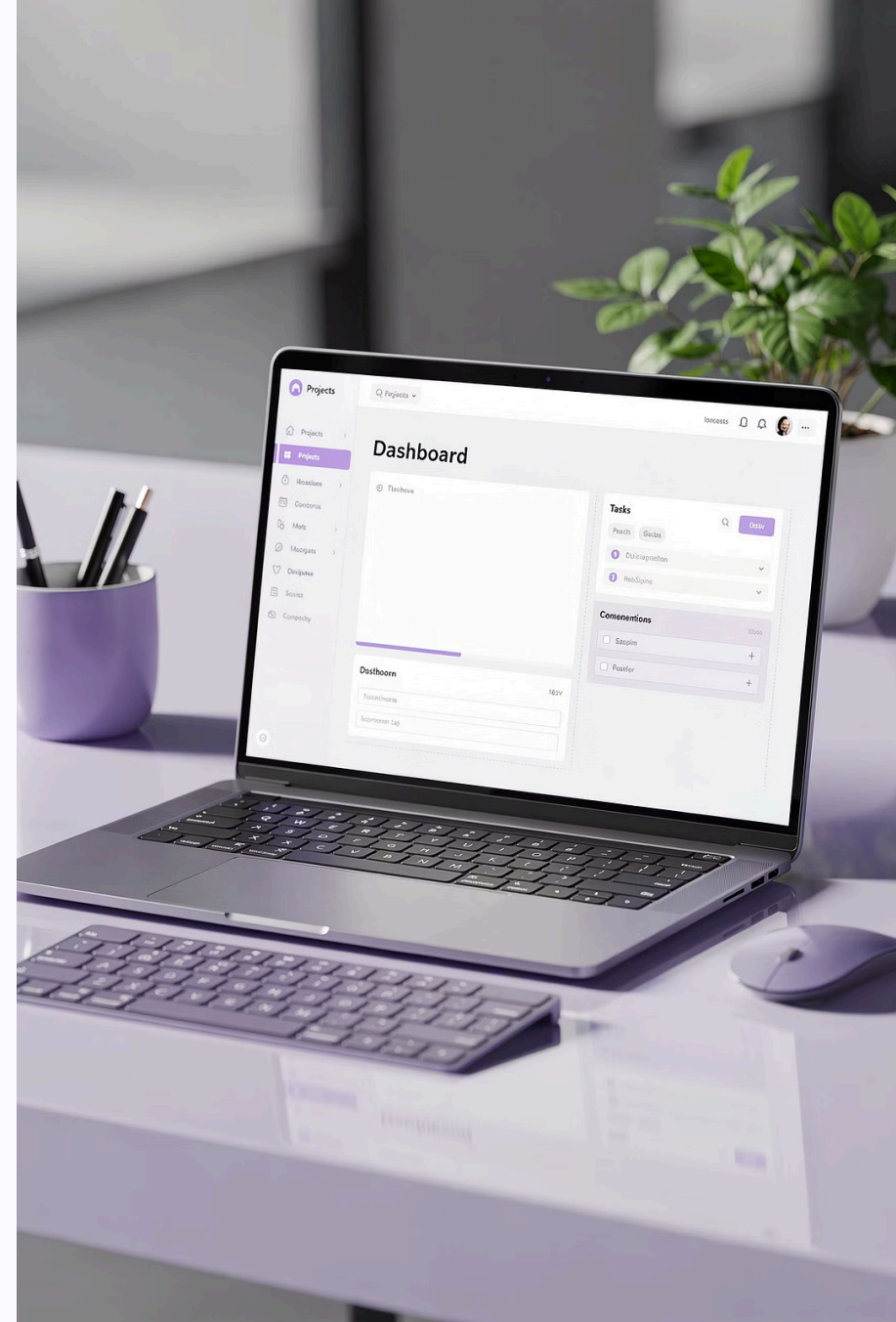


# Les outils numériques au service de la gestion administrative

Chapitre 5 — Formation aux outils numériques essentiels pour la gestion administrative moderne

CHAPITRE 5



# Sommaire du chapitre

Ce cours vous permettra de découvrir et de maîtriser les principaux outils numériques utilisés dans les environnements administratifs professionnels. Chaque section aborde un domaine clé de la gestion numérique, depuis les logiciels bureautiques classiques jusqu'aux critères de sélection d'un outil adapté à votre organisation.

01

---

## 5.1 — La suite bureautique

Traitement de texte, tableur et présentation  
: les fondamentaux numériques du bureau

02

---

## 5.2 — Messagerie et communication collaborative

Teams, Slack, Drive et les outils de travail en  
équipe à distance

03

---

## 5.3 — Le PGI / ERP

Fonctions, modules et utilisation courante  
d'un progiciel de gestion intégré

04

---

## 5.4 — CRM et gestion fournisseur

Les outils de gestion de la relation client et des fournisseurs

05

---

## 5.5 — Critères de choix d'un outil numérique

Coût, ergonomie, sécurité et interopérabilité

# La suite bureautique : les fondamentaux de l'administration numérique

La suite bureautique constitue le socle incontournable de tout poste administratif. Elle regroupe un ensemble de logiciels conçus pour créer, organiser, analyser et présenter des informations. Deux grandes familles dominent le marché : **Microsoft Office** (Word, Excel, PowerPoint) et **Google Workspace** (Docs, Sheets, Slides), auxquelles s'ajoute la suite libre **LibreOffice**. La maîtrise de ces outils est considérée comme une compétence de base dans l'ensemble des métiers administratifs.

## **Traitement de texte**

Rédaction de courriers, rapports, comptes rendus, contrats et notes internes. Mise en forme avancée, styles, publipostage et gestion des révisions en équipe.

## **Tableur**

Saisie et analyse de données, calculs automatisés, tableaux croisés dynamiques, graphiques et suivi budgétaire. Outil central de la gestion administrative et financière.

## **Présentation**

Création de diaporamas professionnels pour réunions, formations et rapports d'activité. Intégration de graphiques, images et animations pour structurer un message visuel.

# Le traitement de texte en détail


Le traitement de texte est l'outil le plus utilisé dans la gestion administrative quotidienne. Bien au-delà de la simple frappe, il permet de produire des documents professionnels structurés, cohérents et conformes aux normes de l'entreprise.

## Fonctions essentielles

- Mise en forme des caractères et des paragraphes (police, taille, interligne)
- Application de styles prédéfinis pour une cohérence visuelle
- Insertion de tableaux, images, en-têtes et pieds de page
- Gestion des révisions et commentaires en mode collaboratif
- Publipostage pour l'envoi de courriers personnalisés en série

## Bonnes pratiques professionnelles

Un document professionnel doit respecter des conventions précises : utilisation de styles plutôt que de mises en forme manuelles, numérotation automatique des titres, table des matières générée dynamiquement, et gestion rigoureuse des versions. L'emploi du publipostage évite les erreurs de saisie répétitive et optimise la productivité lors d'envois massifs de courriers administratifs.

 À retenir : la maîtrise des styles et du publipostage est souvent évaluée lors des recrutements administratifs.

# Le tableur : un outil d'analyse et de décision

Le tableur est l'outil central de la gestion administrative et financière. Il permet non seulement de stocker des données, mais aussi de les analyser, de les visualiser et d'automatiser des calculs complexes. Sa maîtrise est indispensable pour les fonctions de comptabilité, de contrôle de gestion, de ressources humaines ou d'approvisionnement.

## Saisie et organisation des données

Création de tableaux structurés, tri et filtrage des données, validation de saisie pour limiter les erreurs. Les listes déroulantes et les règles de validation garantissent la cohérence des informations entrées par plusieurs utilisateurs.

## Calculs et formules avancées

Utilisation de fonctions mathématiques (SOMME, MOYENNE), logiques (SI, ET, OU), de recherche (RECHERCHEV, INDEX/EQUIV) et statistiques. L'automatisation des calculs réduit les erreurs et accélère le traitement des données.

## Tableaux croisés dynamiques et graphiques

Les tableaux croisés dynamiques permettent d'analyser de grands volumes de données en quelques clics. Les graphiques (courbes, histogrammes, secteurs) facilitent la communication des résultats auprès de la direction ou des équipes.

## Suivi budgétaire et tableaux de bord

Création de fichiers de suivi des dépenses, de prévisionnels budgétaires et de tableaux de bord dynamiques avec indicateurs de performance (KPI). Le tableur est souvent utilisé en complément d'un logiciel comptable.

## SECTION 5.2

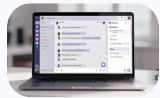
# Messagerie et communication collaborative

La transformation numérique a profondément modifié les modes de communication en entreprise. Les outils collaboratifs permettent aujourd'hui de travailler en équipe, en temps réel ou en différé, depuis n'importe quel lieu. Ils constituent un pilier essentiel de l'organisation administrative moderne, notamment dans les structures à équipes distribuées ou en télétravail.



# Microsoft Teams, Slack et Google Drive : panorama des outils collaboratifs

Les outils de communication collaborative se sont imposés comme des incontournables de la gestion administrative. Ils centralisent les échanges, réduisent le recours aux e-mails internes et favorisent le partage d'informations en temps réel.



## Microsoft Teams

Plateforme tout-en-un intégrée à la suite Office 365. Elle propose la messagerie instantanée, la visioconférence, le partage de fichiers et la co-édition de documents Word, Excel et PowerPoint en temps réel. Les canaux permettent d'organiser les échanges par projet ou par thématique, réduisant considérablement les e-mails internes.



## Slack

Outil de messagerie professionnelle organisé en canaux thématiques. Très apprécié dans les environnements agiles et les start-ups, il permet d'intégrer de nombreuses applications tierces (Trello, Google Drive, GitHub). Il favorise une communication rapide et transparente entre équipes.



## Google Drive

Service de stockage et de partage de fichiers dans le cloud. Il permet la co-édition simultanée de documents (Docs, Sheets, Slides) par plusieurs utilisateurs. L'historique des modifications, les commentaires et les droits d'accès personnalisables en font un outil puissant pour la gestion documentaire collaborative.

# Bonnes pratiques de la communication collaborative


L'adoption d'outils collaboratifs ne suffit pas : encore faut-il établir des règles d'utilisation claires pour éviter la surcharge d'informations, les doublons et la perte de documents. Une formation aux bonnes pratiques est indispensable dans tout environnement professionnel.

## Règles d'or à respecter

- Choisir le bon canal selon l'urgence et la nature du message
- Nommer les fichiers de manière cohérente et horodatée
- Définir des droits d'accès adaptés (lecture, édition, partage)
- Archiver régulièrement les documents obsolètes
- Éviter la multiplication des versions d'un même document

## Avantages et limites des outils collaboratifs

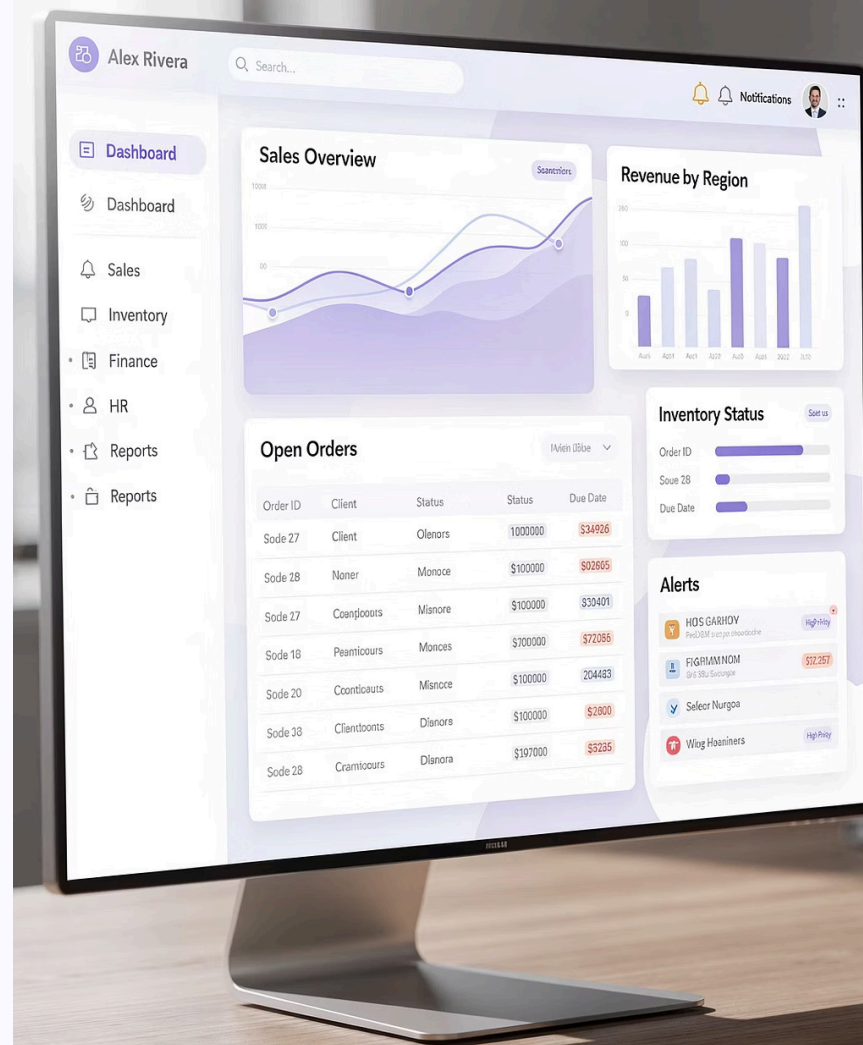
Ces outils offrent une **productivité accrue**, une meilleure traçabilité des échanges et une réduction des délais de validation. Ils facilitent le travail à distance et la gestion de projets multi-sites. Cependant, ils soulèvent des enjeux de **confidentialité des données** (stockage en cloud, accès depuis l'extérieur), de **dépendance aux connexions internet** et de gestion des droits d'accès. Une politique interne de sécurité numérique doit encadrer leur usage.

 Attention : le partage de documents sensibles (contrats, données personnelles) via des outils cloud doit respecter le RGPD.

## SECTION 5.3

# Le PGI (Progiciel de Gestion Intégré) : définition et enjeux

Le **Progiciel de Gestion Intégré (PGI)**, également appelé **ERP** (Enterprise Resource Planning), est un logiciel central qui regroupe l'ensemble des fonctions de gestion d'une organisation dans un système unique et cohérent. Il constitue l'épine dorsale informatique de nombreuses entreprises, grandes ou moyennes, et joue un rôle fondamental dans la fiabilité et l'efficacité des processus administratifs.



# Fonctions et modules d'un PGI

Un PGI est structuré en **modules fonctionnels**, chacun couvrant un domaine de gestion spécifique. Ces modules partagent une base de données commune, ce qui garantit la cohérence et la mise à jour en temps réel de toutes les informations de l'entreprise. L'intégration évite les doubles saisies, réduit les erreurs et améliore la communication inter-services.



## Comptabilité & Finance

Saisie des écritures comptables, gestion de la trésorerie, clôtures périodiques, édition des bilans et comptes de résultat.



## Ressources Humaines

Gestion des contrats, paie, congés, formations, recrutement et suivi des compétences des collaborateurs.



## Achats & Approvisionnement

Gestion des commandes fournisseurs, réception des marchandises, contrôle des factures et suivi des stocks.



## Production

Planification de la production, gestion des ordres de fabrication, suivi de la qualité et gestion des capacités.



## Ventes & Distribution

Gestion des devis, commandes clients, livraisons, facturation et suivi du chiffre d'affaires par client ou produit.

# Le PGI dans la pratique administrative quotidienne

L'utilisation courante d'un PGI dans un service administratif se traduit par des gestes précis et répétitifs qui structurent le quotidien. Comprendre le fonctionnement d'un ERP est aujourd'hui une compétence recherchée par les employeurs dans les métiers de la gestion, de la comptabilité et des ressources humaines.

## Exemples d'utilisations courantes

- Saisie et validation d'une facture fournisseur dans le module achats
- Génération automatique d'une fiche de paie à partir des données RH
- Consultation du stock disponible avant d'établir un devis client
- Rapprochement entre une commande d'achat et une livraison reçue
- Extraction d'un rapport d'activité mensuel pour la direction
- Suivi des relances clients pour les factures impayées

## Principaux PGI sur le marché

**SAP** est le leader mondial, très utilisé dans les grandes entreprises. **Microsoft Dynamics 365** est apprécié pour son intégration avec la suite Office. **Sage** est très répandu dans les PME françaises pour la comptabilité et la paie. **Odoo**, solution open source, est accessible aux petites structures grâce à sa modularité et son coût réduit.

- ❗ Les formations certifiantes sur SAP ou Sage constituent un véritable atout sur le marché de l'emploi administratif.

# Avantages et contraintes du PGI

L'intégration d'un PGI représente un investissement important pour une organisation, mais ses bénéfices à long terme sont considérables. Il est cependant nécessaire d'anticiper les contraintes liées à sa mise en œuvre pour maximiser le retour sur investissement.

## Avantages

- Données centralisées et partagées entre tous les services
- Suppression des doubles saisies et réduction des erreurs
- Vision globale et en temps réel de l'activité de l'entreprise
- Facilitation des audits et des contrôles internes
- Automatisation de nombreuses tâches administratives répétitives

## Contraintes

- Coût d'acquisition, de paramétrage et de maintenance élevé
- Durée de déploiement souvent longue (plusieurs mois à plusieurs années)
- Nécessité d'une formation approfondie des utilisateurs
- Risque de résistance au changement de la part des équipes
- Dépendance vis-à-vis de l'éditeur du logiciel



## SECTION 5.4

# Les outils de gestion de la relation client (CRM)

Le **CRM** (Customer Relationship Management), ou logiciel de gestion de la relation client, est un outil numérique qui centralise toutes les informations relatives aux clients et aux prospects d'une entreprise. Il permet de suivre l'ensemble des interactions commerciales, de personnaliser la relation client et d'optimiser les processus de vente et de fidélisation. Dans un environnement concurrentiel, le CRM est devenu un levier stratégique incontournable.

# Fonctions clés d'un CRM et exemples d'outils

Un CRM bien utilisé transforme la relation client en un processus structuré, traçable et mesurable. Il est utilisé aussi bien par les équipes commerciales que par les services administratifs, marketing ou après-vente.

1

## Centralisation des données clients

Fiche client complète regroupant coordonnées, historique des achats, échanges e-mail, appels téléphoniques et documents contractuels. Accès partagé entre tous les services concernés.

2

## Suivi du pipeline commercial

Visualisation des opportunités de vente par étape (prospect, devis envoyé, négociation, contrat signé). Indicateurs de performance commerciale et prévisions de chiffre d'affaires.

3

## Automatisation des tâches commerciales

Envoi automatique de relances, de confirmations de commande ou d'e-mails de fidélisation. Rappels automatiques pour les rendez-vous ou les échéances contractuelles.

4

## Reporting et analyse

Tableaux de bord de suivi des ventes, taux de conversion, satisfaction client, performance par commercial ou par région. Aide à la prise de décision managériale.

Parmi les CRM les plus utilisés : **Salesforce** (leader mondial, très complet), **HubSpot** (version gratuite accessible, idéale pour les PME), **Zoho CRM** (solution économique et personnalisable) et **Microsoft Dynamics CRM** (intégré à l'environnement Office 365).

# La gestion de la relation fournisseur

En miroir du CRM, les outils de **gestion de la relation fournisseur** (parfois désignés sous le terme SRM — Supplier Relationship Management) permettent de structurer et d'optimiser les interactions avec les fournisseurs. Une gestion rigoureuse de la relation fournisseur est un facteur clé de compétitivité, notamment pour maîtriser les coûts d'approvisionnement et sécuriser les délais de livraison.

## Fonctions principales du SRM

- Référencement et qualification des fournisseurs (fiches fournisseurs, certifications)
- Gestion des appels d'offres et comparaison des devis reçus
- Suivi des commandes, des livraisons et des litiges
- Évaluation régulière des performances fournisseurs (qualité, délais, prix)
- Gestion des contrats et des conditions tarifaires négociées

## Liens avec le PGI et le CRM

Les fonctions SRM sont souvent intégrées directement dans le module achats du PGI, ce qui permet une gestion fluide et intégrée du cycle fournisseur : de la demande d'achat jusqu'au paiement de la facture. Certains outils dédiés, comme **Tradogram** ou **Procurify**, offrent des fonctionnalités spécialisées pour les achats et l'approvisionnement.

- Une bonne gestion de la relation fournisseur permet de réduire les ruptures de stock, de négocier de meilleures conditions tarifaires et de fidéliser des partenaires stratégiques.



## SECTION 5.5

# Critères de choix d'un outil numérique

Le choix d'un outil numérique ne doit pas se faire au hasard ni uniquement sur la base de sa notoriété. Une analyse rigoureuse s'impose, prenant en compte plusieurs critères fondamentaux qui garantissent l'adéquation de l'outil aux besoins réels de l'organisation. Ces critères constituent une grille d'évaluation applicable à tout type de logiciel ou application professionnelle.

# Critère 1 — Le coût total de possession

Le coût d'un outil numérique ne se limite pas à son prix d'achat ou d'abonnement. Il faut raisonner en termes de **coût total de possession (TCO — Total Cost of Ownership)**, qui inclut l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à l'utilisation de l'outil sur toute sa durée de vie.



## Coûts d'acquisition

Licence d'achat unique ou abonnement mensuel/annuel par utilisateur. Certains outils proposent des versions freemium (gratuites avec fonctionnalités limitées) ou open source (gratuites mais nécessitant des ressources techniques pour le déploiement).



## Coûts de déploiement et de paramétrage

Installation, configuration initiale, migration des données existantes, personnalisation aux besoins de l'organisation. Ces coûts peuvent être significatifs, notamment pour les PGI.



## Coûts de formation et de maintenance

Formation des utilisateurs (temps et budget), accompagnement au changement, mises à jour régulières, support technique et maintenance corrective ou évolutive.

# Critères 2 & 3 — Ergonomie et sécurité

Au-delà du coût, deux critères sont particulièrement décisifs pour garantir l'adoption et la pérennité d'un outil numérique dans une organisation : son ergonomie et le niveau de sécurité qu'il offre.

## Ergonomie et facilité d'utilisation

Un outil ergonomique est un outil qui sera réellement utilisé. L'ergonomie désigne la facilité de prise en main, la clarté de l'interface et la fluidité des parcours utilisateurs. Un logiciel complexe ou contre-intuitif génère des erreurs, ralentit les équipes et crée de la résistance. Les critères à évaluer sont :

- Interface intuitive et navigation claire
- Disponibilité d'une version mobile ou tablette
- Qualité de la documentation et de l'aide en ligne
- Personnalisation possible de l'interface selon les rôles
- Temps d'apprentissage raisonnable pour les nouveaux utilisateurs

## Sécurité des données

La sécurité est un critère non négociable, notamment pour les outils traitant des données personnelles ou confidentielles. Les points de vigilance sont :

- Chiffrement des données en transit et au repos
- Gestion des droits d'accès et authentification à double facteur
- Localisation des serveurs (hébergement en Europe pour conformité RGPD)
- Politique de sauvegarde et de récupération des données
- Certifications de sécurité (ISO 27001, SOC 2, etc.)

# Critère 4 – L'interopérabilité

L'**interopérabilité** désigne la capacité d'un outil numérique à fonctionner en harmonie avec les autres logiciels et systèmes déjà en place dans l'organisation. Un outil isolé, même performant, peut créer des silos d'information préjudiciables à l'efficacité administrative. Ce critère est souvent sous-estimé lors de la phase de sélection, mais il conditionne fortement la réussite du déploiement.



## Connecteurs et API

Un outil interopérable dispose d'une API (interface de programmation) permettant de l'intégrer à d'autres logiciels (PGI, CRM, messagerie). Les connecteurs natifs avec des outils courants (Office 365, Google Workspace) sont un avantage décisif.



## Formats de données standards

L'outil doit pouvoir importer et exporter des données dans des formats standards (CSV, XML, JSON, PDF) pour faciliter les échanges avec d'autres systèmes ou partenaires externes.



## Compatibilité avec l'existant

Avant tout achat, un audit du système d'information existant est nécessaire pour identifier les risques de conflits ou de redondances. L'outil doit s'insérer dans l'écosystème numérique de l'entreprise sans créer de ruptures.

- ❑ Un outil qui ne s'intègre pas bien dans l'environnement existant peut générer des coûts supplémentaires importants liés aux développements spécifiques ou aux ressaisies manuelles de données.

# Synthèse du Chapitre 5 – Points clés à retenir

Ce cours vous a permis d'acquérir une vision complète des principaux outils numériques mobilisés dans la gestion administrative. Voici les éléments essentiels à mémoriser pour votre formation et votre future pratique professionnelle.

## 5.1 – Suite bureautique

Word, Excel et PowerPoint (ou leurs équivalents Google/LibreOffice) sont les outils de base de tout poste administratif. Leur maîtrise avancée est un prérequis professionnel.

## 5.2 – Outils collaboratifs

Teams, Slack et Drive transforment la communication interne. Ils nécessitent des règles d'usage et une vigilance sur la confidentialité des données partagées.

## 5.3 – Le PGI / ERP

Outil intégré couvrant tous les métiers de l'entreprise (finance, RH, achats, ventes). Puissant mais complexe à déployer. SAP, Sage et Odoo sont les références du marché.

## 5.4 – CRM et SRM

Le CRM structure la relation client, le SRM optimise la relation fournisseur. Ces outils améliorent la traçabilité, la performance commerciale et la fidélisation.

## 5.5 – Critères de choix

Tout choix d'outil doit être évalué selon quatre critères clés : le coût total de possession, l'ergonomie, la sécurité des données et l'interopérabilité avec l'existant.

✔ Félicitations ! Vous avez terminé le Chapitre 5. La maîtrise de ces outils numériques est un atout majeur pour votre insertion professionnelle dans les métiers de la gestion administrative.