie intégrante de la dénomination.

Avec article, préposition, etc.

Classer au premier mot, à l'exclusion de l'article ou de la préposition, sauf si l'article fait partie d'un nom de famille.

Ex. rue Aux Laines: => à Laines MAIS boulevard de Smet: => à de Smet

Comportant un ou plusieurs noms de famille

Si le nom de la voie de communication comporte un nom de famille, ce nom est choisi comme "mot vedette" primaire, même s'il est précédé d'un prénom ou de toute autre indication. Il est recommandé d'établir un renvoi au prénom, au grade, etc.

Ex. avenue Général de Gaule => de Gaule = "mot vedette" primaire

=> Général = "mot vedette" secondaire.

Si deux noms de famille sont repris, le premier nom est choisi comme mot vedette primaire. Les autres sont considérés comme "mot vedette" subsidiaires.

Succession de mots identiques mais de sens différents

Ces mots sont classés dans l'ordre suivant:

1° nom de famille,
2° nom de lieu,
3° nom de sujet,
4° titre d'un ouvrage.

NAMUR

Namur (avocat)

Namur (boulangier)

Namur, A.

Namur, Ber.

Namur, Bertrand

Namur, Bertrand, Pierre

Namur, Dethier et Compagnie

Namur, province

Namur, ville

Namur-Echos

Namur-Nouvelles

Namur, monographie

VI. L'ACCUEIL DES VISITEURS

PARTICIPATION AUX RELATIONS PUBLIQUES DE L'ENTREPRISE

1. Proposition de cadeaux

Chaque entreprise doit entretenir des relations (économiques, administratives) avec des tiers (étrangers à l'entreprise):

- les clients,
- les banques,
- les compagnies d'assurances,
- les fournisseurs,
- les administrations,
- le public en général.

Entretenir de bonnes relations avec l'extérieur signifie pour une entreprise: se faire connaître, s'assurer la sympathie, assoir sa réputation de compétence, faire valoir son désir de se mettre au service public.

Le comportement d'accueil des téléphonistes, de tous les employés qui se trouvent en relation directe avec le public; la réponse aux demandes de renseignements du public; l'envoi de documentation aux établissements scolaires; la diffusion d'un journal de l'entreprise; l'invitation des clients et des fournisseurs à une visite de l'entreprise; la participation à une foire, à une exposition; l'organisation de conférences d'information et les rapports établis avec la presse à l'occasion de manifestations, sont des activités qui peuvent relever du service des relations publiques.

Dans les grandes entreprises, des responsables s'occupent des relations publiques. Dans les petites entreprises, la secrétaire apporte une collaboration fidèle à son patron.

La secrétaire peut créer un esprit "relations publiques" en veillant à:

- donner à la correspondance un caractère personnel,
- employer un ton cordial en toute circonstance,
- organiser l'accueil des clients, des fournisseurs, etc.,
- distribuer à tout nouveau client une brochure présentant l'entreprise.

Elle doit toujours veiller aux intérêts de l'entreprise et faire découvrir celle-ci sous son meilleur jour.

2. L'organisation d'une réunion

Le choix de la date

S'il incombe à la secrétaire de fixer la date à laquelle se déroulera la réunion, elle pourra contacter les participants les plus importants ou les plus occupés en leur demandant de déterminer quelques dates choisies pendant une période que la direction aura fixée. Ces renseignements obtenus, la secrétaire cherche une date susceptible d'arranger le plus de personnes contactées. Eventuellement, elle peut reprendre un arrangement par téléphone.

Les invitations

Les invitations sont envoyées trois ou quatre semaines à l'avance. Elles précisent le lieu, la date, l'heure et l'objet de la réunion. L'ordre du jour et un plan des lieux peuvent être annexés. Une carte-réponse qui indique la date limite d'inscription est utile pour l'organisation.

Lorsqu'il s'agit de préparer des congrès ou des réunions importantes, une lettre d'information est d'abord envoyée aux personnes concernées. L'invitation est seulement envoyée aux personnes qui désirent y assister. Elle mentionne l'hôtel réservé à leur intention et éventuellement leur participation financière.

Le choix de la salle

Il se peut que la secrétaire soit chargée de choisir la salle. Ce choix mérite toute son attention. Il est fait en fonction du nombre de personnes. La salle idéale n'est ni trop grande, ni trop petite. Elle possède un dispositif d'aération, une bonne acoustique et un éclairage bien conçu. Le téléphone n'y sera pas installé; il empêcherait le déroulement normal des activités.

Conseil

Pour organiser efficacement une réunion, planifiez suffisamment tôt.

Quelques jours avant la réunion, la secrétaire établit le dossier et si possible dactylographie le texte définitif de l'exposé que fera le patron.

La veille, tout le matériel nécessaire est en place. Le dispositif de projection est vérifié. Des cendriers sont placés. Chaque personne peut avoir sa place réservée. Sur les sièges, la secrétaire fera poser un petit carton indiquant le nom et la fonction de chacun;

Avant la réunion, la secrétaire accueille les invités et fait les présentations. Elle coche les noms sur la liste de présence et prévient la direction ou l'orateur d'un retard éventuel.

Lors de la réunion, la secrétaire prend des notes en vue d'établir le compte rendu. Elle sténographie, mais souligne les titres, mentionne les noms des personnes qui parlent. Elle utilise éventuellement des couleurs différentes pour repère. Elle peut écrire les termes peu courants en écriture claire. Une nouvelle feuille est commencée pour chaque point différent.

Après la réunion, la secrétaire prend congé des participants et veille au rangement du local. Elle établit le compte rendu celui-ci mentionne:

- la nature de la réunion,
- le jour, l'heure et le lieu,
- l'ordre du jour,
- le lieu et la date de rédaction,
- l'organisateur,
- les participants,
- le compte rendu lui-même,
- le nom et la signature de la secrétaire.

Le compte rendu sera clair, logique et complet, il sera rédigé dans un style correct. Sa présentation sera irréprochable.

3. L'invitation

L'invitation est brève, mais précise. Un formulaire de réponse est généralement joint.

Le club Amitié, place du Théâtre, 2 - 4000 Liège

Madame, Monsieur,

Le Club Amitié a le plaisir de vous inviter à la conférence-débat qui sera organisée au Palais des Congrès de Liège le mardi 22 mars à 19 heures.

Elle aura pour thème:

L'écologie politique dans la société de demain.

Avec R. Yans

Nous espérons vous y accueillir très nombreux et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

*France Brocteur
Secrétaire générale*

*Pierre Cornet
Président*

4. L'organisation d'une exposition Le travail de groupe:

Le choix du lieu

Le local doit être placé dans un centre où les communications sont aisées, où un parking peut être mis à la disposition des visiteurs. S'adresser à la Mairie, à un organisme louant des locaux prévus à cet usage, à la direction d'un théâtre, d'une école, etc. afin d'obtenir la location de locaux.

Rédaction de la lettre: préciser l'objet de l'exposition, son but. Fixer une plusieurs dates qui vous conviendraient. Demander les conditions.

Les pièces à exposer

Ecrire aux fabricants afin d'obtenir des appareils à exposer, des photos, de la documentation ou des pièces anciennes en prêt. S'adresser aux collectionneurs de la région en leur donnant toute garantie pour leur matériel.

Les pièces exposées doivent être assurées. Prendre contact avec un assureur.

Arrangement du ou des locaux

Contactez une maison de meubles qui pourrait vous prêter certains meubles pour rehausser la présentation. Contactez une maison de location de tréteaux, etc. Prévoir la décoration du local, prendre éventuellement conseil auprès d'un décorateur.

Publicité

Rédiger un article d'information qui sera inséré dans un ou des journaux locaux. Prendre contact avec ce ou ces journaux. Inviter la presse et lancer des invitations aux personnes que vous désirez accueillir, aux écoles, etc. Créer ou faire faire des affiches, des prospectus (utilisation du stencil ou de l'offset).

Les relations publiques

Organiser l'accueil en recrutant une ou des hôtesse pouvant remplir les fonctions de guides. S'adresser à des organismes spécialisés ou à des écoles. S'entourer de spécialiste qui puissent fournir tout renseignement.

Invitation

Une invitation à une visite d'usine, à une exposition, etc. ne peut se faire par téléphone. Il est bon de joindre à la lettre d'invitation un prospectus sur la firme ou sur le matériel etc. Un plan de la ville peut être joint.

5. La conférence de presse

Une convocation est adressée à chaque rédacteur en chef des différents journaux, une semaine avant la date de la conférence. Le secrétaire joue le rôle d'hôtesse. Elle présente les personnalités aux journalistes. Elle s'occupe des boissons servies et veille au bien-être de chacun. A l'arrivée des journalistes, elle les invite à inscrire, sur une feuille, leur nom et le titre du journal qu'ils représentent. Après la conférence, la secrétaire remet à chacun un écrit qui reprend l'essentiel de l'exposé et demande un exemplaire des journaux où l'article est publié et elle envoie un résumé de la conférence aux invités qui ont été empêchés.

VII. L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL (à écran)

L'ergonomie consiste à adapter à l'homme les locaux, les meubles, les matériels, l'organisation du poste de travail, pour placer l'individu dans les conditions, physiques et intellectuelles, les plus favorables à l'exécution de sa tâche et éviter ainsi toute fatigue inutile.

Le poste de travail à écran est un espace d'activité (fig. 1) comprenant:

- un matériel informatique à écran, particulier au traitement de données numériques et à l'édition de textes;
- un mobilier conçu spécialement pour ce type de travail (fig. 2).

1. Les locaux**a) Parois**

Un plafond blanc, des murs recouverts d'une peinture mate, assez sombre, et un sol non réfléchissant sont souhaitables.

b) L'éclairage

L'ensemble du local doit avoir un éclairage égal au moins à 50 lux, complété éventuellement par un éclairage individuel. Les fenêtres doivent être équipées d'un store à lamelle orientables.

c) La température

La température idéale se situe entre 21 et 23 °C, avec un taux d'humidité de 50 % au minimum.

d) Le bruit

Le bruit étant une source de fatigue importante, le matériel acquis ne doit pas être trop bruyant; L'imprimante peut être éventuellement recouverte d'un capot (fig. 3).

2. Les meubles

Les surfaces de travail ne doivent ni apporter de brillance ni être conductrices de chaleur. La finition du revêtement sera mat ou satiné. La forme des coins, des bordures, des poignées, des organes de commande et autres composants doit être conforme aux prescriptions des règles de sécurité admises par la normalisation (AFNOR).

a) Les tables

Elles seront, de préférence, réglables en hauteur, ou auront une hauteur fixe de 720 mm (fig. 4).

b) Les sièges

Réglables en hauteur, ils doivent comporter un pied à cinq branches, pour assurer une bonne stabilité, et permettre le réglage de l'assise et du dossier. Le revêtement souhaitable est le tissu (fig. 4).

c) Le repose-pieds

Il peut être utilisé, éventuellement, pour corriger une mauvaise position des jambes (fig. 4).

d) Les supports des documents

La surface d'appui, inclinée, doit être supérieure à la dimension de documents utilisés habituellement.

e) Les repose-paumes

D'une largeur égale à celle du clavier, le repose-paumes doit avoir une hauteur et une inclinaison correspondant à celles du clavier.

3. Le matériel informatique**a) L'écran**

Excepté les luminances et les contrastes sur l'écran, la lisibilité des caractères et les couleurs des composants, les règles suivantes sont à adopter pour une bonne utilisation de ces matériels:

- l'appareil à écran ne doit pas dépasser la limite arrière du dessus de la table et il faut laisser un espace suffisant en avant des touches du clavier, de manière à permettre la pose des paumes de la main ou l'installation d'un repose-paumes;
- l'ensemble de l'appareil (unité centrale et périphériques) doit être disposé dans un champ de vision axial (fig. 4);
- l'écran, indépendant du clavier, est pourvu d'un pied-pivot permettant une rotation horizontale, un réglage de la hauteur et un basculement vers l'arrière (fig. 4);
- la surface de l'écran doit avoir un traitement antireflet ou être équipée d'un filtre, incorporé ou non.

b) Le clavier

Le clavier ergonomique doit être:

- mobile, séparé de l'écran (fig. 4);
- muni, à la partie inférieure, de points d'appui pour éviter les déplacements inopinés;
- de couleur mate;
- disposé en deux blocs: le clavier alphanumérique et le clavier numérique ajouté à

droite:

- équipé de touches incurvées, mates, les touches de commande étant peu nombreuses, groupées selon leurs fonctions et de couleur différentes des touches de saisie des informations.

4. La disposition des postes dans un local

Les postes de travail à écran doivent être disposés de manière à éviter les réflexions et les réverbérations produites sur l'écran par les fenêtres, les dispositifs d'éclairage et les surfaces très claires.

Par ailleurs, il ne faut pas implanter un trop grand nombre d'appareils à écran dans des pièces exiguës, ce qui aurait pour effet d'élever la température.

VIII. LES STATISTIQUES ET LES GRAPHIQUES

La statistique

La statistique est l'étude méthodique des faits sociaux, par procédés numériques destinés à renseigner.

Utilité

La statistique est devenue un instrument indispensable à l'administration des entreprises parce qu'elle permet de juger ou de découvrir des facteurs sur lesquels il y a lieu d'agir pour améliorer le fonctionnement ou les résultats de l'entreprise.

Sujets

L'évolution du chiffre d'affaires, l'importance des frais, les absences, les accidents, etc.

Moyens de représentation

Les données statistiques sont souvent représentées par des graphiques.

Les graphiques

Les graphiques sont des représentations d'un ensemble de données numériques sous une forme géométrique. Certains graphiques se tracent sur papier millimétré.

**EVOLUTION DES TAUX NETS (en %) SUR COMPTES D'EPARGNE:
DEUX EXEMPLES**

Dates	CREDIT LYONNAIS (Compte Rendement Plus)	CGER
01/05/90	8,100	4 + 1,25
15/07/91	7,875	4 + 1,25
15/09/91	8,100	4 + 1,25
01/03/92	7,740	4 + 1,25
16/04/92	8,100	4 + 1,25
15/07/92	7,650	4 + 1,25
16/09/92	8,100	4 + 1,25
01/10/92	7,650	4 + 1,25
01/11/92	7,200	4 + 1,25
23/02/93	7,425	4 + 1,25
16/03/93	6,750	4 + 1,25
01/04/93		4 + 0,75
05/04/93	7,200	4 + 0,75
16/04/93	6,750	4 + 0,75
10/05/93	6,300	4 + 0,75
26/06/93	5,850	4 + 0,75

Le taux net du compte Rendement Plus varie, mais il est toujours supérieur à celui de la CGER par exemple, qui demeure tristement bas.

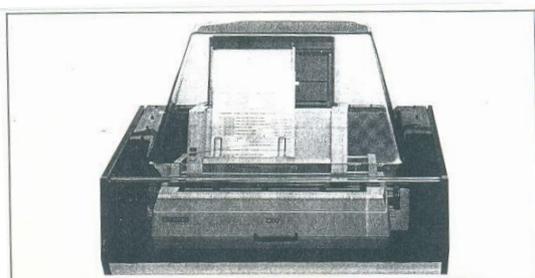


Fig. 3 - Capot pour recouvrir l'imprimante (Doc. ORION)

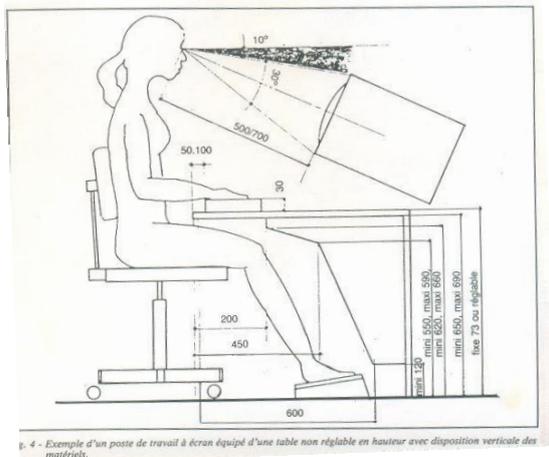


Fig. 4 - Exemple d'un poste de travail à écran équipé d'une table non réglable en hauteur avec disposition verticale des matériels.

**SOURCE: BUDGET & DROITS
AOUT 1993 N° 110**

3obis

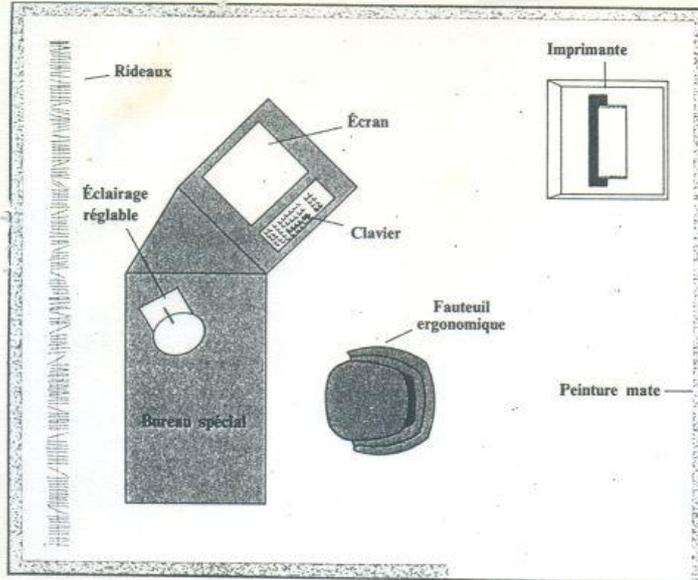


fig. 1 - Le poste "Secrétaire" extrait de "Ressources Informatiques" n° 6 - Déc. 84.

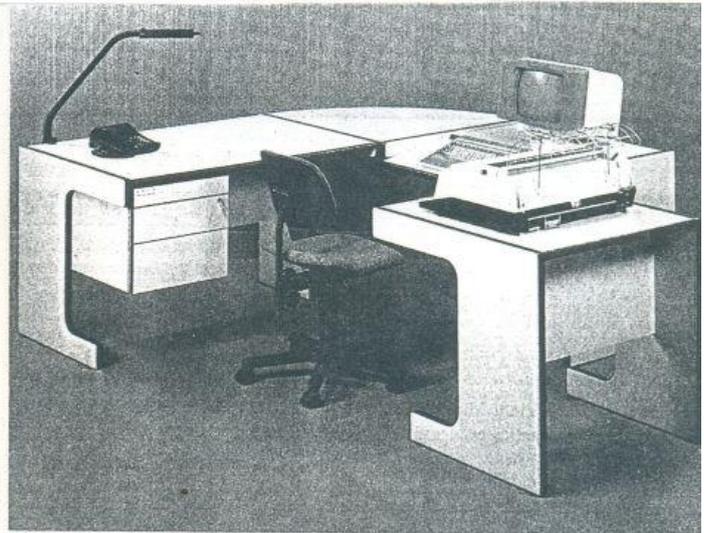
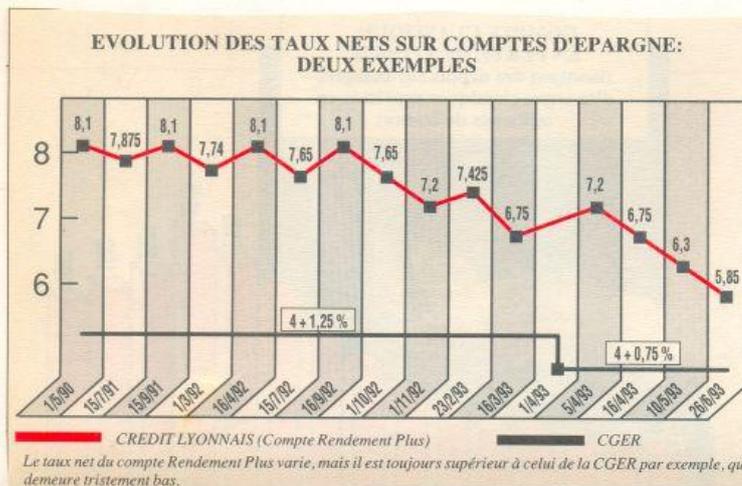
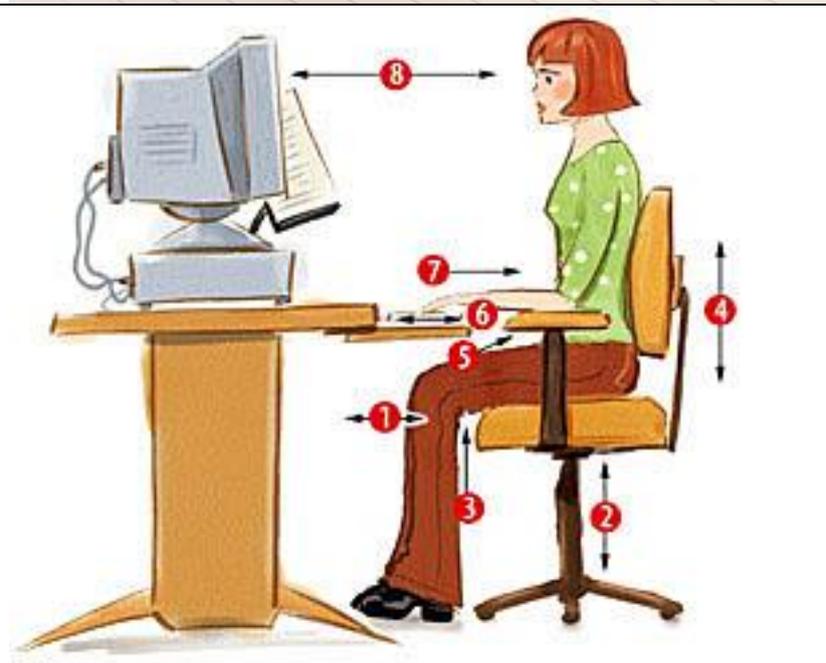


fig. 2 - Poste de travail (Doc. Vibac)





Analysez le positionnement.



Position correcte de la personne devant son poste de travail.



Un autre positionnement ergonomique possible.



Le parapheur ou "signataire".

A p p l i c a t i o n s

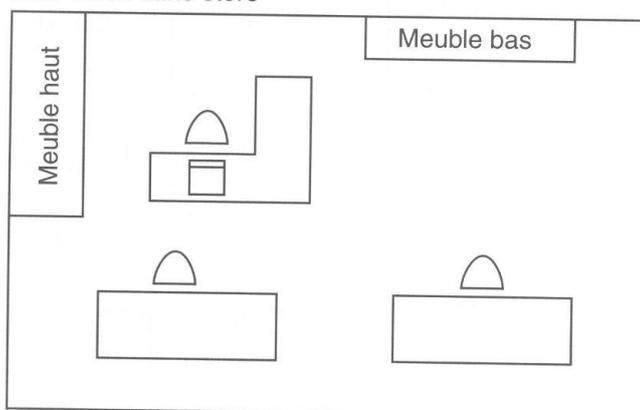
1 Évaluer le réaménagement d'un bureau

Chez la société **BEVAULT**, les bureaux ont été transformés. Observez le **document 1** montrant le plan du bureau avant son réaménagement et le **document 2** montrant le même bureau après son réaménagement.

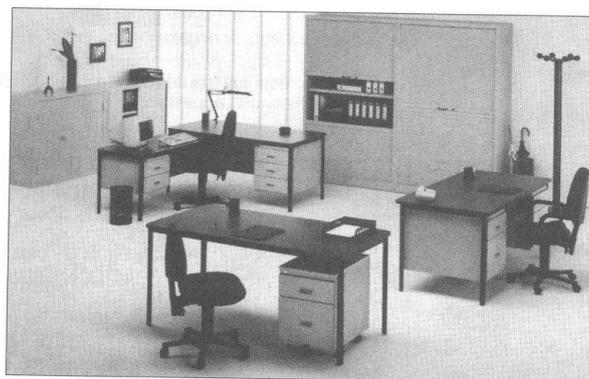
■ Observez ces deux documents et relevez les améliorations apportées en justifiant vos réponses.

document 1

baie vitrée sans store



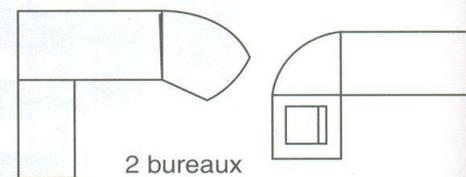
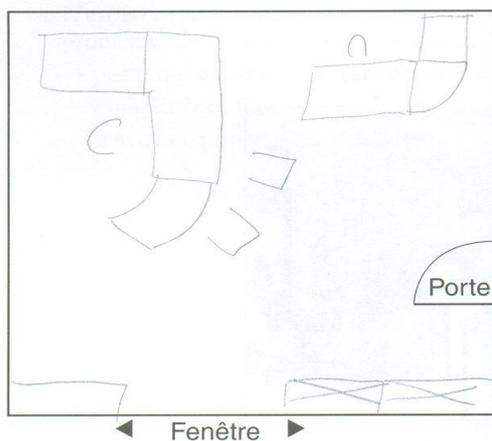
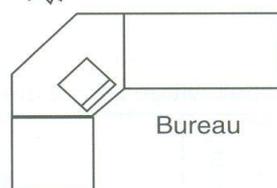
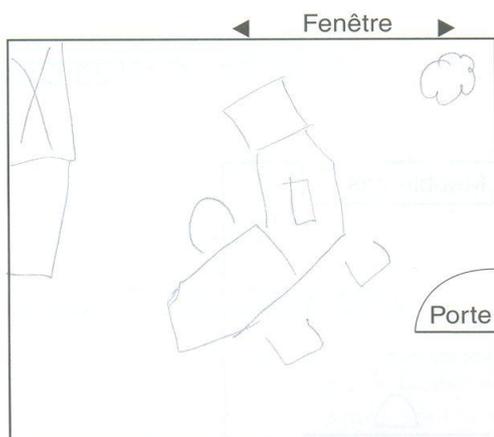
document 2



A p p l i c a t i o n

2 Aménager des bureaux

Aménagez ces deux bureaux en disposant au mieux le mobilier compte tenu de l'emplacement des portes et fenêtres.



TECHNIQUE D'ACCUEIL

Communiquer signifie échanger des informations, transmettre, en interne ou vers l'extérieur, des informations répondant à des objectifs précis et qui seront perçues de façon claire.

Sens de circulation

Les communications peuvent être:

- ⊗ descendantes: d'un supérieur à un employé,
- ⊗ ascendantes: de l'employé au supérieur,
- ⊗ horizontales: entre personnes de même niveau hiérarchique,
- ⊗ parallèles: par l'intermédiaire des représentants du personnel.

Le réseau de communication indique toutes les relations de communication dans l'organisation. Il peut être formel c'est-à-dire réglementé par des procédures précises dans un cadre organisé (réunions de direction- ou informel c'est-à-dire non réglementé (discussions à la cafétéria).

La communication se fait avec les clients, les fournisseurs, la banque, les institutions professionnels, les institutions publiques.

Types de communication

La forme de la communication peut changer selon les individus qui interviennent dans son processus.

Forme individuelle: de personne à personne (compte-rendu).

Forme de masse: de personne à un groupe, à une foule (conférence).

Forme de groupe: de plusieurs personnes à plusieurs personnes (réunion de travail).

Forme homme-machine: (ordre de sauvegarde de l'opératrice).

Modes de communication

En interne, il y a bien entendu la communication orale et le support papier qui ne pourront jamais être remplacés.

Cependant les outils liés à la communication interne des entreprises ne cessent d'évoluer. On trouve actuellement internet et intranet, la messagerie instantanée, les réunions à distance via le web...

En externe, il est possible de communiquer par l'intermédiaire du support papier, du téléphone, du courrier électronique, de la télécopie.

Communication non-verbale

Une société communique sans arrêt, par orale, par écrit, mais également par ce qui peut être qualifié de communication silencieuse ou non verbale.

On entend par là la qualité de l'accueil, le soin apporté à la tenue vestimentaire du personnel, la conscience avec laquelle un problème peut être traité, le discours du dirigeant sur son entreprise, le décor du bâtiment.

Qui? Fait quoi? Comment? A qui? Message en retour?

L'émetteur est la source du message, il a l'intention d'agir sur le récepteur pour augmenter ses connaissances pour obtenir de lui l'exécution d'une opération ou l'adoption d'un comportement. Il doit définir son objectif personnel.

Le récepteur est le destinataire du message, il doit décoder le message.

Le message est composé de signes (mots, symboles, images, expressions corporelles...), organisé selon un code connu du récepteur.

Le canal est l'intermédiaire utilisé pour que le message atteigne le destinataire (lettres, notes, téléphone, télévision, réunions...).

Diverses perturbations altèrent la transmission du message (voix trop basse, grésillements sur la ligne téléphonique, retard du courrier, texte mal écrit...).

Des mesures peuvent être prises pour que la communication soit efficace:

- Ⓢ vérifier si le canal utilisé est approprié,
- Ⓢ reformuler le message,
- Ⓢ interroger si un doute subsiste,
- Ⓢ apporter des précisions...,
- Ⓢ préparer la communication.

Analyse d'une situation de communication

Avant d'affronter une situation de communication, il faut d'abord analyser les différents aspects du sujet, observer les différents niveaux logiques du message afin de clarifier les idées et la pensée, en précisant l'objectif.

Pour identifier le problème de communication, il faut:

- Ⓢ déterminer l'origine du problème;
- Ⓢ identifier les symptômes en faisant la liste des manifestations, conséquences et effets visibles;
- Ⓢ collecter les données sous forme d'entretiens individuels, de questionnaires...

Il faudra ensuite analyser des causes du problème.

Pour enfin proposer toutes les solutions possibles qui se classent en 3 catégories:

- Ⓢ palliatives,
- Ⓢ curatives,
- Ⓢ préventives.

Technique d'aide à la communication

La mémoire

Le stress, l'anxiété, la fatigue, le fait d'être interrompu, la distraction... sont des situations qui font que l'on oublie. Il existe quelques techniques qui aident à mieux se souvenir.

- La relaxation.
- L'anticipation, bien préparer permet de penser positivement.
- L'association d'idées.
- L'association des noms et des visages à des traits dominants de cette personne.
- La mémorisation d'expressions différentes pour permettre d'adapter le vocabulaire à tous et à toutes circonstances.
- Les lectures faites.

La prise de notes

Les notes sont prises dans un but précis, elles nous permettent de bien résumer et de déterminer le pan l'enchaînement des idées pour sélectionner les éléments essentiels, les ordonner et les restituer sans altérer le sens du message.

La lecture rapide

Le but est d'élargir le champ de vision car plus les yeux peuvent lire de mots à la fois, plus le cerveau travaille vite et bien tout en se préoccupant de l'action avant et après.

La communication orale

Caractéristiques générales

Le message oral se transmet simultanément par 3 canaux: le langage, la voix, le corps.

Dans le langage verbal, différents éléments sont à prendre en considération.

LE MESSAGE

Employer un langage direct: je fais et non je ferai...

Utiliser le registre de langage approprié familier, courant, soutenu.

Posséder un vocabulaire étendu.

Remplacer les mots "bouche-trous" (ben, euh,...) par des pauses.

Parler "positif";

Structurer le message: ordonner les idées à émettre.

LE STYLE

Faire des phrases courtes, claires, précises.

Utiliser des comparaisons imagées.

LA VOIX

Bien articuler facilite l'écoute et la compréhension.

Surveiller et améliorer la qualité de la voix.

LE DEBIT

Parler de manière calme et posée tout en variant le débit afin de ne pas lasser.

Moduler la voix.

Insister sur une syllabe, un mot.

Faire des pauses afin de retenir l'attention
Eviter de parler dans le bruit.

Dans le langage non verbal il y a également divers facteurs.

LA PRESENTATION

Vêtements: adopter une présentation adaptée au public, quelle que soit la situation une tenue soignée est impérative.
Rester classique et sobre sans se singulariser par la coiffure, les bijoux, les chaussures...

L'EXPRESSION

Sourire naturellement.
Être détendu.
Maîtriser les mimiques.

LE REGARD

Regarder l'interlocuteur.
Avoir un regard direct.
Ne pas baisser les yeux.

LE PARALANGAGE

Se tenir droit, se déplacer de manière positive.
Avoir des gestes positifs qui renforcent ce qui est dit, qui appuie le discours, qui transmettent un message sans parler.

L'écoute

Une bonne écoute nous impose de ne pas prendre parti, d'oublier quel est notre avis afin de cerner les objectifs de repérer les préoccupations des interlocuteurs.

Parmi les interlocuteurs il y a les fonceurs (directs, impatientes), les méthodiques (prudents, patients), les relationnels (spontanés, émotifs), les créateurs (imaginatifs, plein d'idées).

Divers facteurs peuvent fausser l'efficacité de notre écoute.

Parmi les récepteurs il y a les malentendants, l'étourdi, l'angoissé, le conservateur (ne saisit que ce qu'il connaît), l'auditeur moyen (écoute de manière superficielle), l'auditeur sélectif (le message n'intéresse que dans sa partie nouvelle), l'auditeur vigilant.

Erreurs commises lors de l'exposé d'un problème

L'émetteur utilise un registre de langage inadapté d'où il risque de mauvaise interprétation du récepteur. L'émetteur présente des faits de manière incomplète et peu objective.

Le récepteur simule l'écoute, refuse d'écouter et transfère ou ignore le problème, donne son avis sans attendre la fin de l'exposé, coupe la parole, juge négativement la situation et critique l'émetteur, se met à la place de l'émetteur et pose trop de questions, amoindrit l'importance du problème...

Or le récepteur devrait écouter attentivement de manière à bien cibler le problème, rappeler les principaux éléments du problème, poser des questions afin d'avancer dans la recherche de solutions.

La reformulation est importante car elle permet de faire une synthèse de ce que vient de dire l'interlocuteur, de vérifier que l'on a bien compris son langage, de lui faire prendre conscience des points qu'il n'a fait qu'effleurer, de lui indiquer qu'il est écouté.

Caractéristiques d'une bonne écoute

Se concentrer sur ce que dit l'émetteur.

Ne pas être distrait.

Être réceptif.

Être attentif aux gestes, mimiques...

Pouvoir reformuler le message sans le modifier.

Poser les bonnes questions aux moments appropriés pour obtenir l'information recherchée, pour vérifier si on a compris, contester un élément semblant erroné.

L'exposé

Il permet d'aborder sous toutes ses facettes un sujet précis durant un temps relativement court, par l'intermédiaire d'un discours ordonné.

Il faut d'abord:

- Ⓢ connaître les participants (leurs préoccupations, leurs centres d'intérêt, leur âge, leur culture...);
- Ⓢ définir les objectifs (comment informer, comment argumenter, quelle idée faire passer, quel langage employé en fonction du niveau culturel, combien de temps dure l'exposé...);
- Ⓢ trouver les sources d'information (revues, sites internet...);
- Ⓢ déterminer un plan logique et clair des thèmes à aborder en fonction de l'objectif et de l'auditoire;
- Ⓢ rédiger le contenu de l'exposé dans un style naturel adapté aux interventions orales, relire à voix haute;
- Ⓢ rédiger des fiches sur lesquelles seront notés les mots clés de l'exposé, utiliser des surligneurs;
- Ⓢ préparer les supports visuels (tableau, rétroprojecteur...);
- Ⓢ simuler l'intervention en utilisant un micro, les documents, les tableaux, s'enregistrer;
- Ⓢ choisir une salle en tenant compte de l'acoustique et aménager l'espace selon l'objectif de la réunion (table ronde, en U, salle de cours...).

Au moment de l'exposé, il faudra:

- Ⓢ avoir une attitude souriante et détendue,
- Ⓢ balayer l'auditoire du regard,
- Ⓢ varier le rythme, le volume de la voix, faire des pauses, argumenté avec des gestes.

La prise de la parole

Pour pouvoir prendre la parole efficacement, quelle que soit la situation, il faut d'abord savoir déterminer à quel degré de communication orle on se situe: non-orateur (qui ne prend jamais la parole en public), orateur occasionnel (qui parle lorsque c'est indispensable), orateur qui ne se fait pas prier, orateur chef (parle haut et fort dans toutes les situations).

Quelques conseils

1. S'entraîner à parler à voix haute en articulant bien, sans parler trop vite.
2. S'enregistrer et savoir se critiquer.
3. S'exercer à exprimer clairement une idée sans se laisser décontenancer par les interlocuteurs.
4. Savoir écouter les autres, ce qui permet de répondre clairement.
5. S'entraîner à utiliser un langage simple, claire, compréhensible pour tous.

Pour intervenir dans un débat, une réunion il est préférable de poser des questions fermées, ouvertes, miroir (pour faire préciser), relais (poser successivement la même question à plusieurs personnes), à "réactions".

Pour convaincre, il faut que l'interlocuteur soit persuadé que les arguments avancés sont les meilleurs en exposant les faits méthodiquement, sans abuser ou en usant d'effets (paraître sûr des faits, paraître de bonne foi) ou en faisant intervenir les sentiments de l'interlocuteur.

Participer à un débat, une réunion est toujours enrichissant: échange d'idées, confrontation de divers points de vue.

Cependant divers critères peuvent entraver son bon déroulement:

- Ⓜ la peur de s'exprimer en public,
- Ⓜ la peur d'exprimer son avis s'il est contraire,
- Ⓜ la peur de contredire un supérieur hiérarchique,
- Ⓜ le désir de contrecarrer systématiquement ce que disent les autres participants,
- Ⓜ le refus d'étudier les avis des autres sur un point précis.

Pour intervenir positivement il faut bien connaître le sujet, se documenter.

Pour chaque idée amenée, avant de parler, il faut préparer son argumentation qui permettra:

- Ⓜ de donner son avis en peu de mots;
- Ⓜ d'en apporter l'explication sous forme de définition, de comparaison, d'exemples;
- Ⓜ d'argumenter si on est le premier à parler;
- Ⓜ de contrecarrer l'interlocuteur si une idée ne nous convient pas en amenant d'autres arguments.

Mais il faut veiller à rester poli, courtois, articuler clairement et distinctement, ne pas parler trop vite, regarder les personnes à qui l'on s'adresse.

Éviter à tout prix de couper la parole, d'interpréter des dires d'un autre, de revenir sur ce qui a déjà été traité, de s'égarer dans l'argumentation.

Les appels téléphoniques

L'appel du client est prioritaire. En effet, il considère comme normal d'être bien traité par ses interlocuteurs, il ne supporte pas d'attendre trop longtemps ou de ne pouvoir laisser un message. Un client mécontent peut facilement s'adresser à la concurrence. Un client furieux dépensera beaucoup d'énergie pour raconter ses mésaventures autour de lui. Un mauvais accueil téléphonique a donc un effet catastrophique sur l'image de marque de l'entreprise.

Pour bien accueillir un client ou toute autre personne au téléphone, quelques attitudes sont fortement conseillées.

1. Répondre avant la 3^e sonnerie.
2. La mise en attente d'un correspondant ne doit pas excéder quelques secondes, au-delà il vaut mieux proposer de sonner à un autre moment.
3. Annoncer le nom de la société, celle du service, décliner son identité, avoir un mot de bienvenue.
4. Être souriant et chaleureux.
5. La prise en charge doit être complète.
6. Les questions doivent être à propos, courtoises.

L'assistant est sans cesse sollicité pour émettre des appels téléphoniques (prise de rendez-vous, réservations d'hôtels...). C'est pourquoi il est primordial qu'il sache maîtriser sa pratique téléphonique.

1. Préparer la fiche d'entretien téléphonique sur laquelle le plan du message est consigné ainsi que toutes les informations utiles.
2. Avoir à proximité papier, crayon et se munir des documents nécessaires au bon déroulement de l'entretien.
3. S'assurer d'être au calme au temps de l'entretien.
4. Se présenter et identifier le correspondant.
5. Exposer le motif de l'appel.
6. Utiliser le document préparé et noter au fur et à mesure les éléments importants.
7. Reformuler les données importantes.
8. Résumer la conversation, saluer et remercier.
9. Bien articuler.
10. Sourire en parlant.
11. Être chaleureux.

L'accueil

La première image que l'interlocuteur aura de l'entreprise sera celle qu'il conservera de l'accueil qui lui sera réservé à son arrivée, par l'assistant.

Les raisons de la visite peuvent être multiples et selon le cas, l'interlocuteur sera enjoué, pointilleux, odieux...

Des facteurs peuvent également modifier son attitude: de courtois il peut devenir désagréable parce que l'attente est trop longue, qu'il sera éconduit, que la personne qui devait le recevoir n'est pas là...

Attitudes requises pour bien accueillir

- Bonne connaissance de l'entreprise et du service.
- Sens du respect des autres (mot de bienvenue, regard prouvant que l'interlocuteur est reconnu...).
- Respect et estime pour nous-mêmes.
- Sociabilité, sens du contact.
- Disponibilité.
- Sens de l'initiative.
- Patience, sang-froid, sourire font des miracles face à la colère, l'agressivité, l'exaspération.