

Gestion de l'information

DEP Secrétariat 460-044

Guide d'apprentissage

sofad

Administration, commerce et informatique



Gestion de l'information

460-044

Guide d'apprentissage



Adresse du site d'accompagnement



<http://www.edusofad.com/gestion-information>

sofad

Responsable de la production

Nicole Daigneault

Responsable de la rédaction initiale

Monique Ranger

Rédaction

Ginette Curotte et Denise Tremblay

Révision linguistique

Françoise Labelle

Révision de contenu

Diane Marcil

Expérimentation

Angèle Beaulieu

Illustrations

Serge Mercier

Page couverture

Nathalie Gréco

Infographie

BeauGraf

Première parution :

Novembre 2007

Revue et corrigée :

Avril 2012

Avril 2016

Notes au lecteur :

- Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte;
- Consultez le site des ressources pour les apprenants (cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html) afin d'y trouver la webographie et, éventuellement, des contenus mis à jour.

© Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal – 2007

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89493-348-0

Table des matières

Avant toutes choses... bienvenue!	vii
Programme d'études	viii
Objectifs du module <i>Gestion de l'information</i>	ix
Durée du module	x
Préalables	x
Matériel requis	xi
Exploration du matériel d'apprentissage	xi
Guide d'apprentissage	xi
Annexes	xii
Accès au site Web d'accompagnement	xii
Organisation et échancier de travail	xii
Établissement d'un échancier de travail	xii
Gestion du temps	xiii
Devoirs pour les élèves de la formation à distance	xiii
Évaluation sommative	xiii
Démarche d'apprentissage	xiii
Pictogrammes	xiv
Préambule	
Chapitre 1 – Démarrer un système de gestion de l'information	
Chapitre 2 – Inventorier des documents	
2.1 Cheminement des documents	2.2
Création des documents et supports de conservation	2.2
Diffusion et réception	2.3
2.2 Caractéristiques des documents	2.4
Renseignements nominatifs	2.4
Renseignements administratifs	2.5
Documents : confidentiel, éphémère, essentiel et de référence	2.6
Comment déterminer les caractéristiques d'un document?	2.6
Documents : principal et secondaire	2.8
2.3 Valeur des documents	2.9
Valeur : administrative, financière, légale ou historique	2.9
Comment déterminer la valeur d'un document?	2.10
2.4 Exemples de documents	2.11
Chapitre 3 – Classifier des documents	
3.1 Organigramme	3.2
3.2 Plan de classification	3.10
Niveaux de codification	3.10
Classification des documents	3.12
3.3 Séries de dossiers	3.15

3.4 Cotes de classification	3.16
Cotes de classification alphabétiques	3.17
Cotes de classification numériques	3.17
Cotes de classification alphanumériques	3.18
Mise à jour du plan de classification	3.19
3.5 Index	3.23
Index manuel	3.24
Index informatisé	3.24
3.6 Analyse des documents	3.28
Synthèse 1	S1.1
Chapitre 4 – Classer des documents	
Synthèse 2	S2.1
Chapitre 5 – Traiter des documents	
5.1 Calendrier des délais de conservation	5.2
5.2 Cycle de vie	5.5
Document actif	5.5
Document semi-actif	5.5
Document inactif	5.6
5.3 Recherche dans le calendrier des délais de conservation	5.6
Délais de conservation	5.7
Respect des délais de conservation	5.9
Personne autorisée à déterminer les délais	5.10
5.4 Traitement des documents	5.11
Bordereau de transfert	5.12
Étiquette de transfert alphanumérique	5.14
Étiquette de transfert numérique	5.15
5.5 Transfert des documents et responsabilités	5.17
Procédures de transfert	5.19
Procédures de destruction	5.20
Supports de conservation	5.22
Chapitre 6 – Gérer des documents	
Synthèse 3	S3.1
Préévaluation	P.1
Vocabulaire	V.1
Corrigé des exercices	C.1
Bibliographie / Webographie	1
Fiche de rétroaction	3
Échéancier de travail	5
Annexes	

Avant toutes choses... bienvenue!

Bienvenue au module *Gestion de l'information...*

L'ère où les entreprises accumulaient inutilement des documents est maintenant révolue. En effet, avec la mise en place des systèmes de gestion de l'information, on peut désormais faire le classement des documents de telle sorte que ceux qui ne servent plus sont détruits, alors que les documents importants (comme les contrats d'achat) sont conservés aux archives et que les documents d'usage courant demeurent à la disposition du personnel, dans des classeurs.

Qu'est-ce que vous apprendrez dans ce module? Vous verrez comment classer des documents, comment les classer et les traiter.

Vous pourrez suivre certains chapitres directement dans ce guide, tandis que d'autres vous seront présentés dans un site Web d'accompagnement. Des outils d'apprentissage variés vous permettront d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires pour gérer adéquatement des documents.

Nous voudrions remercier tous les membres de l'équipe pour leur apport à la production du guide d'apprentissage et au site d'accompagnement. Nous aimerions aussi remercier toutes les autres personnes qui nous ont soutenus et aidés dans la réalisation de ce guide.

Nous vous invitons finalement à remplir la fiche de rétroaction : elle nous permet de connaître votre degré de satisfaction à l'égard du module et, à partir de vos réponses, d'améliorer celui-ci. Les élèves de la formation à distance pourront retourner la fiche à leur tuteur avec leur dernier devoir, tandis que les élèves des centres de formation pourront la remettre à leur enseignant. Nous vous remercions de votre collaboration.

Bonne réussite!

Nicole Daigneault,
chargée de projets

Programme d'études

Ce module fait partie du programme qui mène à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme se subdivise en 26 modules totalisant 1 485 heures de formation.

Synthèse du programme d'études en secrétariat

Code	N°	Titre du module	Durée	Unités*
460-011	1	Métier et formation	15	1
460-025	2	Méthode de doigté	75	5
460-036	3	Révision de textes en français	90	6
460-044	4	Gestion de l'information	60	4
460-056	5	Traitement de texte de base	90	6
460-066	6	Rédaction en français	90	6
460-078	7	Tâches comptables courantes	120	8
460-082	8	Base de données	30	2
460-091	9	Approche qualité	15	1
460-104	10	Tâches comptables périodiques	60	4
460-112	11	Communication	30	2
460-122	12	Outils de télécommunication	30	2
460-135	13	Communication bilingue	75	5
460-146	14	Correspondance en français	90	6
460-154	15	Tableur	60	4
460-162	16	Gestion du temps	30	2
460-176	17	Correspondance en anglais	90	6
460-182	18	Lois du travail	30	2
460-194	19	Traduction en anglais	60	4
460-204	20	Traitement de texte avancé	60	4
460-214	21	Éditique	60	4
460-225	22	Production de documents	75	5
460-232	23	Réunions d'affaires	30	2
460-241	24	Mise à jour de dossiers	15	1
460-252	25	Recherche d'emploi	30	2
460-265	26	Intégration au travail	75	5

* Une unité équivaut à 15 heures.

Objectifs du module *Gestion de l'information*

Pour connaître les tâches que vous réaliserez durant votre apprentissage, lisez les objectifs du module qui vous sont présentés ci-dessous :

- Connaître les différents éléments permettant la mise en place d'un système de gestion de l'information
- Mettre en pratique les tâches pour inventorier les documents
- Classifier les documents en leur attribuant des cotes de classification en fonction d'un plan de classification
- Classer des documents en respectant différentes règles de classement
- Traiter des documents en fonction du calendrier des délais de conservation
- Créer des plans de classification à l'aide du logiciel d'exploitation et découvrir quelques logiciels de gestion de documents

Consultez ces objectifs aussi souvent qu'il sera nécessaire pour vous situer dans votre démarche d'apprentissage.

Maintenant que vous connaissez les objectifs à atteindre dans ce module, assurez-vous de respecter l'échéancier proposé pour votre apprentissage.

Durée du module

Ce module est d'une durée de 60 heures, incluant l'évaluation sommative nécessaire à l'obtention des quatre unités, mais excluant le temps requis pour l'exécution des devoirs des élèves de la formation à distance.

Le tableau suivant vous propose une répartition du temps qui vous aidera à évaluer votre progression.

Notes : Les chapitres présentés sur le Web sont précédés du pictogramme . Les devoirs sont utilisés comme évaluation formative des élèves de la formation à distance.

Éléments du module		Heures
Introduction et exploration du matériel d'apprentissage (guide d'apprentissage et site d'accompagnement)		1
 Préambule		4
 Chapitre 1 – Démarrer un système de gestion de l'information		3
Chapitre 2 – Inventorier des documents		6
Chapitre 3 – Classifier des documents		8
Synthèse 1		1
Devoir 1		
 Chapitre 4 – Classer des documents		12
Synthèse 2		2
Devoir 2		
Chapitre 5 – Traiter des documents		9
Devoir 3		
 Chapitre 6 – Gérer des documents		5
Synthèse 3		3
Préévaluation		3
Devoir 4		
Évaluation sommative		3
		Seuil de réussite : 80 %

Préalables

Le module *Gestion de l'information* n'exige aucun préalable. Par contre, l'apprentissage de certains chapitres se fait sur le Web. Vous devez donc être suffisamment habile pour naviguer sur le Web.

Matériel requis

Comme on l'a spécifié précédemment, quelques chapitres sont présentés dans un site Web d'accompagnement. De plus, vous aurez quelques exercices à faire à l'aide de votre système d'exploitation *Windows* (chapitre 6).

Votre système informatique doit donc être doté d'une **connexion Internet**.

Exploration du matériel d'apprentissage

Maintenant que vous en savez plus sur ce module, prenez quelques minutes pour découvrir le matériel d'apprentissage.

Celui-ci comprend :

- le guide d'apprentissage incluant le corrigé des exercices;
- les annexes;
- l'accès au site d'accompagnement;
- quatre devoirs (pour les élèves de la formation à distance).

Guide d'apprentissage

Ce guide a été conçu de manière à permettre l'apprentissage individualisé. Il comprend les chapitres 2, 3, 4 et 5. Ces chapitres comportent une diversité d'activités afin de rendre votre étude et votre pratique aussi agréables que profitables.

- Les exercices théoriques vous aideront à acquérir différentes notions essentielles à la compréhension de la gestion de l'information.
- Plusieurs exercices pratiques simulent des situations de travail. Vous vous assurerez ainsi de développer une plus grande habileté, que vous pourrez mettre en pratique sans crainte dans un milieu de travail.
- **Trois synthèses** vous permettront de consolider vos apprentissages avant de poursuivre.

Ce guide se termine par une **préévaluation** que nous vous recommandons de faire le plus sérieusement possible afin de vous préparer à l'examen sommatif.

Ce guide inclut un **corrigé**. Après chaque exercice, vous devrez vérifier votre travail à l'aide du corrigé. Cette méthode vous permettra de déceler aussitôt vos lacunes ou de relever les notions mal comprises. Si certains exercices vous ont posé des problèmes, prenez le temps de les refaire. Si des points vous semblent obscurs après avoir fait des efforts honnêtes, n'hésitez pas à demander conseil à votre formateur ou à votre tuteur, qui se fera un plaisir de vous aider.

Annexes

Les annexes comprennent des documents relatifs aux cinq entreprises utilisées dans les activités d'apprentissage ainsi que quelques formulaires :

- Annexe 1 – Baie-des-Rivières
- Annexe 2 – Les biscuits énergie
- Annexe 3 – Éoliennes Tremblay & Filles
- Annexe 4 – Technologie Bouchard
- Annexe 5 – Divers

Conservez ces documents dans une chemise de classement ou une reliure à anneaux, afin qu'ils demeurent intacts; vous les utiliserez tout au long de votre apprentissage.

Accès au site Web d'accompagnement

Accédez au site d'accompagnement à l'adresse <http://www.edusofad.com/gestion-information>. Voici les chapitres pour lesquels vous ferez votre apprentissage sur le Web :

- Préambule
- Chapitre 1 – Démarrer un système de gestion de l'information
- Chapitre 4 – Classer des documents
- Chapitre 6 – Gérer des documents

Faites la lecture des pages introductives du site d'accompagnement avant de commencer chacun de ces chapitres.

Organisation et échéancier de travail

Préparez votre reliure à anneaux afin de retrouver facilement les annexes dont vous aurez besoin pour exécuter certaines tâches. Sachez gérer efficacement vos documents dès maintenant.

Établissement d'un échéancier de travail

- À l'aide de votre échéancier de travail, inclus à la fin de ce guide, déterminez les dates où vous terminerez l'apprentissage de chacun des chapitres, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée.
- Prenez l'habitude de respecter vos échéances. Si vous n'avez pas terminé un chapitre à temps, vous devrez y consacrer plus d'heures, sans toutefois perturber votre échéancier de travail.

Gestion du temps

Pour que votre apprentissage vous amène à approfondir au maximum vos nouvelles habiletés, nous vous recommandons de suivre le cheminement proposé dans l'échéancier de travail. Pour l'apprentissage du module *Gestion de l'information*, cet échéancier s'échelonne sur une période de 10 semaines et de 60 heures. Il vous permettra de conserver un rythme d'apprentissage régulier afin d'assimiler progressivement la matière présentée. Une assiduité de six heures par semaine, réparties en deux séances de travail, vous permettra d'acquérir les nouvelles notions et de les appliquer beaucoup plus aisément dans les différentes activités présentées dans le module. Il se peut que vous ayez à consacrer plus ou moins de temps à votre formation, selon vos connaissances de base et votre facilité d'apprentissage.

Devoirs pour les élèves de la formation à distance

Les devoirs vous préparent à l'épreuve sommative qui se déroule sous la surveillance d'un responsable. Il est donc tout à votre avantage de faire ces devoirs sans consulter votre guide d'apprentissage et de profiter des corrections de votre tuteur pour ajuster votre tir. C'est là une excellente façon de vous préparer à l'évaluation sommative.

Évaluation sommative

À la fin de ce module, vous devrez vous présenter à un centre de formation pour passer une épreuve sommative sous surveillance.

À partir de mises en situation, de documents d'affaires, d'un plan de classification et d'un calendrier des délais de conservation, vous devrez exécuter différentes tâches afin d'appliquer les règles de gestion des documents. L'évaluation sommative consiste en trois tâches :

- Classer des documents
- Classifier des documents
- Traiter des documents

Démarche d'apprentissage

Le guide et le site d'accompagnement ont été conçus pour vous permettre d'adopter une démarche d'apprentissage autonome. Nous vous recommandons de faire tous les exercices théoriques et pratiques, incluant les trois synthèses et la préévaluation.



Pictogrammes

Familiarisez-vous avec les pictogrammes du guide, qui indiquent :



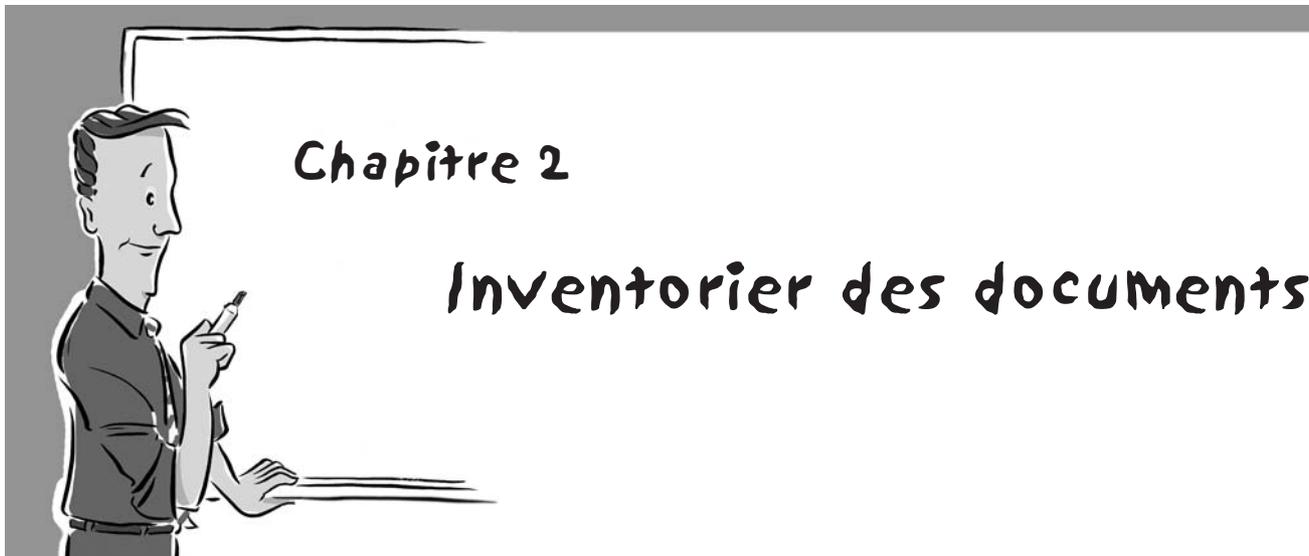
que vous devez faire l'exercice;



que le corrigé doit être consulté;



que vous devez consulter un site Web.



Ce chapitre vous permettra :

- de connaître le cheminement standard des documents;
- de distinguer les renseignements nominatifs et administratifs dans les documents;
- d'apprendre quels sont les éléments qui caractérisent les documents confidentiels, éphémères, essentiels ou de référence;
- de déterminer si un document est un exemplaire principal ou secondaire;
- de reconnaître la valeur des documents;
- de reconnaître les unités administratives concernées par certains documents.

Tous les employés d'une entreprise doivent être en mesure de retrouver facilement un document lorsque celui-ci est requis. C'est pourquoi les employés de la Ville de Baie-des-Rivières doivent utiliser un bon système de classement.

Avant de pouvoir **classifier** et **classer** efficacement les documents, il est essentiel de distinguer certaines de leurs caractéristiques. Ce chapitre vous permettra de les découvrir.

Vocabulaire

Lorsqu'un mot est **surligné** dans ce guide, cela vous indique que vous pouvez en lire la définition dans la section **Vocabulaire** située à la fin du guide (pages couleur).

Corrigé des exercices

Après chaque exercice, validez vos réponses en consultant le corrigé qui se trouve à la fin du guide. Si une ou quelques-unes de vos réponses ne sont pas correctes, révissez les notions qui vous ont posé problème.



Exercice 2.1 Familiarisez-vous avec le vocabulaire de l'inventaire des documents

Cet exercice vous permettra de découvrir des mots et des termes associés au vocabulaire de l'inventaire des documents. Associez chaque document à un élément qui le caractérise. Si certains mots ne vous sont pas familiers, n'hésitez pas à consulter le **vocabulaire** du module ou le dictionnaire.

Organigramme	<input type="checkbox"/>	a) Document éphémère
Fiche d'un employé	<input type="checkbox"/>	b) Renseignements nominatifs
Charte de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	c) Valeur financière
Message téléphonique	<input type="checkbox"/>	d) Structure hiérarchique
Bon de commande	<input type="checkbox"/>	e) Document juridique



2.1 Cheminement des documents

Les documents créés par l'hôtel de ville de Baie-des-Rivières (ou les documents qu'une entreprise reçoit) cheminent tous de la même façon : **création, diffusion et réception**.

Création des documents et supports de conservation

L'hôtel de ville crée des documents à l'aide d'outils traditionnels ou technologiques. Elle produit donc des documents sur différents supports de conservation, et ce, avec les outils de création suivants :

- Crayon : messages téléphoniques, **connaissements**, etc.;
- Ordinateur : listes téléphoniques, rapports, factures, graphiques, tous ces documents pouvant être enregistrés sur un support magnétique (disquette) ou sur un **support numérique** (CD ou DVD) et imprimés;
- Caméra numérique : photographies pouvant être enregistrées sur un **support optique** (ou numérique) et imprimées.
- Magnétophone : enregistrements sur des cassettes audio ou tout autre support électronique.



Exercice 2.2 Associez les supports de conservation à leur outil de création

Connaissez-vous les différents outils de création des documents?

- | | | |
|----------------|--------------------------|---------------------|
| Cassette vidéo | <input type="checkbox"/> | a) Ordinateur |
| Manuscrit | <input type="checkbox"/> | b) Magnétophone |
| Cédérom | <input type="checkbox"/> | c) Caméra numérique |
| Cassette audio | <input type="checkbox"/> | d) Crayon |
| Photographie | <input type="checkbox"/> | e) Caméscope |



Diffusion et réception

Les moyens habituels de diffusion et de réception des documents étaient, jusqu'à l'avènement de l'informatique : la poste, le courrier interne (transmission de documents à l'intérieur d'une même organisation) et la télécopie.

De nos jours, la diffusion et la réception sont devenues électroniques. Avec le développement de l'informatique, la tendance est de traiter l'information sous une forme plus facile à véhiculer, soit la forme virtuelle. Les moyens utilisés par la Ville de Baie-des-Rivières sont variés : la télécopie, la télécopie virtuelle (par ordinateur) et la messagerie électronique.



Exercice 2.3 Déterminez le mode de diffusion

Est-ce que le mode de diffusion des différents documents suivants est traditionnel ou électronique?

	Mode électronique	Mode traditionnel
Note		
Courriel		
Télécopie		
Lettre (postée)		
Pollurriel		



2.2 Caractéristiques des documents

Les documents qui circulent dans une entreprise présentent plusieurs caractéristiques, et ce, à différents points de vue : types de renseignements véhiculés, confidentialité, importance, durée de vie, etc. On peut établir une classification des documents en fonction de ces caractéristiques.

D'abord, quels sont les genres de documents que les employés de bureau produisent et reçoivent? En voici quelques exemples, propres à la Ville de Baie-des-Rivières :

- Le compte rendu de la dernière réunion de formation, tapé au traitement de texte et enregistré sur le **disque dur** de l'**ordinateur** de la secrétaire administrative de la Ville;
- Une série des conférences des quatre maires de la région, réalisée par le fournisseur de téléphonie et enregistrée sur un **DVD**;
- Des photographies des parcs de la ville, prises à l'aide d'une caméra numérique et enregistrées sur un **cédérom**;
- Une demande de permis de construction transmise par **télécopieur**;
- Les comptes d'impôts fonciers, réalisés à l'aide d'une **base de données** et expédiés par **courrier traditionnel**.

Vous voyez que les documents sont nombreux et variés. Les renseignements qu'ils contiennent peuvent être nominatifs ou administratifs. Connaissez-vous la différence? Les sections suivantes vous éclaireront sur le sujet.

Renseignements nominatifs

Les renseignements nominatifs sont des renseignements confidentiels qui permettent d'identifier un individu. Un curriculum vitae, un relevé de notes, une déclaration fiscale et des dossiers d'employés en sont des exemples.

À l'occasion, les employés de bureau doivent remettre des documents à des collègues de travail ou à des gestionnaires. Ils doivent faire preuve d'une très grande discrétion lorsqu'ils manipulent des documents à caractère nominatif.

Par exemple, la secrétaire ne doit pas remettre le curriculum vitae d'un collègue de travail à n'importe quel employé qui en fait la demande. Elle doit plutôt indiquer à ce dernier que seules les personnes autorisées y ont accès à cause de la nature confidentielle de ce type de document.

Dans une fiche d'employé, les renseignements suivants sont **administratifs** (ne sont pas nominatifs) :

- prénom et nom,
- statut (permanent ou temporaire) et fonction,
- adresse et numéro de téléphone au travail.

Par contre, si la fiche contient :

- le numéro d'assurance sociale,
- l'adresse et le numéro de téléphone de l'employé,

on dira qu'elle a un caractère nominatif, puisqu'elle contient des renseignements **nominatifs**.

Vous devrez vous renseigner auprès de votre supérieur sur les règles à respecter en ce qui a trait à la manipulation de ces documents.

Renseignements administratifs

Un document contient des **renseignements administratifs** lorsque ceux-ci sont nécessaires et indispensables à la gestion des activités de l'entreprise. Un **bon de commande**, un **état financier**, une **soumission** et un **procès-verbal** en sont des exemples.

La plupart des documents qui circulent dans une entreprise sont administratifs : bilan, charte de l'entreprise, demande de fournitures, assurances, etc.

Par contre, un document contenant des renseignements sur un employé ne compte pas nécessairement des renseignements administratifs si ces données personnelles ne sont pas indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise. Exemple : numéro de téléphone au domicile d'un employé.



Exercice 2.4 Déterminez le type de renseignements contenus dans des documents

Vous travaillez pour quelques jours à la réception de l'hôtel de ville de Baie-des-Rivières. Vous avez des documents à classer et vous vous demandez s'ils contiennent des renseignements nominatifs ou administratifs.

Document	Renseignements nominatifs	Renseignements administratifs
Contrat d'achat d'un bâtiment pour la Ville		
Fiches des employés d'entretien		
Curriculum vitae d'un employé		
Procès-verbal de la dernière réunion administrative		
Acte de naissance d'un employé de bureau		
Contrat d'entretien d'un terrain		
Chèque reçu d'un citoyen		
Dossier d'un directeur		
Organigramme		
Assurance collective des employés		



Est-ce qu'un document pourrait être à la fois nominatif et administratif? La réponse est oui. En effet, certains documents sont nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise, tout en contenant des renseignements de nature confidentielle.

Par exemple, le Service de la paie demande toujours à ses employés de remplir un formulaire pour les retenues d'impôt. Ces formulaires sont à la fois nominatifs et administratifs, puisqu'ils contiennent des renseignements permettant d'identifier une personne et qu'ils sont nécessaires au fonctionnement du Service de la paie.

Présentement, vous connaissez les documents contenant des renseignements **nominatifs** et **administratifs**. Afin de classer convenablement les documents, vous devez être en mesure de déterminer certaines autres de leurs caractéristiques.

Documents : confidentiel, éphémère, essentiel et de référence

Voici les principales caractéristiques qui permettent de définir les différents documents d'une entreprise :

- Les **documents confidentiels** contiennent des renseignements à caractère privé ou secret, dont la divulgation à des personnes non autorisées pourrait porter atteinte à l'entreprise (budget du gouvernement, démission d'un directeur, etc.). Ces documents ne contiennent pas nécessairement des renseignements nominatifs; par exemple, la fiche d'un employé contient des renseignements nominatifs, mais ceux-ci ne sont pas confidentiels puisque leur divulgation ne pourrait pas nuire aux intérêts de l'entreprise.
- Les **documents éphémères** seront détruits une fois que le travail sera terminé (brouillons, notes, calculs, messages téléphoniques, etc.).
- Les **documents essentiels** sont indispensables au maintien des activités de l'entreprise (charte, procès-verbaux du conseil d'administration, avis juridiques). Ils doivent être conservés en lieu sûr.
- Les **documents de référence** servent pour la consultation (catalogues, guides de différents logiciels, etc.).

Certains documents peuvent avoir plus d'une de ces caractéristiques.

Comment déterminer les caractéristiques d'un document?

Pour déterminer les éléments qui caractérisent un document, répondez aux questions suivantes :

- Les renseignements sont-ils nécessaires à la gestion de l'entreprise? C'est un document contenant des **renseignements administratifs**.
- Les renseignements permettent-ils d'identifier un individu? C'est un document contenant des **renseignements nominatifs**.
- Le document contient-il des renseignements dont la divulgation pourrait mettre en péril la bonne marche de l'entreprise ou pourrait porter atteinte à ses affaires ou à sa réputation? C'est un **document confidentiel**.
- Le document a-t-il une importance temporaire et sera-t-il détruit quand il ne servira plus au travail? C'est un **document éphémère**.

- Le document est-il indispensable au maintien des activités de l'entreprise? C'est un **document essentiel**.
- Le document est-il utilisé pour consultation? C'est un **document de référence**.

Voici les éléments déterminant les caractéristiques de quelques documents :

Document	Caractéristique					
	Administratif	Nominatif	Confidentiel	Éphémère	Essentiel	De référence
La convention collective des employés de soutien est un document administratif , parce qu'elle est nécessaire et indispensable à la gestion des activités de l'entreprise.	▪				▪	
Le brouillon d'un procès-verbal est un document éphémère , car il sera détruit dès que la version définitive du document sera prête.				▪		
Le catalogue des fournitures de bureau est un document de référence parce qu'on le consultera pour obtenir de l'information.						▪
Le dossier d'un employé est un document administratif, nominatif et essentiel ; il contient des renseignements administratifs qui sont nécessaires aux activités courantes; il contient des renseignements nominatifs pouvant identifier un individu; il est un document essentiel , puisqu'il est indispensable au bon maintien des activités de l'entreprise.	▪	▪			▪	
Une demande de prêt de l'entreprise à une institution financière contiendra des renseignements administratifs , mais également confidentiels pouvant porter atteinte à l'entreprise. De plus, ce document est essentiel à la marche des activités de l'entreprise.	▪		▪		▪	

Tableau 2.1 Caractéristiques des documents

Comme vous pouvez le constater, pour déterminer les éléments qui caractérisent un document, vous vous questionnerez en utilisant la définition des caractéristiques.



Exercice 2.5 Attribuez des caractéristiques aux documents

La directrice des ressources humaines vous demande d'attribuer les caractéristiques à certains documents.

Document	Caractéristique
Dictionnaire	
Invitation de la chambre de commerce	
Facture	
Lettre d'une employée pour un congé de maternité	
Notes prises lors d'une réunion	
Budget de l'année en cours	
Acte notarié de l'achat d'un terrain	
Rapport décrivant l'ouverture de la maison de la culture	



Documents : principal et secondaire

De nos jours, la facilité avec laquelle les documents peuvent être reproduits entraîne une quantité énorme de papier. En effet, plusieurs employés d'une entreprise possèdent des copies d'un document original. Mais qu'arrive-t-il de ces copies quand vient le temps de faire le ménage des classeurs? Si on comprend bien le système de gestion des documents, on saura quoi en faire.

D'abord, il faut accepter le fait qu'un seul exemplaire du document ou du dossier est important. On l'appelle l'exemplaire ou le **document principal**. C'est, en réalité, l'original. Il sera conservé par la personne ou le service qui l'a créé ou reçu.

Les autres copies de documents ou de dossiers sont des exemplaires ou **documents secondaires**. Elles sont utilisées par certaines personnes ou certains services, ou servent de référence, mais peuvent être détruites en tout temps.



Exercice 2.6 Faites-vous la distinction entre un document principal et un document secondaire?

Vous faites des travaux au bureau de l'administration générale. La directrice adjointe vous a remis quelques documents et vous demande de détruire ceux qui sont des exemplaires secondaires et qui ne sont plus utiles.

Document	Principal	Secondaire
Procès-verbal de la réunion mensuelle de la direction		
Photocopie d'une soumission d'il y a quatre ans		
Dépliant publicitaire du musée aquatique de Baie-des-Rivières		
Communiqué interne concernant la nomination d'un nouveau directeur aux services informatiques		
Contrat d'achat d'un terrain vacant		
Extrait d'un cahier des charges pour l'aménagement d'un parc		
Rapport d'arpentage pour l'édifice de l'hôtel de ville		
Journal local de la semaine en cours		
Mosaïque de photographies des jardins de Baie-des-Rivières		
Accusé de réception des affiches publicitaires		

2.3 Valeur des documents

Tous les documents créés par l'entreprise ou qui circulent dans l'entreprise ont une valeur dite **administrative**. Ceci signifie qu'ils sont utilisés dans les opérations courantes de l'entreprise : achats, embauche du personnel, réunions administratives, etc.

Valeur : administrative, financière, légale ou historique

Les documents peuvent afficher l'une ou plusieurs des valeurs suivantes : administrative, financière, légale ou historique.

- Un document de **valeur administrative** est utilisé dans les opérations courantes d'une entreprise. Certains documents peuvent avoir une valeur administrative et financière : par exemple, un bon de commande a une valeur administrative, puisque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à la bonne marche de l'entreprise, et financière puisque le document rapporte des données comptables.
- Un document a une **valeur financière** lorsqu'il contient des informations comptables ou financières, lorsque des sommes d'argent sont engagées. Un document peut avoir une valeur financière et légale : par exemple, des états financiers.
- Un document de **valeur légale** touche à ce qui a trait aux droits et obligations. Un document pourrait avoir une valeur administrative, légale et financière : par exemple, un contrat d'assurance.

- Un document de **valeur historique** (ou de recherche) permet de reconstituer l'histoire d'une entreprise. Ce type de document doit être conservé de façon permanente. Ce sont des documents qui peuvent servir à la reconstitution des activités antérieures de l'organisation; ils peuvent également fournir des renseignements utiles à la planification, et des données sur lesquelles on peut fonder de nouvelles activités : par exemple, procès-verbaux datant de l'an 2000, documents concernant l'inauguration d'événements, documents donnant des informations sur les fondateurs et fondatrices de l'organisation, etc.

Comment déterminer la valeur d'un document?

Pour déterminer la valeur d'un document, répondez aux questions suivantes :

- Est-ce que les renseignements pourront être utilisés dans les opérations courantes de l'entreprise? C'est un document ayant une **valeur administrative**.
- Le document contient-il des données comptables? Est-ce que des sommes d'argent y apparaissent? Ce document a une **valeur financière**.
- Le document contient-il des renseignements sur les droits et les obligations de l'entreprise? Ce document a une **valeur légale**.
- Le document permet-il de reconstituer une partie de l'historique de l'entreprise? Ce document a donc une **valeur historique**.

Voici les éléments déterminant la valeur des documents :

Document	Valeur			
	Administrative	Financière	Légale	Historique
Un bon de commande a une valeur administrative puisqu'il est utilisé pour les opérations courantes de l'entreprise; il a également une valeur financière puisqu'il contient des informations comptables.	▪	▪		
Un contrat d'assurance a une valeur légale puisqu'il touche à ce qui a trait aux droits et obligations de l'entreprise; le document a également une valeur financière puisqu'il contient des renseignements impliquant des sommes d'argent. Il conserve sa valeur administrative .	▪	▪	▪	
Un rapport contenant les renseignements relatifs à l'inauguration de la bibliothèque municipale ainsi que des photographies a, au départ, une valeur administrative , mais avec les années, il prendra une valeur historique .	▪			▪

Tableau 2.2 Valeur des documents



Exercice 2.7 Déterminez la valeur des documents

Vous assistez à une session de formation donnée par Frédéric à l'hôtel de ville de Baie-des-Rivières. Frédéric vous demande de déterminer la valeur des documents suivants, en vous prévenant que certains documents peuvent avoir plus d'une valeur.

Document	Valeur			
	Administrative	Financière	Légale	Historique
Facture reçue du fournisseur de papeterie				
Autorisation d'achat de matériel informatique				
Ordre du jour de la réunion mensuelle des directeurs				
Convention collective des employés de bureau				
Titre de propriété signé depuis 15 ans				
Permis de construction pour un citoyen				
Note invitant le personnel à un pique-nique				
Procès-verbal du <i>Comité Écolo</i>				
Bon de commande à la Pépinière Belle-fleur				
Rapport de la fin de semaine <i>Vélo-Canot</i>				
Carte des plages destinées à la baignade et au surf				



2.4 Exemples de documents

Dans une entreprise, différents documents administratifs circulent. Nous vous présentons des documents que l'on rencontre régulièrement dans tout organisme. Comme il existe, dans chaque entreprise, des activités purement administratives, mais aussi des activités en lien avec sa vocation, les dossiers sont subdivisés par séries.

Par exemple, dans les bureaux de l'**administration générale**, le tiroir d'un classeur pourrait avoir, comme nom, la série de dossiers **Documents constitutifs**. Ce tiroir contiendrait donc les dossiers suivants : des événements pouvant constituer l'historique de l'entreprise; les politiques et procédures statuées par l'hôtel de ville; les structures des services.

Les documents administratifs se divisent donc en cinq grandes catégories qui, elles-mêmes, se subdivisent en plusieurs sous-catégories. Vous trouverez ci-dessous, pour chaque unité administrative, des exemples de documents.

Unité administrative : Administration générale	
Séries	Documents
Documents constitutifs	Histoire de l'entreprise, charte et lettres patentes
Structure ou organisation interne	Organigramme, politiques, procédures, structures des services
Comités et sous-comités	Procès-verbaux, comptes rendus et ordres du jour des réunions des comités et sous-comités
Réunions administratives	Procès-verbaux, comptes rendus et ordres du jour des réunions administratives
Législation et règlements	Avis juridiques, lois provinciales, lois fédérales et normes du travail
Unité administrative : Gestion de l'information et des communications	
Séries	Documents
Gestion des documents	Guide de préparation des documents, lettres types, formulaires, etc.
Reproduction des documents	Photocopies, micrographies, etc.
Gestion des documents (procédures)	Procédures pour l'analyse des besoins, l'inventaire des documents, la conservation des documents, etc.
Gestion des communications (procédures)	Procédures pour le téléphone, la boîte vocale, le télécopieur, les vidéoconférences, le courrier interne, le courrier externe, etc.
Communication	Invitation aux nouveaux citoyens, horaire de la bibliothèque, journal de la Ville, publicité, etc.
Unité administrative : Ressources financières	
Séries	Documents
Budgets	Politiques, procédures et règlements budgétaires, prévisions et approbations budgétaires, etc.
Comptabilité	Tous les documents concernant les revenus, les dépenses, les opérations bancaires et les états financiers.

Unité administrative : Ressources humaines	
Séries	Documents
Dotation	Recrutement et engagement des employés
Effectifs	Liste des employés
Conditions de travail	Descriptions de tâches, horaires de travail, etc.
Mouvements du personnel	Affectations, promotions, mises à pied, abolitions de postes, etc.
Dossiers des ressources humaines	Dossiers des employés
Bénéfices d'emploi	Vacances, congés fériés, maternité, paternité ou congé parental, etc.
Assurances collectives	Assurances vie, salaire et maladie
Autres bénéfices d'emploi	Assurance-emploi, régime de retraite, assurance maladie du Québec, régime québécois d'assurance parentale (RQAP), etc.
Rémunération	Échelles de salaire, évaluation des postes
Horaires de travail	Assiduité, feuilles de temps, heures supplémentaires
Formation et perfectionnement	Plan de perfectionnement (cours, stages)
Unité administrative : Gestion des équipements et des biens immobiliers	
Séries	Documents
Gestion de l'équipement	Achats, locations et assurances
Inventaire de l'équipement	Informatique, mobilier, etc.
Gestion des immeubles	Achats, ventes, évaluations, soumissions, contrats, aménagements, arpentages, entretien, etc.

Tableau 2.3 Documents des unités administratives



Exercice 2.8 Déterminez l'unité administrative

La directrice générale, madame Dubois, vous remet des documents dont elle avait besoin pour certains travaux de recherche. Elle vous demande de distribuer ces documents aux unités administratives responsables des documents. Vous avez le choix entre ces cinq unités administratives :

- Administration générale;
- Gestion de l'information et des communications;
- Ressources financières;
- Ressources humaines;
- Gestion des équipements et des biens immobiliers.

Document	Unité administrative
États financiers de l'année passée	
Soumissions pour l'entretien des parcs	
Contrat d'assurance médicaments pour les employés	
Affiche publicitaire de la bibliothèque	
Curriculum vitae des jardiniers	
Dépenses reliées aux déplacements	
Communiqué externe pour le lancement de l'exposition aquatique	
Rapport du <i>Comité Écolo</i>	
Bon de commande à la Pépinière Belle-fleur	





Exercice 2.9 Résumé

Ce résumé conclut le chapitre sur l'inventaire des documents. Complétez les phrases, puis vérifiez vos réponses.

1. Un document reçu ou produit par l'entreprise suit trois étapes dans son cheminement, soit la _____, la _____ et la _____.
2. Le dossier d'un employé contient des renseignements _____, tandis que le dossier d'un fournisseur contient des renseignements _____.
3. Le budget de l'hôtel de ville contient des renseignements _____.
4. Le contrat d'achat d'un bâtiment, conservé à l'administration générale, est un exemplaire _____, tandis qu'un dépliant publicitaire pour un événement est un exemplaire secondaire.
5. Les chèques de paie des employés ont une valeur _____.
6. Les procès-verbaux des réunions administratives doivent être conservés aux archives et prendront, avec le temps, une valeur _____.





Exercice 2.10 Quiz

En prévision de l'évaluation de votre stage, madame Dubois vous demande de faire ce quiz afin de vérifier si vous avez bien retenu les notions sur l'inventaire des documents.

1. Quel est le cheminement d'un document administratif?
 - a) Création et réception
 - b) Création, diffusion et réception
 - c) Création et diffusion

2. La responsable du comité *Marathon santé* vous demande de transmettre un communiqué à tous les bénévoles. Elle vous indique d'utiliser la liste d'envoi incluse dans le carnet d'adresses de sa messagerie. Quel mode de diffusion utiliserez-vous?
 - a) Électronique
 - b) Traditionnel
 - c) Informatique

3. Quels types de renseignements contient la série des dossiers des artistes ayant soumis leur candidature pour la production d'une sculpture dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville?
 - a) Historiques
 - b) Nominatifs
 - c) Financiers

4. La directrice vous demande de récupérer les titres de propriété des terrains achetés durant l'année en cours. De quel type d'exemplaire s'agit-il?
 - a) Exemplaire historique
 - b) Exemplaire secondaire
 - c) Exemplaire principal

5. Un citoyen s'est blessé lors d'une baignade à la piscine municipale. Le directeur des plaintes vous demande de lui fournir le contrat d'assurance pour ce genre d'accident. Quelle valeur a ce contrat d'assurance?
 - a) Une valeur historique
 - b) Une valeur financière
 - c) Une valeur légale



Le chapitre **Inventorier des documents** vous a permis :

- de connaître le cheminement standard des documents;
 - de distinguer les renseignements administratifs et nominatifs;
 - de déterminer les éléments qui caractérisent les documents confidentiels, éphémères, essentiels ou de référence;
 - de reconnaître un exemplaire principal ou secondaire;
 - d'attribuer une ou des valeurs à un document;
 - de reconnaître les unités administratives concernées par certains documents.
-

Maintenant, poursuivez votre apprentissage avec le chapitre **Classifier des documents**. Vous y apprendrez, entre autres, les caractéristiques du plan de classification ainsi que la codification des documents.



A large sheet of white paper with horizontal lines, pinned at the top center. The paper has a slightly wavy, torn-edge appearance. It contains 20 horizontal lines for writing.