

31 Fiches de Révision

# BTS SAM

Optimisation des processus administratifs

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,5/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Salut, moi c'est **Antoine Dubois** 🙌

Avant tout, je tiens à te remercier de m'avoir accordé ta confiance et d'avoir choisi [www.coursbtssam.fr](http://www.coursbtssam.fr).

Si tu parcoures ces quelques lignes, sache que tu as déjà emprunté le chemin de la **réussite**.

Ici, tu trouveras comment j'ai réussi à décrocher mon **BTS Support à l'Action Managériale (SAM)** avec une moyenne de **17.14/20** en utilisant ces **fiches de révisions**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Si tu lis ces quelques lignes, c'est que tu as déjà fait le choix de la réussite, félicitations à toi.

En effet, tu as probablement déjà pu accéder aux **94 Fiches de Révision** et nous t'en remercions.

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100% vidéo** axée sur l'apprentissage de manière efficace de toutes les informations et notions à connaître.



Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** afin de vous aider, à la fois dans vos révisions en BTS SAM, mais également pour toute la vie.

En effet, dans cette formation vidéo de **plus d'1h20 de contenu ultra-ciblé**, nous abordons différentes notions sur l'apprentissage de manière très efficace. Oubliez les "séances de révision" de 8h d'affilés qui ne fonctionnent pas, adoptez plutôt des vraies techniques d'apprentissages **totalemtent prouvées par la neuroscience**.

### 3. Contenu de la formation vidéo :

Cette formation est divisée en 5 modules :

1. **Module 1 – Principes de base de l'apprentissage (21 min)** : Une introduction globale sur l'apprentissage.
2. **Module 2 – Stéréotypes mensongers et mythes concernant l'apprentissage (12 min)** : Pour démystifier ce qui est vrai du faux.
3. **Module 3 – Piliers nécessaires pour optimiser le processus de l'apprentissage (12 min)** : Pour acquérir les fondations nécessaires au changement.
4. **Module 4 – Point de vue de la neuroscience (18 min)** : Pour comprendre et appliquer la neuroscience à sa guise.
5. **Module 5 – Différentes techniques d'apprentissage avancées (17 min)** : Pour avoir un plan d'action complet étape par étape.
6. **Bonus** – Conseils personnalisés, retours d'expérience et recommandation de livres : Pour obtenir tous nos conseils pour apprendre mieux et plus efficacement.

Découvrir Apprentissage Efficace

## E4 : Optimisation des processus administratifs

### Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 4, l'épreuve « Optimisation des processus administratifs » se déroule sous forme ponctuelle orale au travers d'une situation d'évaluation de 55 minutes.

À elle seule, cette épreuve compte pour 20 % de la note finale, soit le cinquième de la note finale.

### Conseil :

L'épreuve E4 « Optimisation des processus administratives » est l'épreuve ayant le coefficient le plus élevé, d'où son importance.

Étant donné que 20 % de la moyenne finale est influencée par cette épreuve, il peut tout à fait s'agir des points qui te permettront d'obtenir le diplôme ou la mention souhaitée.

J'ai personnellement choisi de bien la réviser en apprenant par cœur l'ensemble des fiches de révision que j'avais rédigé pour cette épreuve et en effectuant une multitude de simulation d'épreuve.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les outils de coordination en entreprise.....	6
1. Les différents types d'outils de coordination.....	6
2. Choisir le bon outil de coordination.....	6
3. Utiliser efficacement les outils de coordination.....	6
<b>Chapitre 2 :</b> La réflexion groupée par un brainstorming.....	8
1. Les bases du brainstorming.....	8
2. Les différentes étapes du processus de brainstorming.....	8
3. Les outils pour faciliter le brainstorming.....	8
4. L'évaluation et la sélection des idées générées.....	9
<b>Chapitre 3 :</b> Le travail coopératif et collaboratif.....	10
1. Les outils et technologies collaboratives pour faciliter le travail en équipe.....	10
2. Les méthodes de travail collaboratif.....	10
<b>Chapitre 4 :</b> Les arguments dans une négociation.....	12
1. Les fondements de la négociation.....	12
2. Les types de négociation.....	12
3. Les techniques d'argumentation.....	12

4. Les différents types d'argumentations.....	13
<b>Chapitre 5 : Les échanges par la communication orale.....</b>	<b>14</b>
1. Les techniques de communication orale .....	14
2. Les différents types d'échanges oraux.....	14
3. Les enjeux de la communication orale.....	14
<b>Chapitre 6 : Écrire et rédiger en entreprise .....</b>	<b>15</b>
1. Les enjeux de la communication écrite en entreprise .....	15
2. Les règles de rédaction des documents professionnels .....	15
3. Les outils et techniques pour améliorer ses compétences en rédaction.....	15
<b>Chapitre 7 : Les procédures en entreprise .....</b>	<b>17</b>
1. Élaboration et suivi des procédures.....	17
2. Formalisation des procédures.....	17
3. Contrôle des procédures.....	17
<b>Chapitre 8 : Gérer les documents électroniquement .....</b>	<b>19</b>
1. La numérisation des documents.....	19
2. Les outils de gestion électronique des documents (GED) .....	19
3. La sécurité des documents électroniques.....	19
4. La conformité réglementaire des documents électroniques.....	19
5. La gestion du cycle de vie des documents électroniques .....	20
<b>Chapitre 9 : Le système d'information.....</b>	<b>21</b>
1. Les différentes composantes du système d'information .....	21
2. L'importance du système d'information .....	21
3. Les enjeux de la sécurité du système d'information.....	21
<b>Chapitre 10 : Les flux d'informations .....</b>	<b>23</b>
1. La gestion des flux d'informations internes .....	23
2. La gestion des flux d'informations externes .....	23
3. Les flux d'informations financières .....	23
<b>Chapitre 11 : L'achat de fournitures en entreprise .....</b>	<b>25</b>
1. Les fournitures de bureau .....	25
2. Les achats de matériels et équipements .....	25
3. La gestion des achats.....	25
<b>Chapitre 12 : Les processus et les méthodes organisationnelles.....</b>	<b>27</b>
1. La gestion de projet .....	27
2. L'optimisation des processus .....	27
3. La gestion de la connaissance .....	27

<b>Chapitre 13 : La gestion des conflits.....</b>	<b>29</b>
1. Les sources de conflit .....	29
2. Les modes de gestion de conflit .....	29
3. La résolution de conflits en entreprise.....	29
4. La prévention des conflits .....	30
5. La gestion des conflits.....	30
6. L'après-conflit.....	30

# Chapitre 1 : Les outils de coordination en entreprise

## 1. Les différents types d'outils de coordination :

- **Les outils de planification :** Ces outils permettent de définir les tâches à accomplir, les échéances, les priorités et les ressources nécessaires pour les réaliser.  
**Exemple :** un diagramme de Gantt permet de visualiser l'avancement des tâches et leur dépendance les unes par rapport aux autres.
- **Les outils de suivi :** Ces outils permettent de suivre l'avancement des projets et de s'assurer que les objectifs sont atteints.  
**Exemple :** un tableau de bord permet de visualiser les indicateurs clés de performance et de suivre l'évolution de la situation.
- **Les outils de communication :** Ces outils permettent de faciliter la communication entre les membres de l'équipe et de favoriser la collaboration.  
**Exemple :** une plateforme de messagerie instantanée ou de visioconférence permet de communiquer facilement à distance.
- **Les outils de gestion de projet :** Ces outils permettent de gérer l'ensemble du projet, depuis la planification jusqu'à la clôture.  
**Exemple :** un logiciel de gestion de projet permet de gérer les tâches, les ressources et les budgets de manière centralisée.

## 2. Choisir le bon outil de coordination :

### Introduction :

Lorsqu'il s'agit de choisir le bon outil de coordination en entreprise, il faut déterminer les besoins spécifiques de l'entreprise et de l'équipe pour ensuite choisir un outil qui soit adapté aux compétences et aux préférences de l'équipe.

### Les types d'outils de coordination :

- Les outils de communication en ligne ;
- Les outils de gestion de projet ;
- Les outils de partage de fichiers.

**Exemple :** les outils de communication en ligne, tels que Slack ou Microsoft Teams, sont idéaux pour les équipes qui travaillent à distance ou qui ont besoin d'une communication rapide et efficace.

Les outils de gestion de projet, comme Trello ou Asana, sont utiles pour les équipes qui ont besoin de suivre des tâches, de définir des délais et de surveiller les progrès.

Enfin, les outils de partage de fichiers, tels que Dropbox ou Google Drive, sont utiles pour les équipes qui ont besoin de collaborer sur des documents et de partager des fichiers.

## 3. Utiliser efficacement les outils de coordination :

**Conseils pour utiliser efficacement les outils de coordination :**

- **Formation :** Avant de commencer à utiliser un nouvel outil de coordination, il faut bien comprendre son fonctionnement. La formation peut être dispensée par un formateur spécialisé ou via des tutoriels en ligne ;
- **Communication :** Pour que les outils de coordination soient efficaces, il est important que les membres de l'équipe communiquent clairement et régulièrement. Cela peut se faire via des réunions, des appels téléphoniques ou des messages instantanés ;
- **Mise à jour :** Les outils de coordination nécessitent une mise à jour régulière pour garantir leur efficacité. Les mises à jour peuvent inclure des corrections de bugs, des améliorations de fonctionnalités et des améliorations de sécurité ;
- **Évaluation :** Il faut évaluer régulièrement l'efficacité des outils de coordination utilisés. Cela peut se faire via des enquêtes auprès des membres de l'équipe ou via des indicateurs de performance clés.

## Chapitre 2 : La réflexion groupée par un brainstorming

### 1. Les bases du brainstorming :

#### Qu'est-ce que le brainstorming ?

Le brainstorming est une méthode de réflexion en groupe visant à générer un maximum d'idées en un minimum de temps. Cette méthode repose sur l'échange d'idées sans jugement ni critique, afin de stimuler la créativité et l'innovation.

#### Les règles à suivre pour organiser une session de brainstorming :

- Définir un sujet précis à traiter ;
- Fixer une durée limitée pour la session ;
- Encourager la participation de tous les membres du groupe ;
- Noter toutes les idées proposées ;
- Ne pas discuter ou évaluer les idées durant la séance.

#### A quoi sert le brainstorming ?

Le brainstorming peut être utilisé pour résoudre des problèmes, explorer de nouvelles idées, stimuler l'innovation, ou encore pour planifier des projets.

C'est un outil de réflexion collectif efficace pour les équipes travaillant dans des environnements collaboratifs et créatifs.

### 2. Les différentes étapes du processus de brainstorming :

- **La préparation :** Avant de commencer le brainstorming, il faut définir le sujet à traiter et de fixer des règles pour le déroulement de la séance (durée, objectifs, nombre de participants, etc.) ;
- **La phase de génération d'idées :** Pendant cette étape, les participants sont invités à exprimer toutes les idées qui leur viennent à l'esprit, sans jugement ni critique. L'objectif est de produire un grand nombre d'idées en un temps limité ;
- **La phase de tri :** Une fois toutes les idées exprimées, il convient de les trier et de les regrouper par thèmes ou par similarité. Cette étape permet de mettre en évidence les idées les plus pertinentes et de les retenir pour la suite du processus ;
- **La phase de développement :** Les idées retenues sont développées et précisées pour aboutir à des solutions concrètes. Les participants peuvent travailler en sous-groupes pour approfondir certaines idées et les enrichir ;
- **La phase de conclusion :** Enfin, la séance se termine par une synthèse des idées retenues et par la définition d'un plan d'action pour les mettre en œuvre.

### 3. Les outils pour faciliter le brainstorming :

- **Le mindmapping :** Cette méthode consiste à dessiner une carte mentale représentant les idées émises par les participants. Elle permet de visualiser les connexions entre les idées et d'organiser la réflexion ;

- **La technique des six chapeaux :** Cette méthode propose de porter six chapeaux différents, chacun représentant une approche ou un point de vue particulier (créativité, critique, optimisme, etc.). Les participants changent de chapeau à tour de rôle pour explorer différents angles de réflexion ;
- **Les post-it :** Cet outil simple permet aux participants d'écrire leurs idées sur des petits papiers colorés, qui peuvent ensuite être regroupés et organisés sur un tableau blanc ou une feuille de papier ;
- **Les jeux de rôles :** En se mettant dans la peau d'un personnage ou d'un client fictif, les participants peuvent explorer de nouveaux points de vue et générer des idées originales.

#### **4. L'évaluation et la sélection des idées générées :**

##### **Introduction :**

Lors d'une session de brainstorming, de nombreuses idées sont générées. Cependant, toutes ces idées ne sont pas forcément pertinentes ou réalisables.

##### **Comment évaluer les idées ?**

Pour évaluer les idées, plusieurs critères peuvent être pris en compte, comme :

- La faisabilité ;
- La pertinence ;
- L'impact ;
- La rentabilité.

Une méthode couramment utilisée pour évaluer et sélectionner les idées est le vote pondéré.

##### **Principe du vote pondéré :**

Chaque participant attribue des points à chaque idée en fonction de son importance et de sa pertinence. Les idées ayant obtenu le plus de points sont alors retenues.

## Chapitre 3 : Le travail coopératif et collaboratif

### 1. Les outils et technologies collaboratives pour faciliter le travail en équipe :

Outils et technologies collaboratives	Description	Exemple
Plateformes de communication	Plateformes en ligne permettant de communiquer en temps réel avec des collègues, de partager des documents et de coordonner des projets en équipe	Slack, Microsoft Teams, Google Hangouts
Outils de gestion de projet	Logiciels qui permettent de planifier, de suivre et de gérer des projets collaboratifs en temps réel	Asana, Trello, Monday.com
Outils de partage de fichiers	Outils en ligne permettant de stocker et de partager des fichiers avec des membres d'une équipe	Google Drive, Dropbox, OneDrive
Tableaux blancs collaboratifs	Outils qui permettent aux membres d'une équipe de dessiner et d'écrire sur un tableau blanc virtuel en temps réel, quel que soit leur emplacement géographique	Miro, Conceptboard, AWW App

### 2. Les méthodes de travail collaboratif :

#### Les méthodes de travail collaboratif :

- **La méthode Kanban** : Permet de suivre l'avancement d'un projet en temps réel grâce à des cartes qui représentent les tâches à réaliser et leur état d'avancement ;
- **La méthode Scrum** : S'appuie sur des itérations de travail appelées "sprints" et sur des réunions régulières pour assurer une bonne communication entre les membres de l'équipe ;
- **La méthode Agile** : Se concentre sur la collaboration et l'adaptation face aux changements. Elle implique une communication régulière entre les membres de l'équipe et une attention particulière aux retours des clients ou des utilisateurs ;

- **La méthode Lean** : Permet de réduire les gaspillages des processus. Elle implique une participation active des membres de l'équipe à l'identification des problèmes et à la recherche de solutions.

## Chapitre 4 : Les arguments dans une négociation

### 1. Les fondements de la négociation :

Lors d'une négociation, il faut se préparer en faisant preuve d'écoute, de patience et de fermeté.

#### Comment persuader son interlocuteur ?

Pour réussir à persuader son interlocuteur, il faut utiliser des arguments basés sur des faits vérifiables plutôt que des opinions abstraites.

La négociation peut être influencée positivement ou négativement, il faut savoir comment réagir aux objections en restituant le contexte et en reformulant la proposition avec de nouveaux arguments.

### 2. Les types de négociation :

- **La négociation distributive** : Les parties ont des intérêts opposés et cherchent à maximiser leur gain individuel. C'est une négociation où l'un gagne ce que l'autre perd.  
**Exemple** : la négociation du prix d'un produit entre un client et un vendeur.
- **La négociation intégrative** : Les parties cherchent à maximiser le gain commun en trouvant des solutions créatives et en coopérant. C'est une négociation où les deux parties peuvent gagner.  
**Exemple** : la négociation des conditions de travail entre une entreprise et ses employés.
- **La négociation axée sur la relation** : Les parties cherchent à préserver la relation à long terme, même si cela signifie renoncer à certains gains. C'est une négociation où l'objectif principal est la préservation de la relation.  
**Exemple** : la négociation entre un client fidèle et un fournisseur pour renouveler un contrat.

### 3. Les techniques d'argumentation :

- **L'argumentation par l'émotion** : Elle consiste à utiliser les émotions de votre interlocuteur pour le convaincre.  
**Exemple** : si vous négociez avec un client qui est soucieux de l'environnement, vous pouvez mettre en avant les aspects écologiques de votre produit.
- **L'argumentation par l'autorité** : Elle consiste à citer des sources fiables pour appuyer votre argumentation.  
**Exemple** : si vous travaillez pour une entreprise qui a reçu des récompenses pour la qualité de ses produits, vous pouvez mentionner ces récompenses pour renforcer l'image de votre entreprise.

- **L'argumentation par la logique :** Elle consiste à utiliser une démarche logique pour appuyer son argumentation.  
**Exemple :** si vous voulez vendre un produit en expliquant qu'il est moins cher que les produits concurrents, vous pouvez démontrer à l'aide de chiffres que le coût total de possession est inférieur.
- **L'argumentation par l'expérience :** Elle consiste à appuyer son argumentation par des expériences passées.  
**Exemple :** si vous vendez un produit qui a été utilisé avec succès par d'autres clients, vous pouvez citer ces expériences pour convaincre votre interlocuteur.

#### 4. Les différents types d'argumentations :

Il faut faire la différence entre les faits vérifiables et les opinions abstraites pour affiner les arguments.

Les faits concrets rendent une argumentation plus crédible. Les négociateurs utilisent également l'influence pour atteindre leur objectif.

##### Les 2 types d'influence :

- **L'influence positive :** Connaissance du produit qui conduit le client vers une possibilité d'accord ;
- **L'influence négative :** Intimidation semblable à de la manipulation.

Pendant une négociation, il faut savoir réagir aux objections en désamorçant la situation sans arriver au conflit.

Il faut également conclure une négociation de manière directe ou indirecte, voire en influençant par la négation.

## Chapitre 5 : Les échanges par la communication orale

### 1. Les techniques de communication orale :

#### **L'écoute active :**

Il est essentiel d'écouter attentivement son interlocuteur pour comprendre ses besoins et y répondre. Cette technique de communication orale est la base d'une bonne communication.

#### **La reformulation :**

Reformuler les propos de son interlocuteur permet de vérifier si on a bien compris le message. Cela permet également d'éviter les malentendus et les erreurs d'interprétation.

#### **L'empathie :**

L'empathie consiste à se mettre à la place de son interlocuteur pour mieux comprendre ses besoins et ses attentes. Cela permet de créer une relation de confiance et de favoriser une communication efficace.

### 2. Les différents types d'échanges oraux :

#### **Les échanges informels :**

Les échanges informels sont des discussions entre collègues ou avec des clients. Ils permettent de créer une relation de proximité et de favoriser une communication plus fluide.

#### **Les échanges formels :**

Les échanges formels sont des entretiens ou des réunions professionnelles. Ils nécessitent une préparation en amont pour être efficaces et permettent de prendre des décisions importantes.

### 3. Les enjeux de la communication orale :

#### **La satisfaction client :**

Une communication orale efficace permet de répondre aux besoins et attentes des clients, ce qui contribue à leur satisfaction et à la fidélisation.

#### **La cohésion d'équipe :**

La communication orale permet de renforcer la cohésion d'équipe en favorisant les échanges et la compréhension mutuelle. Cela permet également de créer un climat de confiance au sein de l'entreprise.

#### **L'image de l'entreprise :**

La communication orale est un vecteur de l'image de l'entreprise. Une communication claire et efficace permet de renvoyer une image professionnelle et positive de l'entreprise auprès des clients et partenaires.

## Chapitre 6 : Écrire et rédiger en entreprise

### 1. Les enjeux de la communication écrite en entreprise :

#### **Importance de la qualité de la communication écrite :**

La communication écrite joue un rôle crucial dans l'entreprise. Une bonne qualité de communication permet d'éviter les malentendus et les conflits. Elle est primordiale pour la transmission de l'information et pour la cohésion de l'équipe.

#### **L'impact de la communication écrite sur l'image de l'entreprise :**

La communication écrite reflète l'image de l'entreprise. Des erreurs dans les courriels ou les documents peuvent nuire à la crédibilité de l'entreprise et à sa réputation. Il est donc essentiel de soigner la qualité de ses écrits.

### 2. Les règles de rédaction des documents professionnels :

#### **La structuration du document :**

Un document bien structuré facilite la lecture et la compréhension. Il doit être organisé en différentes parties : une introduction, un développement et une conclusion. Chaque partie doit être clairement identifiée.

#### **Le choix du vocabulaire et de la tonalité :**

Le choix du vocabulaire doit être adapté au contexte et aux destinataires. La tonalité doit être professionnelle et respectueuse. Il convient d'éviter les expressions familières ou les fautes d'orthographe.

#### **La présentation du document :**

La présentation du document est aussi importante que son contenu. Il faut veiller à la mise en page, à la police de caractère, à la couleur et aux illustrations. La présentation doit être harmonieuse et faciliter la lecture.

### 3. Les outils et techniques pour améliorer ses compétences en rédaction :

#### **Les formations en communication écrite :**

Il existe des formations pour améliorer ses compétences en communication écrite. Elles permettent de maîtriser les différentes techniques de rédaction et de connaître les règles de l'orthographe et de la grammaire.

#### **Les logiciels de correction et d'aide à la rédaction :**

Les logiciels de correction et d'aide à la rédaction peuvent être très utiles pour éviter les fautes d'orthographe et de grammaire. Ils permettent également de faciliter la rédaction en proposant des synonymes ou des expressions adaptées.

#### **La relecture et la correction :**

La relecture et la correction sont indispensables pour garantir la qualité de la communication écrite. Il est important de prendre le temps de relire et de corriger ses documents avant de les envoyer. Il peut également être utile de les faire relire par un collègue pour avoir un regard extérieur.

## Chapitre 7 : Les procédures en entreprise

### 1. Élaboration et suivi des procédures :

#### **Élaboration des procédures :**

L'élaboration des procédures en entreprise nécessite une réflexion sur les activités à encadrer. Elle doit être effectuée en collaboration avec les différents services concernés et validée par les directions compétentes.

#### **Suivi des procédures :**

Le suivi des procédures permet d'évaluer leur pertinence et leur efficacité. Il permet également d'identifier les anomalies et les dysfonctionnements. Il doit être effectué régulièrement pour maintenir un haut niveau de qualité.

### 2. Formalisation des procédures :

#### **Rédaction des procédures :**

La rédaction des procédures doit être claire, concise et compréhensible par tous. Elle doit être adaptée à la culture d'entreprise et respecter les normes et standards en vigueur.

#### **Diffusion des procédures :**

La diffusion des procédures doit être réalisée auprès des personnes concernées. Elle peut être effectuée par différents moyens tels que des formations, des guides, des manuels ou des intranets.

#### **Mise à jour des procédures :**

La mise à jour des procédures est essentielle pour garantir leur pertinence et leur efficacité. Elle doit être effectuée en cas de changements de processus ou d'activités, ainsi qu'en cas d'anomalies ou de dysfonctionnements.

### 3. Contrôle des procédures :

#### **Évaluation des procédures :**

L'évaluation des procédures permet de mesurer leur efficacité et de déterminer les améliorations à apporter. Elle peut être réalisée par différents moyens tels que des audits internes ou externes.

#### **Respect des procédures :**

Le respect des procédures est essentiel pour garantir la qualité des produits et services. Il doit être effectué par tous les collaborateurs et encadré par les managers.

#### **Sanctions en cas de non-respect des procédures :**

Des sanctions peuvent être appliquées en cas de non-respect des procédures. Elles peuvent aller de la simple observation à la sanction disciplinaire. Les managers doivent

veiller au respect des procédures et prendre des mesures adaptées en cas de non-respect.

## Chapitre 8 : Gérer les documents électroniquement

### 1. La numérisation des documents :

#### Les avantages de la numérisation :

Avec la numérisation des documents, les entreprises peuvent stocker de grandes quantités de données dans un espace réduit et économiser du temps et de l'argent en évitant les coûts liés au stockage physique.

#### Les outils de numérisation :

Les scanners et les applications de numérisation sont des outils de numérisation couramment utilisés pour convertir les documents physiques en format électronique.

### 2. Les outils de gestion électronique des documents (GED) :

#### Les fonctionnalités des outils GED :

Les outils GED permettent de stocker, gérer et partager les documents électroniques de manière centralisée, avec des fonctionnalités telles que la recherche de documents, le contrôle des versions et la gestion des droits d'accès.

#### Les avantages de la GED :

La GED permet de réduire les coûts de stockage physique des documents, de gagner du temps dans la recherche de documents, d'augmenter la sécurité et de faciliter la collaboration entre les membres d'une équipe.

### 3. La sécurité des documents électroniques :

#### Les risques liés aux documents électroniques :

Les documents électroniques peuvent être perdus, endommagés ou volés, créant ainsi des risques pour la confidentialité et la sécurité des données. Des mesures de sécurité telles que la sauvegarde régulière des données, la mise en place de mots de passe sécurisés et l'utilisation de pare-feu sont nécessaires pour protéger les documents électroniques.

#### Les outils de sécurité pour les documents électroniques :

Les outils de sécurité tels que les antivirus, les pare-feux et les logiciels de cryptage sont utilisés pour protéger les documents électroniques contre les attaques de logiciels malveillants et les accès non autorisés.

### 4. La conformité réglementaire des documents électroniques :

#### Les exigences légales en matière de documents électroniques :

Les documents électroniques sont soumis à des réglementations légales qui exigent leur conservation pendant une certaine période. Ces réglementations varient en fonction de la nature et du secteur d'activité de l'entreprise.

**Les outils de conformité réglementaire pour les documents électroniques :**

Les outils de conformité réglementaire tels que les horodateurs électroniques et les journaux d'audit sont utilisés pour garantir la conformité réglementaire des documents électroniques.

**5. La gestion du cycle de vie des documents électroniques :**

**Les phases du cycle de vie des documents électroniques :**

Le cycle de vie des documents électroniques comprend leur création, leur stockage, leur récupération et leur destruction. Une gestion efficace du cycle de vie des documents électroniques permet de garantir leur sécurité et leur conformité.

**Les outils de gestion du cycle de vie des documents électroniques :**

Les outils de gestion du cycle de vie des documents électroniques permettent de suivre et de gérer chaque phase du cycle de vie des documents électroniques.

## Chapitre 9 : Le système d'information

### 1. Les différentes composantes du système d'information :

#### **La composante matérielle :**

Le système d'information comprend le matériel informatique utilisé pour stocker et traiter les données, tels que les ordinateurs, les serveurs, les périphériques, les câbles et les réseaux.

#### **La composante logicielle :**

La composante logicielle du système d'information comprend les programmes et les applications qui permettent de stocker, de traiter et de présenter les données de manière efficace, tels que les systèmes de gestion de base de données, les logiciels de traitement de texte et les logiciels de gestion de projet.

#### **La composante humaine :**

La composante humaine du système d'information est constituée des personnes qui utilisent et gèrent les données, ainsi que des personnes qui conçoivent, développent et maintiennent les différents éléments du système.

### 2. L'importance du système d'information :

#### **Une meilleure gestion des données :**

Le système d'information permet une gestion efficace des données en facilitant leur stockage, leur traitement et leur partage. Les informations sont centralisées et accessibles à tous les employés de l'entreprise.

#### **Une meilleure coordination :**

Le système d'information améliore la coordination entre les différents services et les différents niveaux hiérarchiques de l'entreprise en permettant un partage plus rapide et plus efficace des informations.

#### **Une meilleure prise de décision :**

Le système d'information fournit des informations fiables et précises qui permettent aux managers de prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces.

### 3. Les enjeux de la sécurité du système d'information :

#### **La sécurité des données :**

Le système d'information doit être protégé contre les intrusions et les attaques malveillantes qui peuvent compromettre la confidentialité et l'intégrité des données.

#### **La sécurité des accès :**

Il est également important de s'assurer que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux données, en mettant en place des mécanismes d'authentification et d'autorisation.

**La sécurité des équipements :**

Enfin, la sécurité du système d'information passe également par la sécurisation des équipements, tels que les serveurs, les ordinateurs et les réseaux, en les protégeant contre les incidents tels que les pannes de matériel ou les incendies.

## Chapitre 10 : Les flux d'informations

### 1. La gestion des flux d'informations internes :

#### **Les échanges au sein de l'entreprise :**

Les flux d'informations internes regroupent les échanges entre les différents services de l'entreprise. Ces échanges sont nécessaires pour permettre une bonne coordination et une bonne communication entre les différentes équipes.

#### **Les outils de gestion des flux d'informations :**

Les outils de gestion des flux d'informations sont nombreux et variés. Ils permettent une organisation efficace des échanges internes, tels que les messageries instantanées, les logiciels de gestion de projet, les réunions de travail ou encore les intranets.

#### **Les avantages d'une bonne gestion des flux d'informations :**

Une bonne gestion des flux d'informations internes permet une coordination efficace des équipes, une réactivité accrue et une meilleure qualité de travail. Elle permet également de réduire les risques d'erreurs et d'améliorer la productivité des employés.

### 2. La gestion des flux d'informations externes :

#### **Les échanges avec les clients**

Les flux d'informations externes regroupent les échanges entre l'entreprise et les clients, tels que les demandes de renseignements, les commandes, les réclamations, etc. Il est essentiel de gérer ces flux avec soin pour garantir une bonne relation avec la clientèle.

#### **Les outils de gestion des flux d'informations externes :**

Les outils de gestion des flux d'informations externes sont également nombreux et variés. Ils permettent une organisation efficace des échanges avec les clients, tels que les logiciels de CRM (gestion de la relation client), les plateformes de communication en ligne, les réseaux sociaux, etc.

#### **Les avantages d'une bonne gestion des flux d'informations externes :**

Une bonne gestion des flux d'informations externes permet une meilleure communication avec les clients, une plus grande satisfaction client, une meilleure réactivité et une réduction des coûts liés aux erreurs ou aux retards.

### 3. Les flux d'informations financières :

#### **La gestion des factures et des paiements :**

Les flux d'informations financières regroupent la gestion des factures et des paiements de l'entreprise. Il est essentiel de gérer ces flux avec soin pour garantir une bonne gestion de trésorerie et une meilleure organisation de la comptabilité.

#### **Les outils de gestion des flux d'informations financières :**

Les outils de gestion des flux d'informations financières sont spécifiques et doivent être choisis avec soin. Ils permettent une organisation efficace des factures et des paiements, tels que les logiciels de comptabilité, les plateformes de paiement en ligne, etc.

**Les avantages d'une bonne gestion des flux d'informations financières :**

Une bonne gestion des flux d'informations financières permet une meilleure organisation de la comptabilité, une réduction des coûts liés aux erreurs ou aux retards de paiement, une gestion plus efficace de la trésorerie et une meilleure visibilité sur les finances de l'entreprise.

## Chapitre II : L'achat de fournitures en entreprise

### 1. Les fournitures de bureau :

#### **La gestion des stocks :**

Il est important de gérer les stocks de fournitures pour éviter les ruptures de stock. Il est donc recommandé de définir des seuils d'alerte et de tenir un inventaire régulier. Les outils informatiques, tels que les logiciels de gestion de stocks, facilitent cette tâche.

#### **La sélection des fournisseurs :**

Le choix des fournisseurs est crucial pour obtenir des fournitures de qualité à des prix compétitifs. Il est donc recommandé d'établir une liste de critères de sélection, tels que la qualité des produits, les délais de livraison et les tarifs pratiqués. Cette liste permettra de choisir les fournisseurs les plus adaptés aux besoins de l'entreprise.

### 2. Les achats de matériels et équipements :

#### **L'analyse des besoins :**

L'achat de matériels et équipements doit répondre à des besoins précis. Il est donc important d'analyser les besoins de l'entreprise en termes de qualité, de performance et de budget. Cette analyse permettra de choisir le matériel le plus adapté à l'activité de l'entreprise.

#### **La négociation des prix :**

Pour obtenir des prix compétitifs, il est recommandé de négocier avec les fournisseurs. Il est important de connaître les tarifs pratiqués sur le marché pour avoir une base de négociation solide. Les achats groupés peuvent également permettre de bénéficier de tarifs avantageux.

### 3. La gestion des achats :

#### **La passation des commandes :**

La passation des commandes doit être effectuée de manière rigoureuse pour éviter les erreurs et les retards de livraison. Il est recommandé de mettre en place des procédures claires et de les communiquer aux différents services concernés.

#### **Le suivi des commandes :**

Le suivi des commandes permet de s'assurer de la bonne exécution des prestations par les fournisseurs. Il est donc recommandé de suivre les commandes en temps réel et de s'assurer que les délais de livraison sont respectés.

#### **La gestion des litiges :**

En cas de litiges avec les fournisseurs, il est important de les gérer rapidement pour éviter les perturbations dans l'activité de l'entreprise. Il est recommandé de définir des

procédures de résolution des litiges et de les communiquer aux différents services concernés.

## Chapitre 12 : Les processus et les méthodes organisationnelles

### 1. La gestion de projet :

#### Les étapes d'un projet :

La gestion de projet est une méthode organisationnelle permettant de planifier, organiser et contrôler les différentes étapes d'un projet. Les étapes clés incluent la définition des objectifs, l'analyse des besoins, la planification, l'exécution, le suivi et le contrôle.

#### Les outils de gestion de projet :

Il existe une multitude d'outils de gestion de projet tels que le diagramme de Gantt, la méthode PERT ou encore la méthode Agile. Ces outils permettent de visualiser les différentes étapes du projet, de gérer les ressources et d'optimiser la planification.

### 2. L'optimisation des processus :

#### La modélisation de processus :

La modélisation de processus est une méthode permettant de décrire et d'analyser les différentes étapes d'un processus de l'entreprise. Cette méthode permet d'identifier les étapes critiques, de supprimer les tâches inutiles et d'améliorer l'efficacité globale du processus.

#### La gestion de la qualité :

La gestion de la qualité est une méthode organisationnelle visant à améliorer continuellement les processus de l'entreprise. Cette méthode inclut la mise en place de normes de qualité, l'identification des non-conformités, la mise en place d'actions correctives et préventives.

#### L'automatisation des processus :

L'automatisation des processus consiste à utiliser des outils informatiques pour exécuter les tâches répétitives et chronophages. Cette méthode permet de réduire les erreurs, d'améliorer la productivité et de libérer du temps pour les tâches à plus forte valeur ajoutée.

### 3. La gestion de la connaissance :

#### La capitalisation des connaissances :

La capitalisation des connaissances est une méthode permettant de collecter, stocker et partager les connaissances et les compétences au sein de l'entreprise. Cette méthode permet de préserver le savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des compétences.

#### La veille informationnelle :

La veille informationnelle est une méthode de collecte et d'analyse des informations sur les marchés, les concurrents et les tendances. Cette méthode permet d'anticiper les évolutions du marché, de détecter les opportunités et de se positionner stratégiquement.

**Le partage des connaissances :**

Le partage des connaissances consiste à mettre en place des outils et des processus pour faciliter la diffusion des connaissances et des compétences au sein de l'entreprise. Cette méthode permet de favoriser la collaboration, l'innovation et la création de valeur ajoutée.

## Chapitre 13 : La gestion des conflits

### 1. Les sources de conflit :

#### **Les différences de points de vue :**

Les conflits peuvent être causés par des différences de points de vue entre les parties impliquées. Ces différences peuvent porter sur des opinions, des préférences, des attentes, des objectifs ou des méthodes de travail. Il est important de reconnaître et de respecter ces différences pour éviter qu'elles ne conduisent à des conflits.

#### **Les ressources limitées :**

Les conflits peuvent également être causés par la concurrence pour des ressources limitées telles que le temps, le budget ou le personnel. Dans ces situations, il est important de mettre en place des processus équitables et transparents pour allouer les ressources de manière juste et équitable.

#### **Les relations interpersonnelles :**

Les conflits peuvent également être causés par des tensions ou des malentendus entre les personnes impliquées. Il est important de maintenir une communication ouverte et de traiter les personnes avec respect et équité pour éviter que ces tensions ne se transforment en conflits.

### 2. Les modes de gestion de conflit :

#### **La négociation :**

La négociation est un mode de gestion des conflits qui consiste à trouver un terrain d'entente entre les parties impliquées. Les parties en conflit discutent ouvertement de leurs points de vue et de leurs préférences et cherchent des solutions qui conviennent à tous.

#### **La médiation :**

La médiation est un mode de gestion des conflits dans lequel une tierce partie neutre intervient pour aider les parties en conflit à trouver une solution. Le médiateur facilite la communication entre les parties et les aide à trouver un accord mutuel.

#### **L'arbitrage :**

L'arbitrage est un mode de gestion des conflits dans lequel une tierce partie neutre intervient pour trancher le différend. Les parties impliquées acceptent de se conformer à la décision de l'arbitre, qui est généralement finale et contraignante.

### 3. La résolution de conflits en entreprise :

#### **La politique de résolution de conflits :**

Une politique de résolution de conflits est un ensemble de procédures et de processus que l'entreprise met en place pour gérer les conflits qui surviennent. Cette politique peut

inclure des étapes pour signaler les conflits, des modes de gestion de conflits et des processus de suivi pour évaluer l'efficacité des actions entreprises.

**La formation à la résolution de conflits :**

La formation à la résolution de conflits est une formation qui permet aux employés de comprendre les sources de conflit, les modes de gestion des conflits et les compétences en communication nécessaires pour gérer efficacement les conflits. Cette formation peut contribuer à prévenir les conflits en fournissant aux employés les compétences et les connaissances nécessaires pour résoudre les conflits de manière constructive.

**La culture d'entreprise :**

La culture d'entreprise peut avoir un impact sur la résolution des conflits. Si l'entreprise encourage une communication ouverte, un respect mutuel et une approche collaborative, les conflits peuvent être résolus.

#### **4. La prévention des conflits :**

**Établir des règles de communication :**

La mise en place de règles de communication claires permet de prévenir les malentendus et les incompréhensions, sources potentielles de conflits. Par exemple, fixer des horaires de réunion et de retour de mails pour éviter les retards dans les échanges.

**La gestion de l'organisation du travail :**

La répartition des tâches et des responsabilités doit être bien définie pour éviter les surcharges de travail et les frustrations. La mise en place d'un tableau de bord peut aider à la répartition équitable des tâches.

#### **5. La gestion des conflits :**

**Écouter et comprendre les deux parties en conflit :**

Pour résoudre un conflit, il est important d'écouter les deux parties impliquées et de comprendre leurs points de vue. Une fois que chaque partie a eu l'opportunité de s'exprimer, il est possible de rechercher un terrain d'entente.

**Trouver une solution gagnant-gagnant :**

La recherche d'une solution gagnant-gagnant permet de satisfaire les deux parties impliquées dans le conflit. Elle nécessite souvent une négociation et la recherche d'un compromis acceptable pour tous.

**La médiation :**

Lorsqu'un conflit est trop complexe pour être résolu en interne, il est possible de faire appel à un médiateur. Ce dernier, neutre et impartial, aide les parties à trouver une solution ensemble.

#### **6. L'après-conflit :**

**Le suivi après la résolution du conflit :**

Après la résolution d'un conflit, il est important de mettre en place un suivi pour s'assurer que les parties impliquées sont satisfaites de la solution trouvée et que le conflit ne risque pas de ressurgir.

**La gestion du stress post-conflit :**

Les conflits peuvent être stressants et épuisants pour les personnes impliquées. Il est donc important de mettre en place des actions pour gérer le stress post-conflit, telles que des séances de méditation ou de coaching individuel.