

# ACTIVITÉS DE GESTION administrative



- 4 évaluations
- 2 scénarios avec :
  - une base de données OpenERP 6.1 compatible avec le NAS
  - une base de données OpenERP 6.1 déportée
  - une base de données EBP
- 10 ateliers rédactionnels

*Pôles* **3** **4**

# Corrigé

G. Besson-Chol  
S. Bettan  
L. Fages  
N. Hervé-Lescraigne  
L. Isnart-Aubert

M.-M. Piroche  
C. Tomasini  
V. Saunier  
M. Sendre

Sous la direction de J. Chapey

**Conception graphique :** Marc Henry

**Mise en page :** Ici & ailleurs

**Illustrations :** Yves Perron

**Iconographie :** Sophie Suberbère

**Relecture :** Sylvain Tane

#### Crédits iconographiques

- p. 21 ph© Matteis / LookatSciences
- p. 73 ph©Jon Feingersh / age fotostock
- p. 85 ph©Ocean / Corbis
- p. 137 ph© Zero Creatives / age footstock
- p. 151 ph© Redlink Production / Corbis
- p. 153 ph© Image Source / Corbis
- p. 177 ph© Ocean / Corbis
- p. 191 ph© Masterfile

Pour les autres photos © Phovoir



« Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. »

ISBN 978-2-216-13180-8

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Copyright (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1<sup>er</sup> juillet 1992 – art. 40 et 41 et Code pénal – art. 425).

© Les Éditions FOUCHER, Malakoff, 2015

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
<b>PÔLE 3</b>	<b>Gestion administrative interne</b>	
<b>3.1 Gestion des informations</b>		<b>3.1.1 Collecte et recherche d'information</b>
<b>1</b> Découvrir l'entreprise et sa gestion des informations p. 7	<ol style="list-style-type: none"> <li>Découvrir l'entreprise et se situer dans l'organisation</li> <li>Appréhender la diversité de la communication</li> <li>Collecter et rechercher des informations</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : sources à vérifier. <b>COMPÉTENCES</b> : mobiliser des techniques de recherche. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins.</p>
<b>2</b> Effectuer une recherche avancée sur Internet p. 21	<ol style="list-style-type: none"> <li>Assurer la qualité de l'information</li> <li>Mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée</li> <li>Traiter les informations au sein de l'organisation</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : champ de recherche très étendu, sources à vérifier. <b>COMPÉTENCES</b> : mobiliser des techniques de recherche. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins.</p>
<b>3.1 Gestion des informations</b>		<b>3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations</b>
<b>3</b> Organiser et mettre à disposition des informations p. 33	<ol style="list-style-type: none"> <li>Participer à la transmission des informations</li> <li>Collaborer au classement des dossiers</li> <li>Assurer la pérennité de la sauvegarde et de l'archivage</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : volume important d'informations, multiplicité des lieux de stockage, pluralité de sources d'information, utilisation nomade des documents. <b>Aléas</b> : capacité de stockage insuffisante, détérioration du support. <b>COMPÉTENCES</b> : organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : l'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité.</p>
<b>3.1 Gestion des informations</b>		<b>3.1.2 Production d'informations structurées</b>
<b>4</b> Reconnaître et produire des écrits professionnels internes p. 47	<ol style="list-style-type: none"> <li>Distinguer communication interne et communication externe</li> <li>Identifier des écrits professionnels internes</li> <li>Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques. <b>Aléa</b> : format de document inadapté. <b>COMPÉTENCES</b> : mobiliser des techniques de production et de structuration de document. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.</p>
<b>5</b> Reconnaître et produire des écrits professionnels à usage externe p. 61	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analyser et rédiger un courrier externe</li> <li>Étudier des courriers à caractère administratif</li> <li>Répertorier les spécificités d'un document publicitaire</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques <b>Aléa</b> : format de document inadapté. <b>COMPÉTENCES</b> : mobiliser des techniques de production et de structuration de document. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.</p>
<b>3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources</b>		<b>3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau</b>
<b>6</b> Gérer les fournitures, consommables et petits équipements de bureau p. 73	<ol style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les enjeux du suivi des stocks</li> <li>Procéder à un réapprovisionnement</li> <li>Gérer des anomalies de livraison</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b> <b>Complexité</b> : achats en ligne, articles non suivis, changement de matériel, retard de livraison, changement de fournisseur. <b>Aléas</b> : retour d'articles, surconsommation exceptionnelle, rupture de stock, incident de livraison, défaillance de fournisseur. <b>COMPÉTENCES</b> : anticiper les flux et le niveau d'un stock. <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis.</p>

## CHAPITRES

## MISSIONS

## RÉFÉRENTIEL

## 3.2 Gestion des modes de travail

## 3.2.2 Gestion des flux de courrier

7

Gérer des flux de courriers

p. 87

1. Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant
2. Enregistrer le courrier sortant
3. Appliquer les procédures de gestion du courrier sortant

**PERFORMANCE**

**Complexité** : traitement de courrier confidentiel et personnel, fichier des destinataires à constituer, délais restreints de transmission

**Aléas** : retour de courrier, erreur de destinataire.

**COMPÉTENCES** : traiter le courrier entrant ou sortant.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.

8

Gérer les flux de courriers électroniques

p. 101

1. Rédiger et envoyer des messages électroniques
2. Gérer le courrier électronique sortant
3. Gérer la réception du courrier électronique

**PERFORMANCE**

**Complexité** : fichier des destinataires à constituer, gestion des courriels indésirables.

**COMPÉTENCES** : traiter le courrier entrant ou sortant.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.

## 3.2 Gestion des modes de travail

## 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques

9

Gérer des flux d'appels téléphoniques

p. 113

1. Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel
2. Gérer un double appel
3. Recevoir un appel téléphonique en langue étrangère
4. Prendre un message téléphonique et le restituer

**PERFORMANCE**

**Complexité** : double appel, filtrages et barrages téléphoniques, nomadisme et transfert d'appel, interlocuteur étranger.

**COMPÉTENCES** : traiter les appels entrants et sortants.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.

10

Conduire un entretien téléphonique

p. 127

1. Émettre un appel téléphonique
2. Utiliser un répondeur téléphonique
3. Gérer une situation conflictuelle au téléphone

**PERFORMANCE**

**Complexité** : interlocuteur étranger.

**Aléa** : situation conflictuelle.

**COMPÉTENCES** : traiter les appels entrants et sortants.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.

## 3.4 Gestion du temps

## 3.4.1 Gestion des agendas

11

Gérer des agendas individuels

p. 139

1. Planifier des tâches
2. Planifier des rendez-vous sur plusieurs agendas individuels
3. Gérer un agenda sur Google Agenda

**PERFORMANCE**

**Complexité** : synchronisation des agendas, rationalisation et optimisation des rendez-vous.

**Aléa** : décalage ou annulation de rendez-vous, conflits de rendez-vous.

**COMPÉTENCES** : mettre à jour des agendas personnels.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité.

## 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

## 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces

12

Aménager les espaces de travail

p. 153

1. Identifier les principes ergonomiques
2. Choisir un espace de travail et contribuer à son agencement
3. Mettre en place la signalétique dans l'entreprise

**PERFORMANCE**

**Complexité** : réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations.

**COMPÉTENCES** : veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail.

**RÉSULTAT ATTENDU** : les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels.

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
13	3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources	3.3.1 Orientation et information des visiteurs
	<p>Orienter et informer les visiteurs p. 167</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation.</li> <li>2. Gérer les interactions dans une situation d'orientation des visiteurs</li> <li>3. Informer les visiteurs</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b>  <b>Complexité</b> : importance des flux de visiteurs, dispersion géographique des locaux, gestion temps attente, barrages et sélectivité à l'accueil, accueil de visiteurs étrangers.  <b>Aléas</b> : espace en travaux, Indisponibilité des interlocuteurs demandés.  <b>COMPÉTENCES</b> : installer un climat relationnel adapté à la demande.  <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : la demande du visiteur est traitée.</p>
14	3.1 Gestion des informations	3.1.2 Production d'informations structurées
	<p>Présenter un écrit professionnel et préserver son intégrité p. 181</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Présenter un texte complexe</li> <li>2. Concevoir et modéliser un document</li> <li>3. Créer un document avec des contraintes esthétiques</li> <li>4. Préserver l'intégrité d'un écrit</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b>  <b>Complexité</b> : document intégrant des tableaux, gestion de textes longs, production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques.  <b>COMPÉTENCES</b> : mobiliser des techniques de production et de structuration de document.  <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.</p>

## PÔLE 4

### Gestion administrative des projets

15	4.1 Suivi opérationnel du projet	4.1.1 Mise en forme et diffusion du descriptif du projet
	<p>Mettre en forme et diffuser un descriptif de projet p. 193</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs</li> <li>2. Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet</li> </ol>	<p><b>PERFORMANCE</b>  <b>Complexité</b> : informations et documents à compléter.  <b>COMPÉTENCES</b> : réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adaptés à différents acteurs.  <b>RÉSULTAT ATTENDU</b> : le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, et diffusé aux acteurs concernés.</p>

## ÉVALUATIONS

	Liaison avec les épreuves	
	BEP MSA	BAC PRO GA
ÉVALUATION 1 Gestion des informations p. 205	R1, R2, R3 T1, T2, T4	3.1.1, 3.1.2
ÉVALUATION 2 Gestion des modes de travail p. 211	T2, T6, O5	3.1.2 3.2.2, 3.2.3
ÉVALUATION 3 Gestion des espaces de travail et d'accueil p. 217	R5 O1, O2	3.3.1, 3.3.2 3.3.3, 3.3.5
ÉVALUATION 4 Gestion du temps p. 225		3.4.1, 3.4.2

## SCÉNARIOS

	Référentiel
Présentation de l'entreprise CLIP CLAP Diffusion <b>p. 229</b>	
<b>SCÉNARIO 1</b> Gestion des informations et des ressources <b>p. 231</b> <b>Dossier 1.</b> La conception d'une invitation <b>Dossier 2.</b> L'archivage de documents à l'aide de la GED <b>Dossier 3.</b> La gestion des fournitures administratives	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2.2, 3.3.1, 3.3.5
<b>SCÉNARIO 2</b> Gestion des espaces de travail et d'accueil <b>p. 245</b> <b>Dossier 1.</b> La planification et le suivi des tâches du projet <b>Dossier 2.</b> La gestion commerciale du projet <b>Dossier 3.</b> La gestion des dépenses du projet	1.2.1, 3.1.3, 3.3.5, 3.4.1, 3.4.2, 4.1.2

## FICHES MICRO

<b>1</b> OpenERP : utiliser la gestion électronique des documents GED <b>p. 241</b>	<b>6</b> Rechercher des informations sur Internet <b>p. 257</b>
<b>2</b> OpenERP : imprimer une liste de prix (tarifs) <b>p. 243</b>	<b>7</b> Word 1 : présenter un texte <b>p. 261</b>
<b>3</b> OpenERP : saisir une commande fournisseur <b>p. 244</b>	<b>8</b> Word 2 : apporter des éléments de présentation à un document <b>p. 263</b>
<b>4</b> OpenERP : planifier un appel téléphonique et un rendez-vous <b>p. 253</b>	<b>9</b> Utiliser une messagerie électronique <b>p. 265</b>
<b>5</b> OpenERP : réceptionner des produits commandés <b>p. 256</b>	<b>10</b> Représenter la structure de l'organisation <b>p. 267</b>

## ATELIERS RÉDACTIONNELS

	Fiches
<b>3.1.2</b> Production d'informations structurées	
<b>ATELIERS 1 ET 2</b> <b>p. 269</b> De la prise de notes à la reformulation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reformulation à partir d'une prise de notes</li> </ul>
<b>ATELIERS 3 ET 4</b> <b>p. 273</b> La note de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et la hiérarchisation des informations</li> <li>• La conformité du document à une charte graphique</li> <li>• Les règles orthographiques et la syntaxe dans les documents professionnels</li> </ul>
<b>ATELIERS 5 ET 6</b> <b>p. 277</b> La lettre commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et la hiérarchisation des informations</li> <li>• La conformité du document à une charte graphique</li> <li>• La typographie</li> <li>• L'écriture des nombres</li> <li>• L'insertion des nombres dans un texte</li> <li>• Les règles orthographiques et la syntaxe dans les documents professionnels</li> </ul>
<b>ATELIERS 7 ET 8</b> <b>p. 281</b> Le document publicitaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et la hiérarchisation des informations</li> <li>• La conformité du document à une charte graphique</li> <li>• La typographie</li> <li>• Les règles orthographiques et la syntaxe dans le document publicitaire</li> </ul>
<b>4.1.1</b> Mise en forme et diffusion du descriptif de projet	
<b>ATELIERS 9 ET 10</b> <b>p. 285</b> Le descriptif de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tri et la hiérarchisation des informations, les titres, les sous-titres</li> <li>• L'énumération</li> <li>• L'expression des objectifs</li> <li>• Les repères et les marques du temps</li> <li>• Les temps et modes des verbes : le futur</li> </ul>

# Découvrir l'entreprise et sa gestion des informations



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Mobiliser des techniques de recherche	Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Le système d'information La nature et les formes de l'information Les sources d'informations Les modes de communication Les techniques et outils de recherche	<b>Complexité</b> Sources à vérifier
TRANSVERSALITÉ	
<b>Savoirs économiques et juridiques en transversalité</b> Les organisations	

➔ FICHE MICRO 6, p. 257. FICHE OUTIL 10, p. 267.

# PRÉSENTATION

## Situation de travail 3.1.1 Collecte et recherche d'informations



# KADOPRO

27 avenue Gambetta  
26000 VALENCE  
☎ 04 75 52 16 94  
☎ 04 75 52 16 95

contacts@kadopro.com  
www.kadopro.com  
Sarl au capital de 250 000 €  
RCS Valence B 547 725 357

✓ Depuis près de vingt ans, la **SARL Kadopro**, spécialiste de la communication professionnelle, fabrique et commercialise des objets publicitaires personnalisés : stylos, porte-clés, tapis de souris, accessoires pour smartphones, clés USB...

✓ Kadopro propose plus de **5 000 références** sur son catalogue papier et sur son site Internet.

✓ La **clientèle** est constituée majoritairement de professionnels qui s'approvisionnent en objets publicitaires et en cadeaux d'affaires.



\* DRH : Directrice des ressources humaines.

## MISE EN SITUATION

- Dans le cadre de la préparation au baccalauréat professionnel Gestion-Administration, vous effectuez une période de formation en milieu professionnel au sein de la société Kadopro.
- À votre arrivée, le premier jour de votre stage, vous êtes accueilli(e) par la directrice des Ressources humaines, Jade Revol. Elle vous présente à M. Éric Joly, directeur du personnel, qui est votre tuteur.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Découvrir l'entreprise et se situer dans l'organisation
- Mission 2 :** Appréhender la diversité de la communication
- Mission 3 :** Collecter et rechercher des informations

# MISSION 1 Découvrir l'entreprise et se situer dans l'organisation

## 1. Découvrir l'entreprise à partir de ses supports d'information

Dans l'attente de pouvoir vous faire visiter les services et de vous expliquer le fonctionnement de la société, votre tuteur vous remet des documents sur l'entreprise et vous demande d'en prendre connaissance. Il vous conseille d'utiliser l'ordinateur mis à votre disposition pour compléter vos connaissances sur Kadopro.

1 Identifiez les différents supports d'information collectés (**doc. 1**). Pour chacun d'eux, indiquez la nature de l'information et précisez à qui ils sont destinés (**annexe 1**).

### DOC 1 Les principaux supports de l'information interne



### ANNEXE 1 L'analyse des supports de l'information chez Kadopro

NATURE DES SUPPORTS	NATURE DE L'INFORMATION*			DESTINATAIRES DE L'INFORMATION*		
	QUALITATIVE <sup>1</sup>	QUANTITATIVE <sup>2</sup>	VISUELLE <sup>3</sup>	PERSONNEL	CLIENTS	AUTRES
Plaquette	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plans			✓	✓	✓	✓
Intranet	✓	✓	✓	✓		
Catalogue en ligne	✓	✓	✓		✓	
Livret d'accueil	✓		✓	✓		
Catalogue papier	✓	✓	✓		✓	

\* Mettre des croix dans la colonne correspondante.

1. Documents écrits et rédigés.
2. Sous forme de chiffres pouvant faire l'objet de calculs.
3. Dessins, graphiques, images fixes ou animées.

## 2. Se situer dans l'organisation grâce à l'organigramme de l'entreprise

M. Joly vous demande d'analyser l'organigramme de Kadopro (p. 8) et la répartition des tâches afin de mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise.

- 2 Répondez aux demandes de M. Joly (**annexe 2**).
- 3 Identifiez la fonction et le service concerné par la tâche décrite (**annexe 3**).

### DOC 2 Présentation de l'organigramme de structure

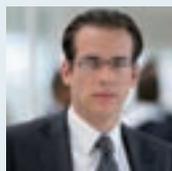
L'organigramme est la représentation schématique de la structure d'une organisation. Il permet de visualiser les différents organes qui la composent, la répartition des tâches et des responsabilités.

Les activités de l'entreprise sont regroupées par **fonction**, avec à leur tête une **direction** (ex. : direction commerciale), une fonction pouvant comporter plusieurs **services**. Les services assurent l'exécution des **tâches**

qui relèvent de leur compétence, à l'aide de moyens humains et matériels. L'organigramme met en évidence des relations de dépendance :

- **hiérarchique** : un employé ne reçoit d'ordres que d'un seul supérieur ;
- **fonctionnelle** : les ordres ou les conseils proviennent de plusieurs personnes selon leur fonction ou leurs domaines de compétences.

### ANNEXE 2 Lecture d'un organigramme

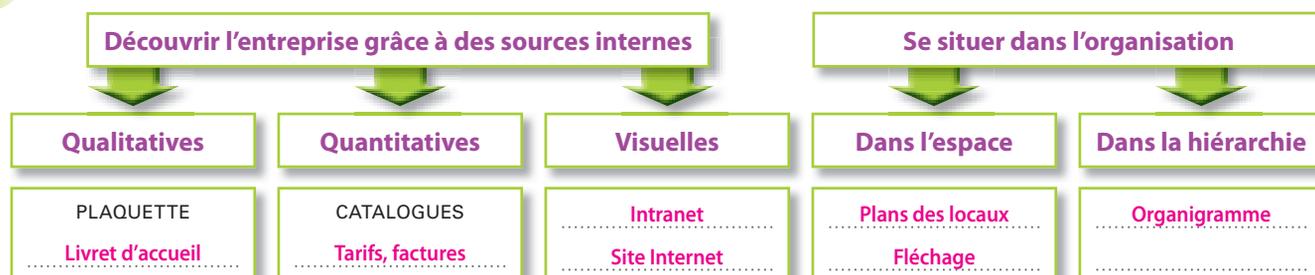


Calculez l'effectif total de l'entreprise.	52 salariés + 1 stagiaire
Déterminez l'effectif de la fonction commerciale.	13 salariés
Repérez le nombre de niveaux hiérarchiques.	5 niveaux hiérarchiques
Indiquez de qui vous dépendez sur le plan hiérarchique.	Éric Joly, directeur du personnel

### ANNEXE 3 Tableau d'analyse des tâches

TÂCHES	FONCTIONS				SERVICES
	COMMERCIALE	TECHNIQUE	DRH	FINANCIÈRE	
Envoi d'une commande à un fournisseur	✓				Achats
Lancement de la fabrication d'un produit		✓			Production
Recrutement d'un nouveau comptable			✓		Personnel
Prospection de nouveaux clients	✓				Ventes
Règlement des factures				✓	Comptabilité

### FAIRE LE POINT



## MISSION 2 Appréhender la diversité de la communication

### 1. Découvrir la communication

Votre tuteur souhaite vous sensibiliser à l'importance de la communication au sein de l'entreprise et à sa diversité. Il vous demande d'observer plusieurs situations.

- 1 Identifiez la nature de la communication : formelle ou informelle (**doc. 3** et **annexe 4**).
- 2 Analysez les situations de communication (**annexe 5**).

#### DOC 3 Les constituants de la communication

La communication présente deux enjeux essentiels : **transmettre** ou **échanger des informations** et **construire une relation** entre les acteurs de l'organisation ou avec les partenaires extérieurs.

La communication peut être :

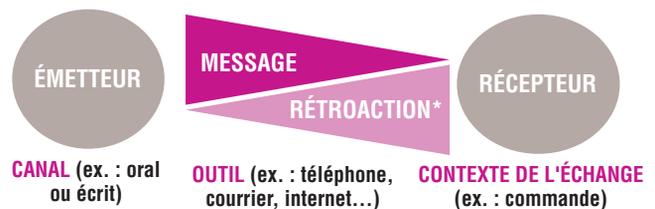
- **interpersonnelle** : échange d'informations entre deux personnes ;
- de **groupe** : une personne s'adresse à deux ou plusieurs interlocuteurs ;
- de **masse** : une personne ou une organisation s'adresse ou échange des informations avec un nombre important de personnes.

Alors que la **communication informelle** transmet des informations non officielles (ex. : discussion de couloir), la **communication formelle** véhicule des informations organisées à caractère officiel, orales (ex. : appel téléphonique) ou écrites (ex. : note ou lettre), internes

ou externes. La communication avec l'extérieur véhicule l'image de l'organisation.

Les échanges s'effectuent dans le respect des codes en vigueur dans l'organisation : langage propre au secteur professionnel (ex. : milieu médical, artistique...), manière de s'habiller, de saluer....

Une situation de communication peut être représentée sous une forme schématique simplifiée.



\* **Rétroaction** : reformulation de ce qui a été dit pour montrer que l'on écoute l'interlocuteur, pour s'assurer que l'on a bien compris le message, pour montrer son accord ou exprimer un autre point de vue.

#### ANNEXE 4 Communication formelle et informelle



- Formelle
- Informelle

« Nos ventes sont en progression. »



- Formelle
- Informelle

« On parle de licenciements. »

#### ANNEXE 5 Analyse de situations de communication

SITUATIONS DE COMMUNICATION	ÉMETTEUR	RÉCEPTEUR	INTERNE	EXTERNE	INTER-PERSONNELLE	DE GROUPE	DE MASSE
Lors d'un séminaire, M. Grandin s'adresse à 350 personnes.	M. Grandin	Le public		✓			✓
M. Joly vous demande les objectifs de votre stage.	M. Joly	Moi	✓		✓		
M. Clair réunit les commerciaux au sujet des ventes.	M. Clair	Les commerciaux	✓			✓	

## 2. Maîtriser les langages de la communication

Soucieuse de son image, l'entreprise Kadopro entend véhiculer une communication de qualité. Pour votre tuteur, la pratique d'un langage adapté est incontournable. Il tente de vous en persuader, exemples à l'appui.

**3** Distinguez les éléments représentatifs du langage verbal et ceux du langage non verbal de la scène représentée dans le **doc. 4 (annexe 6)**.

**4** À l'aide du **doc. 4**, repérez les rituels et interprétez le langage non verbal des situations représentées (**annexe 7**).

### DOC 4 Les langages de la communication

**L**e langage non verbal (ou paralangage) exprime, au moyen de gestes, mimiques, postures et attitudes, les émotions, les sentiments, ou encore les valeurs.

Il renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'il est adapté ; mais il peut au contraire le décrédibiliser s'il est inadapté.

La position du corps peut suggérer l'intérêt, l'ennui, la timidité, la désinvolture... L'image du corps est donnée par l'habillement, la coiffure, le soin...

Les expressions du visage (regard, sourire, mimique...) expriment de nombreux signes non verbaux. L'élocution (voix, débit, silences...) révèle l'état d'esprit de l'interlocuteur. L'espace entre les individus peut exprimer la timidité, la courtoisie, le manque de tact...

**L**e langage verbal désigne la parole (le « verbe »). Il s'exprime à l'oral (son) ou à l'écrit (texte).



### ANNEXE 6 Les formes de langages employés dans la scène

LANGAGE VERBAL	Paroles échangées, communication téléphonique, documents
LANGAGE NON VERBAL	Postures, tenues, expressions du visage, position du corps, gestuelle

### ANNEXE 7 Interprétation du langage non verbal



**a**



**b**



**c**



**d**

- Scène **a** : serrement de mains : accueil, prise de contact, salutations
- Scène **b** : se prend la tête dans les mains : inquiétude, perplexité, fatigue, concentration
- Scène **c** : pouce levé... : adhésion, partage, contentement, sourires
- Scène **d** : attitude de recul de l'autre : colère, mécontentement, gestes accusateurs de l'un

### 3. Choisir le registre de langage adapté

M. Joly attend de vous une attitude conforme aux usages en vigueur dans l'entreprise. Il insiste particulièrement sur la qualité de l'expression et la nécessité d'adopter un langage adapté en toute situation. Il vous propose quelques tests d'application.

5 Identifiez, à l'aide du tableau (doc. 5), les registres de langage utilisés dans les conversations entendues au détour de vos déplacements chez Kadopro (annexe 8).

#### DOC 5 Les registres de langage

REGISTRE	CONTEXTE D'UTILISATION	EXEMPLE
Familier	Utilisé généralement avec des proches, vocabulaire assez relâché, populaire, voire argotique.	« Salut ! On va au cinoche ? »
Courant	Dans le cadre de relations professionnelles ou lors de rencontres ponctuelles, usage d'un vocabulaire plus recherché, pour faire bonne impression.	« Désolé. Pour des raisons d'ordre familial, j'arriverai en retard à la réunion. »
Soutenu	Dans le contexte de relations hiérarchiques ou solennelles, utilisation d'un vocabulaire riche, avec des expressions recherchées.	« Veuillez avoir l'amabilité de me transmettre les informations dans les meilleurs délais. »

#### ANNEXE 8 Les registres de langage chez Kadopro

 <p>« Cher ami, je vous prie d'honorer de votre présence notre prochain séminaire. »</p>	 <p>« Pas de bol ce matin ! Panne d'oreiller, puis panne de scooter ! La galère ! »</p>	 <p>« Bonjour Monsieur. Qui dois-je annoncer ? »</p>
Langage soutenu	Langage familier	Langage courant

#### FAIRE LE POINT

##### Enjeux de la communication

Transmission d'informations  
Établissement d'une relation

Celui qui envoie le message :

Émetteur

Message

Celui qui reçoit le message :

Récepteur

Rétroaction

- Formes : formelle / informelle – interpersonnelle / de groupe, de masse
- Canal : oral, écrit, numérique... • Outils : téléphone, lettre, courriel
- Langage verbal + langage non verbal : attitude, gestes, postures, mimiques, paroles échangées, écrits...
- Registres de langage : familier, courant, soutenu

## MISSION 3 Collecter et rechercher des informations

Afin de mettre à jour le dossier sur les objets publicitaires personnalisés (évolution du marché, informations juridiques...), votre tuteur vous demande de rechercher des informations d'après les sources documentaires disponibles chez Kadopro et en vous référant aussi à des sources d'information externes.

- 1 Identifiez, à l'aide du document sur les systèmes d'information (doc. 6), les principaux outils constituant le système d'information de Kadopro et précisez leur mode d'accès (annexe 9).
- 2 Repérez, en les entourant, les sources d'informations externes à Kadopro (annexe 10) et complétez le tableau récapitulatif (annexe 11).

### DOC 6 Les systèmes d'information

Véhicule de la communication dans l'organisation, le **système d'information** est constitué de l'ensemble des **ressources** (hommes, matériels, logiciels) organisé pour **collecter, stocker, traiter et communiquer** les informations.

Des documents de tous types (textes, images, vidéos, sons...) peuvent être mis à disposition sur l'**intranet** de l'entreprise, permettant ainsi un travail coopératif.

Il est recommandé de définir des **droits d'accès** pour les utilisateurs de l'intranet et une **authentification** afin de leur permettre un accès personnalisé à certains documents grâce à un mot de passe. L'intranet favorise la communication au sein de l'entreprise et limite les erreurs dues à la mauvaise circulation d'une information. L'information disponible sur l'intranet doit être mise à jour régulièrement.

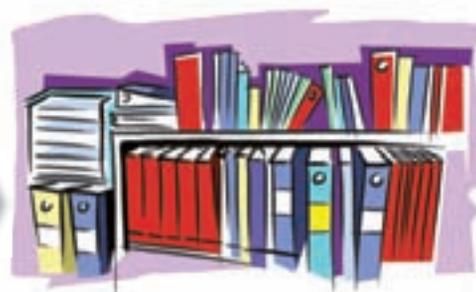
### ANNEXE 9 Le système d'information de Kadopro



- Outil : **Ordinateur** .....
- Accès : **Interne - Identifiant du salarié + mot de passe** .....

Chaque service stocke la documentation nécessaire à son fonctionnement (technique, économique, juridique, sociale...) et les courriers reçus.

- Support : **Documents papier rangés dans des dossiers** .....
- Accès : **Interne par consultation** .....



- Outil : **Site Internet de Kadopro** .....
- Accès : **Public, par l'adresse du site** .....

- Outil : **Intranet de Kadopro** .....
- Accès : **Interne - identifiant + mot de passe** .....



## ANNEXE 10 Informations collectées



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la valeur du cadeau est limitée à 65 € TTC pour en récupérer la TVA (prochaine réévaluation du montant au 1<sup>er</sup> janvier 2016).

[www.syprocaf.fr/syndicat.html](http://www.syprocaf.fr/syndicat.html)



L'objet promotionnel exerce un fort impact émotionnel sur ceux qui les reçoivent. L'impact est d'abord visuel car il permet de renforcer la mémorisation d'une marque, mais il est surtout affectif car ils aiment que les marques valorisent leur fidélité ou un premier achat.

<http://blog.promocadeaux.com>

La Fédération française des professionnels de la communication par l'objet (2FPCO) a pour mission la professionnalisation, la défense et la promotion de la communication par l'objet (cadeaux d'affaires et objets publicitaires) en général, et les intérêts professionnels de ses membres en particulier.

Veillez trouver en pièce jointe le dossier de presse 2015 de la 2FPCO.

[www.2fpcoco.com](http://www.2fpcoco.com)

### e-mag C!

Découvrez toute l'information du marché de l'objet publicitaire et du textile promotionnel ainsi que toutes les techniques de marquage sur e-C!mag  
Prix au numéro : 15 €  
Abonnement un an : 50 €

[c-mag.fr/index-php/le-magazine](http://c-mag.fr/index-php/le-magazine)



salon-ctco.com

## ANNEXE 11 Identification des sources d'informations externes

ORGANISME	NATURE DE L'INFORMATION*	OUTILS - SUPPORTS
2FPCO	Juridique, économique, professionnelle	Compte rendu, table ronde, Internet
E mag C!	Économique, professionnelle	Magazine papier, e-magazine (Internet)
PromoCadeaux	Économique, communication	Blog
Syprocaf	Juridique (fiscale)	Site Internet
CTCO	Communication, professionnelle	Salon

\* Économique, juridique, publicitaire, professionnelle...

### FAIRE LE POINT

ENSEMBLE ORGANISÉ DE RESSOURCES (MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS),  
VÉHICULE DE LA COMMUNICATION DANS L'ORGANISATION

#### Collecte d'informations internes

- Documents de l'entreprise
- Fichiers numériques de l'entreprise
- Site Internet de l'entreprise
- Intranet
- Blog de l'entreprise
- Personnel de l'entreprise

Système d'information

#### Collecte d'informations externes

- Centres de documentation
- Organismes professionnels
- Presse papier et numérique
- Internet
- Blogs externes
- Salons, séminaires...

## Découverte de l'entreprise et sa gestion des informations

### 1 La découverte de l'entreprise et de son organisation

- L'organisation de l'entreprise est représentée schématiquement sous la forme d'un **organigramme** qui permet de visualiser :
  - la répartition des activités entre les services,
  - les fonctions exercées par les membres du personnel et leur niveau hiérarchique,
  - les relations hiérarchiques descendantes (ex. : du directeur vers un employé), ascendantes (ex. : d'un employé vers un chef de service), ou encore fonctionnelles (coopération, information) entre les services et les salariés.
- Les **documents d'entreprise**, vecteurs de la **communication interne** et de **l'image de l'organisation**,

recouvrent différentes formes : plans des locaux, livret d'accueil, plaquette, catalogues, tarifs, journal, Intranet...

- **L'information** est un ensemble de données qui prennent un sens pour les acteurs concernés, dans un contexte précis, au travers d'une communication. L'information peut être :
  - de nature **qualitative** (non chiffrée, relative à des faits, des opinions...) ou **quantitative** (chiffrée, avec possibilité de calculs),
  - de **source interne** (propre à l'organisation) ou de **source externe** (produite en dehors de l'organisation).

### 2 La diversité de la communication dans l'organisation

- La communication comporte des enjeux importants pour ses acteurs : la **transmission d'un message** et la **construction d'une relation**. Elle se caractérise par :
  - des **acteurs** : au moins un émetteur et un récepteur ;
  - un **message** : écrit ou oral, formel ou informel, verbal ou non verbal ;
  - un **canal** : véhicule de l'information (écrit, oral, numérique...);
  - des **outils** : supports techniques utilisés (courrier, téléphone, Internet, presse, radio...);
  - un **contexte** : environnement (lieu, moment, circonstances, ambiance...).

– le respect de **codes** propres à l'entreprise (tenue vestimentaire, message d'accueil...).

- La communication peut être **interpersonnelle** (échanges de personne à personne), **de groupe** (échanges entre plusieurs personnes) ou **de masse** (échanges avec un large public).

- La communication met en jeu des éléments significatifs :
  - le **langage verbal**, à l'écrit ou à l'oral, qui utilise différents **registres de langage** (familier, courant, soutenu) ;
  - le **langage non verbal** (ou paralingage) qui vient enrichir le langage verbal : tenue, posture, gestes, attitudes, mimiques...

### 3 La collecte et la recherche d'informations

- Le **système d'information** est le véhicule de la communication dans l'organisation. Il est constitué par un **ensemble organisé de ressources** (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de regrouper, de classer, de traiter et de diffuser de l'information dans un environnement donné.

mation dans un environnement donné.

- Pour garantir la sécurité des informations, certaines peuvent avoir un **droit d'accès** limité à des utilisateurs authentifiés grâce à un **mot de passe**.

PAUSE PASSEPORT	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Se situer dans une organisation		
Identifier les supports de l'information		
Utiliser un registre de langage adapté		
Collecter et rechercher des informations		

## EXO 1 Mettre à jour un organigramme

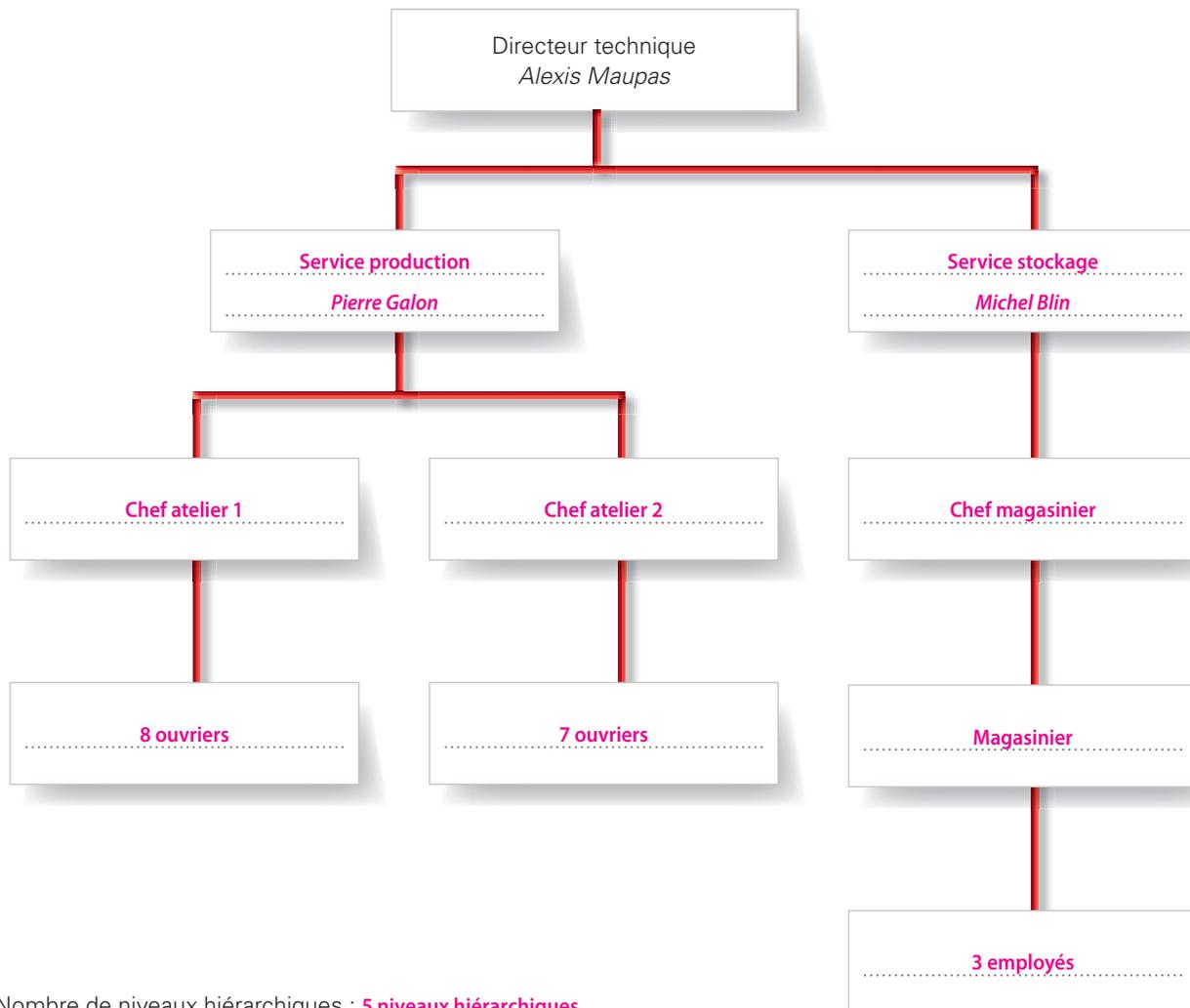
Le directeur technique souhaite modifier la structure de son service (voir l'organigramme p. 8) de la manière suivante :

- deux ateliers : l'atelier 1 et l'atelier 2 auront désormais chacun un chef d'atelier ;
- 8 ouvriers travailleront dans l'atelier 1 et 7 dans l'atelier 2 ;
- le chef magasinier dirigera un magasinier qui aura lui-même sous ses ordres 3 employés.

**1** Présentez, à la demande de M. Maupas, le nouvel organigramme de son service (**annexe 1**).

**2** Indiquez le nombre de niveaux hiérarchiques après restructuration du service (**annexe 1**).

### ANNEXE 1 Nouvel organigramme de la direction technique de Kadopro

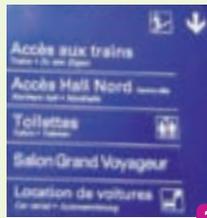


Nombre de niveaux hiérarchiques : **5 niveaux hiérarchiques**

## EXO 2 Analyser les supports de l'information

Identifiez les différents supports de la communication de la SNCF présentés (doc. 1), puis complétez le tableau d'analyse (annexe 2).

### DOC 1 Les supports de la communication de la SNCF



1



3

Paris Ile-de-France > Lyon		TGV 6601	TGV 6641	TGV 6681	TGV 6603	TGV 5102	TGV 6643	TGV 5302	TGV 5304
Numéros des trains									
Aéroport-C-de-Gaulle TGV	Dép.					06.58			
Marne-la-Vallée-Chessy	Dép.					07.11			
Paris-Gare-de-Lyon	Dép.	05.53	06.27	06.57	06.57		07.27		
Massy TGV	Dép.								
Massy-Palaiseau	Dép.								
Le Creusot-TGV	Arr.	07.11							
Mâcon-Loché-TGV	Arr.								
Lyon-Part-Dieu	Arr.	07.56	08.24	08.56	08.56	09.00	09.24	09.38	
Lyon-Part-Dieu	Arr.	08.09	08.37	09.09	09.09		09.37	09.51	
Lyon-Si-Exupéry TGV	Arr.								
Jours particuliers de circulation		1	2	3	4	5	6	7	8

#### À SAVOIR

- La gare de Marne-la-Vallée-Chessy permet l'accès au Parc Disneyland Paris.
- Correspondances par autocar entre Le Creusot TGV et Le Creusot.
- L'accès à bord de TGV est interdit aux porteurs d'abonnements Fréquence et Forfait pour les parcours entre deux gares d'Ile-de-France (Marne-la-Vallée-Chessy, Massy-TGV et Aéroport-C-de-Gaulle-TGV).
- Les horaires des trains circulant tous les jours sont indiqués en gras.
- A certaines périodes, ce train verra ses horaires modifiés pour raison de travaux. Merci de vous renseigner.
- Des fiches régionales sont également disponibles dans les gares.

5



2



4



6

Le TGV 8548 en provenance de Lyon va entrer en gare. Éloignez-vous des voies.

### ANNEXE 2 Tableau d'analyse des supports de communication

N°	MESSAGE	CANAL	OUTIL
1	Informations internes à la gare	Visuel	Pancarte signalétique
2	Trains au départ	Visuel	Panneau d'affichage électronique
3	Retrait de billets	Informatique	Borne électronique
4	Réservation de billets	Informatique	Internet
5	Horaires des trains	Écrit	Dépliant
6	Arrivée train	Oral	Microphone

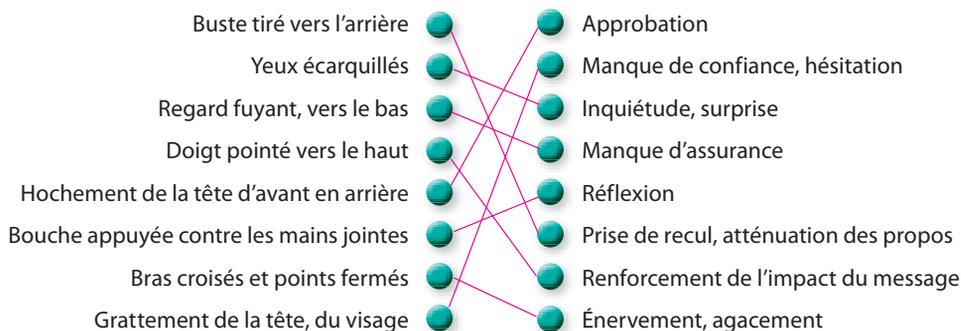
## EXO 3 Analyser des situations de communication

Complétez le tableau pour chaque situation décrite.

Situations de communication	Interne	Externe	Inter-personnelle	De groupe	De masse	Formelle	Informelle
Spontanément, le personnel de Kadopro s'est réuni en fin de journée pour fêter le départ en congés d'été.	✓			✓			✓
Le directeur du personnel reçoit à tour de rôle, les salariés de Kadopro pour un entretien d'évaluation.	✓		✓			✓	
Luc Grandin participe à une table ronde sur la publicité par l'objet, à la Chambre de commerce et d'industrie.		✓		✓		✓	
Une partie du personnel s'est réunie à l'initiative du syndicat.		✓			✓		✓
La DRH vous a demandé de venir dans son bureau pour faire le point sur votre stage.	✓		✓				✓

## EXO 4 Décrypter le langage non verbal

Reliez par des flèches les deux colonnes de façon à indiquer ce que peut exprimer l'attitude décrite (posture, geste, mimique...).



## EXO 5 Adapter le langage à la situation

Face à plusieurs situations d'accueil, choisissez le registre de langage adapté. Préparez ensuite le message correspondant.

Situation de communication	Accueil des stagiaires	Accueil de visiteurs de marque	Accueil entre copains
			
Registre de langage	<b>Courant</b> .....	<b>Soutenu</b> .....	<b>Familier</b> .....
Message	« Bonjour à tous ! Vous pouvez entrer. » ..... .....	« Bienvenue chez Kadopro. Nous sommes très honorés de votre visite. » ..... .....	« Salut ! Tu vas bien ? » ..... .....

## EXO 6 Collecter et rechercher des informations, en identifier la source

- 1 Répertoriez dans un tableau récapitulatif (**annexe 3**) les principales sources d'informations habituellement utilisées par Kadopro concernant la prévention des risques professionnels (**doc. 2**).
- 2 Complétez le formulaire d'interrogation du moteur de recherche (**annexe 4**).

### DOC 2 Les sources d'informations de Kadopro



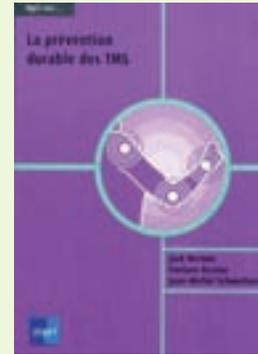
Revue publiée par l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité).



Revue publiée par l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail).



Ouvrage publié par la Documentation française.



Agir sur... La prévention durable des TMS. Ouvrage publié aux éditions Anact



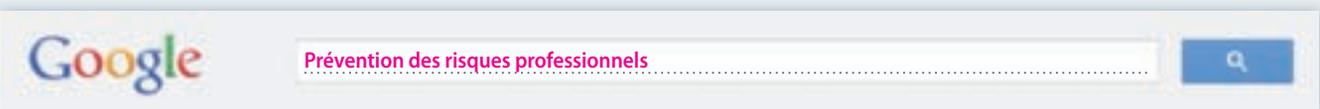
**LOI**  
Décret n° 2014-799 du 11 juillet 2014 relatif à l'organisation de la médecine du travail

### ANNEXE 3 Sources d'informations utilisées par Kadopro

INTITULÉ	SOURCE INTERNE <sup>1</sup>	SOURCE EXTERNE <sup>2</sup>	SUPPORT
Travail & Sécurité		INRS	Revue
Travail & Changement		Anact	Revue
Maîtriser les risques professionnels		Documentation française	Livre
Décret n° 2014-799		République française	Journal officiel
Agir sur la prévention durable des TMS		Anact	Livre
Règlement intérieur de Kadopro	✓	Kadopro	Fascicule

1. Mettre une croix. – 2. Préciser la source.

### ANNEXE 4 Recherche des sites sur la prévention des risques professionnels



# Effectuer une recherche avancée sur Internet



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Mobiliser des techniques de recherche	Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b></p> <p>La nature et les formes de l'information L'authentification d'une information L'indexation des données Les techniques et outils de recherche avancée La gestion électronique des documents</p>	<p><b>Complexité</b></p> <p>Champ de recherche très étendu Sources à vérifier</p>
TRANSVERSALITÉ	
<p><b>Pôle 1</b> 1.2.2. Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers</p>	

## Centre de vacances **L'ARGENS**



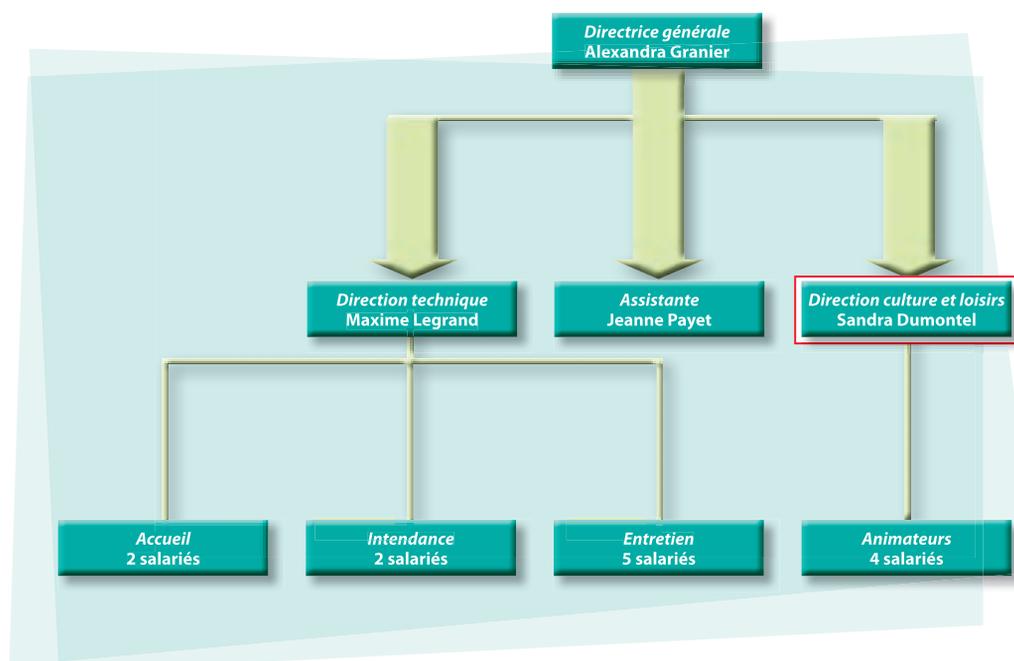
RN 98  
83700 FRÉJUS  
☎ 04 94 51 53 65  
✉ 04 75 51 53 66  
contacts@argensclub.com  
www.largens-centrevacances.com

Sarl au capital de 65 000 €  
RCS Draguignan B 865 535 734

✓ Le **centre de vacances L'Argens** est installé dans le Var, au cœur d'un **site privilégié** par son environnement, aux abords de la rivière Argens et à proximité des plages de Saint-Aygulf.

✓ L'Argens propose des **locations saisonnières**, principalement sous la forme de **mobil-homes**.

✓ Le centre de vacances organise des **animations** et propose des **activités sportives, touristiques et culturelles** ouvertes aux vacanciers et aux habitants de la région.



## MISE EN SITUATION



- Pour contribuer au financement de vos études, vous travaillez pendant les deux mois de l'été au centre de vacances L'Argens, en qualité d'employé administratif.
- Selon les besoins, vous êtes affecté(e) au service de la direction technique ou de la direction culture et loisirs.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Assurer la qualité de l'information
- Mission 2 :** Mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée
- Mission 3 :** Traiter les informations au sein de l'organisation

## MISSION 1 Assurer la qualité de l'information

Très soucieuse de l'image de l'entreprise, la direction souhaite sensibiliser le personnel du centre de vacances à la qualité de l'information véhiculée en interne comme en externe.

À l'aide du texte sur le rôle et la qualité de l'information (**doc. 1**), repérez le rôle joué par l'information dans les situations rencontrées au centre de vacances L'Argens et les critères de qualité de ces informations (**annexe 1**).

### DOC 1 Rôle et qualité de l'information

- L'information joue **plusieurs rôles** :
  - **outil de communication** : à l'interne, elle permet la coordination des activités, le maintien des bonnes relations entre les membres du personnel et leur adhésion à la culture de l'entreprise; à l'externe, elle facilite les échanges avec les partenaires et véhicule l'image de l'organisation;
  - **outil d'aide à la décision** : elle est le support de l'action; en effet, la décision passe par l'information;
  - **outil de travail collaboratif** : elle facilite le partage et l'échange d'informations nécessaires au travail de groupe et aux activités de projet.
- Pour être efficace, l'information doit répondre à **plusieurs critères de qualité**, parmi lesquels :
  - la **pertinence** : adaptée à l'attente et aux besoins du destinataire, elle est utile à la prise de décision;
  - la **fiabilité** : objective, elle présente des faits ou des données exacts, l'origine de l'information et les compétences de son auteur étant reconnues et validées;
  - la **mise à jour** : actualisée, sa durée de vie (temps pendant lequel elle reste utile) peut être appréciée;
  - l'**accessibilité** : elle est rapidement et facilement localisée et identifiée par les utilisateurs autorisés à y accéder, certaines informations devant conserver un caractère **confidentiel**.
- L'organisation doit également veiller à ce que le **coût de l'information** lié à la recherche, à la mise à jour et au stockage des données ne soit pas trop élevé.
- Les informations stockées peuvent revêtir plusieurs formes : texte, image, son, vidéo.

### ANNEXE 1 Tableau d'analyse de l'information

INFORMATION	PERTINENTE	FIABLE	MISE À JOUR	ACCESSIBLE	RÔLE
La température sur la plage et dans l'eau est affichée tous les matins par le centre de secours.	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Systématique <input checked="" type="checkbox"/> Périodique <input type="checkbox"/> Sans <input type="checkbox"/>	À tous <input checked="" type="checkbox"/> Limitée <input type="checkbox"/> Nulle <input type="checkbox"/>	<b>Communication</b>
Sandra met à jour une fois par mois le fichier des clients accessible aux seuls directeurs.	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Systématique <input type="checkbox"/> Périodique <input checked="" type="checkbox"/> Sans <input type="checkbox"/>	À tous <input type="checkbox"/> Limitée <input checked="" type="checkbox"/> Nulle <input type="checkbox"/>	<b>Travail collaboratif</b>
Les questionnaires de satisfaction remplis par les vacanciers permettent d'apporter des améliorations dans le fonctionnement du centre.	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Systématique <input type="checkbox"/> Périodique <input checked="" type="checkbox"/> Sans <input type="checkbox"/>	À tous <input type="checkbox"/> Limitée <input checked="" type="checkbox"/> Nulle <input type="checkbox"/>	<b>Aide à la décision</b>

### FAIRE LE POINT

POUR ÊTRE UTILISABLE, L'INFORMATION DOIT ÊTRE DE QUALITÉ.

À quoi sert l'information ?

- C'est un outil de **communication**
- C'est un outil de **décision**
- C'est un outil de **travail collaboratif**

À quelles qualités doit-elle répondre ?

**Pertinence, fiabilité, mise à jour, accessibilité, coût modéré**

Quelles en sont les principales formes ?

**Texte, image, son, vidéo**

## MISSION 2 Mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée

L'extension du centre est envisagée, avec l'acquisition de nouveaux mobil-homes. Il est également prévu de réaménager l'espace « Détente », très fréquenté en cas de mauvais temps. Vous êtes chargé(e) d'effectuer des recherches sur Internet pour préparer ces tâches.

À l'aide de la documentation sur les outils de recherche sur Internet (doc. 2), complétez l'annexe 2 relative aux recherches à effectuer sur Google, sachant que vous devez :

- préparer une liste de bandes dessinées destinées aux enfants en vacances dans le centre (recherche simple) ;
- répertorier des informations sur des mobil-homes en structure bois, à l'exclusion des structures métalliques (recherche avancée, documents au format PDF).

### DOC 2 Les outils de recherche sur Internet

#### 1. Recherche par navigation arborescente, dans un annuaire

Les pages web sont classées en catégories et sous-catégories. L'internaute clique sur un thème à partir du sommet de l'**arborescence**<sup>1</sup> qui fournit l'information générale. Il navigue ensuite de rubrique en rubrique

pour obtenir l'information souhaitée, puis il active le **lien hypertexte** pour consulter le document.

Principaux annuaires : [www.bonweb.fr](http://www.bonweb.fr), [www.aol.fr](http://www.aol.fr), [www.bnf.fr](http://www.bnf.fr), [www.indexa.fr...](http://www.indexa.fr...)



1. Structure hiérarchisée des fichiers et dossiers sur un support numérique.

#### 2. Interrogation d'un moteur de recherche pour une recherche d'information précise

- **Recherche simple** par saisie d'un ou plusieurs mots clés dans la fenêtre « Recherche ».
- **Recherche avancée** à l'aide d'un formulaire comprenant plusieurs rubriques à renseigner.

Il suffit de cliquer sur les liens hypertextes pour accéder à l'information.

La requête peut être multicritère et prévoir l'utilisation d'opérateurs de recherche (et, ou, sauf...).

Principaux moteurs de recherche : [www.google.fr](http://www.google.fr), [www.yahoo.fr](http://www.yahoo.fr), [www.voila.fr](http://www.voila.fr), [www.aol.fr](http://www.aol.fr), [www.bonweb.com](http://www.bonweb.com), [www.msn.com...](http://www.msn.com...)

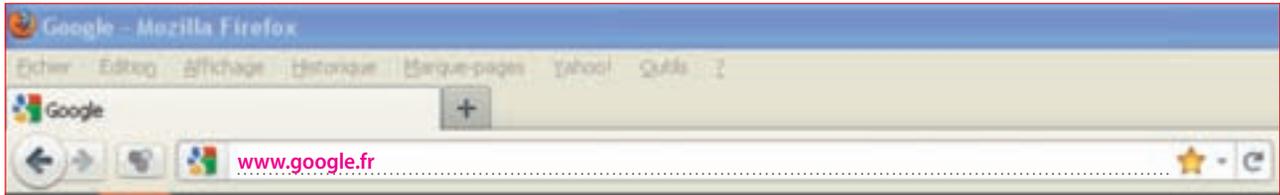
#### 3. Interrogation de métamoteurs de recherche

Il s'agit de logiciels qui permettent d'**activer simultanément plusieurs moteurs de recherche**. Ils combinent les résultats et ne conservent que ceux qui

correspondent le mieux à la requête effectuée. Ex. : *Copernic, Seek, Metacrawler...*

## ANNEXE 2 Recherches sur le site Google

- Barre de navigation pour se connecter au site Google



- Formulaire de recherche simple



- Formulaire de recherche avancée



### FAIRE LE POINT

#### MOYENS D'ACCÈS AUX SOURCES D'INFORMATION SUR INTERNET

Annuaire

Recherche par navigation dans une arborescence



Moteurs de recherche

Requête saisie dans un formulaire

Simple

Un ou plusieurs mots-clés

Avancée

Mot-clé + rubriques complétées

Métamoteurs de recherche

Recherche simultanée sur plusieurs moteurs



# MISSION 3 Traiter les informations au sein de l'organisation

Le centre de vacances L'Argens traite une quantité importante d'informations, stockées le plus souvent sous forme papier, ce qui pose des problèmes de classement et d'archivage. Le directeur vous associe à la mise en place de la gestion électronique des documents (GED).

À l'aide du document d'information sur la GED (doc. 3) et des modalités de classement et d'indexation (doc. 4) :

- 1 Identifiez le mode d'acquisition des documents à intégrer dans la GED (annexe 3) ;
- 2 Complétez le tableau préparatoire à l'indexage des documents (annexe 4).

## DOC 3 La gestion électronique des documents

■ La gestion électronique de documents ou GED recouvre tous les processus visant à gérer et organiser des documents de manière informatisée. Elle concerne toutes les étapes du cycle de vie d'un document, de son acquisition à sa diffusion pour permettre un travail collaboratif.

### ACQUISITION DES DOCUMENTS

Documents papier archivés



Documents papier entrants



Documents électroniques (office, email, fax...)



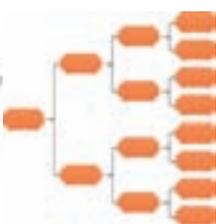
Par numérisation



Par capture

Les documents non électroniques doivent être dématérialisés, c'est-à-dire numérisés et convertis en fichiers numériques au moyen d'un scanner.

### INDEXATION ET CLASSEMENT DES DOCUMENTS



Pour être accessibles rapidement, les documents sont :

- indexés par mots-clés (mot ou groupe de mots permettant de caractériser le contenu d'un document), avec description du contenu à l'aide des métadonnées (titre, auteur, source, date...),
- classés selon une arborescence adaptée aux besoins de l'organisation, c'est-à-dire une structure hiérarchisée des répertoires et des sous-répertoires.

### STOCKAGE DES DOCUMENTS



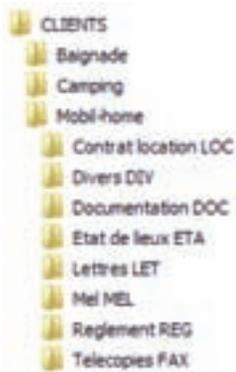
Les documents sont stockés sur des serveurs adaptés et constituent les bases de données utiles au fonctionnement de l'organisation (ressources logicielles, fichiers clients, fournisseurs, personnel, produits...). Ils doivent être protégés contre les virus et les erreurs de manipulation et faire l'objet d'une épuration régulière pour faciliter la constitution des archives.

### DIFFUSION DES DOCUMENTS



La diffusion des documents s'effectue via Internet ou l'intranet de l'entreprise. Pour assurer la sécurité du système d'information, des droits d'accès sont accordés aux utilisateurs authentifiés au moyen de mots de passe, cartes, certificat, empreintes...

## DOC 4 Arborescence (extrait) et modalités d'indexage des documents



**Exemple d'indexage :** Contrat de location d'un mobil-home n° 258 reçu du client Jules Vernier le 15 octobre 2015

C L M O L O C O O 5 8 V E R N 1 5 1 0 1 5

- **CL** : deux premières lettres du nom du répertoire Clients
- **MO** : deux premières lettres du sous-répertoire Mobil-home
- **LOC** : code document (contrat de location)
- **0058** : n° d'enregistrement du document (0058)
- **VERN** : quatre premières lettres du nom du client Vernier
- **151015** : date d'enregistrement du document (année-mois-jour)

## ANNEXE 3 Acquisition des documents

DOCUMENTS À INTÉGRER DANS LA GED	MODE D'ACQUISITION	
	CAPTURE	NUMÉRISATION
1 Courriel n° 627 de Bruna Laval 11/10/20NN Demande documentation Mobil-home	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Chèque n° 95 envoyé par Chloé Grand 08/09/NN Règlement Mobil-home	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Télécopie n° 125 adressée par Sacha Vigier 14/11/NN Emplacement camping	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 État des lieux n° 27 réalisé le 25/11/NN avec le client Lucas Royer Mobil-home	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5 Lettre de réclamation n° 328 d'Alexis Martin 27/10/NN Baignade	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## ANNEXE 4 Tableau préparatoire à l'indexage des documents

1	C	L	M	O	D	O	C	O	6	2	7	L	A	V	A	N	N	1	0	1	1
2	C	L	M	O	R	E	G	O	0	9	5	G	R	A	N	N	N	0	9	0	8
3	C	L	C	A	F	A	X	O	1	2	5	V	I	G	I	N	N	1	1	1	4
4	C	L	M	O	E	T	A	O	0	2	7	R	O	Y	E	N	N	1	1	2	5
5	C	L	B	A	L	E	T	O	3	2	8	M	A	R	T	N	N	1	0	2	7



### FAIRE LE POINT

#### LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA GED

Acquisition  
des documents

Capture des  
documents  
électroniques  
et numérisation  
des documents  
« papier »

Indexage et classement  
des documents

Enregistrement  
des données à l'aide  
des mots-clés et  
des métadonnées

Stockage des documents

Constitution de  
bases de données  
conservées sur des  
serveurs

Diffusion des documents

Partage des  
documents au sein  
de l'organisation

## La recherche avancée sur Internet

### 1 La contribution à la qualité de l'information

■ Le fonctionnement d'une organisation repose en grande partie sur l'information qui est à la fois :

- un **outil de communication** interne et externe ;
- un **outil d'aide à la décision** ;
- un **outil de travail collaboratif** qui permet de mener à bien les activités de groupe et de projet.

■ Pour être utilisable, l'information doit être **pertinente, fiable, rapide d'accès** et régulièrement **mise à jour**. L'entreprise doit veiller à ce que les **coûts** relatifs à l'accès et à la circulation de l'information ne soient pas trop élevés. Les informations stockées peuvent revêtir plusieurs **formes** : texte, image, son, vidéo, enregistrés sur des **supports** papier, bandes sons, films, numériques.

### 2 La mobilisation de techniques et d'outils de recherche avancée

La recherche d'informations sur Internet peut s'effectuer selon plusieurs moyens :

- **recherche par navigation arborescente dans des annuaires**, en partant d'informations générales pour descendre vers des informations plus spécifiques ;
- **interrogation de moteurs de recherche** pour obtenir des informations précises, par **recherche simple ou**

**avancée** (multicritères) : saisie de **mots-clés** et/ou remplissage des rubriques d'un masque de saisie, avec utilisation possible d'opérateurs (et, ou, sauf...).

- **métamoteurs** permettant de consulter simultanément plusieurs moteurs de recherche.

### 3 Le traitement des informations au sein de l'organisation

■ La **gestion électronique des documents (GED)** réunit un ensemble de techniques et d'outils qui permettent de dématérialiser, classer, gérer et stocker les documents d'une organisation à partir d'applications informatiques, ce qui réduit le volume des documents papier, favorise le travail collaboratif et réduit les coûts.

- **le classement des documents** après leur indexation par une description formelle des métadonnées (titre, auteur, date, taille...) ou par définition de mots-clés ;
- **le stockage et l'archivage** des informations dans un espace numérique, selon une organisation hiérarchisée ;
- **la diffusion des documents** grâce à l'intranet de l'entreprise ou par Internet.

■ La GED comprend plusieurs opérations :

- **l'acquisition de documents** électroniques par capture ou de documents papier qui sont numérisés à l'aide d'un scanner ou d'un logiciel de reconnaissance optique de caractères ;

■ Afin de sécuriser son système d'information, l'organisation doit prévoir **l'authentification des utilisateurs** (par mot de passe, carte magnétique, empreinte...) et définir des **droits d'accès** aux ressources.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Apprécier le rôle et la qualité de l'information		
Effectuer des recherches avancées sur Internet		
Identifier la nature des documents acquis dans la GED		
Indexer des documents		

## EXO 1 Identifier le rôle de l'information

Indiquez le rôle (ou les rôles) de chacun des supports d'information répertoriés dans le tableau.

Supports de l'information	Outil de communication	Outil d'aide à la décision	Outil de travail collaboratif
Fichier des clients		✓	✓
Planning des réservations		✓	✓
Horaires d'ouverture de l'accueil	✓		
Charte graphique	✓		✓
Affiche « Soirée dansante »	✓		
Tarifs des fournisseurs		✓	✓
Liste des livres et DVD en prêt	✓		
Règlement intérieur du centre	✓		✓
Agenda partagé			✓
Programme d'une randonnée	✓		
Documentation juridique		✓	✓

## EXO 2 Analyser une note d'information

Une note a été affichée à l'accueil du centre de vacances L'Argens. Procédez à son analyse.

### Centre de vacances L'ARGENS

#### INFORMATION

En raison d'un danger imminent, vous voudrez bien veiller à :

- fermer les ouvertures (véhicules, mobil-homes...),
- retirer les objets des terrasses,
- signaler toute absence prolongée.

Merci.

1 Quelles remarques vous suggère la lecture de la note ci-contre ?

Elle comporte de nombreuses imprécisions :

- date d'émission de la note
- nom de l'émetteur (absence de signature)
- nature du danger (intempéries ? risque d'incendie ?)
- date d'application (durée de l'alerte ?)
- personnes concernées.

2 Quelle incidence un tel message peut-il avoir ?

Risque d'inquiétude (nature du danger encouru ?), hésitation quant au respect

des consignes (moment et durée des mesures de sécurité), mauvaise image du centre de vacances.

3 Cochez ci-après le ou les critères auxquels répond cette information.

Pertinence  Fiabilité  Mise à jour  Accessibilité

4 Modifiez le texte de la note de façon à rendre l'information exploitable, d'après les renseignements suivants : note rédigée ce jour, risque d'orages violents ce soir à partir de 20 heures pour au moins une journée, absence prolongée à signaler à l'accueil.

Fréjus, date du jour

Un risque d'orages violents est annoncé à partir de 20 heures, pour une durée prévisible de 24 heures.

Nous vous remercions de bien vouloir :

- fermer toutes les ouvertures : portes, fenêtres, véhicules ;
- retirer les objets entreposés sur les terrasses ;
- prévenir l'accueil de toute absence prolongée.

Alexandra Granier, Directrice du centre

## EXO 3 Évaluer le contenu d'une page Internet

Sandra vous recommande de vérifier la fiabilité de l'information lors de vos recherches sur Internet. Elle vous demande de consulter le site [www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr) pour collecter des informations juridiques sur les terrains de camping et plus particulièrement les mobil-homes.



À partir de la page web consultée sur Internet (**doc. 1**), remplissez la grille d'analyse (**annexe 1**), puis visitez d'autres sites traitant du même thème.

### DOC 1 Page web à consulter (extrait)



### ANNEXE 1 Grille d'analyse de la page Internet

Adresse du site : [www.ffcc.fr](http://www.ffcc.fr)

Adresse de la page : [www.ffcc/99/html/campings/mobil-homes.aspx](http://www.ffcc/99/html/campings/mobil-homes.aspx)

AUTEUR (SI NON INDIQUÉ SUR LA PAGE, SE RENDRE SUR LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE)

	Oui	Non
L'auteur de la page est identifié nominativement.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'auteur est affilié à une entreprise ou à un organisme officiel.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'adresse électronique de l'auteur ou du site est disponible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTENU DE LA PAGE		
L'information est organisée de façon structurée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information est rédigée clairement et facile à comprendre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le sujet est traité dans son intégralité.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'information contredit celle que vous avez trouvée ailleurs.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le document fait référence à des textes officiels.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La publicité nuit à la compréhension de l'information.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Des liens hypertextes permettent d'accéder à des informations plus précises.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La date de la mise à jour est indiquée (page ou site).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'information semble exacte et objective.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILITÉ POUR LA RECHERCHE		
L'information correspond à la recherche effectuée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information doit être complétée par la consultation d'autres sites.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



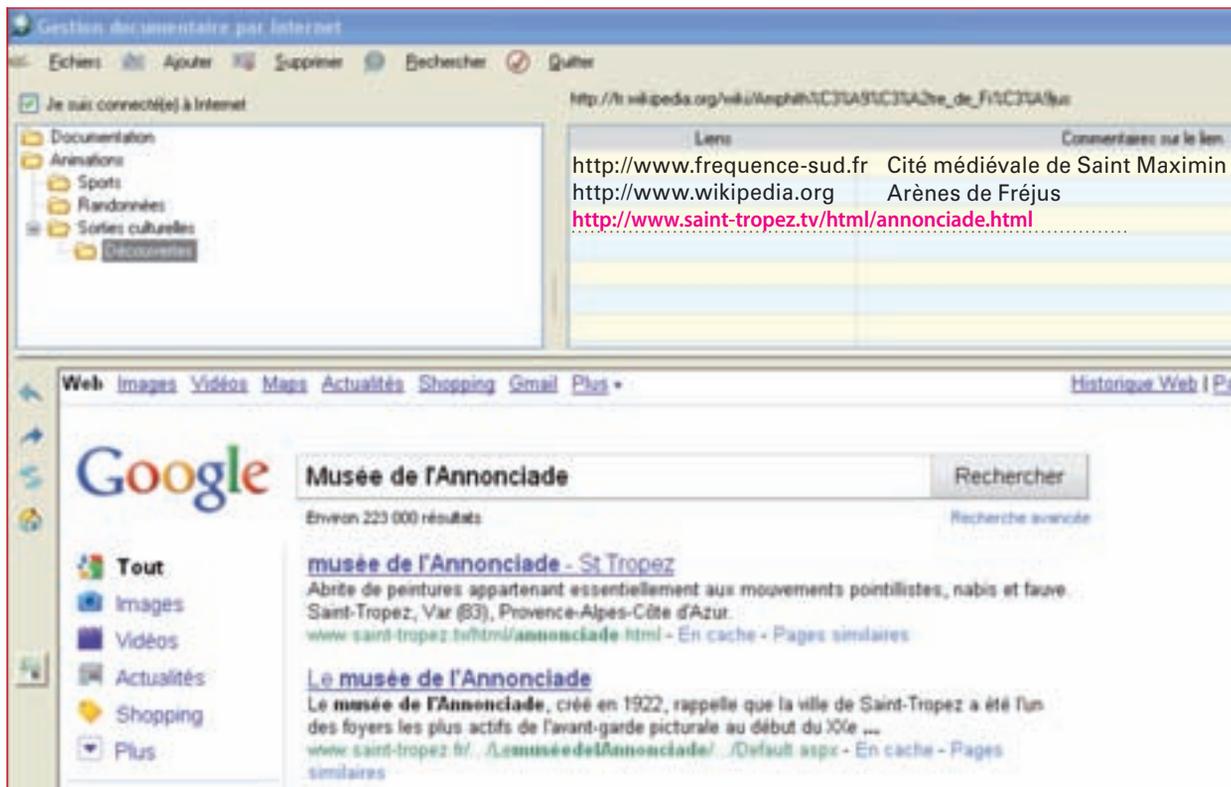
## EXO 5 Gestion d'une base documentaire sur Internet

L'entreprise ne disposant pas encore d'un système de gestion électronique des documents, vous utilisez le logiciel GDPI. Il s'agit d'un petit utilitaire qui permet de gérer une base documentaire à partir d'Internet, de structurer et d'ordonner le résultat des recherches effectuées.



- 1 Complétez la page écran du logiciel de gestion documentaire pour enregistrer un lien relatif au musée de l'Annonciade à Saint-Tropez, d'après la recherche effectuée sur Internet (**annexe 4**).
- 2 Mettez à jour l'arborescence du site en ajoutant une sous-rubrique « Spectacles » dans le dossier « Sorties culturelles » (**annexe 4**).

### ANNEXE 4 Page écran du logiciel de gestion documentaire GDPI



- Arborescence du site

The diagram illustrates the site structure and the tree management tool. On the left is a file explorer showing the folder structure, with 'Spectacles' added under 'Sorties culturelles'. On the right is the 'Gestion de l'arbre' window, which contains a table for managing the tree structure.

N0	N1	N2	N3	N4	
1	1	0	0	0	Documentation
1	1	1	0	0	Outils web
1	1	1	1	0	Internet
1	1	1	2	0	Intranet
1	1	1	3	0	Extranet
1	2	0	0	0	Animations
1	2	1	0	0	Spots
1	2	2	0	0	Randonnées
1	2	3	0	0	Sorties culturelles
1	2	3	1	0	Découvertes

Below the table, a path is shown: 1 2 3 4 0 Spectacles

Utilitaire GDPI téléchargeable à l'adresse suivante :  
[www.pfinfo.fr/tertiaire/Tice.zip](http://www.pfinfo.fr/tertiaire/Tice.zip)

# Organiser et mettre à disposition des informations



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs	L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b></p> <p>Les moyens de transmission de l'information Les différents supports d'information et leur pérennité Le classement, l'archivage La gestion électronique des documents Les unités de capacité de stockage numérique</p>	<p><b>Complexité</b></p> <p>Volume important d'informations Multiplicité des lieux de stockage Pluralité de sources d'information Utilisation nomade des documents</p> <p><b>Aléas</b></p> <p>Capacité de stockage insuffisante Détérioration du support</p>
TRANSVERSALITÉ	
<p><b>Pôle 1</b></p> <p><b>1.1.1.</b> Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants <b>1.2.2.</b> Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers</p>	

## Les Confiseries grenobloises



625 zone d'activité  
38000 GRENOBLE

☎ 04 76 88 36 44

✉ 04 76 88 36 45

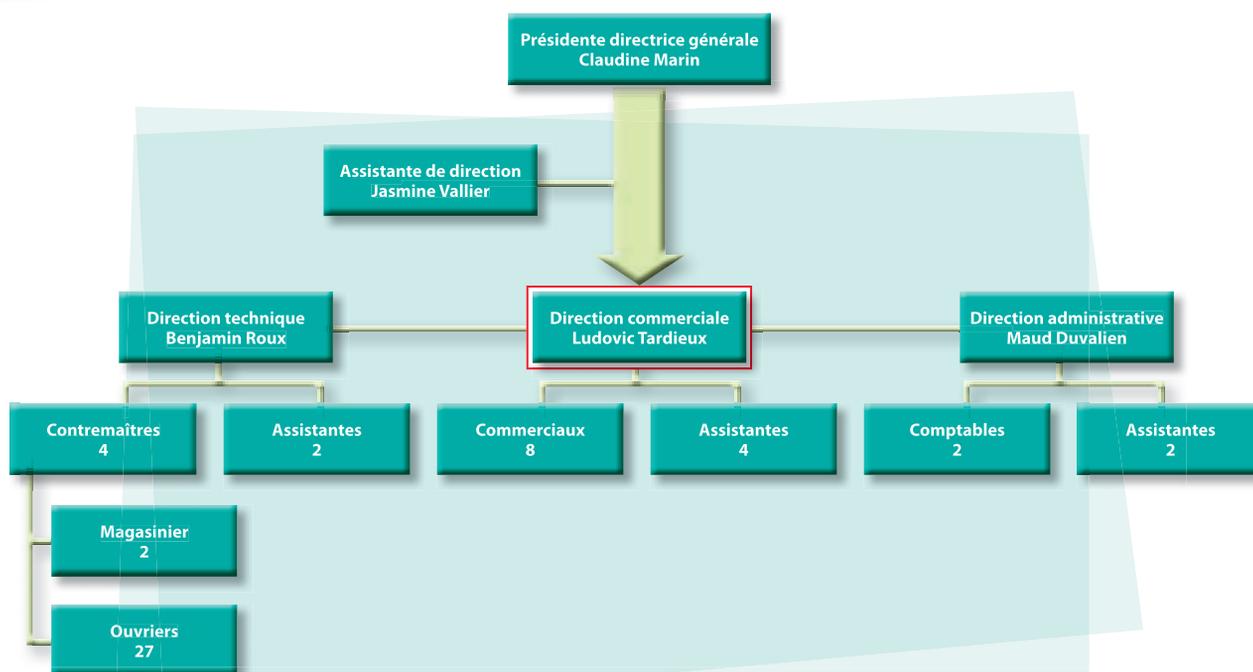
contact@confiseries-grenobloises.com

www.confiseries-grenobloises.com

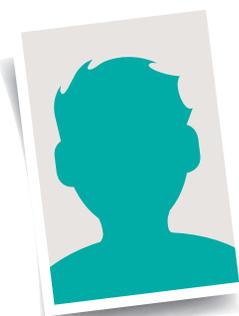
SA au capital de 150 000 €  
RCS Grenoble B 458 247 591

✓ Les **Confiseries grenobloises** produisent des bonbons, gâteaux et friandises à base de noix. Ces spécialités sont commercialisées en France et dans le monde entier.

✓ Pour **développer son marché**, l'entreprise enrichit régulièrement son offre avec de nouveaux produits adaptés au goût de la clientèle. Elle s'appuie également sur un **réseau dynamique de commerciaux**.



## MISE EN SITUATION



- Vous êtes employé(e) en CDD, en qualité d'employé(e) administratif(ve), par la société anonyme Les Confiseries grenobloises.
- Vous êtes affecté(e) à la Direction commerciale. Selon les besoins, vous êtes amené(e) à travailler avec les autres services.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Participer à la transmission des informations
- Mission 2 :** Collaborer au classement des dossiers
- Mission 3 :** Assurer la pérennité de la sauvegarde et de l'archivage

## MISSION 1 Participer à la transmission des informations

Mme Vallier vous explique que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont bouleversé les pratiques des organisations et qu'elles sont une composante de la réussite de l'entreprise, à l'interne comme à l'externe. Elle vous demande de l'aider à choisir le meilleur mode de transmission pour réaliser un certain nombre de tâches.

**1** À l'aide des documents sur les différents modes et outils d'échanges (**doc. 1 et 2**), choisissez et caractérisez les moyens de transmission adéquats (**annexe 1**).

**2** En vous appuyant sur ces documents et sur le point Info (page 36), analysez l'usage de la messagerie électronique (**annexe 2**).

### DOC 1 Les moyens de transmission de l'information

Le choix des moyens de transmission de l'information dépend de la nature du travail et du nombre de collaborateurs impliqués. L'échange peut être **synchrone** (les participants d'une audioconférence interagissent

directement et en temps réel avec l'animateur) ou **asynchrone**, c'est-à-dire en décalé (par exemple, la réponse à un courriel intervient dans l'heure, la journée ou la semaine).

Outils synchrones Échanges d'informations en temps réel	Outils asynchrones Échanges d'informations en différé
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Téléphone</li> <li>■ SMS</li> <li>■ Agenda partagé</li> <li>■ Messagerie instantanée (<i>chat</i>)</li> <li>■ Tableau blanc</li> <li>■ Réunion téléphonique</li> <li>■ Réunion en ligne</li> <li>■ Audioconférence</li> <li>■ Webconférence</li> <li>■ Visioconférence</li> <li>■ Présentiel*</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Télécopie</li> <li>■ Messagerie électronique (courriel)</li> <li>■ Liste de diffusion</li> <li>■ Groupes de discussion (forum)</li> <li>■ FAQ (foire aux questions)</li> <li>■ Navigation hypertextuelle (sur Internet)</li> <li>■ Banques de données</li> <li>■ Échanges de fichiers par Internet ou intranet</li> <li>■ Espaces de travail collaboratif</li> <li>■ Outils de réseaux sociaux (blog, wiki...)</li> <li>■ Annuaire étendu</li> </ul> 

\* Qui se fait sur place, par opposition à une intervention à distance.

### DOC 2 Les outils d'échanges et de travail collaboratif

Les **outils de conférences** audio, vidéo ou sur le web permettent la spontanéité et l'interactivité des réunions en face à face sans présence physique obligatoire et le partage d'informations entre les participants.

La **téléprésence** est une application qui permet de déterminer si un interlocuteur est présent et disponible pour un contact, ou connecté ou non lors d'une téléconférence.

Les **outils de réseaux sociaux** font évoluer les organisations vers un modèle de communication plus collaboratif :

- les *blogs*, journaux de bord multimédia, sont très prisés par les entreprises pour communiquer sur leurs nouveaux produits ou services ;
- les *wikis*, outils d'écriture collaborative de documents au travers de pages web, sont modifiables par les visiteurs bénéficiant de droits d'accès ;
- les *réseaux sociaux professionnels* ouverts au grand public sur le web tels que LinkedIn, Viadeo, Twitter, etc., sont utilisés pour les contacts entre professionnels en vue de partenariats, de forums, de recrutements...

## ANNEXE 1 Le choix d'un moyen de transmission de l'information selon les tâches

SITUATION	OUTIL(S)	SYNCHRONE	ASYNCHRONE
Vous devez prévenir le client Mayon que le Directeur commercial sera en retard au RDV, suite à un trafic chargé.	Téléphone, SMS, courriel sur smartphone, iPad	X	X (courriel)
Jasmine consulte en ligne les réponses types sur l'utilisation du nouveau logiciel que l'entreprise vient d'acquérir.	Foire aux questions		X
M. Tardieux organise une réunion à distance avec ses commerciaux, via le téléphone.	Réunion téléphonique	X	
Vous êtes chargé(e) de passer une commande urgente auprès de notre fournisseur Vial, avec une trace de cet ordre.	Télécopie, courriel		X
Mme Vallier met en ligne un document sur le site de l'entreprise (nouveaux horaires d'ouverture).	Espace collaboratif, wiki		X
Le PDG communique textuellement en direct sur Internet avec les trois directeurs.	Messagerie instantanée, chat	X	
Les directeurs participent à une conférence sur le commerce équitable via Internet.	Webconférence	X	
Le directeur technique consulte l'agenda des membres de son service sur Gmail.	Agenda partagé	X	
Le compte rendu de la réunion sur les objectifs de ventes est envoyé par courriel à la liste « Direction commerciale ».	Liste de diffusion		X

### INFO

L'email est devenu un outil de communication interne incontournable au sein des organisations. Tellement incontournable qu'aujourd'hui nous y consacrons de plus en plus de temps :

- 80 emails reçus en moyenne par jour et 75 % contiennent uniquement des informations (pas de pièce jointe);
- 30 emails envoyés par jour.

En moyenne, nous passons 149 minutes par jour à gérer nos emails (réception, gestion et rédaction). Pour comparer, nous passons en moyenne 66 minutes au téléphone.

Osterman Research Email Users, avril 2013

## ANNEXE 2 L'outil de communication privilégié des entreprises

MOYEN DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION LE PLUS RÉPANDU	La messagerie électronique
AVANTAGES DE CE MOYEN DE COMMUNICATION	Rapidité du traitement et de l'échange d'informations Conservation possible d'une trace
TEMPS PASSÉ À LA GESTION DES EMAILS COMPARATIVEMENT À L'USAGE DU TÉLÉPHONE	Près de 2 h 30 passées à la gestion des courriels, pour un peu plus d'une heure consacrée aux communications téléphoniques

### FAIRE LE POINT

#### MOYENS DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION



Outils synchrones

En temps réel

Exemples : téléphone, SMS, audioconférence, agenda partagé...

ou

Outils asynchrones



En différé

Exemples : messagerie électronique, télécopie, banques de données, wiki...

## MISSION 2 Collaborer au classement des dossiers

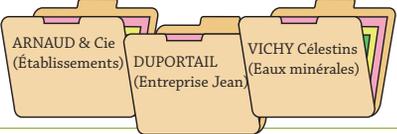
Le directeur vous confie le classement et le rangement de dossiers en cours en vous rappelant qu'un bon classement est celui qui permet de retrouver rapidement les informations.

### 1. Le classement manuel des dossiers

1 À l'aide de la documentation sur les principaux ordres de classement (doc. 3), déterminez le mode de classement approprié aux situations décrites (annexe 3).

2 En vous appuyant sur les documents mis à votre disposition (doc. 4, 5 et 6), préparez le rangement des dossiers (annexe 4).

### DOC 3 Les principaux ordres de classement

Ordre	Principe	Exemples d'utilisation												
Alphabétique	D'après l'ordre des lettres dans l'alphabet, après détermination d'un terme directeur et indexage des rubriques.	Dossiers fournisseur ou client 												
Numérique	Numéro d'ordre attribué à chaque dossier selon la suite logique des nombres. Un répertoire alphabétique est parfois nécessaire pour retrouver rapidement les numéros de dossiers.	Factures 												
Décimal	Classement décomposé en 10 classes thématiques. Chaque classe peut être subdivisée en 10 sous-classes.	Plan de comptes <table border="1" data-bbox="1049 1086 1379 1209"> <tr><td>64</td><td>Charges de personnel</td></tr> <tr><td>641</td><td>Rémunération du personnel</td></tr> <tr><td>6411</td><td>Salaires</td></tr> <tr><td>6412</td><td>Congés payés</td></tr> <tr><td>6413</td><td>Primes et gratifications</td></tr> </table>	64	Charges de personnel	641	Rémunération du personnel	6411	Salaires	6412	Congés payés	6413	Primes et gratifications		
64	Charges de personnel													
641	Rémunération du personnel													
6411	Salaires													
6412	Congés payés													
6413	Primes et gratifications													
Chronologique	D'après la date d'arrivée des dossiers, du plus ancien au plus récent, sans attribution de numéros.	Courriers 												
Géographique	Selon les divisions territoriales ou administratives (pays, région, département, commune...).	Secteurs clientèle <table border="1" data-bbox="801 1400 1462 1512"> <tr><td>38 Isère</td><td>Chamrousse</td><td>Chamois (Bar du)</td></tr> <tr><td></td><td>Grenoble</td><td>Gardal (Société)</td></tr> <tr><td></td><td>Vienne</td><td>Dumas (Confiserie)</td></tr> </table>	38 Isère	Chamrousse	Chamois (Bar du)		Grenoble	Gardal (Société)		Vienne	Dumas (Confiserie)			
38 Isère	Chamrousse	Chamois (Bar du)												
	Grenoble	Gardal (Société)												
	Vienne	Dumas (Confiserie)												
Idéologique ou thématique	Dossiers regroupés par thèmes et subdivisés en sujets et sous-sujets. Un plan de classement préalable doit être établi.	Documentation : plan de classement <table border="1" data-bbox="801 1556 1462 1702"> <thead> <tr><th colspan="3">Reprographie</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Imprimantes</td><td>À jet d'encre</td><td>Canon</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>Epson...</td></tr> <tr><td></td><td>Laser</td><td>Canon...</td></tr> </tbody> </table>	Reprographie			Imprimantes	À jet d'encre	Canon			Epson...		Laser	Canon...
Reprographie														
Imprimantes	À jet d'encre	Canon												
		Epson...												
	Laser	Canon...												

### DOC 4 Les procédés de classement

Debout



Horizontal (à plat)



Vertical ordinaire



Vertical suspendu



## DOC 5 Les principaux types de dossiers

Chemises et sous-chemises 	Dossiers à élastiques, à rabats, à sangles 	Dossiers suspendus 
Parapheur (courrier à signer) 	Classeur à leviers (ou biblorhapte) 	Boîtes à archives 

## DOC 6 Le mobilier de classement

Rayonnage multiclassement 	Meuble de classement à plat 
Meuble à clapets 	Meuble à tiroirs 
Meuble à classeurs rotatif 	

## ANNEXE 3 Le choix d'un mode de classement

DOCUMENT À CLASSER	MODE DE CLASSEMENT
Courriers reçus	<b>Chronologique</b>
Bons de commande	<b>Numérique</b>
Liste des clients à prospector	<b>Géographique</b>
Documentation technique	<b>Idéologique (thématique)</b>
Livres en prêt à la bibliothèque	<b>Décimal</b>
Fiches fournisseur	<b>Alphabétique</b>

## ANNEXE 4 Le rangement des dossiers

DOCUMENT	TYPE DE DOSSIER	PROCÉDÉ DE CLASSEMENT	MOBILIER
Factures fournisseurs à vérifier	<b>Chemise</b>	<b>À plat</b>	<b>Meubles à clapets, à tiroirs</b>
Doubles des courriers à classer	<b>Biblorhapte</b>	<b>Debout</b>	<b>Rayonnage, armoire</b>
Dossiers du mois à archiver	<b>Boîtes à archives</b>	<b>Vertical simple</b>	<b>Rayonnage</b>
Documentation technique volumineuse	<b>Dossiers à sangle</b>	<b>À plat</b>	<b>Meuble de classement à plat, à clapets</b>
Dossiers clients souvent consultés	<b>Dossiers suspendus</b>	<b>Vertical à visibilité supérieure ou latérale</b>	<b>Meuble à tiroirs ou armoires</b>

## 2. Le classement des dossiers numériques

3 À l'aide de la charte de classement (**doc. 7**), procédez à la codification des dossiers en vue de leur numérisation future pour passer à une gestion électronique des données (**annexe 5**).

### DOC 7 La charte de classement à la direction technique

1. Codifier les documents selon le plan de codification du service.

2. Reporter le code sur le document (cadre en haut à droite) pour permettre la reconnaissance optique du document (OCR).

3. Numériser le document (lecteur optique ou scanner).

4. Archiver le document par incorporation dans le système.

#### Plan de codification du service :

■ **Direction** : les initiales de la direction

**DT** : Direction technique

■ **Services** : les trois premières lettres du nom du service

**ETU** : Études

**ORD** : Ordonnancement

**FAB** : Fabrication

**QUA** : Qualité

■ **Type de document** : un caractère

**N** : Nomenclature

**M** : Fiche matières

**P** : Fiche produit

**S** : Fiche de suivi

**F** : Ordre de fabrication

**C** : Fiche contrôle

■ **Numéro d'ordre** : année = 2 caractères – mois = 2 caractères – ordre chronologique = 5 caractères

### ANNEXE 5 La codification des dossiers

• Ordre de fabrication du 10 novembre (dernier n° chronologique utilisé 00156)

D	T	F	A	B	F	A	A	1	1	0	0	1	5	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

• Fiche de contrôle du 15 novembre (dernier n° chronologique 00098)

D	T	Q	U	A	C	A	A	1	1	0	0	0	9	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## FAIRE LE POINT

### DU CLASSEMENT À L'ARCHIVAGE

#### • Les étapes du classement manuel

Numérique ? Thématique ?

Debout ? À plat ?

Chemise ? Classeur ?

Armoire ? Rayonnage ?

Ordre de classement

Procédé de classement

Type de dossier

Meuble de classement

#### • Les étapes du classement informatisé

Codification

Numérisation

Incorporation  
dans la GED

Archivage

## MISSION 3 Assurer la pérennité de la sauvegarde et de l'archivage

Pour réduire les coûts liés au stockage traditionnel des dossiers, Les Confiseries grenobloises envisagent de passer à la sauvegarde et à l'archivage numériques des données.

- 1 À l'aide de la documentation mise à votre disposition (doc. 8 et 9), complétez le tableau de synthèse (annexe 6).
- 2 Pour répondre à la demande de M. Tardieux, complétez le formulaire en ligne (annexe 7).

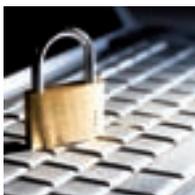
### DOC 8 La différence entre sauvegarde et archivage

	Sauvegarde	Archivage
Quoi ?	Les données sauvegardées correspondent toujours à des copies. Ex. : courriers courants, documents techniques, commerciaux...	L'archive est le document original, supprimé de son emplacement initial et transféré sur un autre support sécurisé. Ex. : contrats, documents comptables, fiscaux...
Pourquoi ?	Copie utilisable pour restaurer des données originales en cas de perte ou de dommage (suppressions accidentelles, corruptions de fichiers, problèmes techniques...). Les données sauvegardées correspondent toujours à des copies. Ex. : courriers courants, documents techniques, commerciaux...	L'archivage permet de sélectionner des données importantes pour une conservation plus ou moins longue, dans l'éventualité d'un accès ultérieur notamment pour des raisons légales. Ex. : contrôle fiscal, litiges...
Accès ?	Les copies peuvent être utilisées au sein de l'entreprise comme base de travail.	Les fichiers ne sont plus modifiables mais seulement consultables.
Support ?	Ils doivent permettre un accès simple et rapide : clés USB, disques durs externes ou recours à des prestataires extérieurs offrant des espaces de stockage de données en ligne ( <i>cloud</i> ).	Ils doivent être fiables afin de préserver l'intégrité et l'authenticité des données pour une longue durée. Ex. : (CD, DVD, bande magnétique, disque magnétique ou optique non réinscriptibles) ou recours à des prestataires extérieurs ( <i>cloud</i> ).

#### INFO

Le *cloud* recouvre l'ensemble des solutions de stockage distant. Les données, au lieu d'être stockées sur des disques durs ou des mémoires, sont disponibles sur des serveurs distants appelés *datacenters* et accessibles par Internet.

### DOC 9 La sauvegarde et l'archivage des informations numériques



L'**archivage** a pour objet de pérenniser des données qui ne sont plus modifiables. L'objectif est de garantir leur authenticité (impossibilité de modifier le document stocké par exemple sur un disque optique ou magnétique non réinscriptible) et leur intégrité afin de disposer de preuves en cas de litiges. Bien que consultables à la demande, les documents sont verrouillés pour une

durée déterminée. Au terme du délai de conservation prévu, ils peuvent être détruits, restitués ou archivés de nouveau.

Le recours à un tiers archiveur (ex. : coffre-fort électronique) est un moyen hautement sécurisé de régler la plupart des problèmes techniques et réglementaires liés à l'archivage légal des fichiers numériques sensibles (contrats, dossiers administratifs, pièces comptables...).

## ANNEXE 6 Les enjeux de l'archivage

Transfert des données vers un support sécurisé, dans le but de les rendre accessibles dans le temps, à titre de preuve ou à titre informatif.
Duplication des données dans un but sécuritaire pour éviter leur perte en cas de dysfonctionnement du dispositif sur lequel ils sont enregistrés.
Identification des personnes ou des systèmes pouvant accéder aux documents et les modifier.
Accès aisé au système d'archivage pour l'alimenter ou consulter les documents archivés.
Garantie qu'aucune altération ou dégradation ne puisse endommager le document archivé.
Information accessible uniquement aux personnes dûment habilitées.
Garantie que le document archivé est celui confié à l'origine et que son auteur est bien celui qui prétend l'être.
Garantie de la conservation et de la récupération à long terme des données.

●	●	Sauvegarde
●	●	Archivage
●	●	Confidentialité
●	●	Authenticité
●	●	Accessibilité
●	●	Traçabilité
●	●	Pérennité
●	●	Intégrité

## ANNEXE 7 Demande d'information sur l'archivage

Prénom

Ludovic

Nom

Tardieux

Société

Les Confiseries grenobloises

Adresse e-mail

contact@confiseries-grenobloises.com

Téléphone

04 75 88 36 44

Message

Merci de bien vouloir nous adresser une documentation sur l'archivage et nous contacter pour fixer un rendez-vous avec un conseiller.

Cordiales salutations.

Envoyer

ARCHINUM propose des solutions d'archivage numérique qui me paraissent intéressantes.

Leur demander une documentation et un RDV avec un conseiller.

Merci.

L. Tardieux

### FAIRE LE POINT

#### LA CONSERVATION DES DONNÉES NUMÉRIQUES

Transfert de données informatiques qui sont en mémoire vive sur le disque dur



Enregistrement

Duplication et mise en sécurité des données numériques sur un support « permanent » afin de protéger les fichiers (panne, virus...)

Sauvegarde

Procédé de conservation des données fiables et fidèles à long terme leur donnant une valeur probante



Archivage

Selon le support, conservation plus ou moins longue des données.

## L'organisation et la mise à disposition des informations

### 1 La transmission des informations

■ Pour transmettre des informations, les organisations doivent opérer un choix entre les différents moyens à leur disposition en fonction de la nature de l'information à véhiculer (texte, son, images...) et du nombre de personnes concernées.

- Les **outils synchrones** permettent l'échange d'informations en temps réel (ex. : téléphone, webconférence, SMS...).

- Les **outils asynchrones** sont adaptés à l'échange d'informations en différé (ex. : télécopie, messagerie électronique, wiki, blog...).

■ Les **outils d'échanges** (réseaux sociaux) et de **travail collaboratif** (wiki, plate-forme collaborative...) se développent dans les entreprises, au détriment parfois des outils classiques.

### 2 Le classement des documents et des dossiers

■ Les documents doivent être accessibles grâce à un **plan de classement** adapté. Le classement doit être régulièrement mis à jour, épuré (suppression des documents inutiles) et fiable (tout document emprunté est à signaler).

■ Il existe **trois méthodes principales de classement** : **alphabétique, numérique et idéologique** (ou thématique), et des ordres de classement dérivés (décimal, géographique, alphanumérique, chronologique).

■ Le classement physique s'opère selon le **type de dossiers** (chemises, dossiers...), le **procédé de classement** adopté (debout, à plat, vertical...) et le **meublier** à disposition (armoires, meubles à clapets, rayonnages...).

■ Le classement manuel est progressivement remplacé par un **traitement informatisé des données** qui sont intégrées dans un système de gestion électronique des documents (GED).

### 3 La pérennité de la sauvegarde et de l'archivage

■ **L'enregistrement** des données sur un disque dur ne préservant pas l'utilisateur de certains risques (panne de machine, virus...), il convient de procéder à la **sauvegarde** régulière des documents sur des supports adaptés permettant la conservation des informations (supports magnétiques, optiques ou microfilms).

■ La **sauvegarde** d'informations sur certains supports transportables (disque dur externe, CD, DVD, clé USB, carte SD, etc.) permet aussi une **utilisation dite nomade**

(ou à distance) **des documents ou informations**, en tout lieu.

■ **L'archivage** a pour objet d'assurer **l'intégrité** et **la pérennité** des données. Les documents sont codifiés et numérisés. Intégrés dans un système de gestion électronique des documents (GED), ils sont consultables mais non modifiables car verrouillés. Ils acquièrent ainsi une force probante.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Choisir un moyen adapté à la transmission des données		
Classer des documents		
Ranger des dossiers		
Identifier les modes de sauvegarde et d'archivage des données		

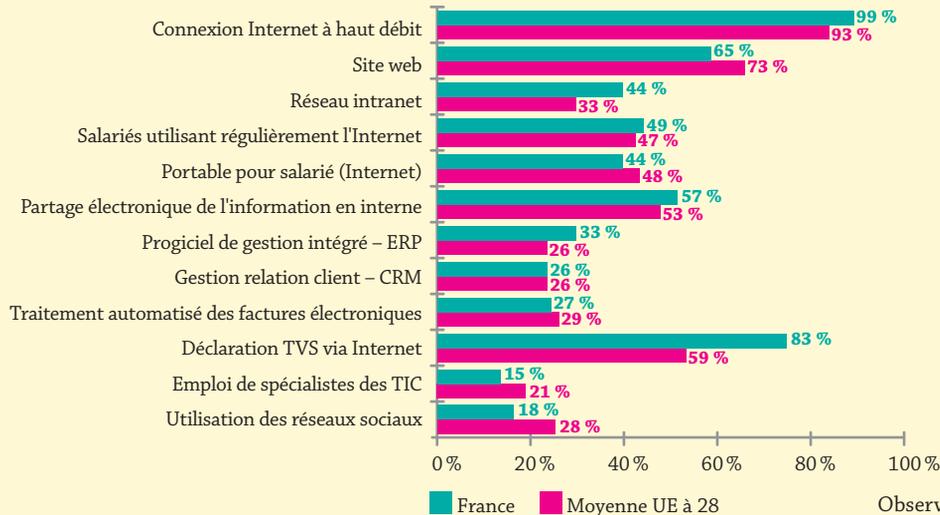
## EXO 1 Identifier la nature des outils de communication

Vous êtes affecté(e) à la direction commerciale des Confiseries grenobloises. Plusieurs tâches vous sont confiées.

Étudiez le graphique sur les outils de communication (doc. 1), puis répondez aux questions de l'annexe 1.

### DOC 1 L'utilisation des outils numériques en entreprise

Utilisation des TIC en 2013



#### INFO

SharePoint est un outil de travail collaboratif. Il est composé d'une série de logiciels disponibles sur un portail. Il est principalement utilisé pour la gestion de contenus, la gestion électronique de documents, la messagerie et sa capacité à gérer des statistiques décisionnelles.

Les outils web 2.0 font déjà partie du quotidien des assistantes ! 76 % d'entre elles utilisent un intranet ou un SharePoint et plus d'un tiers assurent régulièrement l'organisation de conférences téléphoniques ou de visioconférences. Les assistantes ont également bien conscience de l'utilité de s'abonner à des newsletters (54 %) ou des réseaux sociaux (16 %) pour collecter des informations ciblées ou mettre en place une veille professionnelle.

<http://www.ifocop.fr/quels-outils-numeriques-pour-les-assistantes-en-2014/>

### ANNEXE 1 Les outils numériques de travail

1. Classez les outils cités dans le document en outils synchrones et outils asynchrones.

OUTILS SYNCHRONES	OUTILS ASYNCHRONES
Visioconférence	Internet, intranet
Conférence téléphonique	Réseaux sociaux
	Sites web, newsletters
	Outils de travail collaboratif (SharePoint)

2. Précisez l'intérêt des outils de travail collaboratif.

Ils sont source d'efficacité, de partage et de productivité (gain de temps, limitation des déplacements, rapidité des échanges, réduction des coûts). Ils permettent d'améliorer l'autonomie des équipes et de capitaliser les connaissances et les expertises de l'organisation.

3. Repérez les domaines dans lesquels la France est :

– bonne utilisatrice :

Internet à haut débit, site web, intranet, portable aux salariés...

– peu utilisatrice :

les réseaux sociaux

## EXO 2 Classer des dossiers clients

Le directeur commercial, M. Tardieux, vous demande de classer et de répartir les dossiers des nouveaux clients entre ses trois commerciaux de la zone géographique Rhône-Alpes.

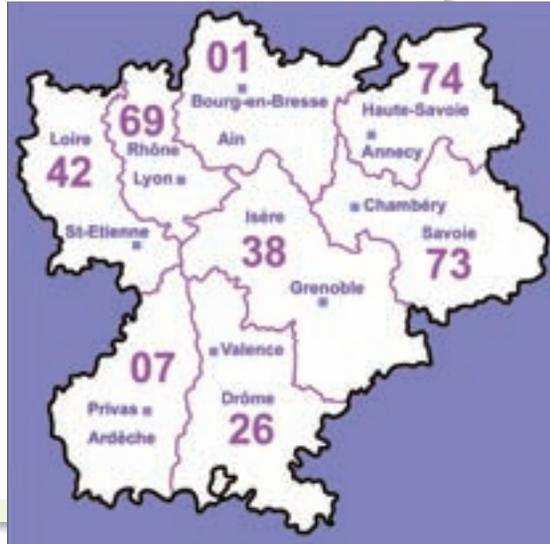
À l'aide des documents vous renseignant sur les clients (doc. 2 et 3), procédez au classement des nouveaux clients prospectés au cours du mois dernier en secteur Rhône-Alpes (annexe 2).

### DOC 2 Les secteurs de clientèle

Trois commerciaux se partagent la clientèle de la zone Rhône-Alpes :

- Mme Osval : secteur 01  
départements 07, 26, 38
- M. Louvard : secteur 02  
départements 42, 69
- M. Dufoy : secteur 04  
départements 01, 73, 74

Les clients sont classés par secteur géographique (département, puis ville) dans l'ordre alphabétique des rubriques indexées.



### DOC 3 Les clients prospectés

Les mots soulignés correspondent aux termes directeurs

- Confiserie « Aux mille douceurs »  
→ Chambéry (73)
- Confiserie ardéchoise  
→ Privas (07)
- Société pâtisseries iséroise  
→ Vienne (38)
- Pâtisserie Luc et Jany  
→ Belley (01)
- La grande confiserie de Romans  
→ Romans (26)
- Compagnie CADL & Fils  
→ Lyon (69)
- Boutique Sweets and Chocolat  
→ Grenoble (38)
- Confiseries de Haute-Savoie  
→ Annemasse (74)
- Pâtisserie Alexandrine  
→ Villeurbanne (69)
- Confiseries stéphanoises  
→ Saint-Étienne (42)

### ANNEXE 2 Les dossiers clients classés par secteur

SECTEUR	DÉPARTEMENT	VILLE	RUBRIQUE INDEXÉE
1	Ardèche	Privas	Confiserie ardéchoise
	<u>Drôme</u>	<u>Romans</u>	<u>Romans (La grande confiserie de)</u>
	<u>Isère</u>	<u>Grenoble</u>	<u>Sweets and chocolate (Boutique)</u>
	<u>Isère</u>	<u>Vienne</u>	<u>Société pâtisseries iséroise</u>
2	<u>Loire</u>	<u>Saint-Étienne</u>	<u>Confiseries stéphanoises</u>
	<u>Rhône</u>	<u>Lyon</u>	<u>CADL &amp; Fils (Compagnie)</u>
	<u>Rhône</u>	<u>Villeurbanne</u>	<u>Alexandrine (Pâtisserie)</u>
3	<u>Ain</u>	<u>Belley</u>	<u>Luc et Jany (Pâtisserie)</u>
	<u>Savoie</u>	<u>Chambéry</u>	<u>« Aux mille douceurs » (Confiserie)</u>
	<u>Haute-Savoie</u>	<u>Annecy</u>	<u>Haute-Savoie (Confiseries de)</u>

2. Les dossiers clients, contenus dans des chemises, sont rangés dans un meuble à clapets. Proposez une autre organisation qui en faciliterait davantage la recherche et le classement.

Classement vertical suspendu des dossiers dans des hamacs à visibilité supérieure (meuble à tiroirs) ou à visibilité latérale (armoire). Les hamacs permettent d'intercaler les dossiers des nouveaux clients.

#### INFO

Après avoir choisi le terme directeur, il faut indexer la rubrique de la façon suivante :

Terme directeur + texte qui suit le terme directeur

+ (entre parenthèses, le texte qui précède le terme directeur).

Ex. : Les Confiseries grenobloises

Rubrique indexée :

Confiseries grenobloises (les)

## EXO 3 Classer les dossiers fournisseurs

Le directeur commercial, M. Tardieux, vous demande de classer les nouveaux fournisseurs par rubriques, selon la nature des produits commercialisés.

- 1 Soulignez le mot directeur des rubriques (**annexe 3**).
- 2 À l'aide du plan de classement (**doc. 4**), procédez au classement idéologique des nouveaux fournisseurs avec les rubriques indexées (**annexe 4**).

### DOC 4 Plan de classement

Entretien-Réparations  
Fournitures de bureau  
Informatique  
Produits alimentaires  
Services  
Transports et logistique

### ANNEXE 3 Liste des fournisseurs

Papeteries grenobloises  
Sarl Info'Tech  
Euro Noix  
La Ferme du Vercors  
Trans'Logistic SA  
Isère Intérim  
Paul Viber Électricien  
JKO Fournitures de bureau  
Agence publicitaire du Centre  
Jules Vincent Chocolatier  
Transport Rhône-Alpes SA  
Confiserie Azuréeenne  
Computer 38  
Chauffagistes Pilon et Fils

### ANNEXE 4 Classement idéologique des fournisseurs

PLAN DE CLASSEMENT	RUBRIQUES INDEXÉES ET CLASSÉES
Entretien-Réparations	Pilon et Fils (Chauffagiste)
	Viber Électricien (Paul)
Fournitures de bureau	JKO Fournitures de bureau
	Papeteries grenobloises
Informatique	Computer 38
	Info'Tech Sarl
Produits alimentaires	Comptoir du sucre
	Confiserie Azuréeenne
	Euro Noix
	Vercors (La ferme du)
	Vincent Chocolatier (Jules)
Services	Centre (Agence publicitaire du)
	Isère Intérim
Transports et logistique	Rhône-Alpes SA (Transports)
	Trans'Logistic SA

## EXO 4 Archivage des documents avec la GED

Open ERP

Vous êtes en formation au sein de l'entreprise CLIP CLAP, spécialisée dans la vente de vélos pliants mais également de leur assemblage et de leur production. L'archivage des documents est réalisé grâce au module gestion électronique des documents (GED) du Progiciel de gestion intégré (PGI) OpenERP.

■ Classez dans les dossiers appropriés (**doc. 5**) les différents documents (**annexe 5**).

### DOC 5 Extrait des répertoires de classement des documents

Nom	Type	Propriétaire	Stockage	Date de Création
Administratif	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:31:26
Comptabilité	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:37:21
Ressources Humaines	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 21:38:25
Commercial	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:30:57
Achats	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:34:42
Prospection	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:36:56
Ventes	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:34:19
Direction	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:30:08
Finances	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:33:59
Juridique	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:32:38
Technique	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 18:31:48
Maintenance	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 21:39:23
Production	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2012 21:39:43

### ANNEXE 5 Documents à archiver

DOCUMENT	OBJET	DOSSIER	SOUS-DOSSIER
Devis	Demande de tarif du club de vélo-tourisme « Les Fous du guidon »	Commercial	Ventes
Autorisation d'absence	Demande d'autorisation d'absence d'un ouvrier pour événement familial	Administratif	Ressources Humaines
Facture	Vente	Administratif	Comptabilité
Avenant au contrat de maintenance du photocopieur	Modification de la périodicité d'intervention pour la maintenance générale.	Direction	Juridique
Appel d'offres	Demande de tarif concernant l'achat de roulements à bille	Commercial	Achats
Note de service	Consignes concernant les machines dangereuses	Technique	Production

# Reconnaître et produire des écrits professionnels internes



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Mobiliser des techniques de production et de structuration de document	Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les écrits professionnels La prise de notes Les règles de la communication professionnelle Les fonctionnalités bureautiques	<b>Complexité</b> Production d'un support inédit intégrant des contraintes esthétiques  <b>Aléas</b> Format de document inadapté
TRANSVERSALITÉ	
<b>Savoirs économiques et juridiques en transversalité</b> 2.2. Les sujets de droit et leurs prérogatives	

➔ Atelier rédactionnel 1 à 4, p. 269 à 276.

➔ FICHE MICRO 7 et 8, p. 261.

**FITLANE**  
FITNESS CENTERS

SAS<sup>1</sup> au CA de 5 125 700 €  
SIREN<sup>2</sup> : 451 402 101  
NAF<sup>3</sup> 9311 Z

201-203 avenue Francis-Tonner  
06150 CANNES-LA-BOCCA

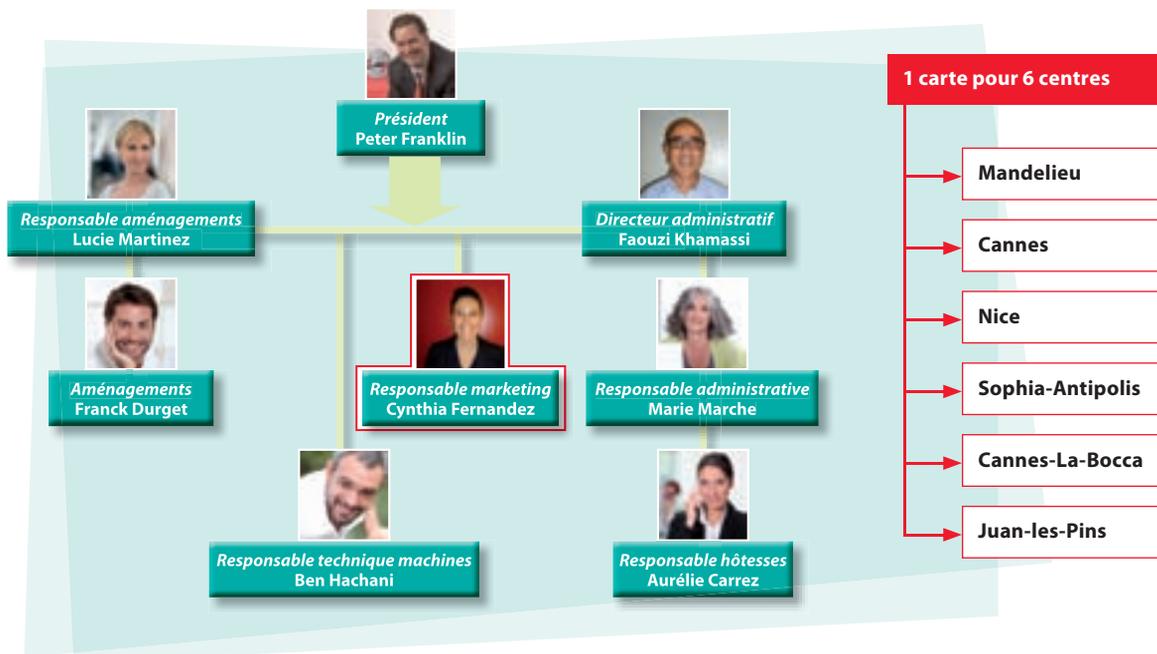
☎ 04 93 90 96 49  
📠 04 93 93 18 62  
<http://www.fitlane.com>

1. CA : Chiffre d'affaires.
2. SIREN : Système d'identification du répertoire des entreprises.
3. NAF : Nomenclature des activités françaises.

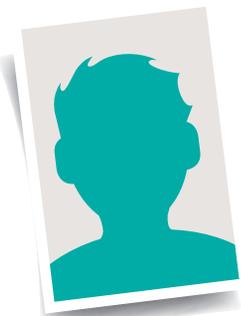
✔ **Implantée dans 6 villes des Alpes-Maritimes**, la société par actions simplifiée (SAS) Fitlane permet à ses adhérents de bénéficier de quatre aspects du fitness : le cardiotraining, le renforcement musculaire, les cours collectifs et le coaching.

✔ Le succès de ce Fitness Center repose sur **une politique de communication** très développée, autant en interne qu'en externe. En interne, elle utilise des supports variés, et, en externe, elle lance régulièrement des campagnes publicitaires, sur deux radios locales, et par le biais d'affichages dans les abris bus ou encore sur les panneaux électroniques dans les villes.

✔ Elle est dirigée par M. Peter Franklin, président, et compte 145 salariés.



## MISE EN SITUATION



- Vous êtes embauché(e) en CDD pour 6 mois au service Marketing, situé au siège social de Cannes-La Bocca, sous la responsabilité de Cynthia Fernandez.
- Cynthia détermine et élabore le plan marketing de l'année, crée les campagnes d'affichage et les campagnes radio, développe le référencement Internet, s'occupe des événements, comme du marathon, et de la communication interne. Elle choisit, pour vos débuts à ses côtés, de vous sensibiliser à l'aspect interne de la communication.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Distinguer communication interne et externe
- Mission 2 :** Identifier des écrits professionnels internes
- Mission 3 :** Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes

## MISSION 1 Distinguer communication interne et externe

L'entreprise Fitlane est en relation avec son environnement et avec ses salariés, dans le but soit de se faire connaître, soit de renforcer son image, soit de diffuser des informations ou des instructions.

1 Pour chaque situation, indiquez par une croix, à l'aide du document présentant les interlocuteurs de l'entreprise (doc. 1), si les messages relèvent de la communication externe et/ou interne de l'organisation (annexe 1).

2 Précisez l'objectif des différents messages émis par Fitlane au cours des situations de communication exposées (annexe 2).

### DOC 1 Les interlocuteurs de l'entreprise



### ANNEXE 1 Classification des situations de communication

SITUATIONS DE COMMUNICATION	INTERNE	EXTERNE
Note de convocation destinée aux coaches	X	
Commande d'appareils de musculation		X
Envoi des chèques à la banque		X
Demande d'avenant à la police d'assurances		X
Courriel de la direction à un chef de service	X	
Journal d'entreprise	X	
Annonce d'offre d'emploi (entraîneur) via Facebook		X
Réception de facture de l'entreprise de nettoyage		X
Publication d'un encart publicitaire dans la presse		X
Planning des cours	X	X
Courriel aux hôtesse leur annonçant un stage	X	
Consignes d'évacuation	X	X
Demande d'autorisation d'extension à la mairie		X
Compte rendu de réunion destiné au personnel	X	

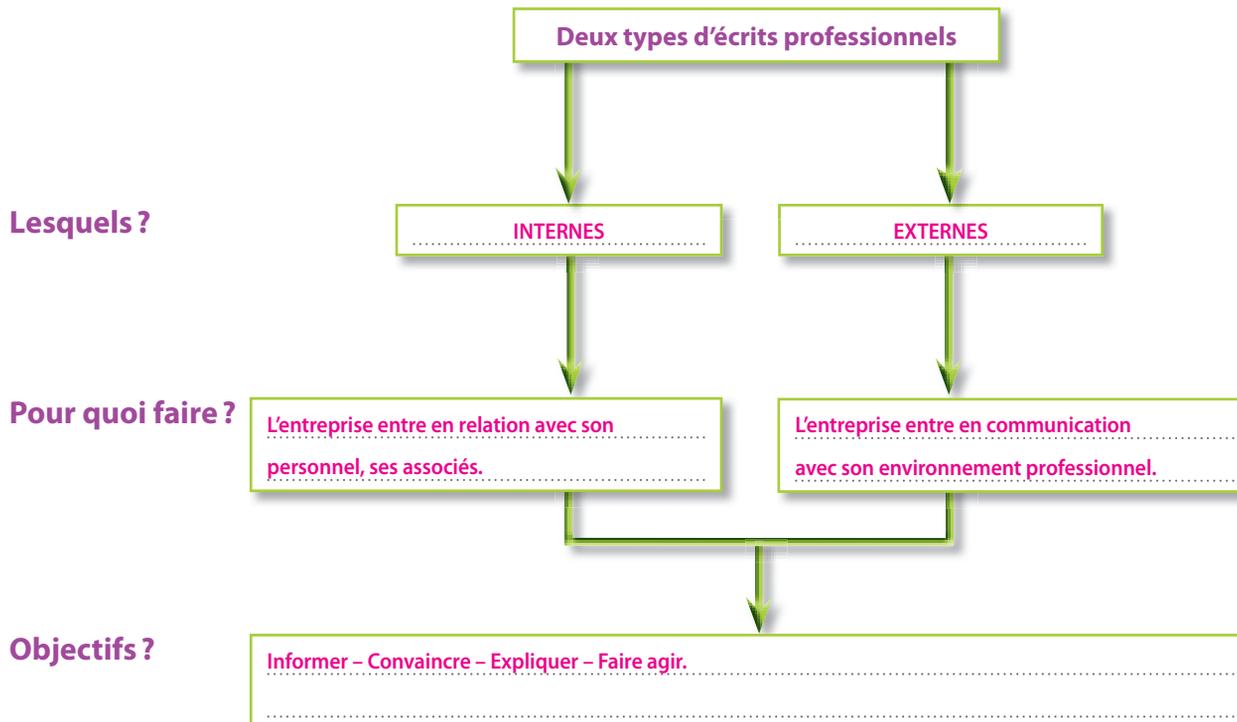
**ANNEXE 2** Objectifs des situations de communication

SITUATIONS	INFORMER	CONVAINCRE	EXPLIQUER	FAIRE AGIR
Présentation des salles de cours par une commerciale	X	X	X	
Le président négocie avec sa banque le financement d'un projet		X		
Un représentant argumente pour vendre ses <i>steps</i>	X	X	X	
Les responsables des centres affichent une note pour rappeler les consignes de sécurité	X			X
Le directeur administratif réunit les entraîneurs afin de présenter les changements à venir et leur bien-fondé	X	X	X	X
Après cette réunion, vous rédigez un compte rendu pour diffusion	X		X	X
Le directeur, par une note, demande à deux professeurs de participer à l'organisation du marathon		X		X
Une affiche pour le marathon est placée dans les 6 centres	X		X	



**FAIRE LE POINT**

**LES ÉCRITS PROFESSIONNELS**



## MISSION 2 Identifier des écrits professionnels internes

### 1. Analyser une note de service

Le 1<sup>er</sup> septembre, Cynthia vous demande d'observer la dernière note émise afin de vous familiariser avec sa forme.

1 Identifiez les mentions de la note de service (doc. 2) et vérifiez sa conformité avec la charte graphique (doc. 3) en complétant le tableau (annexe 3).

#### INFO

Les notes de service permettent de communiquer au sein de l'organisation. Elles regroupent deux sortes de notes : les notes destinées à informer (les notes d'information) et celles destinées à donner des instructions (les notes d'instructions, communément appelées « notes de service »). Elles sont réalisées dans le respect d'une charte graphique. Leur mode de transmission varie : en pièce jointe par messagerie électronique, par affichage et par distribution dans les casiers.

#### DOC 2 Note de service

Cannes-La Bocca, le 1<sup>er</sup> septembre N

**FITLANE**  
FITNESS CENTERS

**NOTE DE SERVICE n° 44**

<b>Émetteur :</b> Responsable technique machines	<b>Destinataire :</b> Coachs et professeurs – Mandelieu
---	--

↳ **Objet :** réunion

Afin de vous proposer de nouveaux appareils de musculation, un démonstrateur vous les présentera lors d'une réunion qui se tiendra :

le lundi 8 septembre N à 8 h – Salle de musculation

Votre présence est indispensable. Merci de votre collaboration.

Ben Hachani

#### DOC 3 Charte graphique

##### PRÉSENTATION DES NOTES CHARTE GRAPHIQUE

##### Contenu (éléments indispensables) :

- ✓ Nom de l'entreprise/Émetteur/Destinataire/Objet/Signature
- ✓ Titre : Note de service n° ...
- ✓ Remarques : ni titre de civilité, ni formule de politesse.

##### Mise en page :

- ✓ Utiliser la police Book Antiqua – taille 12.
- ✓ Marges à 2 cm sur les 4 côtés.
- ✓ Titre : à mettre en évidence.
- ✓ L'objet peut être présenté comme un titre.
- ✓ Parties dégagées les unes des autres.

##### Style :

Courte et précise.

#### INFO

Une charte est un document qui pose les règles de mise en page et définit l'aspect graphique des documents (internes et externes) d'une entreprise.

#### ANNEXE 3 Analyse de la note

Qui a émis cette note ?	Responsable technique machines
Qui en sont les destinataires ?	Coachs et professeurs de Mandelieu
Quel est son objet ?	Réunion
S'agit-il d'une note d'information ou d'instructions ?	Instructions
Qui est le signataire ?	Ben Hachani
Cette note est-elle conforme à la charte ?	Oui

## 2. Analyser un compte rendu

À la suite de la réunion du 8 septembre, un compte rendu est établi par Cynthia.

- 2 Précisez sous quelle forme est présenté ce compte rendu (**doc. 4**) et indiquez les avantages d'une telle présentation (**annexe 4**).
- 3 Indiquez la modalité choisie pour transmettre ce compte rendu aux personnes intéressées (**doc. 5**) et l'intérêt de ce choix (**annexe 5**).

### DOC 4 Compte rendu



#### Compte rendu : présentation appareils de musculation

08/09/N 08 h-10 h Salle de musculation Page 1/2

RÉUNION ORGANISÉE PAR	Ben Hachani
TYPE DE RÉUNION	Réunion d'information
ANIMATEUR	Daniel Lefranc – Sté «Tout pour la muscu»
SECRÉTAIRE	Patricia
PARTICIPANTS	Coachs et professeurs de la salle de Mandelieu
DISCUSSION	3 professeurs et 1 coach ont estimé que les appareils étaient vraiment novateurs ; les autres participants sont restés plus réservés.
CONCLUSION	Après un vote, nous avons opté pour l'achat de 5 appareils au lieu de 10 et préféré consacrer une partie des dépenses dans l'équipement de 4 machines à abdominaux.
MESURES À PRENDRE	Dégager l'espace d'installation.
RESPONSABLE	Éric et Denis sont chargés de l'installation.
REMARQUES	Livraison prévue sous 8 jours par transporteur spécial.

### DOC 5 Message électronique

#### INFO

CC : Copie Carbone  
CCI : Copie Carbone Invisible

De : cynthia@fitlane.com  
À : peter@fitlane.com  
Objet : CR réunion du 08/09  
CC: ben@fitlane.com  
CCI: Entraîneurs (groupe)  
CR 08\_09\_N.doc

Bonjour à tous,  
Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le compte rendu de la réunion du 08/09.  
Salutations sportives.  
Cynthia

### ANNEXE 4 Présentation du compte rendu

Forme et avantages : Imprimé/tableau 2 colonnes.  
Facilité d'utilisation car les rubriques sont prévues.  
Style d'écriture simple. Va à l'essentiel. Clarté.

### ANNEXE 5 Modalités de transmission

Modalité et intérêt : le CR est transmis par courriel dans un souci de rapidité de transmission.

### 3. Analyser un journal d'entreprise

Chaque trimestre, un journal d'entreprise destiné au personnel est publié. Élaboré par Cynthia, il est ensuite distribué dans chaque centre et déposé dans les casiers.

4 Précisez, en vous aidant de l'édito du journal d'entreprise (doc. 6) et de vos connaissances, l'utilité d'un tel journal (annexe 6).

#### DOC 6 Journal d'entreprise



#### ANNEXE 6 L'utilité d'un journal d'entreprise

Son but est de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'évolution du nombre d'adhérents et de l'informer des nouveautés et événements à venir. Il crée aussi le sentiment d'appartenance à un groupe.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 4. Analyser une fiche message

Les messages téléphoniques ou ceux laissés à l'accueil par les visiteurs sont transcrits sur des fiches par les hôtesse qui les remettent en main propre à leur destinataire ou les déposent dans leur casier.

5 Surlignez les éléments fixes de la fiche message (doc. 7) et indiquez si d'autres informations vous semblent nécessaires (annexe 7).

#### DOC 7 Message téléphonique



#### ANNEXE 7 Informations de la fiche message

Éléments fixes manquants : nom de l'hôtesse qui a pris le message – n° de fax – adresse mail de l'appelant.

.....

.....



## MISSION 3 Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes

Cynthia prend en note quotidiennement des informations (consignes, appels téléphoniques, points importants). Elle utilise des abréviations normalisées ou personnelles puis retranscrit les données en clair. M. Franklin lui a dicté des consignes concernant la promotion du futur marathon qu'elle a prises en notes.

1 Rédigez et présentez, à l'aide de la liste des abréviations (doc. 10) et de la prise de notes de Cynthia (doc. 11), la note de service n° 45, en date du 13/09, à destination des commerciaux, des hôteses, des professeurs et des coaches (annexe 9).

2 Saisissez et mettez en forme cette note, à l'aide de votre texteur.

### DOC 10 Abréviations courantes

Titres		Courrier		Commercial		Divers	
Madame	Mme	nos, notre	n/	client	clt	dans	ds
Messieurs	MM.	vos, votre	v/	commande	cde	demain	dem
Monsieur	M.	nous	ns	commercial	cial	tout	tt
Dénominations		boîte postale	BP	documentation	doc	ensemble	ens.
Compagnie	Cie	pièces jointes	PJ	fournisseur	frs	environ	env.
Entreprise	Ent/E	post scriptum	PS	livraison	liv <sup>n</sup>	et caetera	etc.
Établissements	Ets	urgent	urgt	marchandise	m/se	mise à jour	MAJ
Société	Sté	Symboles		prix	px	pendant	pdt
Lieux		augmentation	↗	problème	pb	plusieurs	plus.
avenue	av.	différent de	±	produit	pdt	quelque	qq
boulevard	bd	diminution	↘	référence	réf.	souvent	svt
chemin	che.	plus grand que	>	règlement	rglt	toujours	tjrs
impasse	imp.	plus petit que	<	rendez-vous	RDV	demande	dde
place	pl.	à cause de	←	renseignement	rens <sup>i</sup>	pour	pr
route	rte	donc	→	tarif	tf	adhérent	adhé

### ANNEXE 9 Note de service n° 45

**FITLANE**  
FITNESS CENTERS

Cannes-La Bocca, le 13 septembre N

NOTE DE SERVICE N° 45

<b>Émetteur :</b> Cynthia Fernandez	<b>Destinataires :</b> Commerciaux/Hôteses; Professeurs/Coachs
--	--

Objet : marathon

Le marathon Nice/Cannes approche : le 14 novembre prochain.

Merci de motiver nos adhérents pour qu'ils participent à cet événement important.

Les inscriptions ont lieu à l'accueil où les hôteses sont également chargées de donner tous renseignements complémentaires.

Votre collaboration est précieuse.

Cynthia Fernandez

### DOC 11 Prise de notes de Cynthia

Le marathon Nice-Cannes approche (14/11). Evène. important. Se vs dde de motiver ns adhé. pr qu'ils y participent. → Insc. à l'accueil + infos supp. Je cpte sr vs. Merci. URGT

#### INFO

La restitution d'une prise de notes doit être complète (ne laisser aucune abréviation et ne rien oublier).

## La reconnaissance et la production d'écrits professionnels internes

### 1 La distinction entre communication interne et externe

Les **règles de la communication professionnelle** dans une organisation régissent tous les moyens à mettre en œuvre et toutes les actions à engager pour entrer en relation avec son environnement professionnel (**com-**

**munication externe**) ou avec son personnel, ses associés (**communication interne**). Les messages diffusés doivent satisfaire un ou plusieurs objectifs : informer, expliquer, convaincre ou encore faire agir.

### 2 L'identification des écrits professionnels internes

- **La note de service** est un écrit qui transmet soit une information (**note d'information**), soit une instruction (**note d'instruction**, communément appelée « note de service »). Dans les deux cas, les éléments obligatoires sont l'émetteur, le destinataire, l'objet, la date, le titre et le numéro de la note, la signature.

- **Le compte rendu** est un support qui sert à rendre compte d'une réunion, d'un événement, d'une mission... Il se présente sur une ou plusieurs pages.

- **La charte graphique** est un guide de mise en page et en forme des documents utilisés par une entreprise.

- **Le courriel** est le moyen le plus pratique et le plus rapide pour transmettre un message écrit. Pour information : le terme « courriel » trouve son origine au Québec dans les années 1990. Le 20 juin 2003, il devient,

en France, la traduction officielle de « e-mail » (terme anglais), suite à la publication au *Journal officiel*. Dans le langage courant, on parle habituellement de « mail » ou « mél ».

- **La fiche message** est un document qui transmet des messages en cas d'absence ou d'indisponibilité du destinataire.

- **Le journal d'entreprise** est un organe d'information. Il permet aussi de créer un sentiment d'appartenance à un groupe.

- **L'imprimé** est un support papier destiné à la saisie des informations en vue d'un traitement ultérieur, manuel ou informatisé. Il utilise diverses mises en forme. Un imprimé est aussi appelé « formulaire », notamment lorsqu'il est informatisé.

### 3 La rédaction d'une note de service à partir d'une prise de notes

- **Prendre des notes** consiste à écrire l'essentiel des informations transmises de manière abrégée. Cette technique implique une bonne écoute, une capacité à sélectionner l'information importante et de la rapidité.

- La restitution d'une prise de notes sous la forme d'une note de service obéit à des règles de conformité, de précision et de présentation.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Distinguer communication interne et externe		
Identifier des écrits professionnels internes		
Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes		
Rédiger un courriel		

## EXO 1 Rédiger une note de service et un courriel

Le 20 novembre N, à la demande du directeur administratif, Cynthia établit un compte rendu sur le déroulement du marathon. Elle vous demande de réaliser divers travaux en rapport avec ce compte rendu.

**1** Rédigez une note (n° 46) conviviale aux managers, que le directeur signera (**annexe 1**). Commencez par une phrase d'accroche, remerciez, félicitez et invitez chacun à prendre connaissance du compte rendu affiché en salle de repos. Précisez-en le schéma de communication.

**2** Sur poste informatique, présentez également votre note avec un texteur (nom de fichier : **NOTE46**).



**3** Envoyez par courriel le compte rendu (fichier « **CR\_20\_11** ») et votre note. Ce courriel est destiné aux managers des cinq autres salles (**annexe 2**).

### DOC 1 Compte rendu du 20/11/N

#### ↳ Bilan

Nos adhérents sont de plus en plus nombreux à participer....

Cynthia Fernandez

Responsable marketing/communication

Page 2/2



Page 1/2

### MARATHON NICE-CANNES / 14 NOVEMBRE N COMPTE RENDU DE L'ÉVÈNEMENT

À 8 heures, le coup d'envoi a été donné sur la Promenade des Anglais à Nice pour la 4<sup>e</sup> édition du marathon Nice-Cannes, l'un des trois marathons les plus importants de France.

Après plus de 42 kilomètres parcourus, c'est une nouvelle fois à Cannes que s'est disputée l'arrivée, sur la Croisette.

#### ↳ Participants

11 700 coureurs et 250 équipes, dont 155 de nos adhérents.

#### ↳ Conditions

C'est sous un temps idéal, presque estival mais avec des températures d'automne, que les participants ont « avalé » les kilomètres, parfois avec aisance ou difficulté et souffrance... mais toujours avec l'envie de dépasser leurs limites!...

#### ↳ Les résultats de nos courageux adhérents

Sur 155, un seul a abandonné au bout de 21 km, et 1 adhérent a fini dans les 10 premiers.

...1/2...

## ANNEXE 1 Rédaction d'une note

### Schéma de communication

Note n° 46

Mode de transmission : courriel

Destinataires : managers



Cannes-La Bocca, le 20 novembre

NOTE DE SERVICE N° 46

Émetteur :

Directeur administratif

Destinataire :

Managers

Objet : bilan marathon

Succès assuré pour cette dernière édition du marathon Nice-Cannes.

Un compte rendu affiché en salle de repos donne un bilan détaillé de cet événement : à consulter sans hésiter.

MERCI à tous pour avoir contribué à l'organisation et à la réussite de cette course.

Faouzi Khamassi

Directeur administratif

## ANNEXE 2 Rédaction d'un courriel

### Schéma de communication

Courriel du : 20/11

Mode de transmission : messagerie électronique

Destinataires : managers

De : Cynthia FERNANDEZ

À : Managers (groupe)

Objet : BILAN MARATHON

CC:

CCI:



CR\_20\_11;note46

Bonjour,

Vous trouverez ci-joints les documents relatifs au bilan du marathon Nice-Cannes.

Bonne lecture. Cordialement.

Cynthia Fernandez, responsable marketing

## EXO 2 Rédiger et présenter une note à partir de consignes

La direction de Fitlane souhaite inviter à un apéritif tous les membres du personnel qui ont œuvré pour la réussite du marathon. À cet effet, Cynthia vous a laissé des consignes sur un post-it.

**1** Indiquez (**annexe 3**) le registre de langage utilisé par Cynthia dans son message du 23 novembre (**doc. 2**).



**2** Rédigez, à partir de ses consignes (**doc. 2**), le brouillon de la note d'information sur votre bloc-notes (**annexe 4**), puis saisissez-la avec votre texteur (nom de fichier : **note\_info**).

### DOC 2 Message de Cynthia

*Pr remercier chacun de sa participation et en part. Rachel & Joël  
2 courag. profs qui ont couru le marathon, un apéritif est prévu le  
samedi 30/11 à 19 h dans la salle de La Bocca. Tt le monde est invit.  
Oder à chacun de confirm → inscp jusqu'au 28 et rens. supp. auprès des  
hôtesses. accueil. Je cpte s/vs. UR&T. Merci.*

*PS : je shte 1 m/forme ≠ des notes habituelles. Utilisez des outils de dessin  
pr la rendre sympa, esthé. Faites preuve d'imagination, créativité...  
N'oubliez pas : c'est la fête*

### ANNEXE 3 Registre de langage

- Courant
- Soutenu
- Familier

### ANNEXE 4 Note d'information sur le bloc-notes

*Afin de remercier chacun pour sa collaboration  
lors du marathon, un « pot » est offert le samedi 30/11  
à 19 heures à La Bocca.*

*Ce sera aussi l'occasion de renouveler nos félicitations  
à nos deux professeurs concurrents : Rachel et Joël.*

*Confirmez votre présence, jusqu'au 28, auprès  
des hôtesSES qui pourront vous fournir de plus amples  
informations.*

*Venez nombreux.*

## EXO 3 Améliorer des documents internes

Cynthia souhaite vous familiariser avec les outils de mise en forme des documents et en particulier des documents internes. Elle vous demande de réaliser plusieurs travaux avec le texteur.



- 1 Saisissez le « mémo » (**doc. 3**) en le personnalisant (nom du fichier : **memo**).
- 2 Présentez la fiche adhérent (**doc. 4**) en la complétant avec les informations qui vous semblent utiles (nom du fichier : **Fiche\_adherent**).

### DOC 3 Mémo sur les règles de présentation d'un imprimé

Un imprimé doit être lisible. Il importe donc qu'il soit conçu et présenté avec le plus grand soin. Pour être efficace, il est important de le structurer. À cet effet, plusieurs outils de mise en forme sont utilisés.

- **Des lignes :** \_\_\_\_\_  
Réalisées avec la touche soulignement du 8 ou en posant une tabulation avec des points de suite.
- **Des peignes :** / / / / / / / / Touches / et soulignement du 8 ou | | | | | | | | Touches « Alt Gr » + | trait vertical de la touche 6
- **Des cases à cocher :**  Par le menu « Insertion » – « Symbole » – Police Wingdings
- **Des boutons radio :**   Par le menu « Insertion » – « Symbole » – Police Wingdings

### DOC 4 Fiche adhérent

Vous pouvez compléter cette fiche avec des informations sur l'adhésion, la santé, etc.


**FICHE ADHÉRENT**

- Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_
- Sexe :  F  M
- Adresse : \_\_\_\_\_
- CP : / / / / / / / /
- Ville : \_\_\_\_\_
- Tél. : | | | | | | | |
- Adresse mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_
- Date de naissance : / / / / / / / /

# Reconnaître et produire des écrits professionnels à usage externe

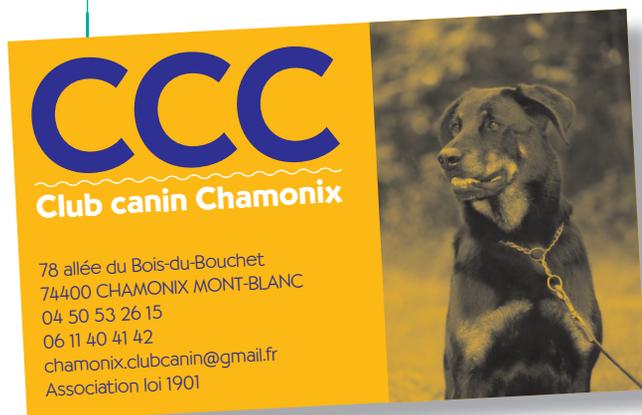


Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Mobiliser des techniques de production et de structuration de document	Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les écrits professionnels Les règles de la communication professionnelle Les fonctionnalités bureautiques	<b>Complexité</b> Production d'un support inédit intégrant des contraintes esthétiques  <b>Aléas</b> Format de document inadapté
TRANSVERSALITÉ	
<b>Pôle 1</b> 1.1.1. Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants 1.1.2. Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3. Traitement des livraisons, des factures et des anomalies  <b>Savoirs économiques et juridiques en transversalité</b> 2.2. Les sujets de droit et leurs prérogatives	

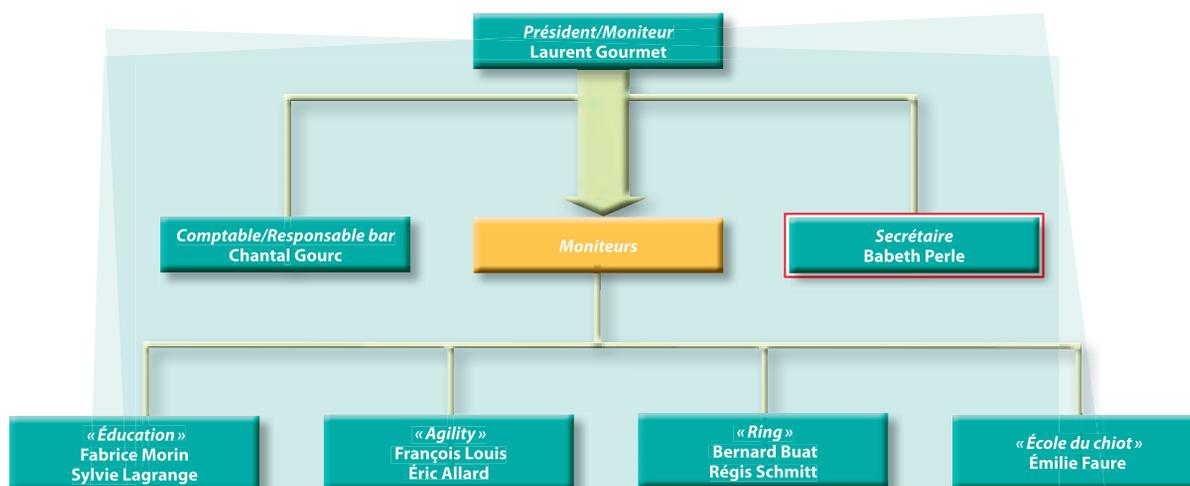
→ Atelier rédactionnel 5 et 6, p. 277.

→ FICHE MICRO 8, p. 263.

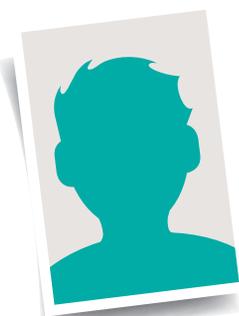


✓ Le CCC est une association loi 1901 dont l'activité est le **dressage des chiens de toutes races**. Elle a été créée en janvier 2002 par un passionné du monde canin, Laurent Gourmet qui en est le président depuis cette date. Elle fonctionne grâce à des **bénévoles** qui donnent de leur temps pour assurer l'administratif et l'enseignement.

✓ Tout titulaire d'un chien peut se rendre deux fois par semaine au club afin d'y dresser son animal dans **quatre disciplines** : « Éducation », « Agility », « Ring », et « École du chiot ». En échange, les adhérents s'acquittent d'une **cotisation annuelle** qui permet de gérer le club (paiement des factures d'électricité, d'eau, organisation de concours, achat de matériels, etc.).



## MISE EN SITUATION



■ Le club organise un concours d'« Agility » en décembre. Le travail préparatoire étant important, Babeth Perle, secrétaire à la retraite, sera donc présente au club chaque jour durant un mois. C'est dans ce contexte exceptionnel que vous avez été accepté(e) en stage pour votre PFMP (période de formation en milieu professionnel). Vous allez assister Babeth dans l'organisation de ce concours et découvrir ainsi différents écrits à usage externe.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Analyser et rédiger un courrier externe
- Mission 2 :** Étudier des courriers à caractère administratif
- Mission 3 :** Répertorier les spécificités d'un document publicitaire

## MISSION 1 Analyser et rédiger un courrier externe

Les adhérents participant au concours des 10 et 11/12/N souhaitent que sur le T-shirt du club figure la photo de leur chien, par la technique du flocage. À cet effet, Babeth a contacté trois fournisseurs potentiels (appel d'offres). Vous êtes chargé(e) de comparer les offres et de passer commande.

- 1 Observez la lettre (doc. 1) et identifiez les différentes parties qui la composent en complétant le tableau (annexe 1).
- 2 Comparez les offres des fournisseurs (doc. 2) et sélectionnez celui qui vous semble présenter la meilleure offre en le surlignant sur le document 2.
- 3 Analysez la situation de communication (doc. 1 et 2) en répondant aux questions clés (annexe 2) et complétez le schéma de communication (annexe 3).
- 4 Rédigez la lettre de commande, en date du 12/11 (annexe 4), sachant que, souhaitant bénéficier de la remise, on demande le flocage de 60 T-shirts que nous déposerons le 14/11.

### DOC 1 Lettre d'appel d'offres

#### INFO

Mentions obligatoires : Nom ou raison sociale – Forme juridique – Capital – N° RCS.

L'AFNOR (Association française de normalisation) a défini une norme pour la disposition des lettres ; dans la pratique, les entreprises personnalisent la présentation.



78 allée du Bois-du-Bouchet  
74400 CHAMONIX MONT-BLANC  
04 50 53 26 15  
06 11 40 41 42  
chamonix.clubcanin@gmail.fr  
Association loi 1901

1

IMPRIM'VET  
600 rte d'Aze  
74000 ANNECY

2

Vos réf. : 4

Nos réf. :

MP/55

Objet :

Appel d'offres 5

Chamonix,  
le 4 novembre N

3

Messieurs, 6

7 Dans le cadre de notre prochain concours d'«Agility», nous souhaitons que les tee-shirts de nos adhérents compétiteurs soient personnalisés.

8 Aussi, vous voudrez bien nous communiquer vos tarifs et conditions de vente pour le flocage de 15 T-shirts que nous vous déposerons dès réception de votre offre.

9 Il est probable que, par la suite, nous commandions le même service pour tous nos adhérents, soit 45 T-shirts supplémentaires. Dans cette éventualité, seriez-vous prêts à nous accorder une remise ?

10 Nous réglons par chèque au comptant.

11 Nous vous remercions de nous faire parvenir votre offre sous dix jours.

12 Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

13 *Laurent Gourmet*  
Président du club

## DOC 2 Offre des fournisseurs

Fournisseurs	IMPRIM'VET 600 route d'Aze 74000 ANNECY	Printshirt Les Gaillands 74400 CHAMONIX	TopFlocage 8 rue Bozon 74700 SALLANCHES
Prix TTC 15 T-shirts	9 € × 15 = 135 €	8,50 € × 15 = 127,50 €	10 € × 15 = 150 €
Si commande 45 en +	Remise de 10 %	Remise de 20 %	Remise de 20 %
Livraison	8 jours	48 h	48 h
Dates réponses	7 novembre	8 novembre	10 novembre

## ANNEXE 1 Analyse de la lettre d'appel d'offres

EN-TÊTE	
1	Émetteur
2	Destinataire
3	Ville de départ et date
4	Zone références
5	Objet
CORPS	
6	Titre de civilité
7	Introduction présentant la demande
8	Développement : besoin exprimé
9	Développement : besoin futur, demande de remise
10	Mode de règlement
11	Demande de réponse
12	Formule de politesse
SIGNATURE	
13	Prénom + Nom et Fonction

## ANNEXE 2 Analyse de la situation de communication

- Qui écrit? – Émetteur : CCC Club Canin Chamonix
- À qui? – Destinataire : Imprim'Vet
- Pourquoi? – Motif : Appel d'offres flocage de T-shirts
- Quand? – Date : 4 novembre

### ANNEXE 3 Schéma de communication



### ANNEXE 4 Rédaction de la lettre de commande

#### INFO

Pour bien rédiger, utilisez des phrases courtes, un style direct, et un vocabulaire précis.

PLAN	VOTRE RÉDACTION
<b>Titre de civilité</b> • Madame, Monsieur, Messieurs • Monsieur le Directeur...	Messieurs,
<b>Introduction – Motif du courrier</b> • AR d'un document. • Réponse à un appel téléphonique. • Premier contact (appel d'offres...).	Votre offre du 8 courant a retenu toute notre attention.
<b>Développement – Exposé des faits</b> • Exposé de la commande, de la livraison, de la réclamation... • En plusieurs phrases si nécessaire. • Une idée par phrase.	Nous vous confions le flochage de 60 T-shirts afin de bénéficier de la remise de 20 % proposée. Nous vous proposons de vous les déposer le 14/11 à 10 heures. Vous voudrez bien nous confirmer ou nous infirmer cette date dès réception de ce courrier.
<b>Conclusion – Résumé</b> Remerciements, rappel du résultat attendu, espoir d'obtenir satisfaction, attente d'une réponse...	Dans cette attente,
<b>Formule de politesse – Fin de la lettre</b> • En fonction du destinataire. • Reprise du titre de civilité du début.	Nous vous prions d'accepter, Messieurs, nos salutations les meilleures.

### FAIRE LE POINT

#### LA RÉDACTION D'UN COURRIER EXTERNE

Un courrier s'élabore en respectant 4 étapes. Complétez les différentes phases de la première et identifiez les étapes 3 et 4 en inscrivant leur nom au-dessus des images.

1

J'analyse la situation

- Qui est l'émetteur ?
- Qui est le destinataire ?
- Quel est l'objet ?
- Quelle est la date ?

2

J'élabore le plan



3

Je rédige



4

Je présente avec soin



Norme AFNOR

Personnalisation

# MISSION 2 Étudier des courriers à caractère administratif

Afin d'être en conformité avec la loi et de sécuriser au maximum ce concours, des barrières de sécurité ont été demandées à la mairie. Babeth vous remet la lettre de demande du club et la réponse de la mairie. Elle vous invite à les comparer.

Relevez les éléments revêtant un caractère administratif (**doc. 3 et 4**) et reportez-les dans le tableau de comparaison (**annexe 5**).

## DOC 3 Demande du club à la mairie



Mairie  
À l'attention de Monsieur le Maire  
5 rue de l'Église  
74400 CHAMONIX

Chamonix,  
le 12 novembre N

Objet : demande de matériel

Monsieur le Maire,

Mon club accueille les 10 et 11 décembre prochains un concours d'Agility.

Je vous serais très reconnaissant de bien vouloir mettre à notre disposition 40 barrières de sécurité.

Je vous prie de croire, Monsieur le Maire, en mes respectueuses salutations.

78 allée du Bois du Bouchet  
74400 CHAMONIX MONT-BLANC  
04/50/53/26/15  
06/11/40/41/42  
chamonix.clubcanin@gmail.fr  
Association loi 1901

*Laurent Gourmet*  
Président du club

## DOC 4 Réponse de la mairie



Mairie  
5 rue de l'Église  
74400 CHAMONIX  
Tél. : 04/50/53/30/30  
Du lundi au vendredi  
de 8 h à 16 h

Club canin  
M. Laurent Gourmet  
78 allée Bois-du-Bouchet  
74400 CHAMONIX

Chamonix,  
le 14 novembre N

Nos réf. : CC-12/11

Objet : V/lettre du 12/11

Monsieur,

... Conformément à l'article L... concernant les manifestations canines en zone périurbaine, il vous incombe effectivement de sécuriser votre zone d'action. À cet effet, nous vous livrerons donc les 40 barrières demandées, le 9/12 à 15 heures.

... Par ailleurs, comme d'habitude, nous savons pouvoir compter sur votre diligence pour canaliser les déplacements des chiens.

Veillez croire, Monsieur, en nos salutations les meilleures.

*Marc Laugier*  
Responsable Voirie  
S/C de Monsieur le Maire

## ANNEXE 5 Tableau de comparaison

	COURRIER D'UN ADMINISTRÉ À UNE MAIRIE	RÉPONSE DE LA MAIRIE À UN ADMINISTRÉ
Titre de civilité	Monsieur le Maire	Monsieur
Formule de politesse	Respectueuses salutations	Salutations les meilleures
Formulations spécifiques	Je (Nous possible aussi)	Nous Conformément à l'article L... Compter sur votre diligence
Signature	Identité/Fonction	Identité/Fonction + S/C = (sous couvert de...)

### FAIRE LE POINT

Quelles sont les différences essentielles entre ces deux types de courrier ?

Courrier destiné au maire

Titre de civilité et formule de politesse spécifiques

Courrier destiné à un administré

Formulation plus protocolaire  
Référence aux textes réglementaires

## MISSION 3 Répertorier les spécificités d'un document publicitaire

Avant et pendant le concours d'« Agility », un « flyer » sera distribué dans les magasins alentours ainsi qu'aux spectateurs. Babeth vous propose d'en étudier la construction.

- 1 Analysez l'organisation du flyer (doc. 5) en répondant aux questions (annexe 6).
- 2 Présentez ce flyer différemment avec votre texteur (nom du fichier : **Flyer\_concours**).

### DOC 5 « Flyer »

**CCC** Club canin chamonix

## Concours AGILITY

Les 10 et 11 décembre N

Venez nombreux assister à ce spectacle où des équipes Maîtres/Chiens s'affrontent sur des parcours. Bonne humeur garantie !...

De 08 h 00 à 17 h 00  
Dimanche : remise des prix à 18 heures suivie d'un apéritif

78 allée du Bois-du-Bouchet  
74400 CHAMONIX MONT-BLANC  
04 50 53 26 15  
06 11 40 41 42  
chamonix.clubcanin@gmail.fr  
Association loi 1901

Participants : 120  
Clubs : 20  
Juge : Alain RENOIR  
Repas : 12 €  
Bar à votre disposition

**INFO**  
Flyer est un mot anglais qui, au sens premier, désigne un objet volant. Il s'agit d'un document publicitaire.

### ANNEXE 6 La mise en forme d'un « flyer »

Ce document est organisé en 4 zones. Donnez leur nom.	1 : Identification de l'événement ; 2 : renseignements généraux ; 3 : événements particuliers ; 4 : accroche publicitaire.
Quels sont les moyens utilisés ?	Des formes, du texte, des images, de la couleur...
Les zones sont-elles disposées au hasard ? Justifiez votre réponse.	Non. Il faut varier les dispositions afin d'attirer l'attention.

### FAIRE LE POINT

#### LE FLYER

- Terme anglo-saxon (et parfois en français pour les graphistes et les commerciaux).

#### Définition :

C'est un document publicitaire, un tract, un dépliant donc un papier volant facile à distribuer.

- Son objectif : But publicitaire.

- Les outils de mise en forme utilisés : Images, formes, couleurs, polices de caractères...



## La reconnaissance et la production d'écrits professionnels à usage externe

### 1 L'analyse et la rédaction d'un courrier externe

■ Avant de rédiger un courrier, il est nécessaire d'analyser la situation de communication :

**Qui écrit ? À qui ? Pour quel motif ? Quand ?**

Ensuite, il faut établir un plan précis qui permet de hiérarchiser les informations :

- **l'introduction** rappelle le motif de la correspondance, comme par exemple : «Votre lettre du... a retenu toute notre attention», ou encore : «Votre livraison n°... nous est bien parvenue». Elle doit être précise afin de permettre au destinataire d'identifier rapidement le contexte;
- **le développement** expose des faits, donne des explications;
- **la conclusion** fait apparaître un résultat, une attente;

- **la formule de politesse** doit être adaptée au destinataire et à la situation de communication (conviviale, administrative, conflictuelle...).

■ **Certaines informations doivent obligatoirement apparaître** : le nom ou la raison sociale, la forme juridique, le capital et le numéro d'enregistrement au RCS, le lieu et la date d'émission, le nom et la fonction du signataire.

■ Un courrier doit être rédigé avec des **phrases courtes**, un **style direct** et un vocabulaire précis, professionnel. Sa présentation, manuscrite ou informatisée, implique une mise en page personnalisée (charte graphique) ou respectant les règles de la norme AFNOR.

### 2 L'étude de courriers à caractère administratif

■ Ils se distinguent des autres écrits par leur formulation à l'aide d'un **vocabulaire administratif**. Les formules d'appel et de politesse sont différentes d'un écrit professionnel classique. La formulation est plus protocolaire, souvent ponctuée de références réglementaires.

Par ailleurs, au sein d'une administration, comme d'une entreprise, les expressions varient selon que le sens de la communication est ascendant (à l'attention d'un supérieur hiérarchique) ou descendant (d'un supérieur à son personnel).

### 3 Les spécificités d'un document publicitaire

■ Les documents publicitaires doivent être **attractifs**, leur but étant d'**attirer l'attention du prospect**, c'est-à-dire du client potentiel. À cet effet, ils sont organisés en différentes **zones** construites avec des mises en forme et des supports variés (images, photos, zones de textes, formes, jeux de polices...).

■ «**Flyer**» est un terme employé aussi bien pour désigner un prospectus qu'un dépliant; il tend à supplanter le simple courrier à caractère publicitaire. Il peut revêtir différentes formes pour augmenter son attrait et attirer l'attention (papier simple, plié, carré, rectangulaire, rond, en forme de cœur, etc.).

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Analyser un courrier externe		
Rédiger un courrier externe		
Présenter un courrier		
Différencier des courriers		
Analyser un document publicitaire		
Concevoir et présenter un flyer		

## EXO 1 Reconstituer et présenter des lettres

Babeth vous confie un travail de mise en page de courriers à l'aide d'un texteur. Afin de tester votre aptitude à classer des idées dans un ordre logique, elle vous propose deux lettres dont les phrases ne sont pas ordonnées. Vous devez reconstituer ces deux courriers et les saisir.

**1** Numérotez les phrases afin de reconstruire le plan logique de chacune des deux lettres (**annexe 1**).

**2** Complétez le tableau d'analyse (**annexe 2**).

**3** Présentez les lettres avec votre texteur (noms des fichiers : **1agility\_materiel** ; **2royalfood**).



### ANNEXE 1 Reconstitution du plan

N° d'ordre	Paragraphes
LETTRE 1 – AGILITY MATÉRIEL	
4	Or, vous nous avez livré deux sauts d'obstacle (réf. ST12) au prix de 80 € HT.
2	Cependant, lors du déballage, nous avons constaté une erreur de livraison.
1	Nous avons bien reçu les articles relatifs à notre commande n° 48 du 12 courant.
3	En effet, nous avons commandé l'article (ST 14) au prix de 75 €.
6	D'avance, nous vous en remercions.
7	Veuillez croire, Messieurs, en nos salutations les meilleures.
5	Aussi, vous voudrez bien nous faire parvenir dans les meilleurs délais l'article commandé, en échange de celui livré par erreur.
LETTRE 2 – ROYAL FOOD	
2	Toutefois, nous constatons que vous avez omis la remise de 5 % prévue dans les conditions de vente, sur tous les sacs de croquettes.
3	Veuillez nous adresser l'avoir correspondant.
1	Nous avons bien reçu votre facture n° 34 du 14 courant, relative à notre commande n° 248 du 10 novembre.
5	Nous vous prions d'accepter, Messieurs, nos salutations les meilleures.
4	Nous vous remercions par avance.

### ANNEXE 2 Tableau d'analyse

	AGILITY MATÉRIEL	ROYAL FOOD
Date de la commande	12/11	10 novembre
Problème	Erreur de livraison Saut d'obstacle ST 12 à 80 € livré au lieu de ST 14 à 75 €	Oubli remise de 5 % sur les croquettes
Solution proposée	Demande livraison articles commandés et échange	Demande avoir
Objet	V/Livraison	V/Facture n° 34

## EXO 2 Rédiger une lettre de commande

Le 15 novembre, le club reçoit les propositions de deux traiteurs pour le repas du samedi 10/12, celui du dimanche étant réalisé sur place par une bénévole. Babeth vous charge de traiter ces offres.

- 1 Comparez les offres (doc. 1) et complétez le tableau de comparaison (annexe 3).
- 2 Complétez le schéma de communication (annexe 4).
- 3 Préparez la lettre de commande (annexe 5).
- 4 Saisissez-la avec votre texteur (nom du fichier : CDE\_Palais).



### DOC 1 Offres des traiteurs

AU PALAIS GOURMAND  
15 av. Aiguille-du-Midi  
74400 CHAMONIX

Le 12/11/N

#### DEVIS N° 453

V/Demande du 10/11  
30 déjeuners le 10/12/N  
8 €/pers. TTC

Entrée : Pâté sur lit de salade  
Plat : Bœuf bourguignon  
Fromage : Brie  
Dessert : Tartes aux pommes

Total TTC :  $30 \times 8 \text{ €} = 240 \text{ €}$   
Livraison par nos soins à 11 h le samedi.  
Règlement : à la commande – comptant par chèque ou espèces.

Dans l'attente ...

MONT-BLANC TRAITEUR

35 rue Paccard  
74700 SALLANCHES

Le 13/11/N

Demande du 10/11

OFFRE pour 30 déjeuners  
Le samedi 10 décembre

- ▶ Chèvre chaud/salade
- ▶ Bœuf bourguignon
- ▶ Bleu de Bresse et camembert
- ▶ Éclairs au chocolat et au café

- ✓ TTC :  $30 \times 8,50 = 255 \text{ €}$
- ✓ Livraison par nos soins à 11 h.
- ✓ Acompte de 30 % à la commande (76,50 €).
- ✓ Solde (178,50 €) à la livraison.  
Par tout moyen à votre convenance.

Dans l'attente...

### ANNEXE 3 Tableau de comparaison

	AU PALAIS GOURMAND	MONT-BLANC TRAITEUR
Prix/personne	8 €	8,50 €
Prix TTC	240 €	255 €
Menus (différences)	1 seul fromage et dessert	2 fromages et choix entre 2 desserts
Livraison	Samedi 11 h	Idem
Règlement	Comptant chèque ou espèces	Acompte : 30 % = 78,50 € Solde 178,50 € à la livraison, par tout moyen
Choix du fournisseur		Mont-Blanc traiteur
Justification du choix		Plus de choix pour 0,50 € de + ; une part du règlement à réception

## ANNEXE 4 Schéma de communication



## ANNEXE 5 Lettre de commande

<b>Émetteur :</b> CCC CLUB CANIN CHAMONIX 78 allée du Bois-du-Bouchet 74400 CHAMONIX	<b>Destinataire :</b> MONT-BLANC TRAITEUR 35 rue Paccard 74700 SALLANCHES
<b>Ville de départ :</b> Chamonix	<b>Date :</b> le 15 novembre N
<b>Objet :</b> Commande	<b>P. J. :</b> 1 chèque d'acompte
<b>Titre de civilité :</b> Messieurs	
INTRODUCTION	
Nous vous remercions pour votre offre du 13 courant relative à la livraison de 30 déjeuners le 10 décembre.	
DÉVELOPPEMENT	
Nous confirmons notre commande de 30 déjeuners à 8,50 €, se composant :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un chèvre chaud/salade,</li> <li>• d'un bœuf bourguignon,</li> <li>• de bleu de Bresse et de camembert,</li> <li>• d'éclairs au chocolat et au café en dessert.</li> </ul>	
Nous prenons note que vous assurerez la livraison le samedi à 11 heures.	
Vous trouverez ci-joint un chèque de 78,50 € représentant un acompte de 30 %. Le solde de 178,50 € vous sera réglé lors de la livraison.	
CONCLUSION	
Si votre prestation nous donne entière satisfaction, nous serons certainement amenés à entretenir des relations commerciales.	
FORMULE DE POLITESSE	
Nous vous prions d'accepter, Messieurs, nos salutations les meilleures.	
<b>Signature :</b> Laurent Gourmet	

## EXO 3 Concevoir et présenter un « flyer »

Le président du club souhaite que le jour du concours, un prospectus soit distribué dans le public afin de mieux faire connaître son club. Il vous demande de concevoir ce « flyer ».

1 Préparez le prospectus à partir des notes de L. Gourmet (doc. 2) et des conseils de sa secrétaire (doc. 3) en complétant le tableau (annexe 6).



2 Réalisez-le avec votre texteur (nom du fichier : Pub\_Club).

### DOC 2 Notes du président

Notre club existe depuis (préciser le nombre d'années).

Association sans but lucratif.

Moniteurs tous diplômés et confirmés.

4 disciplines : « Éducation » / « Agility » / « Ring » / « École du chiot » (mettre des images pour chacune).

Cotisation : 240 €/an + 16 € pour la licence (obligatoire).

2 jours de cours/semaine : mercredi et samedi AM de 14 h à 17 h.

Préparation à la compétition :

« Éducation » : mercredi de 17 h à 18 h 30.

« Agility » : vendredi soir de 19 h 30 à 22 h.

« Ring » : samedi matin de 10 h à 12 h.

### DOC 3 Conseils

- ✓ Mettre le logo du club.
- ✓ Rédiger des phrases percutantes.
- ✓ Ordonner les différentes zones.
- ✓ Utiliser tous les outils de mise en forme, insérer des photos, etc.

### ANNEXE 6 Des phrases percutantes

IDÉES À DÉVELOPPER	PHRASES OU SLOGANS À RÉDIGER
Ancienneté du club	Depuis 2002, N années au service des maîtres de chiens.
Moniteurs	Des moniteurs diplômés et confirmés vous aident à éduquer votre chien.
Variété des disciplines	Embarras du choix entre 4 disciplines : l'« Éducation », l'« Agility », le « Ring » et l'« École du chiot ».
Nombreux cours	2 fois/semaine, vous bénéficiez de cours adaptés à vos besoins. Le mercredi et samedi de 14 h à 17.
Cotisation peu élevée par rapport à la fréquence des cours	Seulement 256 €/an à payer (cotisation de 240 € + 16 € de licence obligatoire) pour 2 fois 3 heures de cours...
Entraînements à la compétition	La compétition vous attire ? Alors n'hésitez pas à vous entraîner le mercredi de 17 à 18 h 30 en « Éducation » ; le vendredi soir de 19 h 30 à 22 h pour l'« Agility » et le samedi matin de 10 h à 12 h pour le « Ring ».
Équipe de bénévoles	Aucun salarié dans notre association, que des bénévoles. Rejoignez notre équipe, nous avons besoin de tous les talents...
Autres idées personnelles	Un club dévoué à la cause animale...

# Gérer les fournitures, consommables et petits équipements de bureau



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Anticiper les flux et le niveau d'un stock	Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b>                      Les fournitures, petits équipements et immobilisations                      Les enjeux du suivi de stocks de fournitures et consommables                      Les procédures de réapprovisionnement                      Les anomalies de livraisons                      Les documents commerciaux</p>	<p><b>Complexité</b>                      Achats en ligne                      Articles non suivis                      Changement de matériel                      Retard de livraison                      Changement de fournisseur</p> <p><b>Aléas</b>                      Retour d'articles                      Surconsommation exceptionnelle                      Rupture de stock                      Incident de livraison                      Défaillance du fournisseur</p>
TRANSVERSALITÉ	
<p><b>Pôle 1</b>                      1.1.2. Traitement des ordres d'achat, des commandes                      1.1.3. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies                      1.1.4. Évaluation et suivi des stocks                      1.2.3. Traitement des devis, des commandes</p>	



# CCAS

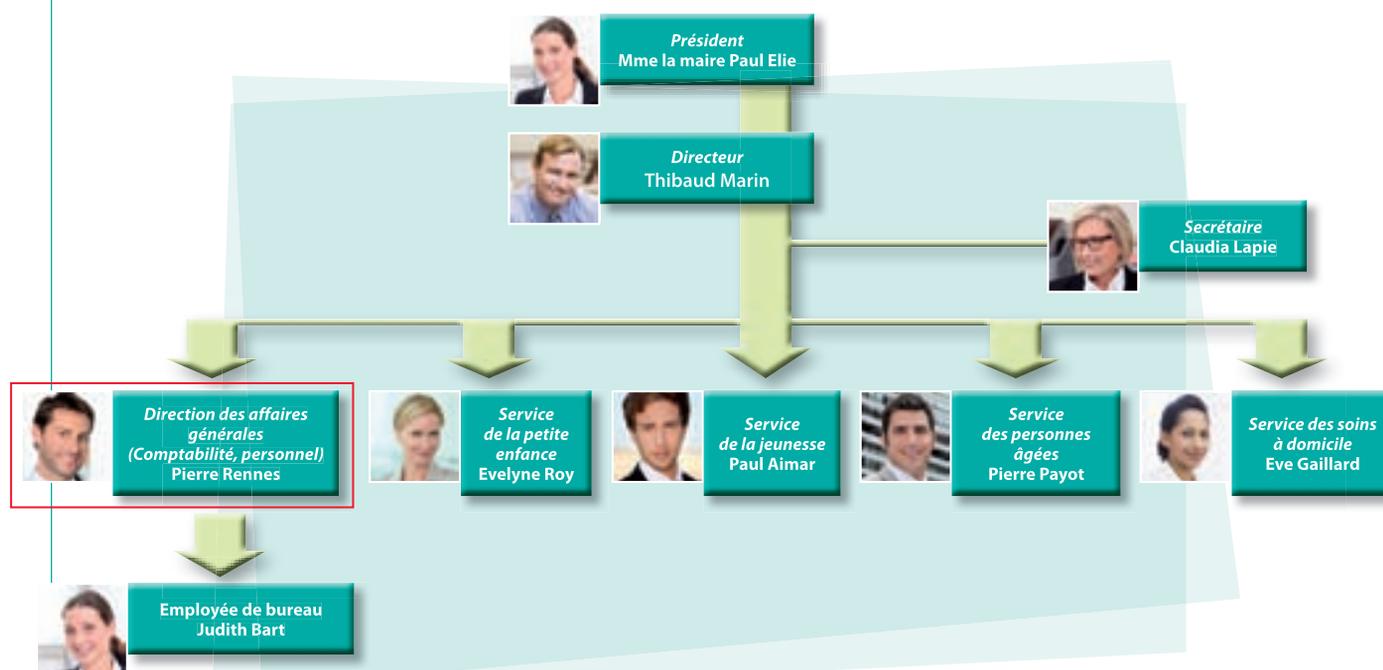
Centre communal d'action sociale

18 rue des Épinettes  
04270 ESTOUBLON  
Établissement public communal  
Tél. : 04 92 32 10 30 • Télécopie : 04 92 32 10 31  
contact@ccasestoublon.fr  
Nombre de salariés : 32

✓ Le CCAS est un **établissement public communal**. Il est présidé par le maire.

✓ Le CCAS anime une action générale de prévention et de **développement social** dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées.

✓ Il développe **des activités et missions** (dans le cadre légal et facultatif) visant à assister et soutenir les populations concernées telles que les personnes handicapées, les familles en difficulté ou les personnes âgées, en gérant des services utiles comme des crèches, des centres aérés ou des maisons de retraite.



## MISE EN SITUATION



■ Vous effectuez votre période de formation en entreprise au centre communal d'action sociale d'Estoublon.

■ Vous êtes affecté(e) à la direction des affaires générales sous l'autorité de M. Pierre Rennes, et plus particulièrement dans le service réapprovisionnement sous la responsabilité de Mme Judith Bart.

■ Pour exercer au mieux son rôle, le service de réapprovisionnement doit s'assurer que l'état des stocks est toujours satisfaisant pour éviter les ruptures de stock qui seraient préjudiciables au bon fonctionnement du centre.

## VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Évaluer les enjeux du suivi des stocks
- Mission 2 :** Procéder à un réapprovisionnement
- Mission 3 :** Gérer des anomalies de livraison

## MISSION 1 Évaluer les enjeux du suivi des stocks

Le 25 septembre, Mme Judith Bart, responsable de la gestion des fournitures et des consommables des différents services, souhaite vous associer à différentes tâches.

### 1. Différencier des consommables, fournitures et matériels de bureau

Afin de faciliter leur rangement et de les retrouver aisément, les fournitures, les consommables et les matériels de bureau sont entreposés dans des armoires.

1 Lisez la définition de ces articles de bureau (**doc. 1**) et précisez pour chacun des objets (**annexe 1**) s'il s'agit d'un consommable, d'une fourniture de bureau ou d'une immobilisation.

#### DOC 1 Définitions

■ **Consommable** : Désigne un élément consommé lors de son usage, c'est-à-dire qu'il faut renouveler : papier et encre pour une imprimante, par exemple.

■ **Fournitures de bureau** : Désigne un élément à utilisation répétée, c'est-à-dire qu'il faut renouveler régulièrement (stylos, crayons, dossiers, ciseaux...).

■ **Immobilisation** : Éléments corporels (ordinateurs) et incorporels (logiciels) destinés à servir de façon durable à l'activité de l'organisation.

■ Selon d'administration fiscale, peuvent être classés en charges et non en immobilisations les logiciels, le matériel et le mobilier de bureau d'un prix n'excédant pas 500 euros HT.

### ANNEXE 1 Tableau de classification des articles de bureau

MATÉRIELS	CONSOMMABLES	FOURNITURES	IMMOBILISATIONS
Une calculatrice (80 €)		✓	
Une ramette de papier	✓		
Un ordinateur (1 100 €)			✓
Des cartouches d'encre	✓		
Une imprimante (850 €)			✓
Des stylos		✓	
Un CD-Rom		✓	
Une poubelle		✓	
Un logiciel bureautique 600 €			✓

### 2. Apprécier le coût d'un stockage inapproprié

Le CCAS a décidé, lors de son assemblée du 1<sup>er</sup> septembre, de renouveler son parc d'imprimantes à encre obsolète ou déficient pour de nouvelles imprimantes laser plus performantes et en couleur.

Mme Bart vous charge d'analyser la situation des stocks concernant les cartouches d'encre.

2 Analysez les fiches de stock (**doc. 2**) et complétez le tableau d'analyse (**annexe 2**).

3 À partir de cette analyse, indiquez si la gestion des stocks de cartouches vous semble avoir été correcte en justifiant votre réponse (**annexe 3**).

**DOC 2** Fiches de stock des cartouches d'encre

**Fiche de stock**

**CARTOUCHE ENCRE NOIR**  
*HP DESKJET 5900 SÉRIES*

Fournisseur INKCLUB  
BP 23027  
UPPSALA-SUÈDE

Délai de livraison : 48 h Prix : 21,45  
stock mini : 5 Stock maxi : 12

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
	En stock			12
10/09	Serv. Jeunesse		2	10
12/09	Serv. Soins à domicile		2	8
13/09	Secrétariat		1	7
13/09	Serv. Personnes âgées		2	5
14/09	Bon de livraison N° 34	7		12
14/09	Direction générale		2	10
15/09	Serv. Petite enfance		2	8

**Fiche de stock**

**CARTOUCHE ENCRE COULEUR**  
*HP DESKJET 5900 SÉRIES*

Fournisseur INKCLUB  
BP 23027  
UPPSALA-SUÈDE

Délai de livraison : 48 h Prix : 25,95  
stock mini : 5 Stock maxi : 12

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
03/09	En stock			5
05/09	Bon de livraison N° 33	7		12
07/09	Secrétariat		1	11
09/09	Serv. Jeunesse		2	9
12/09	Direction générale		2	7
13/09	Serv. Jeunesse		2	5

**Fiche de stock**

**IMPRIMANTE À JET D'ENCRE**  
*LEXMARK OPTRA COLOR 45 C*

Fournisseur INKCLUB  
BP 23027  
UPPSALA-SUÈDE

Délai de livraison : 48 h Prix : 39,95  
stock mini : 1 Stock maxi : 4

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
23/09	En stock			3
24/09	Direction		1	2



Nous conservons la Lexmark mais nous donnerons les imprimantes les plus usagées au lycée voisin. Pour analyser la situation des stocks de cartouches et l'opportunité des dernières commandes, sois bien attentive aux dates !

**ANNEXE 2** Tableau d'analyse de la gestion des cartouches d'encre de l'ancien parc d'imprimantes

NOM DES CARTOUCHES	VALEUR DU STOCK FINAL		LA DERNIÈRE COMMANDE PASSÉE ÉTAIT-ELLE JUSTIFIÉE ?	SOLUTION ET COÛT POUR L'ENTREPRISE
	CALCUL	TOTAL		
Cartouche HP encre noir	21,45 × 8	171,60	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Donner les cartouches au lycée bénéficiaire des imprimantes. Coût pour l'entreprise : 171,60 + 181,65 = 353,25 euros
Cartouche HP encre couleur	25,95 × 7	181,65	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	
Cartouche Lexmark	39,95 × 2	79,95	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

**ANNEXE 3** Fiche d'analyse de la gestion des stocks

La gestion des stocks n'a pas été gérée avec suffisamment de rigueur car, sachant dès le 1<sup>er</sup> septembre que l'on allait donner certaines imprimantes, il n'y avait pas lieu de renouveler les stocks de cartouches de celles-ci les 5 et 14 septembre, ce qui a entraîné une perte supplémentaire pour l'entreprise.

### 3. Gérer un problème de rupture de stock

Vous recevez une demande de fournitures de bureau (doc. 3).

4 Analysez la demande d'achat en fonction de la fiche de stock et des consignes de Mme Bart (doc. 3, 4 et 5) en complétant le tableau d'analyse (annexe 4) et notez la commande à réaliser sur votre bloc-notes (annexe 5).

#### DOC 3 Demande d'achat



Service  
Petite  
enfance

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Date : 27/09

Service émetteur : Service Petite enfance

Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ	DATE DE LIVRAISON PRÉVUE
Papier Canson 24 × 32	20	Pour le 30/09

Besoin très urgent

E. Roy

#### INFO

**Stock minimum :** quantité en dessous de laquelle on ne doit pas descendre.

**Stock maximum :** quantité maximale en fonction de l'espace dédié et du coût de mobilisation des moyens.

**Stock d'alerte :** quantité qui déclenche une commande permettant d'atteindre le stock maximum. Le stock d'alerte est calculé en ajoutant au stock minimum la quantité moyenne consommée entre une commande et une livraison.

#### DOC 4 Fiche de stock de papier Canson

##### Fiche de stock

##### PAPIER CANSON 24 X 32 160 g blanc

Fournisseur Stock Bureau  
34 rue Blève  
78340 Les Clayes-sous-Bois

Délai de livraison : 48 h

Prix : 2,59

Stock mini : 5

Stock maxi : 25

Stock d'alerte : 7

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
12/09	En stock			25
16/09	Serv. Petite enfance		20	5
16/09	Bon de livraison n° 24	20		25
23/09	Serv. jeunesse		12	13

Notre fournisseur habituel Bureau Vallée est en rupture de stock pour cet article. Je vous laisse le tarif de Papeterie Bérourd, plus onéreux que Stock Bureau, mais il nous faut commander cet article dans les plus brefs délais. Préparez sur votre bloc-notes la commande que vous allez passer par téléphone.



#### DOC 5 Extrait du catalogue Papeterie Bérourd

### Papeterie Bérourd

Route de Marseille – 04000 Digne-les-Bains  
contact@beroud.fr

EXTRAIT DU CATALOGUE

RÉFÉRENCE	DÉSIGNATION	PRIX HT
31-789	PAPIER CANSON 24 × 32 – BLANC – 160 g	3,18

## ANNEXE 4 Analyse de la situation du stock de papier Canson

1. Que signifie la quantité 20 indiquée dans la colonne « Sorties » en date du 16 septembre ?

Il s'agit d'une sortie de 20 pochettes de papier Canson pour le service petite enfance.

2. Quelle signification a la colonne « Stock » ?

C'est le stock restant, recalculé après chaque entrée ou sortie.

3. Quel est le document commercial qui a déclenché la livraison du 16 septembre ?

C'est un bon de commande.

4. Peut-on répondre favorablement à la demande du service petite enfance du 27 septembre ? Pourquoi ?

Seulement partiellement car, en stock, il ne nous reste que 13 pochettes Canson sur les 20 demandées.

5. Quel est le stock d'alerte ? Et quelle est sa signification ?

C'est le seuil de réapprovisionnement, c'est-à-dire le stock qui doit déclencher une commande.

6. Pensez-vous que le stock d'alerte soit suffisant ? Pourquoi ?

Non, car les sorties du mois nécessiteraient chaque fois davantage pour éviter les ruptures de stock. Le signaler à Mme Bart.

7. Quelle est la conséquence de la rupture de stock pour le service des approvisionnements ?

Il faut passer une commande de façon urgente,

en privilégiant le fournisseur le plus rapide

au détriment possible du meilleur prix.

8. Pourquoi y a-t-il un stock maximum ?

C'est pour éviter des coûts d'immobilisation de capitaux

et des frais éventuels d'entreposage pour l'entreprise.

Des stocks trop anciens peuvent aussi devenir obsolètes

ou se détériorer.

9. Combien faut-il commander de papier Canson pour retrouver le stock maximum ?

$13 - 20 = -7$  ; Pour revenir au stock maximum :  $25 + 7 = 32$ .

## ANNEXE 5 Bloc-notes

Commande de papier Canson :

Réf. : 31-789 livrable sous 24 heures.

Quantité : 32 pour revenir au stock maxi ( $7 + 25$ ).

## FAIRE LE POINT

Quels mouvements enregistre-t-on dans une fiche de stock de fournitures, consommables ou petits matériels de bureau ?

Les entrées, c'est-à-dire les achats aux fournisseurs, et les sorties.

Pourquoi est-il important de tenir un état des stocks et de définir correctement les stocks minimum et maximum de chaque produit ?

Pour éviter la rupture de stock et ainsi ralentir l'activité

de l'organisation mais aussi pour ne pas immobiliser trop de produits.

Donnez les définitions des termes suivants :

– Stock mini : quantité en dessous de laquelle on ne doit pas descendre.

– Stock maxi : quantité maximale à immobiliser.

– Stock d'alerte : seuil où il faut passer commande.

### Fiche de stock

PAPIER CANSON 24 X 32 160 g blanc

Fournisseur Stock Bureau  
34 rue Blève  
78340 Les Clayes-sous-Bois

Délai de livraison : 48 h

Prix : 2,59

Stock mini : 5

Stock maxi : 25

Stock d'alerte : 7

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
12/09	En stock			25
16/09	serv. Petite enfance		20	5
17/09	Bon de livraison N° 24	20		25
23/09	Serv. Jeunesse		12	13

Comment obtient-on le stock du 16/09 ?

En soustrayant la quantité sortie (20) au stock précédent (25).

## MISSION 2 Procéder à un réapprovisionnement

**Vous recevez, le 3 octobre, une demande de fournitures que Mme Bart vous charge de traiter en respectant les principes de gestion des stocks.**

- 1 Gérez la demande du service de soins à domicile (**doc. 7**) après avoir consulté l'état des stocks (**doc. 8**), et complétez le document de suivi des demandes (**annexe 6**).
- 2 À l'aide de l'extrait du fichier fournisseurs (**doc. 9**), effectuez la commande nécessaire le 4 octobre (dernière commande n° 32) (**annexe 7**).

### DOC 7 Demandes de fournitures



Service à domicile Date : 3 octobre

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Service à domicile

Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QTÉ	DATE DE LIVR. PRÉVUE
Bloc-note A4	4	Pour le 6 octobre
Enveloppes C5 autoadhésives	2	Pour le 6 octobre

Le Responsable  
E. Gaillard

### DOC 8 État des stocks

#### Consommables et fournitures de bureau

RÉF.	DÉSIGNATION	UNITÉ	PRIX D'ACHAT	STOCK D'ALERTE	STOCK MAXI	STOCK	FOURNISSEUR	C OU F
	Papier A4 saumon 80 g	Ramette	3,45	11	25	20	Bureau Moderne	C
19143	Papier A4 blanc 80 g	Ramette	3,15	11	25	14	Bureau Moderne	C
19144	Papier A4 blanc 80 g	Ramette	3,45	11	25	20	Bureau Moderne	C
19145	Papier A4 jaune 80 g	Ramette	3,45	11	25	19	Bureau Moderne	C
19146	Papier A4 vert 80 g	Ramette	3,45	11	25	20	Bureau Moderne	C
19147	Stylo Bic bleu	Unité	0,2	9	20	13	Stock Bureau	F
23280	Stylo Bic rouge	Unité	0,2	9	20	12	Stock Bureau	F
23281	Stylo Bic noir	Unité	0,2	9	20	15	Stock Bureau	F
23282	Stylo Bic vert	Unité	0,2	9	20	13	Stock Bureau	F
30007	Enveloppes C5 blanc 90 g autoadhésives	25	2,21	7	20	13	Bureau Moderne	C
31103	Pochette C4 kraft brun 90 g autoadhésives NF	10	2,12	5	10	9	Bureau Moderne	C
33216	Bloc notes de direction Oxford A4 80 g	Unité	1,66	5	15	5	Bureau Moderne	C
27212	Surligneur V light	Les 6	1,35	7	15	10	Stock Bureau	F
28415	Trombone couleur safetool 28 mm	Les 100	0,77	7	13	10	Stock Bureau	F
23296	Stylo correcteur rétractable	Unité	2,21	6	14	9	Stock Bureau	F
28916	Gomme pilot sans PVC	Unité	0,64	7	15	11	Stock Bureau	F
24918	Chemise élastique A4 couleur	Unité	0,48	16	30	21	Stock Bureau	F

### DOC 9 Extrait du fichier fournisseurs

RAISON SOCIALE	ADRESSE	TÉLÉPHONE / FAX	E-MAIL	CONDITIONS DE VENTE
Bureau Moderne	Parc d'activité Secteur Nord 69000 Lyon	0 825 06 02 10 0 825 06 55 12	contact@bureau-moderne.fr	Remise 5 % Livraison 48 h Paiement 30 jours fin de mois Commande par bon de commande
Stock Bureau	34 rue des Dames 78340 Les Clayes-sous-Bois	34 rue Blève 78340 Les Clayes- sous-Bois	contact@stock-bureau.fr	Remise : 7 % Livraison 48 h Paiement 30 jours fin de mois Commande par Internet ou tél.

**ANNEXE 6** Fiche de suivi de demande

SUIVI DE DEMANDE

Service demandeur : Soins à domicile

Date demande : 3 octobre

ARTICLE DEMANDÉ	DISPONIBILITÉ OUI-NON	DATE DE REMISE PRÉVUE	COMMANDE OUI-NON
Bloc-notes A4	Oui	06/10	Oui car stock d'alerte atteint (5 - 4 + 15 = 16)
Enveloppes C5	Oui	06/10	Non

**ANNEXE 7** Bon de commande



Estoublon, le 4 octobre  
Bureau Moderne  
Parc d'activité  
69000 LYON

Direction des affaires générales : M. Rennes  
Affaire suivie par Mme Bart

BON DE COMMANDE N° 33

RÉF.	DÉSIGNATION	QUANTITÉ	PU	PRIX TOTAL
33216	Bloc-notes Oxford	16	1,66	26,56

Conditions de vente :

Conditions de paiement : 30 jours fin de mois

Conditions de livraison : 48 heures

Le directeur des affaires générales, M. Rennes



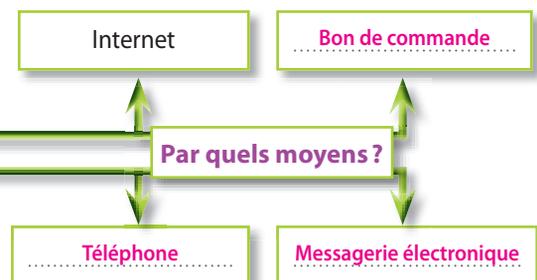
**FAIRE LE POINT**

Quand la procédure de réapprovisionnement est-elle déclenchée ?

- lorsque le stock d'alerte est atteint
- lorsqu'une demande importante d'un service est impossible à satisfaire.

**Quantité à commander :**  
Je passe commande pour atteindre le stock maximum.

**À qui :**  
Au fournisseur habituel ou offrant les conditions les plus avantageuses.



## MISSION 3 Gérer des anomalies de livraison

Le 5 octobre, vous réceptionnez la commande n° 29 passée auprès du fournisseur Bureau Moderne. En comparant le bon de livraison avec le bon de commande, vous constatez certaines différences.

1 À partir du bon de commande (doc. 10) et du bon de livraison (doc. 11), complétez le tableau d'analyse des anomalies (annexe 8).

### DOC 10 Bon de commande

 **CCAS**  
Centre communal d'action sociale

Direction des affaires générales  
M. Rennes

Dossier suivi par Mme Bart

Bureau Moderne  
Parc d'activité Secteur Nord  
69000 LYON

**BON DE COMMANDE N° 29**

Le 2 octobre

RÉF.	DÉSIGNATION	QTTÉ	PU	PRIX TOT.	OBS.
17105	Ramette 500 f. 80g – A4 Clairalfa 80g	30	4,70	141	
97098	Dossier suspendu pour armoire-fond 15 mm	50	0,47	23,5	
81 393	Classeur à levier rouge	10	2,74	27,40	
81 395	Classeur à levier bleu	15	2,74	41,1	
81 396	Classeur à levier vert	12	2,74	32,88	
39013	Parapheur éco noir	5	9,70	48,5	

Conditions de vente habituelles :  
30 jours fin de mois – Livraison sous 48 heures  
Le directeur des affaires générales, M. Renne 

### DOC 11 Bon de livraison

**Bureau Moderne**  
Parc d'Activité Secteur Nord  
69000 LYON

**CCAS**  
Direction des affaires générales  
18 rue des Épinettes  
04270 ESTOUBLON

**BON DE LIVRAISON N° 345 du 4 OCTOBRE N**

Vos réf. : Commande n° 29 du 2/10

RÉF.	DÉSIGNATION	QTTÉ
17105	RAMETTE 500 FA4 CLAIRALF 80 g	30
97098	DOSSIER SUSPENDU POUR ARMOIRE	50
81393	CLASSEUR LEVIER ROUGE	12
81396	CLASSEUR LEVIER VERT	12
39013	PARAPHEUR ECO NOIR	15

Attention produit non suivi dans notre magasin :  
L'article référence 81 395 CLASSEUR LEVIER BLEU, n'est plus suivi dans notre magasin

### ANNEXE 8 Analyse des anomalies de livraison

ANOMALIES	SUITE À DONNER
– Manquent les classeurs à levier bleu (Réf. 81395)	– Le fournisseur ne commercialise plus ce produit. Le commander chez un autre fournisseur ou choisir un classeur à levier d'une autre couleur.
– Deux classeurs à levier rouges livrés en trop (Réf. 81396)	– Mettre à la disposition du fournisseur les articles livrés en trop. Veiller ensuite à ce que la facture du fournisseur ait bien pris en compte les modifications.
– 10 parapheurs (Réf. 39013) livrés en trop	

### FAIRE LE POINT

Afin de vérifier la conformité des produits livrés avec ceux demandés, deux documents sont nécessaires :

Que faire en cas d'anomalies constatées ?

Informez le fournisseur et demandez les rectifications utiles (reliquat à livrer, reprise de produits, échanges etc.).

En cas de non-livraison du fait d'articles non suivis, il faut choisir un article similaire ou s'adresser à un autre fournisseur.

Le bon de commande

Le bon de livraison

## La gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau

### 1 Les enjeux du suivi des stocks

- Les différentes activités au sein d'une organisation nécessitent l'utilisation de **consommables**, détruits lors de leur usage (ex. : cartouches d'encre), de **fournitures de bureau** qu'il faut remplacer régulièrement (ex. stylos, gommes), de **petits matériels de bureau** plus durables (ex. : machines à calculer, organiseurs).
- Dès lors que leur prix n'excède pas 500 euros hors taxe, ces petits matériels sont considérés comme des **charges** pour l'entreprise, au même titre que les consommables et les fournitures. Au-delà, ce sont des **immobilisations corporelles** (ex. : ordinateurs, mobilier) ou **incorporelles** (ex. : logiciels, licences).
- Afin de gérer au mieux la mise à disposition des produits, l'organisation doit définir un **stock** :
  - **stock minimum** : sous lequel on ne peut pas aller ;
  - **stock d'alerte** : stock minimum + couverture des besoins moyens durant le délai de livraison ;
  - **stock maximum** : correspond à la capacité de stockage et d'immobilisation des capitaux.
- Il est aussi nécessaire de mettre en place un suivi de l'approvisionnement à l'aide de **fiches de stock** afin de visualiser, pour chaque article, son **mouvement**, c'est-à-dire les **entrées** (achats) et les **sorties** (attribution aux services).
- **Le stock restant** est recalculé après chaque mouvement. Un **état des stock** récapitule ces informations pour l'ensemble des produits.

### 2 Le réapprovisionnement

- C'est une étape indispensable pour maintenir le niveau des stocks.

PROCÉDURE		
1. VÉRIFIER L'ÉTAT DES STOCKS	2. SÉLECTIONNER LE FOURNISSEUR	3. ÉTABLIR ET ADRESSER LA COMMANDE
En fonction de l'état des stocks, on procède ou non à la commande. La procédure est souvent automatisée, l'atteinte du stock d'alerte enclenchant une nouvelle commande au fournisseur régulier.	S'il n'y a pas de fournisseur défini ou si celui-ci ne peut fournir, le service choisit un fournisseur en fonction des conditions de vente.	Le service des achats établit la commande et l'adresse au fournisseur sélectionné soit par écrit (bon, bulletin ou lettre de commande), soit par des moyens numériques (messagerie électronique, formulaire sur site internet du fournisseur), soit télématique (téléphone, télécopie).

### 3 Le suivi d'une livraison

- **Lors de la livraison**, le service reçoit les marchandises et **vérifie leur conformité** par rapport au **bon de commande** et au **bon de livraison**. Le destinataire des produits doit **mentionner ses réserves** éventuelles sur le bon de livraison, le signer et remettre l'original au transporteur à qui il servira de preuve de la livraison et permettra l'établissement de la facture. Le client garde le double qui sera utilisé pour enregistrer l'entrée en stock sur la fiche des produits concernés et conserver une preuve des anomalies éventuelles constatées.
- L'acheteur dispose d'un délai de 3 jours pour faire part de ses **réserves** ou confirmer ses griefs par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Différencier les consommables, fournitures et petits matériels de bureau		
Apprécier le coût d'un stockage		
Gérer un problème de rupture de stock		
Procéder à un réapprovisionnement		

## EXO 1 Mettre à jour les stocks et passer une commande par Internet

Vous êtes toujours en formation à la direction générale du CCAS. Mme Bart vous demande de suivre les fiches de stock des cartouches des nouvelles imprimantes.



À partir des demandes des différents services (**doc. 1**) et des consignes de Mme Bart, complétez les fiches de stock (**annexe 1**) et passez commande via Internet.

### DOC 1 Demande des différents services

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Jeunesse Date : 10/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	2
Cartouche couleur HP	1

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Soins à domicile Date : 12/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	2
Cartouche couleur HP	1

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Secrétariat Date : 13/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	1
Cartouche couleur HP	2

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Personnes âgées Date : 13/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	2

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Petite enfance Date : 16/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	2
Cartouche couleur HP	1

#### DEMANDE DE FOURNITURES ET / OU CONSOMMABLES

Service émetteur : Direction générale Date : 15/10  
Service destinataire : Direction générale

DÉSIGNATION	QUANTITÉ
Cartouche noir HP	2
Cartouche couleur HP	1

#### INKCLUB

CCAS  
ESTOUBLON

#### BON DE LIVRAISON N° 34

LE 14 OCTOBRE N

Vous trouverez ci-après la livraison de votre commande du :

DÉSIGNATION	RÉFÉRENCE	LIVRÉE
Cartouche Epson HP noir	MHB350	7

Nous vous prions d'agréer nos salutations.

Le directeur des achats,



Comme vous le savez, la commande de cartouches d'encre se fait par internet chez notre fournisseur INKCLUB en Suède. Vous devez vous connecter sur le site <http://www.inkclub.com> et saisir la commande et l'éditer SANS LA VALIDER afin que je puisse la vérifier avant de la confirmer.

## ANNEXE 1 Fiches de stocks

### Fiche de stock

### CARTOUCHE ENCRE NOIR HP DESKJET 5959 – MHB350

Fournisseur INKCLUB  
BP 23027  
UPPSALA-SUÈDE

Délai de livraison : 48 h      Stock mini : 5      Stock maxi : 12

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
10-oct	En stock			12
10/10	Serv. Jeunesse		2	10
12/10	Serv. Soins à domicile		2	8
13/10	Secrétariat		1	7
13/10	Serv. Personnes âgées		2	5
14/10	Bon de livraison N° 34	7		12
15/10	Direction générale		2	10
16/10	Serv. Petite enfance		2	8

### Fiche de stock

### CARTOUCHE ENCRE COULEUR HP DESKJET 5959 – MH A490

Fournisseur INKCLUB  
BP 23027  
UPPSALA-SUÈDE

Délai de livraison : 48 h      Stock mini : 5      Stock maxi : 11

DATE	SERVICE / BON DE LIVRAISON	ENTRÉE	SORTIE	STOCK
10-oct	En stock			11
10/10	Serv. Jeunesse		1	10
12/10	Serv. Soins à domicile		1	9
13/10	Secrétariat		2	7
15/10	Direction générale		1	6
16/10	Serv. Petite enfance		1	5

## EXO 2 Passer une commande

Le 4 octobre, Mme Bart reçoit une demande d'achat du service des soins à domicile. Ce service a besoin d'équiper son personnel de dictaphones numériques de façon urgente.

À partir de la demande d'achat (doc. 2) et de la documentation extraite d'Internet (doc. 3) :

- 1 Complétez le tableau de comparaison d'offres, et choisissez l'appareil le plus adapté (annexe 2),
- 2 Préparez la commande (annexe 3). Vous disposez pour cela d'un extrait du fichier des fournisseurs (doc. 4).
- 3 Indiquez comment procéder afin que cette commande parvienne au plus vite chez le fournisseur (annexe 4).

### DOC 2 Demande d'achat



Service soins à domicile  
Le 1<sup>er</sup> octobre N

#### DEMANDE D'ACHATS

Commande de 7 dictaphones numériques.

#### Cahier des charges pour l'achat de dictaphones

##### DESCRIPTION DU PRODUIT :

- Durée d'enregistrement > à 800 h
- Port USB ou connexion PC
- Capacité > à 1 Go

##### CONTRAINTE :

Budget de 90 euros par dictaphone.

Le Responsable  
E. Gaillard

### DOC 3 Caractéristiques des dictaphones

#### Vendu par CONRAD

#### Dictaphone numérique – Panasonic – RRUS59E1K noir

Dictaphone numérique le RRUS561EK est un dictaphone numérique PANASONIC. Doté d'une grande capacité de mémoire 4 Go, vous pourrez enregistrer le fichier sur le...

En stock

84 €

##### CARACTÉRISTIQUES

Type	Dictaphone numérique
Capacité mémoire intégrée	4 Go
Durée d'enregistrement	1 096 heures
Nbre de dossiers / messages	4 / 99
Micro intégré	Stéréo
Déclenchement vocal	Oui
Connexion MAC / PC	PC
Alimentation	2 piles AA
Dimension (L × H × P en cm)	4,04 × 11,06 × 1,66
Poids (kg)	0,065

#### VENDU PAR UBALDI

#### DICTAPHONE NUMÉRIQUE OLYMPUS VN-8600PC 2 GO

L'Olympus VN-8600PC est un dictaphone compact doté d'un grand écran dont la taille peut être sélectionnée. Sa large touche centrale permet une navigation rapide et...

En stock

79,90 €

##### CARACTÉRISTIQUES

Couleur	Noir-argent
Dimensions (L × H × P en mm)	39 × 17 × 108
Durée d'enregistrement (max.)	843 h
Format d'enregistrement	WMA, MP3
Interface	USB 2.0
Poids	66 g
Tension d'alimentation	Via 2 piles LR03 (fournies)
Type d'enregistrement	Numérique

## DOC 4 Extrait du fichier fournisseurs

RAISON SOCIALE	ADRESSE	TÉLÉPHONE / FAX	E-MAIL	CONDITIONS DE VENTE
UBALDI	11 <sup>e</sup> rue – 1 <sup>re</sup> avenue 06516 Carros	0 825 333 333	contact@bureautic.com	Remise 5 % Livraison 24 h Païement 30 jours fin de mois
CONRAD	ZC Englos les géants 59458 Lomme Cedex	0 892 895 555	contact@bureaudrago.fr	Remise : 7 % Livraison 48 h Comptant

## ANNEXE 2 Tableau de comparaison d'offres

PRODUIT	MÉMOIRE	CONNEXION	DURÉE ENREGISTREMENT	PRIX	CHOIX
Dictaphone Panasonic	4 Go	PC	1 096 h	84,00	
Dictaphone Olympus	2 Go	USB	843 h	79,95	✓

## ANNEXE 3 Bon de commande



Estoublon, le 4 octobre  
UBALDI  
11<sup>e</sup> rue-1<sup>re</sup> avenue  
06516 Carros

Direction des affaires générales : M. Rennes  
Affaire suivie par Mme Bart

BON DE COMMANDE N° 34

RÉF.	DÉSIGNATION	QUANTITÉ	PU	PRIX TOTAL
VN 8600 PC	Dictaphone OLYMPUS	7	79,90	559,30

### Conditions de vente :

Conditions de paiement : **comptant** Remise : **7 %**  
Conditions de livraison : **24 heures**

Le directeur des affaires générales,  
M. Rennes

## ANNEXE 4 Modalité de transmission de la commande

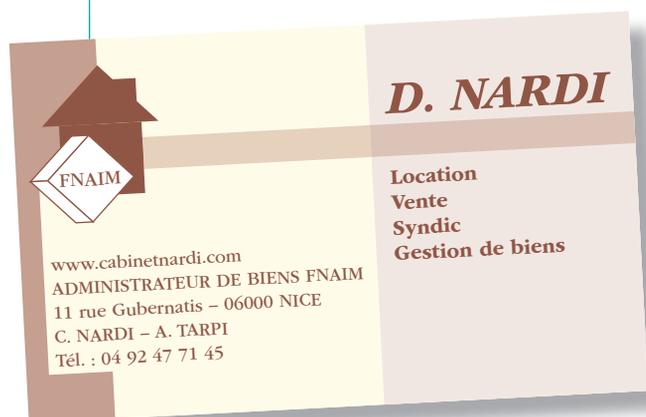
Pour gagner du temps et être ainsi livrés plus rapidement, on pourrait joindre le fichier de la commande  
à un message électronique envoyé à l'adresse suivante : contact@bureautic.com

# Gérer des flux de courriers

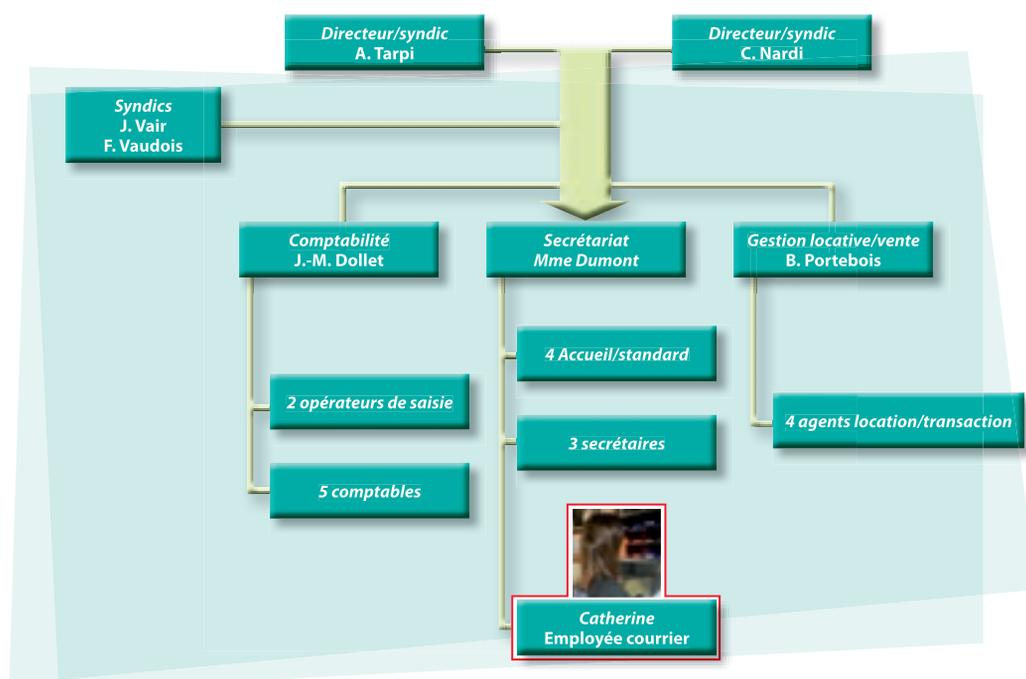


Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Traiter le courrier entrant ou sortant	Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les flux de courrier Les types de courrier Le classement et l'archivage du courrier Les procédures d'acheminement et de réception du courrier Les techniques d'expédition et d'affranchissement	<b>Complexité</b> Traitement de courrier confidentiel et personnel Fichier des destinataires à constituer Délais restreints de transmission  <b>Aléas</b> Retour de courrier Erreur de destinataire
TRANSVERSALITÉ	
<b>Pôle 1</b> <b>1.2.2</b> Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers	



- ✓ Le cabinet a été fondé en 1977 par Daniel Nardi, auquel ont succédé Alain Tarpi et Christophe Nardi.
- ✓ La direction de cette entreprise de plus de 25 personnes est assurée par les deux cogérants.
- ✓ Le cabinet travaille dans différents métiers de la **branche d'activité de la gestion immobilière** (syndic, gestion locative) **et du commercial immobilier** (transaction, location).
- ✓ La majeure partie de l'activité relève du Syndic, mais le cabinet possède également des **compétences très spécialisées** comme la gestion des baux commerciaux.



## MISE EN SITUATION



■ Vous venez d'être recruté(e) par le cabinet D. Nardi pour remplacer Catherine qui change de service à la fin de ce mois. Avant son départ, elle vous explique son travail.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant
- Mission 2 :** Enregistrer le courrier sortant
- Mission 3 :** Respecter les procédures d'acheminement du courrier sortant

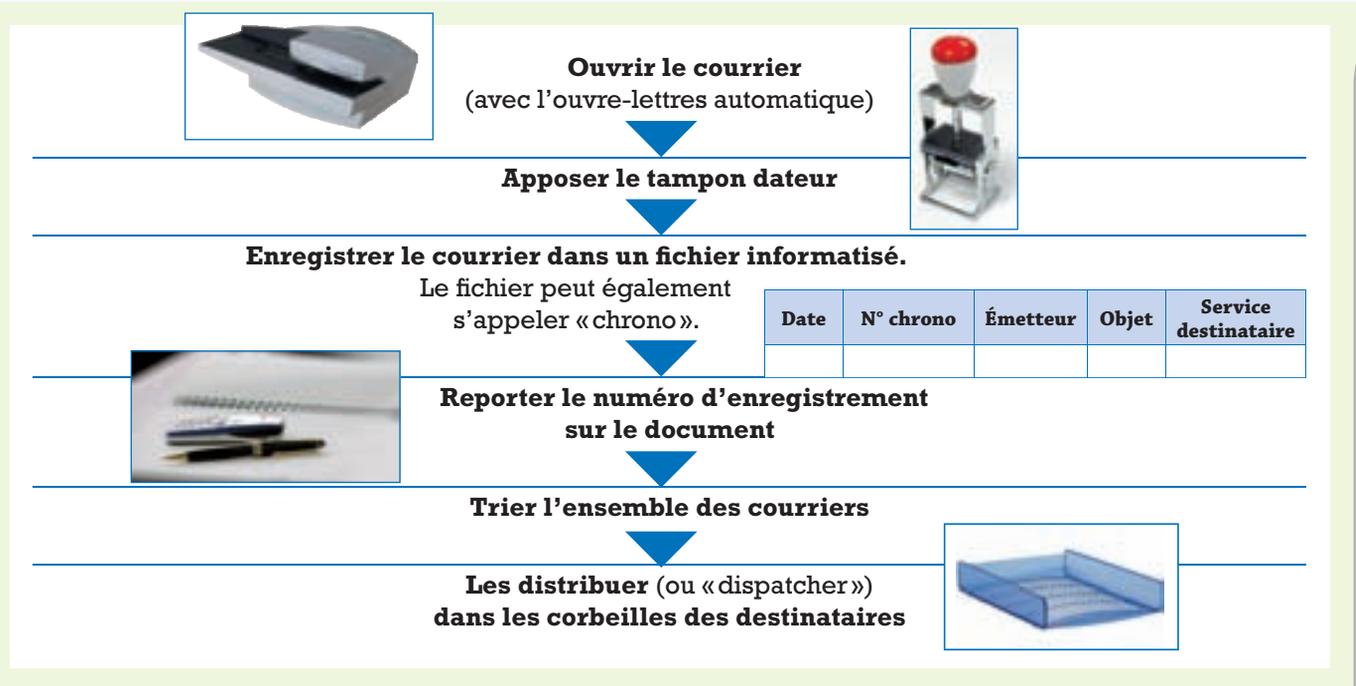
## MISSION 1 Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant

Le cabinet D. Nardi a un nombre important de partenaires (les copropriétaires, les fournisseurs, les banques, le Trésor public...). Le courrier entrant chaque jour est volumineux et varié ; le facteur le dépose à 9 heures. Catherine, employée au service courrier, gagne en temps et en efficacité en utilisant le matériel et les outils à sa disposition.

### 1. L'enregistrement du courrier entrant

1 Observez (doc. 1) la procédure de gestion du courrier entrant (appelé également « Courrier-Arrivée») et enregistrez les 12 documents reçus ce jour (doc. 2) sur le fichier d'enregistrement « **courrier entrant** » (annexe 1). Le dernier document enregistré hier portait le numéro 5125.

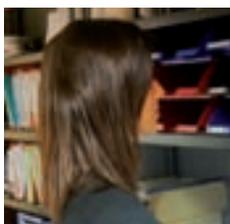
#### DOC 1 Procédure de gestion du courrier entrant



#### DOC 2 Courrier entrant

Illustration de divers documents entrants :

- PERSONNEL : Lettre personnelle destinée à un comptable
- Demande de délai pour paiement de charges de M. NAO, de Nice
- Factures de fournisseurs : ÉLECTRI-CITÉ facture 25, L'AS DU MÉNAGE facture 44
- Carte-réponse T : Cabinet D. Nardi, Autorisation SX 363-Z
- Réponse de M. VIER, de Saint-Jeannet, à notre prospection de biens à louer
- Fax de Mme BEN SOUM l'ascenseur est en panne (immeuble Le Soleil, Nice)
- Candidature de Mlle RICARDO, de Cannes, à un poste de comptable
- Lettre de réclamation de Mme MYLRHE
- Simon LEMAIRE, élève au lycée Beau Site de Nice, envoi une demande de stage en comptabilité
- Colis de Encre Imprim Cannes, cartouches imprimantes
- Télécopie : Devis n° 123 DENIS FERMETURES Cagnes-sur-Mer
- Mlle MARIE, de Vence, recherche un studio en location à Nice
- Contrat de maintenance de la Société MICRA, de Lyon



Je n'ouvre pas et je n'enregistre pas la lettre personnelle destinée au comptable, je la dépose directement dans la corbeille « compta »... C'est ainsi qu'il faut procéder pour le courrier personnel confidentiel.

## ANNEXE 1 Extrait du fichier informatisé « courrier\_entrant »

DATE	N° CHRONO	ÉMETTEUR	TYPE	OBJET
06/12	5124	LES FLEURISTES NICOIS	Lettre	Facture n° 25/12
06/12	5125	MAIRIE DE NICE	Lettre	Installation caméra de surveillance
07/12	5126	M. NAO Nice	Lettre	Demande de délai pour paiement des charges
07/12	5127	ÉLECTRI-CITÉ	Lettre	Facture 25
07/12	5128	L'AS DU MÉNAGE	Lettre	Facture 44
07/12	5129	M. VIER – Saint-Jeannet	Carte préaffranchie	Réponse à une demande de bien à louer
07/12	5137	Mme BEN SOUM (Le Soleil Nice)	Télécopie	Demande intervention ascensoriste
07/12	5130	Mlle RICARDO Cannes	Lettre	Candidature poste comptable
07/12	5131	Mme MYLRHE Nice	Lettre	Réclamations
07/12	5136	Simon LEMAIRE Nice	Lettre	Demande de stage en comptabilité
07/12	5134	ENCRE IMPRIM Cannes	Colis	Cartouche imprimante
07/12	5133	DENIS FERMETURES	Télécopie	Devis n° 123
07/12	5132	Mlle MARIE Vence	Lettre	Demande location studio à Nice
07/12	5135	Société MICRA Lyon	Lettre	Contrat de maintenance

## 2. Le dispatching du courrier

2 À partir du **doc. 3**, ventilez le courrier reçu dans les corbeilles des destinataires (**annexe 2**).

### DOC 3 La distribution du courrier



Comptabilité



Syndic



Secrétariat



Gestion locative

4 corbeilles correspondant aux 4 services sont installées sous les escaliers qui mènent au second étage. Chaque service récupère son courrier pour le traiter rapidement :

– **le service comptabilité** : les factures, les chèques bancaires, les relevés de comptes et autres documents provenant de la banque ;

– **le service syndic** : les courriers des copropriétaires, les candidatures, les courriers des entreprises, les devis, les demandes d'intervention ;

– **le service secrétariat** : les catalogues, les revues, les contrats de maintenance, les colis ;

– **le service gestion locative/vente** : le courrier relatif aux locations, ventes, achats.

## ANNEXE 2 Tableau de dispatching du courrier entrant

COMPTABILITÉ	SYNDIC	SECRÉTARIAT	GESTION LOCATIVE VENTE
Facture Électri-Cité	Lettre M. Nao	Cartouches imprimantes	Demande location Marie
Facture l'As du Ménage	Candidature Ricardo	Contrat de maintenance	Réponse bien à louer de M. Vier
	Réclamation Mylrhe		
	Demande Ben Soum		
	Demande stage Lemaire		
	Devis Denis Fermetures		

### 3. La gestion électronique des documents (GED)

3 Afin d'améliorer le traitement du courrier entrant, Catherine vous remet un article sur la dématérialisation de l'information (doc. 4). Le cabinet Nardi envisage de passer prochainement à la gestion électronique du courrier entrant. Listez les avantages de ce procédé dans le tableau (annexe 3).

#### DOC 4 La GED

La GED permet, après avoir scanné le courrier entrant dès son arrivée, de le classer, ainsi que les messages électroniques reçus, rapidement et efficacement.

Ce classement est effectué par services et dans les dossiers correspondant à leur expéditeur et à leur objet. Le suivi de la distribution des courriers est ainsi assuré et la recherche facilitée. L'ajout possible d'annotations sur certains courriers grâce au « mémo » ou la possibilité d'envoi d'alertes en cas de non-traitement d'un courrier contribuent aussi à la qualité de la gestion du courrier.

#### ANNEXE 3

#### Les avantages du traitement du courrier avec un logiciel de GED

- Diffusion immédiate
- Suivi de la distribution
- Classement et recherches aisées
- Envoi d'une alerte de non-traitement
- Suivi et contrôle de l'efficacité de l'activité courrier

### FAIRE LE POINT

Dans un souci d'efficacité, la procédure de gestion du courrier entrant est appliquée tôt le matin.

Complétez les modalités :



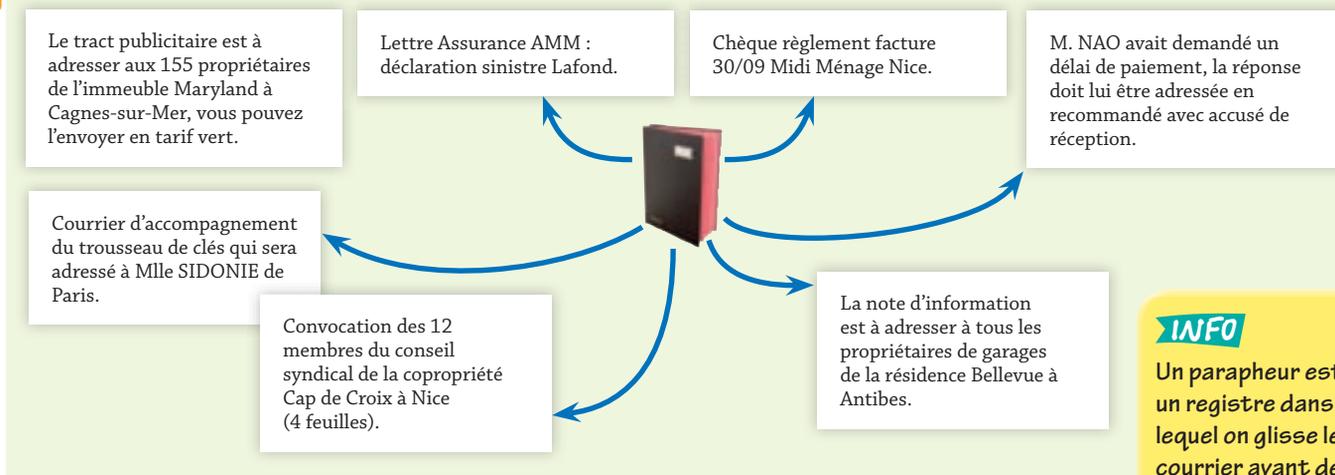
La gestion électronique des documents (GED) se met en place dans les organisations, elle permet : un traitement, une transmission, un classement et un suivi des courriers plus efficaces.

## MISSION 2 Enregistrer le courrier sortant

Le courrier entrant a été enregistré et diffusé. Vous devez maintenant aider Catherine dans la gestion du courrier sortant (ou « courrier départ»). Vous venez de récupérer les parapheurs des différents services. Ils contiennent le courrier qui doit être envoyé aujourd'hui (doc. 5).

En vous aidant des explications de Catherine, enregistrez le courrier sortant (doc. 5) sur le fichier « courrier\_sortant » (annexe 4).

### DOC 5 Courrier sortant



#### INFO

Un parapheur est un registre dans lequel on glisse le courrier avant de le présenter à la signature.

Concernant la **procédure d'enregistrement du courrier départ**, chaque jour, les différents services viennent me déposer les parapheurs avant 15 h 30. Avant la mise sous pli, qui est automatisée, je dois photocopier ce qui est expédié et tout enregistrer sur le tableau informatisé « courrier\_sortant.doc ». Le numéro d'enregistrement chronologique est reporté sur le document photocopié. Je range au fur et à mesure dans un classeur à anneaux. De cette façon, il sera possible de retrouver facilement la trace de l'envoi en cas de besoin. Pour les courriers identiques envoyés en nombre, j'imprime la liste, et je coche afin de n'oublier personne. Vivement que l'on passe à la GED afin d'informatiser tout cela et d'économiser le papier !



### ANNEXE 4 Extrait du fichier informatisé « courrier\_sortant »

DATE	N° CHRONO	DESTINATAIRE	OBJET
06/12	3298	Mme DURANT Nice	Mise en demeure règlement charges
06/12	3299	Mme ARLOT Antibes	Chèque remboursement sinistre du 24/11
07/12	3303	Copropriétaires immeuble Maryland Cagnes-sur-Mer	Tract publicitaire
07/12	3306	Assurance AMM	Déclaration sinistre Lafond
07/12	3304	Midi Ménage Nice	Règlement facture 30/09
07/12	3300	M. NAO Nice	Délai de paiement
07/12	3301	Mlle SIDONIE Paris	Clés appartement
07/12	3305	Conseil syndical Cap de Croix	Convocation
07/12	3302	Propriétaires garages résidence Bellevue Antibes	Note d'information

## MISSION 3 Respecter les procédures d'acheminement du courrier sortant

Le courrier sortant est enregistré, vous devez maintenant préparer l'affranchissement, les enveloppes et bordereaux. Compte tenu de la quantité importante de courrier, vous avez du matériel et des outils qui permettent d'alléger votre travail.

- 1 À l'aide de la documentation sur les envois postaux (doc. 6), choisissez le mode d'acheminement adapté aux envois à effectuer, en reliant les points par des flèches (annexe 5).
- 2 Rédigez l'enveloppe (annexe 6) et préparez le bordereau d'expédition (annexe 7) du courrier expédié en recommandé avec accusé de réception à M. Nao, domicilié 34 avenue Jean-Médecin 06000 Nice. Pour la rédaction de l'enveloppe, Catherine vous remet le dépliant déposé par le facteur avec le courrier du jour (doc. 7).
- 3 À partir de la documentation (doc. 8), et après avoir surligné les éléments importants, reportez dans le tableau (annexe 8) les avantages liés à l'utilisation d'une machine de mise sous pli et d'une machine à affranchir.

### DOC 6 Les envois postaux (extraits)

<b>Le timbre-poste</b> < 20 g Tarif vert : 0,68 € Tarif rouge : 0,76 €	Le tarif sera différent selon le poids de l'envoi et le délai de distribution désiré. Timbre vert : distribué en 48 heures. Timbre rouge : prioritaire, distribué sous 24 heures. Le tarif augmente bien sûr avec le poids.
<b>La lettre en ligne</b> 	Pour des envois de lettres par Internet, distribuées ensuite par le facteur.
<b>La lettre recommandée</b> (avec ou sans accusé de réception)	La lettre peut être déposée à la poste ou en ligne. Elle offre les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- une preuve attestant de la date du dépôt ;</li> <li>- une remise au destinataire contre signature (preuve de la remise) ;</li> <li>- une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie ;</li> <li>- un service de suivi ;</li> <li>- une confirmation de réception pour l'expéditeur (si option avec accusé de réception).</li> </ul>
<b>Lettre suivie</b>	Envoi de documents ou petits objets (3 cm d'épaisseur et 3 kg au maximum) avec suivi en ligne.
<b>Colissimo</b> 	Livraison à domicile assurée en 48 heures à compter de la prise en charge par la poste. Suivi possible de l'envoi par Internet.
<b>Chronopost</b> (national ou international) 	Livraison le lendemain de la remise avant 13 heures et le samedi (pour la France). 230 destinations internationales. Possibilité de suivi par Internet, courriel ou SMS.
<b>Valeur déclarée</b> (pour les envois de valeurs) 	Envoi sécurisé avec remise contre signature et remboursement de la valeur du contenu déclarée lors du dépôt (jusqu'à 5 000 €).

### ANNEXE 5 Le mode d'acheminement

1. Envoi d'un colis très urgent (bip d'ouverture de portail) dans le Vaucluse, avec un suivi possible sur Internet.	●	●	Lettre suivie
2. Expédition d'un trousseau de clés attendu sous 2 à 3 jours.	●	●	Colissimo
3. Envoi d'une carte graphique défectueuse à un réparateur (paquet de 1,5 cm d'épaisseur et de 700 g) avec suivi en ligne.	●	●	Chronopost France
4. Envoi important d'un compte rendu d'assemblée.	●	●	Chronopost international
5. Expédition en Alsace d'une montre de valeur oubliée dans un logement en location saisonnière	●	●	Envoi recommandé
6. Envoi urgent d'un règlement de copropriété et de documents annexes à un client de New York (30 pages)	●	●	Envoi en valeur déclarée

## DOC 7 Les conseils de votre facteur

1. Utiliser de préférence des **enveloppes précasées** pour vos courriers manuscrits.
2. Écrire votre adresse sur **6 lignes maximum**.
3. **Ne jamais mettre de virgule après le numéro de rue**, ni point, ni apostrophe, ni souligné, ni tiret.
4. **Écrire bien distinctement les 5 chiffres de votre code postal**. En cas de doute sur le code postal, le vérifier.
5. **Écrire en majuscules** la dernière ligne, et si possible l'ensemble de l'adresse.
6. **Préciser votre adresse «expéditeur» au dos** de l'enveloppe.

La **lettre recommandée** vise à s'assurer que votre courrier soit bien remis au destinataire. Vous remplissez en une seule fois, avec un stylo-bille et en appuyant fortement, un formulaire jaune et bleu qui comprend 5 feuilles (la preuve de distribution, l'avis de passage, la preuve de dépôt, l'avis de réception, la souche cartonnée). Vous donnez la lettre et le formulaire que vous avez rempli au préposé de La Poste. Vous payez le montant de la taxe de recommandation. Le préposé vous remet aussitôt la « preuve de dépôt » que vous devez impérativement conserver. On vous la demandera en cas de réclamation. Selon le cas, la lettre recommandée peut être avec ou sans avis de réception. Vous pouvez également demander à La Poste de se charger de l'impression, de la mise sous pli et de la distribution en envoyant une lettre recommandée électronique depuis un ordinateur connecté à Internet.

## ANNEXE 6 Enveloppe à compléter

Monsieur Nao  
34 avenue Jean-Médecin  
0 6 0 0 0 NICE



## ANNEXE 7 Bordereau d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

**Destinataire**

Monsieur Nao  
34 avenue Jean-Médecin  
0 6 0 0 0 NICE

**RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION**

Numéro de suivi: 1A 029 879 3309 B

**Expéditeur**

~~Cabinet D. Nardi  
Administrateur de biens  
N° 11 rue Gubernatis  
0 6 0 0 0 NICE~~

**PREUVE DE DISTRIBUTION**

Utiliser uniquement un STYLO A BILLE en appuyant fortement

**LETTRE PRIORITAIRE**

## DOC 8 Les outils qui automatisent la préparation du courrier

### A. La machine de mise sous pli



Une machine de mise sous pli permet de gagner du temps pour mettre les envois sous enveloppe. Alors que le traitement manuel d'une centaine d'enveloppes prend habituellement une heure, le même travail sera réalisé en 6 minutes de façon automatique !

Cette tâche sera réalisée plus rapidement et de façon impeccable. Les appareils les plus modestes prennent en charge le pliage et l'insertion dans l'enveloppe selon différents formats et épaisseurs.

### B. La machine à affranchir

Elle offre les avantages suivants :

- la simplicité : la machine à affranchir optimise les envois de courriers au quotidien et libère des tâches fastidieuses ;
- le gain de temps dans la préparation des envois : vous affranchissez votre courrier tous les jours via un service internalisé et vous êtes facturé men-

suellement de vos affranchissements directement par La Poste grâce à la transmission automatique de vos consommations (télérelevés) ;

- le suivi de vos dépenses : la machine à affranchir vous permet de connaître la consommation journalière globale. De plus, avec une machine à affranchir intelligente (MAI), vous bénéficiez du détail de vos envois par produit (poids, type d'envoi et de service) ;
- la maîtrise de votre budget courrier : vous choisissez à chaque fois la tarification et la mention d'affranchissement qui correspond le mieux à vos besoins en termes de délais et de type d'envoi. Enfin, vous payez vos affranchissements le mois suivant et n'avez donc plus à faire d'avance de trésorerie ;
- la communication d'une image professionnelle auprès de vos clients : toutes vos enveloppes peuvent afficher votre logo et vos coordonnées (en option).



Texte de présentation de La Poste

## ANNEXE 8 Les avantages liés à l'utilisation des machines

MACHINE DE MISE SOUS PLI	MACHINE À AFFRANCHIR
- Pliage des documents et les insère dans les enveloppes quel que soit le format	- Simple d'utilisation
- Gain de temps	- Gain de temps
- Travail soigné	- Économique (maîtrise du budget)
	- Image professionnelle

Pour l'affranchissement, c'est simple : la machine pèse, imprime la date, le cachet de l'entreprise et le tarif (tous les tarifs sont mémorisés dans la machine). Il faut sélectionner de préférence le tarif réduit « lettre verte ». Il ne reste plus, ensuite, qu'à tout déposer au bureau de Poste.



## FAIRE LE POINT

Avant d'expédier le courrier, il faut identifier 5 éléments pour choisir le mode d'acheminement. Quels sont ces éléments ?

- 1 La nature de l'envoi (lettre/colis)
- 2 La valeur de l'envoi
- 3 Le délai de transmission (urgent?)
- 4 La nécessité de suivre l'envoi
- 5 Le lieu d'expédition (France, DOM-TOM, étranger)

Quels sont les deux principaux intérêts à utiliser des machines à mettre sous pli et à affranchir ?

- La simplification des tâches liées à l'expédition du courrier.
- La réduction des coûts de fonctionnement.

## La gestion des flux de courriers

### 1 Les procédures de gestion du courrier entrant

- Le courrier entrant est composé de :
  - **courriers** (lettres, factures, devis, cartes postales, cartes ou lettres réponses préaffranchies...),
  - **colis**,
  - **télécopies**.
- Pour le traiter, il convient de suivre la procédure suivante :
  - **ouvrir** le courrier (manuellement ou avec un ouvre-lettres automatique);
  - **apposer la date** du jour à l'aide du tampon dateur;
  - **enregistrer le courrier en remplissant le registre** (chrono) ou en **complétant le fichier informatisé** (date, numéro d'enregistrement, expéditeur, objet);
  - **reporter le numéro** d'enregistrement sur le document;
  - **trier** le courrier en fonction des destinataires;
  - le **distribuer**.
- La **distribution** (ou « dispatching ») du courrier doit être effectuée **rapidement**; les documents sont triés et déposés dans des corbeilles ou casiers.
- De plus en plus d'organisations mettent en place un **système de gestion électronique des documents** (GED) pour gérer le courrier entrant : il est alors numérisé avant d'être adressé aux personnes destinataires sur leur poste de travail et classé dans les dossiers adéquats.

### 2 L'enregistrement du courrier sortant

- Afin d'en conserver une trace, le courrier sortant est **enregistré** sur un registre ou sur un fichier informatisé. Les envois sont ensuite **photocopiés**, un exemplaire est conservé dans un **classeur**, le tout est classé par **ordre chronologique**, le document le plus récent sur le dessus.
- Dans le cas d'un traitement automatisé (GED), les fichiers des courriers sortants sont sauvegardés directement dans les dossiers concernés.

### 3 Les procédures d'acheminement du courrier sortant

- L'expédition du courrier se fait **en fonction de critères** : la nature de l'envoi, sa valeur, son suivi, ses délai et lieu de transmission.
- L'envoi peut se faire par **lettre recommandée** simple ou avec accusé de réception. Dans ce dernier cas, un avis de réception revient à l'expéditeur par courrier ou par Internet. Cette lettre peut être aussi électronique.
- Les organisations peuvent utiliser des **matériels** pour réduire les coûts de fonctionnement et gagner du temps (machines de mise sous pli et d'affranchissement).
- La **facturation** se fait alors en fin de mois (favorisant ainsi la trésorerie) et précise le hors taxe et la TVA permettant ainsi sa déductibilité.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Enregistrer les différents types de courriers entrants		
Dispatcher les flux de courriers entrants		
Déterminer les avantages de la GED pour traiter et classer le courrier		
Enregistrer et classer le courrier sortant		
Respecter les procédures d'acheminement du courrier		
Déterminer l'intérêt des différentes techniques d'expédition et d'affranchissement		

## EXO 1 Choisir le conditionnement

Le courrier est signé. Catherine vous demande de préparer les enveloppes qui serviront à l'expédition.

■ Choisissez, pour chaque envoi cité, l'enveloppe que vous allez utiliser en complétant le tableau.

	Enveloppe à fenêtre (l'adresse du destinataire apparaît dans la fenêtre)	Enveloppe simple (nécessité de rédiger l'adresse manuellement ou de coller une étiquette adresse)	Lettre suivie de La Poste	Enveloppes commerciales, avec ou sans soufflet
Réponse à M. NAO	X	X		
Clés Mlle SIDONIE			X	
Note d'information aux propriétaires		X		
Tract propriétaires Maryland		X		
Chèque Midi Ménage		X		
Convocations conseil Syndical	X			
Assurance AMM (Lafond) 10 pages				X

## EXO 2 Caractériser la lettre recommandée électronique

Pour accroître vos connaissances, vous étudiez la documentation sur le recommandé électronique.

■ À partir du texte (doc. 1), complétez le tableau (annexe 1).

### DOC 1 La lettre recommandée électronique

Le service de la Lettre recommandée électronique est accessible 7 jours sur 7 et 24 h/24.

Au moment de l'envoi, une preuve électronique de dépôt est délivrée. Elle mentionne le destinataire, le jour et l'heure légale de l'envoi. Cette preuve électronique de dépôt comporte également une empreinte du document envoyé, qui permet d'attester du contenu de la lettre. Le service inclut l'impression de votre lettre, sa mise sous enveloppe, sa remise en centre de tri postal et sa distribution. Le tarif est différent du recommandé classique. Le

contenu de la correspondance est gardé secret.

Il appartient à l'expéditeur de déterminer si les documents envoyés nécessitent d'être signés.

Il est recommandé d'utiliser un envoi avec avis de réception. Quand le recommandé est réceptionné, La Poste retourne l'avis de réception signé par le destinataire (confirmation de la réception). Le paiement s'effectue en ligne. Les fichiers sont conservés par le service : un an pour le fichier d'édition et trois ans pour la preuve de dépôt.

www.laposte.fr

### ANNEXE 1 Analyse du document de La Poste

Qui effectue l'impression et la mise sous pli ?	Les services de la Poste
Y a-t-il une preuve de dépôt ?	Preuve électronique au moment du dépôt
Quand le service est-il accessible ?	7 jours sur 7 et 24 h/24
Comment doit-on payer ?	En ligne
La trace du service est-elle conservée ? Si oui, combien de temps ?	1 an pour le fichier d'édition et 3 ans pour la preuve de dépôt

## EXO 3 Calculer l'affranchissement des lettres recommandées électroniques

Plusieurs lettres recommandées électroniques sont à envoyer aujourd'hui. Un abonnement annuel de 190 € a été souscrit et payé en début d'année pour pouvoir bénéficier de ce service.

En vous aidant des tarifs (doc. 2), calculez le coût d'envoi des lettres recommandées électroniques que vous allez envoyer aujourd'hui (annexe 2), sachant que l'entreprise a opté pour une distribution par le facteur.

### DOC 2 Nos tarifs « Courrier Entreprise »

#### ➔ Lettre recommandée

Offre disponible pour les envois à destination de la France (y compris l'Outre-Mer), d'Andorre et de Monaco.

Lettre recommandée égrenée

Poids jusqu'à	Tarifs nets TTC		
	R1	R2	R3
20 g	3,59 €	4,24 €	5,20 €
50 g	4,00 €	4,64 €	5,60 €
100 g	4,53 €	5,17 €	6,11 €
250 g	5,53 €	6,16 €	7,11 €
500 g	6,44 €	7,08 €	8,04 €
1 000 g	7,49 €	8,12 €	9,08 €
2 000 g	8,80 €	9,44 €	10,39 €
3 000 g	9,82 €	10,45 €	11,40 €
Avis de réception	1,05 €		

Taux	Indemnités forfaitaires
R1	16,00 €
R2	153,00 €
R3	458,00 €

LA POSTE



#### ➔ Lettre recommandée en ligne

Solution d'envoi de courriers recommandés en ligne

- Avis de réception en option.
- Uniquement au taux R1.
- Preuve de dépôt électronique.
- Offre disponible pour les envois à destination de la France (y compris des DOM), d'Andorre et Monaco.
- Choix du mode de distribution : par le facteur ou par voie numérique.

Attention, la TVA (20%) n'est calculée que sur le tarif HT relatif au service d'envoi électronique.

Tarifs* abonnement annuel HT	Tarifs HT du service d'envoi électronique avec rematérialisation					
	Noir et blanc			Couleur		
	1 <sup>re</sup> page + enveloppe DL	1 <sup>re</sup> page + enveloppe C4	Page suivante	1 <sup>re</sup> page + enveloppe DL	1 <sup>re</sup> page + enveloppe C4	Page suivante
190 €	1,08 €	1,25 €	0,15 €	1,35 €	1,65 €	0,45 €
330 €	0,97 €	1,12 €	0,12 €	1,22 €	1,55 €	0,40 €

\* À ce tarif, il convient d'ajouter le tarif d'affranchissement de la Lettre recommandée égrenée au taux R1.

### ANNEXE 2 Calcul du coût des envois

NATURE DE L'ENVOI	TARIF
LR envoyée à un client domicilié à Lyon. Deux pages, noir et blanc, poids : 19 g, enveloppe DL.	$3,59 + [(1,08 + 0,15) \times 1,20] = 5,07 \text{ €}$
LR (contrat de maintenance) adressée à un fournisseur de Paris. 10 pages en couleur, poids 80 g, enveloppe C4.	$4,53 + [1,65 + (0,45 \times 9) \times 1,20] = 11,37 \text{ €}$
LR avec avis de réception, destinée à un avocat de Nice. 8 pages, noir et blanc, poids 70 g, enveloppe C4.	$4,53 + 1,05 + [1,25 + (0,15 \times 7) \times 1,20] = 8,34 \text{ €}$
LR avec avis de réception, envoyée à la Réunion. 2 pages couleur, poids 19 g, enveloppe DL.	$3,59 + 1,05 + [1,35 + (0,45) \times 1,20] = 6,80 \text{ €}$

## EXO 4 Calculer l'affranchissement du courrier

La machine à affranchir est en panne aujourd'hui, cela vous oblige à affranchir le courrier du jour manuellement.



**1** Téléchargez les fichiers concernant les tarifs dédiés aux particuliers en sélectionnant les plus utiles ([tarifs-postaux.fr/tarifspostaux.htm](http://tarifs-postaux.fr/tarifspostaux.htm)). Indiquez dans le tableau (**annexe 3**) les montants à prévoir.

### ANNEXE 3 Relevé des tarifs d'affranchissement (« Tarifs Particuliers »)

DESCRIPTION	TARIF
Lettre recommandée avec accusé de réception destinée à M. NAO de Nice (niveau de garantie R1) < 20 g	$3,67 + 1,05 = 4,72 \text{ €}$
Courrier destiné à l'avocat < 100 g (tarif prioritaire)	1,90 €
Courrier destiné aux propriétaires < 20 g (tarif vert)	0,68 €
Lettre prioritaire de 100 g à destination de Rome	2,00 €
Lettre dès 40 g à destination de la Martinique	$1,25 + (0,05 \times 4) = 1,45 \text{ €}$

## EXO 5 Envoyer une lettre en ligne

Vous deviez poster un courrier destiné à la société Romain Delcourt, de Gisors (France), fournisseur d'extincteurs. Cet envoi urgent devait impérativement partir aujourd'hui. Au retour de la poste, vous constatez que l'enveloppe est restée sur votre bureau. Il est 17 h 30...

Pour rattraper cet oubli, M. Nardi vous demande de tester le nouveau service de La Poste : la lettre en ligne. Il vous remet la documentation (**doc. 3**).

L'envoi fera 6 pages, il sera imprimé en couleur, recto/verso et la page porte-adresse<sup>1</sup> ne sera pas nécessaire. Connectez-vous au site <https://boutique.laposte.fr/lettreenligne/tarifs>.



**■** Quel sera le tarif?  $3,49 \text{ €}$

### DOC 3 Documentation postale

Si vous déposez votre lettre en ligne avant 19 h (heure du serveur de La Poste) hors samedi, dimanche et jours fériés, la Lettre En Ligne est rematérialisée (imprimée et mise sous pli) et datée le jour même. Elle sera distribuée le lendemain par le facteur. À l'issue du dépôt de votre Lettre En Ligne, un e-mail confirmant la date figurant sur la lettre vous est envoyé.

1. Page porte-adresse : votre courrier sera mis sous pli dans une enveloppe à fenêtre. Si vous n'avez pas prévu de faire figurer l'adresse du destinataire en haut à droite, La Poste ajoutera une page à votre courrier qui comportera uniquement l'adresse de votre destinataire.

## EXO 6 Expédier des colis



Connectez-vous sur le site <https://www.colissimo.fr/affranchissementenligne> et calculez le coût pour les colis que vous devez expédier (**annexe 4**).

### ANNEXE 4 Coûts d'expédition

	COLIS 1	COLIS 2	COLIS 3
Au départ de	France métropolitaine	France métropolitaine	Monaco
À destination de	France métropolitaine	France métropolitaine	France métropolitaine
Mode de livraison	Avec signature du destinataire	Sans signature	Avec signature du destinataire
Taux de recommandation	R1		R4
Poids	1 kg 300	1 kg 500	2,350 kg
Nature du colis	standard	volumineux	rouleau
Prix net du transport	10,87 €	14,50 €	22,44 €

## EXO 7 La gestion du retour de courriers non distribués

Le facteur vous apporte une lettre particulière à traiter (**doc. 4**), il n'a pas été en mesure de la distribuer : elle porte une étiquette bleue avec la mention « boîte non identifiable ».

Rédigez un message à votre supérieur pour l'informer et lui proposer une solution au problème (**annexe 5**).

### INFO

il faut vérifier que l'adresse est exacte. Si ce n'est pas le cas, il faut faire un autre envoi en la rectifiant. Si l'adresse était bonne, il faut conserver l'enveloppe retour dans la boîte prévue à cet effet.

### DOC 4 Un pli non distribuable



### ANNEXE 5 Message

Monsieur,  
Le courrier adressé au Crédit Mutuel est revenu ;  
le code postal est faux. Faut-il l'expédier à  
nouveau, ou, si c'est urgent, préférez-vous que  
je le scanne afin de l'envoyer par mél ?  
Le stagiaire

# Gérer les flux de courriers électroniques



Référentiel

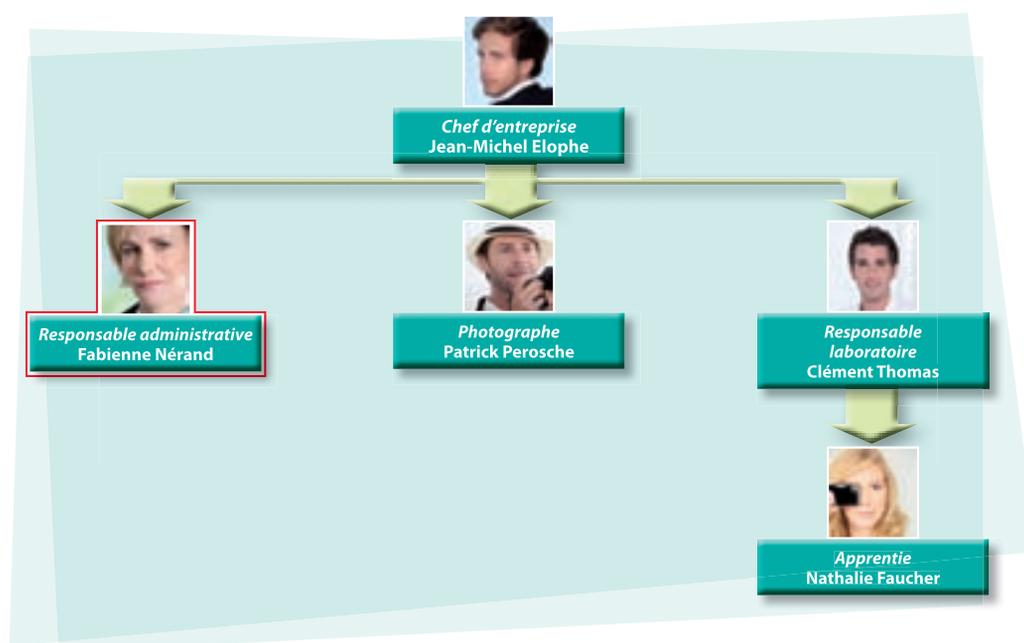
COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Traiter le courrier entrant ou sortant	Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b></p> <p>Les flux de courrier Les types de courrier Les procédures d'acheminement et de réception des courriels Les espaces d'échanges d'information</p>	<p><b>Complexité</b></p> <p>Traitement de courrier confidentiel et personnel Fichier des destinataires à constituer Délais restreints de transmission</p> <p><b>Aléas</b></p> <p>Retour de courrier Erreur de destinataire</p>
TRANSVERSALITÉ	
<p><b>Pôle 1</b></p> <p>1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et des sous-traitants 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers</p>	



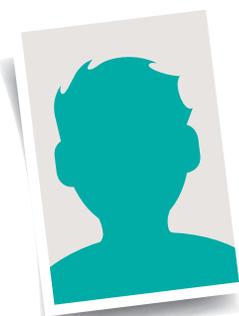
✓ Depuis plus de 20 ans, l'entreprise Cyclope, spécialiste de la photographie, propose le développement de photos et le tirage express.

✓ Cyclope étant équipée d'un **laboratoire numérique**, le travail est réalisé avec la technologie de pointe et permet d'obtenir une qualité et un rendu de la photo exceptionnels.

✓ Cyclope est aussi spécialisée dans le **reportage photos** : mariages, manifestations sportives, séminaires. Sa clientèle est diverse : particuliers, mairies, associations, écoles, crèches.



## MISE EN SITUATION



- Vous êtes en période de formation au sein de l'entreprise Cyclope sous la responsabilité de Mme Fabienne Nérand.
- Elle souhaite que vous preniez en charge la gestion de la messagerie électronique de l'entreprise.
- Cyclope utilise le logiciel de Microsoft « Windows Mail » inclus par défaut dans le système d'exploitation Windows Vista et qui a remplacé Outlook Express pour la gestion de sa messagerie électronique.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Rédiger et envoyer des messages électroniques
- Mission 2 :** Gérer le courrier électronique sortant
- Mission 3 :** Gérer la réception du courrier électronique

## MISSION 1 Rédiger et envoyer un message électronique

Mme Nérand doit s'absenter pour la matinée. Elle a laissé à votre intention un post-it dont vous prenez connaissance (**doc. 1**).

- 1 Préparez le courriel en complétant le tableau d'analyse (**annexe 1**).
- 2 Complétez l'en-tête du courriel et rédigez-le (**annexe 2**).
- 3 Encadrez sur l'**annexe 2** les boutons à utiliser pour :
  - vérifier l'orthographe du message ;
  - transmettre en pièce jointe la liste du matériel à utiliser sur le stand ;
  - envoyer le courriel.
- 4 Validez l'option permettant de confirmer la réception du message (**annexe 3**).

### DOC 1 Message de Mme Nérand

Merci de contacter par courriel M. Legall Dominique (legalldom@free.fr), responsable de l'événementiel pour la ville d'Hyères.

Confirmez-lui notre présence le 1<sup>er</sup> samedi de décembre au salon du mariage qui se tiendra au Forum du Casino d'Hyères de 9 h à 17 h.

Précisez-lui que nous occuperons comme l'année précédente le stand n° 6.

N'oubliez pas de joindre la liste du matériel à utiliser sur le stand (nom du fichier : Matériel.xls)

La signature est automatisée avec mes prénom, nom et fonction.

Par sécurité, pour chaque courriel, je veux un accusé de réception.

Merci.

Fabienne Nérand

### ANNEXE 1 Tableau d'analyse

ÉMETTEUR	Mme Nérand Responsable administrative
DESTINATAIRE	M. Legall Responsable de l'événementiel
OBJET	Salon du mariage
REGISTRE DE LANGAGE	Courant et professionnel
STYLE DU MESSAGE	Concis. Phrases simples et courtes
FORMULES DE POLITESSE	Salutations distinguées
SIGNATURE	Fabienne Nérand, responsable administrative

### ANNEXE 2 Courriel adressé à M. Legall

Nouveau message

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Message ?

Envoyer Couper Copier Coller Annuler Vérifier Orthographe Joindre

À : legalldom@free.fr

Cc :

Objet : Salon du mariage

Joindre : matériel.xls (33,0 Ko)

Ansl 10

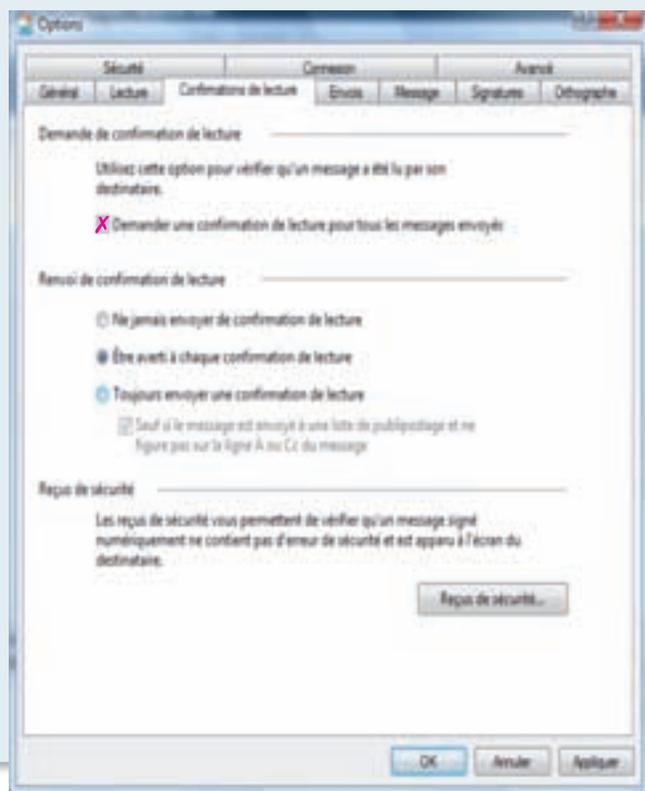
Bonjour,

Nous vous confirmons notre présence au salon du mariage le samedi 3 décembre 2011. Nous serons présents de 9 h à 17 h sur le stand n° 6. Ci-joint la liste du matériel.

Salutations cordiales.

Fabienne NÉRAND, responsable administrative.

**ANNEXE 3**    **Accusé de réception**



**INFO**

**Les copies :**

- **Cc** : copie carbone. Permet d'envoyer le message pour information à d'autres personnes. Les adresses de celles-ci sont visibles de tous les destinataires.

- **Cci** : copie carbone invisible.

Les autres destinataires ne sont pas visibles et l'envoi à ces personnes devient confidentiel.

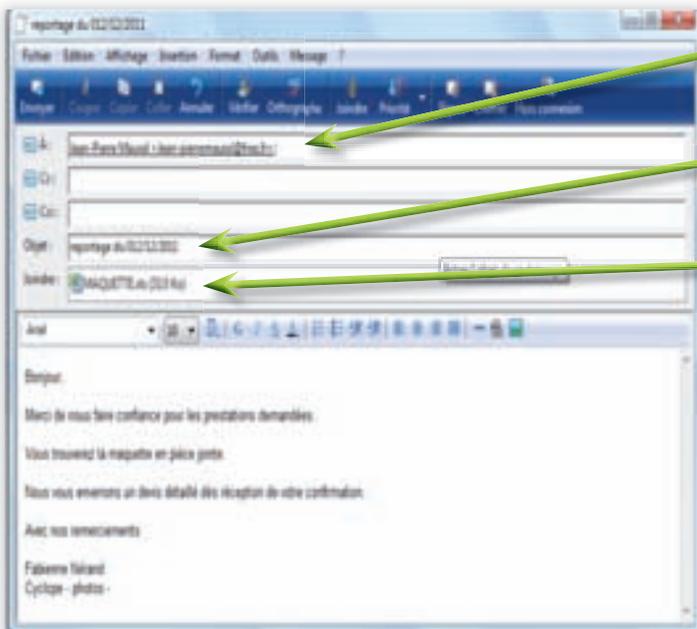
**La signature automatisée**

Par paramétrage du logiciel « Windows mails » la signature peut être automatisée à tous les messages sortants.

Il suffit, dans « Options » « Signature » de modifier le texte en indiquant les éléments constituant la signature.



**FAIRE LE POINT**



1. Adresses du destinataire et des destinataires en copie

2. Objet

3. Pièce(s) jointe(s)

En-tête

**Forme du message**

- Phrases courtes
- Langage courant et professionnel

**Signature**

Elle est, par paramétrage du logiciel, automatisée.

**Envoyer un message électronique**



Option pour s'assurer de la réception : confirmation de lecture

## MISSION 2 Gérer le courrier électronique sortant

### 1. Mettre à jour un carnet d'adresses

Nouvellement arrivée, l'apprentie, Nathalie Faucher, n'a pas d'adresse de messagerie. Mme Nérand vous demande donc de mettre à jour le carnet d'adresses de l'entreprise. Les contacts sont enregistrés dans différents dossiers selon leur nature (clients, fournisseurs, personnel, autres partenaires).

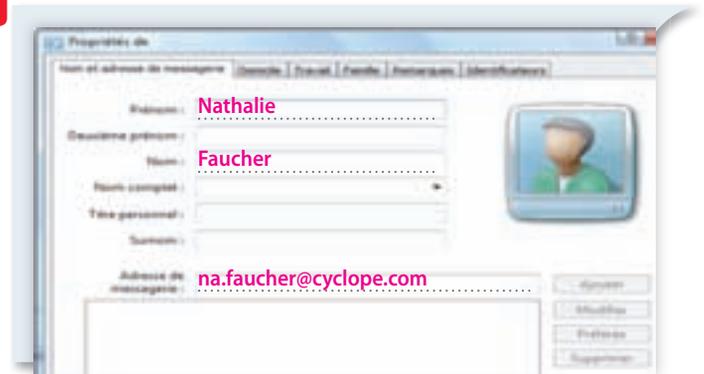
- 1 Créez l'adresse de l'apprentie (**annexe 4**) en respectant le format utilisé dans l'entreprise (**doc. 2**).
- 2 Encadrez le dossier dans lequel sera classé ce nouveau contact et mettez à jour le carnet d'adresses (**annexe 5**).

#### DOC 2 Modalités de création d'un nouveau contact

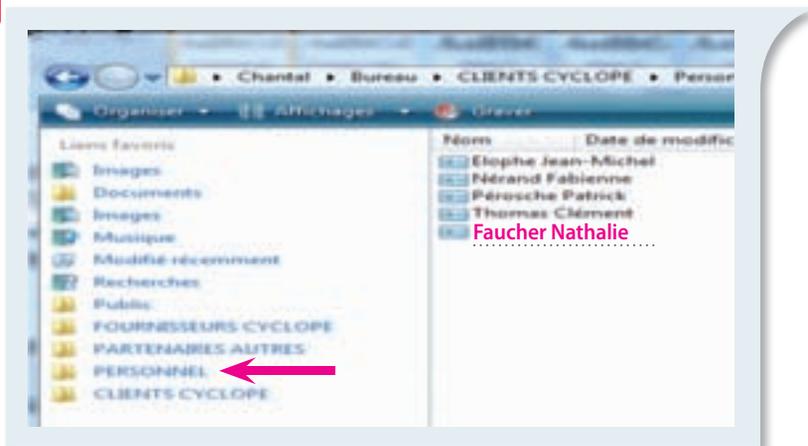
L'entreprise Cyclope est son propre opérateur de messagerie. Ses adresses professionnelles sont donc au format suivant :

- les 2 premières lettres du prénom.lenom@cyclope.com ;
- les contacts sont enregistrés dans différents dossiers créés par l'entreprise, selon leur nature : clients, fournisseurs, personnel, autres partenaires.

#### ANNEXE 4 Fiche contact



#### ANNEXE 5 Carnet d'adresses



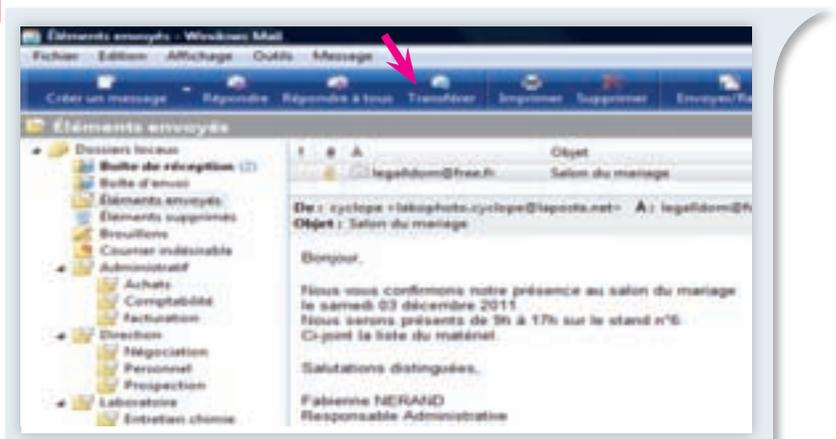
### 2. Transférer un message en exploitant un carnet d'adresses

Mme Nérand a omis de vous demander de mettre en copie le message envoyé à M. Legall à M. Elophe et à elle-même.

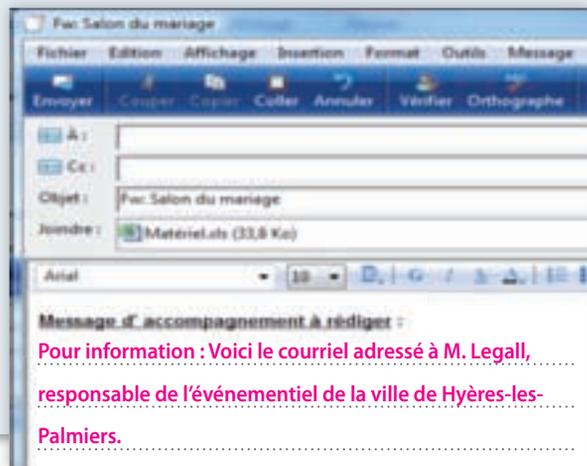
Elle souhaite donc que vous transfériez le courriel envoyé à M. Legall à M. Elophe pour information avec copie cachée à elle-même.

- 3 Encadrez sur l'**annexe 6** le bouton à utiliser pour transférer le message.
- 4 Rédigez le message d'accompagnement (**annexe 7**) et complétez la sélection des destinataires sur la copie d'écran (**annexe 8**).

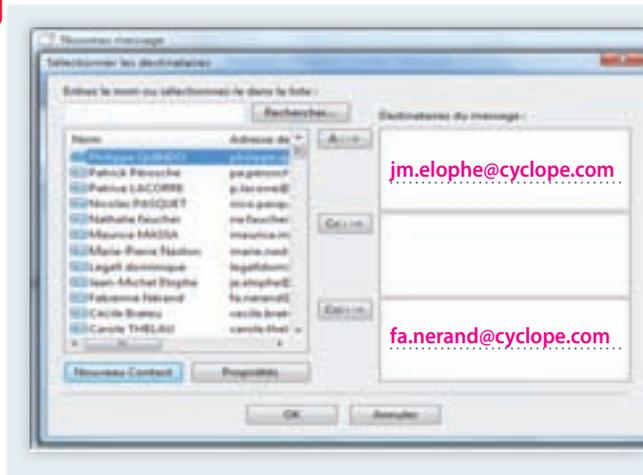
#### ANNEXE 6 Courriel envoyé à M. Legall



**ANNEXE 7 Courriel à transférer**



**ANNEXE 8 Les destinataires du courriel**



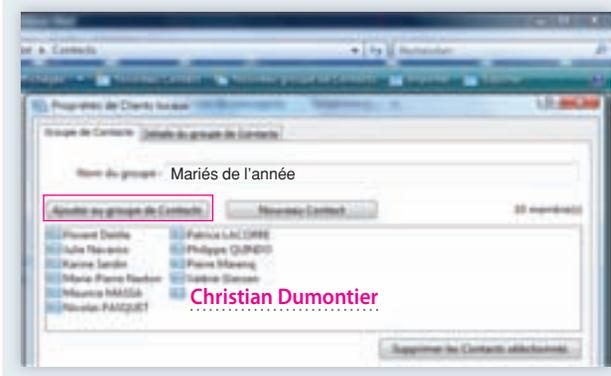
**3. Exploiter une liste de diffusion**

Pour les fêtes de fin d'année, un courriel est adressé à nos clients « Mariés de l'année » pour les inviter à se rendre dans notre boutique et retirer un cadeau personnalisé. Mme Nérand regroupe ses contacts ayant un critère commun dans des listes de diffusion préalablement définies.

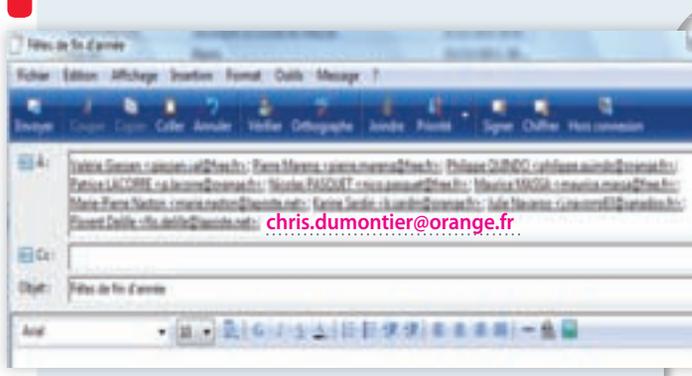
5 Ajoutez à la liste de diffusion concernée, Christian Dumontier, chris.dumontier@orange.fr, qui se marie dans une semaine et encadrez le bouton à sélectionner (annexe 9).

6 Complétez la liste des destinataires telle qu'elle apparaîtra (annexe 10).

**ANNEXE 9 Liste de diffusion des mariés**



**ANNEXE 10 Liste des destinataires**



**FAIRE LE POINT**

Des fonctionnalités permettent d'optimiser la gestion du courrier électronique

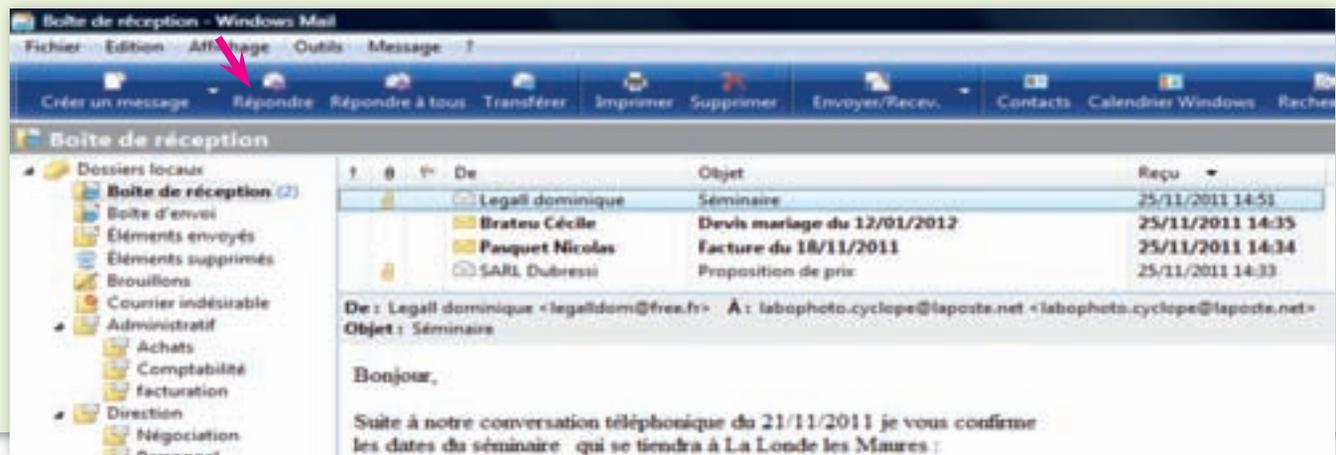
Le carnet d'adresses	Permet de sauvegarder les coordonnées de l'ensemble de nos contacts et de les utiliser pour envoyer des courriels.
Les copies	Cc : envoi d'une copie d'un message à d'autres destinataires visibles. Cci : envoi d'une copie d'un message à d'autres destinataires sans que leur adresse apparaisse à la réception.
Les listes de diffusion	Permet l'envoi d'un seul courriel à l'ensemble des contacts enregistrés dans une liste de diffusion définie.
Les transferts	Permet de transférer un message reçu à d'autres destinataires.

## MISSION 3 Gérer la réception du courrier électronique

Mme Nérand vous charge de relever les courriels du jour. Elle vous demande de lui communiquer les éléments figurant dans la boîte de réception (**doc. 3**).

- 1 Complétez le tableau de situation des courriels reçus (**annexe 11**).
- 2 Encadrez sur le **doc. 3** le bouton permettant de répondre directement au courriel en aperçu partiel de lecture.

### DOC 3 La boîte de réception



### ANNEXE 11 Tableau de situation des courriels reçus

DATE	ÉMETTEUR	LU*	NON LU*	PIÈCE JOINTE*	EN APERÇU DE LECTURE*
25/11	Legall Dominique	X		X	X
25/11	Brateu Cécile		X		
25/11	Pasquet Nicolas		X		
25/11	SARL Dubressi	X		X	

\* Valider par une croix

### FAIRE LE POINT

#### LA BOÎTE DE RÉCEPTION



Stockage du courriel entrant

Les courriels non lus apparaissent en caractères gras.

#### Informations fournies

- Le nom de l'émetteur
- L'objet du courriel
- La date et l'heure de réception
- Une icône en forme de trombone indique si un fichier est joint.

## La gestion des flux de courriers électroniques

### 1 La rédaction et l'envoi d'un courrier électronique

■ Le **courrier électronique** ou **courriel** est un service de transmission de messages envoyés via un réseau informatique, Internet, dans la boîte électronique d'un destinataire.

■ Pour émettre et recevoir des courriels, il faut disposer d'un logiciel tel que «Windows Mails» ou «Outlook» et d'une **adresse électronique** obtenue auprès d'un opérateur (laposte, free, neuf, orange, google, etc.) ou créée par l'organisation lorsqu'elle dispose d'un service de messagerie propre.

■ L'**en-tête** du courriel comporte :

- les adresses des destinataires;

- l'objet du message;
- les fichiers informatiques joints au message si nécessaire.

■ Le **message** doit être court, concis et simple. Le langage utilisé est professionnel.

■ La **signature** peut être automatisée sur les courriels sortants, grâce à un outil d'option de paramétrage du courrier «signatures».

■ Un **accusé de réception** peut être demandé par l'expéditeur afin qu'il soit informé que le courriel qu'il a envoyé a bien été reçu et/ou lu. Néanmoins, le destinataire peut refuser l'envoi de cette confirmation de lecture.

### 2 La gestion du courrier électronique sortant

#### Les envois en copie

■ Il est possible d'envoyer directement un courrier électronique à plusieurs destinataires : le ou les destinataires principaux, les destinataires en copie dite «carbone» ou «Cc» et ceux en copie dite «carbone invisible» ou «Cci» pour lesquels les adresses ne sont pas visibles lors de la réception.

■ On peut répondre à un courriel en cliquant sur «Répondre» ou «Répondre à tous».

#### Les listes de diffusion

■ Le principe est de regrouper différents contacts du carnet d'adresses dans une même liste à laquelle un nom est attribué. L'émetteur envoie un message à une seule adresse (celle de la liste de diffusion) et le courriel est ainsi transmis à tous les contacts de la liste sélectionnée.

■ Un courriel reçu peut être transféré à un ou plusieurs destinataires en cliquant sur la commande **transférer**.

### 3 La réception et la gestion du courrier électronique entrant

■ La sauvegarde du courrier électronique entrant s'effectue automatiquement dans la boîte de réception.

■ La liste des courriels reçus s'affiche avec le nom de l'expéditeur, l'objet du message et la date et l'heure de réception.

■ Lorsque des fichiers informatiques sont joints, le symbole  apparaît.

■ Les courriels entrants non lus sont en caractère gras.

■ Certains courriels considérés comme suspects ou inopportuns peuvent être classés dans le dossier «Courrier indésirable» où ils pourront être soit récupérés, soit supprimés définitivement.

■ Des dossiers peuvent être créés pour un archivage thématique des messages.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Rédiger et envoyer un courrier électronique; y répondre		
Mettre à jour et utiliser un carnet d'adresses (contacts)		
Exploiter une liste de diffusion		
Transférer un message		
Archiver des courriels électroniques et traiter les courriels indésirables		

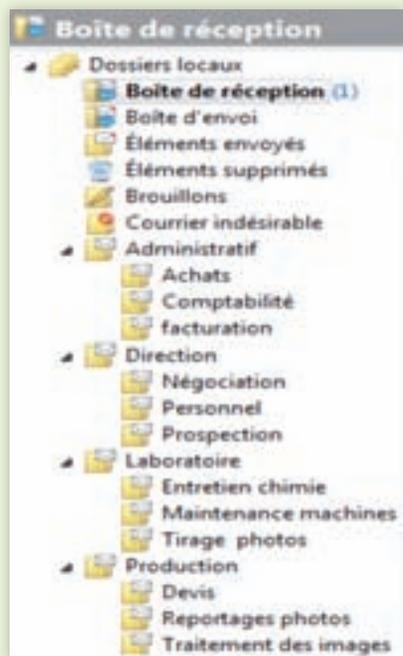
## EXO 1 Archiver le courrier électronique entrant

Afin d'optimiser la gestion de la boîte de messagerie électronique, Mme Nérand a créé différents dossiers pour archiver les courriels entrants et les retrouver ainsi plus facilement.

Pour cela, elle les sélectionne dans la boîte de réception et les déplace ensuite vers les dossiers appropriés en fonction de leur objet.

- 1 À l'aide de la copie d'écran (doc. 1), analysez l'arborescence de l'entreprise (annexe 1).
- 2 Classez les courriels reçus ce jour (doc. 2 et 3) dans les dossiers appropriés (annexe 2).

### DOC 1 La boîte de réception



### ANNEXE 1 Analyse de l'arborescence

1. Quels sont les dossiers principaux définis par l'entreprise Cyclope ?

**Administratif – Direction – Laboratoire – Production.**

2. À quoi correspondent-ils ?

**Ils correspondent aux différentes fonctions de l'entreprise Cyclope.**

3. À quoi correspondent les sous-dossiers ?

**Ils correspondent aux activités relevant de chaque fonction.**

### DOC 2 Courriels reçus

De : BRATEU Cécile

Date : 23/11/N

Objet : Demande de devis

Pour faire suite à notre conversation téléphonique veuillez m'envoyer le devis pour un reportage photo mariage.

De : SARL Technique Pro-Labo

Date : 23/11/N

Objet : Maintenance machine

Veuillez m'indiquer vos dates de disponibilité pour effectuer la révision annuelle du laboratoire.

De : KODICK

Date : 23/11/N

Objet : Commande rouleaux papier développement

Nous vous confirmons notre livraison concernant votre commande n° 2150 du 19/11/N.

## DOC 3 Courriels reçus

De : Lacorre Patrice  
Date : 23/11/N  
Objet : Facture reportage tournoi de tennis

Merci de bien vouloir m'envoyer un double de la facture concernant le reportage effectué le 10/11/2012.

De : Crèche « Les p'tits loups »  
Date : 23/11/N  
Objet : Signature du contrat annuel de reportages photo

Nous confirmer la date pour la signature du contrat.

De : Thélau Carole  
Date : 23/11/N  
Objet : Demande de rendez-vous

Je souhaite vous rencontrer pour finaliser le reportage baptême du 20/12/N.

## ANNEXE 2 Classement des courriels reçus dans la boîte de réception

ÉMETTEUR	OBJET	DOSSIER	À DÉPLACER VERS SOUS-DOSSIER
Brateu Cécile	Demande de devis	Production	Devis
SARL Techni Pro-Labo	Maintenance machine	Laboratoire	Maintenance machines
KODICK	Commande rouleaux papier	Administratif	Achats
Lacorre Patrice	Facture reportage	Administratif	Facturation
Crèche « Les p'tits loups »	Signature contrat	Direction	Négociation
Thélau Carole	Demande de rendez-vous reportage baptême	Production	Reportages photo

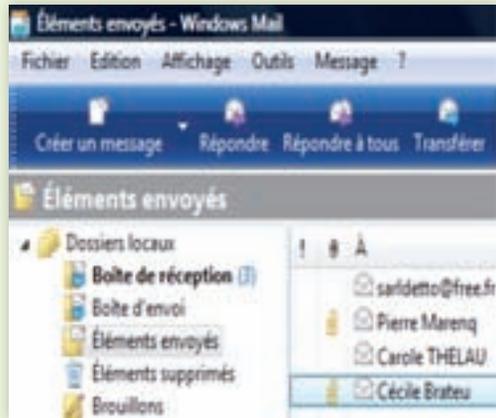
## EXO 2 Archiver le courrier électronique sortant

Les logiciels de messagerie sauvegardent automatiquement les courriels, selon leur nature, dans des dossiers qu'ils ont déjà définis.

Mme Nérand souhaite vérifier que vous connaissez la fonction de chacun d'eux.

Indiquez dans quels dossiers (**doc. 4**) seront classés les courriels correspondant aux situations décrites (**annexe 3**).

### DOC 4 Boîte de réception



### ANNEXE 3 Classement des courriels envoyés

SITUATIONS	DOSSIERS
Courriel envoyé à Cécile Brateu	<u>Éléments envoyés</u>
Courriel rédigé en cours d'expédition	<u>Boîte d'envoi</u>
Courriel envoyé mais dont la sauvegarde n'a pas d'intérêt	<u>Éléments supprimés</u>
Courriel en cours de rédaction pour lequel des modifications restent à faire	<u>Brouillon</u>

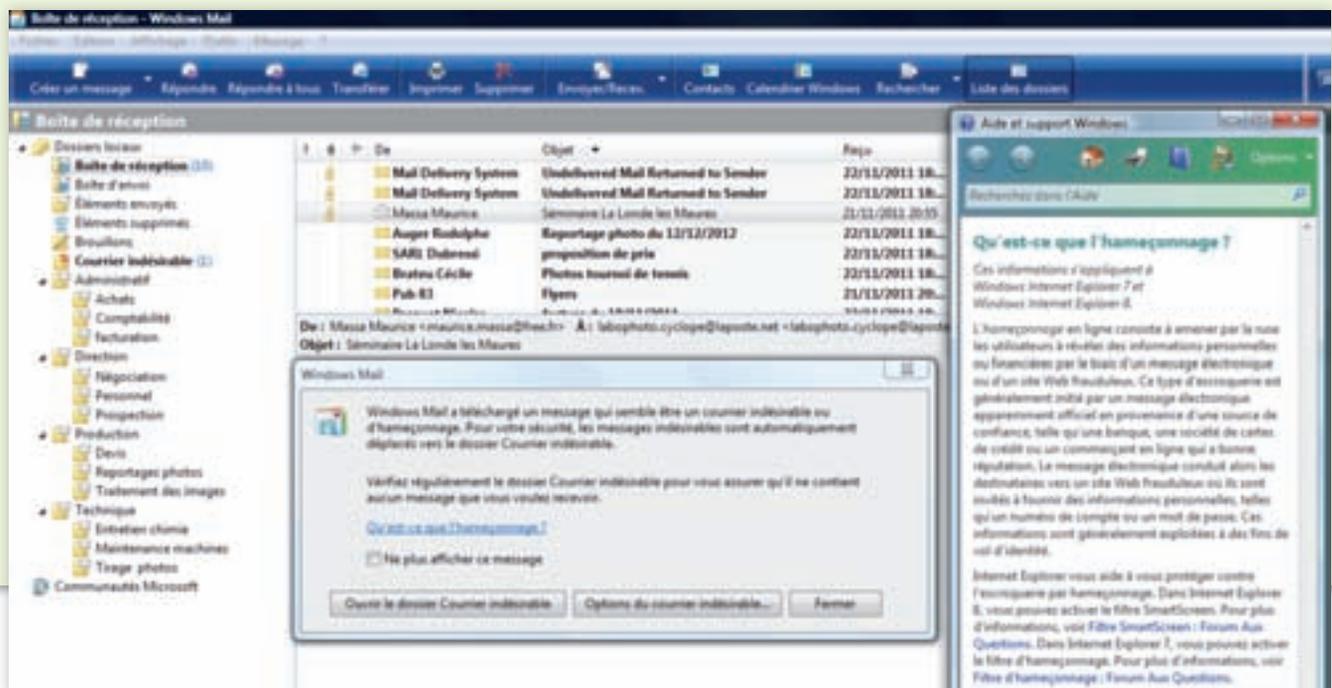
## EXO 3 Traiter les courriels indésirables

Mme Nérand vous demande de traiter deux courriels reçus le 21/11 : l'un de M. Massa, l'autre de Pub 83 (pub83@free.fr).

1 Prenez connaissance du premier courriel signalé par « Windows Mail » comme indésirable et de l'aide en ligne (**doc. 5**) et complétez le tableau d'aide à la décision (**annexe 4**)

2 Sachant que nous sommes assaillis de publicité par Pub 83, malgré nos courriels pour demander l'arrêt de ces messages, renseignez l'option utile (**annexe 5**) et analysez les modalités de traitement des courriels indésirables (**annexe 6**).

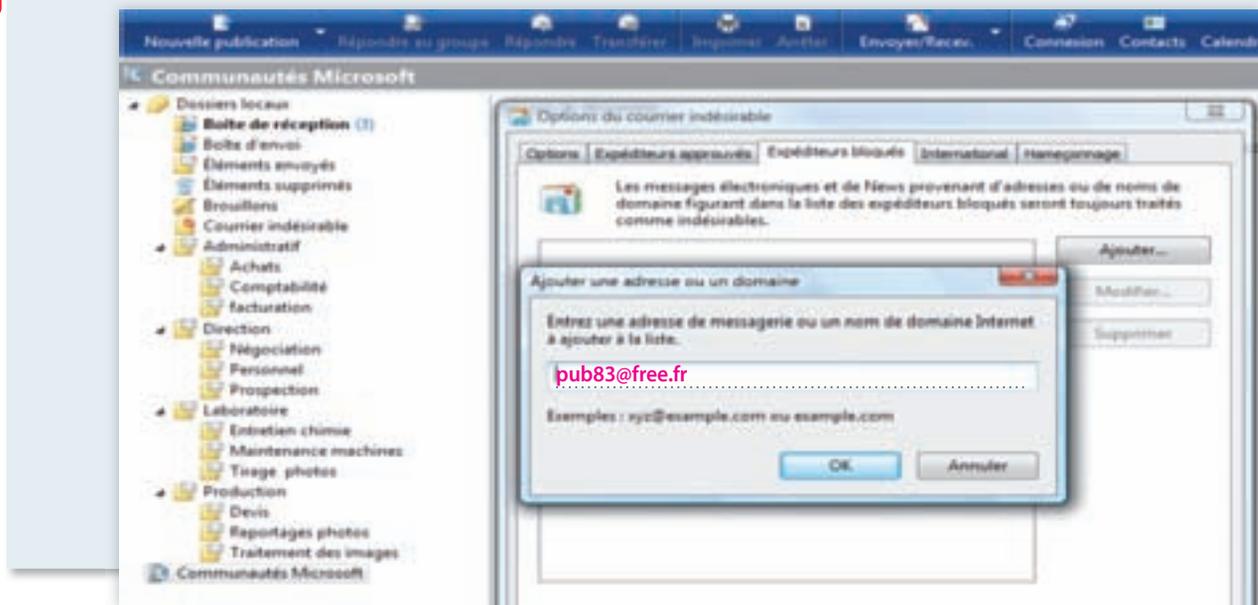
### DOC 5 Boîte de réception



## ANNEXE 4 Tableau d'aide à la décision

ÉMETTEUR DU COURRIEL	Massa Maurice
OBJET	Séminaire La Londe-les-Maures
CONTENU DE LA BOÎTE DE DIALOGUE « WINDOWS MAIL »	Message qui présente des caractéristiques faisant penser à un courrier indésirable ou d'hameçonnage. Ces messages sont automatiquement déplacés dans le dossier « Courrier indésirable ».
<b>DÉCISION 1 :</b> VOUS CONSIDÉREZ LE MESSAGE COMME INDÉSIRABLE, QUE FAITES-VOUS ?	Si tel est le cas, je ferme la boîte de dialogue pour laisser le message parmi les courriers indésirables. Je supprime régulièrement ces courriers.
<b>DÉCISION 2 :</b> VOUS CONNAISSEZ L'ÉMETTEUR ET NE CONSIDÉREZ PAS LE MESSAGE COMME INDÉSIRABLE, QUE FAITES-VOUS ?	Je n'accepte pas le classement dans le dossier « Courrier indésirable ». Je déplace le courriel du « Dossier indésirable » vers le dossier « Boîte de réception » pour conserver le message.

## ANNEXE 5 Gestion d'un courriel indésirable



## ANNEXE 6 Modalités de traitement

1. Quel menu est actif ?

Option du courrier indésirable.

2. Quel onglet est ouvert ?

Expéditeurs bloqués.

3. Quelle sera la conséquence pour ces courriels ?

Les courriels de Pub 83 seront toujours traités comme indésirables et supprimés régulièrement.

4. Quel est l'intérêt de gérer ainsi ces courriels ?

Notre boîte de réception est ainsi moins encombrée (meilleure gestion).

# Gérer des flux d'appels téléphoniques

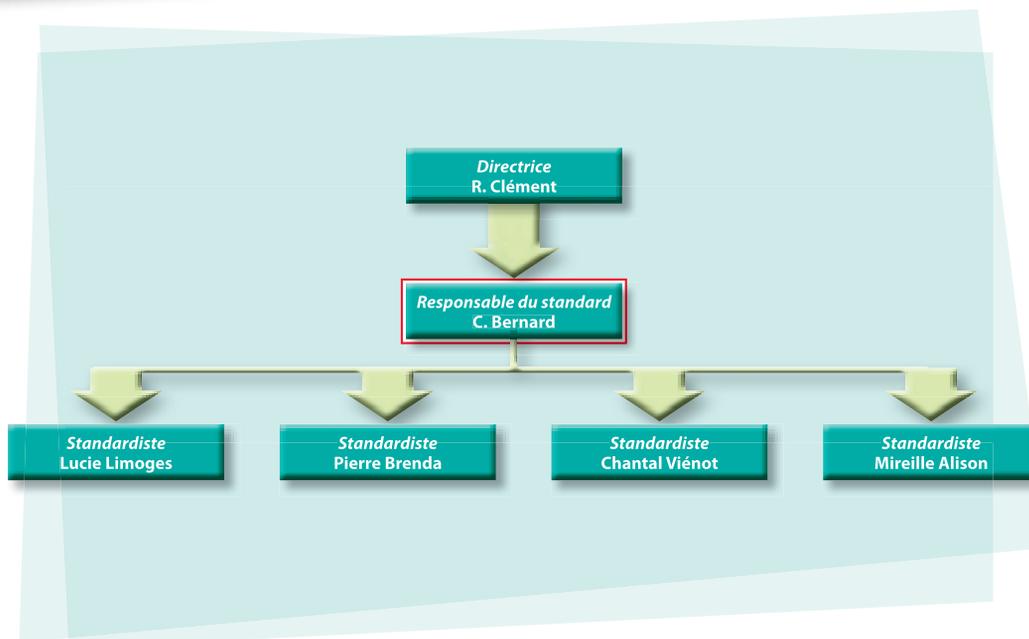


Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Traiter les appels entrants et sortants	Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les règles et les enjeux de la communication téléphonique Le filtrage La prise de notes et la restitution de l'information La téléphonie et les techniques associées	<b>Complexité</b> Double appel Filtrages et barrages téléphoniques Nomadisme et transfert d'appel Interlocuteur étranger



- ✓ SECRET'MED est une **société de télésecrétariat médical**.
- ✓ Elle offre aux professionnels de santé (médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, laboratoires, cabinets de vétérinaires...) des **services de gestion et d'administration des rendez-vous**, en particulier :
  - la réception des appels téléphoniques ;
  - la gestion des rendez-vous et de l'agenda du client selon ses attentes ;
  - la transmission des informations par fax, e-mail, SMS, téléphone.
- ✓ Elle est équipée d'un appareil IPBX, **standard téléphonique** relié au réseau téléphonique via Internet.



## MISE EN SITUATION



- Vous effectuez votre période de formation en entreprise chez Secret'med. La société gère les appels du laboratoire d'analyses médicales « Gap'lab' », du cabinet vétérinaire « Au bonheur de votre animal » et d'un cabinet de médecins (les docteurs Martine Heilles, Benoît Imbert et Gilles Odot).
- Vous assistez les standardistes, chargé(e)s de l'accueil et de la gestion des appels téléphoniques.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel
- Mission 2 :** Gérer un double appel
- Mission 3 :** Recevoir un appel téléphonique en langue étrangère
- Mission 4 :** Prendre en note un message téléphonique et le restituer

## MISSION 1 Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel

Le 17 octobre, vous recevez plusieurs appels téléphoniques.

- 1 À l'aide de la charte d'accueil téléphonique, de l'annuaire interne du laboratoire médical et du cabinet vétérinaire ainsi que des consignes des vétérinaires (doc. 1 à 4), donnez les suites utiles aux demandes des interlocuteurs (doc. 5, annexe 1).
- 2 Rédigez les réponses que vous faites aux différents correspondants (annexe 2).
- 3 Par deux, interprétez chacune des communications.

### DOC 1 Charte d'accueil téléphonique

#### CHARTE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE SECRET'MED

Par la qualité de son accueil, le standard doit s'efforcer de donner une certaine image de l'entreprise. Soigner la réception des appels revêt donc une importance capitale.

##### QUELQUES CONSEILS

- 1 – Répondez à la première sonnerie si possible, à la troisième au plus tard !
- 2 – Accueillez courtoisement votre correspondant et présentez-vous : « Secrétariat du docteur X, [vos nom, prénom], Bonjour ! »
- 3 – Demandez l'objet de l'appel.
- 4 – Soyez à l'écoute de votre interlocuteur pour y donner la suite utile.
- 5 – Prenez congé. Restez toujours courtois. Remerciez et saluez. Il faut attendre que l'émetteur raccroche avant de raccrocher.

##### TRANSMISSION D'UN MESSAGE

- Informez de l'absence ou de l'indisponibilité du destinataire de l'appel.
- Proposez de prendre le message. Notez :
  - le nom du correspondant, éventuellement celui de la société ;

- le contenu du message avec précision.
- N'hésitez pas à vérifier auprès de votre interlocuteur les éléments importants.
- Reformulez le message à transmettre.

##### RÉCEPTION SIMULTANÉE DE PLUSIEURS APPELS

- Demandez à votre interlocuteur de patienter et interrompez l'entretien.
- Enclenchez la diffusion d'une musique ou d'un message d'attente avec la touche du téléphone réservée à cet effet.
- Répondez au deuxième appel et mettez-le en attente, puis reprenez rapidement le premier appel, en vous excusant, en appuyant sur les touches dédiées.

##### TRANSFERT D'APPEL

- Déterminez le type d'information demandée avant de transférer l'appel à la personne ou au service compétent.
- Informez l'interlocuteur des raisons du transfert.
- Transférez l'appel.

### DOC 2 Annuaire interne du laboratoire Gap'lab

<b>Directeur du Laboratoire :</b>	
Dr Laurent Matthieu	313
<b>Secrétariat de direction</b>	314
<b>Comptabilité</b>	315
<b>Service qualité</b>	
Dr Flore Shlesser	316
Filtrage : les communications pour le Directeur passent obligatoirement par son secrétariat sauf pour son entourage familial	
<b>Laboratoire de biochimie</b>	
Dr Pierre Mouttet	340
<b>Laboratoire de bactériologie</b>	
Dr Olivier Aulnier	341
<b>Bureau des infirmiers</b>	342

### DOC 3 Annuaire interne des vétérinaires

Annuaire des vétérinaires

Dr Pérouse	21
Dr Blouet	22
Dr Lorenzi	23
Dr Blanc	24

## DOC 4 Consignes du cabinet vétérinaire



Cabinet vétérinaire

Dr Pérouse  
Dr Blouet

Dr Lorenzi  
Dr Blanc

### CONSIGNES GÉNÉRALES

Vous êtes chargé(e) de :

- Prendre les rendez-vous ;
- Filtrer : si un client a un souci avec son animal, ne nous transférez les appels qu'en cas de grande urgence, sinon indiquez que nous sommes en consultation et proposez un rendez-vous. Si la personne insiste, proposez un RV téléphonique en fin d'après-midi (entre 18 et 20 heures) ;
- Nous transférer les communications lorsqu'il s'agit d'une annulation de RV le jour même. Sinon, proposez un autre RV.

Avenue d'Embrun – 05000 Gap  
Tél. : 04 92 32 87 56

## DOC 5 Communications téléphoniques reçues

### Appel 1

« Bonjour, M. Duval à l'appareil, je viens de recevoir une lettre de rappel de paiement d'une analyse médicale. Je voudrais parler au responsable. »

### Appel 2

« Bonjour, Mme Durou à l'appareil, mon chien est agité et me semble fiévreux, pourrais-je parler au Dr Blanc, SVP? »

### Appel 3

Bonjour, je suis le Dr Guedant, je voudrais entrer en communication avec le médecin responsable de la bactériologie au sujet d'une de mes patientes. »

### Appel 4

« Bonjour, professeur Gauffret. Je voudrais parler avec le directeur du laboratoire au sujet de certains résultats. Merci. »

### Appel 5

« Bonjour, laboratoire Qualab, spécialisé dans le label qualité des laboratoires. Pourrais-je avoir le responsable qualité? »

### Appel 6

« Bonjour, Mme Rose à l'appareil, je voudrais annuler mon rendez-vous de la semaine prochaine avec le Dr Blouet pour mon chat. »

## ANNEXE 1 Tableau d'orientation des appels téléphoniques

N° DE L'APPEL	ÉMETTEUR	DESTINATAIRE	MESSAGE	SUITE À DONNER	N° DE TRANSFERT
1	M. Duval	Serv. compta.	Problème de paiement	Transfert	315
2	Mme Durou	Dr Blanc	Veut parler au médecin au sujet de son chien	Filtrage RV à proposer	XXXXX
3	Dr Guedant	Dr Aulnier	Veut parler au médecin au sujet d'une patiente	Transfert	341
4	Professeur Gauffret	Dr Matthieu	Veut parler au directeur au sujet des résultats d'analyses	Transfert	314
5	Laboratoire Qualab	Service qualité	Veut parler au responsable qualité	Transfert	316
6	Mme Rose	Dr Blouet	Veut annuler un RV éloigné pour son chat	Supprimer RV et en proposer un autre	XXXXX

## ANNEXE 2 Préparation des réponses

N°	RÉPONSES À FORMULER
1	Ne quittez pas, M. Duval, je vous mets en relation avec le service concerné.
2	Le docteur est actuellement en consultation, Mme Durou. Au téléphone, c'est difficile de juger de l'état de votre chien. Le mieux serait qu'il soit examiné par le docteur. Je peux vous proposer un RV dès demain si vous le souhaitez.
3	Ne quittez pas, docteur, je vous mets en relation avec le docteur Aulnier du laboratoire de bactériologie.
4	Ne quittez pas, professeur. Je vous mets immédiatement en relation avec la secrétaire du Directeur : le docteur Matthieu.
5	Qui dois-je annoncer ? Je vous mets en relation avec le responsable qualité, M. Shlesser.
6	Je prends note, Mme Rose. Souhaitez-vous reporter ce RV à une date ultérieure ?



### FAIRE LE POINT

#### LES RÈGLES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Quel est l'intérêt pour une organisation d'utiliser une charte d'accueil téléphonique ?

Charte d'accueil téléphonique	
Son utilité	Les principales règles
Indiquer une marche à suivre pour conduire une communication de qualité, dans les règles.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. décrocher rapidement</li> <li>2. Se présenter courtoisement en déclinant le nom de l'organisation et vos nom et prénom</li> <li>3. Demander l'objet de l'appel</li> <li>4. Comprendre la nature de chaque appel pour y donner la suite appropriée</li> </ol>

- Quelles suites donner à un appel téléphonique ?

Situations	Décisions alternatives
<p>Appel → Son objet ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande de RV</li> <li>• Demande de mise en communication</li> <li>• Appel pour une urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ prendre note du RV</li> <li>→ filtrer selon indications</li> <li>→ transférer l'appel</li> </ul>

- Comment transférer une communication au bon destinataire ?

À l'aide des annuaires téléphoniques internes des organisations qui centralisent les noms, fonctions et numéros de poste des personnels.

## MISSION 2 Gérer un double appel

Le 18 octobre, vous êtes au standard à une heure d'affluence. Vous devez parfois gérer deux appels au même moment.

À l'aide de la fiche de procédure de mise en attente de votre standard (doc. 6), préparez chronologiquement vos réponses aux deux interlocuteurs et indiquez les manipulations à réaliser (annexe 3).

### DOC 6 Procédure de double appel et de va-et-vient

Cette fonction permet de suspendre une conversation en cours pour établir momentanément une seconde communication et ensuite retourner à la première conversation.

Vous êtes en communication, survient un autre appel :

1. Après avoir averti le premier interlocuteur, presser la touche correspondant à la ligne du second appel signalée par un clignotement (cette manipulation enclenchera automatiquement le message et la mélodie d'attente pour le premier correspondant).

2. Accueillir le second émetteur, lui indiquer que vous êtes déjà en ligne et le mettre à son tour en attente en appuyant sur la touche de la ligne du premier interlocuteur pour basculer à nouveau sur la première communication (le message et la mélodie d'attente seront alors délivrés au second correspondant).

3. Reprendre le premier correspondant et raccrocher en fin de communication avec la touche R1.

4. Presser la touche de la ligne du second correspondant, terminer la communication et raccrocher en appuyant sur la touche R2.

### ANNEXE 3 Déroulement des communications

PRISE DES APPELS	VOS RÉPONSES	VOS MANIPULATIONS
Sonnerie / Prise de communication	<i>Secrétariat du Dr Imbert, (vos prénom et nom), à votre service, bonjour !</i>	Je décroche en appuyant sur la touche de la ligne clignotante.
<i>Bonjour, Mme Faye à l'appareil; je voudrais un RV avec le Dr Imbert.</i>	<i>Je consulte ses rendez-vous;... c'est urgent ?</i>	<b>Je consulte le carnet de RV du docteur.</b>
Sonnerie	<b>Excusez-moi, Mme Faye, j'ai un autre appel, je vous prie de patienter un instant, je vous reprends de suite.</b>	J'appuie sur la touche de la ligne du second appel (mise en attente automatique du 1 <sup>er</sup> correspondant sur la 1 <sup>re</sup> ligne).
Prise de communication du second correspondant	<i>Secrétariat du Dr Imbert, (vos prénom et nom), bonjour !</i> <b>Je vais devoir vous faire patienter un moment car je suis déjà en ligne.</b> <b>Je vous reprends dès que possible.</b>	<b>J'appuie sur la touche de la ligne du premier appel (mise en attente automatique du second correspondant).</b>
Retour en ligne avec le premier correspondant	<i>Veillez m'excuser pour cette attente, reprenons ! Si le RV n'a pas de caractère d'urgence je peux vous proposer le 20 octobre à 18 heures.</i>	
Mme Faye : <i>C'est parfait</i>	<b>Alors nous disons le 20 octobre à 18 heures avec le docteur Imbert. Au revoir, Mme Faye.</b>	Attendre que le premier correspondant raccroche.
Mme Faye : <i>Merci, au revoir</i>		<b>Appuyer sur la touche R1 pour raccrocher puis R2 pour reprendre le second correspondant.</b>

### FAIRE LE POINT

Comment devez-vous procéder pour gérer un double appel ?

1

Demandez à votre interlocuteur de patienter et interrompez l'entretien en diffusant un message et une musique d'attente.

2

Répondez au deuxième appel et mettez-le en attente, puis reprenez le premier appel en vous excusant.

## MISSION 3 Recevoir un appel téléphonique en langue étrangère

Le 18 octobre à 15 h 15, vous recevez un appel téléphonique de Miss Smith, patiente anglaise, qui a rendez-vous, pour la première fois, avec le docteur Heilles du cabinet médical. Elle vous demande de lui confirmer l'heure de son rendez-vous et de lui indiquer le chemin alors qu'elle se trouve déjà rue Cézanne.

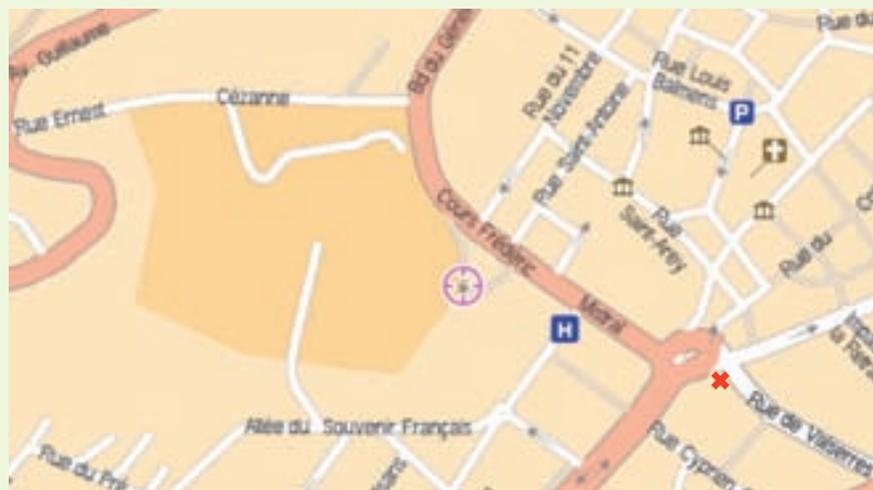
1 À l'aide de l'agenda du Dr Heilles et du plan du quartier (doc. 7 et 8), poursuivez la communication téléphonique en français et en anglais (annexe 4).

2 Réalisez, en équipe de deux, le jeu de rôles, dans les deux langues.

### DOC 7 Agenda du Dr Heilles

Calendrier	Jour	Semaine	Mois
Octobre 2011			
L M M J V S D			
1 2	8:00	M. HENRY	
3 4 5 6 7 8 9	9:00	M. SOYELIX	
10 11 12 13 14 15 16		Mlle LUCIEN	
17 18 19 20 21 22 23		Mme HEILLES	
24 25 26 27 28 29 30	10:00	enfant ALBERTI	
31	11:00	M. TACHÉZ	
		Mme LACROIX - Labo Diagnostic	
		M. DOUTENCON - Labo Biologie	
	12:00		
	13:00		
	14:00		
	15:00	M. MARTIN	
		Mme DEBERGARDE	
	16:00	Mme BONJOURI	
		Mlle SMITH	
	17:00	Voie M. Ducas - Rue Rivoli - Gap 04.93.46.90.87	

### DOC 8 Plan du quartier : Cabinet médical I rue Valserres



## ANNEXE 4 Extrait de la communication téléphonique en français et en anglais

**Vous :** Secrétariat du Dr Heilles, [Prénom, nom], à votre écoute.

**La patiente :** Bonjour, je suis Mlle Smith, j'ai rendez-vous cet après-midi avec le docteur Heilles. J'aimerais que vous me rappeliez l'heure de mon rendez-vous. De plus, je me suis égarée, pourriez-vous m'indiquer la route, je me trouve actuellement rue Cézanne.

**Vous :** *Oui bien sûr, vous avez rendez-vous à 16 h 30. Vous êtes actuellement rue Cézanne, n'est-ce pas ?*

**La patiente :** *Exactement, rue Cézanne.*

**Vous :** *Allez au bout de la rue Cézanne, vous allez vous retrouver à l'embranchement du boulevard Général De Gaulle et du cours Frédéric-Mistral. (Attendre) Prenez à droite, le cours Frédéric-Mistral. (Attendre) Allez jusqu'au rond-point, puis prenez la deuxième à droite et vous serez sur la rue Valserres. Le cabinet se trouve tout proche du rond-point, au début de la rue sur votre droite au numéro 1.*

**La patiente :** *Je vous remercie de ces informations, je me mets en route, à tout de suite. Au revoir.*

**The medical receptionist :** Good morning, Doctor Heilles's GP's office, X speaking. How can I help you ?

**The patient :** Good morning, I'm Miss Baptiste, I have an appointment with Doctor Heilles this afternoon. Could you remind me what time my appointment is? Besides, I'm lost, could you tell me the way to the office, I'm currently on rue Cézanne.

**The medical receptionist :** *Of course. You have an appointment at 4:30 pm. You're on rue Cézanne, aren't you ?*

**The patient :** *Yes, I am.*

**The medical receptionist :** *Walk to the end of the rue Cézanne where you'll come to the junction between Boulevard Général-de-Gaulle and Cours Frédéric-Mistral. (Waiting) There, turn right on Cours Frédéric-Mistral. (Waiting) Continue through the roundabout, then take the second right: rue Valserres will be directly in front of you. The surgery is near the roundabout; at number 1 on your right.*

**The patient :** *Thank you. I'll be there soon.*



### FAIRE LE POINT

#### RECEVOIR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE EN LANGUE ÉTRANGÈRE

- Quand on s'adresse en français à une personne étrangère maîtrisant mal le français, il faut :
  - parler lentement et articuler,
  - ne pas perdre patience,
  - reformuler et s'assurer de la bonne compréhension.
- Quand on s'exprime en langue étrangère, il convient de s'aider en préparant :

##### Le vocabulaire courant utile

###### SE PRÉSENTER

- *Good morning/afternoon/evening, X Company, Veronica Jones speaking*
- *Hello, Frank and Brothers, how can I help you ?*

###### DEMANDER L'OBJET DE L'APPEL

- *What is the purpose of your call ?*
- *Could you please tell me what your call is about ?*

##### Un plan d'appel type

Fiche de préparation d'appel téléphonique	
Date	Heure
Destinataire	N° de téléphone
Objet	
Saluer, se présenter	0
Demander motif de l'appel	0
Reformuler, conclure	0
Prendre congé	0
Documents à consulter	0

## MISSION 4 Prendre en note un message téléphonique et le restituer

Le 19 octobre, vous recevez un appel téléphonique d'une patiente du Dr Imbert. Elle souhaiterait annuler le rendez-vous qu'elle a pris pour son fils et le reporter.

- 1 À partir de la communication téléphonique de Mme Sumer (doc. 9), prenez en note le message (annexe 5).
- 2 Complétez le tableau de communication (annexe 6).
- 3 Envoyez au Dr Imbert un SMS pour l'informer de cette annulation (annexe 7).

### DOC 9 Appel de Mme Sumer

**Vous :** Cabinet du Dr Imbert, bonjour.

**Elle :** Bonjour, je suis Mme Sumer. Mon fils, Fabien, avait rendez-vous avec le Dr Imbert lundi 24 octobre à 15 h 30, mais il a un contrôle scolaire. Je souhaiterais l'annuler et le reporter au mardi 25 octobre si c'est possible, car il a arrêté son traitement.

**Vous :** Ne quittez pas, je consulte son agenda... Désolée, mais mardi 25 est complet.

**Elle :** Vous savez c'est très important ce rendez-vous, il fallait faire un bilan sur la suite du traitement...

**Vous :** Je vais contacter le Dr Imbert qui vous appellera dans la journée pour vous fixer un rendez-vous, vous êtes d'accord ?

**Elle :** Oui, merci.

**Vous :** Pouvez-vous me donner vos coordonnées ?

**Elle :** Mme Sumer, 04 92 32 14 76.

**Vous :** C'est noté, j'informe le médecin.

**Elle :** Merci de votre gentillesse. Au revoir.

**Vous :** Au revoir, Madame, bonne journée.

La prise de note consiste à écouter attentivement le message, identifier les informations importantes et en faire la synthèse en les notant dans un style abrégé.

### ANNEXE 5 Prise de notes

Mme Sumer souhaite annuler RDV 24/10 et report 25/10 car urg. Mais complet.

Contacteur Dr Imbert pour réponse à donner au 0492321476

### ANNEXE 7 SMS Dr Imbert

Bonjour. Pourriez-vous rappeler Mme Sumer dans la journée ? Souhaiterait annuler RDV de son fils du 24/10 et le reporter au 25/10 (urgent) mais complet. Son tél : 04 92 32 14 76.  
Merci.  
Bonne journée. La secrétaire

### ANNEXE 6 Tableau de communication

ÉMETTEUR	Mme Sumer
DESTINATAIRE	Dr Imbert
MESSAGE	Reporter un RDV
CANAL	Oral
OUTIL	Téléphone
CONTEXTE	Professionnel
SUITE À DONNER	Contacteur le Dr Imbert

## FAIRE LE POINT

### PRENDRE EN NOTE UN MESSAGE ET LE RESTITUER

Que faut-il noter ?

Les informations les plus importantes

Comment faut-il les noter ?

En style abrégé et au fur et à mesure de la conversation

Comment restituer ?

De manière concise mais précise et complète

## La gestion des flux d'appels téléphoniques

### 1 L'application des règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel

- Pour assurer un bon accueil téléphonique, les organisations élaborent souvent une **charte d'accueil téléphonique** à l'usage du personnel, qu'il convient de respecter.
- C'est une procédure de qualité à suivre pour gérer la communication en orientant les correspondants et en répondant à leurs attentes.
- Il convient aussi de suivre les **consignes de barrage ou de filtrage** des communications en respectant les règles de courtoisie.
- Pour remplir sa mission, le standardiste ou la société de télésecrétariat doit disposer des **annuaires internes** de ses clients afin de pouvoir identifier l'organisation, la personne demandée, sa fonction et son numéro de poste. Il sera ainsi possible de :
  - orienter les appels en les transférant au destinataire concerné;
  - prendre les messages utiles pour les transmettre aux intéressés;
  - prendre les rendez-vous en fonction des agendas.

### 2 La gestion du double appel

- Il s'agit de **gérer deux appels simultanément**. La technique du double appel vous permet en effet de recevoir ou d'émettre un autre appel lorsque vous êtes déjà en ligne. Cette technique peut être différente en fonction du matériel utilisé ou de l'opérateur téléphonique.
- Lorsque vous mettez en attente l'un de vos correspondants, vous devez l'avertir courtoisement et vous pouvez diffuser un fond musical ou des messages personnalisés pour le faire patienter.

### 3 La réception d'un appel téléphonique en langue étrangère

- Il convient, pour les appels en langue étrangère, de respecter certaines consignes :
- parler lentement, articuler;
  - ne pas perdre patience;
  - reformuler et s'assurer de la bonne compréhension;
  - disposer d'un lexique en langue étrangère;
  - préparer ces appels étrangers avec quelques outils d'aide.

### 4 La prise en note d'un message téléphonique

- Pour prendre en note efficacement un message, il faut :
- écouter attentivement le message;
  - identifier les informations importantes et en faire la synthèse;
  - noter au fur et à mesure, en style abrégé, les informations à retenir et les suites éventuelles à donner.

PAUSE PASSEPORT	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Appliquer les règles de l'accueil téléphonique		
Transférer ou filtrer les appels		
Gérer un double appel et les mises en attente		
Répondre à un appel en langue étrangère		
Prendre en note et restituer un message téléphonique		

## EXO 1 Réceptionner différents appels téléphoniques

Le 20 octobre, vous êtes au standard. Vous recevez un appel pour le directeur du laboratoire Gap'lab, M. Mathieu. Le directeur ainsi que les chefs de services sont en réunion et vous ne devez les déranger sous aucun prétexte. Il convient de transmettre les appels au secrétariat, poste 311.

- 1 Complétez vos réponses aux appels en fonction de la situation rencontrée (**annexe 1**).
- 2 Complétez la fiche message d'appel téléphonique à remettre au docteur Mathieu (**annexe 2**).

### ANNEXE 1 Situation d'appels téléphoniques

10 h 15 – Appel n° 1

**Situation :** Le poste de la secrétaire ne répond pas. Vous reprenez l'appel.

**Docteur Nicolas :** Bonjour, mademoiselle, Docteur Nicolas, je souhaiterais parler au directeur de laboratoire. J'ai un problème avec les résultats d'analyse de sang de Mme Duval. C'est très important.

**Vous :** Bonjour, docteur, le docteur Mathieu est en réunion. Je vous mets en relation avec son secrétariat.

**Vous :** Désolé(e), docteur, le poste ne répond pas, je vais donc laisser un message au docteur Mathieu pour qu'il vous rappelle dans les meilleurs délais. Pouvez-vous me communiquer votre numéro de téléphone ?

**Docteur Nicolas :** Je vous donne mon portable, c'est plus simple pour me joindre : 06 15 18 63 04.

**Vous :** Merci, c'est noté : 06 15 18 63 04.

Au revoir, docteur.

11 h 30 – Appel n° 2. Un fournisseur demande à parler au directeur

**Situation :** Le poste est cette fois occupé.

Votre réponse :

Désolé(e), monsieur, son poste est occupé. Pouvez-vous patienter quelques instants ?

**Situation :** L'attente se prolonge.

Que dites-vous ?

Son poste est toujours occupé. Pouvez-vous rappeler plus tard ou laisser un message ?

### ANNEXE 2 Fiche message

SECRET MED

Pour Docteur Mathieu

Date le 20/10

heure du cours

#### EN VOTRE ABSENCE...

M. Nicolas

Société Médecin

Téléphone : 06 15 18 63 04

- a téléphoné     Rappellera     Vous prie de le rappeler  
 URGENT     Est venu vous voir     Désire vous voir

Message : Le rappeler dans les plus brefs délais. Problème avec les résultats d'analyse de sang d'une de ses patientes

Reçu par la stagiaire

## EXO 2 Analyser un appel téléphonique

Vous accueillez ce matin une nouvelle stagiaire, Salomé. Vous assistez à la conversation téléphonique entre la nouvelle stagiaire et un interlocuteur.

■ Après avoir écouté cette conversation (**doc. 1**), complétez la grille d'analyse à son attention (**annexe 3**) afin de préparer votre entretien de formation.

### DOC 1 Communication téléphonique

*La sonnerie du téléphone retentit six fois, Salomé décroche.*

**Salomé :** Oui, quittez pas.

**L'interlocuteur :** Bonjour, je suis bien chez le Dr Heilles ?

**Salomé :** Oui.

**L'interlocuteur :** Pourrais-je parler au docteur ?

**Salomé :** Un instant, sa ligne est occupée. Vous attendez ?

*Musique d'attente.*

**Salomé :** Quittez pas, c'est toujours occupé.

**L'interlocuteur :** C'est urgent...

*Il ne peut pas finir sa phrase. La voix sèche et énervée de Salomé lui répond : « Mais monsieur, je n'y suis pour rien, je fais ce que je peux... »*

*L'interlocuteur, encore une fois, est mis en attente.*

**Salomé :** Voilà, c'est bon, je vous passe le Dr Heilles. Au fait, vous êtes qui ?

### ANNEXE 3 Grille d'analyse de la communication téléphonique

	OUI	NON
<b>Les étapes à respecter :</b>		
• Décrocher avant la 3 <sup>e</sup> sonnerie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Se présenter et saluer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• S'assurer de l'identité de son interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Prendre compte de sa demande	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Reformuler (si nécessaire)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• En cas d'indisponibilité immédiate, l'expliquer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Maintenir le contact	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Saluer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>L'expression et l'attitude :</b>		
• S'exprimer dans un langage correct et professionnel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Être aimable, patient et poli	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Être disponible et à l'écoute	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## EXO 3 Gérer des appels téléphoniques

Le 21 octobre, vous recevez plusieurs appels téléphoniques. Vous gérez ces appels.

1 Vous disposez du début de la conversation d'un appel (doc. 2) et d'un extrait du fichier de vos clients (doc. 3). Préparez la réponse à votre interlocuteur (annexe 4).

### DOC 2 Début de l'appel

Bonjour,  
Je suis Mme Dupuis. Pourrais-je avoir  
un rendez-vous avec le Dr Richard  
dans la semaine ?

### DOC 3 Extrait du fichier clients

	Nom	Téléphone	eMail	Mobile	Ville
	CABINET VETERINAIRE LE BONHEUR DE VOTRE CHIEN	04 92 32 87 86	veto@contact.fr		GAP
	CABINET VETERINAIRE DURAND ET DEPIN	04 92 32 85 33	durand.depin@orange.fr		GAP
	LABORATOIRE D'ANALYSE LABORATOIRE VOIRON	04 92 32 44 99	labvoiron@contact.fr		GAP
	LABORATOIRE D'ANALYSE LABORATOIRE MONGIN	04 92 32 44 86	mongin@contact.fr		TALLARD
	LABORATOIRE D'ANALYSE DUFEUX LABO	04 92 32 11 67	dufeux@orange.fr		GAP
	LABORATOIRE D'ANALYSE GAPLAB	04 92 32 11 45	gaplab@contact.fr		GAP
	MEDICINE GENERALE MARTIN CHRISTOPHE	04 92 32 44 76	c.martin@wanadoo.fr	06 06 78 54 00	CHORGES
	MEDICINE GENERALE MONGIN CLAUDE	04 92 32 44 85	clau.mongin@orange.fr	06 07 88 44 23	SERRES
	MEDICINE GENERALE MEYER Anandine	04 92 32 44 78	a.meyer@gmail.com	06 07 87 04 30	MONETIER
	MEDICINE GENERALE LAFAURE CECILE	04 92 32 11 78	cecile.lafaure@laposte.net	06 06 75 44 21	SANT BONNET
	MEDICINE GENERALE IMBERT PAUL	04 92 34 98 00	paul.imberr@wanadoo.fr	06 09 88 76 43	GAP
	MEDICINE GENERALE HELLES PIERRE	04 92 32 89 76	p.helles@laposte.net	06 06 89 53 22	GAP
	MEDICINE GENERALE OTTO JACQUES	04 92 72 18 18	otto@gmail.com	06 48 72 57 85	GAP
	MEDICINE SPECIALISEE - SANIA JULIE	04 92 32 85 43	julie.sania@wanadoo.fr	06 06 50 46 87	GAP
	MEDICINE SPECIALISEE - DULAC SUZANNE	04 92 32 44 17	s.dulac@wanadoo.fr	06 75 43 12	TALLARD
	MEDICINE SPECIALISEE - PINAUD SYLVIE	04 92 32 17 86	s.pinaud@orange.fr	06 06 78 54 21	GAP

### ANNEXE 4 Réponse à l'interlocuteur

#### RÉPONSE À L'INTERLOCUTEUR :

Désolé(e), Madame, je pense que vous avez fait un mauvais numéro.

Vous n'êtes pas chez le Dr Richard.

Au revoir, Madame.

**2** Vous consultez la messagerie téléphonique du Dr Sania (**doc. 4**), actuellement en déplacement à l'étranger. Vous gérez le message reçu sachant que le Dr Sania n'est joignable qu'à son hôtel par messagerie électronique et qu'au besoin, il peut appeler de son hôtel pour des raisons importantes (**annexe 5**).

## DOC 4 Messagerie du Dr Sania

Bonjour, docteur Sania,  
Je suis le docteur Almand de l'hôpital Necker.  
Je souhaiterais que vous me confirmiez votre demande  
d'hospitalisation en urgence du jeune Péroux Ludovic  
dès demain.  
J'aimerais m'entretenir de son cas avec vous. C'est très  
important. Pouvez-vous me rappeler rapidement?  
Voici mes coordonnées : 04 92 32 77 98.  
Merci, cher confrère, et bonne journée.



## ANNEXE 5 Courriel

De : contact@secretmed.fr  
À : julie.sania@wanadoo.fr  
Objet : Appel urgent  
CC:  
CCI:  


Bonjour docteur,  
Le Dr Almand demande que vous le rappeliez au sujet d'un de vos patients, Ludovic PEROUX,  
dont vous avez demandé l'hospitalisation en urgence pour demain.

Ses coordonnées : 04 92 32 77 98.

Il insiste sur l'urgence et l'importance de votre entretien.

Respectueusement,

La standardiste

# Conduire un entretien téléphonique



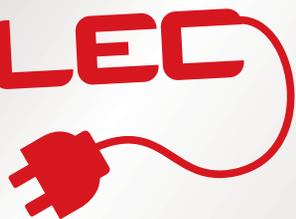
Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Traiter les appels entrants et sortants	Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les règles et les enjeux de la communication téléphonique La conduite de l'entretien téléphonique La messagerie vocale	<b>Complexité</b> Interlocuteur étranger <b>Aléa</b> Situation conflictuelle
TRANSVERSALITÉ	
<b>Pôle 1</b> <b>1.2.2.</b> Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants <b>1.1.2.</b> Traitement des ordres d'achats, des commandes <b>1.1.3.</b> Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies	

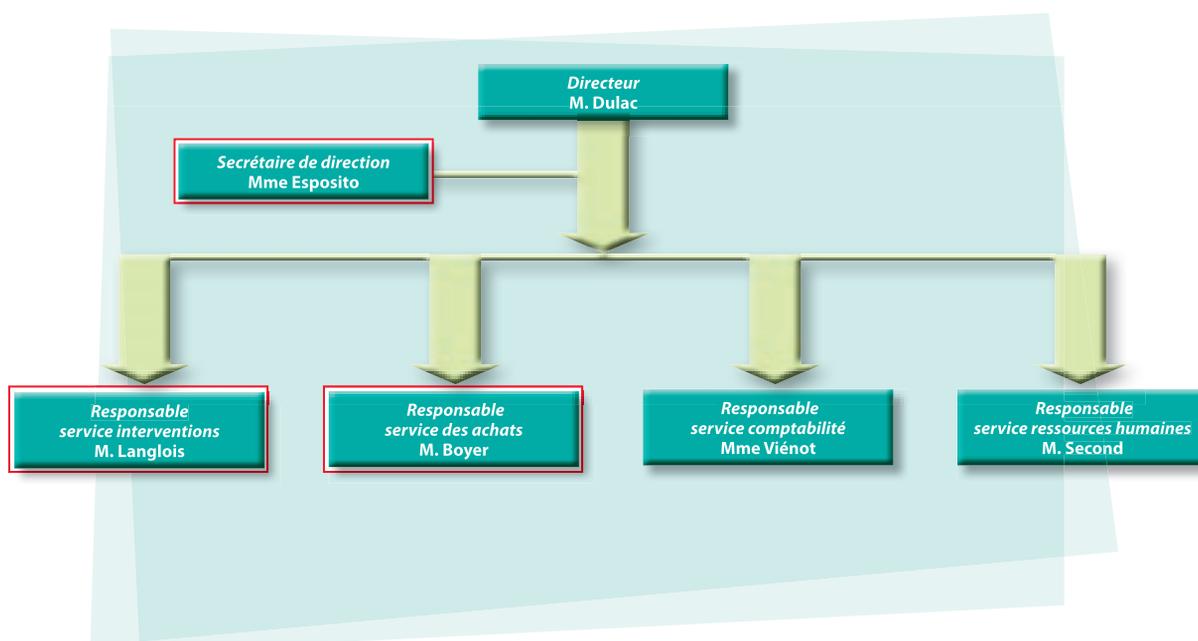
## AGELEC

Électricité Générale

SARL au capital de 57 000  
N° SIRET : 501 362 743 000 12  
ZI Pasteur  
62800 Liévin  
Tél. : 03 21 17 89 00  
Fax : 03 21 17 89 09  
Mèl : contact@agelec.fr  
Effectifs : 17 salariés

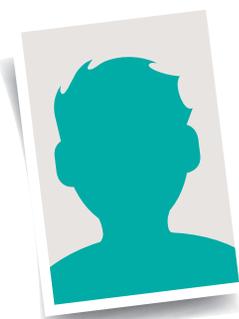


- ✓ La société Agelec est installée dans le **département du Nord** depuis **près de 15 ans**.
- ✓ Son expérience dans le **domaine de l'électricité** lui permet d'offrir à sa clientèle des **solutions à la pointe de la technologie**.
- ✓ De la **télégestion** à l'éclairage architectural, en passant par l'électricité générale, cette société intervient sur **tous types de chantiers**.
- ✓ L'entreprise propose également des services dans le **domaine du dépannage**.



## MISE EN SITUATION

- En janvier, vous effectuez un stage au sein de la société Agelec. Vous intervenez dans différents services.



### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Émettre un appel téléphonique
- Mission 2 :** Utiliser un répondeur téléphonique
- Mission 3 :** Gérer une situation conflictuelle au téléphone

## MISSION 1 Émettre un appel téléphonique

Le 10 janvier, vous êtes au service Achats sous l'autorité de M. Boyer. Il vous confie diverses tâches.

### 1. Passer une commande par téléphone

M. Boyer vous demande d'effectuer une commande urgente au fournisseur habituel de fibres optiques, la société France Voltage.

**1** Préparez l'appel téléphonique à l'aide de l'extrait du tarif fournisseur annoté par M. Boyer (**doc. 1**) et de l'extrait du fichier fournisseurs (**doc. 2**), en complétant la fiche de préparation de l'appel téléphonique (**annexe 1**).



**2** Écrivez ou interprétez à deux la conversation téléphonique avec la société France Voltage.

Les clés d'une communication réussie sont :

- la **préparation de la communication** : un appel téléphonique ne s'improvise pas, il se prépare;
- le **plan d'appel**, qui se décompose en quatre phases :
  - la prise de contact : présentation, identification de l'interlocuteur;
  - la raison de l'appel : motif exact;
  - l'objectif : but de l'appel;
  - la prise de congé : proposition, reformulation, salutation.

### DOC 1 Tarif fournisseur

#### France VOLTAGE

ZI Les Alouettes  
62800 Liévin  
TARIF hors taxe

Tél : 03 21 17 49 20  
Télécopie: 03 21 18 44 51  
Site web : info@francevoltage.fr

Réf.	Désignation	Unité	Prix unitaire
24-886FO	Fibre 62 × 125 armé – 2 fibres noir	2 bobines/1km	1 996,20
24-870FO	Fibre 62 × 125 armé – 2 fibres bleu clair	2 bobines/1km	1 996,20
33-912FO	Fibre 62 × 125 armé – 6 fibres noir	1 bobine/1km	3 035,50

TVA : 20 % en sus

Commander réf. 33-912FO  
Quantité 1. URGENT sous 24 h

### DOC 2 Extrait du fichier fournisseur

**AGELEC**



Raison sociale	Adresse	Tél./fax	E-mail	Conditions
France Voltage	ZI Les Alouettes 134 rue de Londres 62800 Liévin	03 21 17 49 20 03 21 18 44 51	info@francevoltage	Remise : 5 % Livraison : 48 h Franco Païement : virement à 30 jours

## ANNEXE 1 Fiche de préparation d'appel téléphonique



### FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

■ Date : <b>le 10 janvier</b>	■ Heure : <b>heure du cours</b>
■ Destinataire : <b>France Voltage</b>	■ N° de téléphone : <b>03 21 17 49 20</b>
Objet : <b>Commande de fibres optiques</b>	
> Saluer, se présenter	<b>Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société AGELEC</b>
> Donner le motif de l'appel	<b>Passer commande pour l'article suivant :</b> <b>1 Fibre 62 x 125 armé – référence : 33-912FO au prix de 3 035,50 HT</b> <b>Demander livraison sous 24 h</b>
> Reformuler, conclure	<b>Rappeler la commande Fibre référence 33-912FO – quantité 1.</b> <b>Remercier pour le respect du délai de livraison (sous 24 h).</b>
> Prendre congé	<b>Saluer.</b>
> Documents à consulter	<b>Le fichier fournisseur et l'extrait des tarifs</b>

## 2. Obtenir des informations

M. Boyer doit se rendre au salon Interclima + Elec qui se tiendra à Paris, à la porte de Versailles, du 7 au 10 février. Ce salon propose des solutions innovantes alliant efficacité énergétique, utilisation des énergies renouvelables et confort dans l'habitat et le bâtiment. Vous êtes chargé de lui réserver un hôtel près de la porte de Versailles pour les nuits du 7 au 9 février en demi-pension.

3 Complétez la page Internet pour trouver un hôtel (**annexe 2**), puis soumettez votre recherche à M. Boyer afin qu'il sélectionne l'hôtel qui lui convient le mieux.

4 À partir du choix de M. Boyer (**doc. 3 et 4**), effectuez la réservation. Préparez votre appel téléphonique (**annexe 3**).

## ANNEXE 2 Page écran de recherche d'hôtels sur Internet

## DOC 3 Sélection d'hôtels

Recherche d'hôtel | Modifier & annuler | Séjours courts | Groupes | My 100

Votre destination : Paris Expo Porte de Versailles  
882 Hôtels libres: 05/11/21 - 06/11/21  
1 chambre individuelle (5p), Tous les prix en EUR

Marquer les hôtels | Trier la liste : Voulez sélectionner | Voulez sélectionner | Trouver

Nom de l'hôtel	Notes	Prix	Services	Facilités
Resonance Paris Esplanade Paris Paris	★★★★ 7,8/10	Nightly 135,00 15,00 Petit Déjeuner	0,1 3,0 20 3,0	📶 🚶 🚗 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰
Leffres Paris	★★ 6,7/10	Nightly 94,00 0,00 Petit Déjeuner	0,4 12 16	📶 🚶 🚗 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰
Occasia Porte de Versailles Paris - 15ème Arrond.	★★★★ 8,2/10	Nightly 190,00 17,00 Petit Déjeuner	0,4 7,0 16 0,2	📶 🚶 🚗 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰
Printania Paris - Porte de Ver...	★★ 4,5/10	Nightly 80,00 0,00 Petit Déjeuner	0,2 15 0,0	📶 🚶 🚗 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰 🚰

## DOC 4 Coordonnées de l'hôtel

**Hôtel Printania** | L'hôtel

55 r Olivier de Serres  
75015 Paris  
Paris Métro 12ème arrondissement

01 45 33 96 77

Je choisis l'hôtel Printania.  
J'ai recherché les  
coordonnées sur les pages  
jaunes.

## ANNEXE 3 Fiche de préparation d'appel téléphonique



## FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

■ Date : **le 10 janvier**

■ Destinataire : **Hôtel Printania**

■ Heure : **heure du cours**

■ N° de téléphone : **01 45 33 96 77**

Objet : **Réservation d'une chambre d'hôtel**

➤ Saluer, se présenter	<b>Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société AGELEC</b>
➤ Donner le motif de l'appel	<b>Réserver une chambre pour une personne pour les nuits du 7 au 9 février en ½ pension au nom de M. Boyer.</b>
➤ Reformuler, conclure	<b>Une chambre du 7 au 10 février au matin, soit 3 nuits au nom de M. Boyer</b>
➤ Prendre congé	<b>Saluer.</b>
➤ Documents à consulter	<b>Coordonnées de l'hôtel</b>

## FAIRE LE POINT

## ÉMETTRE UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Émettre un appel téléphonique suppose de la part de l'émetteur une préparation rigoureuse dans le respect des règles de la communication.



Il est nécessaire d'adopter une attitude professionnelle, rester courtois, sourire (le sourire s'entend au téléphone), faire preuve de patience.

## MISSION 2 Utiliser un répondeur téléphonique

Le 12 janvier, vous travaillez avec Mme Esposito, la secrétaire du directeur de la société.

### 1. Préparer un message d'accueil professionnel en français et en anglais

Le directeur, M. Dulac, souhaite modifier l'annonce d'accueil du répondeur de la société.

1 Rédigez l'annonce d'accueil à enregistrer, en français (**annexe 4**) puis en anglais (**annexe 5**), en respectant les consignes laissées par M. Dulac (**doc. 5**).



2 Enregistrez cette annonce afin de la tester.

### DOC 5 Consignes pour le message d'accueil

*Notre ancien message ne mentionnait pas nos horaires d'ouverture. Préparez le message en précisant que nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 30 à 18 h 00, le samedi de 9 h 00 à 12 h 00.*

*Nous avons de plus en plus de clients étrangers. Préparez également le message en anglais.*

*Merci.*

*M. Dulac*

#### INFO

Pour composer un message d'accueil,

il faut :

- saluer;
- préciser au correspondant qu'il est en relation avec le répondeur de l'entreprise que vous nommez et/ou présentez;
- l'inviter à laisser ses coordonnées (nom, numéro de téléphone) et le motif de son appel;
- lui indiquer qu'il sera donné suite à son appel;
- remercier;
- prendre congé.
- La voix doit être claire et assurée; le ton professionnel.

### ANNEXE 4 Message d'accueil en français

Bonjour,

Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de la société AGELEC qui met à votre service son expérience dans le domaine de l'électricité, pour des solutions à la pointe de la technologie.

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 30 à 18 h 00, et le samedi de 9 h à 12 h.

Si vous le souhaitez, vous pouvez laisser un message en indiquant votre nom, votre numéro de téléphone et le motif de votre appel. Nous ne manquerons pas de vous rappeler dès l'ouverture de nos locaux.

Merci de votre appel et à bientôt.

### ANNEXE 5 Message d'accueil en anglais

Hello, you've reached AGELEC Company. We provide our customers with the required experience and cutting edge technology solutions in the electrical field.

We are open from Monday to Friday from 8:30 am to 12:00 pm and from 2:30 pm to 6:00 pm and on Saturday from 9 am to 12:00 pm.

Please leave a message with your name, your phone number and your reason for calling. We will call you back as soon as possible.

Thanks for your call.

## 2. Laisser un message professionnel sur un répondeur

Samedi 16 janvier, vous trouvez sur votre bureau une demande d'intervention de M. Dulac pour une imprimante qui est en panne. La société Magellan, en charge de la maintenance, étant fermée le samedi, vous savez que votre interlocuteur ne décrochera pas et que vous devrez laisser un message sur le répondeur.

3 À partir des consignes du directeur (doc. 6) et de la facture (doc. 7), préparez le message que vous allez laisser sur le répondeur de la société Magellan (annexe 6).



4 Vous pouvez tester ce message en l'enregistrant au format MP3 ou sur votre smartphone.

### DOC 6 Consignes du directeur

Vendredi 15 janvier - 19h00  
L'imprimante vient de tomber en panne. Appelez le réparateur de toute urgence. Ci-joint la facture d'achat.  
M Dulac

### DOC 7 Facture de l'imprimante

Rue Grande  
59000 Lille  
Tél. : 03 21 56 89 00

Sté AGELEC  
ZI Pasteur  
62800 Liévin

#### FACTURE N° 34

Le 13 novembre N-1

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Prix total
Imprimante Laser Epson	1	245,00	245,00
		Prix HT	245,00
		TVA	49,00
		TTC	294,00

### ANNEXE 6 Plan détaillé du message

INTRODUCTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer</li> <li>• Se présenter (nom, fonction, société, n° de tél.)</li> <li>• Indiquer la date et l'heure</li> </ul>
DÉVELOPPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposer le motif de l'appel (imprimante en panne)</li> <li>• Demander l'intervention d'un technicien rapidement</li> <li>• Demander confirmation de l'intervention au n° tél. suivant...</li> </ul>
CONCLUSION	Remercier et saluer



## FAIRE LE POINT

### UTILISER UN RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE

- en adoptant un ton et un vocabulaire professionnels ;
- en veillant à la clarté de la voix et du message.

Pour cela, il faut se poser 3 questions :

Pour composer un message d'accueil, il faut :	Pour laisser un message sur un répondeur, il faut :
• Saluer en précisant le nom de l'organisation	• Préparer son message avant d'appeler
• Signaler au correspondant qu'il est en relation avec un répondeur téléphonique de l'entreprise en la nommant	• Attendre le signal sonore avant de parler
• Informer le correspondant des horaires d'ouverture	• Se présenter
• Inviter le correspondant à laisser un message avec ses coordonnées et le motif de son appel	• Exposer le motif de l'appel de façon concise
• Prendre congé et saluer	• Remercier
	• Demander confirmation
	• Prendre congé

## MISSION 3 Gérer une situation conflictuelle au téléphone

**Vous êtes affecté(e) au service des interventions sous l'autorité de M. Langlois. Vous êtes deux stagiaires dans ce service. Ce matin, un client mécontent téléphone. Votre collègue stagiaire prend la communication. Vous analysez la communication téléphonique.**

- 1 À partir de la conversation téléphonique (**doc. 8**) et d'un extrait de la charte des clients rencontrant un problème (**doc. 9**), surlignez dans le **doc. 8** les phrases non appropriées, et donc sources de conflit, formulées par le stagiaire.
- 2 Listez les erreurs commises (**annexe 7**).
- 3 Écrivez, telle qu'elle aurait dû être, la partie du dialogue de la personne chargée de l'accueil (**annexe 8**), sachant que le planning du technicien indique qu'il sera libre en fin d'après-midi. Interprétez le dialogue.



### DOC 8 Conversation téléphonique

**Accueil :** Bonjour Monsieur.

**Client :** Je suis M. Duval, je suis encore tombé en panne de climatisation réversible, vous me reconnaissez, cela fait la 3<sup>e</sup> fois en un mois.

**Accueil :** Vous avez encore le problème de voyant qui clignote ?

**Client :** Voyant, voyant c'est vous qui le dites... sur le manuel il est bien indiqué que si le voyant clignote cela peut être dangereux...

**Accueil :** N'exagérons rien !

**Client :** Mais je n'exagère rien ! (*En haussant le ton*) D'ailleurs c'est inadmissible au prix où ça coûte.

**Accueil :** Vous êtes sûr que ça clignote bien ? La dernière fois le technicien n'avait rien trouvé d'anormal.

**Client :** (*très en colère*) Ah c'est un monde... dites tout de suite que je raconte n'importe quoi ! Si je vous dis qu'il

clignote, c'est qu'il clignote... Bon vous avez l'intention de m'envoyer quelqu'un dans la journée ou quoi ?

**Accueil :** Personne n'est disponible avant 72 heures.

**Client :** C'est un vrai scandale, je ne peux pas rester sans chauffage en plein mois de janvier pendant trois jours avec ce froid. Soit vous trouvez une solution, soit vous me passez le directeur.

**Accueil :** Bon, je vais voir ce que je peux faire, ne quittez pas.

**Client :** J'attends comme d'habitude...

**Accueil :** Vous avez de la chance, un technicien va venir en fin de journée.

**Client :** De la chance ! Encore heureux ! (*Il raccroche.*)

### DOC 9 Extrait de la charte des clients rencontrant un problème

#### CHARTE D'ACCUEIL D'UN CLIENT RENCONTRANT UN PROBLÈME

##### Cas du client rencontrant un problème

Un client ayant rencontré un problème, satisfait de la façon dont l'entreprise a traité sa réclamation, deviendra un ambassadeur pour celle-ci.

N'essayez jamais de prouver que ce qui arrive au client est de sa faute, car il ne le reconnaîtra jamais et sera vexé !

##### Les étapes de l'accueil :

**1. Accueillir le client :** écoutez ce qu'il a à dire sans l'interrompre et sans le contester. Contrôlez vos émotions... ce n'est pas vous qui êtes en cause. Présentez des excuses si nécessaire.

**2. Comprendre les besoins du client et faire preuve d'empathie :** il faut impliquer le client dans la résolution

du problème, poser des questions ouvertes, du type : « Qu'attendez-vous de moi ? » On peut aussi reformuler le besoin. « J'ai donc compris que... ».

**3. Proposer une solution :** proposez une solution avec un langage positif. Ne vous engagez que sur ce qui est réalisable.

**4. Conclure :** la conclusion est la dernière impression que l'interlocuteur aura de l'entreprise par votre intermédiaire.

Synthétisez votre réponse. Rassurez votre interlocuteur.

**5. Prendre congé aimablement en s'excusant à nouveau pour la gêne occasionnée.**

## ANNEXE 7 Analyse de la communication téléphonique

Listez les erreurs commises :

- N'écoute pas le client, **l'interrompt en lui disant qu'il a « encore » un problème,**
- **Ne présente pas d'excuses**
- **Ne prend pas en compte le problème du client et met en cause sa parole (« n'exagérons rien »)**
- **Ne propose pas de solution au client, c'est lui qui demande...**
- **La première proposition ne répond pas au besoin du client (propose un rendez-vous dans 72 h) et discrédite l'entreprise (personne n'est disponible)**
- N'utilise pas un langage positif.

## ANNEXE 8 Dialogue partiel

**Accueil :** Bonjour, Monsieur.

**Client :** Je suis M. Duval, je suis encore tombé en panne de climatisation réversible, vous me reconnaissez, cela fait la 3<sup>e</sup> fois en un mois.

**Accueil :** **Pouvez-vous me préciser le problème que vous rencontrez à nouveau avec votre climatisation ?**

**Client :** Il y a un voyant qui clignote malgré l'intervention de votre technicien. Sur le manuel, il est bien indiqué que si le voyant clignote cela peut être dangereux.

**Accueil :** **Le technicien que l'on vous a envoyé la dernière fois n'avait rien relevé d'anormal. C'est très curieux ce problème est très ennuyeux.**

**Client :** Je ne peux pas rester sans chauffage en plein mois de janvier pendant trois jours avec ce froid.

**Accueil :** **En effet, je vais vous envoyer quelqu'un rapidement. Vous ne pouvez pas rester sans chauffage.**

**Client :** Absolument.

**Accueil :** **Ne vous inquiétez pas, M. Duval, nous allons prendre cela en charge et y apporter la solution nécessaire. Je vais me renseigner pour voir ce que l'on peut faire.**

**Client :** Je patiente.

**Accueil :** **Le technicien passera en fin d'après-midi. Cela vous convient-il ?**

**Client :** Oui, très bien.

**Accueil :** Passez une bonne journée, M. Duval.



### FAIRE LE POINT

#### GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

Il faut respecter les 5 étapes de l'accueil téléphonique :

- **Accueillir le client : écouter ce qu'il a à dire sans l'interrompre ni le contester**
- **Comprendre et reformuler les besoins du client avec empathie : impliquer le client dans la résolution du problème**
- **Proposer une solution dans un langage positif**
- **Conclure : synthétiser la réponse et rassurer le client**
- **Prendre congé aimablement**



# La conduite d'un entretien téléphonique

## 1 L'émission d'un appel téléphonique

■ Une communication téléphonique doit toujours être préparée. Cela permet :

- d'éviter tout oubli ;
- de réfléchir à la situation afin de ne pas être trop surpris par la réaction du correspondant. Une décision prise sans réflexion peut avoir des conséquences fâcheuses. Lorsque l'on manque de temps, il convient plutôt de **dif-férer une décision** en précisant un délai de réponse.

■ Pour préparer une conversation téléphonique, il faut respecter un **plan d'appel** qui peut se décomposer en 4 phases :

- **la prise de contact** : présentation, identification de l'interlocuteur ;
- **la raison et l'objet de l'appel** : motif exact ;
- **la prise de congé** : **reformulation**, salutation.

## 2 L'utilisation du répondeur téléphonique

### 1. Enregistrer un message d'accueil

Le message à enregistrer sur un répondeur doit comporter toutes les **informations nécessaires à une bonne prise de contact**. Il est préférable de le préparer par écrit en respectant le **plan** suivant :

- saluer et décliner l'identité de l'entreprise afin d'éviter tout malentendu sur le correspondant ;
- indiquer que le correspondant est en relation avec un répondeur ;
- indiquer le motif de l'absence et la durée ;
- puis :
  - a. soit indiquer au correspondant le moyen de reprendre contact (lui demander d'appeler un autre numéro par exemple) ;

b. soit demander au correspondant de laisser un message avec ses coordonnées afin que l'on puisse le rappeler ;

- remercier et saluer.

### 2. Laisser un message sur le répondeur d'un correspondant

Il est nécessaire de :

- parler après le signal sonore ;
- se présenter ;
- exposer le motif de l'appel de façon nette et concise ;
- laisser ses coordonnées pour éviter une recherche au correspondant ;
- remercier et prendre congé.

## 3 La gestion d'une situation conflictuelle au téléphone

Lorsque nous sommes confrontés à une situation conflictuelle, il est malvenu de faire porter la faute au correspondant. Pour désamorcer le conflit, il conviendra au contraire de :

- **accueillir le client** : écouter ce qu'il a à dire sans l'interrompre ;

- **comprendre et reformuler les besoins du client avec empathie** : impliquer le client dans la résolution du problème ;
- **proposer une solution** dans un langage positif ;
- **conclure** en reformulant la réponse donnée et en rassurant le client ;
- **prendre congé aimablement**.

### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Préparer et émettre un appel téléphonique		
Élaborer un message d'accueil en français et en anglais sur un répondeur		
Laisser un message sur un répondeur téléphonique		
Gérer une situation conflictuelle au téléphone		

## EXO 1 Émettre un appel téléphonique

Ce matin, le 14 janvier, M. Boyer vous laisse une note sur votre bureau concernant la livraison de la commande du 10 janvier à la société France Voltage (cf. Mission 1).

**1** À partir de la note de M. Boyer (**doc. 1**), préparez l'appel téléphonique en complétant la fiche d'appel (**annexe 1**).



**2** Jeu de rôle : un élève appelle le fournisseur France voltage, un autre répond, deux autres analysent chacun la prestation orale d'un interlocuteur.

### DOC 1 Message de M. Boyer

Appeler notre fournisseur France Voltage pour lui demander des explications concernant notre commande du 10 janvier. Nous devons recevoir 1 bobine de fibre 62 × 125 armée, fibre noire - référence 33-912F0 sous 24 heures. Nous n'avons toujours rien reçu. Or cette commande était très urgente.

Indiquer notre mécontentement (c'est la seconde fois qu'il se produit un tel incident ce trimestre) et voir ce qu'ils peuvent nous proposer en dédommagement.

Merci. M. Boyer

### ANNEXE 1 Fiche de préparation d'appel téléphonique



#### FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

■ Date : **le 14 janvier**

■ Heure : **heure du cours**

■ Destinataire : **France Voltage**

■ N° de téléphone : **03 21 17 49 20**

Objet : **notre commande de fibres optiques du 10 janvier**

➤ Saluer, se présenter

**Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société AGELEC**

➤ Donner le motif de l'appel

**Rappeler la commande du 10 janvier de :**

**1 fibre 62 × 125 armée - référence : 33-912F0 au prix de 3 035,50 HT**

**Informez que la livraison devait intervenir sous 24 h et qu'à ce jour nous n'avons toujours rien reçu.**

**Dire le mécontentement, indiquer que ce n'est pas le premier incident.**

➤ Reformuler, conclure

**Demandez la livraison immédiate et demandez un dédommagement sur notre prochaine**

**commande, sans quoi nous serions contraints de ne plus avoir recours à leurs services.**

➤ Prendre congé

**Saluer.**

➤ Documents à consulter

**Le fichier fournisseur et l'extrait des tarifs**

## EXO 2 Laisser un message sur un répondeur téléphonique

Le 18 janvier, vous êtes au service des interventions sous l'autorité de M. Langlois. Vous devez contacter le client Lerval pour annuler l'intervention des électriciens le 19 janvier.

**1** À partir des consignes transmises par M. Langlois (doc. 2), du planigramme (doc. 3) et de la fiche client (doc. 4), préparez le message que vous allez laisser chez le client, en sachant qu'il est tard et que vous allez être dirigé sur le répondeur téléphonique (annexe 2).

**2** Complétez le planigramme (doc. 3) sachant que le client a accepté nos propositions par retour de mail.

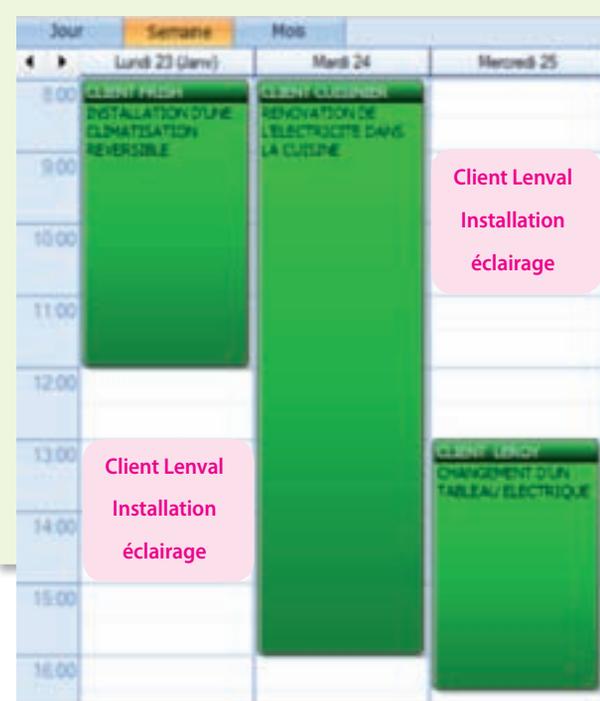
### DOC 2 Consignes de M. Langlois

De : M. Langlois  
 À : La secrétaire  
 Objet : Annulation de l'intervention du 19/01 chez M. Lerval  
 CC :  
 CCI :  
 [icône trombone]

Bonjour,  
 Contactez M. Lerval pour annuler le RDV de demain. En effet, le service Achats vient de m'informer qu'il n'a pas reçu le matériel. Proposez-lui un rendez-vous en début de semaine prochaine. L'intervention prévue (installation d'un éclairage à détection automatique) doit durer 2 demi-journées, soit 6 h.  
 Merci. Bonne journée.

M. Langlois

### DOC 3 Planigramme de la semaine du 23 au 27 janvier



### ANNEXE 2 Plan détaillé du message

INTRODUCTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer</li> <li>• Se présenter (nom, fonction, société, n° de tél.)</li> </ul>
DÉVELOPPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposer le motif de l'appel (annulation du RDV du 19/01 en raison du manque de matériel).</li> <li>• Lui proposer un rendez-vous le lundi après-midi à 13 h 00 et le mercredi matin à 9 h.</li> <li>• Demander confirmation de l'accord d'intervention au n° tél. suivant...</li> </ul>
CONCLUSION	Remercier et saluer.

### DOC 4 Fiche client

#### FICHE CLIENT



- Nom : LENVAL
- Prénom : Pierre
- Adresse : rue des Peupliers, 62800 Liévin
- Tél. : 04 93 91 90 87
- Mél : plerval@wanadoo.fr
- Intervention : Installation d'un éclairage extérieur automatique
- Durée prévue 2 demi-journées. Durée 6 heures
- Technicien : Pierre et Albert

## Gérer des agendas individuels



Référentiel

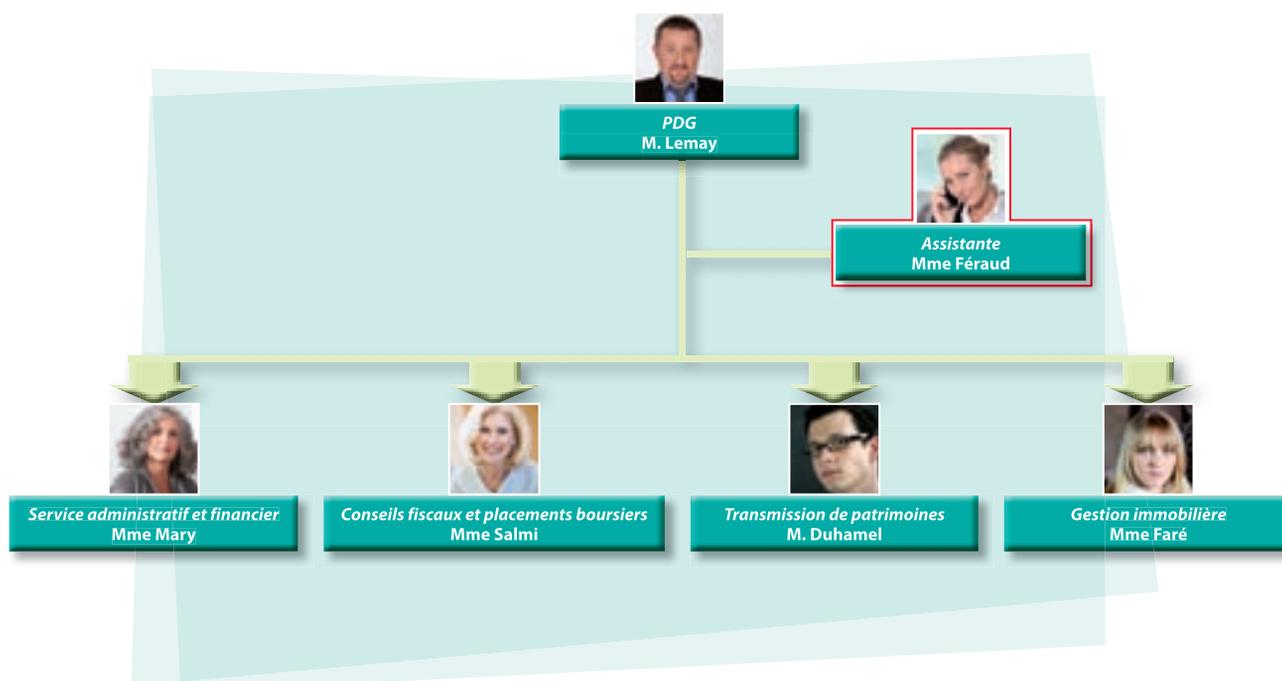
COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Mettre à jour des agendas personnels	Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> La gestion et l'optimisation du temps La tenue d'agenda Les outils de gestion du temps Les fonctionnalités avancées des agendas et organisateurs électroniques	<b>Complexité</b> Synchronisation des agendas Rationalisation et optimisation des rendez-vous  <b>Aléas</b> Décalage ou annulation de rendez-vous Conflits de rendez-vous



✓ Société de **conseil en gestion de patrimoine**, Finances & Experts optimise les actifs de ses clients depuis son siège social à Bordeaux.

✓ Les **activités** de l'entreprise sont l'optimisation fiscale, la transmission de patrimoines privés et d'entreprises, la gestion immobilière, les placements boursiers.

✓ La **motivation** de ses équipes : « donner de la valeur à vos biens et à vos choix ».



## MISE EN SITUATION



- Vous effectuez votre période de formation au sein de la société Finances & Experts. Vous êtes placé sous l'autorité du PDG, M. Lemay et de son assistante Mme Féraud.
- Pour des raisons économiques, l'entreprise ne dispose pas d'un intranet mais utilise les fonctionnalités de Google qui lui permettent de gérer les courriels, de partager les agendas, les informations ou tout autre document des collaborateurs.
- Vous gérez l'agenda de M. Lemay.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Planifier des tâches
- Mission 2 :** Planifier des rendez-vous sur plusieurs agendas individuels
- Mission 3 :** Gérer un agenda sur Google Agenda

## MISSION 1 Planifier des tâches

### 1. Définir des priorités

Chaque jour, en fin d'après-midi, vous établissez votre plan de travail journalier pour le lendemain.

**1** En tenant compte du degré d'importance des tâches que vous devez effectuer (**doc. 1 et 2**), définissez un plan de travail pour la journée du 9 février (**annexe 1**). Vous utiliserez la méthode ABC pour classer les différentes activités.

#### INFO

Vos horaires  
9 h 00 – 12 h 00  
14 h 00 – 17 h 00

#### DOC 1 La méthode ABC

Pour la réalisation des activités journalières, la gestion du temps repose sur la hiérarchisation des tâches, en fonction de leur importance et de leur urgence. Il existe plusieurs méthodes parmi lesquelles la méthode ABC (selon l'importance) qui permet de classer et de visualiser les tâches dans un tableau :

<b>Tâches A : très importantes</b>	Ex. : enregistrer le courrier à distribuer le matin
<b>Tâches B : importantes</b>	Ex. : relancer un client
<b>Tâches C : peu importantes</b>	Ex. : passer une commande peu urgente

#### DOC 2 Liste des tâches à effectuer

1. Archiver les dossiers clients (30 minutes)
2. Commander du toner pour le photocopieur sous peine de rupture de stock (30 minutes)
3. Faire un appel d'offres pour une nouvelle imprimante (1 heure)
4. Enregistrer le courrier reçu (30 minutes)
5. Contacter les clients pour leur fixer un rendez-vous avec le directeur la semaine prochaine (1 heure)
6. Rédiger les différents courriers et courriels en attente (2 heures)
7. Organiser la salle pour la réunion de cette après-midi (1 heure)

#### ANNEXE 1 Liste des tâches de la journée du 9 février selon la méthode ABC

TÂCHES A TRÈS IMPORTANTES	Enregistrer le courrier reçu Organiser la salle pour la réunion de l'après-midi Contacter les clients pour fixer un RDV la semaine prochaine avec le directeur
TÂCHES B IMPORTANTES	Rédiger les différents courriers et courriels Commander le toner pour l'imprimante Faire un appel d'offres pour une nouvelle imprimante
TÂCHES C PEU IMPORTANTES	Archiver les dossiers clients

## 2. Mettre à jour un agenda

Vous notez chaque jour sur votre éphéméride les différentes tâches que vous devez effectuer.

2 Informez-vous sur les types d'agenda disponibles (doc. 3) puis complétez l'éphéméride au 9 février (annexe 2) à partir de la liste des tâches (annexe 1). Si nécessaire, indiquez vos remarques sur la page de gauche.

### DOC 3 Agenda papier et organisateur électronique

Si vous disposez d'un agenda électronique (PDA, Smartphone, ebook) ou avec Google Agenda sur votre poste informatique, saisissez les différentes tâches et demandez une alarme. Ainsi, vous serez averti des tâches que vous avez à effectuer. L'agenda papier reste un outil utile en cas de panne.

### ANNEXE 2 Page d'éphéméride

**20NN** **9**  
**Février** **Vendredi**

*Pas le temps d'archiver les dossiers clients, reporter à lundi.*

Semaine 20

09:00	Enregistrer le courrier reçu Organiser la salle pour la réunion
10:00	
11:00	Contacteur les clients pour fixer un rendez-vous avec M. Lemay Commander le toner
12:00	
13:00	
14:00	Rédiger les différents courriers et courriels
15:00	
16:00	Faire un appel d'offres pour une nouvelle imprimante
17:00	

### FAIRE LE POINT

Pour planifier des tâches, on rédige une liste de tâches

Comment planifier les tâches que l'on doit réaliser ?

- Recenser les différentes tâches selon leur importance
- Les classer par ordre chronologique et par ordre d'importance selon la méthode ABC

On utilise des outils de gestion de temps

Agenda manuel

Agenda électronique

Google Agenda



Organiseur papier

Éphéméride



Smartphone



## MISSION 2 Planifier des rendez-vous sur plusieurs agendas individuels

**M. Lemay a décidé d'embaucher une assistante de direction pour remplacer Mme Féraud qui a démissionné. Trois candidates ont été retenues et doivent passer un entretien conjointement avec le directeur et la responsable du service administratif, Mme Mary.**

**1** Déterminez les plages horaires retenues pour les entretiens (**annexe 3**) en fonction des agendas et des consignes laissées par M. Lemay (**doc. 4**).

**2** Complétez la fiche d'appel téléphonique (**annexe 4**) à utiliser pour contacter, si nécessaire, les personnes dont vous devriez reporter les rendez-vous.



Aujourd'hui, le 8 février, vous devez prévoir des créneaux horaires pour recevoir les 3 candidates dans la semaine du 13 au 17 février.  
La durée d'un entretien est d'environ 45 minutes, comptez une heure par sécurité.  
Les candidats peuvent être convoqués le même jour ou des jours différents (peu importe).  
Si un rendez-vous bloque pour un entretien, le reporter, si possible dans la même semaine, et prévenir par téléphone ou texto.  
De préférence, reportez plutôt les RV de Mme Mary que les miens. Elle est d'accord.  
Bonne journée, M. Lemay

### DOC 4 Agendas de M. Lemay et Mme Mary

M. Lemay

GMT + 01	lun. 13/2	mar. 14/2	mer. 15/2	jeu. 16/2	ven. 17/2
08:00	08:00-10:00 Réunion Direction	08:00-09:00 Client Dumont 06 57 43 88 90	08:30-17:00 Réunion siège social - Paris		08:30-16:00 RDV extérieur à Lille
09:00		09:00-11:00 Client Landeau 06 06 78 66 54		09:00-11:00 Client Durieu 06 87 34 23 78	
10:00	10:00-12:00 Rdv Sté Générale				
11:00					
12:00					
13:00					
14:00		14:00-16:00 Rdv extérieur Centre des impôts		14:00-16:00 Client Derumeaux 06 78 99 00	
15:00					
16:00	16:00-17:00 Client Alburna 06 06 78 54 32				

Mme Mary

GMT + 01	lun. 13/2	mar. 14/2	mer. 15/2	jeu. 16/2	ven. 17/2
08:00	08:00-10:00 Réunion Direction	08:00-11:00 Fournisseur Dutronc 06 55 43 21 89	08:30-17:00 Réunion siège social - Paris		08:00-12:00 RDV extérieur Pôle Emploi
09:00					
10:00	10:00-12:00 RDV La Banque postale				
11:00					
12:00					
13:00					
14:00	14:00-15:00 Client Imbert	14:00-17:00 RDV extérieur URSAFF			
15:00				15:00-16:00 M. Hyo Sté Canon 06 23 89 0087	
16:00	16:00-17:00 Client Neumann 06 21 45 90 77			16:00-17:00 Client Mout, Sté HP 06 54 32 92 71	

### ANNEXE 3 Tableau des dates et heures retenues

• Dates et heures retenues :

Le lundi 13/02 de 15 h à 16 h

Le mardi 14/02 de 11 h à 12 h

Le jeudi 16/02 de 16 h à 17 h

• Report de rendez-vous ?

Le rendez-vous du jeudi 16/02 de Mme Mary avec M. Mout, représentant de la Sté HP, doit être reporté. Il est avancé à 14 h.

**ANNEXE 4** Fiche de préparation d'appel téléphonique



**Fiche de préparation d'appel téléphonique**

■ Date : <b>8 février</b>	■ Heure : <b>heure du cours</b>
■ Destinataire : <b>M. Mout</b>	■ N° de téléphone : <b>06 54 32 92 71</b>
■ Société : <b>HP</b>	
■ Objet : <b>Report de rendez-vous</b>	
■ Saluer, se présenter	<b>Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société Finances et Experts</b>
■ Donner le motif de l'appel	<b>Rappeler le rendez-vous avec Mme MARY, le jeudi 16 février à 16 h. Signaler que Mme MARY a un imprévu. Proposer d'avancer le rendez-vous le même jour mais à 14 h. Demander accord.</b>
■ Reformuler, conclure	<b>Remercier pour la compréhension et rappeler le nouvel horaire de rendez-vous : Jeudi 16 février à 14 h.</b>
■ Prendre congé	<b>Saluer.</b>
■ Documents à consulter ou à compléter	<b>Agenda de Mme MARY à modifier après accord du client.</b>



**FAIRE LE POINT**

La tenue d'un agenda permet de visualiser :

- Ce qui doit être réalisé par date et par heure
- Les rendez-vous ou événements ou tâches d'une journée, d'une semaine ou d'un mois



Pour fixer un rendez-vous commun à deux agendas, il faut :

- Vérifier les disponibilités de chacun
- Éventuellement modifier des RDV en accord avec le responsable du RDV

Toute annulation ou report nécessite :

- d'obtenir l'accord du supérieur hiérarchique
- de prévenir les personnes concernées par le moyen le plus rapide (téléphone, SMS ou texto)
- de rectifier l'agenda en conséquence

## MISSION 3 Créer et gérer un agenda en ligne

### 1. Tenir et mettre à jour un agenda

**M. Lemay vous charge de la gestion de ses rendez-vous sur Google Agenda.**

1 En fonction des demandes reçues (**doc. 5 et 6**), il vous demande de mettre à jour son agenda pour la semaine suivante (**annexe 5**).

2 Rédigez le SMS de réponse à Mme Fils (**annexe 6**).

3 Créez une boîte à lettres sur GMail, puis saisissez l'agenda modifié de M. Lemay.



Ne prévoyez aucun RDV le 24/02, je suis en formation sur un nouveau logiciel toute la journée.  
Merci.

M. Lemay

### DOC 5 Demandes de rendez-vous à noter dans l'agenda de M. Lemay

Pour : *M. Lemay*  
Date : *le 15 février* Heure : *11 h 00*

#### EN VOTRE ABSENCE

*M. Trésinier*  
Société : *INFOPLUS*  
Tél. : *09 56 57 99 43*

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné   | <input type="checkbox"/> rappellera       |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent           |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir       | <input type="checkbox"/> désire vous voir |

Message

*Désire un RDV pour la mise en place du nouveau parc informatique. Serait disponible les après-midi de la semaine prochaine. Prévoir 3 heures de rendez-vous.*

Reçu par : *la stagiaire*

Pour : *M. Lemay*  
Date : *le 15 février* Heure : *10 h 00*

#### EN VOTRE ABSENCE

*Mme Lefevre*  
Société : *APR France*

Tél. : *09 56 56 98 77*

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné   | <input type="checkbox"/> rappellera                  |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent                      |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir       | <input checked="" type="checkbox"/> désire vous voir |

Message

*Veut vous inviter au restaurant de la Chapelle soit le 22 ou le 24/02 vers midi pour réunion de travail.*

Reçu par : *la stagiaire*

Pour : *M. Lemay*  
Date : *le 15 février* Heure : *15 h 00*

#### EN VOTRE ABSENCE

*Mme Lesage*  
Société : *Crédit Agricole*  
Tél. : *06 56 89 66 54*

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné   | <input type="checkbox"/> rappellera                  |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent                      |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir       | <input checked="" type="checkbox"/> désire vous voir |

Message

*Souhaite vous rencontrer mercredi après-midi si possible pendant 1 h 30. (Dossier important).*

Reçu par : *la stagiaire*

**DOC 6** Demande de rendez-vous pour Mr Lemay

De : luciefils  
 À : contact@financesexperts@gmail.com  
 Objet : Rendez-vous pour devis

Bonjour,  
 Je souhaiterais avoir un rendez-vous avec M. Lemay pour définir les modalités et les conditions du nouveau contrat de maintenance. Il faudrait prévoir une heure de rendez-vous. Je suis disponible lundi après-midi.

Merci de me confirmer le rendez-vous par SMS au 06 06 50 46 57.  
 Salutations cordiales.  
 Lucie Fils

**ANNEXE 5** Agenda de M. Lemay

GMT + 01	lun. 20/2	mar. 21/2	mer. 22/2	jeu. 23/2	ven. 24/2
08:00	08:00-10:00 Réunion Direction				08:00-17:00 Formation nouveau logiciel
09:00		09:00-12:00 Réunion Banque populaire	09:00-10:00 Client Duhamel		
10:00	10:00-11:30 Client Le Roy			10:00-12:00 M. Dulac Pôle emploi	
11:00					
12:00			12:00-14:00 Déjeuner La Chapelle Mme Lefèvre 09 56 56 98 97		
13:00					
14:00	14:00-15:00 Mme Fils Contrat maintenance 06 06 50 46 57	14:00-17:00 M. Trésinier Sté Infoplus Parc info 09 56 57 99 43	14:00-15:30 Mme Lesage CA (important) 06 56 89 66 54		
15:00				15:00-17:00 Réunion extérieure	
16:00					

**ANNEXE 6** SMS adressé à Mlle Fils

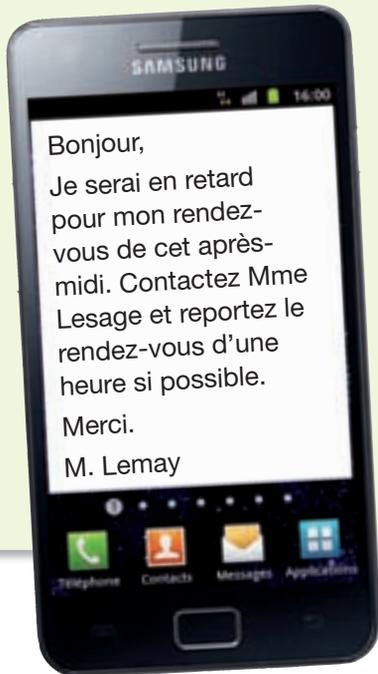


## 2. Annuler un rendez-vous

Le 22 février, M. Lemay déjeune avec Mme Lefèvre. Il consulte son smartphone pour connaître les rendez-vous de l'après-midi. Il s'aperçoit qu'il est déjà 13 h 30 et qu'il ne pourra pas être à l'heure pour le prochain rendez-vous. Il vous envoie un SMS pour reporter ce rendez-vous.

4 À partir du SMS reçu de M. Lemay (doc. 7) et de son agenda (annexe 5), préparez le report du rendez-vous en complétant la fiche d'appel téléphonique (annexe 7).

### DOC 7 SMS de M. Lemay



### ANNEXE 7 Fiche d'appel téléphonique



#### Fiche de préparation d'appel téléphonique

■ Date : 22 février	■ Heure : 13 h 30
■ Destinataire : Mme Lesage	■ N° de téléphone : 06 56 89 66 54
■ Société : Crédit Agricole	
■ Objet : Report de rendez-vous	
■ Saluer, se présenter	Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société Finances et Experts
■ Donner le motif de l'appel	Informé d'un contretemps de M. LEMAY qui nécessite le report du rendez-vous de 14 h. Proposer de retarder le rendez-vous le même jour à 15 h.
■ Reformuler, conclure	S'excuser et rappeler la date du rendez-vous : mercredi 22 février de 15 h à 16 h 30.
■ Prendre congé	Saluer.
■ Documents à consulter	Agenda de M. LEMAY



## FAIRE LE POINT

### LES AGENDAS EN LIGNE

Où peut-on se les procurer ? sur Internet

Que permettent-ils de faire ?

Organiser son planning pour suivre tous les événements liés à son activité professionnelle ou à sa vie privée.

#### Les avantages professionnels d'un agenda en ligne avec des exemples

	<p>Mise à jour aisée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier ..... les nouveaux rendez-vous, événements ou tâches;</li> <li>• Annuler ou reporter ..... les rendez-vous, événements, réunions ou tâches qui peuvent poser problème.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager l'agenda (ex. : avec son secrétariat)</li> <li>• Accéder à son agenda lorsqu'on est en déplacement (ex. : avec son smartphone)</li> </ul>

## Gérer des agendas individuels

### 1 La planification des tâches

#### La gestion du temps

La gestion du temps repose sur la **hiérarchisation des tâches**, c'est-à-dire l'ordre des **priorités** en fonction de leur importance et/ou de leur urgence. Une des méthodes utilisées se nomme la **méthode ABC**.

<b>Tâches A : très importantes</b>	À exécuter en priorité
<b>Tâches B : importantes</b>	À planifier
<b>Tâches C : peu importantes</b>	À réserver pour plus tard

#### Les outils de planification

Pour planifier les tâches, on peut utiliser :

- la **liste des tâches** qui présente par ordre de priorité l'ensemble des tâches à effectuer pour organiser un projet ou une journée;

- les agendas peuvent revêtir une forme papier ou électronique.

**L'agenda papier** : éphéméride ou organisateur papier (Quo vadis, Exatime, etc.);

**L'agenda électronique** est présent dans les :

- PDA (*Personal Digital Assistant* ou assistant personnel);
- smartphones (téléphone mobile disposant des fonctions d'un assistant personnel);
- ordinateurs de bureau ou portables, tablettes à partir de logiciels de communication comme Google Agenda, ou le calendrier Outlook, etc.

Ces agendas électroniques permettent en outre de faire des **rappels sonores et visuels** lorsqu'une note, un rendez-vous ou un événement arrive à échéance.

### 2 La planification des rendez-vous sur plusieurs agendas

- Les agendas individuels permettent de visualiser les rendez-vous et les réunions d'une personne par date et par heure pour la journée, la semaine ou le mois.
- Pour faire coïncider un même rendez-vous, ou une même réunion sur plusieurs agendas, il faut consulter l'ensemble des agendas concernés afin de :

- s'assurer des disponibilités de chacun;
- gérer les conflits de rendez-vous en annulant ou reportant si nécessaire un rendez-vous déjà pris avec l'autorisation du responsable, sans omettre d'avertir les personnes concernées par un moyen de transmission rapide (téléphone, SMS ou texto).

### 3 La gestion d'un agenda en ligne

Certains opérateurs, comme Google APPS, rassemblent les services qui permettent de bénéficier gratuitement

d'une **messagerie** internet via Gmail et d'un **agenda** sur lequel les utilisateurs peuvent organiser leur planning.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Planifier des tâches sur un agenda en définissant des priorités		
Mettre à jour un agenda		
Planifier des rendez-vous communs sur plusieurs agendas		
Créer et gérer un agenda en ligne		
Planifier des tâches		

## EXO 1 Planifier des tâches

M. Lemay veut organiser un cocktail dînatoire le vendredi 9 mars à partir de 18 heures. Il vous demande de préparer l'événement.

Vous avez établi la liste des tâches préparatoires à l'organisation de cette soirée (**doc. 1**). Mettez à jour votre agenda sur Google Agenda (**annexe 1**).

### DOC 1 Liste des tâches

- Réservation de la salle polyvalente et choix du matériel le 27/02
- Convocation des invités par courriel le 28/2
- Appel d'offres à des traiteurs le 29/02
- Organisation de la salle : la veille
- Envoi d'un rappel avec l'itinéraire : 2 jours avant
- Recrutement des hôteses d'accueil : 3 jours avant
- Choix du traiteur et passation de la commande : 4 jours avant
- Mise en place de l'accueil avec les hôteses : la veille

Pour des raisons d'organisation, toutes les tâches concernant la soirée seront réalisées entre 16 et 18 heures.

### ANNEXE 1 Extrait agenda de la secrétaire

GMT + 01	lun. 27/2	mar. 28/2	mer. 29/2	jeu. 1/3	ven. 2/3
	16:00-17:00 Réservation salle polyvalente	16:00-17:00 Convocation invités par courriels	16:00-17:00 Appel d'offres traiteurs		

GMT + 01	lun. 5/2	mar. 6/2	mer. 7/2	jeu. 8/2	ven. 9/2
	16:00-18:00 Choix du traiteur et commande	16:00-18:00 Recrutement hôteses	16:00-18:00 Envoi d'un rappel avec l'itinéraire	16:00-18:00 Organisation de la salle Mise en place de l'accueil	
					18:00-20:00 Cocktail dînatoire

## EXO 2 Compléter un agenda électronique

Chaque vendredi, vous organisez le planning de la semaine suivante pour M. Lemay sur son agenda électronique.

**1** À partir des instructions données par M. Lemay (**doc. 2**), préparez son planning en complétant son Google Agenda (**annexe 2**).



**2** Saisissez ses rendez-vous sur poste informatique en utilisant Google Agenda.

### DOC 2 Consignes de M. Lemay

#### Lundi

Réunion de service de 9 h à 11 h

Exceptionnellement, repas en commun avec les collègues de 12h30 à 14h30

16 h : RDV avec Mme DUPONTEL (prévoir 1 heure)

#### Mardi

16 h : rendez-vous M. Pender : prévoir 1 heure

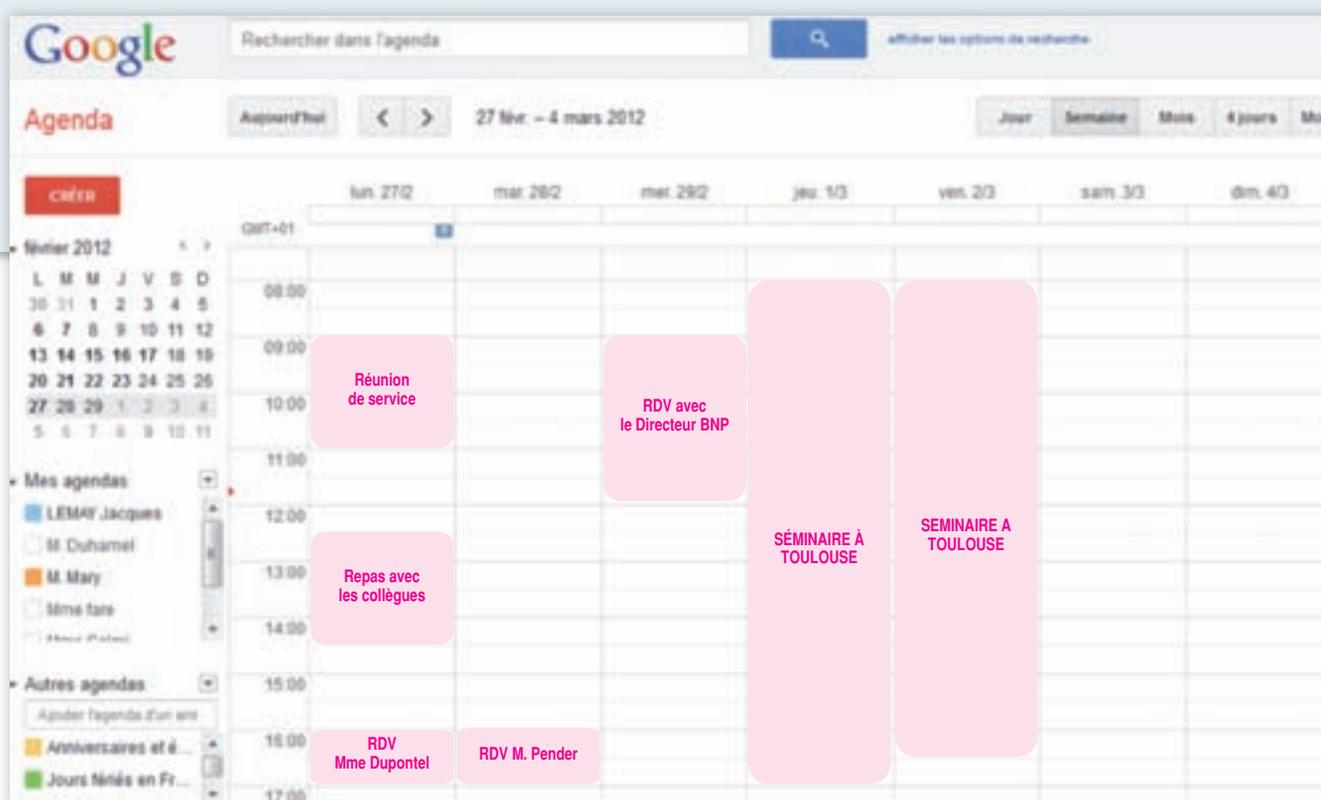
#### Mercredi

9 h : RDV directeur de La BNP prévoir la matinée

#### Jendi et vendredi

Séminaire à Toulouse 2 jours départ à 8 h, retour vers 17 h

### ANNEXE 2 Agenda de M. Lemay



## EXO 3 Utiliser un agenda classique

Vous commencez le 8 avril une nouvelle période de formation en milieu professionnel dans la société BAT. Vous avez complété votre agenda pour cette première semaine du 8 au 14 avril.

À partir des conseils d'utilisation d'un agenda (**doc. 3**) et de vos notes (**doc. 4**), apportez les modifications ou les compléments nécessaires sur votre agenda le 11 avril au matin (**annexe 3**).

### DOC 3 Conseil d'utilisation d'un agenda

- Écrivez lisiblement.
- Notez, de manière précise mais concise les rendez-vous, tâches, réunions ou événements dès qu'ils vous sont connus.
- Rayez les rendez-vous, tâches, réunions ou événements terminés, annulés ou reportés,
- Remplissez les zones « Dominante » pour chaque journée pour ne pas oublier l'activité essentielle ce jour-là.
- Regroupez par nature, dans les cases prévues à cet effet, les tâches à réaliser,
- N'oubliez pas de consulter votre agenda au début de chaque journée ou, la veille, en fin de journée.

### DOC 4 Notes concernant mon emploi du temps

*Le directeur du service a dû partir en déplacement, il a reporté notre entretien d'accueil au 11 à la même heure.*

*Je n'ai pas pu joindre comme convenu mon professeur mercredi pour lui faire mon compte rendu d'installation dans l'entreprise. Trouver 1 heure jeudi pour le faire. Sinon j'ai pu réaliser tout ce qui a été prévu jusqu'à aujourd'hui. Le 11 avril 8h30*

### ANNEXE 3 Agenda de la semaine du 8 au 14 avril

Lundi 08 AVRIL	Mardi 09 AVRIL	Mercredi 10 AVRIL	Jeudi 11 AVRIL	Vendredi 12 AVRIL	Samedi 13 AVRIL	Semaine 15
Présentation nouveau stage	Frappe courrier	Paye	Commandes et standard	Gestion courrier départ		
<del>Scénario de BAT - NELLE PPTI - le SIS - NT - Visite bureau avec BATTEU</del>	<del>Reunion de service</del>	<del>Reunion de service Tel prof (04 62 62 45 30) pour C l'installation</del>	<del>Reunion de service Gestion de commandes prioritaires.</del>	Reunion de service Rédiger rapport stage de la semaine		
<del>Dejeuner avec les collègues européens</del>	<del>Dejeuner européen</del>	<del>Dejeuner européen</del>	Dejeuner européen	Dejeuner européen		
<del>Installation pour le stage avec l'ancien stage</del>	<del>Installation pour le stage avec l'ancien stage</del>	<del>Calculs préliminaires pour la feuille</del>	Terme du stage telphonique	Adresser et acheminement courrier		
<del>Entretien Directeur du service</del>	<del>Entretien Directeur du service</del>	<del>Entretien Directeur du service</del>	Entretien directeur	Faxer prof fiche présence présence (04 62 62 45 30) Départ		
Depart	Depart	Depart	Depart			

Le 10-04 : Téléphoner prof pour CR au 04 62 62 45 30 Reporté 11-04

Le 12-04 : Faxer prof fiche de présence au 04 62 62 45 32

Le 12-04 : Rédiger rapport de stage de la première semaine

## EXO 4 Organiser un agenda avec un logiciel intégré



Vous êtes en formation dans l'entreprise CLIP CLAP, spécialisée dans la vente de vélos pliants mais également l'assemblage et la production. Monsieur Castelli, commercial, a prévu en ce début d'année, de rencontrer les directeurs des écoles maternelles et primaires afin de leur présenter les nouveaux modèles, plus maniables et légers.

À partir des notes de M. Castelli (doc. 5), mettez à jour son planning de la semaine 6 en complétant l'écran de saisie de son agenda sous OpenERP (annexe 4).

### DOC 5 Notes de M. Castelli

Lundi : RVD à 9h00 avec M. DUREY à l'école Jean-Jaurès.  
Prévoir 2 h d'entretien et 30 mn de trajet : RVD avec M. TALAU décalé à 16 h  
Jeudi : Journée de formation à Lyon : départ 7h30, retour 19 h  
• Message de Mme Bogart : proposition RDV Lundi 10 h ou mercredi 9 h (prévoir 2h)  
• Le RDV avec M. Charvet est reporté de 24h.

### ANNEXE 4 Agenda de M. Castelli

The screenshot shows the OpenERP calendar interface. The main window displays a weekly calendar for the week of February 6, 2012. The calendar grid shows appointments for Monday, Tuesday, and Wednesday. A large pink vertical bar labeled 'FORMATION' covers the entire day of Thursday. Annotations include 'SUPPRIMÉ' with arrows pointing to appointments for M. Talau and M. Charvet.

Time	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
9:00	M. DUREY					
10:00			Mme BOGART			
16:00	M. TALAU					
17:00		M. Charvet				
19:00					Réunion Direct...	

Remarque : si vous avez le logiciel OpenERP, réalisez ces mises à jour à partir de l'application informatique.

# Aménager les espaces de travail



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail	Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité; les postes de travail sont fonctionnels.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b></p> <p>L'organisation des espaces de travail et d'accueil L'ergonomie des postes de travail Les règles de prévention et de sécurité sur les lieux d'accueil et de travail La signalétique</p>	<p><b>Complexité</b></p> <p>Réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations</p>
TRANSVERSALITÉ	
<p><b>Pôle 1</b></p> <p>1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et des sous-traitants</p>	

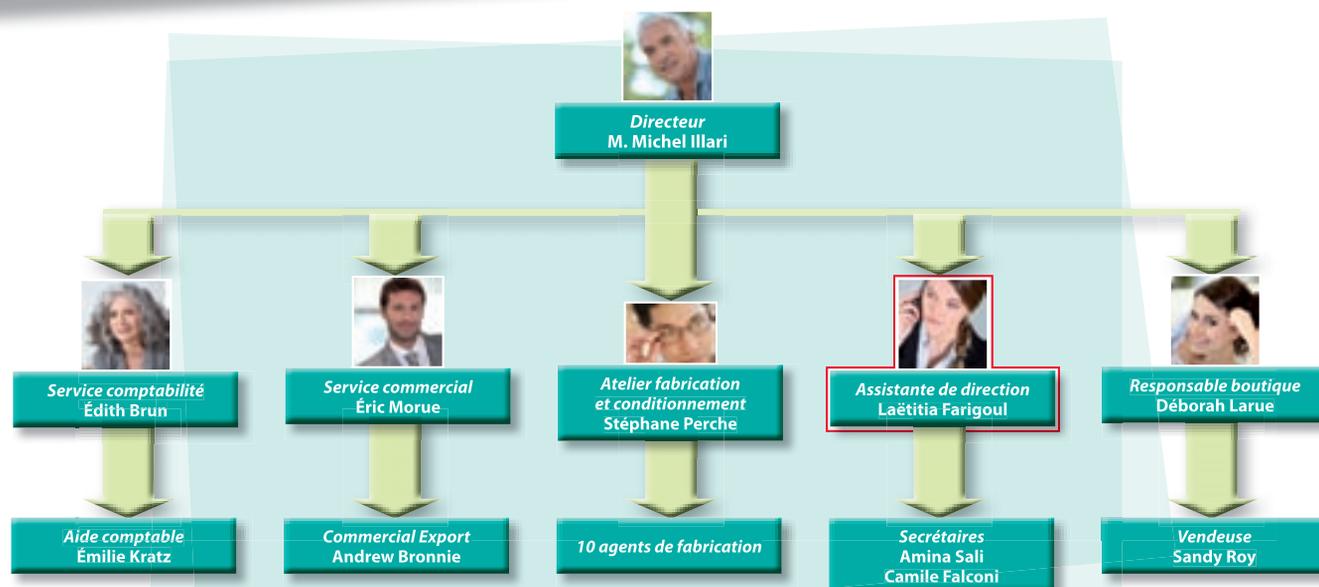


## La Conserverie provençale

10 rue Georges-Clemenceau  
83990 Saint-Tropez  
Tél. : 04 94 96 52 83  
conservprovençal@laposte.net

✓ Située dans le golfe de Saint-Tropez, cette conserverie fabrique des **spécialités culinaires à partir de poissons de la Méditerranée**. Elle s'apprête à fêter ses **vingt ans d'activité**.

✓ Depuis cinq ans, elle a ouvert, à côté de ses ateliers de fabrication, un magasin, « **La boutique de Mireille** », pour répondre à la demande croissante des touristes en quête d'**authenticité** et de **produits artisanaux**. Elle y commercialise non seulement ses propres articles mais également d'autres produits régionaux. La Conserverie provençale emploie 30 salariés.



## MISE EN SITUATION



- L'entreprise envisage l'extension de ses locaux en raison, non seulement de l'augmentation de sa production, mais également du nombre de visiteurs de « La boutique de Mireille ».
- Vous êtes accueilli(e) au service administratif, pour une période d'essai d'un mois, par Mme Laëtitia Farigoul.
- Nous sommes le 15 avril. Mme Farigoul, chargée de la réorganisation des espaces dédiés au travail administratif, dont l'accueil, vous associe à sa réflexion.

## VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Identifier les principes ergonomiques
- Mission 2 :** Choisir un espace de travail et contribuer à son agencement
- Mission 3 :** Mettre en place la signalétique dans l'entreprise

## MISSION 1 Identifier les principes ergonomiques

Mme Farigoul vous accueille dans le bureau d'Amina Sali, secrétaire. Devant faire des propositions d'aménagement des nouveaux locaux, elle vous associe à sa réflexion sur la réorganisation de ce poste de travail administratif.



Par poste de travail, on entend :

- le lieu où le personnel utilise les ressources matérielles indispensables à l'exécution d'une tâche;
- l'ensemble du mobilier, matériels, logiciels, à la disposition de ce personnel.

### 1. Observer et critiquer un environnement de travail

1 Observez l'environnement de travail d'Amina (doc. 1) et complétez le document d'analyse (annexe 1).

#### DOC 1 Poste administratif : le témoignage d'Amina



« Je travaille très souvent avec la lumière du plafond car je dois fermer les persiennes de la fenêtre pour mieux lire mon écran d'ordinateur. J'ai l'impression que ce mur foncé me déprime et en été j'ai très chaud. Je ne sais plus où ranger les dossiers et une fois assise il m'est difficile de bouger, surtout avec ma chaise fixe. L'imprimante est très bruyante. J'ai souvent mal au dos et les yeux qui piquent. Je suis stressée par la trop grande charge de travail qui m'incombe. En fin de journée, je suis fatiguée ! Mon médecin m'a déjà prescrit un arrêt maladie. »

#### ANNEXE 1 Analyse du poste administratif

PROBLÈME ÉNONCÉ	DIAGNOSTIC
Le poste de travail : le lieu et son atmosphère	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lumière naturelle insuffisante</li> <li>• superficie insuffisante ou mal agencée</li> <li>• peu d'aération, température élevée en été</li> <li>• manque de concentration, fatigue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bureau mal positionné par rapport à la fenêtre</li> <li>• déplacements difficiles, manque de place</li> <li>• pas de climatisation, peu d'aération</li> <li>• couleur de mur inappropriée (rouge)</li> </ul>
Le poste de travail : plan de travail et ses accessoires	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lumière artificielle</li> <li>• rangements insuffisants ou inadaptés</li> <li>• assise (chaise) mal adaptée</li> <li>• ordinateur mal positionné</li> <li>• imprimante bruyante, fatigue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de lampe de bureau</li> <li>• désordre ambiant</li> <li>• douleur dorsale</li> <li>• douleur oculaire</li> <li>• matériel inapproprié et mal placé</li> </ul>

## 2. Identifier les choix ergonomiques à respecter

2 Indiquez les principes ergonomiques à adopter pour le réaménagement du poste de travail (**annexe 2**) dans le respect de la réglementation (**doc. 2 à 4**).

### DOC 2

#### La réglementation de la santé et sécurité du travail

##### CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Le Code du travail (4<sup>e</sup> partie).
- Les directives de l'Union européenne.
- L'inspection du travail et la médecine du travail.
- Les délégués du personnel ou CHSCT (comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail).
- Le chef d'entreprise garant du respect de la réglementation.

### DOC 3

#### Bien vivre au bureau

- **Espace de travail** : 8 m<sup>2</sup>
  - **Confort visuel** : pas de reflet. éclairage général : 200-300 lux. Éclairage indirect : 500 lux
  - **Température** : de 20 à 26 °C
  - **Bruit** : 45 décibels maxi
  - **Environnement** : couleur pastel et mate
- N.B.* : Ne pas tourner le dos à la porte

##### INFO

##### L'influence des couleurs

L'orange stimule; le rouge excite. Le gris et le noir dépriment. Le jaune favorise la communication. Le bleu et le vert apaisent et détendent.

### DOC 4

#### Guide pratique du travail sur écran



- 1 **Écran** : luminosité et contraste réglables.  
Hauteur réglable : yeux.  
Distance de lecture = 50 à 70 cm.
- 2 **Clavier et souris** : clavier ergonomique à 10-15 cm du bord bureau. Mains en ligne droite avec l'avant bras.
- 3 **Porte-documents** : mobile et réglable.
- 4 **Lampe d'appoint** : mobile, réglable (500 lux).
- 5 **Appui-poignets** : pour la frappe.
- 6 **Repose-pieds** : antidérapant.
- 7 **Fauteuil** : pivotant, à roulettes : 5 branches, hauteur et dossier ajustables.
- 8 **Accoudoirs** : réglables. Avant bras appuyés. Angle de 90° du bras et de l'avant bras.
- 9 **Bureau** : hauteur réglable, avec retour.
- 10 **Fenêtre** : stores à lamelles, orientables. Perpendiculaire à l'écran de l'ordinateur.

D'après l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale)

### ANNEXE 2

#### Recommandations et choix ergonomiques

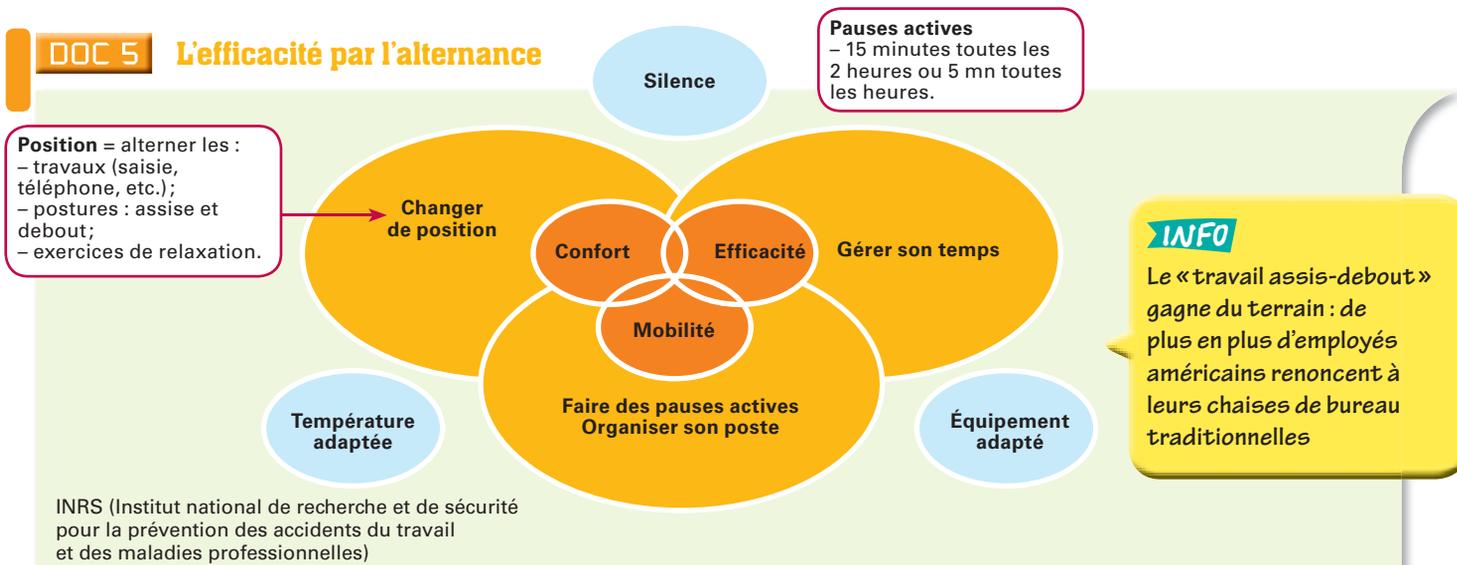
LOCAL	8 m <sup>2</sup> au minimum
ÉCLAIRAGE NATUREL (FENÊTRE) ÉCLAIRAGE ARTIFICIEL (LAMPE)	200 à 300 lux : stores à lamelles orientales – 500 lux : lampe d'appoint
COULEURS MUR ET PLAFOND	Couleur pastel non brillante. Ni excitante, ni déprimante
BRUIT ET TEMPÉRATURE	45 décibels au maximum; 20 à 26°
EMPLACEMENT BUREAU	Perpendiculaire à la fenêtre, sans tourner le dos à la porte
FAUTEUIL	5 branches, à roulettes – hauteur et dossier ajustables
POSTE INFORMATIQUE	Écran à hauteur des yeux, perpendiculaire ou dos à la fenêtre – Clavier et souris ergonomiques

### 3. Maintenir la performance et la santé de l'opérateur

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) constate que les salariés du secteur tertiaire souffrent de troubles musculo-squelettiques (TMS) de la partie supérieure du corps (poignets, coudes, épaules, cou, dos) et de troubles visuels. Pourtant, des solutions existent.

**3** Indiquez comment limiter la pénibilité du travail sur poste informatique, à partir des recommandations de l'INRS (doc. 5 et annexe 3).

#### DOC 5 L'efficacité par l'alternance



#### ANNEXE 3 Propositions d'amélioration des modalités de travail

- Varier les tâches pour éviter la monotonie, le manque de motivation.
- Faire des pauses régulières (5 min toutes les heures ou 15 min toutes les 2 heures).
- Alternier les positions assise et debout. On parle même de travailler « assis-debout ».

#### FAIRE LE POINT

L'ergonomie, étude scientifique, cherche à adapter le travail à l'homme. La prise en compte des effets néfastes, psychiques et psychologiques, du travail permet de protéger la santé du personnel et de maintenir son efficacité (ou capacité de rendement). C'est un facteur de réussite pour l'entreprise. Pour de bonnes conditions de travail, il faut veiller à plusieurs facteurs :

##### Le local :

- superficie (8 m<sup>2</sup> minimum)
- fenêtres (store orientable)
- éclairage (pas de reflet)
- couleurs (pastel)
- bruit (45 décibels maxi)



##### Le matériel :

- mobilier (siège ergonomique)
- matériel informatique (ajustable)
- photocopieur, téléphone...

##### La santé des salariés :

- diminution de la fatigue
- baisse des accidents

NB : prévoir des pauses régulières pour tout travail sur ordinateur.

##### Le rendement des salariés :

- meilleure qualité de travail
- augmentation de la productivité
- baisse de l'absentéisme

# MISSION 2 Choisir un espace de travail et participer à son agencement

Le bureau de Mme Farigoul doit être réaménagé pour répondre davantage aux besoins de sa fonction d'assistante de direction.

## 1. Choisir un type d'espace

1 Déterminez, à l'aide des informations sur les conditions de travail selon le type d'aménagement (doc. 6), l'espace de travail adapté aux activités incombant à la fonction de Mme Farigoul (doc. 7). Vous justifierez votre choix (annexe 4).

### DOC 6 Conditions de travail selon le type d'aménagement

#### ESPACE FERMÉ OU CLOISONNÉ

- travail de réflexion
- confidentialité
- manque de communication
- transmission de l'information plus difficile



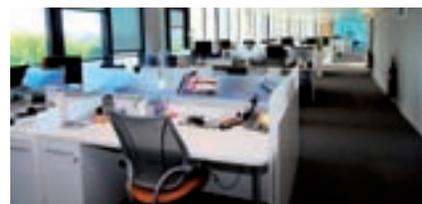
#### ESPACE SEMI-OUVERT OU MODULAIRE :

- travail en équipe restreinte
- communication facilitée
- évolution de l'entreprise possible
- circulation des personnes à mobilité réduite facilitée
- risque de bruit, gêne la concentration



#### ESPACE OUVERT OU « OPEN SPACE »

- travail collaboratif en équipe
- communication facilitée
- circulation des personnes à mobilité réduite facilitée
- gain de place et donc d'argent
- bruyant, concentration difficile, fatigue



www.simon-bureau.com

### DOC 7

#### Note de Mme Farigoul

Voici des précisions sur ma fonction d'assistante de direction :

- J'ouvre le courrier, le trie. Je rédige les réponses à partir des idées principales de M. Illari et j'imprime ses lettres.
- Je classe tous les dossiers du personnel dans une armoire, et les autres documents dans des tiroirs, à l'intérieur de dossiers suspendus.
- Je reçois les interlocuteurs externes en l'absence du directeur.
- Je gère les conflits avec le personnel, en liaison avec le directeur.

Mon espace de travail doit être fonctionnel, c'est-à-dire adapté et pratique. La discrétion est un élément important de ma fonction.

### ANNEXE 4

#### Le choix d'un espace de travail

AMÉNAGEMENT	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
1. Espace fermé ou cloisonné	Travail de réflexion et confidentialité	Communication et transmission de l'information plus difficiles
2. Espace semi-ouvert ou modulaire	Travail en équipe restreinte. Communication facilitée. Adapté à l'évolution de l'entreprise. Circulation des personnes à mobilité réduite	Bruit. Concentration plus difficile
3. Espace ouvert ou « open space »	Travail collaboratif en équipe. Communication favorisée. Circulation des personnes à mobilité réduite, gain de place et donc d'argent	Bruyant, concentration difficile, fatigue accrue
Choix : Espace fermé ou cloisonné.		
Argumentation : Seul un espace fermé peut garantir le traitement de dossiers confidentiels (personnels, décisions stratégiques...). Cependant, il faut veiller à ne pas s'isoler de ses collègues, en laissant, par exemple, le plus souvent, sa porte ouverte.		

## 2. Sélectionner le mobilier et le matériel utiles

2 Préparez la commande de mobilier (**annexe 5**) qui équipera ce bureau, à partir du catalogue Buroplus (**doc. 8**) et de la proposition du fleuriste habituel de l'entreprise (**doc. 9**). Le budget prévisionnel s'élève à 1 800,00 €.

### DOC 8 Extrait du catalogue Buroplus

Modèle	Photo	Descriptif
Siège Realspace – Ben Nevis Réf. 1570206 – 75,00 € HT		Siège bureautique à système synchrone 5 roulettes (bleu, rouge, gris)
Siège Topstar Stines 40 Réf. 3291047 – 255,00 € HT		Siège ergonomique assis-debout Hauteur, profondeur, angles réglables Acier chromé (noir)
Chaise Meeting Réf. 5128254 – 29,99 € HT		Chaise visiteur empilable – tissu (rouge, gris, bleu)
Armoire portes à rideaux Réf. 2715204 – 355,00 € HT Armoire H.100xL.100 cm – Realspace PRO – décor bois Corps Anthracite / porte poirier		
Classeur 4 tiroirs – H 128 cm Réf. FPI822-50 – 105,00 € HT		Tiroirs coulissants sur glissières à billes. Serrure – Classeur (dossier suspendu) – Capacité 30 dossiers par tiroir
Ensemble bureautique EVO Réf. 5094360 – 825,00 € HT		Bureau droit avec retour à gauche anthracite. Plateau poirier L.160 × p.80/100 × h.72 cm + caisson 3 tiroirs avec coffre
Photocopieur Ricoh MP1900 Réf. 5072877 – 1 149,99 € HT		Photocopieur numérique monochrome
Imprimante Brother – HL 3070 CW. Réf. 4883517 249,99 € HT		Imprimante laser couleur Réseau et WiFi

### ANNEXE 5 Bon de commande

La Conserverie provençale  
83990 Saint-Tropez

Le 15 avril 201 N

Service demandeur : secrétariat de direction Demandeur : Mme Farigoul

#### COMMANDE PRÉVISIONNELLE

FOURNISSEUR	RÉF.	DÉSIGNATION	QTÉ	PU HT €	MONTANT HT
Buroplus	1570206	Siège bureautique – bleu	1	75,00	75,00
Buroplus	5128254	Chaise visiteur – bleu	2	29,99	59,98
Buroplus	2715204	Armoire portes à rideaux	1	355,00	355,00
Buroplus	FPI822-50	Classeur 4 tiroirs	1	105,00	105,00
Buroplus	5094360	Bureau droit avec retour EVO	1	825,00	825,00
Buroplus	5072877	Imprimante laser couleur	1	249,99	249,99
Buroplus	80/90 cm	Palmier d'intérieur Kentia	1	39,00	39,00
MONTANT TOTAL HT €					1 708,97
Observations :		Signature du responsable (bon pour accord)			

### DOC 9

#### Offre du fleuriste habituel Coq' Licot

Plante verte  
Kentia 80/90 cm –  
39,00 € HT



Palmier d'intérieur  
originaire d'Océanie

### 3. Participer à l'agencement d'un bureau : le mobilier et le plan de travail

3 Proposez une implantation du mobilier commandé pour le bureau de Mme Farigoul, en le dessinant de façon schématique sur le plan (annexe 6).

4 Sachant que l'assistante est gauchère, positionnez ses outils de travail (annexe 7), en vous aidant de la documentation fournie (doc. 10).

#### ANNEXE 6 Plan du bureau de l'assistante de direction

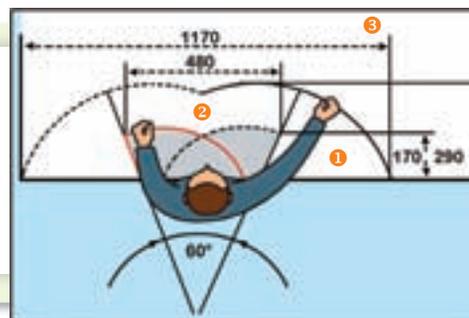


#### ANNEXE 7 Le choix du positionnement

- Le téléphone :  
À droite - zone 2 - bureau
- Les documents papier en cours :  
Au centre - zone 1 - bureau
- Éphéméride :  
au centre - zone 2 - bureau
- L'écran :  
En face - zone 3 - retour  
perpendiculaire à la fenêtre

#### DOC 10 Les zones d'occupation du plan de travail

- ZONE 1** : (la plus proche, travail en cours) → Stylo utilisé, dossier papier en cours
- ZONE 2** : (atteinte bras tendus, matériel utilisé constamment) → Stylos, bloc, éphéméride, téléphone, clavier, machine à calculer. Droitier : téléphone à gauche et inversement
- ZONE 3** : (matériel utilisé moins souvent ou de plus loin) → Écran, imprimante, dossier de fin de journée



#### FAIRE LE POINT

→ Éléments à prendre en compte pour aménager les espaces de travail : la fonction du personnel et l'activité exercée

→ L'activité principale conditionne le type d'espace de travail

Fermé ou cloisonné	Favorise la confidentialité, le travail demandant réflexion
Semi-ouvert ou modulaire	Favorise la communication, favorable au travail en équipe restreinte ; adapté aux personnes à mobilité réduite
Ouvert ou open space	Favorise la communication, le travail collaboratif adapté aux personnes à mobilité réduite

→ Le matériel est positionné sur le plan de travail en fonction de :

- La périodicité de l'utilisation
- L'utilisateur : gaucher ou droitier, petit ou grand

## MISSION 3 Mettre en place la signalétique dans l'entreprise

M. Illari souhaite se mettre en conformité avec la réglementation en matière de signalétique. Il charge Mme Farigoul de préparer le document qui sera remis au prochain CHSCT pour consultation. L'assistante vous associe à la préparation de ce document.

Après consultation de la documentation (doc. 11 et 12), complétez le tableau de la signalétique à implanter en précisant sa forme (annexe 8).

### DOC 11 Informations sur la signalétique

Selon la législation (article R.232-1-13 du Code du travail), le chef d'établissement doit déterminer sa mise en place après consultation du CHSCT ou des délégués du personnel. « Tout risque identifié sur le lieu de travail que l'on ne peut prévenir par une protection collective ou une organisation spécifique doit faire l'objet d'un système de signalisation ». La signalétique vise à orienter, informer, prévenir les risques sanitaires ou physiques...

**La signalétique revêt plusieurs formes :**

- l'invitation (parking) ou l'obligation (vitesse maximum);
- la dissuasion (chaussée déformée) ou l'interdiction (fumer).

**Le matériel de signalisation est de deux sortes :**

- la signalisation externe (panneaux, signaux lumineux et sonores...);
- la signalisation interne (plaques de porte, flèches, totems, cadre LCD, borne d'information...).

### ANNEXE 8 La signalétique à implanter

DEMANDE DE LA DIRECTION	BUT RECHERCHÉ	SIGNALÉTIQUE À UTILISER	
		PANNEAU	FORME
Je veux que l'emplacement du parking soit indiqué.	Orienter	10	Invitation
Une place doit m'y être réservée.	Informer	6	Interdiction
Il faut une rampe d'accès pour les handicapés.	Orienter	7	Invitation
Se laver les mains à l'entrée en atelier et mettre des bottes.	Prévenir les risques	2, 1	Obligation
Il est interdit de fumer et de téléphoner dans les ateliers.	Prévenir les risques	4, 5	Interdiction

### DOC 12 Panneaux de signalisation



### FAIRE LE POINT

#### LA SIGNALÉTIQUE DANS LES ENTREPRISES

Son cadre juridique

Le Code du travail

Les responsables

Le chef d'entreprise après consultation du CHSCT ou des délégués

Les objectifs

Orienter et informer les personnels et le visiteur. Prévenir tout risque existant ou pouvant exister

Ses formes

Invitation, obligation, dissuasion, interdiction

# L'aménagement des espaces de travail

## 1 Les principes ergonomiques

L'AFNOR (Association française de normalisation) édicte des normes ergonomiques qui visent à :

- **améliorer les conditions de travail** en veillant à assurer le confort du poste de travail (éclairage, couleur, ambiances thermique et phonique), pour maintenir la motivation du personnel et accroître la productivité de l'entreprise;
- **préserver la santé** en tenant compte des aptitudes physiologiques et psychologiques de l'homme au travail et éviter la fatigue visuelle, auditive et posturale (TMS) des salariés permet de diminuer l'absentéisme.
- Le législateur régleme la santé et la sécurité au tra-

vail (Code du travail). D'autres organismes comme l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles), et l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale) contribuent, par leurs recommandations, à préserver la santé des salariés.

- Pour tout **travail sur un poste bureau**, il est préconisé de :
  - modifier la posture en alternant les tâches (saisie, classement, consultation sur écran, téléphone, etc.);
  - alterner la position assise et debout, voire travailler sur un siège assis-debout.

## 2 Le choix d'un espace de travail et de son agencement

■ **L'espace de travail** peut être cloisonné (fermé), modulaire (semi-ouvert) ou ouvert (« open space ») selon les choix opérés en fonction de l'activité réalisée. La disposition du mobilier et des matériels doit être organisée pour rendre l'aménagement du poste de travail fonctionnel en facilitant l'exécution des tâches sans perte de temps, ni fatigue.

■ C'est la **répétitivité des tâches** qui détermine l'**agencement du plan de travail** :

- zone 1 : devant soi, le travail en cours;
- zone 2 : à portée de main, le matériel de bureau d'usage fréquent;
- zone 3 : plus éloignée, celui d'un usage ponctuel.

L'organisation du plan de travail dépend également de l'utilisateur : gaucher, droitier, grand, petit, personne handicapée, etc.

## 3 La mise en place de la signalétique dans l'entreprise

■ La loi (article R. 232-1-13 du Code du travail) impose au chef d'entreprise de prévoir la **mise en place d'une signalétique** adaptée à l'activité et aux risques de l'entreprise.

■ Externe ou interne, la signalétique informe et oriente. Elle peut être une **signalétique d'invitation, d'obligation, de dissuasion, ou d'interdiction**.

■ **Dans la zone d'accueil**, son choix en fait un outil de communication qui véhicule l'image de l'entreprise (totem, écran plasma, borne d'information, pictogramme...).

### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Identifier les principes ergonomiques d'un environnement de travail		
Agencer un espace de travail		
Mettre en place une signalétique d'entreprise		

## EXO 1 Analyser les postures sur le poste de travail

Le directeur, sensible à la sécurité sur les postes de travail, vous sollicite pour étudier l'attitude du personnel administratif.

■ Analysez chacune des attitudes de travail. Précisez, en cochant la case correspondant à votre réponse (**annexe 1**), si elle est respecte ou non les règles ergonomiques et justifiez votre réponse.

### ANNEXE 1 Attitude et posture au travail

ATTITUDE	CORRECT	INCORRECT	JUSTIFICATION
		X	Pieds en suspension, cuisses comprimées. Les pieds doivent reposer sur le sol ou un repose-pieds
		X	Le dos n'est pas soutenu car non appuyé. Buste en avant. Mauvaise position du corps
		X	Les poignets ne sont pas souples et reposent sur le plan de travail
		X	Tête penchée en arrière : mauvaise vue.
	X		Placement correct du corps La souris est bien placée à côté du clavier Toutefois, il y a un reflet sur l'écran qui indique que celui-ci n'est pas parfaitement positionné
		X	Mauvais agencement du plan de travail qui impose à l'exécutant de se pencher pour saisir le téléphone

## EXO 2 Organiser la disposition des outils de travail sur le bureau

Préparez l'aménagement de votre plan de travail et disposez tout le matériel dont vous avez besoin sur votre bureau. Vous êtes droitier.

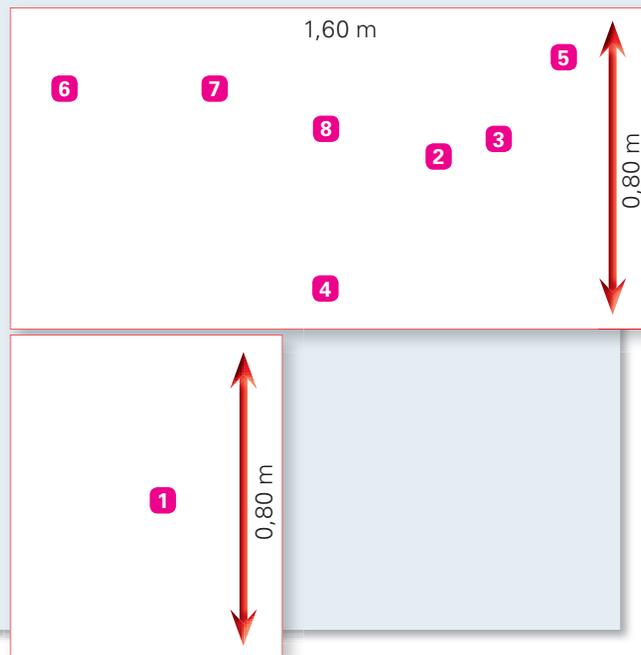
**1** Marquez l'emplacement du matériel de bureau (**doc. 1**) sur le plan de travail. Utilisez son numéro pour indiquer la disposition du matériel sur la partie bureau ou le retour (**annexe 2**).

**2** Vous aidez vos collègues à agencer leur table de travail en complétant le tableau d'analyse (**annexe 3**).

### DOC 1 Matériel de bureau



### ANNEXE 2 Plan de travail



### ANNEXE 3 Tableau d'analyse des emplacements d'outils de travail

OUTILS DE TRAVAIL	JE SUIS DROITIER, JE PLACE	JE SUIS GAUCHER, JE PLACE	ZONE	EMPLACEMENT À PRIVILÉGIER
Téléphone	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Lampe de bureau	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Agenda	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Bannette à courrier	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Documents à consulter	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Stylo utilisé	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	1	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Surligneur, gomme	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	2	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Document en cours	Au centre	Au centre	1	bureau <input checked="" type="checkbox"/> retour <input type="checkbox"/>
Unité centrale	Sous l'écran ou le retour	Sous l'écran ou le retour	3	bureau <input type="checkbox"/> retour <input checked="" type="checkbox"/>
Écran	Au centre	Au centre	3	bureau <input type="checkbox"/> retour <input checked="" type="checkbox"/>
Clavier	Au centre	Au centre	1	bureau <input type="checkbox"/> retour <input checked="" type="checkbox"/>
Souris	<input checked="" type="checkbox"/> à droite <input type="checkbox"/> à gauche	<input type="checkbox"/> à droite <input checked="" type="checkbox"/> à gauche	1	bureau <input type="checkbox"/> retour <input checked="" type="checkbox"/>

## EXO 3 Réaménager l'accueil

La zone d'accueil de La Conserverie provençale, située près des ateliers de fabrication, a pour vocation de faire patienter les visiteurs (touristes, clients, fournisseurs, etc.). La personne en poste est chargée de l'accueil et de la planification des visites des groupes.

**1** Identifiez le mobilier et le matériel nécessaires (**doc. 2**) et quantifiez votre choix que vous présenterez sous forme de liste (**annexe 4**).

**2** Proposez un aménagement de la zone d'accueil, en positionnant sur le plan (**annexe 5**), le numéro du mobilier ou matériel retenu (**doc. 2**).

### DOC 2 Liste du matériel d'accueil

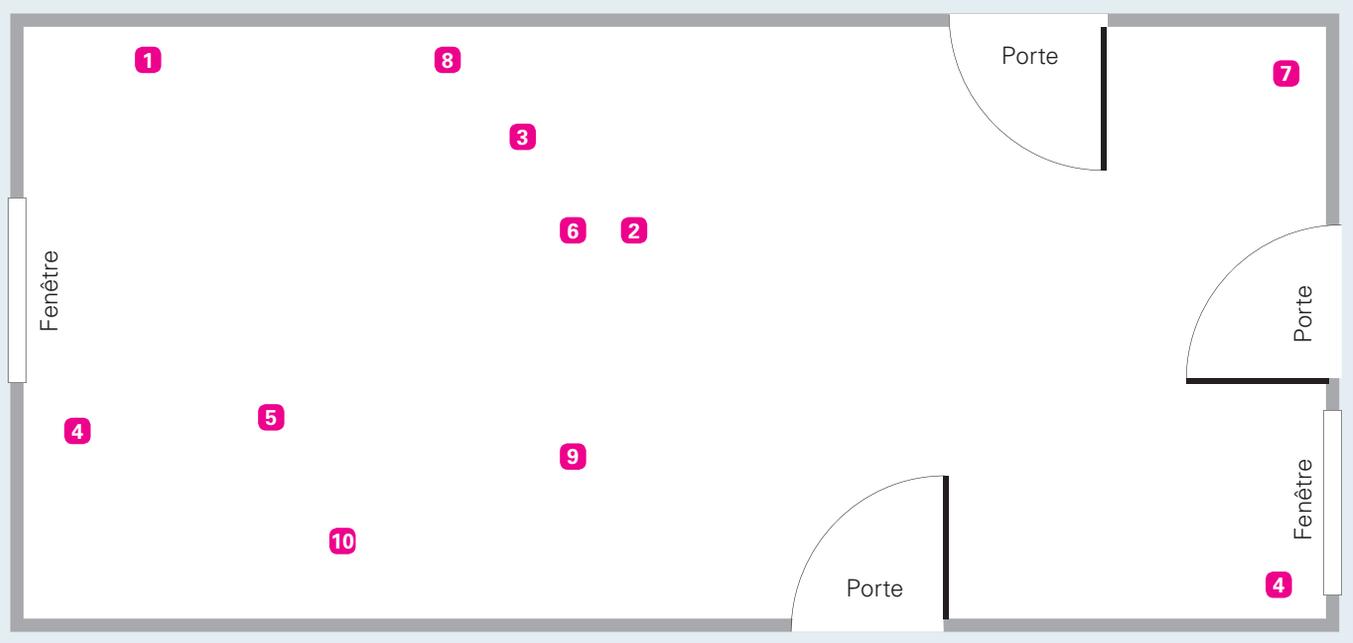


### ANNEXE 4

### Liste du matériel et mobilier de l'accueil

N°	MATÉRIEL	QUANTITÉ
1	Imprimante	1
2	Ordinateur	1
3	Siège ergonomique assis-debout	1
4	Plante verte	2
5	Table basse	1
6	Banque d'accueil incorporant poste informatique	1
7	Borne interactive ou panneau lumineux	1
8	Classeur bas	1
9	Salon 4 fauteuils	2
10	Aquarium	1

### ANNEXE 5 Plan de l'accueil



## EXO 4 Mettre à jour la base de données PGI

OpenERP

La société Buroplus, à laquelle vous commanderez désormais une grande partie de votre matériel de bureau, n'est pas encore un fournisseur partenaire. Vous devez actualiser la base de données OpenERP.

- 1 Complétez le formulaire (annexe 6) en saisissant les coordonnées de ce nouveau fournisseur à partir de sa fiche (doc. 3).
- 2 Rédigez un message électronique pour connaître les conditions de vente préférentielles accordées aux clients réguliers et obtenir un nouveau catalogue. Utilisez la fonction courriel (annexe 7).

### DOC 3 Fiche fournisseur

Adresse postale	Contact
BUROPLUS 22 avenue des Nations Villepinte 95915 Roissy Ch. de Gaulle Cedex	Téléphone : 0826 96 6000 Courriel : buroplus@free.fr Service Ventes – M. Martin

### ANNEXE 6 Formulaire de la base de données PGI

OpenERP - socket://admin@localhost/clients

Éditer Utilisateur Formulaire Options Définitions Sécurité Aide

Nouveau Enregistrer Supprimer Précédent Suivant Liste Formulaire Calculer Diagramme Graphique Imprimer

Menu 33 : Fournisseurs 33

Nom : **Buroplus** Langue : French / Français Client : Fournisseur : X

Général Ventes & Achats Comptabilité Notes

Contacts du partenaire (1/1 of 1)

Adresse postale

Type : Rue : **22 avenue des Nations**  
Rue (suite) : **Villepinte**  
Code Postal : **95915** Ville : **Roissy Ch. de Gaulle Cedex**  
Pays : **France** État National :

Communication

Tel : Tel. portable : Fax : Courriel : **X**

Enregistrement 8 / 10 de 10 - Éditer le document (id:28)

socket://admin@localhost/clients... Administrateur Société : Conserverie Provençale Requêtes 1 requête(s) - 1 requête(s)

Envoi de courriel

### ANNEXE 7 Courriel à rédiger

À : **buroplus@free.fr**

Objet : **Renseignements : vos conditions de vente**

Bonjour,

Satisfaits de notre première commande, nous souhaitons vous compter parmi nos fournisseurs partenaires.

Merci de nous adresser vos conditions de vente préférentielles et un catalogue de vos produits.

Laëtitia Farigou

La Conserverie provençale

# Orienter et informer les visiteurs



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Installer un climat relationnel adapté à la demande	La demande du visiteur est traitée.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<p><b>Savoirs de gestion et technologiques</b></p> <p>La culture et les valeurs des organisations            Les règles et les enjeux de la communication professionnelle            La gestion des interactions en situation d'information et d'orientation            Les procédures d'information et d'accueil            Les codes sociaux, les règles de bienséance et d'accueil            La gestion de conflit en situation d'accueil</p>	<p><b>Complexité</b></p> <p>Importance des flux de visiteurs            Dispersion géographique des locaux            Gestion temps attente            Barrages et sélectivité à l'accueil            Accueil de visiteurs étrangers</p> <p><b>Aléas</b></p> <p>Espace en travaux            Indisponibilité des interlocuteurs demandés</p>

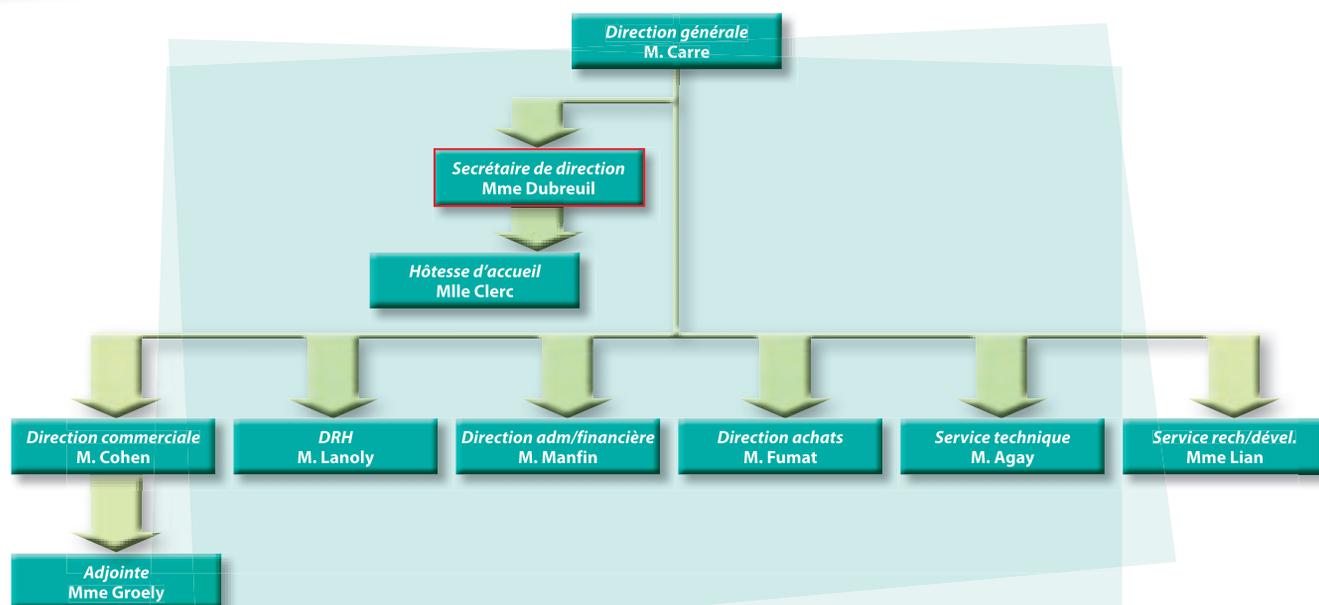


✓ **Joly Stores SA** offre un **large assortiment de systèmes de protections solaires textiles** d'un niveau de qualité supérieure, et ceci depuis plus de 37 ans.

✓ Elle dispose d'un vaste programme de fabrication pour des **stores à bras articulés et à bras télescopiques de façade**.

✓ Elle vend également des **systèmes de protection solaire ou contre les intempéries pour vérandas**.

✓ **PME** implantée dans les Alpes-Maritimes, en pleine expansion, l'entreprise vient de se doter d'un **nouvel espace réservé à l'accueil**.



## MISE EN SITUATION



■ Vous travaillez au sein de l'entreprise Joly Stores SA, à Gattières. Son effectif est de 43 personnes. Le président-directeur général, M. Carre, est assisté par Mme Dubreuil, secrétaire de direction dont vous dépendez directement.

■ Vous êtes chargé(e), en qualité d'hôte(sse) d'accueil intérimaire, d'accueillir, d'informer et d'orienter les visiteurs.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation
- Mission 2 :** Gérer les interactions dans une situation d'orientation des visiteurs
- Mission 3 :** Informer les visiteurs

## MISSION 1 Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation

Conscient de l'importance de l'image et des valeurs véhiculées par son entreprise, M. Carre a tenu à instaurer une véritable culture de l'accueil.

### 1. Respecter les règles d'accueil et les codes sociaux

Afin de vous préparer à vos nouvelles missions, Mme Dubreuil vous remet la charte d'accueil de l'organisation et vous demande d'en extraire les éléments essentiels.

1 À l'aide de cette charte (**doc. 1**), recherchez les codes sociaux en vigueur dans une situation d'accueil, tant au niveau de la communication verbale que non verbale et précisez les qualités professionnelles requises pour ce poste (**annexe 1**).

#### DOC 1 Charte d'accueil de Joly Stores SA

**Tenue en vigueur dans l'organisation** : classique et sobre, costume-cravate obligatoire pour les messieurs; tenue d'hôtesse fournie pour l'accueil.

**L'accueil de l'arrivant** : il doit être immédiat; même occupée, l'hôte(sse) prend le temps de saluer et demande de bien vouloir patienter quelques instants. L'identité doit être vérifiée et un badge de circulation remis contre une pièce d'identité restituée, lors du départ, après le retour du badge.

En cas d'attente prolongée, l'hôte(sse) fait patienter le visiteur dans le salon d'accueil en lui offrant une boisson et en lui proposant des revues et nos supports d'information internes (plaquette, catalogue, etc.). Dans le salon, l'hôte(sse) veille à ce que l'un de nos films publicitaires soit projeté sur l'écran de télévision.

**En situation de communication** : l'hôte(sse) est aimable, attentif(ve) (écoute active), serein(e) et souriant(e). Il ou elle note ou retient le nom de ses interlocuteurs afin de personnaliser l'entretien. Son regard est direct et ses gestes appropriés reflètent une tenue professionnelle. Son langage est soutenu, sa voix bien placée au débit régulier



et à l'intonation claire. Dans les situations conflictuelles il ou elle garde son calme, est à l'écoute et en empathie.

**Aptitudes professionnelles** : l'hôte(sse) fait preuve d'un comportement relationnel sur le plan professionnel adapté. Il ou elle est calme, poli(e) et disponible. Il ou elle est en capacité d'utiliser toute la documentation interne (papier ou numérique sur PGI), utile à l'orientation et à l'information des visiteurs (annuaires, agendas, horaires, organigramme, plan des locaux, etc.). Il ou elle se montre discrète et travaille dans le strict respect des consignes données.

#### ANNEXE 1 Codes sociaux et aptitudes professionnelles de l'hôte(sse)

##### La communication verbale

Mots, symboles, codes

- Accueillir le visiteur et le saluer immédiatement
- Proposer **une boisson, des revues pour faire patienter**
- Personnaliser l'entretien en **nommant l'interlocuteur par son nom**
- Utiliser un langage **soutenu**
- Veiller à la voix, **au débit, à l'intonation**

##### La communication non verbale

Gestes, regard, mimiques

- Être aimable, attentif(ve), serein(e), souriant(e)
- Regarder **de manière directe**
- Avoir **une tenue correcte et des gestes appropriés**

##### Les aptitudes professionnelles

- Faire preuve de discrétion, calme, politesse et disponibilité
- Respecter **les consignes données**
- Savoir utiliser **la documentation interne sur papier ou numérique sur PGI**

## 2. Adapter les procédures d'accueil en fonction du contexte

Lundi 16 mars au matin, quatre clients se présentent à l'accueil, pour lesquels vous devez définir le contexte et les suites à donner.

2 En fonction des visites (doc. 2) et des documents internes (doc. 3 et 4), traitez les situations d'accueil (annexe 2).

### DOC 2 Accueil des clients



8 h 55 Bonjour Mademoiselle, Victor Marvin ; j'ai rendez-vous avec M. Cohen à 9 h pour une commande importante.



9 h 15 Bonjour Mademoiselle, je suis Paul Gray de l'agence PubPro, je viens proposer une nouvelle campagne publicitaire à M. Cohen.



10 h 45 Bonjour Mademoiselle, Paule Menier, j'ai rendez-vous à 11 h avec votre DRH pour un poste de secrétaire.



10 h 50 Bonjour Mademoiselle, Marc Berre ; société Kelon, j'ai rendez-vous à 10 h avec le directeur financier pour une demande de prorogation d'échéance.

### DOC 3 Annuaire interne (extrait)

<b>Direction générale</b>	Poste 140
M. CARRE	Poste 141
Mme DUBREUIL	
<b>DIRECTIONS</b>	
<b>Commerciale</b>	Poste 150
M. COHEN	Poste 151
Mme GROELY	
...	
<b>Ressources humaines</b>	Poste 160
M. LANOLY	
...	
<b>Administratif et financier</b>	Poste 170
M. MANFIN	
...	
<b>Achats</b>	
...	

### DOC 4 Agenda direction commerciale

M. Cohen	<input type="text"/>
Mme Groely	<input type="text"/>

#### LUNDI 16 MARS Rendez-vous du service commercial

8 h	9 h	10 h	11 h	12 h
	MARVIN	GRUM	AGAY	SERVICE
		LIAN	AGAY	SERVICE

### ANNEXE 2 Traitement des situations d'accueil

SITUATIONS D'ACCUEIL	CONTACT	POSTE	CONTEXTE	SOLUTION APPORTÉE
1. M. Marvin a RDV à 9 h avec le directeur commercial pour la signature d'une commande.	M. Cohen	150	M. Marvin a bien RDV et il est ponctuel.	Annoncer par téléphone l'arrivée du client à M. Cohen puis indiquer à M. Marvin que M. Cohen va le recevoir.
2. M. Gray vient proposer une nouvelle campagne publicitaire à M. Cohen.	Mme Groely	151	M. Cohen est déjà en rendez-vous.	Préciser que M. Cohen est déjà en RDV. Proposer de demander à son adjointe, Mme Groely, si elle peut le recevoir. Sinon proposer un RDV.
3. Mme Menier a RDV à 11 h avec le DRH pour un poste de secrétaire.	M. Lanoly	160	Mme Menier se présente avec ¼ d'heure d'avance sur son RDV.	Faire patienter Mme Menier au salon d'accueil et lui offrir une boisson.
4. M. Berre a RDV à 10 h pour une demande de prorogation d'échéance.	M. Manfin	170	M. Berre se présente en retard d'une heure à son RDV.	Consulter l'agenda de M. Manfin pour vérifier sa disponibilité et l'appeler pour savoir s'il peut encore recevoir M. Berre, sinon fixer un autre RDV.

### 3. Appliquer les règles d'accueil à un visiteur étranger

M. Peters, de la société anglaise Excelsus, se présente à l'accueil. Il a rendez-vous avec M. Carre ce mardi à 9 heures pour un contrat important. Ce dernier vous a téléphoné il y a un quart d'heure pour vous avertir qu'il était bloqué dans un embouteillage et qu'il risquait d'être en retard pour son rendez-vous. Il vous a demandé de le faire patienter avec tous les égards en répondant à toutes les demandes spécifiques qu'il pourrait formuler (appel téléphonique, connexion internet, etc.).

3 En vous aidant d'un aide-mémoire (doc. 5), complétez le dialogue que vous avez avec M. Peters (annexe 3).



4 Vous pouvez jouer à deux cette situation de communication.

#### DOC 5 « Aide mémoire » phrases d'accueil type en langue anglaise

##### Pour accueillir

*Good morning/afternoon/evening Mr or Ms X.  
How was your flight?  
It's a pleasure to meet you.  
Thank you for coming.*

##### Pour signaler une indisponibilité ou une disponibilité

*I'm afraid, M. X is not available at the moment.  
M. X is late.  
I'm sorry, he is in a meeting at the moment.  
M. X is available now. Please follow me to his/her office.*

##### Pour proposer son assistance

*Would you like something to drink? to read?  
Do you need an Internet connection?  
Don't hesitate to ask if you need anything.*

##### Pour gérer une communication téléphonique

*Please, hold the line, I'll put you through.  
One moment please. I'll see if Mr X is available.  
Can you put me through to his secretary?*

#### ANNEXE 3 Accueil de M. Peters

Mr Peters : Good morning, I'm M. Peters, I have an appointment with M. Carre at 9 o'clock.

You : **Good morning, Mr Peters. Nice to meet you. I am sorry but M. Carré will be late. He is delayed by a traffic jam.**

Mr Peters : Ok. I'll wait. Can I log?

You : **Yes, of course. Take a seat Mr Peters. Would you like something to drink? A coffee or a fresh drink?**

Mr Peters : A cup of coffee will be fine, please.

You : **Let me know if I can help you. Do you need an Internet connection or anything else?**

Mr Peters : I've got everything I need, thank you.

20 minutes plus tard, le téléphone sonne. M. Carre vous prévient qu'il peut recevoir M. Peters.

You : **M. Peters, M. Carre is here. Please follow me to his office.**

#### FAIRE LE POINT

##### L'enjeu d'un bon accueil des visiteurs pour l'organisation :

- donner une bonne image de l'entreprise, de son personnel, de son professionnalisme.

##### Les règles d'accueil d'une organisation gagnent à être consignées dans un document :

- la charte d'accueil

##### Que doivent respecter ces règles au niveau de la communication verbale et non verbale ?

Des codes sociaux.

##### Elles exigent de la part du personnel d'accueil des compétences professionnelles :

- faire preuve de discrétion, calme, politesse et disponibilité ;
- savoir utiliser la documentation interne, papier ou électronique ;
- respecter les consignes ;
- pratiquer les langues étrangères.

# MISSION 2 Orienter les visiteurs

En fonction de la demande du visiteur, vous devez l'orienter vers le bon interlocuteur puis le guider vers l'emplacement de son bureau. Tous les bureaux de direction se trouvent au premier étage sauf ceux des services achats, recherche et développement technique qui se trouvent au second.

## 1. Guider le visiteur vers le bon interlocuteur

L'entreprise a conçu et mis à disposition un plan des locaux sur lequel vous pouvez tracer le parcours du visiteur.

1 À partir des rendez-vous du mercredi 18 mars au matin, indiquez l'interlocuteur interne concerné ainsi que l'emplacement de son bureau et précisez avec des flèches le parcours à emprunter sur le plan que vous remettrez au visiteur (**annexe 4**).

### ANNEXE 4 Orientation des visiteurs des directeurs

DEMANDE	INTERLOCUTEUR	PLAN REMIS AU VISITEUR
<p><b>9 h</b></p> <p>« Mme Dominguez, directrice du centre de formation Forma. J'ai rendez-vous avec le DRH pour proposer une formation sur le coaching à l'intention de ses commerciaux. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom : <b>M. Lanoly</b></li> <li>Bureau n° : <b>101</b></li> </ul>	<p>Le plan des locaux est divisé en bureaux 101 à 105. Le bureau 101 (Direction Ressources humaines) est en haut à gauche. Le bureau 102 (PDG) est en haut au milieu. Le bureau 103 (Direction commerciale) est en haut à droite. Le bureau 104 (Service comptable) est en haut à l'extrême droite. Le bureau 105 (Direction Administrative et financière) est en bas à droite. Le couloir est au centre, les ascenseurs et escaliers sont en bas au centre, et le RC Accueil est en bas à droite. Une flèche rose part du RC Accueil, va vers les ascenseurs, puis tourne à gauche vers le couloir, et enfin pointe vers le bureau 101. Le texte 'vers les bureaux 201 à 229' est écrit en bas à gauche.</p>
<p><b>9h05</b></p> <p>« Charles Olendi, directeur de l'agence de Gattières de la BNP. J'ai rendez-vous avec le directeur financier. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom : <b>M. Manfin</b></li> <li>Bureau n° : <b>105</b></li> </ul>	<p>Le plan des locaux est identique au précédent. Une flèche rose part du RC Accueil, va vers les toilettes femmes, puis tourne à gauche vers le couloir, et enfin pointe vers le bureau 105. Le texte 'vers les bureaux 201 à 229' est écrit en bas à gauche.</p>
<p><b>10h30</b></p> <p>« Brian Farmer, I have an appointment with the managing director. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom : <b>M. Carre</b></li> <li>Bureau n° : <b>102</b></li> </ul>	<p>Le plan des locaux est identique au précédent. Une flèche rose part du RC Accueil, va vers les ascenseurs, puis tourne à gauche vers le couloir, et enfin pointe vers le bureau 102. Le texte 'vers les bureaux 201 à 229' est écrit en bas à gauche.</p>

## 2. Gérer une situation d'espaces en travaux

En raison d'un sinistre survenu à la toiture, les directions installées au second étage de l'immeuble Joly Stores, ainsi que leurs services, ont été déplacés, durant les travaux, dans une annexe située dans la même ville, 12 rue de la Place.

2 Le jeudi 19 mars au matin, Mme Dubreuil vous demande de rédiger, en français et en anglais, un avis à l'adresse des visiteurs concernés afin de leur expliquer la situation et leur indiquer l'itinéraire à suivre pour rejoindre leurs interlocuteurs (**annexes 5 et 6**). Vous les orienterez à l'aide du plan et de la feuille de route (**doc. 6**) que vous avez trouvés sur le service internet Mappy.

3 Parmi les visiteurs du matin, indiquez ceux à qui vous devrez remettre cet avis (**annexe 7**).

### DOC 6 Plan et trajet de l'itinéraire



Feuille de route			
1	📍	Départ: 52, Rue du 8 Mai 1945, 06510, Gattières, Provence-Alpes-Côte d'Azur, France	09:00
1	➡	Prendre à droite Rue du Puy et continuer sur 10 m	09:01 115 m
2	➡	Prendre à droite Rue de la Place et continuer sur 14 m	09:01 125 m
1	📍	Arrivée: 12, Rue de la Place, 06510, Gattières, Provence-Alpes-Côte d'Azur, France	09:02 139 m

### ANNEXE 5 Orientation des visiteurs



#### AVIS AUX VISITEURS DES SERVICES :

- Achats .....
- Recherche et développement .....
- Technique .....

Nous tenons à informer nos aimables visiteurs qu'en raison d'un sinistre survenu à la toiture de notre immeuble, nous devons procéder à des travaux de réparation au second étage. Afin de préserver la sécurité et le confort de nos visiteurs comme de nos personnels, nous avons été contraints de déménager certains de nos services dans notre annexe située à 139 m de notre siège, au 12 rue de la Place à Gattières.

Pour vous y rendre, vous remontez sur votre gauche la rue du 8-Mai à partir de notre siège sur 115 mètres, vous prenez à droite la rue du Puy sur 10 m et vous tournerez à nouveau à droite rue de la Place. L'annexe se trouve au tout début de cette rue sur votre droite.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce désagrément momentané.

Nous serons très heureux de vous accueillir prochainement dans de nouveaux locaux rénovés.

La direction générale

R. Carre

**ANNEXE 6** *Orientation for the visitors*



**AVIS AUX VISITEURS DES SERVICES :**

- Purchasing
- Research and development
- Technical

Following an accident in our building, we are proceeding to repair work on the second floor. For the security and comfort of our visitors and our staff, we have temporarily moved our office to 12 rue de la Place in Gattières, only 139 meters from our headquarters.

To go there from our headquarters : follow rue du 8-Mai on your left on 115 meters, then take the rue du Puy on your right on 10 meters.

There you will turn to your right (rue de la Place). Our new office is located at the beginning of the street on your right.

We apologize for the inconvenience caused and thank you for your understanding. We will welcome you soon in our brand new premises.

The managing director,

*R. Carre*

**ANNEXE 7** *Visiteurs de la matinée du 19 mars*

VISITEUR	RENDEZ-VOUS		AVIS À DISTRIBUER		
	INTERLOCUTEUR	DIRECTION	OUI	NON	LANGUE
9 h M. Cartin	M. Manfin	Adm. & financier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
10 h Mrs Jones from London	Mme Lian	Rech. & développ.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anglais
10 h M. Pay from New York	M. Carre	Générale	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11 h Mme Pericart	M. Agay	Technique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Français



**FAIRE LE POINT**

Il est essentiel d'orienter le visiteur vers le bon interlocuteur et de faciliter son déplacement dans l'entreprise.

**Outils pour repérer l'interlocuteur interne**

- Annuaire interne
- Plan des locaux

**Outil pour guider le visiteur**

Plan annoté des locaux



**• Lorsque des espaces sont en travaux, quelles précautions sont à prendre ?**

Prévenir les personnels et les visiteurs, assurer leur sécurité et leur confort.

**• Si pour cette raison ou par manque de place, une dispersion géographique des locaux, temporaire ou définitive, est nécessaire, que convient-il de faire pour orienter les visiteurs ?**

Indiquer l'adresse des locaux annexes et fournir un itinéraire pour les rejoindre.

## MISSION 3 Informer et renseigner les visiteurs

M. Carre pense que l'image de son entreprise passe aussi par une bonne information du public et notamment des personnes en visite dans ses locaux. Il tient à ce que les hôtesses personnalisent la remise de la documentation en fonction des besoins supposés du visiteur ou de ses demandes.

Indiquez pour chacun de vos visiteurs du vendredi 20 mars, en fonction des supports d'information à votre disposition (**doc. 7**), ceux que vous lui proposerez en justifiant votre choix (**annexe 8**).

### DOC 7 Supports d'information

- **Affiche** : support de publicité de grande dimension destiné à être apposé sur les murs.
- **Brochure** : document publicitaire, généralement de moins de 100 pages, présentant de manière attractive un échantillonnage de produits ou services de l'entreprise.
- **Catalogue** : document de présentation de l'ensemble des produits ou services de l'entreprise, outil de fidélisation offert aux clients et qui peut être également offert à un prospect. Il peut comporter un tarif.
- **Dépliant publicitaire** : outil promotionnel concernant un ou plusieurs produits (promotion du mois).
- **Flyer** : support publicitaire destiné à être distribué ou déposé dans les boîtes aux lettres.
- **Leaflet** : document publicitaire contenant des renseignements au sujet de l'entreprise, de ses activités, souvent laissé sur un comptoir, un stand, à disposition du public.
- **Plaquette** : document d'un ou plusieurs volets utilisé par les commerciaux comme argumentaire de vente.

### ANNEXE 8 Choix du bon support

SITUATIONS	SUPPORTS	JUSTIFICATION
Vous devez faire patienter un client pendant que M. Carre termine un entretien.	Plaquette	Se lit rapidement, peut susciter un réflexe d'achat.
	Brochure	Plus fourni, il élargit l'offre publicitaire.
	Catalogue	Présente l'ensemble des produits.
Un visiteur souhaite des renseignements concernant l'offre promotionnelle du mois.	Dépliant publicitaire	Outil publicitaire concernant la présentation d'une offre promotionnelle.
Un visiteur désire connaître l'entreprise et ses activités.	Leaflet	Document publicitaire présentant l'entreprise, ses activités.
Mme Groely raccompagne un prospect et vous demande de lui remettre un document répertoriant tous nos produits.	Catalogue	Outil permettant de présenter tous les produits et services de l'entreprise à un client potentiel.

### FAIRE LE POINT

L'image d'une organisation passe aussi par la documentation qu'elle est en mesure de proposer au public et notamment à ses visiteurs. Ces documents peuvent répondre à différents objectifs :

#### Informer

- Leaflet
- Catalogue

#### Susciter un réflexe d'achat

- Plaquette
- Brochure
- Dépliant
- Flyer

## Orientation et information des visiteurs

### 1 L'accueil des visiteurs dans le respect des règles

L'accueil, **vecteur d'image d'une organisation**, constitue un enjeu primordial pour sa réputation et son professionnalisme. Aussi, dans le cadre d'une démarche qualité, de nombreuses entreprises élaborent-elles **une charte d'accueil**.

C'est un ensemble de **normes, valeurs et règles partagées** favorisant un comportement relationnel adapté aux situations :

- normes de sécurité (contrôle identité, badge) ;
- gestion des retards, absences, , indisponibilités ;
- accueil de personnalités, d'étrangers, etc.

La qualité de l'accueil sous-tend la maîtrise :

- de **comportements professionnels** (discrétion, respect des procédures, attention, calme, amabilité...) ;
- de la **communication verbale** (langage soutenu et correct, pratique de langues étrangères, sens du propos, voix et intonation adaptée...) ;
- de la **communication non verbale** (attitude, gestes, posture, tenue...) ;
- des **outils**, le plus souvent informatiques dans le contexte d'un progiciel de gestion intégré (PGI), permettant une administration efficace de l'accueil (accès aux horaires, à l'organigramme, aux annuaires, aux agendas, au plan des locaux, à la programmation des badges...).

### 2 La gestion des interactions dans une situation d'orientation

L'orientation d'un visiteur passe par la maîtrise des compétences suivantes :

- **être à l'écoute** du besoin du visiteur et l'affiner par un questionnement adapté ;
- **savoir identifier les différents services et fonctions** des interlocuteurs internes ;
- **déterminer l'emplacement** des différents services et bureaux à l'aide d'un plan des locaux ;
- **s'assurer de la compréhension** en reformulant.

■ **prendre en compte les contraintes** pour gérer l'orientation des visiteurs :

- consignes de barrage ou sélectivité (un directeur peut souhaiter que ses visiteurs soient annoncés et adressés à sa secrétaire et non directement à lui-même),
- visiteurs étrangers nécessitant une attention particulière dans les indications d'orientation,
- contextes particuliers nécessitant un apport supplémentaire d'informations (travaux, déplacement ou dispersion géographique des locaux, etc.).

### 3 L'information des visiteurs

La qualité des supports d'information et de documentation du public participe à la réputation de l'organisation. Le temps de l'accueil et de l'attente apparaît comme un moment privilégié pour faire connaître l'organisation,

ses produits ou ses services, au travers de **différents supports** : affiches, vidéos publicitaires, documentation (*leaflet*, plaquette, *flyer*, brochure, catalogue, dépliant publicitaire, etc.).

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Respecter les règles d'accueil et les codes sociaux		
Adapter les procédures d'accueil en fonction du contexte		
Appliquer les règles d'accueil à un visiteur étranger		
Guider le visiteur vers le bon interlocuteur		
Gérer une situation d'espace en travaux		
Informé et renseigner les visiteurs		

## EXO 1 Adapter le message d'accueil au visiteur

Aujourd'hui, le 23 mars, vous assurez l'accueil et êtes chargé(e) de former une stagiaire débutante, Blandine. Vous écoutez sa première prestation d'accueil et notez les expressions à corriger. Puis vous lui demandez d'analyser des situations d'accueil.

**1** Proposez à Blandine de nouvelles formulations plus appropriées (**annexe 1**).

**2** Préparez avec Blandine des situations d'accueil (**annexe 2**) en fonction de consignes de barrage ou de sélectivité données (**doc. 1 et 2**) et de l'agenda fourni (**doc. 3**).

### DOC 1 Consignes de M. Carre

- Dorénavant avertissez ma secrétaire et non moi-même lorsqu'arrive un de mes rendez-vous  
- Ne me prenez aucun RDV le 25, je serai absent  
- Si La PDG Mme PERY se présente sans RDV, avertissez-moi directement, même si je suis en RDV.

### DOC 2 Consignes de M. Lanoly

Je suis harcelé par le commercial du centre de formation PROCESS, M. Baro. Je ne veux plus le recevoir. S'il insiste, dites-lui de nous faire parvenir sa documentation et que nous le rappellerons en cas de besoin.

### DOC 3 Agenda de M. Carre

Horaires	23/03	24/03	25/03	26/03	27/03
13 h-14 h	RDV M. Park				
14 h-15 h	Réunion Chefs de service	RDV Société Générale		Conseil d'administration	
15 h-16 h					RDV M. Denis
16 h-17 h					

### ANNEXE 1 Formulation à privilégier en situation d'accueil

EXPRESSIONS À CORRIGER	PROPOSITIONS DE CORRECTION
1. Vous êtes qui ?	1. <b>Pouvez-vous me préciser (ou me rappeler) votre nom, SVP ?</b>
2. Il est pas là pour l'instant.	2. <b>M. X est actuellement en rendez-vous à l'extérieur</b>
3. Vous allez devoir attendre.	3. <b>Pouvez-vous patienter un peu ou préférez-vous que l'on fixe un autre rendez-vous ?</b>
4. Je ne sais pas.	4. <b>Je vais me renseigner.</b>
5. C'est tout ?	5. <b>Avez-vous besoin d'autres informations ?</b>

### ANNEXE 2 Situations d'accueil du 23 mars après-midi

SITUATIONS D'ACCUEIL	À VOUS DE JOUER...
13 h M. Park se présente à son RDV avec M. Carre.	<b>Bienvenue Monsieur, je vous annonce à sa secrétaire. Merci de patienter un moment.</b>
15 h M. Baro se présente à l'accueil. Il souhaite rencontrer M. Lanoly. Il a déjà téléphoné plusieurs fois.	<b>Je suis désolée, M. Baro, M. Lanoly est en RDV tout l'après-midi. N'hésitez pas à lui faire parvenir une documentation, il vous recontactera s'il est intéressé.</b>
16 h La Présidente Mme Pery demande à rencontrer M. Carre.	<b>Bonjour, Mme la Présidente. J'avertis M. le Directeur général de votre visite. Il va vous recevoir immédiatement.</b>

## EXO 2 Gérer un conflit en situation d'accueil

Le 24 mars, M. Cohen est en rendez-vous extérieur toute la journée. Comme à l'habitude, il vous a communiqué ses consignes à appliquer durant son absence pour les visiteurs éventuels. À 14 h 15, un homme se présente à l'accueil, visiblement très nerveux.

**1** Complétez le dialogue établi avec ce visiteur (**annexe 3**) en utilisant les consignes notées sur votre registre (**doc. 4**).



**2** Jouez les rôles à trois (l'hôtesse, le visiteur, la directrice adjointe). Trois autres élèves évaluent chacune de vos prestations sur une grille d'évaluation pouvant être photocopiée (**annexe 4**).

### DOC 4 Registre des consignes – Journée du 24 mars

*M. Carre : – Ne pas me déranger, passer les appels à ma secrétaire.*

*M. Cohen : – M. Darmond de la société Garlon risque de se manifester. L'informer de mes démarches pour résoudre son retard dû à un sous-traitant qui nous a fait défaut. Annoncer que nous serons finalement livrés demain par un autre fabricant à qui nous avons fait appel et que nous pourrions le livrer après-demain au plus tard. En cas de situation conflictuelle, demander à Mme Groely, directrice adjointe, de le recevoir prioritairement. Elle est au courant. Éviter le conflit, bon client.*

### ANNEXE 3 Situation d'accueil de la visite de 14 h 15

**Accueil :** Bonjour, Monsieur, bienvenue.

**M. Darmond :** Bonjour ! Je veux rencontrer M. Cohen immédiatement.

**Accueil :** Qui dois-je annoncer ?

**M. Darmond :** M. Darmond de la société Garlon. (Le ton monte.) J'attends une livraison depuis trois semaines et mon client me menace de rejoindre la concurrence si je ne lui fais pas son installation sous 48 heures ! Je dois impérativement voir M. Cohen, je ne bougerai pas d'ici avant de l'avoir vu !

**Accueil :** (Vous jetez un coup d'œil discret sur votre registre de consignes).

*Je suis tout à fait navrée, M. Cohen est en rendez-vous extérieur.*

*Toutefois, il m'a laissé un message pour vous. Un sous-traitant*

*lui a fait défaut, ce qui explique le retard, mais M. Cohen a fait*

*immédiatement appel à un autre fournisseur pour vous satisfaire*

*au plus vite. Il nous livrera demain matin et vous pourrez ainsi*

*recevoir vos produits après-demain.*

**M. Darmond :** Écoutez, vous êtes bien gentille mais je n'ai aucune assurance de cette livraison. Et pourquoi après-demain ? Pourquoi pas demain après-midi ? Je pourrais ainsi

faire les installations chez mon client après demain comme il le souhaite.

**Accueil :** *Je pense, Monsieur Darmond, que le mieux serait que vous en discutiez avec la directrice adjointe, Mme Groely. Je vous demande un petit instant, je vais voir si elle peut vous recevoir.*

*Vous installez M. Darmond sur un fauteuil avec un café et vous appelez Mme Groely.*

**Bonjour Madame, (prénom) de l'accueil. J'ai ici M. Darmond de la société GARLON qui souhaitait rencontrer M. Cohen à propos d'un retard de livraison dont il est fort mécontent. M. Cohen a demandé que vous le receviez en cas de problème. Pouvez-vous le faire maintenant ?**

**Mme Groely :** Je vais recevoir M. Darmond immédiatement (prénom de l'hôtesse), je viens le chercher à l'accueil.

**Accueil :** *Mme Groely va vous recevoir, je vous remercie de bien vouloir patienter, elle vient vous accueillir immédiatement.*

**M. Darmond :** Merci, Mademoiselle.

**ANNEXE 4** Grille d'évaluation d'une situation d'accueil

Hôtesse <input type="checkbox"/> Visiteur <input type="checkbox"/> Directrice adjointe <input type="checkbox"/>		Nom : .....		
Appréciation sur la qualité professionnelle de la prestation <sup>1</sup>				
ÉLÉMENTS <sup>2</sup>	CORRECT	À AMÉLIORER	EN DÉCALAGE	
<b>Prise de contact</b>				
• Attitude (maintien, attitude adaptée à la situation, amabilité...)				
• Qualités relationnelles (empathie, qualité de l'écoute...)				
• Traitement administratif de l'arrivée (vérification de l'identité, badge...)				
<b>Traitement du message</b>				
• Consultation des outils				
• Renseignements communiqués				
• Explication – Argumentation				
• Réponse aux attentes				
<b>Langage verbal</b>				
• Vocabulaire				
• Registre de langage				
• Rythme de la voix				
• Ton adopté				
• Articulation, débit de la parole				
<b>Conclusion</b>				
Reformulation du message				
<b>Prise de congé</b>				
Formule de prise de congé				

1. Cocher la case adéquate. 2. Tous les items ne sont pas nécessairement à évaluer pour chaque rôle.

## EXO 3 Gérer un flux important de visiteurs

Le 26 mars à 14 heures, Mme Pery, le président-directeur général, et M. Carre réuniront un conseil d'administration dans la salle de conférence « Picasso » du rez-de-chaussée. Les participants seront au nombre de dix et la sécurité exige que les identités soient bien vérifiées et que chacun porte son badge. Vous allez devoir gérer un flux important d'arrivées très rapprochées.



**1** Préparez l'étiquette type de badge (**annexe 5**) sachant qu'outre l'identité des participants, M. Carre souhaite y voir apparaître leur provenance indiquée sur la liste que sa secrétaire vous a remise et le numéro de 3 chiffres attribué au badge en fonction de l'ordre d'arrivée (**doc. 5**).

**2** Complétez le registre des entrées du 26 mars dans l'ordre des arrivées selon la numérotation indiquée (**doc. 5**) sachant que M. Carey et Mme Alin ne se sont pas présentés (**annexe 6**).

### DOC 5 Listes alphabétique des participants

NOM	PROVENANCE OU FONCTION	NOM	PROVENANCE OU FONCTION
Pery Marie <b>1</b>	PDG	Gilet Benoît <b>4</b>	Comité entreprise
Carre René <b>2</b>	Directeur général	Mader James <b>8</b>	Administrateur entreprise
Alin Arielle	Administrateur entreprise	Oualid Pascal <b>3</b>	Administrateur institutionnel
Benoit Paul <b>6</b>	Administrateur entreprise	Versa Paolo <b>7</b>	Administrateur particulier
Carey Stéphane	Administrateur particulier	Wryl Marthe <b>5</b>	Comité d'entreprise

Le numéro de badge est composé ainsi :

- 1<sup>er</sup> chiffre
- 1 matin
- 2 après-midi
- Numéro d'ordre d'arrivée en repartant de 01 l'après-midi

### ANNEXE 5 Étiquette type de badge

JOLY STORES SA
CONSEIL ADMINISTRATION

N° XXX

.....

NOM Prénom

.....

Provenance ou fonction

.....

### ANNEXE 6 Registre des entrées – jeudi 26 mars

HORAIRE		VISITEUR OU PERSONNEL	ENTREPRISE OU FONCTION	DESTINATION INTERNE		BADGE	
ARRIVÉE	DÉPART			INTERLOCUTEUR OU RÉUNION	N° BUREAU OU SALLE	N°	RENDU (cochez)
13h45		PERY M.	PDG	CA	Picasso	201	
13h50		CARRE R.	DG	CA	Picasso	202	
13h52		OUALID P.	Adm. Institut.	CA	Picasso	203	
13h53		GILET B.	Comité entrep.	CA	Picasso	204	
13h55		WRYL M.	Comité entrep.	CA	Picasso	205	
13h56		BENOIT P.	Adm. Entrepr.	CA	Picasso	206	
13h58		VERSA P.	Adm. particul.	CA	Picasso	207	
14h02		MADER J.	Adm. Entrepr.	CA	Picasso	208	

# Présenter un écrit professionnel et préserver son intégrité



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Mobiliser des techniques de production et de structuration de document	Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> Les modes d'organisation et de structuration des données Les écrits professionnels La modélisation d'un document La préservation de l'intégrité de l'information Les règles de la communication professionnelle Les fonctionnalités bureautiques	<b>Complexité</b> Document intégrant des tableaux Gestion de textes longs Production d'un support inédit intégrant des contraintes esthétiques
TRANSVERSALITÉ	
<b>Savoirs économiques et juridiques en transversalité</b> 2.2. Les sujets de droit et leurs prérogatives	

➔ Atelier rédactionnel 7 et 8, p. 281 à 284.

➔ FICHE MICRO 7 et 8, p. 261 à 264.

**Ce chapitre est à réaliser exclusivement sur poste informatique.**



**Agence UVIA Immobilier** 

**Brigitte HERMANN**  
Tél. : 06 68 55 91 53  
E-mail : b.Hermann@uvia-immobilier.com  
Tél. Agence : 09 53 06 05 87

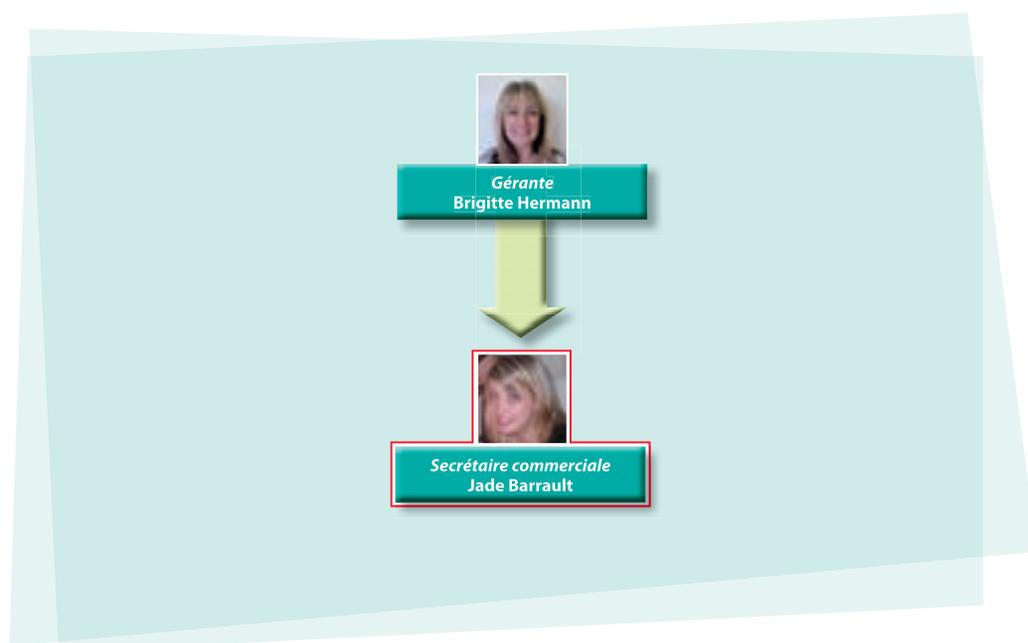
Website : [www.uvia-immobilier.com](http://www.uvia-immobilier.com)  
240 Boulevard des Cigales - 06210 MANDELIEU

Unis vers l'Immobilier Associés S. A. R. L.

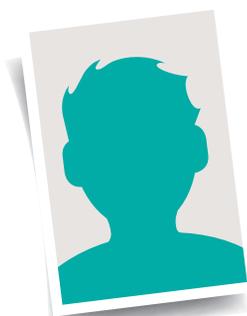
✓ **UVIA Immobilier** a été créée en 2008 sous le statut d'une **SARL** au capital de 5 000 € et affiliée à la FNAIM (Fédération nationale de l'immobilier).

✓ Gérée par Brigitte Hermann, assistée d'une secrétaire commerciale, l'agence **UVIA Immobilier** couvre uniquement le **secteur des ventes** et non celui des locations.

✓ Située entre Cannes (Alpes-Maritimes) et le Var, la ville de Mandelieu compte 65 agences immobilières pour 18 000 habitants. Face à la concurrence, cette agence a su s'imposer grâce au **dynamisme** de sa gérante et aux **partenariats** passés avec la Hollande, la Belgique et le Luxembourg.



## MISE EN SITUATION



- Vous êtes stagiaire pendant six semaines au sein de l'agence. Durant cette période, vous assistez Jade. Vos tâches relèvent du domaine du secrétariat (accueil de clients, gestion de dossiers, courriers...) et de la gestion (calculs de commissions, de frais...). Lors de votre formation, vous découvrez toutes les étapes d'une transaction immobilière et les nombreux écrits professionnels qui y sont liés.
- Brigitte Hermann souhaite améliorer les documents nécessaires à son activité. Elle vous confie cette tâche, qui va vous permettre de développer, d'améliorer vos connaissances et compétences dans l'utilisation du texteur.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Présenter un texte complexe
- Mission 2 :** Concevoir et modéliser un document
- Mission 3 :** Créer un document avec des contraintes esthétiques
- Mission 4 :** Préserver l'intégrité d'un écrit

## MISSION 1 Présenter un texte complexe

Pour fonctionner, une agence immobilière doit « rentrer des mandats de vente », c'est-à-dire trouver de nouveaux clients qui lui confient un bien à vendre. Le mandat de vente constitue alors un contrat entre le vendeur et l'agent. Jade vous demande de saisir et de mettre en forme un mandat type.

Saisissez le mandat de vente (**doc. 1**) en respectant les consignes (**doc. 2**). Vous pouvez aussi ouvrir le fichier « **mandat** » et le mettre en forme en vous aidant de la fiche micro 2.

### INFO

Le **mandant** est la personne (client) qui confie la vente de son bien immobilier à une agence immobilière (le **mandataire**). Un **mandataire substitué** est un sous-mandataire.

La **préemption** est la préférence, droit légal ou contractuel, accordé à certaines personnes privées (locataire, fermier, indivisaire, SAFER...) ou publiques (collectivités territoriales, etc.) d'acquiescer un bien par priorité à toute autre personne, lorsque le propriétaire manifeste sa volonté de le vendre.

### DOC 1 Le mandat de vente



Agence UVIA Immobilier



En tête à disposer.

Titre §

#### MANDAT DE VENTE SANS EXCLUSIVITÉ N°

(Article 6 loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 et articles 72 et suivants du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972)

#### (Rémunération à la charge de l'acquéreur)

Le mandant

Laisser 5 lignes après « le mandant ».

Le mandataire

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés, sise 240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU, représentée par Mme Hermann Brigitte, titulaire de la carte professionnelle n° 11129, délivrée par la préfecture de NICE, portant la mention « transactions sur immeubles et fonds de commerce », garanti(e) par la Caisse de garantie de l'immobilier FNAIM 89 rue La Boétie – 75008 PARIS, n° 40 501 X, pour un montant de 120 000 €.

**Nom du démarcheur : Brigitte HERMANN**

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CONDITIONS GÉNÉRALES, CI-APRÈS, le mandant confère au mandataire, qui accepte, de vendre les biens ci-après désignés aux prix, charges et conditions suivants :

Désignation

Laisser 15 lignes après « Désignation ».

Le mandant déclare que ces biens seront, le jour de la signature de l'acte de vente :

Libres de toute location ou occupation

Insérer 1 note de bas de page et saisir « Cochez la case correspondante ».

Loués suivant l'état locatif ci-annexé

Prix – Modalités de paiement

Le prix demandé – hors rémunération du mandataire – est de ... €.

Insérer un saut de page après « annexé ».

Payable au plus tard le jour de la signature de l'acte définitif.

Durée du mandat

**Le présent mandat est donné à compter de ce jour pour une durée irrévocable de trois mois. Passé ce délai, sauf révocation à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve d'un préavis de quinze jours, il se poursuivra par tacite reconduction par périodes de 3 mois, la tacite reconduction ne pouvant aller au-delà de 18 mois.**

Rémunération du mandataire

En cas de réalisation de l'opération avec un acheteur présenté par le mandataire ou un mandataire substitué le mandataire aura droit à une rémunération fixée à 5 %, TVA comprise (20 %), à la charge de l'acquéreur.

En cas d'exercice d'un droit de substitution ou de préemption, la rémunération stipulée ci-dessus sera due par le préempteur.

>>>

## DOC 1 Le mandat de vente (suite)

Titre §

>>>

Conditions concernant le mandataire

En conséquence du présent mandat, le mandataire :

entreprendra les démarches et mettra en œuvre les moyens qu'il jugera nécessaires en vue de réaliser la mission confiée; effectuera de la publicité par tout moyen et notamment sur le site www.fnaim.fr et .com :

Insérer puces.

rendra compte, en application de l'article 6 de la loi du 2 janvier 1970 et selon les modalités de l'article 77 du décret du 20 juillet 1972.

Informatique et libertés

Les informations recueillies par le mandataire dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatique nécessaire à l'exécution des missions qui lui sont confiées par le présent contrat. Ces informations sont accessibles à l'agence, à la Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM), aux agences immobilières partenaires et, s'agissant des informations relatives au(x) bien(s) objet(s) du présent contrat, à des partenaires commerciaux. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le mandat bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui le concernent. Pour exercer ce droit, le mandant peut s'adresser à l'agence, aux coordonnées ci-dessous, ou à la FNAIM, aux coordonnées suivantes : FNAIM Département Qualité 129 rue du Faubourg-Saint-Honoré – 75008 Paris.

Fait à Mandelieu en deux exemplaires dont l'un est remis au mandant qui le reconnaît.

À Mandelieu, le

Le Mandant

Insérer 1 note de bas de page et saisir le texte ci-dessous.

Le Mandataire

**Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même de chacun des mandants.** Le mandat devra indiquer, de manière manuscrite, « Bon pour mandat ». Le mandataire devra indiquer, de manière manuscrite, « Mandat accepté ».

**SARL Unis Vers l'Immobilier Associés**

240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU

RCS CANNES 502 569 379 – Code APE : 6831Z

N° carte professionnelle : 11129, délivrée le 27/03/2008

À centrer.

## DOC 2 Consignes de mise en page

- Modifiez les marges (1,5 cm haut/bas)
- Dégagez les paragraphes.
- Changez la police et la taille (12).
- Disposez les logos et améliorez la présentation du titre principal.
- Justifiez.

- Mettez les titres de paragraphes en majuscules + gras + trame de fond.
- Insérez un pied de page avec numérotation du type « Page 1 sur 2 ».
- Insérez une bordure de page.
- Ajoutez l'interlignage nécessaire à une bonne lecture.



## FAIRE LE POINT

Les textes complexes font appel à des fonctions de mise en forme et de mise en page.

Cochez celles que vous venez d'utiliser.

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Police          | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion WordArt        | <input type="checkbox"/> Rechercher/Remplacer     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pied de page    | <input type="checkbox"/> Macros                              | <input checked="" type="checkbox"/> Saut de page  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Paragraphe      | <input checked="" type="checkbox"/> Bordure de page          | <input type="checkbox"/> Grammaire et orthographe |
| <input type="checkbox"/> Symboles                   | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion zone de texte  | <input type="checkbox"/> Publipostage             |
| <input type="checkbox"/> Nouveau commentaire        | <input type="checkbox"/> Insertion de formes                 | <input checked="" type="checkbox"/> Marges        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Espacement de § | <input checked="" type="checkbox"/> Note de bas de page      | <input type="checkbox"/> Orientation du texte     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insertion Image | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion numéro de page | <input checked="" type="checkbox"/> Puces         |
|   |  | <input type="checkbox"/> Copier/Coller            |



## MISSION 2 Concevoir et modéliser un document

Le mandat de vente est soumis pour approbation au propriétaire. Lors de cette rencontre, Mme Hermann visite le bien à vendre et établit un état des lieux. La gérante souhaite qu'il soit désormais enregistré avec un texteur en tant que modèle de document.



Concevez et saisissez en tant que modèle de document ce nouvel « état des lieux » (**doc. 3**) en vous aidant des consignes de Jade (**doc. 4**, nom du fichier : **Etat\_des\_lieux**).

### DOC 3 État des lieux

#### INFO

Un modèle de document contient le « squelette » d'un fichier Word (styles, mise en page, etc.), réutilisable et modifiable. Il a une extension DOT (document template = modèle, gabarit). Il est possible d'utiliser des modèles existants et aussi de créer ses propres modèles.

Insérez le titre Situation/Exposition – Fusionnez vos cellules afin de bien centrer le titre

Insérez le titre : Description du bien – Fusionnez vos cellules afin de bien centrer le titre

Insérez titre : Taxes – Fusionnez vos cellules afin de bien centrer le titre

#### ÉTAT DES LIEUX

Mandat n° : .....	Visite du : __/__/__/___/	1
Tarif net vendeur : ..... €		
Nom du propriétaire : .....		
Adresse : .....		
CP : __/__/__/___/___/	Ville : .....	
Tél. : [ _/_ [ _/_ [ _/_ [ _/_ [ _/_ [ @ : .....		
Type de Bien – Programme/Année de construction		2
Proche centre – Exposition – Vue – Étage – Jumelé – Meublé – Terrain – Balcon/Terrasse/Loggia		
Nombre de pièces – Superficie – État général – Séjour – Cuisine (préciser si équipée) – Chambre 1 – Chambre 2 – Chambre 3 – Chambre 4 – Chambre 5 – Salle de bains ou Salle d'eau – Autres pièces (à préciser) – Chauffage – Eau chaude – Garage – Cave – Parking – Piscine – Annexes – Ascenseur/accès handicapé – Résidence (préciser charges)		
Taxe foncière – Taxe d'habitation Valeur locative net de charge		
Diagnostics		
Observations	Laissez de la place pour inscrire les observations.	

### DOC 4 Consignes

→ Prévoyez l'en-tête avec le logo de l'agence de chaque côté. Mettez le titre en évidence.

→ Créez la 1<sup>re</sup> partie avec 1 zone de texte en respectant le modèle. Pour la 2<sup>de</sup>, insérez 1 tableau à 2 colonnes, ds la 1<sup>re</sup> (+ petite) vous saisirez les éléments (1 par ligne), la 2<sup>de</sup> (la + grande) restera vide. Les tirets qui séparent les noms (à supprimer) vous indiquent qu'il faut aller à la cellule suivante.

Jade

### FAIRE LE POINT

#### • Comment créer un « modèle » de document ?

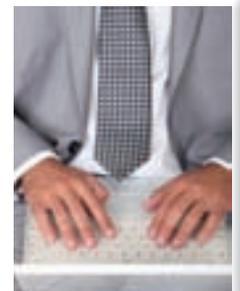
« Fichier » – « Nouveau » – « Mes modèles » et dans « Créer un nouveau », choisir modèle.

#### • Comment ouvrir un modèle ?

« Fichier/ouvrir », sélectionner « Modèles Word (\*.dotx) ».

#### • Quel est l'intérêt d'utiliser ou de créer un modèle ?

Je peux le réutiliser, le modifier, sans avoir à refaire la présentation.



# MISSION 3 Créer un document avec des contraintes esthétiques

Une fois l'état des lieux réalisé, un descriptif du bien est créé avec un texteur. Ce document, à visée publicitaire, doit être très « visuel » afin d'accrocher l'attention du lecteur. Il est donc mis en forme de façon attractive et esthétique.

Saisissez, en respectant les consignes, le descriptif (doc. 5) et enregistrez-le. Vous pouvez aussi utiliser le fichier « descriptif » et compléter sa mise en forme.

## DOC 5 Descriptif



### Agence UVIA Immobilier

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés  
240 Boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU  
Tél. : 06 68 55 91 53 Web site : www.uvia-immobilier.com  
Votre interlocuteur : Brigitte Hermann  
E-mail : b.Hermann@uvia-immobilier.com

Titre avec WordArt

Insérer une trame de fond jaune

À disposer

À encadrer

**Mandat : 258/1012 – APPARTEMENT 2 PIECES – THEOULE – 199 500 € FAI**  
**DESCRIPTIF – localisation – PHOTO**

Insérer zone de texte ou une forme

VERITABLE AFFAIRE!!! Sur les hauteurs de Théoule-sur-Mer, dans une magnifique résidence grand standing au cœur des collines de l'Esterel et à seulement 5 min des plages et commodités, très bel appartement 2 pièces traversant de 38 m<sup>2</sup> avec terrasse donnant sur un jardin suspendu avec un très bel aperçu mer. Composé d'un lumineux séjour de 20 m<sup>2</sup> et sa cuisine équipée, une chambre, une grande salle de douche, terrasse et parking privé en sous-sol. Il vous enchantera de par ses prestations rares et de très grand standing avec ses 2 piscines d'exception dont une couverte l'hiver, sauna... Le tout dans un cadre féérique.

**LAISSEZ-VOUS CHARMER!!!**



Placer l'image

Texte sur 2 colonnes

- **Catégorie** : Appartement
- **Construction** : 1992
- **Étage/dernier** : 0/4
- **Surface habitable** : 38 m<sup>2</sup>
- **Nb pièces** : 2
- **Cuisine** : Kitchenette équipée
- **SDD** : Douche + lavabo + W.-C.
- **Terrasse** : 8 m<sup>2</sup> sur jardin suspendu
- **Parking** : 1 Parking en sous-sol
- **Standing** : Très grand standing
- **État général** : TBEG
- **Exposition** : Sud-Est

- **Chauffage** : Individuel électrique
- **Agréments des environs** :
- **Proche de** :
  - ✓ Commodités : 2 km
  - ✓ Autoroute : 5 km
  - ✓ Aéroport : 25 km
  - ✓ Plages : 2 km
- **Taxe foncière** : 500 €
- **Charges mensuelles** : 170 €
- **Location meublée** : 750 € par mois
- **Valeur locative saisonnière** : 800 à 1000 €/semaine

Poser 1 tabulation sur les deux points

## FAIRE LE POINT

### LES DOCUMENTS AVEC CONTRAINTES ESTHÉTIQUES

- Moyens utilisables pour rendre attractif un document à visée publicitaire

Des formes, la police, des visuels (photos, logo), l'utilisation de la couleur...

- Exemples de documents à contraintes esthétiques

Un flyer, un courrier, des catalogues, des plaquettes de présentation...



## MISSION 4 Préserver l'intégrité d'un écrit

Ce descriptif est mis en ligne sur un site qui regroupe les offres des agences. Il ne doit cependant pas pouvoir être modifié par les visiteurs de ce site. Afin de le sécuriser, il convient de le sauvegarder en fichier de type PDF.

Convertissez le descriptif saisi précédemment en format PDF (nom du fichier : **descriptif**), à l'aide de la documentation (**doc. 6**).

### DOC 6 Documentation à propos du logiciel Acrobat de la firme Adobe

#### 1. Présentation du logiciel

Le logiciel Acrobat permet de protéger l'accès à vos documents en créant des fichiers au format PDF à partir de tout fichier imprimable, d'un message électronique ou d'un site web. Téléchargeable gratuitement, Acrobat Reader est le

logiciel de lecture de fichier PDF le plus utilisé au monde.

**PDF** veut dire *portable document format* (format portable de document).

<b>Variété de données</b>	Du texte, des graphiques, des tableaux, des photos.
<b>Recherches possibles</b>	Contrairement à un fichier qui ne serait que l'image numérisée d'un document, on peut <b>rechercher</b> un mot, une phrase à l'intérieur d'un fichier PDF tout comme on peut le faire dans un document Word, par exemple.
<b>Partage de fichiers</b>	Permet le <b>partage de fichiers</b> . Lorsque le fichier au format PDF est affiché en ligne ou imprimé, il conserve le format prévu.
<b>Sécurité</b>	Il n'est pas facile de modifier les données du fichier, ces dernières pouvant être configurées explicitement pour en interdire la modification.

#### 2. Comment créer un document PDF ?

Sous Word :

1. Cliquez sur l'onglet **Fichier** et sur **Enregistrer sous**.
2. Dans la zone **Nom de fichier**, entrez le nom du fichier si ce n'est déjà fait.
3. Dans la liste **Type**, cliquez sur **PDF (\*.pdf)** et cochez :  
 **Ouvrir le fichier après publication**, pour ouvrir le fichier dans le format sélectionné après l'avoir enregistré.

**Standard (publication en ligne et impression)** si la qualité d'impression du document doit être irréprochable.

**Taille minimale (publication en ligne)** si la taille du fichier vous importe plus que la qualité d'impression.

4. Cliquez sur **Options** et pour **sécuriser le document**, cochez « Chiffrer le document avec un mot de passe » et **enregistrez**.

### FAIRE LE POINT

#### ÉCRITS PRÉSERVÉS AU FORMAT PDF

Un format PDF permet de :

- Conserver l'intégrité des informations en le verrouillant avec un mot de passe.
- Partager en ligne un fichier.
- Convertir seulement des données « texte ».
- Modifier des éléments du document
- Effectuer des recherches dans un document.



# La présentation d'un écrit professionnel et la préservation de son intégrité

## 1 La présentation d'un texte complexe

■ Tout document d'une certaine longueur ou complexe demande à être **structuré**. L'utilisation de titres, sous-titres, numérotation, puces, etc., permet un repérage des différentes parties. L'utilisation de polices diversifiées (gras, italique, etc.) attire l'attention du lecteur sur les points importants.

■ La **numérotation des pages** assure leur classement et leur repérage.

■ Une **mise en forme personnalisée** à l'aide d'encadrements, de schémas réalisés à l'aide de formes, de couleurs, etc., rend le document agréable et plus aisé à consulter.

## 2 La conception et modélisation d'un document

Créer un document en tant que **modèle** que l'on peut réutiliser à plusieurs reprises assure une organisation rationnelle des informations constantes en évitant de répéter des saisies et des opérations de mise en forme.

Seuls des **éléments variables** sont insérés. Par ailleurs, Word et plus généralement les texteurs offrent de nombreux modèles qu'il suffit alors de s'approprier en les modifiant en fonction de ses besoins.

## 3 La création d'un document avec des contraintes esthétiques

Certains documents, ayant le plus souvent une visée publicitaire, doivent **surprendre et interpeler, voire séduire le destinataire**. Pour cela, ils utilisent une mise en page particulière, qui se veut particulièrement soignée,

originale et esthétique : des images, des formes, des couleurs, des encadrements, des puces, etc., proposés par le logiciel ou tirés des propres fichiers de l'utilisateur.

## 4 La préservation de l'intégrité d'un écrit

Convertir un document au **format PDF** présente des avantages :

- la sécurisation du fichier par un mot de passe ;
- le partage de données, sans risque de modifications non autorisées ;

■ la possibilité d'effectuer des recherches, dans un texte sans toutefois le modifier ;

■ la variété des données préservées (texte, tableaux, photos, graphiques).

### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Présenter un texte complexe		
Concevoir un document		
Modéliser un document		
Créer un document avec des contraintes esthétiques		
Préserver l'intégrité d'un écrit		

## EXO 1 Mettre en forme un document

B. Hermann souhaite attirer l'attention des acheteurs potentiels sur un bien qu'elle vient de rentrer, les propriétaires étant pressés de le vendre. Elle décide donc de faire de la publicité, via Internet et, à cet effet, elle vous demande de réaliser un document approprié.



**1** Concevez à l'aide des informations (**doc. 1**) ce document et saisissez-le au moyen de votre texteur (nom du fichier : **annonce\_pub**).



**2** Convertissez-le au format PDF afin de le mettre en ligne en toute sécurité.

### DOC 1 Contenu de la publicité

Journée portes ouvertes – non-stop  
Exceptionnel  
Samedi 10 décembre N  
De 09h30 à 18h30  
Venez découvrir une sublime villa de 8 pièces  
Affaire urgente à ne pas rater  
Quartier résidentiel  
110 boulevard de l'Esterel  
06210 MANDELIEU  
Piscine à débordement  
Calme absolu  
Vue mer  
Jardin exotique  
Cave/garage + 1 box



## Agence UVIA Immobilier



SARL Unis Vers l'Immobilier Associés  
240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU  
Tél. : 06 68 55 91 53  
Web site : [www.uvia-immobilier.com](http://www.uvia-immobilier.com)  
Votre interlocuteur : Brigitte HERMANN  
E-mail : [b.Hermann@uvia-immobilier.com](mailto:b.Hermann@uvia-immobilier.com)

## EXO 2 Mettre en forme un document long

Mme Hermann vous demande de mettre en forme le nouveau formulaire d'offre d'achat qu'il compte désormais utiliser.



- 1 Présentez ce document sur texteur (nom du fichier : **offre\_achat**) à partir des consignes données (**doc. 2**).
- 2 Sauvegardez-le en tant que modèle.

### DOC 2 Offre d'achat



Agence UVIA Immobilier



## OFFRE D'ACHAT D'UN BIEN IMMOBILIER

### IDENTITE DE L'OFFRANT

Mettre en forme les titres de § (trame de fond/encadrement...)

Nom(s) et prénom(s) :

Adresse :

Téléphone (domicile) :

Téléphone (travail) :

Téléphone (portable) :

Situation matrimoniale :

Régime matrimonial :

Date et lieu de naissance :

Profession :

Ci-après désigné « **L'ACQUÉREUR** » ;

### IDENTITE DU PROPRIETAIRE VENDEUR

Reprendre les mêmes infos que pour l'acquéreur.

Ci-après désigné « le **VENDEUR** » ;

Par la présente, l'acquéreur offre d'acheter, aux prix et conditions ci-dessous énoncés, l'immeuble décrit ci-après.

### DESIGNATION DU BIEN :

La présente offre d'achat porte sur le bien suivant :

Majuscules accentuées (clic droit souris pour visualiser les propositions de corrections).

Préférer des cases  aux .....

### PRIX

La présente offre d'achat est formulée pour un prix de ..... euros honoraires d'agence compris.

### HONORAIRES DE TRANSACTION

Les parties déclarent qu'elles ont été mises en relation par l'agence UVIA Immobilier – 240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU.

Les honoraires de cet intermédiaire s'élèvent à la somme de ..... euros ou ..... % du prix net vendeur, qui seront pris en charge par l'acquéreur.

Le prix de vente mentionné précédemment s'entendant honoraires compris.

### CONDITIONS DE LA VENTE

La présente offre d'achat est formulée sous les conditions suspensives ci-dessous :

- obtention d'un **prêt** par l'acquéreur à hauteur de ..... euros.
- Apport de ..... euros ;
- obtention de certificats négatifs concernant l'**amiante, le saturnisme, les termites** ;
- obtention de certificat d'**urbanisme de voirie et d'environnement** n'empêchant pas l'utilisation de l'immeuble pour son usage d'habitation ;

Puces à changer

>>>

## DOC 2 Offre d'achat (suite)

&gt;&gt;&gt;

- Absence de toute inscription d'**hypothèque** ou sûreté sur le bien vendu au moment de la réitération de la vente;
- Absence d'arriéré de **charges de copropriété** sur l'immeuble;
- Absence de contrat de **location** sur le bien vendu;
- **Capacité juridique** de vendre du vendeur;
- Cette promesse d'achat est conditionnelle à ce que l'acquéreur puisse faire inspecter l'immeuble par un expert en bâtiment dans les 15 jours suivant l'acceptation de la présente offre d'achat. Si cette inspection révèle l'existence de vices affectant l'immeuble, l'acquéreur devra en aviser le vendeur dans le délai prévu ci-dessus et devra lui remettre, dans les 7 jours suivant l'expiration de ce délai, une copie de la partie du rapport d'inspection décrivant ce vice.

Puces à changer

**OBLIGATIONS DE L'ACQUÉREUR**

L'acquéreur paiera, le cas échéant, les droits de mutation.

L'acquéreur acquittera les frais et honoraires de l'acte de vente, de sa publication et des copies pour les parties et les créanciers hypothécaires.

**OBLIGATIONS DU VENDEUR**

L'immeuble devra être livré, lors de la vente, dans le même état où il se trouvait lors de la promesse d'achat.

Si le vendeur est marié sous le régime de la communauté ce dernier devra, lors de l'acceptation de la présente promesse, remettre à l'acquéreur le consentement écrit de son conjoint ou, le cas échéant, son concours et l'engagement de ce dernier à intervenir à l'acte de vente notarié aux mêmes fins.

Le vendeur devra fournir notamment les documents suivants :

- l'acte de propriété;
- éventuellement des plans qui ont pu être établis comme par exemple les plans rendus obligatoires par la loi Carrez dans le cas de la vente d'un appartement ancien;
- et si le bien est situé dans une copropriété, du règlement de copropriété, du dernier arrêté des charges et du procès-verbal de la dernière assemblée générale de copropriété;
- impôt foncier, taxe sur les ordures ménagères.

L'acquéreur deviendra propriétaire et prendra possession de l'immeuble lors de la signature de l'acte de vente.

**DUREE DE LA PRESENTE OFFRE D'ACHAT****La présente offre d'achat est irrévocable jusqu'au**

Si la promesse est acceptée dans ce délai, l'acceptation devra être reçue par l'acquéreur dans les 72 heures suivant l'expiration du délai. Si la promesse n'est pas acceptée dans ce délai, ou si l'acquéreur n'a pas reçu l'acceptation dans le délai prévu, la promesse sera nulle et non avenue. Par contre, si la promesse est acceptée et dans le délai imparti, cette promesse d'achat constituera un contrat liant juridiquement les parties.

L'acquéreur reconnaît avoir lu et compris cette promesse d'achat et en avoir reçu copie.

Fait à ..... le .....

Signature de l'acquéreur ..... Signature du coacquéreur (conjoint, ou indivisaire)

**ACCEPTATION DU VENDEUR :****Améliorer cette partie également.**

Je, soussigné(e)  
accepte la présente promesse d'achat et promets de vendre l'immeuble qui y est décrit aux prix et conditions mentionnés.

Fait à ..... Le .....  
Signature du vendeur ..... Signature du covendeur (conjoint, ou indivisaire)

## EXO 3 Concevoir un document intégrant un tableau

Lors de l'établissement de l'état des lieux, Mme Hermann doit s'assurer que les diagnostics immobiliers sont à jour. Elle a noté que, souvent, ces diagnostics étaient mal connus. Aussi, elle vous demande de concevoir un document regroupant toutes les informations à ce sujet destiné aux propriétaires.



Concevez ce document et saisissez-le (nom du fichier : **diagnostic**) en vous aidant des informations fournies (**doc. 3**).

### DOC 3 Diagnostics immobiliers



*Qu'ils soient obligatoires ou facultatifs, les différents diagnostics immobiliers sont devenus indispensables à la vente ou à la location d'un bien, et constituent le gage d'une transaction réussie. Le principal objectif est de sécuriser le propriétaire comme les éventuels futurs occupants d'un logement.*

#### QUEL(S) DIAGNOSTIC(S) DOIT-ON FAIRE ?

##### ERNT (État des risques naturels et technologiques)

Tous les biens  
Vente et Location

Validité

6 mois

##### DPE (Diagnostic de performance énergétique)

Tous les biens chauffés ou réfrigérés  
Vente et Location  
10 ans (sauf si travaux)

##### LOI CARREZ

Pour tout bien en copropriété, (appartements/maisons/locaux), le métrage loi Carrez doit être fourni lors de la signature d'un compromis de vente.

Vente

1 an après l'acte authentique

##### LOI BOUTIN

Tous les biens loués vides pour une durée de plus de 3 mois (sauf location meublée et saisonnière)

Location

Illimité (sauf si travaux)

À présenter sous forme d'un tableau à 5 colonnes :  
Diagnostics / Biens concernés / Vente / Location / Validité.

##### AMIANTE

Ventes de biens immobiliers dont le permis de construire a été délivré avant le 1<sup>er</sup> juillet 1997.

Vente

Illimité (sauf si travaux)

##### TERMITES

Tous les biens dans les zones délimitées par le Préfet

Vente

6 mois\*

##### ÉLECTRICITÉ

Tous les biens d'habitation de plus de 15 ans possédant une installation électrique

Vente

3 ans

##### GAZ

Tous les biens d'habitation de plus de 15 ans possédant une installation intérieure fixe de gaz

Vente

3 ans

##### PLOMB

Tous les biens d'habitation construits avant le 01/01/1949

Vente et Location

1 an

# Mettre en forme et diffuser un descriptif de projet



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs	Le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, est diffusé aux acteurs concernés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE
<b>Savoirs de gestion et technologiques</b> La démarche de projet Le suivi administratif de projet Les documents composites Les fonctionnalités bureautiques	<b>Complexité</b> Informations et documents à compléter

➔ Atelier rédactionnel 9 et 10, p. 285 à 288.

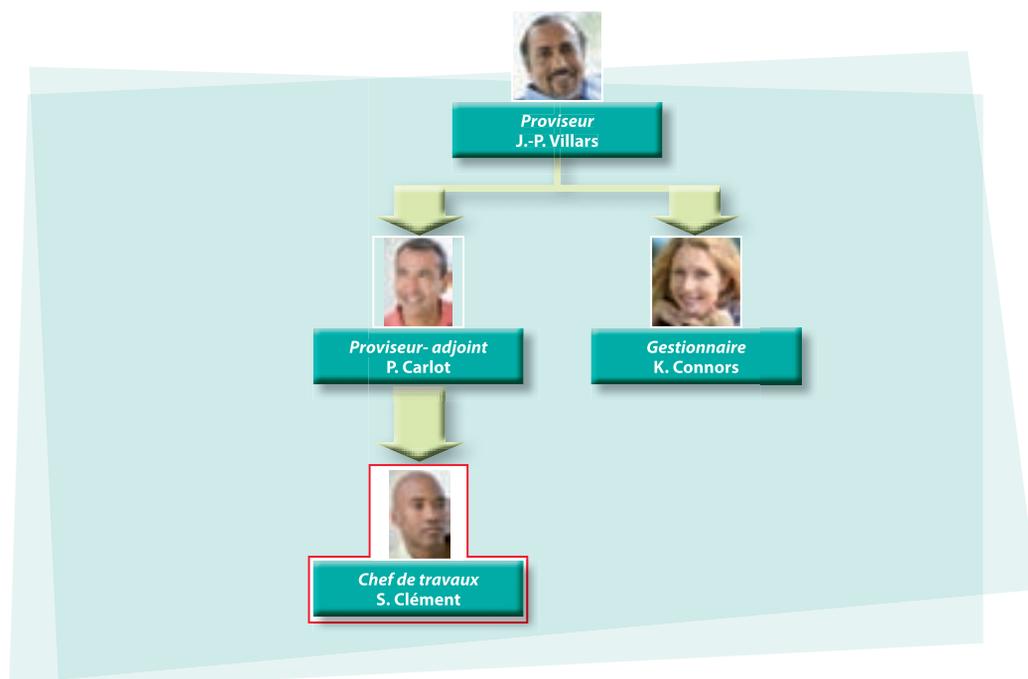
➔ FICHE MICRO 7 et 8, p. 261 à 264.



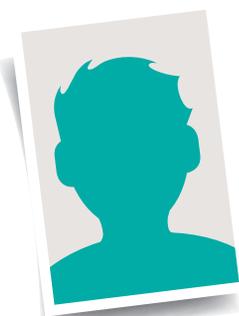
✓ Le lycée agricole Les Cordeliers propose une offre de formation dans les domaines de l'agriculture, de l'environnement, de la faune sauvage, de l'agrotourisme, des services, de l'animation culturelle et sportive, de la pêche, du patrimoine...

✓ Les formations conduisent à différents diplômes d'État co-délivrés par le ministère de l'Agriculture, de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et des Sports.

✓ Les formations **générales, technologiques et professionnelles** préparent les élèves et les étudiants aux nombreux métiers des productions agricoles, de l'environnement, de l'aménagement et de la faune sauvage.



## MISE EN SITUATION



- Vous effectuez votre période de formation au sein du lycée agricole Les Cordeliers. Vous assistez le chef de travaux, Serge Clément.
- Serge Clément doit prévoir l'organisation de la journée « Portes ouvertes ». Vous le secondez dans cette mission.

### VOS MISSIONS

- Mission 1 :** Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs
- Mission 2 :** Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

## MISSION 1 Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs

Le 10 janvier, le chef de travaux vous demande de préparer les documents utiles au déroulement et au suivi du projet ainsi qu'à la préparation de la réunion du 23 janvier.

1 À partir du compte rendu du conseil d'administration (**doc. 1**), complétez le tableau de suivi retraçant les différentes étapes du projet (**annexe 1**) qui sera remis au comité de pilotage.

2 Présentez à l'aide de votre texteur, la lettre de convocation des membres du comité de pilotage pour les deux réunions de janvier. Le tableau de suivi et la liste des membres seront joints à ce courrier interne.

### DOC 1 Compte rendu du conseil d'administration

Lycée agricole

**Les Cordeliers**

38 route de Gap  
38000 Grenoble

#### COMPTE RENDU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 9 novembre N

[...]

A été voté à l'unanimité la mise en œuvre d'un projet d'action de communication en direction des parents d'élèves de troisième des collèges de la ville et des professionnels des communes environnantes pour mieux faire connaître, à l'occasion **d'une journée « Portes ouvertes » le 16 mars** les formations du lycée et les productions des élèves réalisées dans le cadre de projets de classe (réalisation de documents complexes, étude de coûts, organisation d'événementiels, aide aux formalités administratives, etc.).

M. Jean-Pierre Villars, le proviseur, supervisera l'ensemble du projet tandis que Mme Kelly Connors, la gestionnaire, sera chargée de vérifier la faisabilité du projet et son budget.

Le proviseur indique qu'il va former un **comité de pilotage** constitué d'un chef de projet (le chef de travaux, M. Serge Clément), responsable du suivi et de l'évaluation, et d'une partie de l'équipe pédagogique de la classe de seconde Gestion-Administration (GA), à savoir : le professeur d'Arts appliqués (Mme Brigitte Caisus), responsable de l'animation, celui de Lettres (Mme Michelle Laine), chargé de la communication et celui de Gestion (M. Valentin Baurel), chargé de la gestion administrative et comptable.

Ils travailleront avec leurs élèves dans le cadre d'un projet pluridisciplinaire à caractère professionnel (PPCP).

Une première réunion du comité se tiendra le 23 janvier à 16 h, avec comme objectif de faire émerger les idées, d'analyser la faisabilité et de choisir une stratégie d'organisation. Ces choix seront communiqués au proviseur, pour validation, lors de l'entretien accordé au chef de projet le 24 janvier.

Une seconde réunion, le 25 janvier à 17 h devra permettre de **monter et planifier le projet et d'élaborer son descriptif (cahier des charges)**. On prévoira dans la planification des phases de **bilan d'étape** permettant les régulations nécessaires. La mise en œuvre du projet débutera dès le lendemain. Une **évaluation** finale sera conduite débouchant **sur une synthèse** rendant compte du projet et de ses résultats qui sera communiquée au proviseur le 4 avril et présentée au CA du 7 avril.

[...]

**ANNEXE 1** Tableau de suivi du projet

PHASES	QUAND?	QUOI?	POURQUOI?	QUI?
ÉMERGENCE DU PROJET	CA du 09/11	Projet : Opération du 16 mars « Portes ouvertes » Constitution du groupe de pilotage	Objectif : <b>Réaliser une action de communication visant à mieux faire connaître aux parents de 3<sup>e</sup> et aux professionnels du secteur les formations du lycée et les élèves.</b>	<b>Le conseil d'administration</b> <b>Le proviseur</b>
CONCEPTION DU PROJET	Réunion du 23/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Émergence des idées d'organisation</b></li> <li>- <b>Étude de leur faisabilité</b></li> <li>- <b>Choix d'une stratégie</b></li> </ul>	Afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>S'accorder sur l'objectif</b></li> <li>- <b>S'assurer de la faisabilité</b></li> <li>- <b>Établir un cahier des charges</b></li> </ul>	<b>Le groupe de pilotage</b>
	Entretien du 24/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Faire valider la proposition</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour s'assurer de <b>l'accord du donneur d'ordre, le proviseur</b></li> </ul>	<b>Proviseur et chef de projet</b>
	Réunion du 25/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Montage et planification du projet</b></li> <li>- <b>Élaboration du descriptif</b></li> </ul>	1) Pour déterminer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Les activités et les productions attendues avec un échéancier,</b></li> <li>- <b>Le rôle et les responsabilités des acteurs</b></li> <li>- <b>Les phases d'évaluation d'étape et de régulation</b></li> </ul> 2) Pour établir <b>un descriptif de projet</b>	<b>Le groupe de pilotage</b>
MISE EN ŒUVRE DU PROJET ET DES BILANS D'ÉTAPE	Du <b>26 janvier</b> au <b>16 mars</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Réalisation des activités</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour faire avancer le projet dans les temps, être réactif</li> </ul>	<b>Les équipes du projet (profs et élèves de 2 GA)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bilans intermédiaires</b></li> <li>- <b>Propositions de réajustement</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour suivre le projet</li> <li>- Vérifier la cohérence entre <b>les objectifs et la réalisation</b></li> <li>- <b>Apporter les ajustements utiles</b></li> </ul>	<b>Le groupe de pilotage</b>
ÉVALUATION BILAN DU PROJET	Synthèse du <b>4 avril et CA du 7 avril</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Évaluation du projet</b></li> <li>- <b>Élaboration d'une synthèse</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pour savoir si le projet a réussi et tirer les enseignements</b></li> <li>- <b>Pour rendre compte du projet et de ses résultats</b></li> </ul>	<b>Le groupe de pilotage</b>



**FAIRE LE POINT**

**LES ÉTAPES DU PROJET**

<b>Déterminer l'objectif du projet</b> <b>Questions : Quoi ? Qui ? Pourquoi ?</b>	→	<b>Émergence du projet</b>
<b>Établir le descriptif du projet</b> <b>Questions : Quoi ? Comment ? Qui ? Quand ?</b>	→	<b>Conception du projet</b>
<b>Réaliser, évaluer les activités</b> <b>Questions : Ce qu'on fait répond-il aux objectifs ?</b>	→	<b>Mise en œuvre du projet et bilans d'étape</b>
<b>Évaluer le projet</b> <b>Questions : Les objectifs sont-ils atteints ? Quels enseignements ?</b>	→	<b>Évaluation du projet</b>

## MISSION 2 Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

### 1. Élaborer une liste de tâches à des fins de contrôle du projet

Le 13 février, le chef de travaux vous communique ses consignes pour planifier les tâches à réaliser avant la journée « Portes ouvertes » du 16 mars.

- 1 Complétez la liste des tâches à exécuter (**doc. 2**) dans un ordre précis de priorité à l'aide du calendrier (**annexe 2**).
- 2 Réalisez cette liste avec votre texteur (nom de fichier : **liste\_taches**).

#### INFO

Pour construire une liste de tâches, il faut :

- recenser les tâches à effectuer;
- classer les tâches par ordre chronologique;
- prévoir une date « prévue » et une date « réalisée ».

### DOC 2 Liste des activités à réaliser avant la journée « Portes ouvertes »

#### Invitation et courriers officiels (groupe A – responsable : prof. de gestion, Valentin Baurel) :

- Concevoir, valider et imprimer des lettres aux principaux de collèges et aux professionnels leur annonçant la journée portes ouvertes 3 sem. avant
- Envoyer les courriers 2 sem. avant
- Réceptionner et classer les coupons-réponses 8 jours avant

#### Gestion des stands (groupe B – responsable : prof. d'arts appliqués, Brigitte Caisus) :

- Définir les différents stands et leur implantation, faire valider 4 sem. avant
- Évaluer les besoins des stands (prises électriques, ordinateurs, écrans, rallonges, panneaux d'affichage.) 3 sem. avant
- Concevoir des enseignes pour les stands 2 sem. avant
- Mettre en place les stands La veille

#### Gestion des documents (groupe C – responsable : prof. de lettres, Michelle Laine) :

- Concevoir et imprimer des fiches de présentation des formations 2 sem. avant
- Réaliser un questionnaire de satisfaction 2 sem. avant
- Élaborer le plan des stands à distribuer aux visiteurs 1 sem. avant
- Distribuer le plan des stands Le jour même

#### Gestion du cocktail (groupe D – responsable : prof. de gestion, Valentin Baurel) :

- Faire un appel d'offres auprès de plusieurs traiteurs 3 sem. avant
- Choisir le traiteur 2 sem. avant
- Établir et faire valider la commande 2 sem. avant
- Réceptionner, vérifier la commande et présenter les tables Le jour même

#### Gestion de la communication (groupe E – responsable : prof. de lettres, Michelle Laine) :

- Réaliser des affiches 4 sem. avant
- Distribuer des affiches dans les commerces, les collèges 3 sem. avant
- Informer la presse locale de la journée Portes ouvertes 1 sem. avant
- Accueillir les visiteurs Le jour même

Les travaux sont remis aux responsables en fin de semaine (le vendredi) sauf les semaines où il y a une réunion de bilan d'étape; ils sont alors remis le jeudi.

Chaque groupe fait une réunion de bilan d'étape tous les quinze jours le vendredi et un débriefing final le lundi suivant de la journée portes ouvertes.

**DOC 3** Calendrier de l'année en cours

Février								Mars							
Semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
5					1	2	3	9					1	2	3
6	4	5	6	7	8	9	10	10	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17	11	11	12	13	14	15	16	17
8	18	19	20	21	22	23	24	12	18	19	20	21	22	23	24
9	25	26	27	28				13	25	26	27	28	29	30	31

**ANNEXE 2** Liste de tâches

PROJET : JOURNÉE PORTES OUVERTES		DATE : LE 16 MARS	
ÉTAPE DE RÉALISATION	ÉQUIPE	PRÉVU POUR LE	RÉALISÉ LE
Réaliser les affiches	E	15/02	.....
Définir, implanter et valider les stands	B	15/02	.....
Concevoir, valider, imprimer les lettres	A	21/02	.....
Évaluer les besoins pour les stands	B	21/02	.....
Faire appel d'offres auprès du traiteur	D	21/02	.....
Distribuer les affiches dans les commerces et les écoles	E	21/02	.....
Réunions-bilan d'étape des groupes	A, B, C, D, E	22/02	.....
Envoyer les courriers	A	01/03	.....
Concevoir les enseignes des stands	B	01/03	.....
Concevoir et imprimer les fiches de formation	C	01/03	.....
Réaliser le questionnaire de satisfaction	C	01/03	.....
Choisir le traiteur	D	01/03	.....
Établir et faire valider la commande	D	01/03	.....
Réceptionner, classer les coupons réponses	A	07/03	.....
Élaborer le plan des stands à distribuer	C	07/03	.....
Informers la presse locale	E	07/03	.....
Réunions bilan d'étape des groupes	A, B, C, D, E	08/03	.....
Mettre en place les stands	B	15/03	.....
Réceptionner la commande et présenter les tables	D	16/03	.....
Accueillir les visiteurs	E	16/03	.....
Distribuer les plans des stands	C	16/03	.....
Débriefing final des groupes	A, B, C, D, E	18/03	.....

**2. Diffuser des documents composites du projet**

**3** Adressez un courriel à chaque responsable d'équipe en leur communiquant la liste des tâches (**doc. 4, annexe 3**).

**DOC 4** Extrait du fichier enseignants

Nom	Prénom	Discipline	Téléphone	Mobile	Courriel
Baurel	Valentin	Gestion	04 92 87 66 06	06 06 50 97 43	vbaurel@ac-grenoble.fr
Caisus	Brigitte	Arts Appliqués	04 92 87 00 56	06 90 77 65 43	bcaisus@ac-grenoble.fr
Damir	Cecilia	Maths/sciences	04 92 87 47 52	06 07 15 63 10	cdamir@ac-grenoble.fr
Dufour	Cécile	Langues	04 92 87 54 37	07 85 43 28 94	cdufour@ac-grenoble.fr
Lainé	Michelle	Lettres	04 92 87 44 32	06 06 89 24 77	mlaine@ac-grenoble.fr
Morvand	Pierre	Gestion	04 92 87 51 27	06 06 28 11 13	pmorvand@ac-grenoble.fr

### ANNEXE 3 Courriel adressé aux responsables d'équipes

À : vbaurel@ac-grenoble.fr; bcaisus@ac-grenoble.fr; mlaine@ac-grenoble.fr

Objet : Liste de tâches pour la journée Portes ouvertes

Liste des tâches.doc

Bonjour,

Dans le cadre de l'organisation de la journée « Portes ouvertes » prévue le 16 mars, vous trouverez en pièce jointe la liste des tâches réparties selon les équipes.

Nous espérons que cette liste de tâches facilitera la préparation de cette journée.

Cordialement,

L'assistante du chef de travaux

### 3. Élaborer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

4 À l'aide des différents documents composites (doc. et annexes du dossier), rédigez et mettez en forme avec votre texteur le descriptif de projet, selon la présentation définie par M. Clément (**doc. 5**; nom de fichier : **descriptif\_projet**).

5 Choisissez les modes de diffusion qui vous semblent les plus appropriés pour le porter à la connaissance de tous les professeurs et des membres du groupe de pilotage (**annexe 4**).

#### DOC 5 Instructions de M. Clément

Indiquer dans une première partie :  
L'intitulé du projet, et sa date,  
son objectif, son pilotage, et dans une  
seconde partie les réalisations, les bilans  
et les évaluations attendus avec leurs  
calendriers.

S. Clément

#### ANNEXE 4 Choix de diffusion

Professeurs	Affichage salle profs	<input checked="" type="checkbox"/>
	Courrier interne	<input type="checkbox"/>
	Messagerie	<input type="checkbox"/>
Groupe de pilotage	Affichage salle profs	<input type="checkbox"/>
	Courrier interne	<input checked="" type="checkbox"/> ou
	Messagerie	<input checked="" type="checkbox"/> ....

### FAIRE LE POINT

#### PRÉPARER, METTRE EN FORME ET DIFFUSER UN DESCRIPTIF DE PROJET

Pour préparer un descriptif on peut établir une liste des tâches par ordre de priorité.

Quelles sont les parties que doit contenir un descriptif de projet :

- L'intitulé et la date
- L'objectif
- Les personnes chargées du pilotage
- Les réalisations et les évaluations attendues
- Le calendrier



via l'outil  
bureautique

Le descriptif de projet doit être mis en forme à l'aide de l'outil bureautique et peut être diffusé par le biais :

- De l'affichage
- Du courrier interne
- De la messagerie

## Mise en forme et diffusion d'un descriptif du projet

Un projet est une action temporaire prévue, avec un début et une fin, qui mobilise des ressources identifiées (humaines, matérielles, équipements, financières...).

Gérer un projet, c'est une démarche visant à définir, organiser ses activités et à évaluer son bon déroulement.

### 1 La détermination des étapes d'un projet et ses acteurs

■ La démarche de projet obéit à plusieurs étapes :

1. **L'émergence du projet** se constitue à partir d'un objectif;
2. **La conception du projet** consiste à établir son descriptif et son cahier des charges;
3. **La mise en œuvre du projet et les bilans d'étape** servent à la réalisation, l'évaluation et la régulation des activités;
4. **L'évaluation du projet** permet de vérifier l'atteinte des objectifs et de tirer des enseignements.

■ Un des outils utile à la détermination du descriptif ou cahier des charges du projet est le **QOQOC** : Quoi? Qui? Où? Quand? Comment? (et/ou Combien?) Pourquoi?

<b>Quoi?</b>	Qu'est-ce que c'est? Que fait-on (nature, objet, quantité...)? Quelle phase du processus?
<b>Qui?</b>	Qui est concerné? Quelles personnes? Quelles équipes? Quels bénéficiaires?
<b>Où?</b>	À quel endroit? À quelle distance? Dans quel secteur?
<b>Quand?</b>	À quel moment? À quelle heure? À quelle époque? Depuis quand?
<b>Comment?</b>	Comment est-ce arrivé? Comment le fait-on? Avec quel procédé?
<b>Pourquoi?</b>	Soit pour chercher les causes, soit pour indiquer les raisons, soit pour expliquer les intentions.

### 2 La préparation, la mise en forme et la diffusion d'un descriptif de projet

La préparation du descriptif de projet (ou cahier des charges) passe par le découpage en sous-ensembles d'activités à fonction simple : les tâches.

Un des outils que l'on peut utiliser est la **liste des tâches**. Elle présente, par ordre de priorité, l'ensemble des tâches à effectuer pour organiser, réaliser et contrôler le projet.

**Le descriptif de projet doit être communiqué à l'interne à tous les acteurs et être organisé en plusieurs parties :**

- l'intitulé et la date de réalisation prévue;
- l'objectif visé;
- les membres du comité de pilotage et les acteurs du projet;
- les réalisations et les évaluations prévues;
- un calendrier.

#### PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs		
Préparer et mettre en forme un descriptif de projet		
Diffuser un descriptif de projet		

## EXO 1 Préparer un projet de sortie

Vous êtes élève en 2<sup>de</sup> bac pro Gestion Administration dans le lycée professionnel Pierre-Gilles de Gennes à Grenoble.

Le 26 novembre, à l'occasion d'un cours de droit sur l'organisation judiciaire, les élèves ont proposé d'assister à une séance du tribunal de prud'hommes de Grenoble. Une réunion de travail a mobilisé la classe sur l'organisation de ce projet de sortie. Ils ont établi un compte rendu (doc. 1).

**1** Complétez la fiche d'analyse QQQC (annexe 1).

**2** Établissez la liste de contrôle (doc. 1 et 2, annexe 2).

### DOC 1 Compte rendu de la réunion de travail sur la visite au tribunal des prud'hommes

Lycée agricole

**Les Cordeliers**

38 route de Gap  
38000 Grenoble

Réponse du président :  
accord pour le 15 janvier

#### Compte rendu de la réunion de travail sur la visite au tribunal de prud'hommes du 26 novembre

Pris en note par Alexandre Levay – élève

Les différentes activités se dérouleront pendant les cours d'économie/droit et de communication qui ont lieu le lundi, mercredi et vendredi.

La classe, composée de 14 élèves, souhaite assister à une séance au tribunal des prud'hommes afin d'étayer leur cours sur les tribunaux. Ils décident un plan d'action :

- préparer, faire valider par le professeur et adresser un courrier au président du tribunal afin d'obtenir l'autorisation et les dates des plaidoiries (le 26/11; 2 h);
- à réception de la réponse, rendre compte au professeur des conditions de visite et obtenir son accord (quatre jours plus tard; 1 h);
- demander les autorisations nécessaires auprès de l'administration – autorisation de sortie, changement d'emploi du temps... – (dans 3 semaines; 2 h);
- obtenir éventuellement les crédits nécessaires pour le déplacement (dans 3 semaines; 1 h);
- organiser le déplacement du groupe concerné sur les lieux, trouver des accompagnateurs adultes (dans trois semaines; 2 h);
- Informers les parents de la sortie, obtenir leur accord (dans 4 semaines; 2 h);
- décider du mode de restitution de l'information collectée pendant la séance (dans 7 semaines; 3 h);
- réaliser la sortie, prendre des notes (le jour de la sortie; 1 j);
- rendre compte de la sortie et évaluer la mise en œuvre du projet (le lendemain; 2 h).

### DOC 2 Calendriers : congés de Noël (22 déc.-6 janv. inclus)

Novembre							
Semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
7	19	20	21	22	23	24	25
8	26	27	28	29	30		

Décembre							
Semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
48						1	2
49	3	4	5	6	7	8	9
50	10	11	12	13	14	15	16
51	17	18	19	20	21	22	23
52	24	25	26	27	28	29	30
1	31						

Janvier							
Semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
1		1	2	3	4	5	6
2	7	8	9	10	11	12	13
3	14	15	16	17	18	19	20
4	21	22	23	24	25	26	27
5	28	29	30	31			

## ANNEXE 1 Démarche de projet

DÉMARCHE	PRODUCTION
Quoi ?	Assister à une audience au tribunal de prud'hommes à Grenoble
Pourquoi ?	Étayer (ou illustrer) leur cours sur les tribunaux
Qui ?	La classe de 2 <sup>de</sup> bac pro GA et des enseignants accompagnateurs
Où ?	Tribunal de Grenoble
Quand ?	15 janvier
Comment ?	Moyens de transport à utiliser pour se rendre au tribunal. Financement du déplacement à trouver.

## ANNEXE 2 Liste de tâches

TÂCHES	DURÉE	ÉCHÉANCE	DATE EFFECTIVE
Préparer sous le contrôle du professeur un courrier au président du tribunal afin d'obtenir les conditions de visites, l'autorisation et les dates des plaidoiries.	2 h 00	lundi 26/11	
Rendre compte au professeur des conditions de visite et obtenir son accord	1 h 00	vendredi 30/11	
Demander les autorisations nécessaires auprès de l'administration, (autorisation de sortie, changement d'emploi du temps)	2 h 00	lundi 10/12	
Obtenir les crédits nécessaires pour le déplacement (démarche auprès de l'administration du lycée)	1 h 00	mercredi 12/12	
Organiser le déplacement du groupe concerné sur les lieux (itinéraires, moyens de déplacement) Trouver des accompagnateurs adultes	2 h 00	vendredi 14/12	
Informers les parents de la sortie, obtenir leur accord (formulaire du lycée à reproduire, distribuer puis collecter)	2 h 00	lundi 17/12	
Décider du mode de restitution de l'information collectée pendant la séance	3 h 00	lundi 07/01	
Réaliser la sortie, prendre des notes	1 J	mardi 15/01	
Rendre compte de la sortie. Évaluer la réalisation du projet et l'atteinte des objectifs	2 h 00	mercredi 16/01	

## EXO 2 Mettre en forme un descriptif de projet

**Vous êtes en stage au lycée agricole « Les Cordeliers », 38, route de Gap à Grenoble, sous la responsabilité du chef de travaux, Serge Clément.**

**Les apiculteurs de la région, envisagent de créer au sein du lycée une « miellerie » collective. Le chef de travaux a récupéré plusieurs documents concernant ce projet, et il vous demande de le mettre en forme à l'aide de votre texteur.**



À partir de documents sur le projet (**doc. 3**) et des consignes de M. Clément (**doc. 4**), présentez la fiche descriptive du projet à l'aide de votre texteur (nom du fichier : **description\_ projet**).

### DOC 3 Différentes informations sur le projet

Le projet de miellerie collective est un projet concret qui entre pleinement dans le champ d'action de **l'économie solidaire et de l'agriculture durable**.

C'est un outil **de travail performant et économique**. 100 m<sup>2</sup> dédiés à l'extraction, au stockage et au conditionnement du miel, respectant les normes sanitaires et environnementales, favorisant la professionnalisation de l'apiculture.

Ce projet collectif, **ouvert à tous les apiculteurs** (petit producteurs ou professionnels), favorise l'entraide, l'échange et la pédagogie à l'environnement.

Plus qu'un lieu de travail, cette structure se veut démonstrative pour contribuer au **dynamisme de l'ensemble de la filière**.

La miellerie collective sera gérée par les apiculteurs moteurs regroupés en association en priorité mais sera ouverte à tous les autres sous réserve d'une bonne organisation. Ce projet innovant accueillera petits producteurs comme professionnels.

Des statuts et un règlement intérieur devront être établis pour un fonctionnement simple et durable.

#### Fonctionnement de la Miellerie collective

- **Adhésion** : 30€/an
- **Prix à l'extraction** : environ 0,5 €/kg ou à la ruche (à définir lors de l'assemblée générale constitutive de l'association)
- **Objectifs de production** : 6 tonnes/an
- Ce projet doit débiter au **printemps 20N** pour être opérationnel à la saison 20N.
- **Mise à disposition gratuite** pour 3 ans du matériel investi à l'association par le Parc (via une convention).
- **Adhérents** : 15 apiculteurs référents
- **À l'échéance des 3 ans** : accompagnement des apiculteurs investis dans une structure adaptée (GIE/CUMA...)

Un matériel performant sera utilisé afin de rentrer dans les normes européennes et de permettre une bonne valorisation du miel extrait. Il permettra l'extraction, la maturation et le conditionnement du miel. Le choix du matériel est orienté vers du matériel professionnel performant facile d'entretien.

... / ...

## DOC 3 Différentes informations sur le projet (suite)

... / ...

### Budget annuel prévisionnel et plan de financement du fonctionnement de la miellerie

#### Recettes

→ Adhésion (15 × 30 €)	450 €
→ Production extraite (6 000 kg × 0,5€)	3 000 €
→ Visites	380 €

#### Dépenses

→ Charges variables (eau/électricité)	1 000 €
→ Location (loyer du local)	1 500 €
→ Amortissement du matériel sur 5 ans	660 €
→ Assurance	370 €
→ Autres charges	300 €

<b>TOTAL</b>	<b>3 830 €</b>
--------------	----------------

Dans un deuxième temps, cette miellerie pourra accueillir d'autres activités de production (atelier propolis, pain d'épice, cire...) mais aussi de formation (stages, visites...), économique (vente de miel...), d'accueil du public et d'animations pédagogiques grâce à des murs vitrés, voire une muséographie spécifique sur le thème l'apiculture en montagne.

Afin d'ancrer le partenariat « api-agri » valorisé depuis deux ans au sein du Massif de la Chartreuse, le lycée agricole est prêt à accueillir la miellerie dans les locaux en vue de la formation des jeunes.

Elle sera ainsi située au point de jonction entre plusieurs territoires.

Elle permettra de desservir environ 1/3 du massif qui comprend environ 150 apiculteurs.

## DOC 4 Consignes de M. Clément



Le titre du projet est « **Miellerie collective** »

Dans une première partie, vous ferez une présentation du projet.

Dans une deuxième partie vous présenterez le descriptif (Qui ? Comment ? Où ? Le matériel nécessaire ? Les perspectives ?)

Et dans une troisième partie vous présenterez le fonctionnement de la miellerie et son budget (le budget sera présenté sous forme de tableau).

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

## La gestion des informations

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
<b>Dossier 1</b> Collecter et rechercher des informations : – nature de l'information – tableau de synthèse	.../03 .../05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information des membres de la structure</li> <li>Restitution vers le supérieur hiérarchique du travail réalisé</li> </ul>	R2 R3	3.1.1
<b>Dossier 2</b> Produire des informations structurées à partir de consignes de travail en abrégé : – rédaction et saisie d'une note de service – plan d'une lettre à usage externe – rédaction et saisie du courrier – enregistrement du fournisseur dans la base de données OpenERP	.../04 .../10 .../04 .../10 .../04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recueil des consignes de travail</li> <li>Rédaction de courriers professionnels simples</li> <li>Saisie et mise en forme de courriers</li> <li>Enregistrement et sauvegarde de document numérique</li> </ul>	R1 T1 T2 T4	3.1.2
<b>Total</b>	... /40			
<b>Note</b>	... /20	(arrondi au demi-point supérieur)		

### ► MISE EN SITUATION



**CLIP CLAP**  
Diffusion

20 boulevard Voltaire  
75011 Paris  
☎ (+33)1 44 93 01 01  
☎ (+33)1 44 93 01 02  
[www.clipclap.com](http://www.clipclap.com)  
[info@clipclap.com](mailto:info@clipclap.com)

- Entreprise du secteur Sports et loisirs, spécialisée dans la vente de vélos pliants.

### ► VOTRE MISSION

Vous êtes stagiaire au sein de l'entreprise CLIP CLAP Diffusion. Ce jour, plusieurs tâches administratives vous sont confiées.

## DOSSIER 1 Collecter et rechercher des informations

Clip Clap souhaite promouvoir la vente de ses vélos pliants, notamment auprès des usagers des transports en commun.

La direction vous demande de vous renseigner sur les possibilités de transport des cycles dans les trains puis de lui faire un compte rendu oral du résultat de vos recherches.

- 1 À partir de la copie d'écran Internet (**doc. 1**) et du résultat de la recherche effectuée (**doc. 2**), identifiez la source et la nature de l'information recherchée (**annexe 1**).
- 2 Afin de pouvoir restituer l'information recherchée à votre supérieur hiérarchique, complétez le tableau de synthèse (**annexe 2**) à l'aide du document édité (**doc. 2**).

## DOSSIER 2 Produire des informations structurées

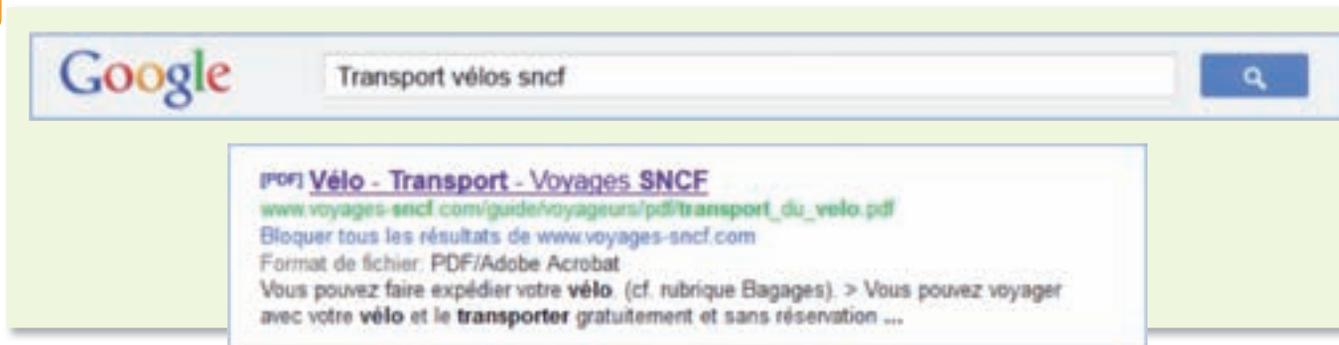
Open ERP



Absent pour la journée, le directeur vous a laissé des consignes de travail. Vous réalisez les travaux demandés.

- 3 D'après les consignes de la direction (**doc. 3**), rédigez la note de service (**annexe 3**), puis procédez à sa mise en forme à l'aide de votre texteur (fichier **Note125**).
- 4 À partir des demandes de la direction (**doc. 3**) et de la télécopie envoyée par le client Jamet (**doc. 4**), préparez le plan du courrier à lui adresser (**annexe 4**).
- 5 Rédigez la lettre sur papier libre puis présentez-la à l'aide de votre texteur (nom du fichier : **courrier-client**).
- 6 En vous référant à la carte de visite qu'il a remise au directeur (**doc. 5**), enregistrez le nouveau fournisseur dans la base de données Clip Clap, gérée sous OpenERP (**annexe 5**).

## DOC 1 Recherche sur Internet (accès au site)



## DOC 2 Résultat de la recherche sur Internet

### Vélo-Transport

- ▶ Vous pouvez faire **expédier votre vélo** (cf. rubrique **Bagages**).
  - ▶ Vous pouvez voyager avec votre vélo et le **transporter gratuitement** et sans réservation dans certains trains.
    - **Vélo non démonté** : dans l'**espace vélo** des Corail (hors Corail TéoZ et Corail Lunéa), dans tous les Transiliens (excepté aux heures d'affluence) et dans les TER selon les emplacements disponibles. Les vélos ne doivent en aucun cas entraver la circulation à bord du train et ne pas générer de risques particuliers pour les clients. Le contrôleur se réserve le droit de refuser l'accès aux vélos en cas de non-respect de ces dispositions ou en cas de forte affluence.
    - **Vélo démonté** : en bagage à main, dans les **espaces bagages** situés à l'extrémité des voitures TGV et sur les plate-formes de certaines voitures des Corail de jour. Votre vélo doit être rangé dans une **housse spécifique** (dimensions max. 1,20 m x 0,90 m), avec la roue avant démontée. Ce type de housse est disponible dans les magasins de sport.
  - ▶ Vous pouvez voyager en 2<sup>de</sup> classe avec votre **vélo non démonté, en lui réservant un emplacement** (réservation obligatoire de **10 €**) au moment de l'achat de votre billet :
    - Sur la quasi-totalité des relations TGV circulant entre le Nord de la France et Paris, dans de nombreux TGV à destination du Sud-Est, ainsi que dans les TGV Lyria entre Lausanne, Zurich et Paris.
    - Dans la plupart des Corail Lunéa.
    - Dans les Corail TéoZ, entre Paris et Clermont-Ferrand, entre Paris et Strasbourg, entre Paris et Toulouse et sur la nouvelle relation Corail TéoZ Bordeaux-Nice.
- À bord des trains, les vélos demeurent **sous votre entière responsabilité**. Leur chargement et déchargement sont effectués par vos soins.

Les trains acceptant les vélos non démontés sont repérés dans les documents horaires par le symbole 

Pour toute information supplémentaire, consultez le dépliant Train + Vélo ou le site [www.velo.sncf.com](http://www.velo.sncf.com)

[www.voyages-sncf.com/services-train/velo-a-bord](http://www.voyages-sncf.com/services-train/velo-a-bord)

## DOC 3 Note du directeur

BONJOUR,  
 JE SERAI ABS. TTE LA JOURN. DU 15 SEPTEMBRE. TRAV. À FAIRE SVP :  
 - PRÉPARER NOTE SERV. N° 125 : CONV. TT PERS. MARDI PROCHAIN  
 15 H SALLE RÉUN. OBJ: NOUV. HORAIRES. PRES. INDISP.  
 - PRÉP. RÉP. CLT JAMET, D'APRÈS FAX REÇU : 6 VÉLOS EN STOCK - ENV. SOLDE SS 8 J.  
 REM. EXCEPT. SUR TS LES VÉLOS 10 %. CALC. NOUV. TARIF. DDER CONF.  
 - NOUVEAU FNRS À ENREG. DANS BD CLIPCLAP. VOIR CARTE VISITE.  
 - M'APP SUR PORT. SI URG. MERCI  
 LE DIRECTEUR

# ÉVALUATION 1

## DOC 4 Télécopie du client Jamet reçue le 14 septembre

### TÉLÉCOPIE

**DATE :** 14 septembre

**DE :** Jules Jamet  
• Téléphone : 04 74 25 89 74  
• Télécopie : 04 74 25 89 75  
• Nom de la société : Cycles JAMET 5 rue de la Liberté 69000 Lyon

**À :** Service commercial  
• Téléphone : 01 44 93 01 01  
• Télécopie : 04 44 93 01 02  
• Nom de la société : CLIP CLAP Diffusion

**OBJET :** Commande

Confirmation commande suite appel téléphonique :  
✓ 10 vélos pliants C3 rouges Brompton Réf. VP VE001 PU 729,00 €  
✓ 10 sacoches avant standard Réf. AC002 PU 125,00 €  
✓ 10 valises globe trotter Brompton Réf. AC001 PU 190,00 €  
✓ 10 sacs à vélo Brompton Réf. AC003 PU 95,00 €

Cordiales salutations, J. Jamet

## DOC 5 Carte de visite d'un nouveau fournisseur

**Cycles Bertomier Sarl**

8 rue Calmette  
75012 PARIS

**Maxime BERTOMIER**

☎ 06 21 56 87 95  
☎ 01 54 25 45 45  
contact@bertomier.com

## ANNEXE 1 Source et nature de l'information recherchée

OUTIL DE RECHERCHE	Annuaire <input type="checkbox"/>	Moteur de recherche <input checked="" type="checkbox"/>
SITE CONSULTÉ	<a href="http://www.google.fr">www.google.fr</a>	
MODE DE RECHERCHE	Recherche simple <input checked="" type="checkbox"/>	Recherche avancée <input type="checkbox"/>
MOTS-CLÉS	transport Vélos SNCF	
ADRESSE DU DOCUMENT	<a href="http://www.voyages-sncf.com/services-train/velo-a-bord">www.voyages-sncf.com/services-train/velo-a-bord</a>	
FORMAT DU DOCUMENT	Pdf	

## ANNEXE 2 Tableau de synthèse en vue de la restitution au supérieur hiérarchique

MODE DE COMMUNICATION		
Interne <input checked="" type="checkbox"/> Externe <input type="checkbox"/> Formelle <input checked="" type="checkbox"/> Informelle <input type="checkbox"/> Canal : <b>oral</b>		
Interpersonnelle <input checked="" type="checkbox"/> De groupe <input type="checkbox"/> De masse <input type="checkbox"/>		
Registre de langage : Familier <input type="checkbox"/> Courant <input checked="" type="checkbox"/> Soutenu <input type="checkbox"/>		
INFORMATIONS À TRANSMETTRE		
Mode de transport	Vélos non démontés	Vélos démontés
Transport gratuit Sans réservation	Lieu : <b>Espace vélos</b> ..... Trains : <b>Corail hors Teoz et Lunéa</b> ..... <b>Transiliens hors heures d'affluence</b> ..... <b>TER selon emplacements disponibles</b> .....	Lieu : <b>Espace bagages en bagages à main</b> ..... Trains : <b>TGV</b> ..... <b>Certains Corail de jour</b> ..... Mode : <b>Rangement sous housse plastique, roue avant démontée, dimensions maxi : 1,20 × 0,9 m</b> .....
Transport en seconde classe payant	Lieu : <b>Emplacements réservés</b> ..... Tarif : <b>10 €</b> ..... Trains : <b>Quasi-totalité TGV, plupart Corail Lunéa, certains Corail Teoz</b> .....	
Responsabilité	<b>Entière responsabilité du passager, au chargement comme au déchargement</b> .....	

## ANNEXE 3 Note de service

CLIP CLAP Diffusion

Paris, le 15 septembre

NOTE DE SERVICE n° 125

Émetteur :

Destinataire :

La Direction

Ensemble du personnel

Objet : Nouveaux horaires

Dans la perspective de la mise en place des nouveaux horaires de travail, une réunion est prévue :

le mardi 22 septembre à 15 heures – Salle de réunion.

Présence indispensable.

Merci de votre participation.

Le Directeur

## ANNEXE 4 Préparation du courrier

Expéditeur : <b>CLIP CLAP Diffusion</b> 20 bd Voltaire 75011 Paris	Destinataire : <b>Cycles JAMET</b> 5 rue de la Liberté 69000 Lyon
Objet : <b>Votre commande du 14 septembre</b>	Date : <b>14 septembre</b>
Plan de la lettre	
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Accusé réception commande en date du 14 septembre et remerciements.</b></li><li>- <b>Envoi des articles disponibles : sacoches, valises et sacs à dos commandés</b></li><li>- <b>Livraison possible de 6 vélos pliants et envoi du solde (4 vélos) sous huit jours.</b></li><li>- <b>Proposition : remise exceptionnelle de 10 % sur tous les vélos pliants (soit nouveau tarif de 656,10 €)</b></li><li>- <b>Demande d'accord pour les vélos</b></li><li>- <b>Salutations dévouées</b></li></ul>	
Signature : <b>Le Directeur</b>	

## ANNEXE 5 Enregistrement du nouveau fournisseur dans la base Clip Clap

The screenshot displays the 'Fournisseurs' form in the Open ERP system. The form is for 'Cycles Bertomier SARL' and includes the following details:

- Nom:** Cycles Bertomier SARL
- Langue:** French / Français
- Adresse postale:**
  - Rue: 8 rue Calmette
  - Code Postal: 75012
  - Ville: Paris
  - Pays: France
- Coordonnées:**
  - Tel portable: 06 21 56 87 95
  - Fax: 01 54 25 45 45
  - Courriel: contact@bertomier.com

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

## La gestion des modes de travail

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
<b>Dossier 1</b> Enregistrer les courriers entrants Diffuser les courriers entrants	.../05 .../05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement du courrier entrant</li> </ul>	T6	3.2.2
<b>Dossier 2</b> Répondre à un fournisseur	.../16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saisie et mise en forme de courriers</li> </ul>	T2	3.1.2
<b>Dossier 3</b> Expédier le courrier Remplir un bordereau	.../6 .../5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation et suivi des envois</li> </ul>	T6	3.2.2
<b>Dossier 4</b> Gérer les courriels Émettre un appel téléphonique	.../3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du courrier électronique</li> <li>Préparation d'un appel téléphonique</li> </ul>	O5	3.2.2 3.2.3
<b>Total</b>	... /40			
<b>Note</b>	... /20	(arrondi au demi-point supérieur)		

### ► MISE EN SITUATION

# Abaflam SARL

ZI – Route de la Haute-Borne  
27140 GISORS

☎ 02 32 55 49 74

📞 06 19 97 81 91

📠 02 32 55 95 75

valois@sfr.fr  
faragout@sfr.fr

SIREN 397 833 070  
SIRET 397 833 070 00030  
APE 4669B

SARL au capital de 31 000 €

- Matériel incendie
- Alarme
- Désenfumage et formation
- Vente
- Entretien

### ► VOTRE MISSION

**Vous travaillez pendant les vacances scolaires au sein de la SARL Abaflam dirigée par MM. Dominique Faragout et Pascal Valois. Vous assistez Sylvie Deheneau dans les tâches administratives.**

**Le 26 novembre N, vous êtes chargé(e) de traiter le courrier (entrant et sortant) ainsi que les courriels.**

## DOSSIER 1 Enregistrer et diffuser le courrier entrant

Tous les documents à caractère financier (chèque, relevé bancaire, traite, facture, échéancier...) sont remis à Pascal Valois.

Les commandes et les devis sont confiés à F. Barel et F. Noukas, commerciaux, et tous les autres courriers sont traités par Dominique Faragout.

Sylvie Dehenau, secrétaire, dépose sur votre bureau le courrier du jour et vous demande de l'enregistrer et de le diffuser.

**1** À partir de la liste des courriers reçus (**doc. 1**) et de la lettre de l'entreprise BIS (**doc. 2**), mettez à jour le tableau d'enregistrement (**annexe 1**).

**2** Ventilez ces courriers dans les corbeilles correspondantes (**annexe 2**) en indiquant l'émetteur et le numéro du « chrono ».

## DOSSIER 2 Répondre à un fournisseur



M. Faragout approuve l'offre de l'entreprise BIS (**doc. 2**) et vous charge de passer commande.

**3** Présentez à l'aide de votre texteur, la lettre de commande préparée par Sylvie (**doc. 3**, nom du fichier : **Lettre\_commande**).

## DOSSIER 3 Expédier le courrier

À la fin de la journée, vous préparez les courriers à poster. Outre les envois dits « classiques », Sylvie attire votre attention sur trois envois particuliers :

Destinataires	Mode d'envoi
Copropriété « La Levrière » – 92 bd Gabriel Péri 95220 Herblay : expédition des recharges d'extincteurs (5 kg – R1 – Standard).	Colissimo recommandé avec avis de réception. www.colissimo.fr
Ent. SALEC – 78 rue des Rosalines 60000 Beauvais : chèque de règlement de la facture n° 11 272550.	Lettre verte. (tarif particulier)
Ent. BIS : commande.	Lettre suivie. (tarif particulier)



**4** Complétez le bordereau de « Colissimo recommandé » (**annexe 3**).

**5** Cherchez sur le site de La Poste les tarifs correspondant aux envois et reportez-les dans le tableau (**annexe 4**).

## DOSSIER 4 Gérer les courriels

Vous recevez un courriel (**doc. 4**) qui ne vous est pas destiné. Compte tenu de son importance, faites le nécessaire.

**6** Préparez l'appel téléphonique à effectuer auprès de l'expéditeur de ce message (**annexe 5**).



**7** Réalisez cet appel.

**8** Indiquez l'autre suite possible à donner à ce message (**annexe 6**).

## DOC 1 Courriers reçus le 26/11/N

1. Mairie de Gisors – Chèque de règlement facture n° 3040
2. Pauline BERGER – Candidature spontanée poste de secrétaire
3. Assurances MMA de Pontoise – Échéancier N + 1
4. Ets. SALEC de Beauvais – Facture n° 11 272550
5. Hôtel les Lions de Beauclair de Lyons-la-Forêt – Copie rapport commission de sécurité
6. Médecine du travail de Gisors – Convocation visite médicale pour les techniciens vérificateurs
7. Copropriété « La Levrière » à Herblay – Commande de recharges extincteurs
8. Faire-part de naissance destiné à Dominique FARAGOUT
9. Ets. BROUCHER SA de Hericourt – Catalogue (année N + 1)

## DOC 2 Courrier de l'entreprise BIS

### Entreprise BIS Beauvais Incendie Sécurité

40 place du Marché  
60000 Beauvais  
☎ 03 44 79 28 28

ABAFLAM SARL  
M. FARAGOUT  
Route de la Haute-Borne  
27140 GISORS

Affaire : ABAFLAM 27 GISORS

Beauvais le 24/11/N

Monsieur,

Nous vous remercions de votre consultation et vous prions de trouver ci-dessous notre meilleure offre pour l'affaire citée, selon les éléments communiqués.

Vous voudrez bien vérifier les coefficients des 2 appareils chiffrés par rapport à la demande du bureau de contrôle.

Ces appareils ne peuvent être ni repris ni échangés.

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire
Kit isolation 975 × 975	1	1	440,25
Cadre à sceller en kit pour kit 975 × 09	1	1	71,00
Grille en applique fixe L 975 × H 975	1	1	84,00
Transport	1	1	170,00

Restant à votre disposition,

Recevez, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Le Directeur,  
Francois Rémi

## DOC 3 Lettre à saisir

Lettre à envoyer à : Entreprise BIS (Beauvais Incendie Sécurité)

**ABAFLAM** *sarl*

Police Mistral taille 33, gras et italique

**ZI – ROUTE DE LA HAUTE BORNE  
27140 GISORS**

Arial 11, gras, italique

TÉL. : 02 32 55 49 74  
FAX : 02 32 55 95 75  
PORT : 06 19 97 81 91

[valois@sfr.fr](mailto:valois@sfr.fr)  
[faragout@sfr.fr](mailto:faragout@sfr.fr)

Arial 11, gras, italique  
Insérez des caractères spéciaux

Ville de départ, date, objet et P. J. : (à définir)

*Messieurs, Suite à V/ devis du 24 courant, ns avons le plaisir de vs infor. que ns avons retenu la première solution, soit :*

Recopier offre du fournisseur (sous la forme d'un tableau ou en énumération avec tabulations et points de suite et prévoyez une ligne pour le montant, l'acompte, le solde).

*Comme convenu, vs trouverez ci-joint un chq d'acompte de 30 % soit : (à calculer). N/ chantier débutera le 15 décembre, ns vs remercions d'assurer une liv. rapide. Recevez, Monsieur, nos salutations les meilleures.*

*Dominique FARAGOUT Gérant*

## DOC 4 Courriel

De : centralereservation@normandie.com  
À : valois@sfr.fr  
Cc :  
Cci :  
Objet : Réservation du 26/11 FF T T G I S  


Madame,  
Nous vous confirmons votre réservation au nom de : VALOIR Martine  
du 19 au 26 décembre à l'hôtel Normandie – une chambre double avec  
douche.

Cordialement.  
L'équipe de Normandie.com – Tél. : 02 49 63 12 48

## ANNEXE 1 Tableau d'enregistrement – Extrait du fichier informatisé

DATE	N° CHRONO	ÉMETTEUR	TYPE	OBJET
25/11	1004	Société générale – Évreux	Courrier	Invitation assemblée générale
26/11	1005	Mairie de Gisors	Courrier	Règlement facture n° 3040
26/11	1006	Pauline BERGER	Courrier	Candidature poste secrétaire
26/11	1007	Assurances MMA Pontoise	Courrier	Échéancier
26/11	1008	Ent. SALEC Beauvais	Courrier	Facture n° 11 272550
26/11	1009	Hôtel les Lions de Beauclair de Lyons-la-Forêt	Courrier	Copie rapport commission de sécurité
26/11	1010	Médecine du travail Gisors	Courrier	Convocations visites techniciens
26/11	1011	La Levrière Herblay	Courrier	Commande
26/11	1012	Ent. BROUCHER SA Hericourt	Courrier	Catalogue
26/11	1013	Ent. BIS Beauvais	Courrier	Tarifs

## ANNEXE 2 Le dispatching du courrier entrant

COURRIERS TRAITÉS PAR	LISTE DES DOCUMENTS (Inscrivez uniquement le numéro d'enregistrement)
 M. Valois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1005</li> <li>• 1007</li> <li>• 1008</li> </ul>
 M. Faragout	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1006</li> <li>• 1009</li> <li>• 1010</li> <li>• 1012</li> </ul>
 F. Bunel / F. Nerka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1011</li> <li>• 1013</li> </ul>

## ANNEXE 3 Bordereau de colissimo avec AR

 <b>Colissimo expert</b>		
EXPÉDITEUR <del>                     ABAFLAM SARL                      ROUTE DE LA HAUTE BORNE ZI                      27140 GISORS                 </del>		REMISE CONTRE SIGNATURE SITE DE PRISE EN CHARGE : CRETEIL PFC N° Colis : ..... Poids : ..... Édité le : .....
		COPROPRIÉTÉ LA LEVRIÈRE 92 BOULEVARD GABRIEL-PÉRI 95220 HERBLAY
		

## ANNEXE 4 Tableau d'affranchissements

ENVOIS	TARIFS TTC
Colis d'1 kg en Colissimo recommandé R1 France	7,90 + 2,50 (R1) + 1,30 (avis de réception) = 11,70 €
Lettre verte < à 20 g France	0,68 €
Lettre suivie 21 g France	1,55 €

## ANNEXE 5 Préparation de l'appel téléphonique

<b>Abaflam SARL</b>		<b>FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE</b>	
Date : 19 au 26 décembre	Destinataire : Centrale de réservation, équipe de Normandie.com	N° de téléphone : 02 49 63 12 48	
Objet : Erreur de destinataire pour réservation du 19 au 26 décembre			
Saluer, se présenter	Bonjour, (votre prénom) de l'entreprise Abaflam		
Donner le motif de l'appel	Réception d'un message qui ne nous était pas destiné car confusion à la saisie de l'adresse de messagerie au nom de Valois au lieu de celui de votre cliente Valoir.		
Conclure	Compte tenu de l'importance du message, nous avons préféré vous avertir aussitôt par téléphone pour permettre la rectification rapide.		
Prendre congé	Salutations cordiales		
Documents à consulter	Message reçu de la Centrale		

## ANNEXE 6 Autre suite possible à donner

- Autre suite possible à donner :  
 Répondre au courriel en signalant l'erreur à la centrale de réservation afin qu'il puisse transférer le mail au bon destinataire.
- Votre manipulation :
  Répondre
  Répondre à tous
  Transférer

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

## La gestion des espaces de travail et d'accueil

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
<b>Dossier 1 – Accueillir des visiteurs</b> – Identifier les fonctions de l'accueil – Assurer l'accueil d'un visiteur : en français et en langue étrangère – Orienter un visiteur	.../05 .../05 .../10 .../05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orienter et informer des visiteurs en français ou en langues étrangères</li> </ul>	R5	3.3.1
<b>Dossier 2 – Gérer des espaces de travail et assurer leur maintien opérationnel</b> – Repérer les principes ergonomiques – Aménager une zone d'accueil – Analyser un contrat de maintenance	.../05 .../10 .../10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aménager les espaces de travail</li> <li>Assurer le maintien opérationnel des postes de travail</li> <li>Gérer les contrats de maintenance, abonnement ou licence</li> </ul>	O2	3.3.2 3.3.3
<b>Dossier 3 – Gérer les fournitures et consommables</b> – Mettre à jour des fiches de stock – Établir l'état de réapprovisionnement – Passer une commande – Gérer les anomalies de livraison	.../12 .../04 .../10 .../04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les fournitures, consommables et petits équipements de bureau</li> </ul>	O1	3.3.5
<b>Total</b>	... /80			
<b>Note</b>	... /20	(arrondi au demi-point supérieur)		

### ► MISE EN SITUATION



- Créée il y a cinq ans par son président, M. Lesueur, la société **Aménago** distribue des **produits d'aménagement des allées, terrasses, parcs et jardins**.
- Dans le cadre de la diversification de ses activités, Aménago a étendu sa gamme à des **produits de signalisation**, des **équipements urbains** et des **articles d'éclairage extérieurs**.
- Les produits commercialisés permettent la décoration d'espaces publics, d'habitats individuels et de locaux industriels, dans le **respect maximal de l'environnement**.

### ► VOTRE MISSION

Vous venez d'être engagé(e) au service administratif sous la responsabilité de Mme Martin du service administratif, qui supervise, en outre, l'accueil. Elle vous demande, aujourd'hui 4 mai 201N, de traiter différents dossiers.

## DOSSIER 1 Accueillir des visiteurs

Aménago est une société dynamique en pleine expansion qui vient d'élargir sa gamme de produits. Cependant, le résultat d'un audit a démontré que des améliorations devaient être apportées à l'accueil. Mme Martin souhaite, avec votre participation, mettre en place une procédure d'accueil dans le cadre d'une démarche qualité.

Il est 14 h, M. Julian, directeur commercial de la société Itech (designer et fabricant de mobilier urbain) se présente. Vous annoncez l'arrivée de ce visiteur à la secrétaire de M. Lesueur, qui le conduira au salon d'attente du président.

- 1 Identifiez les fonctions de l'accueil (**doc. 1**) en complétant l'**annexe 1**.
- 2 Formulez les réponses adaptées à différentes situations d'accueil (**annexe 2**).
- 3 Apportez les réponses adaptées à l'occasion de la venue d'un visiteur étranger (**annexe 3**).
- 4 Orientez un visiteur, M. Julian, à l'aide de l'annuaire interne (**doc. 2**) et du plan des locaux de l'entreprise (**doc. 3**). Préparez sa fiche d'orientation (**annexe 4**).

## DOSSIER 2 Gérer des espaces de travail

La zone d'accueil doit être repensée dans le respect des règles ergonomiques. Mme Martin s'assure de vos connaissances avant de faire appel à vos compétences en la matière.

- 5 Identifiez les principes de l'ergonomie en cochant, dans le QCM, les réponses, choisies (**annexe 5**).
- 6 Après avoir pris connaissance des instructions de M. Lesueur (**doc. 4**) et de la liste du matériel (**doc. 5**), présentez schématiquement un plan d'aménagement pour la zone d'accueil (**annexe 6**).

## DOSSIER 3 Gérer les fournitures et consommables

Le 4 mai, Mme Martin vous demande d'assurer la gestion des fournitures et consommables de l'accueil en instance. Elle vous charge de mettre à jour les stocks et de commander, le cas échéant, les fournitures utiles.

Dès le lendemain, l'accueil a réceptionné la commande.

- 7 Mettez à jour, à partir des bons d'entrée et de sortie (**doc. 6**) et de la fiche fournisseur (**doc. 7**), les fiches de stock (**annexe 7**).
- 8 Présentez, à partir des fiches de stock actualisées et de la fiche fournisseur (**doc. 7**), l'état de réapprovisionnement (**annexe 8**).
- 9 Rédigez la commande n° 05-25 à envoyer par courriel (**annexe 9**).
- 10 Complétez, à partir des annotations sur le post-it de l'accueil (**doc. 8**), le tableau des anomalies de livraison à l'attention de Mme Martin (**annexe 10**).

## DOC 1 Différentes scènes à l'accueil



## DOC 2 Extrait de l'annuaire interne de la société Aménago

Fonction	Nom	Bureau N°	N° de poste
Président	M. LESUEUR	216	702
Secrétaire de direction	Mlle VAILLANT	214	700
Chef service administratif et comptable	Mme MARTIN	205	765
Chef service commercial	Mme AKLIL	206	764
Responsable service livraison	M. LEMETTRE	110	798
Responsable service technique	M. COSI	116	600

## DOC 4 Indications de M. Lesueur

QUELQUES RECOMMANDATIONS  
PRÉVOYEZ 4 ZONES :

- 1) ACCUEIL
- 2) ATTENTE
- 3) BUREAU-RÉCEPTION VISITEUR FERMÉ, MAIS CONSTITUÉ DE CLOISONS AMOVIBLES EN VERRE (AU FOND, À DROITE)
- 4) ESPACE SHOW ROOM (AU FOND, À GAUCHE)

A. LESUEUR

## DOC 3 Plan des locaux de la société Aménago

206	205	213 - Toilettes accueil direction	211 - Salon d'accueil direction	216
		215		
204	203 Toilettes			214
202	201	217	209 - Toilettes direction	212
200	ascenseur	207	208	210 Salle réunion
Escalier	Couloir - 2 <sup>e</sup> étage			
110	ascenseur	112 - Atelier conditionnement	WC	114 - Espace stockage
Escalier	Couloir - 1 <sup>er</sup> étage			
Escalier	ascenseur			
Escalier	Rez-de-chaussée	Salon d'accueil	Banc d'accueil	

## DOC 5 Liste du matériel

### MOBILIERS ET MATÉRIELS SÉLECTIONNÉS :

- 5 sièges visiteurs, dont 2 dans le bureau réception
- 1 siège dactylo
- 1 fauteuil (bureau-réception)
- 1 bureau sans retour
- 1 banque d'accueil
- 1 armoire de rangement
- 1 meuble bas de rangement (bureau réception)
- 1 vitrine de présentation + 1 écran plasma
- 1 table basse
- 1 photocopieur multifonctions

## DOC 6 Bons d'entrée et sortie

BON N° 05-71	
Entrée <input type="checkbox"/>	Sortie <input checked="" type="checkbox"/>
Référence	Quantité
HP 343-ENC1	1
S-PILOT BPS1	2
POST-IT1	2
Date : 4 mai	

BON N° 05-73	
Entrée <input checked="" type="checkbox"/>	Sortie <input type="checkbox"/>
Référence	Quantité
S-PILOT	3
HP 338-ENC2	4
Date : 3 mai	

BON N° 05-70	
Entrée <input type="checkbox"/>	Sortie <input checked="" type="checkbox"/>
Référence	Quantité
HP 343-ENC1	2
POST-IT1	1
HP 338-ENC2	3
Date : 2 mai	

## DOC 7 Fiche fournisseur

Raison sociale	Contact	Téléphone - Télécopie	SITE
LYRECO France SAS BP 59 59318 VALENCIENNES CEDEX 9	URBA Magalie	Tél. : 0 825 09 08 07 Fax : 0 825 31 21 11	www.lyreco.com info@lyreco.com
Délai de livraison : 24 heures		Conditions de paiement : 30 jours date facture par LCR directe	

## DOC 8 Post-it « Contrôle de livraison »

LE 05 MAI 2011  
 REÇU UN COLIS NON ENDOMMAGÉ  
 CONTENANT :  
 2 BOÎTES DE STYLOS PILOT  
 2 BLOCS CUBE POST-IT NÉON  
 L'HÔTESSE D'ACCUEIL  
 MARTINE



## ANNEXE 1 Les fonctions de l'accueil

FONCTION 1	Accueillir
FONCTION 2	Renseigner ou informer
FONCTION 3	Orienter

## ANNEXE 2 L'accueil d'un visiteur en français

Vous accueillez un visiteur inconnu.	Bonjour, Monsieur, et bienvenue, que puis-je faire pour vous ?
Vous n'avez pas compris son nom. Vous avez oublié son nom.	Pouvez-vous, je vous prie, (ou SVP) m'épeler votre nom ? Excusez-moi, pouvez-vous me rappeler votre nom ?
Le président vous annonce qu'il aura 1 heure de retard sur son planning de RDV. Un visiteur l'attend.	Je suis navré(e) (ou désolé), M. Lesueur m'informe d'un contretemps. Il arrivera dans 1 heure. Pouvez-vous patienter ou voulez-vous reporter votre RV.
Un représentant en standard téléphonique se présente sans RDV. Il souhaite rencontrer M. Lesueur.	M. le Président n'est pas disponible actuellement. Voulez vous prendre RV ou puis-je vous orienter vers la responsable du service administratif et financier.
Finalement Mme Martin va recevoir le représentant dans 10 minutes.	Mme Martin va vous recevoir. Si vous voulez bien patienter quelques instants dans l'espace (salle) d'attente.

## ANNEXE 3 L'accueil d'un visiteur étranger

SITUATION DE DÉPART	VOTRE RÉPONSE
Une dame entre, vous la saluez.	Hello. Good morning. How can I help you ?
Elle vous dit : « Hello, I have an appointment with Doris Aklil. » Que comprenez-vous ?	Qu'elle a rendez-vous avec Doris Aklil.
Vous lui demandez son nom.	What's your name please ?
Elle vous dit : « I'm Ms Sheila Glick from Deco Design Discount. » Que comprenez-vous ?	Qu'elle est Mme Sheila Glick de la société Deco Design Discount.
Assurez-vous de l'orthographe de son nom.	Can you spell your name please ?
Vous repérez le rendez-vous sur l'ordinateur. Informez Mme Glick que vous prévenez Doris Aklil.	I'm going to inform Ms Aklil you're here.
Mme Aklil vous annonce qu'elle arrive. Que dites-vous à Mme Glick ?	Ms Aklil is on her way.
Proposez un siège.	Please, take a seat.
Elle vous répond : « Thank you very much. » Que comprenez-vous et que répondez-vous ?	Merci beaucoup Je réponds : « You're welcome. »
Mme Aklil vient chercher Mme Glick que dites-vous à Mme Glick ?	Good bye, Ms Glick. Have a nice day.

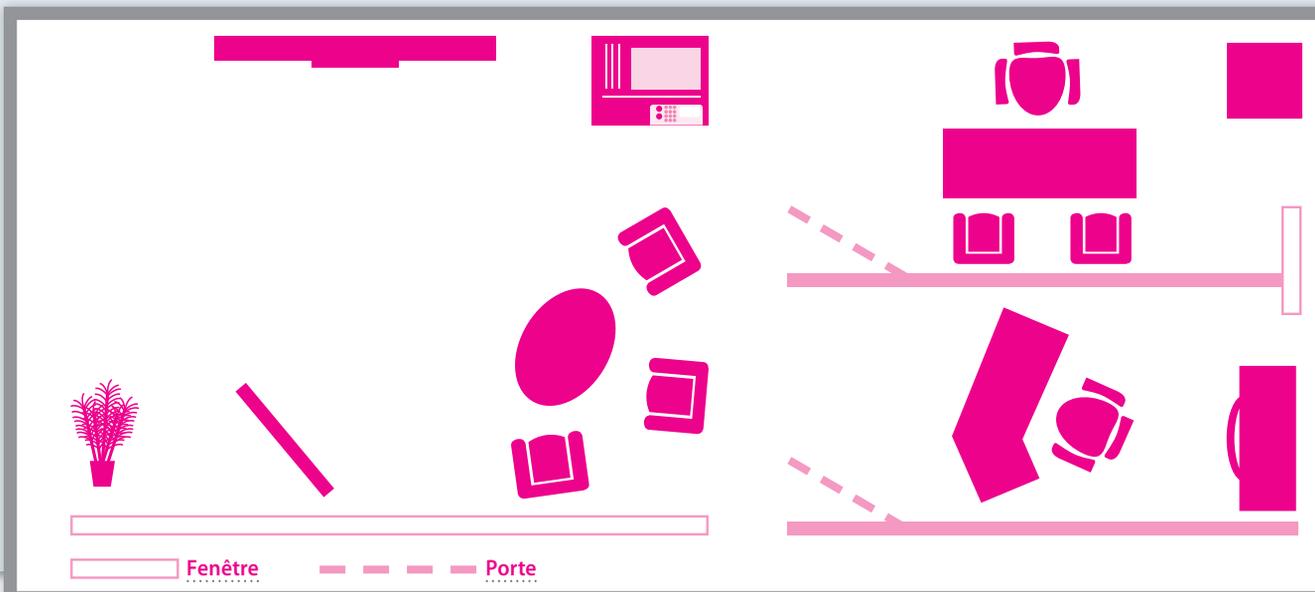
## ANNEXE 4 Fiche d'orientation d'un visiteur

FICHE D'ORIENTATION VISITEUR		Le : 4 mai 201N	À : 14 h
Visiteur : Mme <input type="checkbox"/> Mlle <input type="checkbox"/> M. <input checked="" type="checkbox"/>		Accueillant : Mme <input type="checkbox"/> Mlle <input type="checkbox"/> M. <input checked="" type="checkbox"/>	
Nom : JULIAN	Société : Itech Fonction : dir. cial	Nom : LESUEUR	Tél. Poste : 700
Le secrétariat de M. Lesueur, notre président, se trouve au 2 <sup>e</sup> étage, porte 214. Sa secrétaire vous attend pour vous conduire à son salon d'attente où il viendra vous accueillir.			
Je vous indique comment vous y rendre.			
Prendre l'ascenseur qui se trouve à votre droite.			
Au 2 <sup>e</sup> étage, en sortant de l'ascenseur, tourner à droite puis prendre le premier couloir à gauche.			
Le bureau du secrétariat se trouve au fond du couloir, avant-dernière porte sur votre droite.			

## ANNEXE 5 Principes ergonomiques

Q C M			
N°	QUESTION	PROPOSITION	RÉPONSE
1	Que permet l'ergonomie ?	Faire des économies sur l'agencement des bureaux	<input type="checkbox"/>
		Améliorer la productivité du travail	<input checked="" type="checkbox"/>
		Améliorer le confort de ses salariés	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Quelles sont les conditions idéales de travail ?	Des couleurs vives	<input type="checkbox"/>
		Des couleurs pastel	<input checked="" type="checkbox"/>
		Un bon éclairage	<input checked="" type="checkbox"/>
		De la lumière tamisée	<input type="checkbox"/>
3	Quelle est la place de l'ordinateur ?	Face à la fenêtre	<input type="checkbox"/>
		Dos à la fenêtre	<input type="checkbox"/>
		Perpendiculaire à la fenêtre	<input checked="" type="checkbox"/>

## ANNEXE 6 Plan de la zone d'accueil et du showroom



## ANNEXE 7 Fiches de stock au 4 mai 201N

### FICHE DE STOCK

- Référence : HP 343-ENC1
- Désignation : cartouche HP couleur
- Fournisseur : **Lyreco**
- Stock maxi : 10 • Stock mini : 3 • Stock d'alerte : 2

DATE	N° BON	ENTRÉES	SORTIES	STOCKS
1 <sup>er</sup> mai	Report	9		9
2 mai	BS 70		2	7
4 mai	BS 73		1	6
Contrôle		9	3	6

### FICHE DE STOCK

- Référence : S-PILOT BPS 1
- Désignation : Boîte de 6 stylos PILOT-BPS noir
- Fournisseur : **Lyreco**
- Stock maxi : 6 • Stock mini : 2 • Stock d'alerte : 1

DATE	N° BON	ENTRÉES	SORTIES	STOCKS
1 <sup>er</sup> mai	Report	1		1
3 mai	BE 71	3		4
4 mai	BS 73		2	2
Contrôle		4	2	2

### FICHE DE STOCK

- Référence : POST-IT1
- Désignation : Bloc cube Post-it néon
- Fournisseur : **Lyreco**
- Stock maxi : 7 • Stock mini : 2 • Stock d'alerte : 1

DATE	N° BON	ENTRÉES	SORTIES	STOCKS
1 <sup>er</sup> mai	Report	5		5
2 mai	BS 70		1	4
4 mai	BS 73		2	2
Contrôle		5	3	2

### FICHE DE STOCK

- Référence : HP 338-ENC2
- Désignation : cartouche HP - noir
- Fournisseur : **Lyreco**
- Stock maxi : 10 • Stock mini : 3 • Stock d'alerte : 2

DATE	N° BON	ENTRÉES	SORTIES	STOCKS
1 <sup>er</sup> mai	Report	8		8
2 mai	BE 70	0	3	5
3 mai	BS 71	4	0	9
Contrôle		12	3	9

## ANNEXE 8 État de réapprovisionnement

Demande de réapprovisionnement		Le : 4 mai 201N	
RÉF.	DÉSIGNATION	QUANTITÉ	FOURNISSEUR
S-PILOT BPS 1	Boîte de 6 stylos PILOT-BPS noir	4	LYRECO
POST-IT1	Bloc cube Post-it néon	5	LYRECO



Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

## La gestion du temps

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
<b>Dossier 1</b> – Mettre à jour un agenda – Coordonner les agendas pour déterminer une date de réunion dans le respect des contraintes de disponibilité – Rédiger et émettre des messages électroniques	.../06 .../04 .../15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des agendas</li> </ul>		3.4.1
<b>Dossier 2</b> Planifier des activités sur un agenda	.../15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et suivi des activités</li> </ul>		3.4.2
<b>Total</b>	... /40			
<b>Note</b>	... /20	(arrondi au demi-point supérieur)		

### ► MISE EN SITUATION

#### Centre d'animations

# Vive les loisirs

rue du Pré-Vert  
 88000 Épinal  
 Tél. : 03 88 90 65 44  
 Fax : 03 88 90 65 43  
[contact@vivelesloisirs.fr](mailto:contact@vivelesloisirs.fr)  
 Directeur : Lionel Mouly

- Association loi 1901
- Activités : animations culturelles et sportives
- Le centre comprend : 1 dojo, 1 salle culturelle, 1 théâtre, 6 courts de tennis, 2 salles sportives polyvalentes

### ► VOTRE MISSION

**Vous êtes en période de formation à l'accueil du centre sous l'autorité de M. Mouly.**  
**Vous êtes chargée de l'accueil et de diverses activités administratives, notamment la tenue des agendas.**

## DOSSIER 1 Coordonner et mettre à jour des agendas

Le directeur, M. Mouly, souhaite organiser une réunion préparatoire à la représentation théâtrale qui se déroulera le 25 juin. Cette réunion mobilisera le directeur, la gestionnaire Mme Salmi et la responsable du théâtre Mme Faré. M. Mouly vous laisse des consignes pour trouver une demi-journée où tous les intervenants seraient libres.

- 1 Mettez à jour l'emploi du temps de M. Mouly (**annexe 1**) à partir des consignes qu'il vous a laissées (**doc. 1**).
- 2 Coordonnez les agendas des 3 participants (**doc. 3** et **annexe 1**) afin de déterminer la demi-journée de réunion et la reporter sur les agendas de chacun (**doc. 3** et **annexe 1**).
- 3 Convoquez Mesdames Salmi et Faré par messagerie (**annexe 2**) sachant que les adresses de l'entreprise sont composées ainsi : *prénom.nom@vivelesloisirs.fr*

## DOSSIER 2 Planifier des activités sur un agenda

Depuis l'ouverture du centre, l'activité quotidienne ne cesse d'augmenter.

Il faut accueillir les clients, les conseiller, leur proposer des activités tout en continuant à réaliser les tâches quotidiennes. Il vous faut donc vous organiser pour mieux gérer votre temps.

- 4 À partir de la liste des tâches courantes qui vous incombent, planifiez sur votre agenda, la journée du 22 mai en vous fixant des priorités afin de satisfaire au mieux les clients (**doc. 2** et **annexe 3**).

### DOC 1 Consignes de M. Mouly

Pouvez-vous mettre à jour mon emploi du temps pour la semaine de 21 au 25 mai :

- Vendredi matin : RDV avec le responsable animation de la mairie (9 h - 12 h) ;
- Lundi AM : Réunion de direction de 14 h à 15 h 30 ;
- Vendredi AM : de 14 h à 15 h 30 : Entretien d'embauche avec un professeur de tennis.

En fonction de mon agenda, de celui de la gestionnaire et de la prof de théâtre, vous déterminerez une demi-journée (de 9 h à 12 h) pour organiser une réunion afin de préparer la représentation théâtrale du 25 juin. Vous l'inscrirez sur mon agenda et enverrez un message électronique à Solange Salmi et Dominique Faré pour les inviter à cette réunion.

Merci

M. Mouly

### Listes des tâches d'une journée à l'accueil

#### DOC 2

- Arrivée au centre à 8 h 30
- Ouverture du centre au public à 9 h 30
- Écouter le répondeur téléphonique (5 à 15 minutes)
- Lire les courriels (15 à 20 minutes)
- Ouvrir le courrier (5 à 10 minutes)
- Répondre aux messages enregistrés sur le répondeur (10 à 60 minutes)
- Répondre aux courriels (20 minutes à 1 h 30)
- Récapituler et saisir les demandes d'activités en fin de journée (30 minutes)
- Pause-déjeuner (12 h à 13 h 30)
- Fermeture vers 17 h 30
- Compter 30 minutes, chaque heure, pour recevoir prioritairement les clients (conseils, renseignements, etc.).

## DOC 3 Agendas de Mme Salmi et de Mme Faré

The screenshot shows a Google Agenda interface for the week of May 21-25, 2012. The calendar grid displays events for May 23rd and 24th. A sidebar on the left lists 'Mes agendas' with 'Mme Salmi' selected. Various callout boxes highlight specific events:

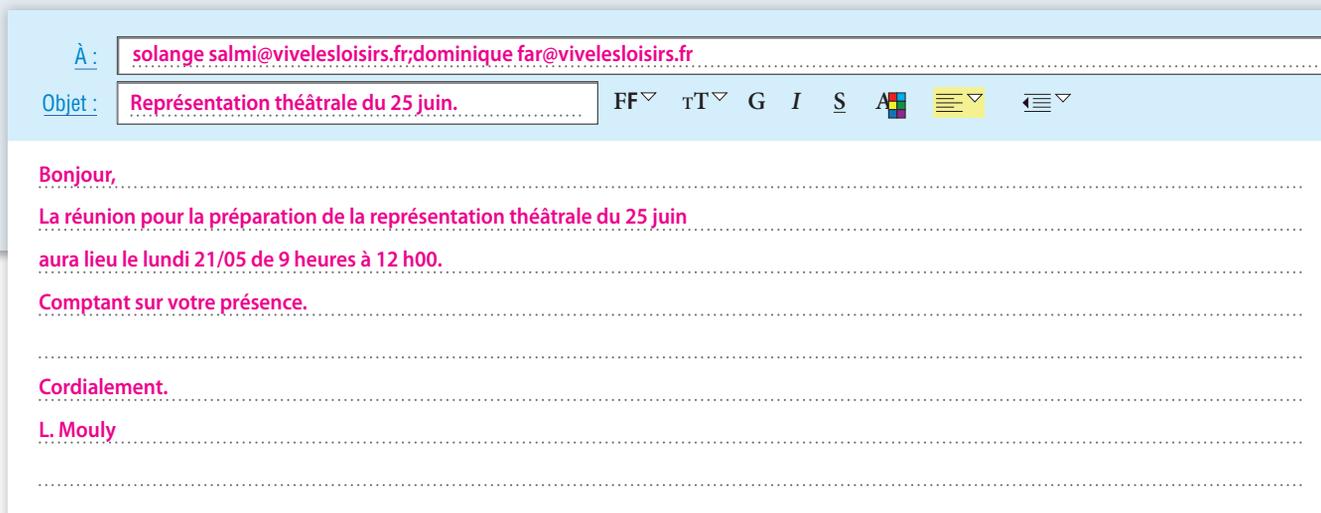
- 8:00 – 17:00 Séminaire à Paris (May 23rd and 24th)
- 10:00 – 11:30 Atelier théâtre Primaire (May 23rd)
- 10:00 – 12:00 Atelier théâtre Senior (May 24th)
- 14:00 – 15h30 Réunion de direction (May 23rd)
- 14:00 – 16:00 Atelier théâtre Adolescent (May 23rd)
- 14:00 – 17:00 Atelier théâtre Adulte (May 24th)

## ANNEXE 1 Agenda de M. Mouly

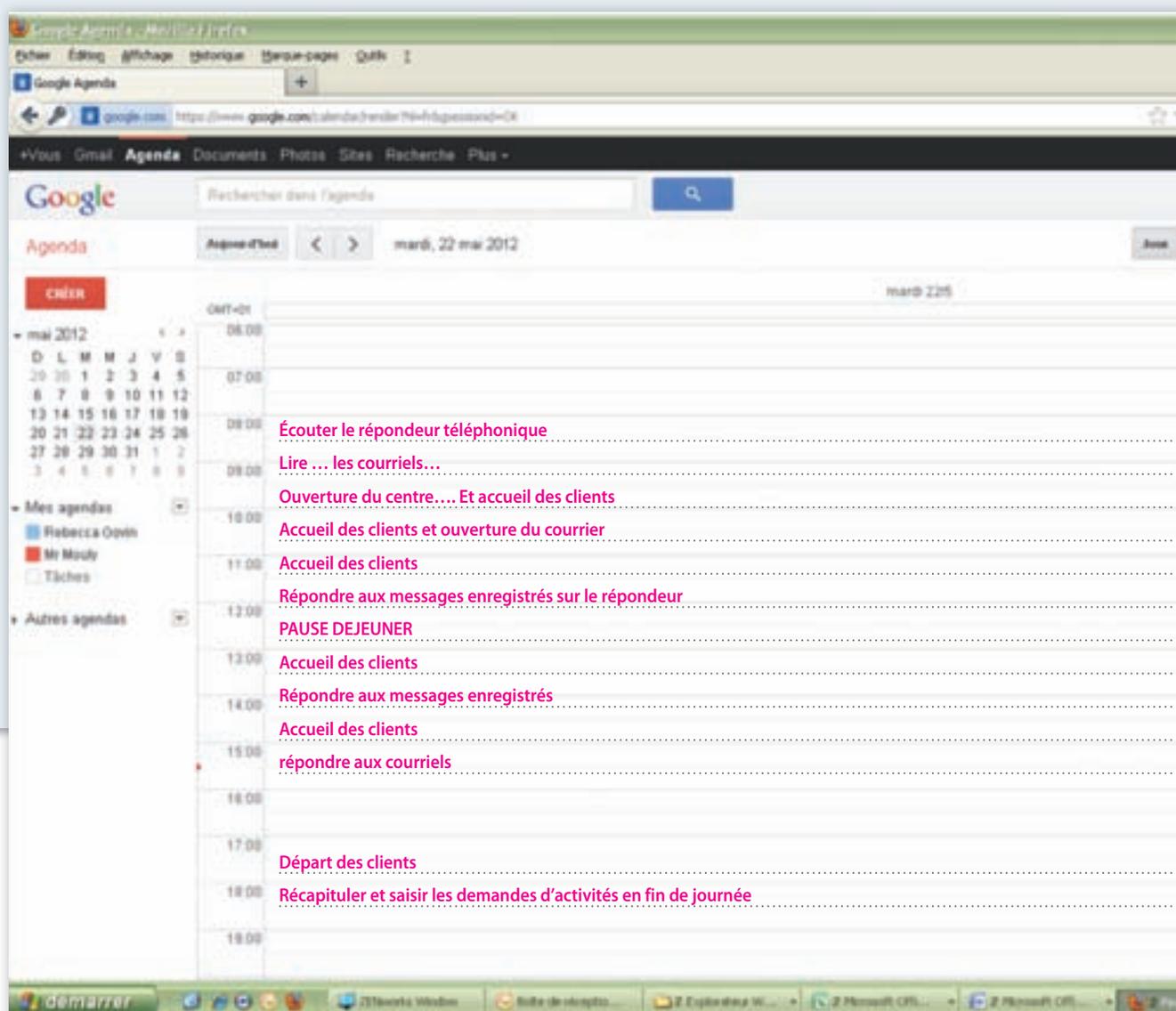
The screenshot shows a Google Agenda interface for the week of May 21-25, 2012. The calendar grid displays events for May 23rd and 24th. A sidebar on the left lists 'Mes agendas' with 'Mme Salmi' selected. Various callout boxes highlight specific events:

- Réunion préparation représentation théâtrale avec S. Salmi et D. Faré (May 23rd)
- 14:00 – 15h30 Réunion de direction (May 23rd)
- RDV responsable animation de la mairie (May 24th)
- Entretien d'embauche (May 24th)

## ANNEXE 2 Courriel



## ANNEXE 3 Agenda de la journée du 22 mai



**Pôle 1** Gestion administrative en relation avec les usagers

**Pôle 3** Gestion administrative interne

**Pôle 4** Gestion administrative des projets

**Classes de situation**

1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

3.1 Gestion des informations

3.2 Gestion des modes de travail

3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

4.1 Suivi opérationnel du projet



Créée en 2005, la société Clip Clap est spécialisée dans la vente de vélos pliants ultra compacts.

Installée en région parisienne, l'entreprise fournit principalement les magasins de sport et de loisirs en France et à l'étranger.

 **SCÉNARIOS**

**SCÉNARIO 1** Gérer les informations et les ressources ..... p. 231

**SCÉNARIO 2** Gérer les espaces de travail et les projets ..... p. 245

## FICHE D'IDENTITÉ



### SARL CLIP CLAP

155 avenue Laennec  
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE

Tél. : +33 (0)1.55.25.23.23

Fax : +33 (0)1.55.25.10.00

contact@clipclap.com

www.clipclap.com

SARL au capital de 45 000 euros

SIRET 351 577 952 00010

TVA : FR03351577952

## ACTIVITÉS

Vente de vélos pliants aux magasins de sport et de loisir

### ↳ Vélos pliants

- gamme Brompton
- gamme Strida
- gamme Mobiky

### ↳ Accessoires

- Accessoires Brompton
- Accessoires Strida
- Accessoires Mobiky



Directeur  
Julien SAUDEMONT



Assistant administratif  
Mélissa BRICKY



Achats  
Charlotte VIENNE



Stocks  
Mickaël JOUREL



Ventes  
Christelle MOTTIEZ



Comptabilité finances  
William PAYAGE

## ORGANISATION

▶ Mélissa Bricky assiste le directeur de la société. Elle intervient sur l'ensemble des affaires courantes, sur les aspects administratifs, organisationnels et d'échanges avec l'extérieur.

▶ Charlotte Vienne assure le suivi des approvisionnements. Elle est en relation avec les fournisseurs de l'entreprise.

▶ Christelle Mottiez traite les ventes et mène les actions commerciales en direction des clients de la société.

▶ Mickaël Jourel est chargé du stockage en magasin, de la réception et de l'expédition de la marchandise.

▶ William Payage traite la comptabilité et les opérations financières de l'entreprise.

### Références bancaires

#### HSBC Saint-Denis

3 place de la Résistance  
93200 Saint-Denis

Tél. : 01 55 87 26 00

RIB : 30056 00092 00922000180 13

BIC : CCFRFRPPXXX

IBAN : FR76 3005 6000 9200 9220 0018 013



RÉFÉRENTIEL	
Pôles	Pôle 3 : Gestion administrative interne
Classes de situation	3.1 Gestion des informations 3.2 Gestion des modes de travail 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
Situations	3.1.1 Collecte et recherche d'informations 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2.2 Gestion des flux de courriers 3.3.1 Organisation et information des visiteurs 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mobiliser des techniques de recherche</li> <li>– Mobiliser des techniques de production et de structuration de document</li> <li>– Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs</li> <li>– Traiter le courrier entrant ou sortant</li> <li>– Installer un climat relationnel adapté à la demande</li> <li>– Anticiper les flux et le niveau d'un stock</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins</li> <li>– Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité</li> <li>– L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité</li> <li>– Les différents courriers ou messages sont réceptionnés ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés.</li> <li>– La demande du visiteur est traitée</li> <li>– Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis</li> </ul>



## MISE EN SITUATION



- ▶ Pour faire face au développement de son activité, la société Clip Clap vient de finaliser la rénovation d'une partie de ses locaux situés avenue Laenec à Pierrefitte-sur-Seine.
- ▶ Un accord a également été signé avec la société Véloscoot pour distribuer une nouvelle gamme de vélos pliables à assistance électrique.
- ▶ Pour communiquer sur ces événements, M. Saudemont, Directeur de la société, souhaite organiser un cocktail autour de ses principaux clients. Il veut ainsi présenter les nouveaux produits dans un nouvel environnement.
- ▶ Vous êtes en stage pour une période de trois semaines et vous devez accompagner l'ensemble du personnel administratif dans l'organisation de cet événement.



**La conception  
d'une lettre  
d'invitation**



**L'archivage de  
documents à  
l'aide de la GED**



**La gestion des  
fournitures  
administratives**

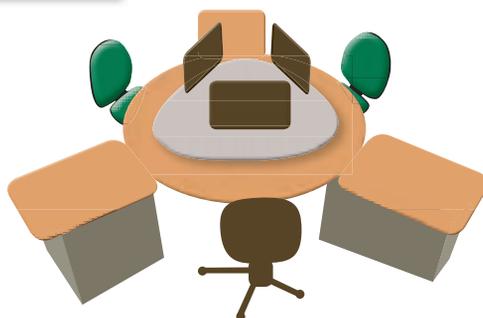
## ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

**Direction**

Poste : Assistant administratif  
 Nom : Mélissa Bricky  
 Email : assist+vos initiales@gmail.com  
 OpenERP  
 Identifiant : bricky      Mot de passe : assist-mb

**Ventes**

Poste : Responsable des ventes  
 Nom : Christelle MOTTIEZ  
 Email : ventes+vos initiales@gmail.comcom  
 OpenERP  
 Identifiant : mottiez      Mot de passe : ventes-cm

**Achats**

Poste : Responsable des achats  
 Nom : Charlotte Vienne  
 Email : achats+vos initiales@gmail.comcom  
 OpenERP  
 Identifiant : vienne      Mot de passe : achats-cv

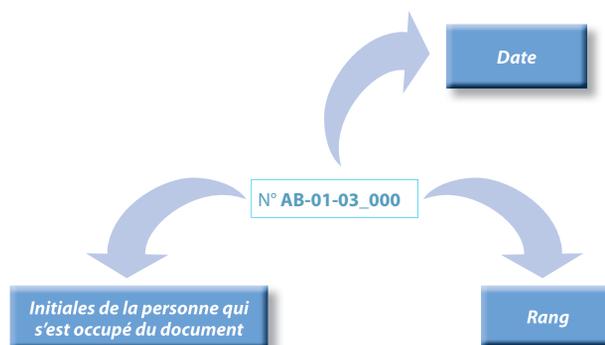
**Modalités de travail**

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé. Pour conserver une trace numérique des documents, ils seront enregistrés dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemple : **AB-01-03\_001\_nom du document**

Les opérations de gestion et administratives sont réalisées à l'aide du PGI et de la suite bureautique.

Les documents créés, reçus et envoyés sont stockés et archivés dans la GED de l'entreprise.

**Constitution des îlots et gestion de la base de données**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

DANS LE CAS D'UNE CONFIGURATION AVEC LE PGI ET UN NAS OU UN SERVEUR	DANS LE CAS D'UNE INSTALLATION DU PGI EN LOCAL
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

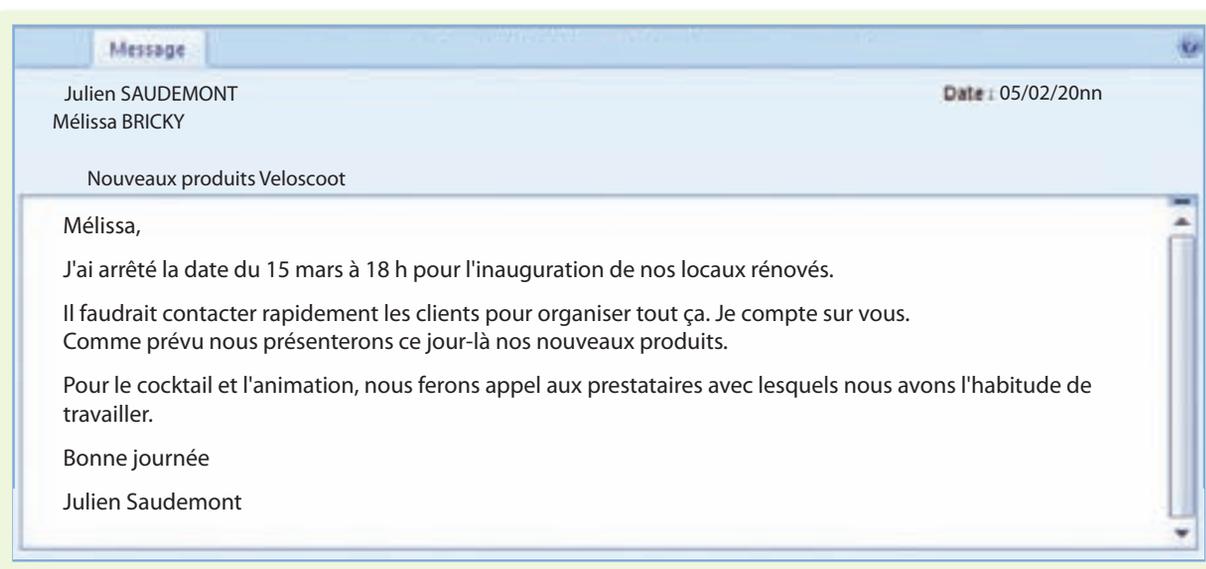
# PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## Étape 1 4 février

<p><b>M. Bricky</b></p> <p>Assistant administratif</p> <p> La conception d'une lettre d'invitation</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (<b>doc. 1</b>).</li> <li>2. Préparez le bulletin de participation à insérer au bas de la lettre d'invitation (<b>doc. 2</b>) (<b>annexe 1</b>).</li> <li>3. Recherchez et téléchargez le papier à entête de l'entreprise disponible dans la GED du PGI sous le nom « En-tête Clip Clap » (➔ <b>FICHE MICRO 1</b>).</li> <li>4. Saisissez la lettre proposée et le bulletin de participation et enregistrez le document sous <b>SC01_Invit_clts_cocktail.doc</b>.</li> <li>5. Imprimez les étiquettes des clients à l'aide du PGI.</li> </ol>	  
<p><b>C. Mottiez</b></p> <p>Responsable des ventes</p> <p> L'archivage de documents à l'aide de la GED</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique de M. Saudemont et du courriel reçu (<b>doc. 3 et 4</b>).</li> <li>2. Produire les deux tarifs demandés à l'aide du PGI (<b>doc. 5</b>) (➔ <b>FICHE MICRO 2</b>).</li> <li>3. Indiquez dans quel dossier vous devez classer chaque document (<b>doc. 6</b>) (<b>annexe 2</b>).</li> <li>4. Classez les documents dans la GED du PGI (➔ <b>FICHE MICRO 1</b>).</li> </ol>	 
<p><b>C. Vienne</b></p> <p>Responsable des achats</p> <p> La gestion des fournitures administratives</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel de M. Jourel (<b>doc. 7</b>).</li> <li>2. Calculez les quantités des fournitures à commander sur la fiche d'inventaire (<b>doc. 8</b>).</li> <li>3. Saisissez et imprimez la commande à l'aide du PGI (➔ <b>FICHE MICRO 3</b>).</li> <li>4. Rendez-compte de votre travail à M. Jourel par courriel.</li> </ol>	 

## Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

### DOC 1 Demande de M. Saudemont



## DOC 2 Texte préparé par M. Bricky pour l'invitation des clients

Le 4 février 20nn

Cher client,

Dans le cadre de la rénovation de nos locaux, nous sommes heureux de vous convier à l'inauguration que nous organisons le 15 mars à partir de 18 h. À cette occasion, nous vous présenterons, autour d'un cocktail, l'ensemble de nos nouveaux produits dans un nouvel environnement. Nous vous remercions de bien vouloir nous informer de votre présence en nous retournant le bulletin de participation.

Nous comptons sur vous !

Nous vous prions d'agréer, cher client, l'expression de nos sentiments dévoués.

Prévoir un bulletin de participation à découper dans le bas du document.  
Demander un retour avant le 25 février.

J'ai préparé le texte à saisir sur texteur.  
Il reste à intégrer le bulletin de participation.  
Mélissa.

## INFO

Le papier à en-tête de la société Clip Clap est disponible dans le dossier « Documents types » du PGI (GED).

## ANNEXE 1 Fiche préparatoire du bulletin de participation

## Journée d'inauguration – Fiche préparatoire du bulletin de participation



## BULLETIN DE PARTICIPATION

L'entreprise

Raison sociale :

Représentée par :

Prénom et nom :

Fonction :

Courriel :

@

Assistera

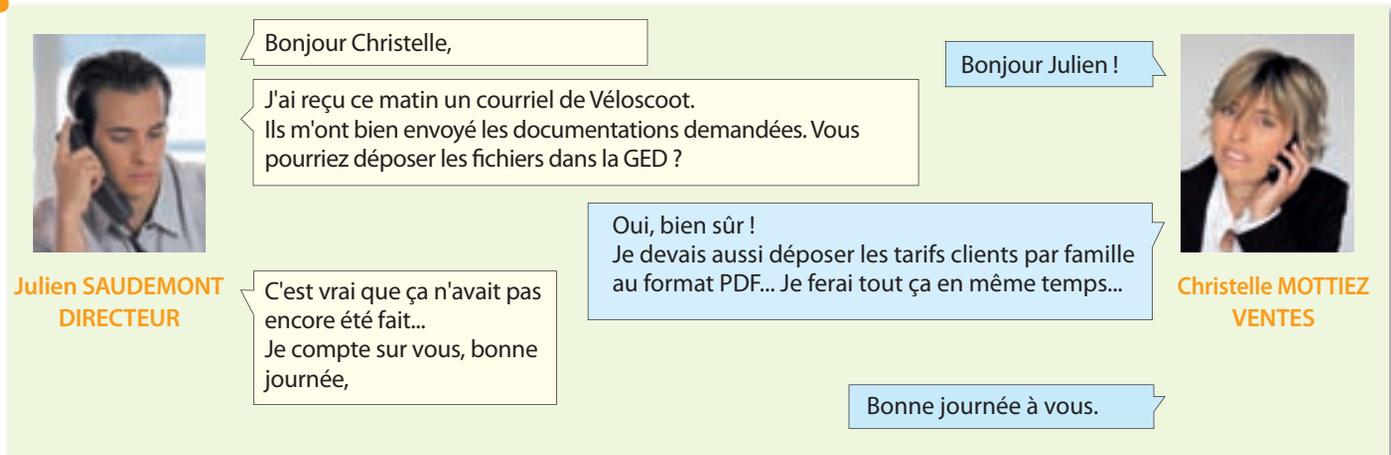
N'assistera pas

Le bulletin de participation doit nous être retourné avant le 25 février 20nn.

Après avoir terminé la conception du courrier, imprimer les étiquettes des clients à l'aide du PGI pour préparer les enveloppes.

## Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

### DOC 3 Appel de M. Saudemont



**Julien SAUDEMONT**  
DIRECTEUR

Bonjour Christelle,

J'ai reçu ce matin un courriel de Véloscoot. Ils m'ont bien envoyé les documentations demandées. Vous pourriez déposer les fichiers dans la GED ?

**Christelle MOTTIEZ**  
VENTES

Bonjour Julien !

Oui, bien sûr ! Je devais aussi déposer les tarifs clients par famille au format PDF... Je ferai tout ça en même temps...

C'est vrai que ça n'avait pas encore été fait... Je compte sur vous, bonne journée,

Bonne journée à vous.

### DOC 4 Courriel reçu

Le 04/02/20nn – Page 1/1

#### Votre demande de documentation

De : contact@veloscoot.fr

À : julien.saudemont@clipclap.com

Objet : Votre demande de documentation

Pièce jointe :  Veloscoot-Plios-City-SAD2.pdf  Veloscoot-Plios-Urban-Sad2.pdf

Madame,

Comme convenu, je vous remets en pièces jointes les deux fiches techniques de la gamme Plios à assistance électrique.

Merci encore pour votre confiance,  
Cordialement

Jean-Charles Lubain  
Responsable commercial

Tél. : 06 75 95 40 00

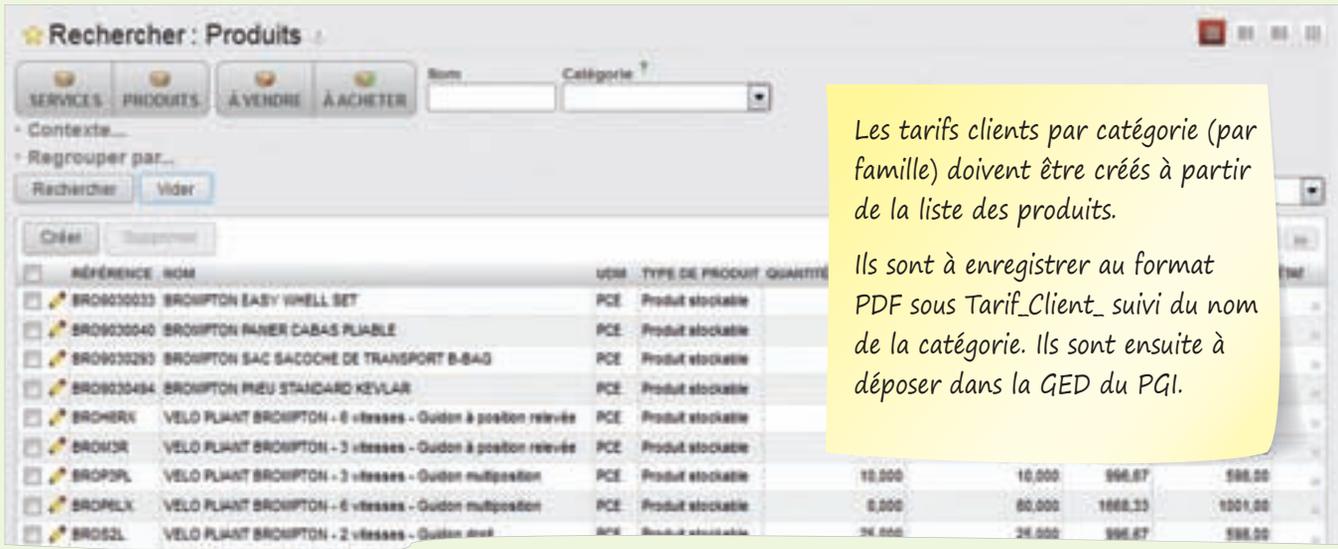
*Courriel enregistré sous  
Mail\_Véloscoot\_Dde\_doc.pdf*

#### Archivage

L'entreprise utilise le module « Connaissance » du PGI pour sa GED. Des dossiers ont été créés pour archiver tous les documents (internes, externes, reçus, envoyés...)

Vous devez classer les 2 fiches techniques reçues en pièces jointes et le courriel de Véloscoot dans le(s) dossier(s) concerné(s)..

## DOC 5 Liste des produits

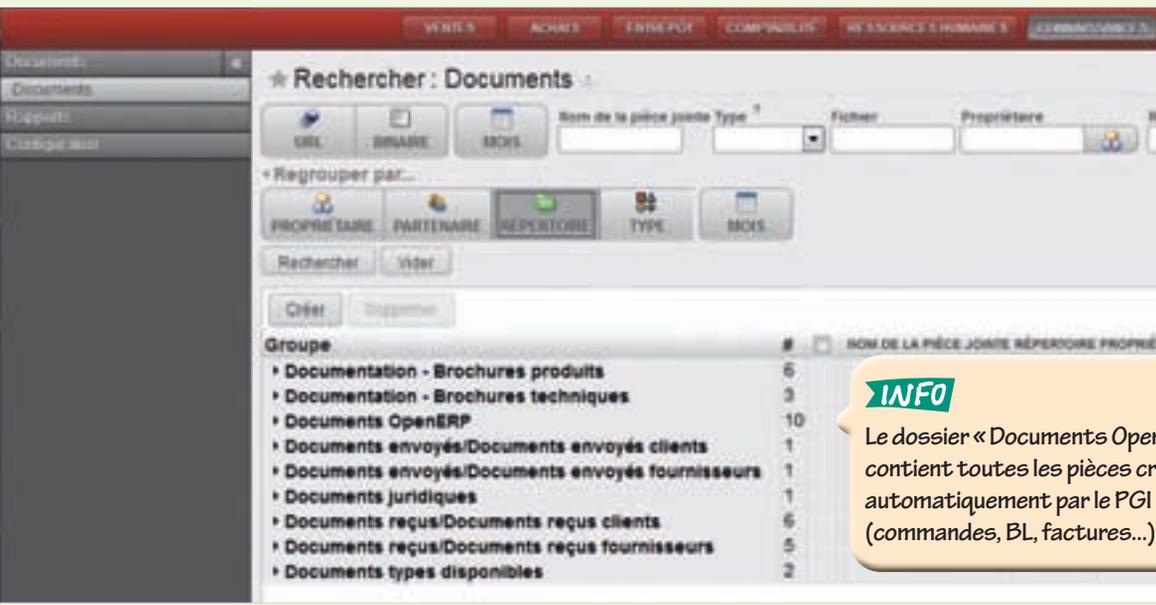


Les tarifs clients par catégorie (par famille) doivent être créés à partir de la liste des produits.

Ils sont à enregistrer au format PDF sous Tarif\_Client\_ suivi du nom de la catégorie. Ils sont ensuite à déposer dans la GED du PGI.

RÉFÉRENCE	NOM	UTM	TYPE DE PRODUIT	QUANTITÉ
BRO9030033	BROMPTON EASY WHEEL SET	PCE	Produit stockable	
BRO9030040	BROMPTON PAVIER CABAS PLIABLE	PCE	Produit stockable	
BRO9030283	BROMPTON SAC SACOCHE DE TRANSPORT B-BAG	PCE	Produit stockable	
BRO9030484	BROMPTON PNEU STANDARD KEVLAR	PCE	Produit stockable	
BRO9030484	VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon à position relevée	PCE	Produit stockable	
BRO9030484	VELO PLIANT BROMPTON - 3 vitesses - Guidon à position relevée	PCE	Produit stockable	
BRO9030484	VELO PLIANT BROMPTON - 3 vitesses - Guidon multiposition	PCE	Produit stockable	10,000
BRO9030484	VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon multiposition	PCE	Produit stockable	8,000
BRO9030484	VELO PLIANT BROMPTON - 2 vitesses - Guidon droit	PCE	Produit stockable	24,000

## DOC 6 GED OpenERP : dossiers utilisés pour l'archivage des documents (module Connaissance)



**INFO**  
Le dossier « Documents OpenERP » contient toutes les pièces créées automatiquement par le PGI (commandes, BL, factures...).

Groupe	#	NOM DE LA PIÈCE JOINTÉ RÉPÉTOIRE PROPRIÉ
Documentation - Brochures produits	6	
Documentation - Brochures techniques	3	
Documents OpenERP	10	
Documents envoyés/Documents envoyés clients	1	
Documents envoyés/Documents envoyés fournisseurs	1	
Documents juridiques	1	
Documents reçus/Documents reçus clients	6	
Documents reçus/Documents reçus fournisseurs	5	
Documents types disponibles	2	

## ANNEXE 2 Classement des documents dans la GED

Documents à classer (fichiers)	Dossiers utilisés
Veloscoot-Plios-City-SAD2.pdf	Documentation - Brochures techniques
Veloscoot-Plios-Urban-Sad2.pdf	Documentation - Brochures techniques
Mail_Veloscoot_Dde_doc.pdf	Documents reçus/Documents reçus fournisseurs
Tarif_Client_vélos.pdf (*)	Documentation - Brochures techniques
Tarif_Client_accessoires.pdf (*)	Documentation - Brochures techniques

(\*) Nouveau dossier



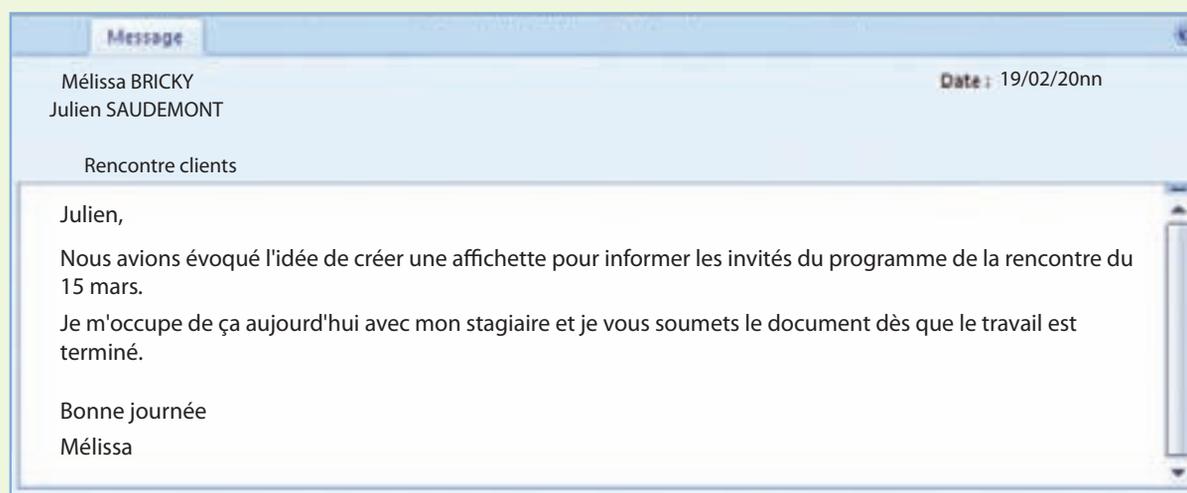
## PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## Étape 2 11 février

<p><b>M. Bricky</b></p>  <p>Assistant administratif</p>  <p>La conception d'une lettre d'invitation</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel de Mme Bricky (<b>doc. 9</b>).</li> <li>2. Concevez à l'aide du texteur une affiche au format A4 en vous inspirant du modèle fourni (<b>doc. 10</b>).</li> <li>3. Imprimez et enregistrez le document sous <b>SC01_Affich_cocktail.doc</b>.</li> </ol>	
<p><b>C. Mottiez</b></p>  <p>Responsable des ventes</p>  <p>L'archivage de documents à l'aide de la GED</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du message de Mme Mottiez (<b>doc. 11</b>).</li> <li>2. Mettez à jour le document créé sur tableur (<b>SC01_Liste_Clients_Présence.xls</b>).</li> <li>3. Imprimez le document mis à jour.</li> <li>4. Classez le fichier dans la GED.</li> <li>5. Rendez compte à M. Saudemont du nombre de participants.</li> </ol>	 
<p><b>C. Vienne</b></p>  <p>Responsable des achats</p>  <p>La gestion des fournitures administratives</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du message de Mme Vienne (<b>doc. 12</b>).</li> <li>2. Préparez les courriels d'appels d'offres à destination des deux prestataires (<b>annexe 3</b>).</li> </ol>	

## Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

## DOC 9 Courriel de M. Bricky



## DOC 10 Affichette destinée à informer le visiteur à l'accueil

### Au programme...

Placer le jour la date et l'heure

Saisir dans cette zone les 4 points du programme de la rencontre

Insérer le logo Clip Clap en trame de fond

Réaliser l'affichette sous cette forme en y saisissant les points du programme :

- Visite des locaux,
- Accueil de nos invités,
- Cocktail,
- Présentation de notre nouvelle gamme.

Les points du programme sont à classer.

Jouer sur leur position, leur taille et les illustrer afin d'obtenir un résultat « professionnel ».

Clip Clap, la passion du vélo pliant...

## Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

### DOC 11 Décompte du nombre de participants



Christelle MOTTIEZ

Tous les clients n'ont pas répondu à notre invitation.

J'ai pointé dans mon tableau Excel les retours des fiches de participation. Pour les clients qui n'ont pas répondu, je les ai contacté aujourd'hui par téléphone.

J'ai maintenant tout ce qu'il faut pour mettre à jour le tableau.

#### Contacts clients confirmation participation 15 mars

		Oui	Non
- AMPLITUDE BIKE	01 69 90 30 85	X	
- BICYCLE STORE PARIS	09 51 61 68 29		X
- CYCLES DOLL	01 69 20 59 26		X
- CYCLES FRANCIENNE	01 60 29 30 23	X	
- CYCLES SAINT GERMAIN	01 34 51 46 40		X
- CYCLES TILLY	01 48 69 62 44	X	
- CYCLES TOUMALET	01 41 95 23 40		X
- GLOB'ALL SKY	01 55 78 21 65		X
- GP CYCLES BOUTICYCLE	01 60 15 94 04		X
- LA PETITE REINE	01 60 74 57 57	X	
- LES VELOS PARISIENS	01 45 44 72 97	X	
- PLAISIR CYCLES	01 30 55 25 19	X	
- PLANET VELO	01 34 86 45 83		
- RANDO CYCLES	01 30 55 18 10	X	
- SUMMUM BIKES	01 30 64 18 48	X	

Mettre à jour et imprimer le document créé sur tableur pour connaître le nombre de participants.

Pour classer le document dans la GED du PGI :

- créer le dossier Documents internes,
- déposer le fichier dans le dossier créé.

## Activités réalisées par le responsable des achats Charlotte Vienne

### DOC 12 Prestations pour la soirée cocktail

#### Fiche fournisseur

**Nom et adresse**  
**LESSENTIEL**  
 85 rue de Villiers  
 75017 Paris

**Contact**  
 Christophe VASSEUR  
 Tél. : +33 (0)1 45 72 04 00  
 Courriel : ch.vasseur@lessentiel.fr

Cocktails et buffets pour l'entreprise  
 Organisateur de réceptions

#### Fiche fournisseur

**Nom et adresse**  
**IMPRESSION**  
 25 rue des Lilas  
 75009 Paris

**Contact**  
 Julien SOYEZ  
 Portable : +33 (0)6 32 44 50 01  
 Courriel : julien.soyez@orange.fr

Groupe de jazz spécialisé  
 dans l'animation d'événements

#### Demandes de devis

##### Cocktail :

Demander un devis pour l'organisation d'un cocktail à notre prestataire habituel.  
 Participants : environ 30 personnes  
 Prévoir l'installation, la décoration et le service (nettoyage compris).  
 Horaire de 17 h à 22 h.

##### Animation :

Demander un devis pour la sonorisation de l'événement de 17 h à 22 h.  
 Prévoir une option de 30 mn de prolongement.

Demander réponse rapide.

Charlotte Vienne

Pour notre réception, nous passerons par nos prestataires habituels.

J'ai fait le point sur nos besoins. Il reste à demander les devis pour lancer les commandes.



Charlotte VIENNE

### ANNEXE 3 Demandes de devis

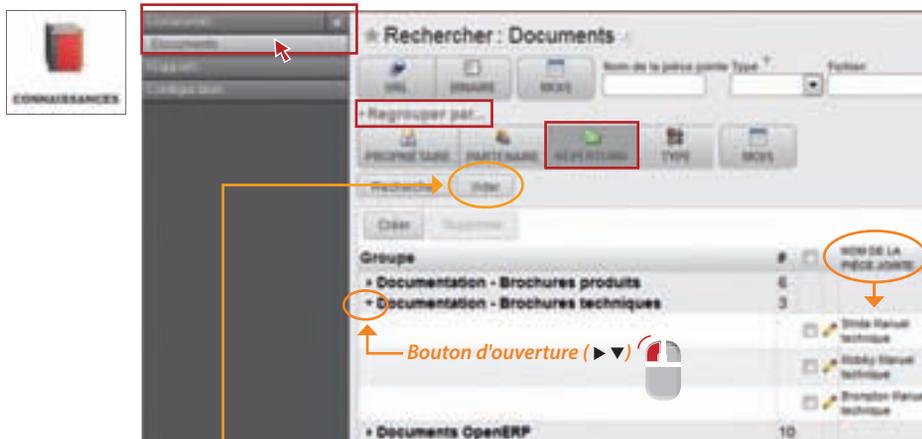
De	contact@clipclap.com
À	ch.vasseur@lessentiel.fr
Objet	Demande de prix
Pièce jointe	Besoins cocktail.pdf
<b>Message</b>	
<p>Bonjour,</p> <p>Nous avons pour projet la tenue d'une soirée cocktail dans nos locaux pour environ 30 personnes le vendredi 15 mars après 18 heures.          Pouvez-vous nous faire parvenir rapidement un devis aux conditions habituelles comprenant l'installation, le service en salle et le nettoyage ?</p> <p>Merci.          Cordialement          Charlotte Vienne</p>	

De	contact@clipclap.com
À	julien.soyez@orange.fr
Objet	Demande de prix
Pièce jointe	Besoins animation.pdf
<b>Message</b>	
<p>Bonjour,</p> <p>Dans le cadre de la présentation d'une nouvelle gamme de produits, nous organisons, le vendredi 15 mars, une soirée privée ouverte à nos principaux clients.          Pouvez-vous nous faire parvenir un devis pour une prestation d'environ 4 heures et qui commencerait à 18 h ?</p> <p>Merci.          Cordialement,          Charlotte Vienne</p>	

## Utiliser la gestion électronique des documents (GED)



## 1.1. Rechercher un document dans la GED



## ► Rechercher dans un répertoire (dossier)

1. Cliquer sur le bouton [Connaissances].
2. Cliquer sur le menu [Documents] puis [Documents].
3. Cliquer sur le lien [Regrouper par] puis sur le bouton [Répertoire].

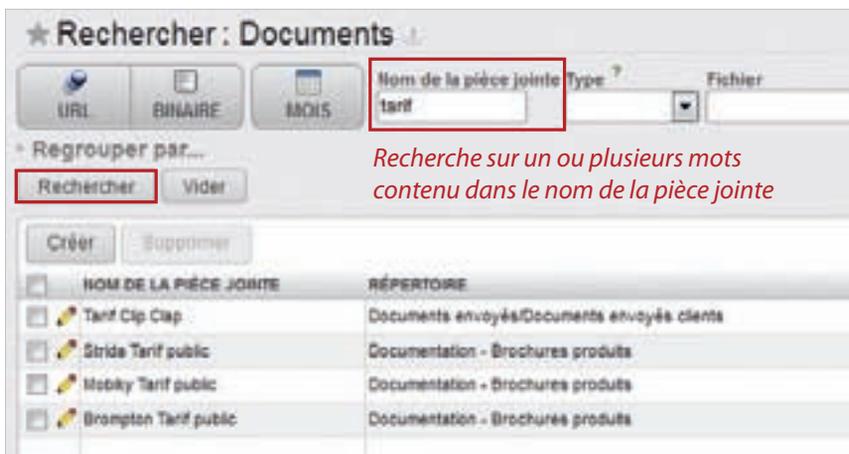
Ici, OpenERP crée un **groupe de répertoires (ou dossiers)**. D'autres regroupements sont possibles.

- Chaque répertoire peut être ouvert en cliquant sur la puce placée face à son nom (►).
- Les documents enregistrés dans un dossier sont appelés **pièces jointes**.



Les regroupements et filtres peuvent être supprimés en cliquant sur le bouton [Vider]

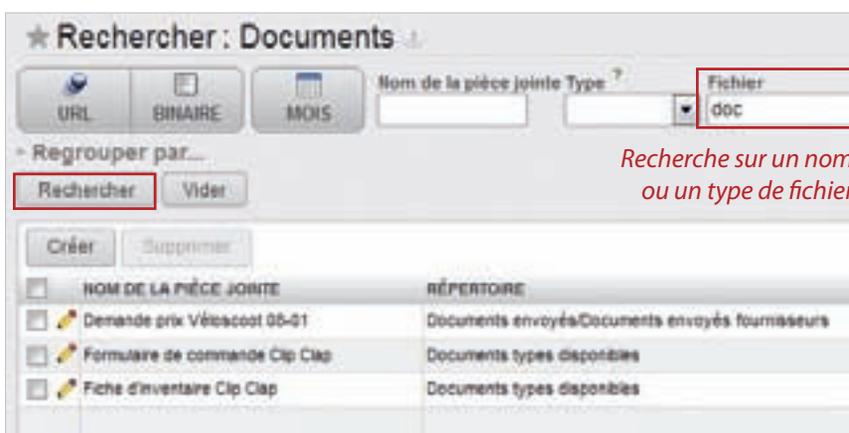
## ► Rechercher un document (pièce jointe) à l'aide de filtres



Recherche sur un ou plusieurs mots contenu dans le nom de la pièce jointe

Exemple : rechercher un tarif à partir du nom de la pièce.

1. Saisir dans le champ [Nom de la pièce jointe] le mot clé (ici tarif).
  2. Cliquer sur le bouton [Rechercher].
- OpenERP affiche la liste des documents contenant le mot « tarif ».



Recherche sur un nom ou un type de fichier

Exemple : rechercher un fichier Word (.doc).

1. Saisir dans le champ [Fichier] le type de document (ici .doc).
  2. Cliquer sur le bouton [Rechercher].
- OpenERP affiche la liste des documents créés avec Word.

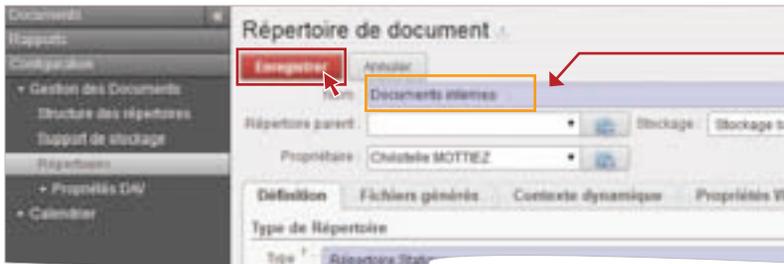
## Utiliser la gestion électronique des documents (GED)



### 1. 2. Créer un nouveau répertoire (dossier) dans la GED



1. Cliquer sur le menu [Configuration].
2. Cliquer sur le menu [Gestion des documents].
3. Cliquer sur [Répertoires].
4. Cliquer sur le bouton [Créer].



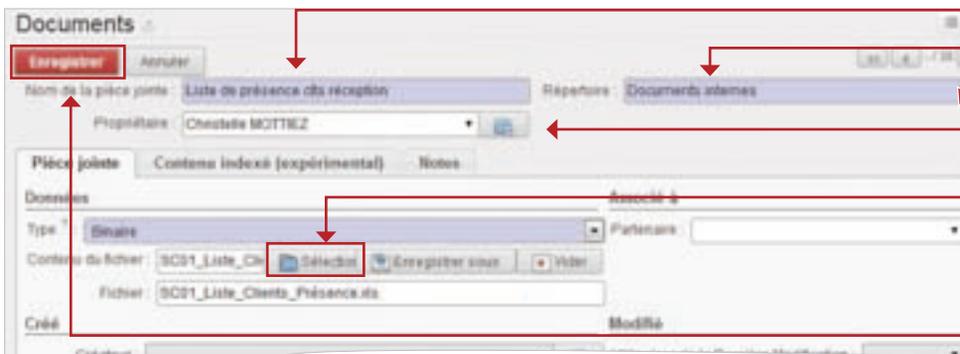
5. Saisir le nom du répertoire (ici *Documents internes*).
6. Cliquer sur le bouton [Enregistrer].



### 1. 3. Ajouter un document à la GED (déposer une pièce jointe)



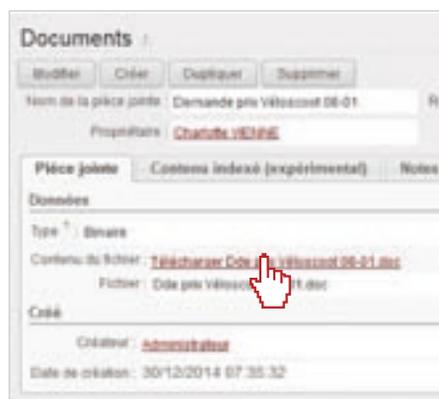
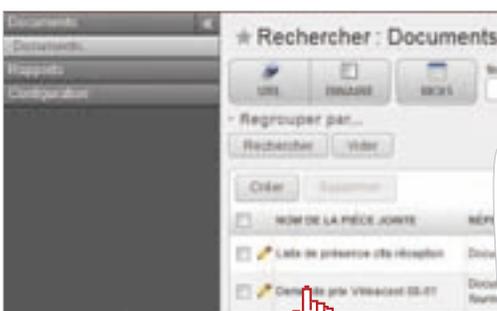
1. Cliquer sur le menu [Documents] puis sur [Documents].
2. Cliquer sur le bouton [Créer].



3. Saisir le nom de la pièce jointe.
4. Choisir le répertoire (dossier) de destination.
5. Choisir le propriétaire de la pièce jointe.
6. Cliquer sur le bouton [Sélection] et rechercher le fichier à déposer en pièce jointe.
7. Cliquer sur le bouton [Enregistrer].



### 1. 4. Ouvrir ou télécharger un document de la GED



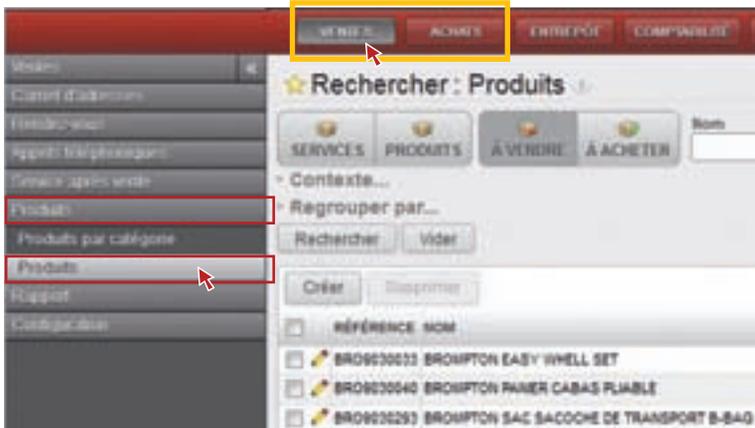
1. Cliquer sur le menu [Documents] puis [Documents].
2. Cliquer sur nom de la pièce à télécharger (ici « *Demande de prix Véloscoot...* »).

Cliquer sur le lien Contenu du fichier (ici [Télécharger Dde\\_prix\\_Véloscoot...doc](#))

## Imprimer une liste de prix (tarif)



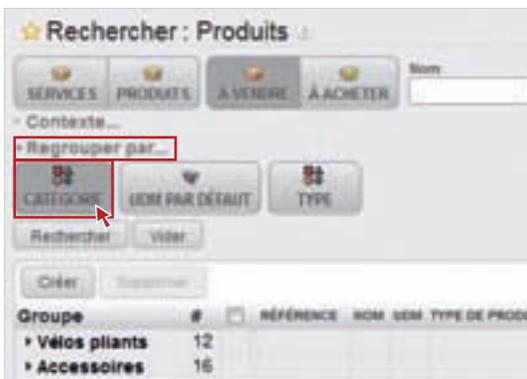
### 2. 1. Imprimer une liste de prix par catégorie



#### ► Afficher la liste des produits

1. Cliquer sur le bouton [**Ventes**] ou [**Achats**] pour accéder à l'un des deux modules.
2. Cliquer sur le menu [**Produits**] puis sur [**Produits**].

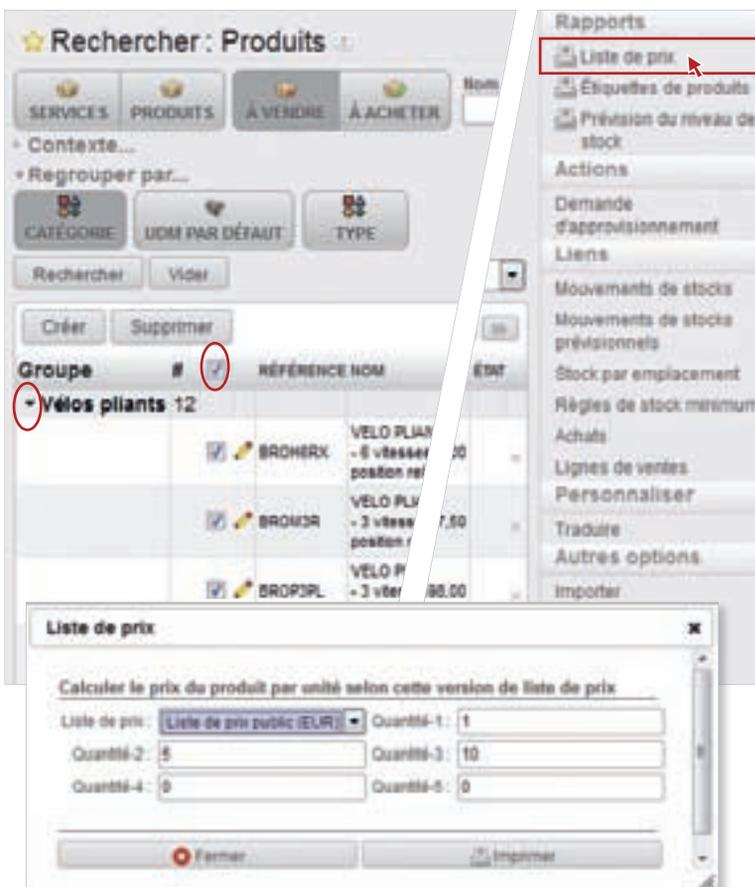
OpenERP affiche la liste des produits vendus et achetés par l'entreprise.



#### ► Grouper les produits par catégorie

1. Cliquer sur le lien [**Regrouper par**].
2. Cliquer sur le bouton [**Catégorie**].

OpenERP affiche la liste des catégories et le nombre de références.



#### ► Imprimer la liste des prix d'une catégorie de produits

1. Développer le groupe choisi en cliquant sur la flèche (▼).
2. Sélectionner la liste en cochant la case de la colonne (☑).
3. Cliquer sur le lien [**Liste des prix**].

4. Choisir dans la liste [**Liste de prix public (EUR)**] (prix de vente).

5. Cliquer sur le bouton [**Imprimer**].

OpenERP affichera la liste de prix par quantité. Dans cet exemple, les prix ne sont pas dégressifs.

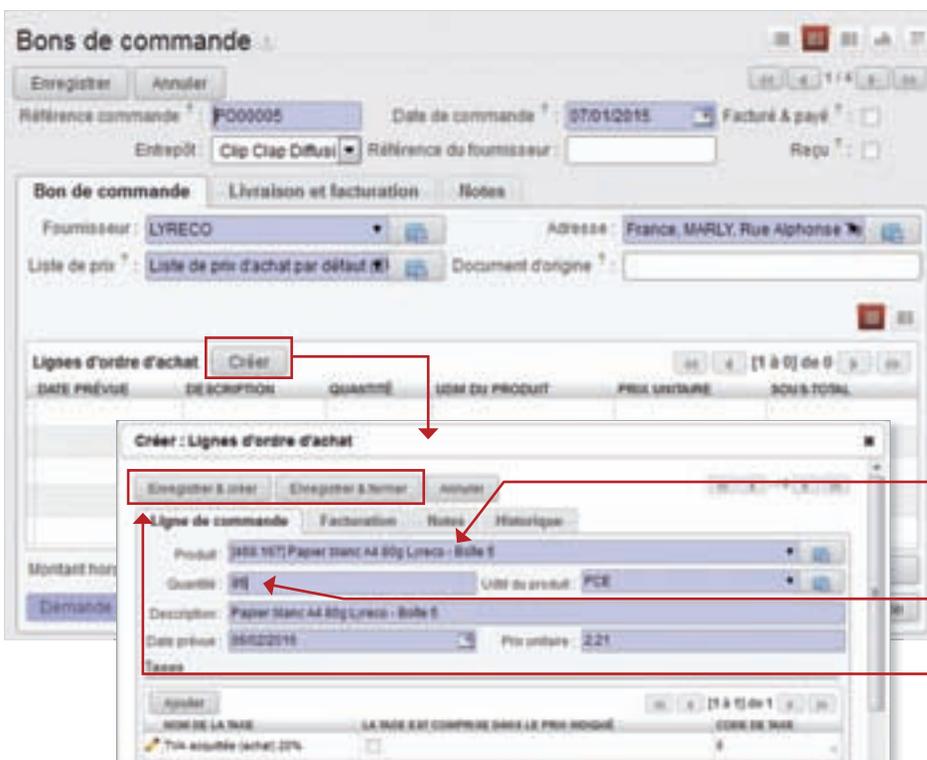
## Saisir une commande fournisseur



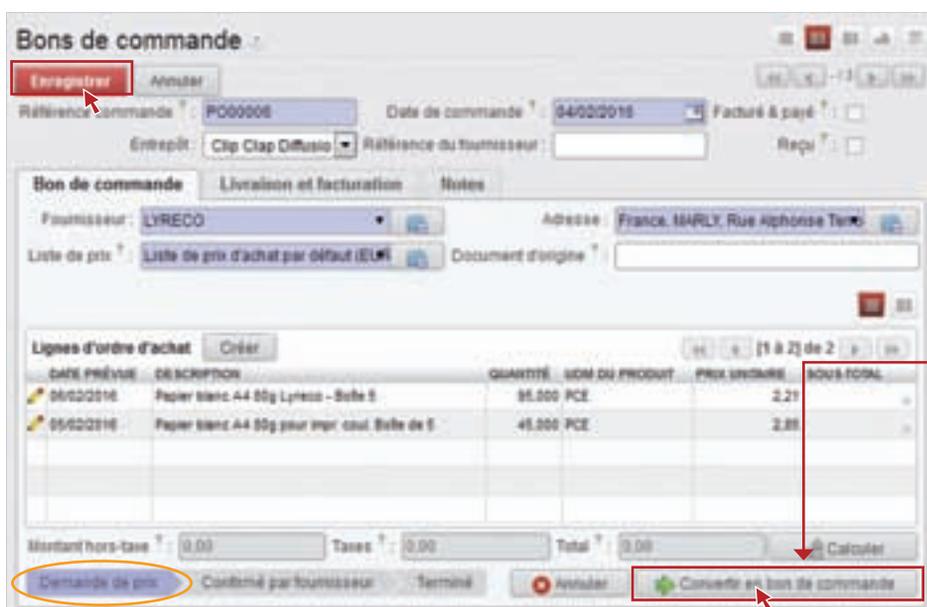
### 3.1. Saisir et enregistrer une commande fournisseur



1. Cliquer sur le bouton [Achats].
2. Cliquer sur le menu [Gestion des achats] puis sur [Bons de commande].
3. Cliquer sur le bouton [Créer].



4. Saisir la [Date de commande].
5. Choisir le [Fournisseur].
6. Cliquer sur le bouton [Créer] pour saisir les lignes de commande.
7. Choisir le [Produit] dans la liste.
8. Saisir la [Quantité] commandée.
9. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et créer] pour saisir une seconde ligne ou [Enregistrer et fermer] pour terminer.



Le bon de commande est d'abord considéré comme une « demande de prix » qui doit être convertie pour être validée.

10. Cliquer sur le bouton [Convertir en bon de commande].
11. Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer.



RÉFÉRENTIEL	
Pôles	<p>Pôle 1 : Gestion administrative en relation avec les usagers</p> <p>Pôle 3 : Gestion administrative interne</p> <p>Pôle 4 : Gestion administrative des projets</p>
Classes de situation	<p>1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers</p> <p>3.1 Gestion des informations</p> <p>3.4 Gestion du temps</p> <p>3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources</p> <p>4.1 Suivi opérationnel du projet</p>
Situations	<p>1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection</p> <p>3.1.2 Production d'informations structurées</p> <p>3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations</p> <p>3.2.1 L'organisation et le suivi de réunions</p> <p>3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau</p> <p>3.4.1 La gestion des agendas</p> <p>4.1.3 La production d'états liés au projet</p>
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection</li> <li>– Mobiliser des techniques de production et de structuration de document</li> <li>– Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs</li> <li>– Mettre à jour des agendas personnels et partagés</li> <li>– Programmer et coordonner des activités</li> <li>– Chiffrer et présenter des données budgétaires</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées</li> <li>– Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité</li> <li>– L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité</li> <li>– Les agendas sont coordonnés et mis à jour dans le respect des contraintes</li> <li>– Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis</li> <li>– Toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés</li> </ul>



## MISE EN SITUATION



- ▶ La société Clip Clap doit achever la préparation de l'opération publicitaire prévue le 15 mars autour de ses principaux clients.
- ▶ L'organisation de l'événement doit être affinée et des contacts doivent être pris avec les fournisseurs.
- ▶ Le cocktail doit être l'occasion de mener à bien une opération de prospection sur nos nouveaux produits.
- ▶ Vous poursuivez votre stage dans l'entreprise et vous continuez à accompagner l'ensemble du personnel administratif pour l'organisation de ce projet.



**La planification et le suivi des tâches du projet**



**La gestion commerciale du projet**



**La gestion des dépenses liées au projet**

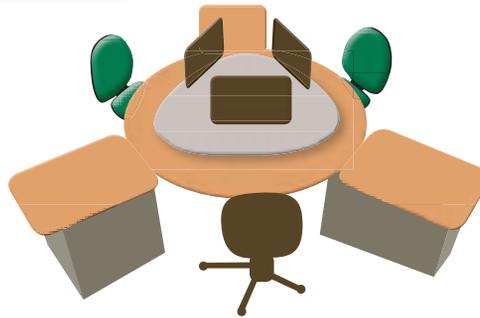
## ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

**Direction**

Poste : Assistant administratif  
 Nom : Mélissa Bricky  
 Email : assist+vos initiales@gmail.com  
 OpenERP  
 Identifiant : bricky      Mot de passe : assist-mb

**Ventes**

Poste : Responsable des ventes  
 Nom : Christelle MOTTIEZ  
 Email : ventes+vos initiales@gmail.comcom  
 OpenERP  
 Identifiant : mottiez      Mot de passe : ventes-cm

**Achats**

Poste : Responsable des achats  
 Nom : Charlotte Vienne  
 Email : achats+vos initiales@gmail.comcom  
 OpenERP  
 Identifiant : vienne      Mot de passe : achats-cv

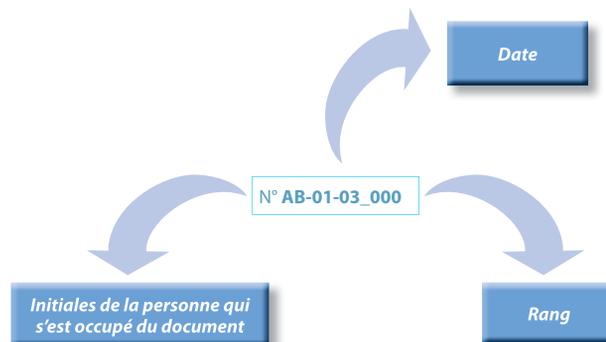
**Modalités de travail**

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé. Pour conserver une trace numérique des documents, ils seront enregistrés dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemple : **AB-01-03\_001\_nom du document**

Les opérations de gestion et administratives sont réalisées à l'aide du PGI et de la suite bureautique.

Les documents créés, reçus et envoyés sont stockés et archivés dans la GED de l'entreprise.

**Constitution des îlots et gestion de la base de données**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

DANS LE CAS D'UNE CONFIGURATION AVEC LE PGI ET UN NAS OU UN SERVEUR	DANS LE CAS D'UNE INSTALLATION DU PGI EN LOCAL
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

# PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## Étape 1 18 février

<p><b>M. Bricky</b></p>  <p>Assistant administratif</p>  <p>La planification et le suivi des tâches du projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance des notes prises par M. Bricky (<b>doc. 1</b>).</li> <li>2. Préparez l'appel téléphonique et la réunion à planifier (<b>annexes 1 et 2</b>).</li> <li>3. Planifiez le rendez-vous et l'appel téléphonique dans le PGI (➔ <b>FICHE MICRO 4</b>).</li> <li>4. Rendez-compte de votre travail à M. Saudemont par courriel.</li> </ol>	 
<p><b>C. Mottiez</b></p>  <p>Responsable des ventes</p>  <p>La gestion commerciale du projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (<b>doc. 2</b>).</li> <li>2. Créez le document de prospection en respectant le modèle proposé (<b>doc. 3</b>).</li> <li>3. Imprimez et enregistrez le document sous <b>SC02_Prospection_Veloscoot.doc</b>.</li> </ol>	
<p><b>C. Vienne</b></p>  <p>Responsable des achats</p>  <p>La gestion des dépenses liées projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du bon de livraison transmis par le magasin (<b>doc. 4</b>).</li> <li>2. Réceptionnez les fournitures livrés par le fournisseur Lyreco avec le PGI (➔ <b>FICHE MICRO 5</b>).</li> <li>3. Imprimez la liste de colisage.</li> </ol>	

## Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

### DOC 1 Prise de notes par M. Bricky en présence de M. Saudemont

Le 17/02

Préparation journée d'inauguration du 15 mars

- ➔ Programmer réunion pour faire le point / organisation + déroult soirée
  - Date retenue lundi semaine prochaine 10 h 00 salle de réunion
  - Présence Christelle + Charlotte
- ➔ Programmer appel tél. fournisseur "L'essentiel"
  - Voir si possible composition florale pour table cocktail
  - Compter + 5 participants suppl. sécurité (si clts accompagnés)
- ➔ Tenir informé Dir. par mél

#### Fiche fournisseur

##### Nom et adresse

L'ESSENTIEL  
85 rue de Villiers  
75017 Paris

##### Contact

Christophe VASSEUR  
Tél. : +33 (0)1 45 72 04 00  
Courriel : ch.vasseur@essentiel.fr

Cocktails et buffets pour l'entreprise  
Organisateur de réceptions

## ANNEXE 1 Planification d'un appel téléphonique

■ APPEL TÉLÉPHONIQUE À PLANIFIER		<input type="checkbox"/> Planifier un autre appel <input type="checkbox"/> Planifier un rendez-vous	
Résumé de l'appel (Objet de l'appel)	L'Essentiel précisions cocktail 15/03	Téléphone	01 45 72 04 00
Date / heure	18/02/20N	Responsable	Mélissa BRICKY
Partenaire	L'ESSENTIEL	Créer partenaire	<input type="checkbox"/>
Contact partenaire	M. Vasseur	Catégorie (Entrant / Sortant)	Sortant
Téléphone mobile		Priorité (*)	Normale
Description		(*) Normale - Haute - Basse	
<p>Contacter le fournisseur dans le courant de la journée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander si une composition florale est prévue pour décorer la table.</li> <li>- Prévoir 5 participants supplémentaires.</li> </ul>			

## ANNEXE 2 Planification d'un rendez-vous pour une réunion

■ RENDEZ-VOUS À PLANIFIER				<input type="checkbox"/> Planifier un autre rendez-vous <input type="checkbox"/> Planifier un appel téléphonique	
Résumé (Objet du RDV)	Préparation soirée cocktail 5 mars	Type de réunion (RDV client, RDV interne, appel tél.)	RDV interne		
Date de début	22/02/20N	Durée (hh:mm)	2:00	Date de fin	22/02/20N
Responsable	Mélissa Bricky	Partenaire		Visibilité (*)	Salariés
Organisateur	M. Saudemont	Contact		(*) Publique - Privé - Salariés	
Description			Personnes invitées		
<p>Inauguration soirée cocktail du 15 mars.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation.</li> <li>- Déroulement de la soirée</li> </ul>			<p>Christelle MOTTIEZ</p> <p>Charlotte VIENNE</p>		

## Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

## DOC 2 Courriel de M. Saudemont

Julien SAUDEMONT Christelle MOTTIEZ	Date : 18/02/20nn
Réception du 15 mars	
Christelle,	
<p>Pour ajuster au mieux notre communication et nos perspectives commerciales, nous avons besoin de connaître le sentiment de notre clientèle sur ces nouveaux produits.</p> <p>Voyez ce que vous pouvez faire pour collecter des infos le jour de la réception.</p>	
Merci, Julien	

**DOC 3 Document de prospection à concevoir**

**Clip Clap** – Réception du 15 mars

Nouvelle gamme Véloscoot

Votre avis nous intéresse

Client	Contact	Fonction	Téléphone	Gamme Véloscoot	Souhaite être contacté	Prendra contact si besoin
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tableau à concevoir avec le texteur.  
Pour qu'il soit exploitable, il faut :  
- une orientation paysage, marges étroites,  
- disposer d'au moins 30 lignes,  
- numérotter les pages.

Le client sera invité à compléter le document avant de quitter la réception



Christelle MOTTIEZ

**Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne**

**DOC 4 Bon de livraison**



LYRECO France SAS  
Rue Alphonse Terroir  
59770 Marly France  
Téléphone : 0-825-09-08-07

SARL CLIP CLAP  
155 avenue Laennec  
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE



Bon de livraison n° 145156

Le 16/02/20..

N° client : 12665414

Code	Désignation	Cond.	Qté
469.167	Papier blanc A4 80g Lyreco -	Bte 5	97
200.629	Papier blanc A4 80g pour impr. coul.	Bte 5	45

Les produits ont été réceptionnés en magasin le 18 février.

Aucune anomalie n'a été constatée.

La livraison peut être traitée à l'aide du PGI pour mouvementer les stocks.

Réceptionné le : 18/02/20..

Signature du client :

CLIP CLAP SARL

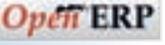
M. Jourel



SAS au capital de 65 000 000 euros – SIRET : 40042396800025 – NAF : 4649Z – www.lyreco.com

## PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## Étape 2 25 février

<p><b>M. Bricky</b></p>  <p>Assistant administratif</p> <p><b>La planification et le suivi des tâches du projet</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance de la prise de notes de Mme Bricky (<b>doc. 5</b>).</li> <li>2. Téléchargez le fichier type <b>Compte-rendu_réunion.doc</b> stocké dans la GED du PGI.</li> <li>3. Saisissez et imprimez le compte-rendu à partir de la prise de notes.</li> <li>4. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont en lui transmettant votre fichier par courriel.</li> </ol>	  
<p><b>C. Mottiez</b></p>  <p>Responsable des ventes</p> <p><b>La gestion commerciale du projet</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du message de Mme Mottiez (<b>docs. 6</b>).</li> <li>2. Téléchargez le bon de commande du fournisseur Profilvert stocké dans la GED du PGI.</li> <li>3. Complétez le bon de commande.</li> <li>4. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont en lui transmettant la commande par courriel.</li> </ol>	 
<p><b>C. Vienne</b></p>  <p>Responsable des achats</p> <p><b>La gestion des dépenses liées au projet</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du message de Mme Vienne (<b>doc. 7</b>).</li> <li>2. À l'aide du fichier <b>SC02_Budget_prévisionnel.xls</b>, calculez le budget prévisionnel des dépenses liées à l'organisation de la journée du 15 mars.</li> <li>3. Imprimez le document obtenu.</li> <li>4. Rendez-compte de votre travail à M. Saudemont.</li> </ol>	 

## Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

## DOC 5 Prise de notes de M. Bricky

Le 22 février 20..

Compte-rendu réunion

Présents : Julien - Christelle - Charlotte

Transcrire note  
→ Saisir compte-rendu de réunion

Journée d'inauguration du 15 mars et présentation gamme Veloscoot.

→ Lieu et prestations.

Grande salle de réunion pour l'événement.

Cocktail organisé par "L'essentiel". Installation, décoration, service, nettoyage.

Plantes louées pour déco chez "Profilvert".

Sonorisation groupe "Impression" 18 h / 22 h + 30 mn.

→ Déroulement de la réception.

Fermeture entreprise au public à partir de 17 h 30.

Accueil cts invités par Melissa à partir de 18 h et orientation vers salle de réunion aménagée pour l'événement.

Intervention Julien discours :

- accueil, remerciements et perspectives de la société,
- présentation gamme véloscoot assistance électrique,
- marché sur ce type de produits / potentiel.

Diaporama prêt prévoir vidéoprojecteur.

Lancement cocktail sur musique de fond.

Pendant cocktail échange personnel / clts et mise à disposition du doc enquête.

→ Exploitation enquête

Relancer clts attente de contact sur nouveaux pdts.

Envoi plaquette pdts + tarifs et conditions.

Promo / avril -15 %.

Recenser besoins pr commandes alimenter stocks.

→ Prochaine réunion 18 mars 10 h.

Saisir le compte-rendu de la réunion.

Utiliser le fichier Word "Compte-rendu réunion.doc" disponible dans le dossier "Documents types disponibles" de la GED du PGI.

## Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

### DOC 6 Page Web du site Profilvert



Christelle MOTTIEZ

En vue de notre opération publicitaire du 15 mars, nous devons louer quelques plantes. J'ai retenu le fournisseur Profilvert avec qui nous avons déjà travaillé.

Le bon de commande a été téléchargé sur le site et placé dans la GED du PGI (dossier Documents types disponibles)

Plantes choisies à commander pour la location :

- 2 Ficus benjamina 200/220
- 1 Phoenix robelinii 150/170
- 1 Fougère grande diam. 55
- 1 Jardinière haie de bambous 180/200

Préparer le bon de commande

**Profilvert**  
LOCATION DE PLANTES

**Salons - Événements - Stands**  
Pour les professionnels

235, rue Aristide Briand - 92300 Levallois Perret  
Tél. : 01 47 57 07 07 - Fax : 01 47 57 07 85  
Mail : contact@profilvert.fr

Location à la journée

Location à l'année

Vente

Accueil

Tarif

Conditions

Commande en ligne

Devis

Contact

[Télécharger le bon de commande](#)

Les plantes louées sont sous la responsabilité du client dès la livraison jusqu'à la reprise. Il s'engage à les assurer en cas de vol ou de sinistre toute plante non récupérée ou détériorée sera immédiatement facturée au montant de son prix de vente TTC.

	Prix hors taxes
Areca 160/180	35,00 €
Areca 200/220	45,00 €
Ficus benjamina 160/180	35,00 €
Ficus benjamina 200/220	45,00 €
Ficus starlight 160/180	35,00 €
Ficus starlight 200/220	45,00 €
Zamioculcas 60/70	25,00 €
Phoenix robelinii 150/170	60,00 €
Kentia palmier 140/160	60,00 €
Laurier tige boule 30/40	60,00 €
Laurier pyramide 125/150	85,00 €
Laurier pyramide 150/175	105,00 €
Buis boule 50/60	89,00 €
Buis tige boule 30/40	99,00 €
Buis pyramide 100/120	105,00 €
Fougère petite Diam 35	7,00 €
Fougère grande Diam 55	12,00 €
Jardinière (100x40) haie de thuyas 150/175	110,00 €
Jardinière (100x40) haie de bambous 180/200	129,00 €
Phoenix 200/250	169,00 €
Chamérops humilis 100/125	149,00 €
Fougère arborescente 100/120	105,00 €
Fougère arborescente 150/160	159,00 €
Washingtonia filiféra 150/200	125,00 €
Trachycarpus 90/100	255,00 €
Cupressocyparis spirale 175/200	135,00 €
Jardinière (60x21) Plantes vertes et fleuries 30/40	55,00 €
Jardinière (90x21) Plantes vertes et fleuries 30/40	65,00 €
Frais de transport hors région parisienne	120,00 €

Paiement par virement : RIB :10907 00001 24921206901 07  
 Paiement par chèque : joint à la commande

[Accueil](#) | [Conditions générales](#) | [Devis Gratuit](#) | [Contact](#) | [Liens utiles](#) | [Commande](#) | [informations légales](#)

## Activités réalisées par le responsable des achats Charlotte Vienne

### DOC 7 Budget prévisionnel des dépenses liées à l'événement programmé le 15 mars



Charlotte VIENNE

J'ai préparé une feuille de calcul pour chiffrer le coût de l'opération. Les formules n'ont pas été posées.

Les devis reçus pour la réception du 15 mars ont été validés et Christelle a passé la commande des plantes chez Profilvert.

Budget prévisionnel			
Éléments	Hors taxes	TVA	TTC
<b>Prestations</b>			
Cocktail			
Animation sonore			
Location de plantes			
Sous-total prestations			
<b>Charges administratives</b>			
Consommables			
Affranchissements (bulletin de participation)			
Charges de personnel			
Sous-total charges administratives			
Total général			
TVA : 20 %			

Demander à Christelle le montant de la commande chez Profilvert.

Le comptable estime les dépenses de fournitures consommables à 28,00 euros HT et les frais d'affranchissements à 22,80 euros. Les charges de personnel sont évaluées à 445 euros.

### DOC 8 Devis reçus et validés par J. Saudemont



#### L'ESSENTIEL

85 rue de Villiers 75017 Paris  
Tél. : +33 (0)1 45 72 04 00

Reçu le 23/02/..

SARL CLIP CLAP  
155 avenue Laennec  
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE  
Le 21/02/..

#### DEVIS N° 10 755

Prestation du 15 mars 20..  
Notre formule cocktail fraîcheur :  
Forfait 35 personnes ..... 1 980,00 HT  
Suppl. accompagnement fraîcheur par personne ..... 17,20 HT

TVA 20 % en sus.

Préparation salle ..... gratuit  
Service en salle ..... gratuit  
Nettoyage ..... gratuit

Date : 24/02/..

Signature :

J. Saudemont

SIREN : 519 996 391 – NAF : 5621Z – SARL au capital de 25 000 euros



#### Impression

Animation et soirées privées  
25 rue des Lilas 75009 PARIS

Contact : 06 32 44 50 01 – julien.soyez@orange.fr

SARL CLIP CLAP  
155 avenue Laennec  
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE  
Paris, le 20/02/20..

#### Devis n° 174

Animation privée  
Prestation du 15 mars 20.. à 18 h

Forfait 4 heures ..... 750,00 TTC  
Supplément 30 mn en option ..... 50,00 TTC

Date : 24/02/.. Signature :

J. Saudemont

SIREN : 072 502 313 NAF : 9001Z

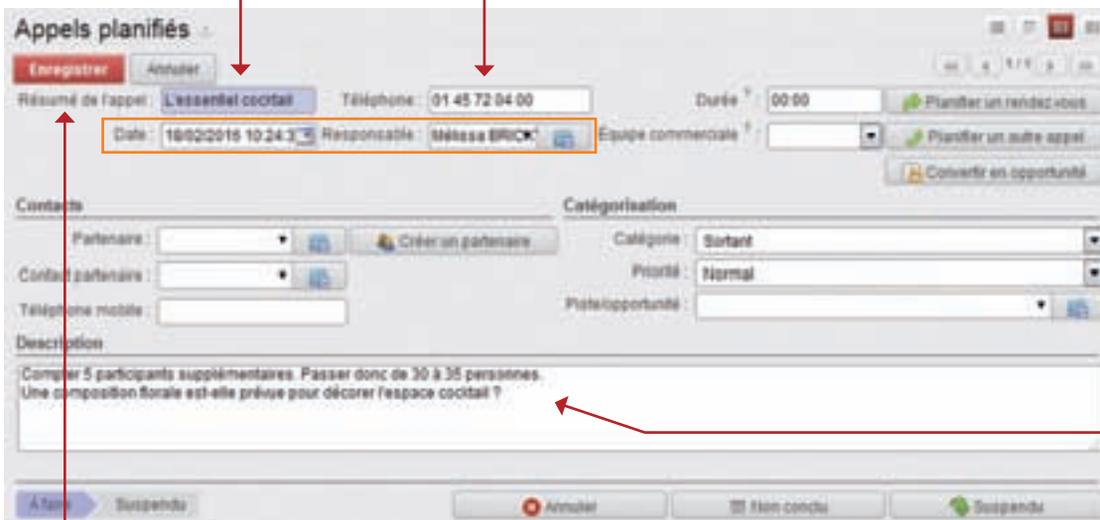
# Planifier un appel téléphonique Planifier un rendez-vous

## 4. 1. Planifier un appel téléphonique



1. Cliquer sur le bouton [Ventes].
2. Cliquer sur le menu [Appels téléphoniques] puis sur [Appels planifiés].
3. Cliquer sur le bouton [Créer].

4. Saisir le [Résumé de l'appel] (objet).
5. Saisir le numéro de [Téléphone] du partenaire à contacter.
6. Saisir la [Date] du jour.
7. Choisir le [Responsable] de l'appel dans la liste.



*Si l'appel concerne un partenaire, la zone [Contacts] peut être renseignée.*

8. Choisir la [Catégorie] d'appel (Entrant ou Sortant).
9. Choisir la [Priorité] de l'appel.
10. Saisir la [Description] de l'appel.

11. Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer. L'appel est planifié. Il peut être exécuté dès que possible.

## 4. 2. Planifier un rendez-vous



### ► Saisir un rendez-vous

1. Cliquer sur le lien [Rendez-vous].



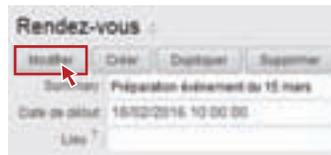
2. Cliquer sur la date du rendez-vous à planifier.

3. Double-cliquer sur la ligne qui correspond à l'heure choisie (ici 10 h).



4. Saisir l'objet du rendez-vous et valider.

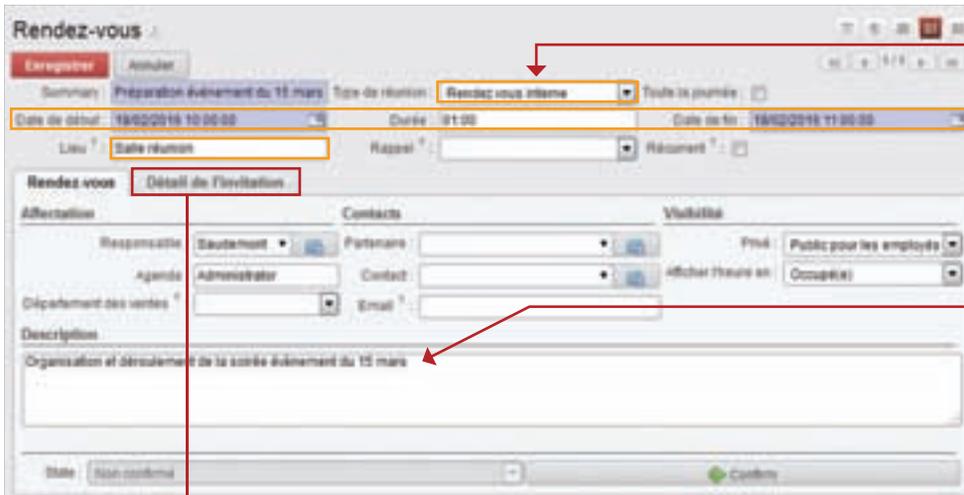
## Planifier un appel téléphonique Planifier un rendez-vous



### ► Mettre à jour la fiche rendez-vous

5. Cliquer sur le rendez-vous (*bandeau supérieur*).

6. Cliquer sur le bouton [**Modifier**].



7. Choisir le [**Type de réunion**].

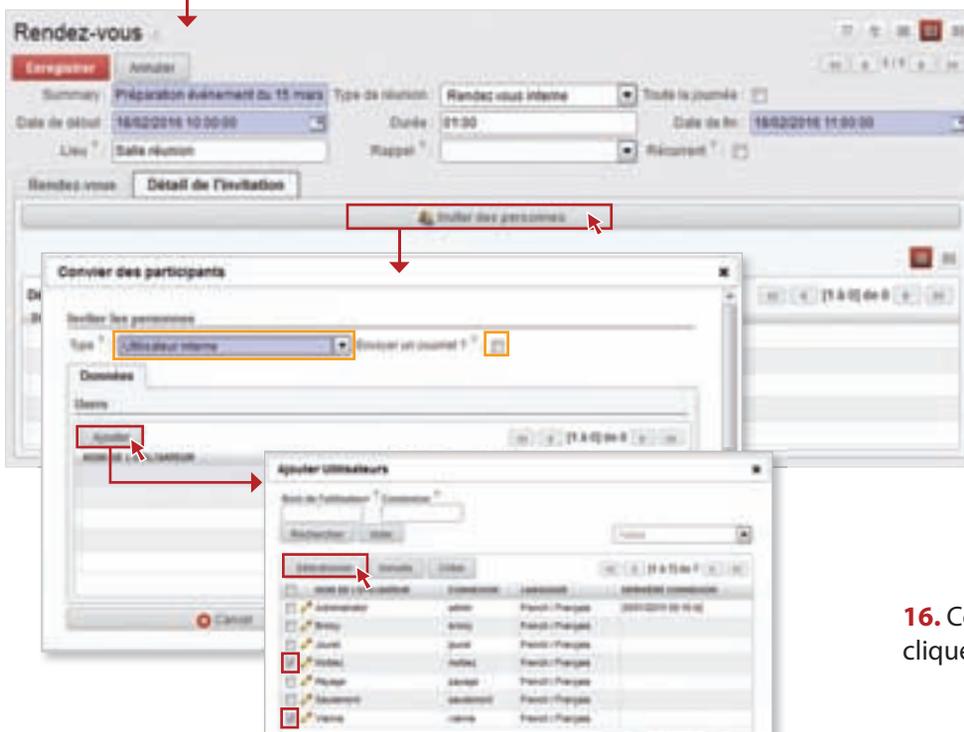
8. Modifier l'horaire si besoin.

9. Saisir le lieu.

10. Renseigner l' [**Affectation**], les [**Contacts**] et la [**Visibilité**].

11. Saisir la [**Description**] du rendez-vous.

12. Cliquer sur l'onglet [**Détail de l'invitation**].



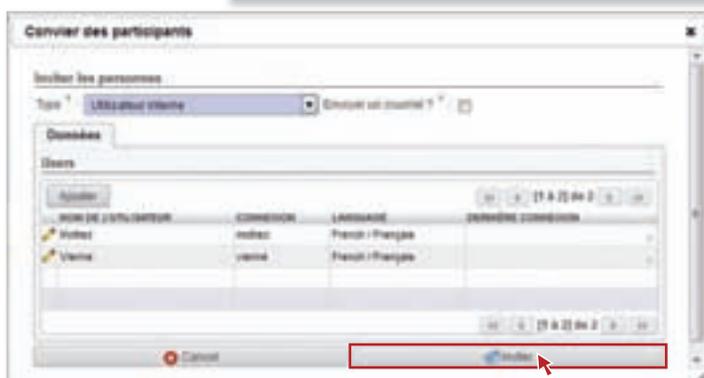
### ► Inviter des personnes

13. Cliquer sur le bouton [**Inviter des personnes**].

14. Choisir le [**Type**] de personnes à inviter (*ici Utilisateur interne*) et décocher l'option [**Envoyer un courriel**].

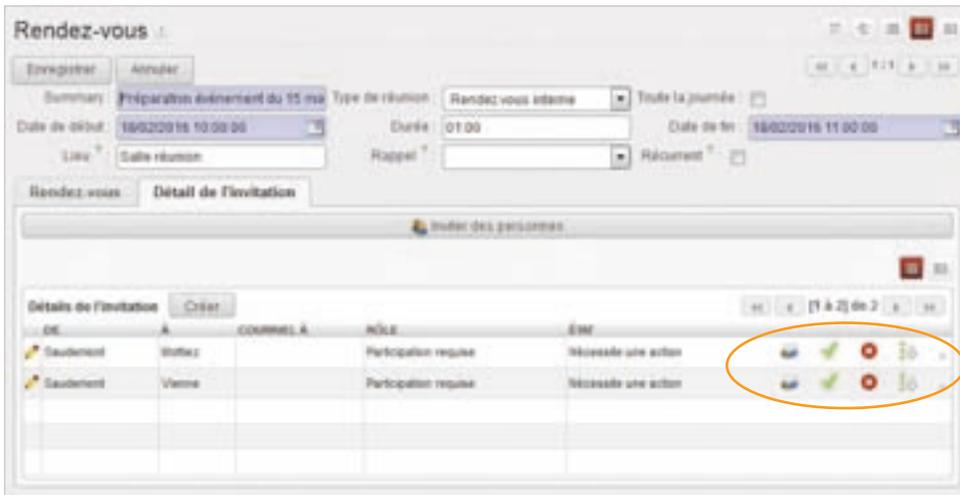
15. Cliquer sur le bouton [**Ajouter**].

16. Cocher les invités dans la liste puis cliquer sur le bouton [**Sélectionner**].



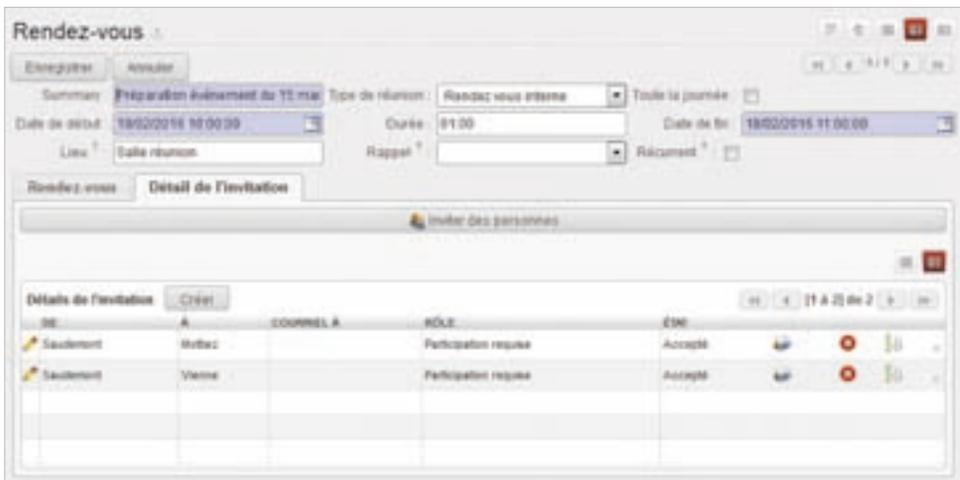
17. Cliquer sur le bouton [**Inviter**].

## Planifier un appel téléphonique Planifier un rendez-vous



Pour chaque invité OpenERP propose 4 options :

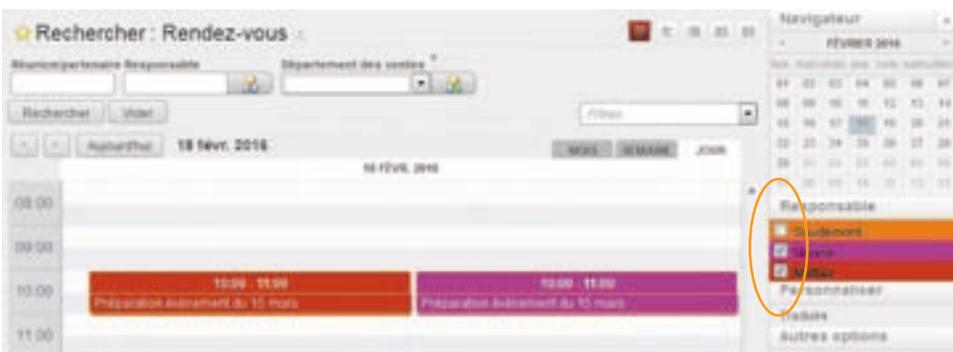
- Incertain,
- Accepter,
- Refuser,
- Déléguer.



Les invités peuvent accepter le rendez-vous en cliquant sur l'icône .



Le rendez-vous apparaît sur les agendas des personnes invitées.



Les agendas peuvent être groupés ou séparés à volonté en utilisant les cases à cocher dans le volet droit de la fenêtre.

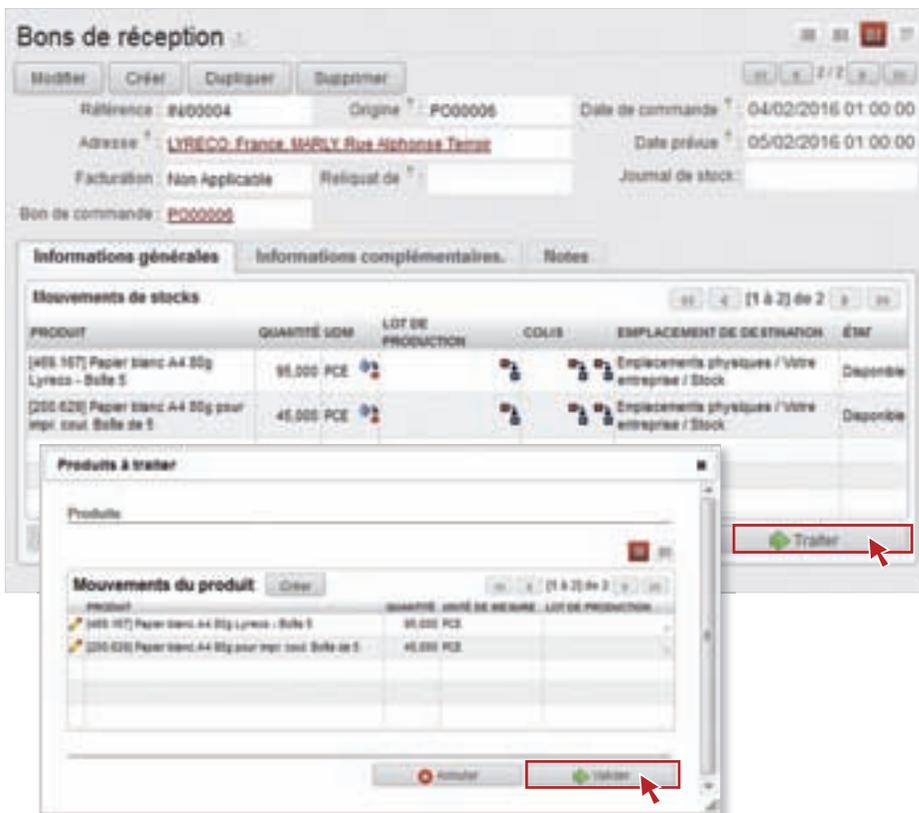
## Réceptionner des produits commandés



### 5.1. Réceptionner des produits commandés



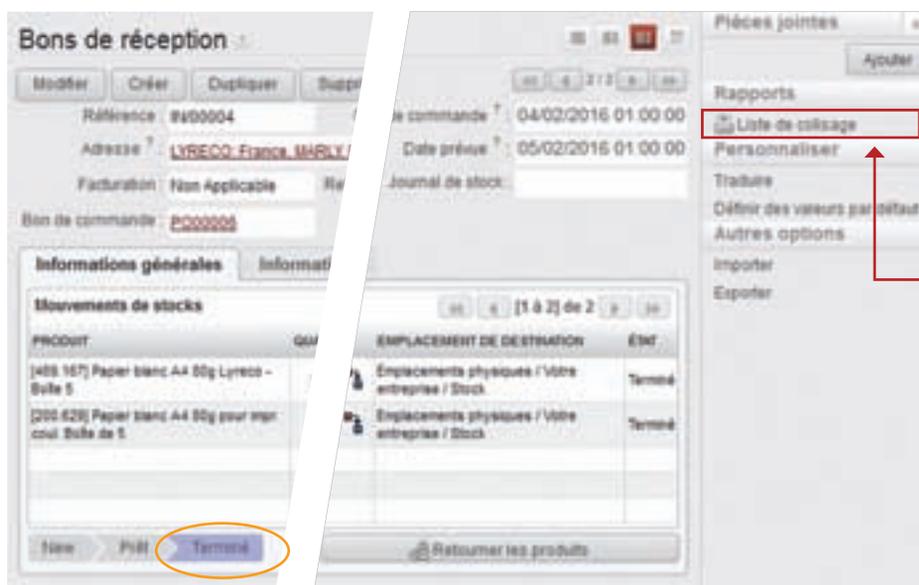
1. Cliquer sur le bouton [Achats].
2. Cliquer sur le menu [Réception de produits] puis sur [Livraisons entrantes].
3. Cliquer sur la livraison à traiter.



4. Contrôler les [Informations générales] puis cliquer sur le bouton [Traiter].

OpenERP ouvre la liste des produits à traiter.

5. Cliquer sur le bouton [Valider].



La réception des produits est terminée. Les stocks ont été mouvementés.

La liste des produits réceptionnés peut être imprimée et/ou enregistrée en cliquant sur le lien [Liste de colilage] dans le volet droit de la fenêtre.



## Rechercher des informations sur Internet

### 1. 1. Accéder à un site

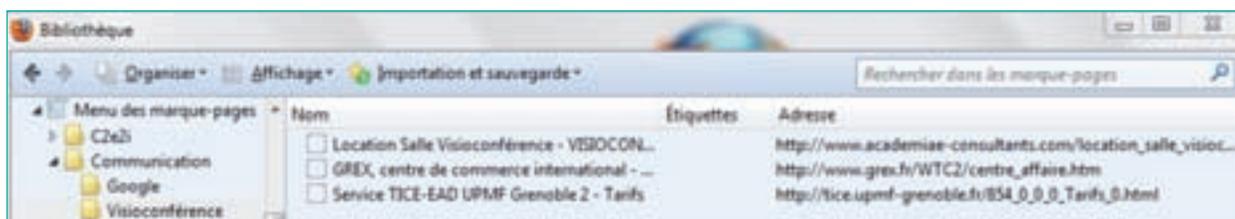
#### ■ Site consulté pour la première fois :

- Cliquer sur la barre d'adresse de l'explorateur Internet.
- Saisir l'adresse du site à consulter et valider.



#### ■ Site mémorisé dans les favoris (ou marque-pages ou signets) :

Sélectionner l'adresse dans le menu « Favoris » ou « Marque-pages » et valider.



### 1. 2. Rechercher une information sur Internet

Pour effectuer une recherche, deux méthodes sont possibles : parcourir l'arborescence d'un annuaire ou utiliser un moteur (ou métamoteur) de recherche (requête).

#### ■ Recherche par consultation d'un annuaire

Les annuaires sont des **répertoires électroniques** qui recensent des **sites classés** le plus souvent **par thèmes**.

##### • Exemple de consultation de l'annuaire *dmoz*

Sur l'annuaire, rechercher des informations sur la formation.

- Saisir dans la barre d'adresse **www.dmoz.org** et valider.
- Choisir dans l'arborescence la rubrique « Formation », puis la sous-rubrique « Formation professionnelle ».
- Sélectionner dans la liste proposée le site qui correspond à la recherche.
- Cliquer sur le **lien hypertexte** (mot ou groupe de mots en couleur et souligné) pour accéder à l'information souhaitée.

#### ■ Le répertoire

> <a href="#">Actualité (758)</a>	> <a href="#">Jeux (2,802)</a>
> <a href="#">Art (17,132)</a>	> <a href="#">Loisirs (8,402)</a>
> <a href="#">Boutiques en ligne (2,936)</a>	> <a href="#">Maison (2,297)</a>
> <a href="#">Commerce et économie (11,674)</a>	> <a href="#">Références (2,687)</a>
> <a href="#">Enfants et ados@ (1,981)</a>	> <a href="#">Santé (8,168)</a>
> <a href="#">Formation (3,006)</a>	> <a href="#">Sciences (9,402)</a>
> <a href="#">Informatique (6,420)</a>	> <a href="#">Société (11,615)</a>
> <a href="#">Internet@ (1,720)</a>	> <a href="#">Sports (7,298)</a>

#### ■ Recherche à l'aide d'un moteur de recherche

Les moteurs de recherche permettent d'accéder à des **bases de données** du réseau **Internet**. Lorsqu'un mot est saisi dans le formulaire, le moteur en recherche les occurrences dans un index (liste de mots-clés référencés au préalable). Il classe les pages par ordre de pertinence, propose un bref résumé et indique l'adresse du site. Les moteurs de recherche sont adaptés à la **recherche d'informations précises**.

##### • Exemple de recherche simple sur Yahoo

Rechercher sur Yahoo des informations sur le registre du commerce.



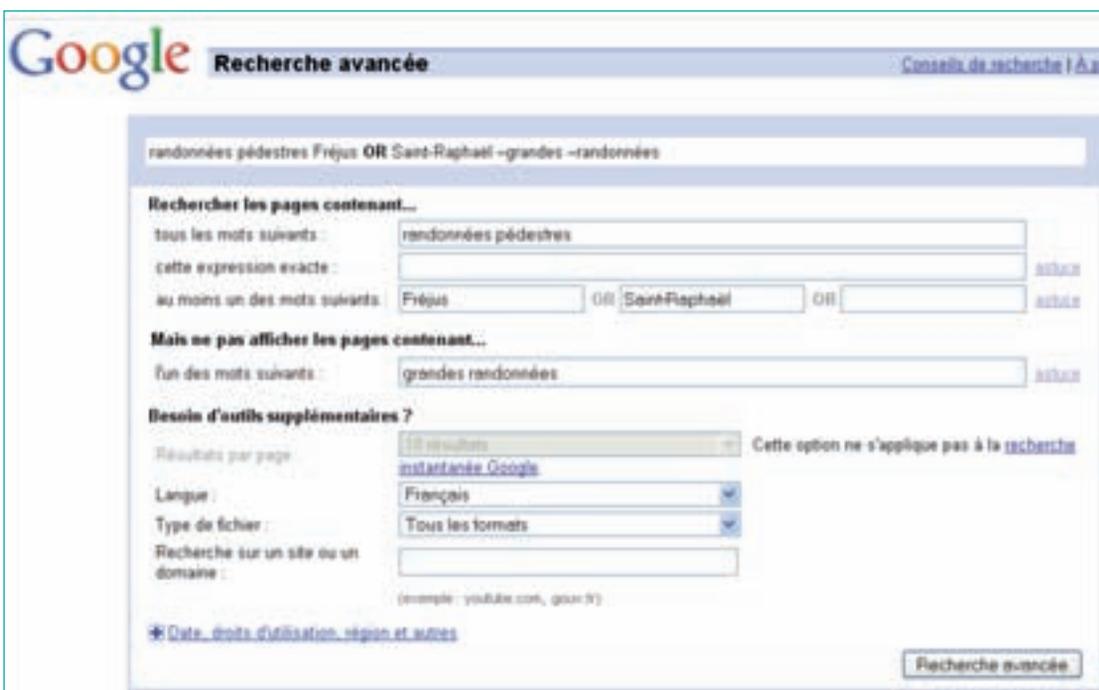
## Rechercher des informations sur Internet

- Saisir dans la barre d'adresse **www.yahoo.fr** et valider.
- Saisir l'expression « Registre du commerce » et lancer la recherche en cliquant sur le bouton « Rechercher ».
- Cliquer sur le lien hypertexte pour accéder au site.

[Infogreffe - Registre commerce et sociétés - Greffe ...](#)  
 Infogreffe est le registre national du commerce et des sociétés en direct du greffe du tribunal de Commerce

### • Exemple de recherche avancée sur Google

Rechercher sur Google des sites sur les possibilités de randonnées pédestres à Fréjus ou Saint-Raphaël, à l'exclusion des grandes randonnées (en langue française, tous formats acceptés).



- Saisir « Randonnées » dans le formulaire de saisie.
- Cliquer sur « Options », sélectionner « Recherche avancée ».
- Compléter les champs de formulaire du masque de saisie pour affiner la recherche.
- Lancer la recherche en cliquant sur le bouton « Recherche avancée ».

### ■ Consultation d'un métamoteur de recherche

Les méta-moteurs lancent la **recherche simultanément sur plusieurs moteurs de recherche**.  
 Par exemple, créer la requête « Progiciel de gestion intégré » sur le métamoteur de recherche Seek.



Le métamoteur lance la recherche correspondant à la requête et propose les réponses les plus pertinentes sélectionnées dans les différents moteurs de recherche.  
 Les principaux métamoteurs de recherche sont : Copernic, Seek, Kelseek, Metacrawler.

## Rechercher des informations sur Internet

### 1. 3. Utiliser les opérateurs logiques pour affiner la recherche

Le libellé des opérateurs peut varier selon les moteurs de recherche consultés.

#### ■ Les principaux opérateurs logiques ou booléens

- ET : combinaison simultanée de plusieurs mots-clés (ex. : tribunaux ET civils).
- OU : recherche sur l'un au moins des mots-clés saisis (ex. : randonnées OU balades).
- SAUF ou NON : élimination de concepts non pertinents à l'objet de la recherche (ex. : formation SAUF continue).

#### ■ Les autres opérateurs de recherche

- GUILLEMETS pour rechercher une expression complète (ex. : « métiers des services administratifs »).
- TRONCATURE représentée par divers signes (\*, ?, \$) pour trouver les variantes d'un terme (ex. : « commerc\* » renvoie sur « commerce », « commercial », « commerçant »...).
- ADJ : mots côte à côte, avec prise en compte de l'ordre (ex. : marché ADJ travail).
- NEAR : proximité des termes, mais sans respect de l'ordre (ex. : activités NEAR administratives).

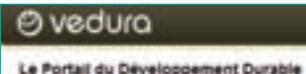
### 1. 4. Connaître les principaux annuaires et moteurs de recherche

Les sites combinent souvent les fonctions annuaires et les fonctions moteurs de recherche.

#### ■ Les principaux annuaires

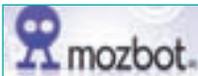
www.bonweb.fr 	www.yahoo.fr 
www.clictout.fr 	www.indexa.fr 
www.francite.com 	www.msn.com 

#### ■ Les annuaires spécialisés appelés aussi « portails »

www.jeunes.gouv.fr 	www.conso.net 
www.portail-loisirs.net 	www.emploi.org 
www.portail-economie.com / www.legicite.com  	www.vedura.fr  Le Portail du Développement Durable

## Rechercher des informations sur Internet

### ■ Les principaux moteurs de recherche

<a href="http://www.google.fr">www.google.fr</a> 	<a href="http://www.yahoo.fr">www.yahoo.fr</a> 
<a href="http://www.voila.fr">www.voila.fr</a> 	<a href="http://www.mozbot.fr">www.mozbot.fr</a> 
<a href="http://www.lycos.fr">www.lycos.fr</a> 	<a href="http://www.bing.com">www.bing.com</a> 

### 1. 5. Consulter des sites en relation avec les activités administratives

- Service public (site officiel de l'administration française) : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- CFE (centre de formalités des entreprises) : [www.cfe.urssaf.fr](http://www.cfe.urssaf.fr)
- Kompass (annuaire des entreprises) : [www.kompass.com](http://www.kompass.com)
- Pôle emploi (espace employeurs) : [www.pole-emploi.fr/employeur](http://www.pole-emploi.fr/employeur)
- Revue fiduciaire : [revuefiduciaire.grouperf.com](http://revuefiduciaire.grouperf.com)
- Accès au droit : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)
- Portail destiné aux entreprises : [www.entreprises.gouv.fr](http://www.entreprises.gouv.fr)
- Pages jaunes (annuaires des professionnels) : [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr)
- La Poste (espace professionnel) : [www.laposte.fr/professionnel](http://www.laposte.fr/professionnel)
- Salons on line (portail des salons et événements professionnels) : [www.salons-online.com](http://www.salons-online.com)
- Mappy (organisation de déplacements) : [www.mappy.com](http://www.mappy.com)
- Arobase.org (l'email sous toutes ses coutures) : [www.arobase.org](http://www.arobase.org)
- Top Assistantes (plateforme d'entraide des secrétaires et assistantes) : [www.top-assistante.com](http://www.top-assistante.com)
- FFMAS (Fédération française des métiers de l'assistanat et du secrétariat) : [www.ffmas.com](http://www.ffmas.com)
- Assistante Plus : [www.assistanteplus.fr](http://www.assistanteplus.fr)
- Kaligo, le complice des assistantes : [www.kaligo.com](http://www.kaligo.com)

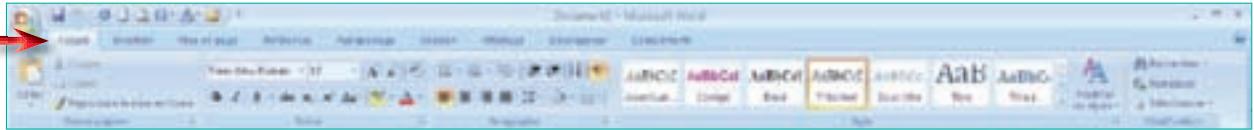




## Présenter un texte

### 2. 1. Le ruban du texteur Word et l'affichage de la règle

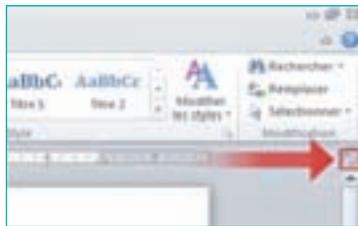
Onglet



#### ■ Le ruban Word

Il suffit de cliquer sur un des onglets (menus) pour accéder aux détails des commandes.

#### ■ La règle



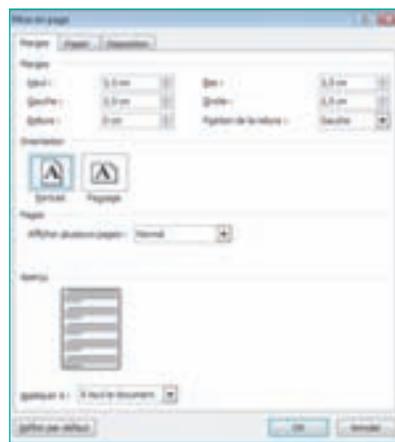
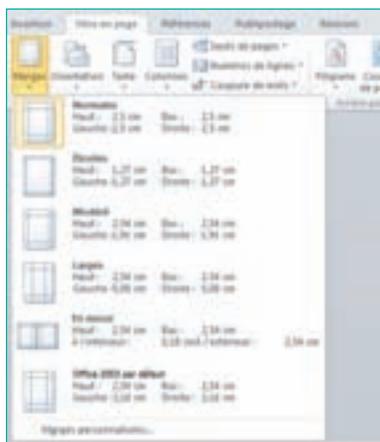
Il est important d'afficher la règle, si elle n'est pas déjà paramétrée, afin de travailler plus confortablement pour aligner du texte, insérer des images, des tableaux, etc.

Cliquez dans l'angle droit, ou **[Affichage]** et cochez **[Règle]**.

### 2. 2. Définir les marges, la police (couleur, forme et taille de caractères)

#### ■ Les marges

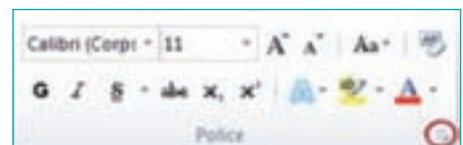
1. Onglet **[Mise en page]**.
2. Cliquez sur **[Marges]**, une boîte de dialogue apparaît.
3. Sélectionnez le type de marges vous convenant.
4. Modifiez si nécessaire les marges en sélectionnant **[Marges personnalisées]**.



#### ■ La police

1. Onglet **[Accueil]** puis boîte de dialogue **[Police]**, puis sur l'onglet **Police**.
2. Sélectionnez les options souhaitées.
3. Cliquez sur **[Définir par défaut]**, si vous voulez utiliser cette police dans l'ensemble d'un document ou sur tous les documents.

*Vous pouvez aussi à tout moment choisir une autre police ou une autre taille de caractère, pour tout ou partie du document, en cliquant sur le mot ou texte pour le mettre en surbrillance puis en choisissant Police dans le menu déroulant obtenu par un clic droit de souris.*



## Présenter un texte

### 2.3 Changer les interlignes et les espacements entre les paragraphes

1. Sélectionnez le texte ou les paragraphes.
2. Onglet [Accueil], dans le groupe [Paragraphe], cliquez sur [Interligne].  
*Vous pouvez aussi trouver ce groupe par un clic droit de la souris.*
3. Augmentez ou diminuez l'espacement entre les paragraphes en cliquant sur la flèche des options **Avant** ou **Après**.  
*Vous pouvez aussi sélectionner vos retraits, espacements et interlignes dans l'onglet [Mise en page] en cliquant sur la liste déroulante du groupe [Paragraphe].*

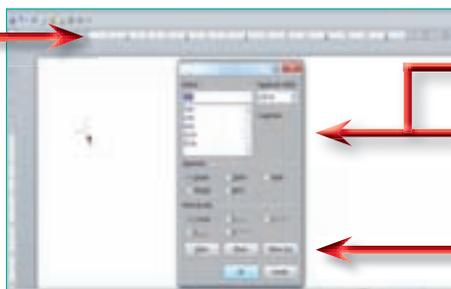


### 2.4 Poser des tabulations

1. Affichez la règle. Dans l'angle gauche apparaît un symbole représentant une tabulation .
2. Cliquez dessus pour changer de type.
3. Cliquez à l'endroit voulu sur la règle pour poser la tabulation.

Type de tabulation	Caractéristique
Gauche	Indique le début du texte, qui défilera vers la droite lors de la saisie.
Centrée	Indique le milieu du texte. Le texte sera centré à cet endroit lors de la frappe.
Droite	Indique l'extrémité droite du texte qui défilera vers la gauche lors de la saisie.
Décimale	Aligne les nombres autour d'une virgule décimale.
Barre	Insère une barre verticale à l'emplacement de la tabulation.

Taquets

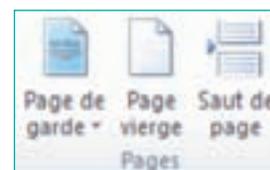


Ou

1. Cliquez 2 fois sur la règle pour accéder au menu.
2. Onglet [Accueil], [Paragraphe], [Tabulations].
3. Supprimez si besoin un taquet : cliquez et maintenez la souris enfoncée et faites-le glisser sur l'écran ou utilisez l'option **Effacer** du menu.

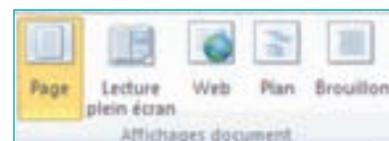
### 2.5 Insérer un saut de page

1. Cliquez à l'emplacement où vous souhaitez commencer une nouvelle page.
2. Sous l'onglet [Insertion], dans le groupe [Pages], cliquez sur **Saut de page**.  
**Ou** Appuyez simultanément sur CTRL + ↵. Cette ligne apparaît :  
-----Saut de page-----
3. Supprimez-le, si besoin, en vous positionnant dessus et en utilisant la touche **Suppr**.



### 2.6 Lire un document

Cliquez sur une des options proposées, selon vos besoins.





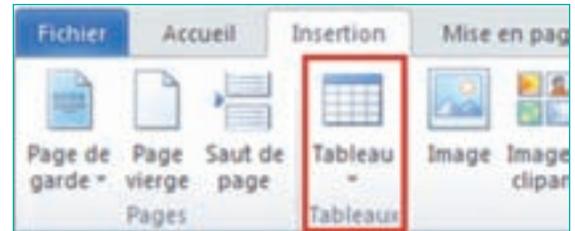
## Apporter des éléments de présentation à un document

### 3. 1. Présenter un tableau ou un texte en colonnes

#### ■ Présenter un tableau

##### A. Utiliser un modèle

1. Onglet [**Insertion**], groupe [**Tableaux**].
2. Cliquez sur **Tableau**.
3. Pointez sur **Tableaux rapides**, puis sélectionnez le modèle souhaité.
4. Remplacez les données du modèle par les données souhaitées.



##### B. Utiliser le quadrillage

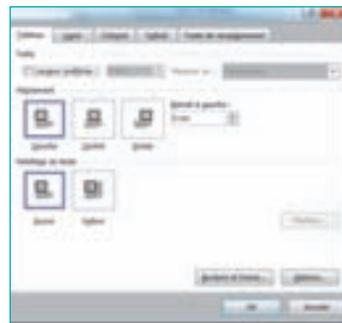
1. Onglet [**Insérer**], groupe [**Tableaux**].
2. Sélectionnez le nombre de lignes et de colonnes souhaité en pointant sur la zone quadrillée.

##### C. Utiliser la boîte de dialogue [**Insérer un tableau**]

1. Cette commande permet de choisir les dimensions du tableau et son format.
2. Cliquez sur **Tableau**, puis sur [**Insérer un tableau**].
3. Tapez le nombre de colonnes et de lignes, sous **Taille du tableau**.
4. Choisissez les options voulues pour ajuster la taille du tableau dans **Comportement de l'ajustement automatique**.

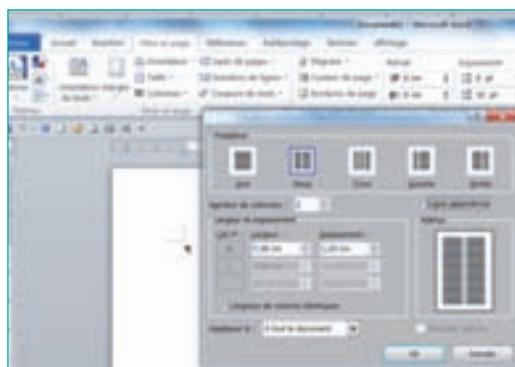
#### ■ Modifier un tableau

1. Faites un clic de la souris.
2. Choisissez [**Propriétés du tableau**].
3. Modifiez selon vos besoins.



#### ■ Disposer un texte en colonnes

1. Onglet [**Mise en page**].
2. Sélectionnez [**Colonnes**] et choisissez.
3. Si besoin spécifique, choisissez [**Autres colonnes**]. Le menu s'affiche alors et vous choisissez les options voulues.



## Apporter des éléments de présentation à un document

### 3. 2. Agrémenter un document et améliorer sa lisibilité

#### ■ Insérer une illustration

Dans le groupe **Illustrations**, vous pouvez insérer des images, des formes, des graphiques...

1. Onglet [**Insertion**].

2. Sélectionnez en cliquant sur le groupe choisi :

- [**Images**] (pour les images ou photos personnelles sauvegardées dans vos fichiers);
- [**Images Clipart**] (pour celles proposées par Windows);
- Formes ou tout autre groupe en fonction des besoins.

*Un menu s'affiche dans tous les cas. Sélectionnez votre choix. Redimensionnez et positionnez en pointant la souris sur le document ou sur ses bordures.*

#### ■ Insérer une zone de texte dans une partie illustrée

1. Onglet [**Insertion**], groupe [**Zone de Texte**].

2. Cliquez sur un modèle prédéfini ou, en bas, sur [**Dessinez une zone de texte**]. La souris prend la forme d'une croix.

3. Cliquez et dessinez votre zone en maintenant le bouton enfoncé.

#### ■ Créer des bordures ou des encadrements

1. Onglet [**Accueil**], cliquez sur l'icône du groupe [**Paragraphe**] pour ouvrir le menu déroulant.

2. Sélectionnez la bordure choisie ou

3. Sélectionnez [**Bordure et trame**], un menu s'affiche.

4. Choisissez les bordures ou encadrements souhaités.

Si utile, choisissez leur style, couleur et largeur.

*Au besoin, vous pouvez ajouter de la couleur avec l'onglet **Trame de fond** ou faire encadrer une page ou l'ensemble des pages d'un document avec l'onglet **Bordure de page**.*

#### ■ Insérer un numéro de page, une en-tête ou un pied de page

1. Onglet [**Insertion**], groupe [**En-tête et pied de page**].

2. Choisissez l'emplacement.

3. Modifiez si besoin.

4. Réalisez les mêmes manipulations pour un **Pied de Page** ou une **En-tête**.

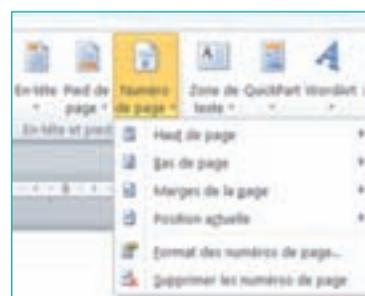
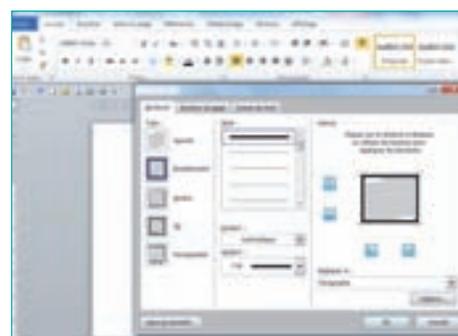
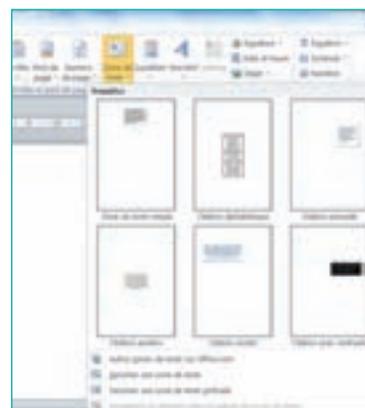
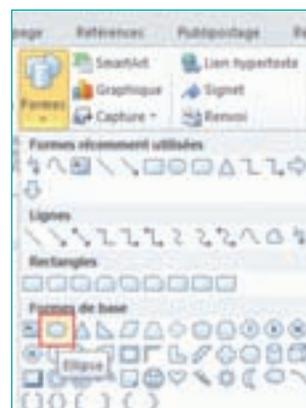
#### ■ Insérer une note

1. Positionnez votre curseur près du mot à référencer.

2. Onglet [**Références**]. Vous pouvez :

- insérer une note de bas de page;
- insérer une note de fin de document.

3. Lancez la boîte de dialogue [**Note de bas de page**] si vous souhaitez préciser le format de la numérotation des notes et la zone du document où il devra s'appliquer.

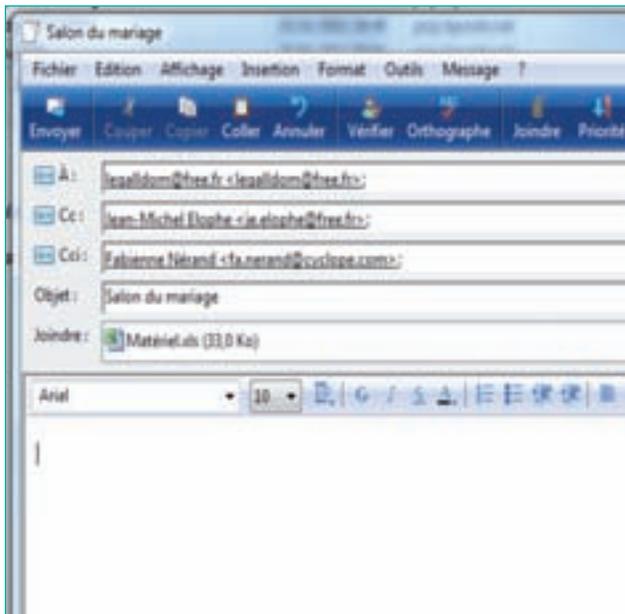




## Utiliser une messagerie électronique

### 4. 1. Créer et envoyer un courrier électronique

#### ■ Cliquer sur le bouton [Créer un message]



#### Zones à renseigner :

**A :** adresse du ou des destinataires

**Cc :** copie carbone : adresse du ou des destinataires de la copie du message

**Cci :** copie carbone invisible : les adresses de destinataires dont on ne souhaite pas qu'ils soient visibles

**Objet :** sujet abordé dans le message

**Joindre :** fichier(s) numérique(s) à joindre au message et à rechercher dans les fichiers sauvegardés

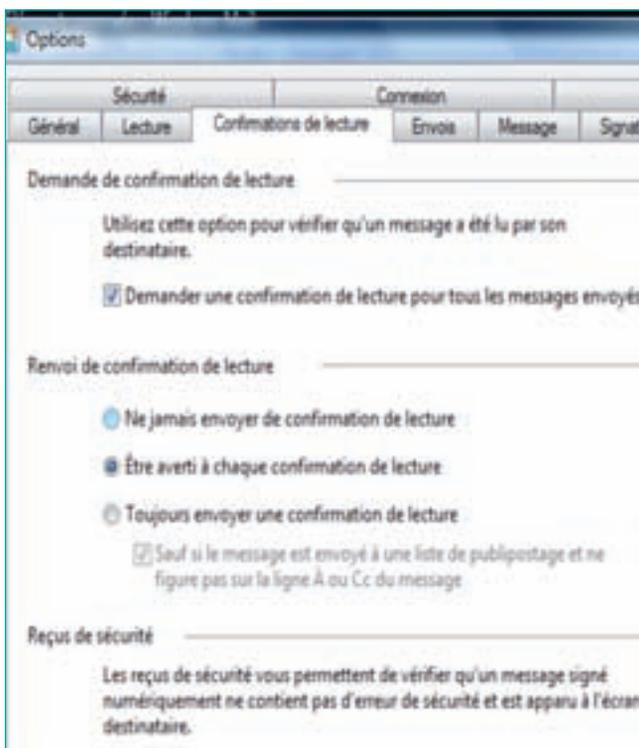
#### ■ Saisir le texte du courriel et vérifier l'orthographe : cliquer sur le bouton [Vérifier]

#### ■ Cliquer sur le bouton [Envoyer]

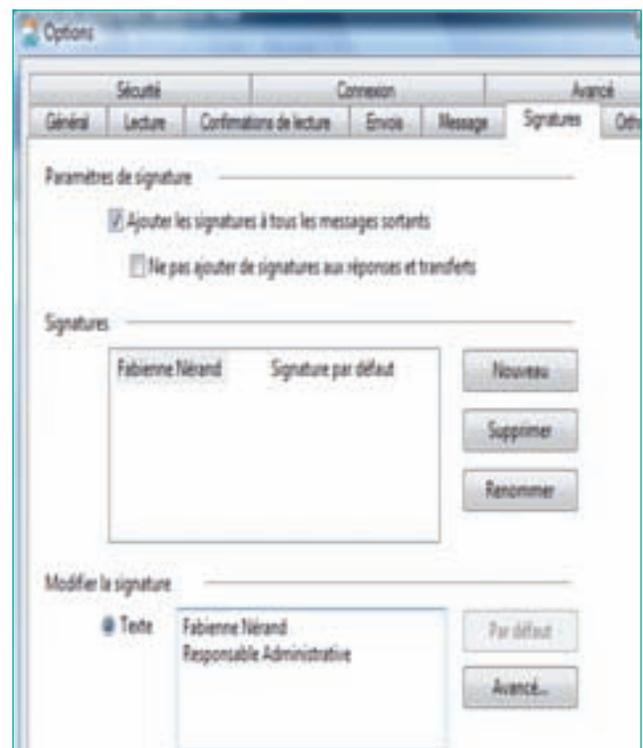
### 4. 2. Paramétrer les courriers électroniques

#### ■ Cliquer sur le bouton [Outils] et sélectionner [Options]

– Accusé de réception : il s'agit d'une confirmation de réception ou de lecture.

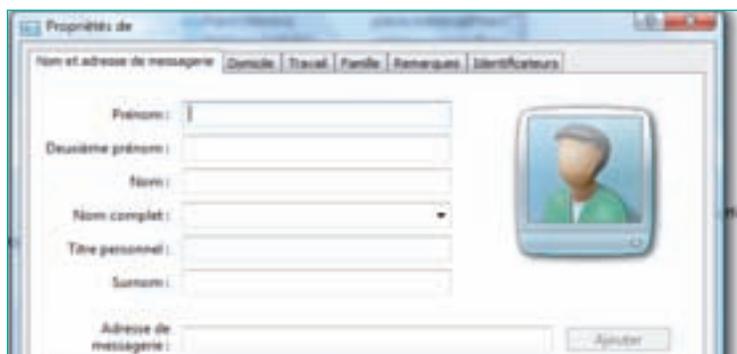


– Signature automatisée : pour insérer l'identité de l'expéditeur sans devoir la ressaisir à chaque fois.



## Utiliser une messagerie électronique

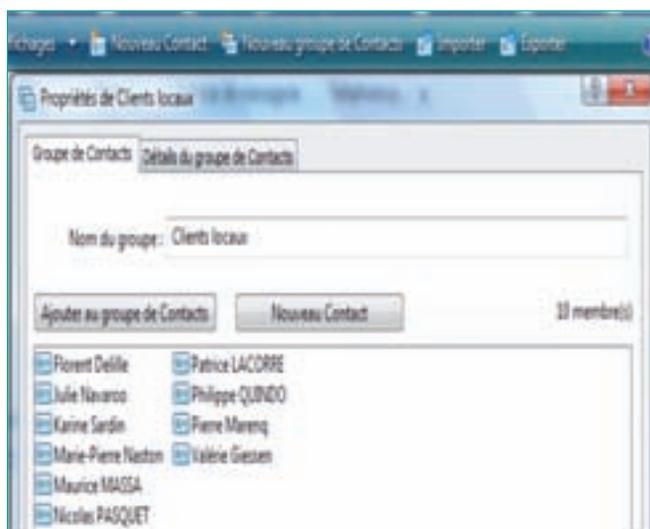
### 4. 3. Gérer un carnet d'adresses



- Cliquer sur le bouton **[Contacts]** puis **[Nouveau contact]**

Renseigner les différentes zones des différents onglets.

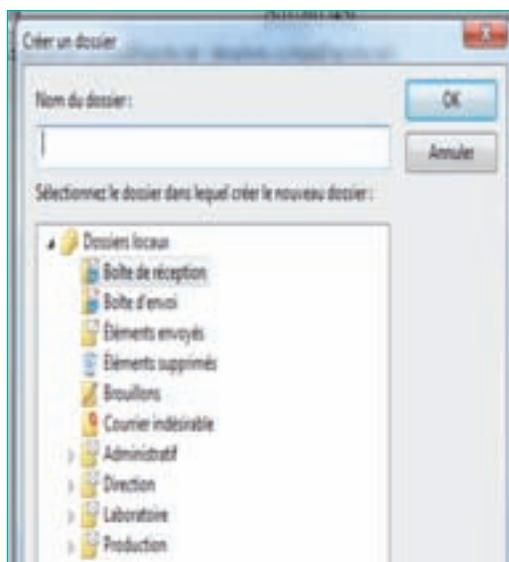
### 4. 4. Créer une liste de diffusion



- Cliquer sur le bouton **[Contact]** puis **[Nouveau groupe de contacts]**

- Saisir le nom attribué au groupe.
- Cliquer sur le bouton **[Ajouter au groupe de contacts]** pour les contacts qui figurent déjà dans le carnet d'adresses et qu'il suffit de sélectionner.
- Cliquer sur le bouton **[Nouveau contact]** pour ajouter à la liste de diffusion un contact qui ne figure pas dans le carnet d'adresses.

### 4. 5. Créer des dossiers pour archiver le courrier électronique entrant



- **Création d'un dossier**

- BOÎTE DE RÉCEPTION : Cliquer sur les boutons **[Fichier]** **[Dossier]** **[Nouveau]**.
- Saisir le nom du dossier.

- **Archivage de messages dans un dossier**

- Sélectionner le courriel et le déplacer vers le dossier approprié en le faisant glisser avec la souris.

**Ou**

- Faire un clic droit de souris sur le message sélectionné pour faire apparaître une boîte de dialogue dans laquelle on choisit **[Déplacer vers un dossier]**.

- Sélectionner le dossier souhaité dans la liste et cliquer sur OK.

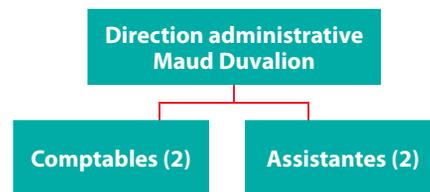
## Représenter la structure de l'organisation

### 1.1. L'organigramme

L'**organigramme** donne la **représentation schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques** d'une organisation. Il propose une vue d'ensemble de la répartition des postes et des fonctions au sein d'une structure. L'organigramme met en évidence les relations internes.

<b>Relations hiérarchiques</b>	Descendante	Relation de supérieur à subordonné
	Ascendante	Relation de subordonné à supérieur
<b>Relations fonctionnelles</b>	Coopération	Relation de travail collaboratif
	Information	Relation de partage d'informations

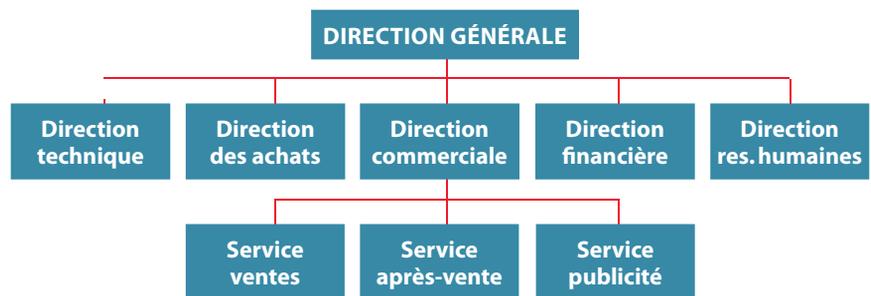
Le nom et la fonction des personnes sont notés dans des cartouches. Un cartouche peut regrouper tous les employés occupant une même fonction. Les relations hiérarchiques et fonctionnelles sont matérialisées par des flèches, des lignes pleines ou des pointillés.



### 2.1. Les différents types de structures

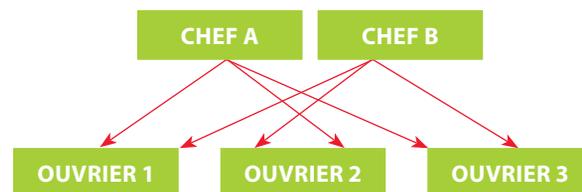
#### ■ Structure hiérarchique

La structure hiérarchique repose sur le principe de l'unicité du commandement. Un salarié ne dépend que d'un seul supérieur hiérarchique.



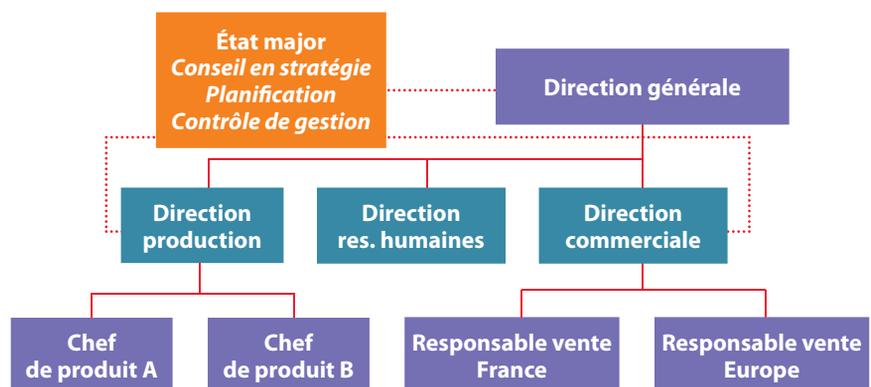
#### ■ Structure fonctionnelle

La structure fonctionnelle se caractérise par une spécialisation de chaque responsable et la pluralité du commandement. Un même salarié peut avoir plusieurs chefs spécialisés.



#### ■ Structure hiérarchico-fonctionnelle (staff and line)

Dans une structure hiérarchico-fonctionnelle coexistent une ligne de commandement (les directeurs opérationnels) et une ligne de conseil (les directeurs fonctionnels qui aident à la décision).

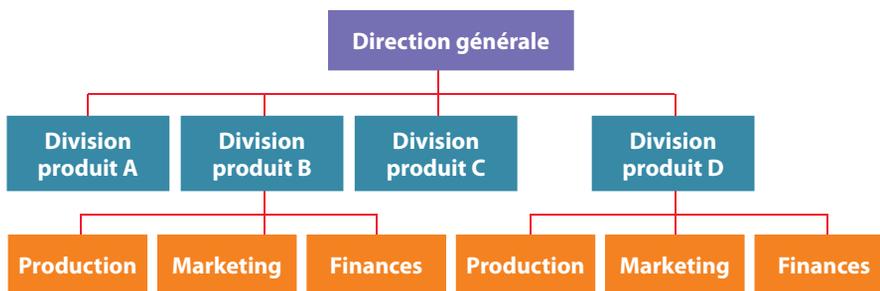


..... hiérarchie — conseil

## Représenter la structure de l'organisation

### ■ Structure divisionnelle

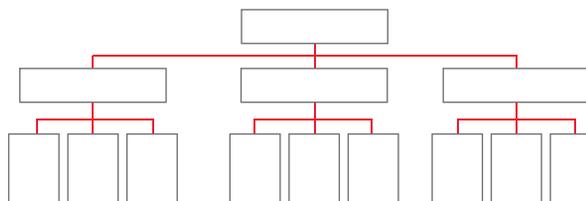
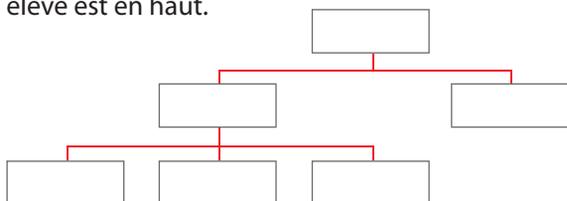
La structure divisionnelle est basée sur le découpage de l'activité en sous-ensembles appelés divisions spécialisées par types de produits, clients ou zones géographiques.



### 3. 1. Les principales formes d'organigrammes

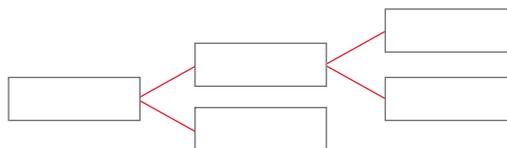
#### ■ Organigramme en bannière (ou en pyramide)

Les éléments de même niveau se trouvent sur une même ligne horizontale, le niveau hiérarchique le plus élevé est en haut.



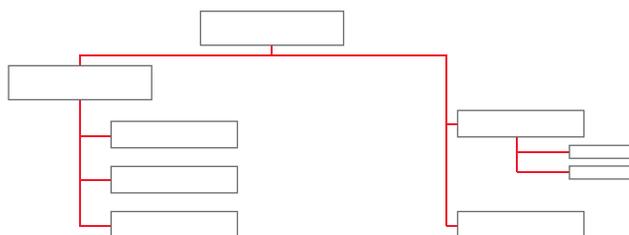
#### ■ Organigramme en arbre

Les éléments de même niveau hiérarchique sont placés sur la même ligne verticale. Le niveau hiérarchique le plus élevé se trouve à gauche.



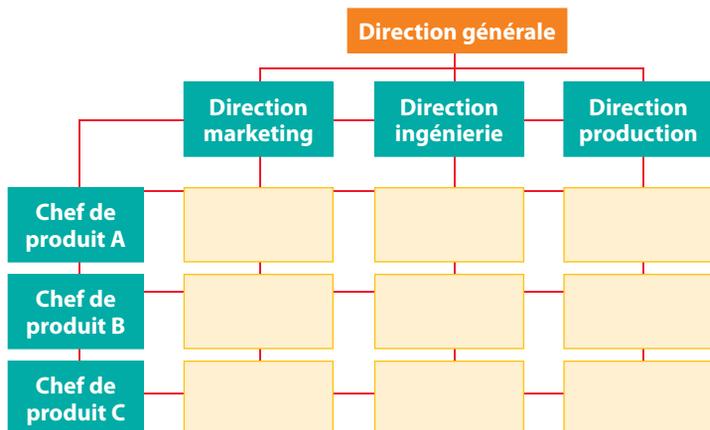
#### ■ Organigramme replié

Il associe la présentation de l'organigramme en bannière et de l'organigramme en arbre. Les cartouches sont décalés du haut vers le bas et de gauche à droite.

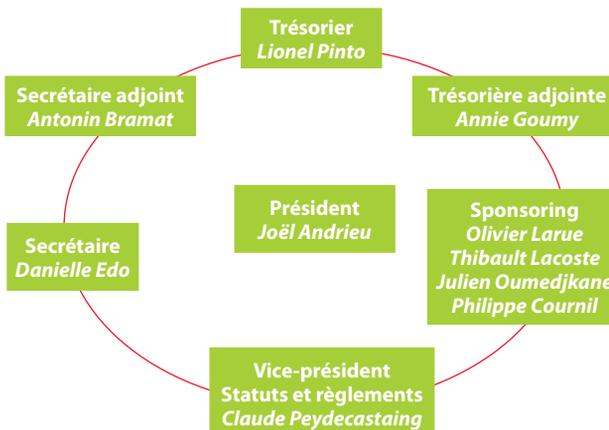


#### ■ Autres formes d'organigrammes

Organigramme matriciel ou par projet



Organigramme en étoile



## Atelier rédactionnel

1

## De la prise de notes à sa reformulation



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées des documents

Audrey, la nouvelle hôtesse de l'entreprise Fitlane (voir chapitre 4), a reçu un appel téléphonique. Elle l'a pris en note, puis l'a reformulé sur une fiche message.

## Prise de notes d'Audrey

13/10/1N, 13h30. Frs. M. BLANC a tél. Retard 10j. liv. boissons énerg. bleues + jaunes. Excuses. Souh. Mme TONY rappelle : 04 06 12 73 89 lundi 10h. Lui préciser si cde tjs OK ? Préf. liv. MA ou AM ?

## Reformulation sur la fiche message de l'entreprise

## Pendant votre absence

- **Date** : 13/10/20N • **Heure** : 13 h 30
- **Nom** : M. Blanc
- **Contact** : M. Franck Michelet
- **Téléphone** : 04 06 12 73 89
- **Fax** : • **Mél** :
- **Pris par** : Audrey
- **À l'attention de** : Mme TONY, responsable de l'approvisionnement de Fitlane

## Message



Le fournisseur en boissons énergisantes, M. Blanc, a téléphoné le 13/10 à 13 h 30 pour vous informer d'un retard de 10 jours dans la livraison des boissons bleues et jaunes. Il s'en excuse. Il veut que vous le rappeliez lundi à 10 h (04 06 12 73 89) pour lui préciser si vous êtes toujours d'accord pour la livraison et, si oui, préférez-vous une livraison le matin ou l'après-midi ?

	LA PRISE DE NOTES	LA REFORMULATION
Qui écrit à qui ?	Audrey, la nouvelle hôtesse de la société Fitlane Pour elle-même	Audrey, la nouvelle hôtesse de la société Fitlane, à Mme Tony, responsable de l'approvisionnement de la société Fitlane
À propos de quoi ?	Un retard de livraison du fournisseur M. Blanc	Idem
Dans quel but ?	Retranscrire l'appel téléphonique de M. Blanc	Réécrire le contenu de l'appel afin d'en informer Mme Tony, absente

# La prise de notes et sa reformulation : analyse et interprétation

**1** Illustrez, par des citations, les procédés d'écriture utilisés par Audrey dans sa prise de notes et dans sa reformulation. Concluez.

PROCÉDÉS D'ÉCRITURE	EXEMPLES DANS LA PRISE DE NOTES	REFORMULATION	CONCLUSION
<b>Les abréviations des :</b> – identités – verbes – noms communs – adjectifs qualificatifs – adverbes	– M., Mme – tél., souh. – liv., dm., cde – énerg., – tjs	– Monsieur, Madame – a téléphoné, souhaite – livraison, demain, commande – énergisantes – toujours	Comment abrège-t-on des mots? En supprimant des lettres. Quel signe de ponctuation signale l'abréviation? Le point. Pourquoi tous les mots sont-ils réécrits en entier? Pour être compris.
<b>Les signes</b> – énumération	+	et	À quoi servent certains signes? À visualiser.
<b>La construction des phrases</b> – incomplètes – nominales	– souh. Mme TONY rappelle – Excuses	– Il souhaite que Mme Tony le rappelle. – Il s'en excuse.	Comment abrège-t-on des phrases? – En supprimant des mots peu importants. – En rédigeant des phrases nominales. Comment les réécrit-on? – En reformulant les phrases correctement.
<b>La mise en page de l'écrit</b>	En bloc	En paragraphes	Quel est l'intérêt des paragraphes dans la reformulation? Pour classer les informations.

**2** Expliquez pourquoi certaines informations ne sont pas abrégées.

Ce sont les informations essentielles : identité des personnes concernées, objet du message, n° de téléphone à joindre, date, heure, quantité.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



- Une **prise de notes** est surtout un **écrit pour soi** ; son auteur **résume**, au fil de la lecture ou de l'écoute, le contenu du message. Pour en retranscrire les informations essentielles :
  - utiliser des abréviations ;
  - raccourcir les phrases ;
  - employer des signes et des symboles (ex. : ↗ signifie « en augmentation »).
- La **reformulation** d'une prise de notes est une **réécriture** :
  - s'adresser à un destinataire déterminé ;
  - classer en paragraphes les informations selon la visée du message ;
  - réécrire les mots en entier ;
  - construire des phrases correctes et ponctuées en respectant les règles orthographiques et grammaticales dans un registre de langue courant.

## Atelier rédactionnel

2

## De la prise de notes à sa reformulation



## Pour préparer votre écrit

1 Traduisez les **abréviations** suivantes.

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| a. ordi. : <b>ordinateur</b>                      | f. ach. : <b>achète</b>         |
| b. DRH : <b>directeur des ressources humaines</b> | g. ≤ : <b>inférieur ou égal</b> |
| c. RDV : <b>rendez-vous</b>                       | h. clt : <b>client</b>          |
| d. ≠ : <b>différent de/opposé à</b>               | i. € : <b>euros</b>             |
| e. vd : <b>vend</b>                               | j. Frs : <b>fournisseurs</b>    |

2 Vous avez écouté le message suivant sur le répondeur du secrétariat du proviseur du lycée où vous effectuez un stage :

« Bonjour, Mme Duchêne, professeur d'anglais remplaçante rattachée au lycée Jean-Pierre-Timbaud de Bonneville. Je fais un remplacement à partir de la semaine prochaine dans votre établissement. Pourriez-vous me rappeler au 04 11 25 08 50 pour me communiquer mon emploi du temps ? »

**Prenez rapidement en note** ce message avant d'en informer oralement la secrétaire du proviseur. Utilisez les abréviations que vous souhaitez.

Mme Duchêne, prof. rempl. rattachée L. JP Timbaud (Bonneville) a appel. secrét. prov. Souh. conn. empl. tps sem. proch. La rapp. urgt au 04 11 25 08 50.

3 Transformez les notes en phrases correctement construites (orthographe et ponctuation) selon la nature et la forme de la phrase demandée.

a. CE orga. Fête Noël enfants du perso. 23/12. Sièg. soc. entr. (Phrase verbale simple)

Le comité d'entreprise organise la fête de Noël pour les enfants du personnel le 23 décembre au siège social de l'entreprise.

b. Mme BENOIT dem. congé excep. Mariage fils. (Phrase nominale)

Demande d'un congé exceptionnel de Mme Benoit en raison du mariage de son fils.

c. DRH soc. LAMBERT inf. collab. Ent. fermée août. (Phrase verbale complexe)

Le directeur des ressources humaines de la société Lambert informe ses collaborateurs que l'entreprise sera fermée au mois d'août.

d. CR dern. réün. du Pers. consul. site. Entr. (Phrase verbale simple)

Le compte rendu de la dernière réunion du personnel est consultable sur le site de l'entreprise.

4 Vous avez pris en note l'appel du directeur de l'hôtel où vous travaillez. Reformulez sur une fiche-navette son message destiné au veilleur de nuit. Attention au registre de langue !

## Prise de notes

Pour Antoine. Patron tél. 4 h mat. Personne.  
Furax. Il rapp. ou passe ce soir : 22 h.  
Dem justif. abse.

## Votre reformulation

Pour Antoine. Le directeur de l'hôtel a téléphoné à 4 h du matin.  
Il n'a trouvé personne. Il était furieux. Il rappellera ou passera ce soir à 22 h.  
Il veut un justificatif pour l'absence.

## Gros plan sur...

## LES PHRASES

## • La phrase verbale

M. Pierre sollicite un rendez-vous.  
(→ avec au moins un verbe)

## • La phrase nominale

RDV à 9 h.  
(→ sans verbe)

## • La phrase simple

M. Pierre vous remercie.  
(→ un seul verbe → une seule proposition)

## • La phrase complexe

M. Pierre m'a assuré qu'il ferait tout son possible pour être à l'heure.  
(→ plusieurs verbes → plusieurs propositions)



## Atelier rédactionnel

3

## La note de service



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées des notes

À l'approche de Noël, les centres Fitlane préparent les animations et s'organisent pour les mettre en œuvre.

Cannes-La-Bocca, le 4 décembre N



## NOTE DE SERVICE

Émetteur : Cynthia Fernandez  
Service Communication/MarketingDestinataire :  
L'ensemble du personnelNOTE DE  
SERVICE  
A↳ **Objet** : animations de Noël

Chers collègues,  
L'an dernier, vous avez montré votre enthousiasme pour rendre le mois de décembre festif. Cette année, nous partagerons encore ce bel esprit de Noël avec nos adhérents ! À cette fin, nous décorerons tous les centres Fitlane : dès le 8 décembre, nous placerons un sapin à l'accueil et des guirlandes orneront les salles ainsi que l'extérieur des centres. À partir du 15 décembre, nous mettrons des vestes et des bonnets rouges à la disposition des hôtesse, et des tee-shirts avec le flochage « Noël » pour les professeurs et les coaches. Nous comptons sur votre active participation.

Cynthia Fernandez  
Responsable marketing

Cannes-La-Bocca, le 5 décembre N

## NOTE DE SERVICE

NOTE DE  
SERVICE  
BÉmetteur : Aurélie Carrez  
Responsable hôtesseDestinataire :  
Les hôtesse d'accueil des six centres Fitlane↳ **Objet** : réunion de préparation des festivités de Noël

Afin de préparer les animations de Noël, une réunion se tiendra le :

**7 décembre**  
**de 10 h à 12 h**  
**au siège social de Cannes-La-Bocca, salle 12.**

Présence indispensable.

Aurélie Carrez  
Responsable hôtesse

## 1 Qui écrit ?

Note A **Cynthia Fernandez** .....Note B **Aurélie Carrez** .....

## À qui ?

Note A **L'ensemble du personnel** .....Note B **Les hôtesse d'accueil** .....

## 2 À propos de quoi ?

Note A **Les animations de Noël** .....Note B **La préparation des animations de Noël** .....

## 3 Dans quels buts ?

Note A **Informer et motiver** .....Note B **Informer et ordonner** .....



## Atelier rédactionnel

## 4

## La note de service



## Pour préparer votre écrit professionnel

**1** Encadrez dans les phrases le **vocabulaire expressif** qui traduit l'implication de l'émetteur dans son message. Puis réécrivez les deux phrases de manière plus neutre.

a. Nous tenons à vous exprimer nos plus vifs remerciements pour votre précieuse collaboration.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

b. Notre entreprise fête ses soixante années d'activités innovantes au service de tous.  
Nous espérons sincèrement que vous pourrez vous joindre à nous pour cet heureux anniversaire.

Notre entreprise fête ses soixante années d'activités. Nous espérons que vous pourrez vous joindre à nous pour cet anniversaire.

**2** Construisez des **phrases impersonnelles** en modifiant la forme active des verbes. Aidez-vous de l'exemple.

Exemple : Nous sommes dans l'impossibilité de répondre favorablement à votre demande.

→ Il nous est impossible de répondre favorablement à votre demande.

a. Nous ne pouvons accepter d'autres candidatures pour ce poste déjà pourvu.

→ Il n'est pas possible d'accepter d'autres candidatures pour ce poste déjà pourvu.

b. Nous souhaiterions vous rencontrer afin de vous présenter vos nouvelles missions.

→ Il serait souhaitable que nous vous rencontrions afin de vous présenter vos nouvelles missions.

**3** Transformez les phrases verbales en **phrases nominales**.

a. Nous vous prions de vous présenter à 18 heures.

→ Prière de vous présenter à 18 heures.

b. Le week-end sera prolongé d'une journée.

→ Prolongation du week-end d'une journée.

c. Les entretiens de recrutement se dérouleront lundi.

→ Déroulement des entretiens de recrutement lundi.

**4** Corrigez l'orthographe des verbes aux formes **passive, impersonnelle et pronominale**. Les erreurs ont été soulignées.

En raison du bon chiffre d'affaires, il a été décidé d'allouer une prime de Noël aux employés.

décidé

Cette somme sera versé en deux mensualités.

versée

Nous espérons ainsi que la fin de l'année ce déroulera au mieux pour vous et vos proches.

se

## Gros plan sur...

## LES FORMES DES VERBES

## • La forme active

Nous organisons une réunion le...

## • La forme passive

Une réunion sera organisée le...

Attention à l'accord des participes passés avec « être » !

## • La forme pronominale

Une réunion se tiendra le...

Attention à la confusion entre « ce » et « se » !

## • La forme impersonnelle

Il est prévu une réunion le...

## À vos rédactions !

Un des centres de Fitlane, celui de Cannes, va être rénové. Pendant les travaux, le personnel sera réparti dans les autres centres. Rédigez deux notes de service, en respectant les consignes. Vous choisirez un ton plus ou moins personnel en fonction des situations.

**Prise de notes A.** Consignes de Peter Franklin, président de Fitlane :

Veillez rédiger la note à l'attention du responsable de chacun des 6 centres.

**Objet :** rappeler la fermeture pour une durée de 2 mois, du 1<sup>er</sup> février au 5 avril, du centre de Cannes, pour sa rénovation (après les 5 autres)

Ne pas oublier de dire, pour rassurer le personnel, que cela va créer des difficultés temporaires mais offrira ensuite de meilleures conditions de travail.

**Prise de notes B.** Consignes de Lucie Martinez, responsable aménagements de Fitlane :

Veillez rédiger la note à l'attention de l'ensemble du personnel du centre de Cannes au sujet de sa fermeture provisoire à partir du 1<sup>er</sup> février.

**Objet :** pour un déménagement des locaux le 15 janvier, il faut que l'ensemble des membres du personnel :

- vide ses casiers ;
- enlève les tapis de sol dans chaque salle ;
- retire le petit matériel du type ballons et poids (le matériel lourd sera pris en charge par une société spécialisée).



Cannes-La-Bocca, le 3 janvier N

### NOTE DE SERVICE

<b>Émetteur :</b> Peter Franklin Président de Fitlane	<b>Destinataire :</b> Responsables des 6 centres Fitlane
--	---

↳ **Objet :** Fermeture temporaire du centre de Cannes

Comme prévu, à la suite des cinq autres centres Fitlane, le centre de Cannes sera fermé pour une durée de 2 mois, du 1<sup>er</sup> février au 5 avril, pour rénovation. Je suis conscient de la gêne temporaire occasionnée par les travaux, mais je sais que je peux compter sur votre compréhension.

De plus, chacun retrouvera au mois d'avril des locaux flambant neufs offrant de meilleures conditions de travail !

Je vous remercie pour votre aide.

Peter Franklin

Président de Fitlane



Cannes-La-Bocca, le 3 janvier N

### NOTE DE SERVICE

<b>Émetteur :</b> Lucie Martinez Responsable aménagements de Fitlane	<b>Destinataire :</b> Ensemble du personnel du centre de Cannes de Fitlane
--	--

↳ **Objet :** Fermeture provisoire du centre Fitlane de Cannes

En vue des travaux de rénovation qui débiteront le 1<sup>er</sup> février, le déménagement du centre aura bien lieu le 15 janvier.

Aussi, prière de bien vouloir, pour cette date :

- vider les casiers ;
- enlever les tapis de sol dans chaque salle ;
- retirer le petit matériel (ballons et poids). Le matériel lourd sera pris en charge par une société spécialisée.

Merci pour votre coopération.

Lucie Martinez



- J'ai respecté la situation de communication (émetteur et destinataire).
- J'ai nominalisé la formulation de l'objet.
- J'ai utilisé les procédés d'écriture des notes personnelle et impersonnelle (voir le Mémo p. 274).

- J'ai été attentif(ve) à l'orthographe, à la syntaxe et plus particulièrement à :
  - l'accord des participes passés aux formes pronominales et passives des verbes ;
  - l'écriture du pronom réfléchi « se » des verbes pronominaux (voir p. 275) ;
  - la tournure impersonnelle : *il + verbe à la 3<sup>e</sup> personne du singulier.*

## Atelier rédactionnel

5

## La lettre commerciale



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées de la lettre

Laurent Gourmet, président du Club canin Chamonix, reçoit le 14/12/N une offre commerciale de la société Croc en stock.

**CROC EN STOCK**

18 avenue de l'Arve  
74700 SALLANCHES  
☎ 04 50 53 40 40  
☎ 06 09 10 11 12  
crocenstock@free.fr

**NOUVEAU**  
à Sallanches  
Un magasin pour  
nos amis à 4 pattes

**CLUB CANIN CHAMONIX**  
78 allée du Bois-du-Bouchet  
74400 CHAMONIX MONT-BLANC

À l'attention de Monsieur le Président du Club

• **Objet** : Ouverture d'un magasin

Sallanches, le 12 décembre N

• **P. J.** : Un catalogue

Monsieur le Président,

Nous venons de nous installer dans votre belle région et nous serions ravis, aujourd'hui, de vous compter parmi nos clients.

Nous vous offrons une large gamme d'articles pour chiens et chats :

- ✓ des sacs de croquettes de 5 kg à 24 kg,
- ✓ des laisses et colliers,
- ✓ des jouets,
- ✓ des niches,

et bien d'autres produits que nous vous invitons à découvrir en toute tranquillité dans notre catalogue ci-joint.

Soucieux de mieux vous servir, nous accordons aux clubs canins des remises intéressantes.

N'hésitez pas à nous contacter ou à venir nous rencontrer ; nous nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos interrogations.

Notre magasin, situé à proximité du centre-ville, est ouvert du **lundi au samedi de 9 h à 19 h sans interruption.**

Recevez, Monsieur le Président, nos cordiales salutations.

Michel Croz Directeur

**1** Qui écrit ? **Le directeur de la société Croc en stock.**

**2** À qui ? **Au président du Club canin de Chamonix.**

**3** Dans quels buts ? **Faire connaître leur nouveau magasin, les produits vendus, les heures d'ouverture...**

## La hiérarchisation et la présentation des informations

**4** Remettez dans l'ordre, en les numérotant, les informations transmises par cette lettre. Relevez des expressions significatives.

**5** Où est située, dans la lettre, l'information essentielle ? Au début de la lettre, en introduction.

**6** Quel élément graphique attire l'attention du destinataire sur l'objet principal de la lettre ?

Le logo accompagné d'un encadré signalant le nouveau magasin.

INFORMATIONS	EXPRESSIONS	N° D'ORDRE
Horaires	« ouvert du lundi au samedi de 9 h à 19 h »	N° 5
Nombreux produits	« une large gamme d'articles pour chiens et chats »	N° 2
Nouveau magasin	« Nous venons de nous installer »	N° 1
Disponibilité des vendeurs	« nous contacter », « venir nous rencontrer », « répondre à toutes vos interrogations »	N° 4
Prix attractifs	« des remises intéressantes »	N° 3

**7** Relevez d'autres moyens utilisés dans la mise en page pour mettre en valeur les informations. L'énumération, les mots en gras.

**8** Surlignez, dans la lettre, le début et la fin de l'énumération. Relevez les différentes ponctuations. Deux points, virgules, points.

## La personnalisation du discours

**9** L'émetteur de la lettre emploie des procédés pour créer un lien privilégié avec le destinataire. Pour chacun des procédés, donnez des exemples et étudiez l'effet produit.

PROCÉDÉS	EXEMPLES	EFFET PRODUIT
Pronoms personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous</li> <li>- Vous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impression de dialogue</li> <li>- L'émetteur s'adresse directement au destinataire</li> </ul>
Vocabulaire valorisant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- votre belle région</li> <li>- en toute tranquillité</li> <li>- un plaisir de répondre</li> <li>- cordiales salutations</li> <li>- des remises intéressantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flatter</li> <li>- Donner confiance ; établir une relation privilégiée, amicale</li> <li>- Rassurer</li> <li>- Attirer</li> </ul>
Temps verbaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicatif présent : nous venons, offrons...</li> <li>- Conditionnel présent : nous serions ravis</li> <li>- Impératif présent : n'hésitez pas</li> <li>- Indicatif futur : nous nous ferons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affirmation, certitude</li> <li>- Souhait</li> <li>- Conseil, suggestion</li> <li>- Affirmation, certitude</li> </ul>

**10** Dans la phrase : « Soucieux de mieux vous servir... », l'adjectif est placé en tête. Pourquoi l'émetteur a-t-il fait ce choix ?

Ce procédé (apposition) permet de mettre en valeur le mot sur lequel on veut insister.



- Ici, la lettre commerciale a un double enjeu : susciter un acte d'achat et créer un lien avec une entreprise.
- Elle doit aller à l'essentiel et répondre aux questions : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? Les informations sont organisées logiquement, en commençant par la plus importante. Pour retenir l'attention, il faut créer une relation privilégiée avec le destinataire, à travers :
  - les pronoms personnels pour donner une impression de dialogue ;
  - des expressions valorisantes pour établir la confiance et pour montrer que l'on partage des valeurs communes ;
  - des temps verbaux pour marquer la certitude (présent, futur de l'indicatif), le souhait (présent du conditionnel).
- Les choix de mise en page rendent des informations immédiatement repérables :
  - mise en valeur typographique : gras, italique, majuscules... ;
  - énumérations ;
  - présence d'un éventuel visuel avec slogan...

## Atelier rédactionnel

6

## La lettre commerciale



## Pour préparer votre écrit professionnel

**1** Choisissez les temps verbaux qui conviennent : présent de l'indicatif, futur de l'indicatif, présent du conditionnel, présent de l'impératif.

Nous (être) *sommes* ..... heureux de vous proposer notre nouvelle Multibox, dont le look unique vous (séduire) *séduira* .....

Tout en couleur, elle vous (offrir) *offrira* ..... le meilleur des équipements multimédias.

Nous (être) *serions* ..... ravis de vous compter parmi les tout nouveaux utilisateurs, et nous vous (inviter) *invitons* ..... à découvrir la Multibox dernière génération samedi 10 janvier, près de chez vous, dans votre boutique.

N'(hésiter) *hésitez* ..... pas, (venir) *venez* ..... rejoindre notre club Multibox!

**2** Suscitez chez votre destinataire le désir d'acheter en transformant les deux propositions suivantes en phrases où vous insérerez des pronoms personnels et le vocabulaire proposé en italique.

- Le Notebook P85 existe en rouge, turquoise, violet; il pèse moins de 1,2 kg.  
Vocabulaire : *découvrir, transporter, couleurs vives, nouveau, avec facilité.*

*Découvrez le nouveau Netbook. Ses couleurs vives (rouge, turquoise, violet) vous séduiront.*

*Léger, moins de 2 kg, vous le transporterez avec facilité.*

- Décomaison propose à ses clients un cadeau surprise pour toute commande supérieure à 50 €.

Vocabulaire : *heureux, fidélité, offrir, confiance, remercier.*

*Pour vous remercier de votre confiance et de votre fidélité, nous sommes heureux de vous*

*offrir un cadeau surprise pour toute commande supérieure à 50 €.*

**3** L'énumération suivante est mal construite. À vous de la corriger.

- Nous vous proposons un large choix de housses de couette en coton. De 12 à 20 €, housses unies.
  - bicolores de 25 à 35 €;
  - imprimées « graphique » de 35 à 45 €
  - Imprimées « classique » de 35 à 45 € et nous vous offrons, pour toute commande de deux housses, deux taies d'oreiller de votre choix.

*Nous vous proposons un large choix de housses de couette en coton :*

*– unies, de 12 à 20 €;*

*– bicolores, de 25 à 35 €;*

*– imprimées « classique », de 35 à 45 €.*

*Pour toute commande de deux housses, nous vous offrons deux taies d'oreiller de votre choix.*

## Gros plan sur...

## L'énumération

• **Les deux points** : ils introduisent l'énumération.

• **Les puces et les tirets** : ils distinguent les éléments de l'énumération. Chaque élément débute par un mot de la même catégorie grammaticale.

• **La virgule ou le point-virgule** : ils ponctuent chaque élément de l'énumération.

• **Le point** : il intervient à la fin de l'énumération.

*Pour l'achat de deux produits, nous vous offrons au choix :*

*– un gel démaquillant ;*

*– un mascara ;*

*– une crème anti-cernes.*

## À vos rédactions !



La société Cool Fringues, spécialisée dans les tenues de détente, souhaite proposer au Club canin de Chamonix des joggings personnalisés pour ses adhérents. Ce jour, Véronique Samuel écrit au Club. Numérotez les informations ci-dessous selon l'ordre qui doit être celui de la lettre, puis rédigez la lettre sur papier libre ou à l'aide du traitement de texte.

11

Cordiales salutations.

7

Société spécialisée dans les tenues de détente, offre une large gamme de vêtements confortables.

4

Cluses, le 14 janvier N

2

**CLUB CANIN DE CHAMONIX**  
78 allée du Bois-du-Bouchet  
74400 CHAMONIX MONT-BLANC

5

Objet : Proposition de joggings personnalisés  
P. J. : Catalogue

1

**COOL FRINGUES**  
ZI de l'Arve  
74300 CLUSES  
04 50 53 99 65  
04 50 53 99 66

12

Véronique Samel

10

Remercier de l'attention portée à notre offre et volonté de vous compter bientôt parmi nos clients.

3

À l'attention de Monsieur le Président du Club

8

Proposer à tous les adhérents des joggings personnalisés avec le logo de votre club, à des prix très intéressants, variables en fonction de votre commande :

- ✓ 15 € l'unité si la commande est supérieure à 50 unités ;
- ✓ 22,50 € si la commande est supérieure à 40 unités ;
- ✓ 31,50 € si la commande est inférieure ou égale à 30 unités.

6

Monsieur le Président,

9

Livraison franco de port en moins de 15 jours.



### AUTO-ÉVALUATION

- J'ai hiérarchisé les informations.
- J'ai utilisé un vocabulaire valorisant.
- J'ai mis en valeur les informations essentielles et fait une énumération.
- J'ai rédigé des phrases verbales correctes.
- J'ai vérifié les accords grammaticaux, la ponctuation des phrases.
- J'ai utilisé un registre de langue courant.

# Atelier rédactionnel

7

## Le document publicitaire



Observation

### La situation de communication, le contenu et les visées du flyer

Brigitte Hermann, gérante de l'agence UVIA Immobilier sise à Mandelieu (06), vous présente un document publicitaire destiné à être distribué dans les boîtes aux lettres, dans un périmètre défini au préalable.

**UVIA**

*Implantée depuis 1998 à Mandelieu*

UVIA Immobilier est là pour répondre à toutes vos attentes!

UVIA Immobilier vous propose un service adapté, personnalisé...

UVIA Immobilier vous accompagne dans toutes vos démarches

**UVIA Immobilier vous offre toutes les clés!**

*Nous contacter?  
Rien de plus simple!*

240 boulevard des Cigales – 06210 Mandelieu  
06 68 55 91 53 – 09 53 06 05 87  
@ : b.bermann@uvia-immobilier.com  
Website : www.uvia-immobilier.com

**1** Qui émet ce document publicitaire ?

L'agence immobilière UVIA

**2** Propose-t-il : un service ?  un produit ?

Lequel ? Vente et achat de biens immobiliers

**3** Quels sont les enjeux de ce message ?

Convaincre  Expliquer  Émouvoir  Séduire  Amuser

**4** Selon vous, quelle est la cible visée par le message ?

On peut supposer que la cible visée est une population adulte, dans la vie active, déjà propriétaire ou ayant les moyens de le devenir.

## La conception du message et la mise en valeur des informations

5 Montrez, en complétant les tableaux ci-dessous, que le document publicitaire met en scène des mots et des images.

DES PHRASES EFFICACES	EXEMPLES
Interpellation du destinataire	- « Vous »
Ponctuation expressive	- Points de suspension - Point d'exclamation - Point d'interrogation
Temps et modes des verbes	- Indicatif présent (« propose », « garantit », « offre... ») - Infinitif (« nous contacter »)
Mots qui répondent aux attentes du client potentiel	- « Répondre à toutes vos attentes » - « Vous garantit » - « Un service adapté, personnalisé » - « Vous accompagne » - « Simple »
Mots qui font agir	- « Souhaitez acheter/vendre... » - « Nous contacter »

UNE MISE EN VALEUR VISUELLE	INFORMATIONS DONNÉES
En tête du document	Nom de l'annonceur : UVIA + logo Ancienneté de l'entreprise : depuis 1998
Au centre de la page	Activité de l'entreprise : achat/vente de biens
En pied de page	Coordonnées
Enrichissement du texte : - choix des polices - en gras - souligné - en couleurs	Ancienneté Slogan Activité « nous contacter »
Images : - logo - visuels (photo, illustrations...)	- Deux personnages face à face qui suggèrent la confiance, le contrat - Clé de la maison

6 Encadrez le slogan. Sur quel jeu de mots est-il construit ?

Le mot « clé » est polysémique : au sens propre, c'est l'instrument qui permet d'ouvrir l'habitation ; au sens figuré, c'est la solution d'un problème.

7 Décrivez l'image de la clé. Établissez la relation entre cette image et le slogan.

La partie supérieure de la clé est en forme de maison, d'un bleu lumineux. Le bleu est généralement symbole de tranquillité. Cette photo illustre et renforce le slogan.

## La stratégie publicitaire

8 Cochez les mots correspondant à l'image que veut donner l'entreprise.

L'écoute  L'humour  Le sérieux  La différence   
Le dynamisme  La confiance  La justice  La solidarité



- Le **document publicitaire**, ou **flyer**, vise un groupe de consommateurs plus ou moins large : la **cible**. Il cherche à susciter un acte d'achat. L'annonceur développe une stratégie pour **valoriser** son produit ou son service en mettant en avant les attentes du prospect (client potentiel) par des mots qui :
  - répondent aux valeurs et aux désirs (économie, facilité, sérieux...);
  - rassurent (confiance, qualité...);
  - impliquent (pronoms personnels des 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> personnes).
- Les **verbes** sont à la forme active. Très expressifs, ils sont généralement conjugués à :
  - l'indicatif présent (pour dire vrai);
  - l'impératif ou l'infinitif (pour faire agir).
- Les **phrases** sont simples, courtes et percutantes. Les points d'exclamation et/ou d'interrogation donnent plus d'impact. Facile à mémoriser, le **slogan** frappe l'imagination en jouant souvent sur les mots.
- L'**aspect visuel** est essentiel pour rendre le message efficace : mise en page claire, choix des mots et des images.

# Atelier rédactionnel

## Le document publicitaire



### Pour préparer votre écrit professionnel

**1** Pour chaque proposition, choisissez des verbes qui mettent en confiance le client éventuel.  
**Verbes proposés : écouter, garantir, accueillir, tester, accompagner.**

- a. Votre code personnel **garantit** la confidentialité.
- b. Assurazur vous **accompagne** dans vos démarches.
- c. Des échantillons gratuits pour **tester** nos nouveaux produits.
- d. Nous vous **accueillons** de 8 h à 20 h.
- e. Vous avez des suggestions, nous vous **écoutons**.

**2** Sur quelles motivations du consommateur s'appuient les messages publicitaires suivants ?  
 Ex. : Avec MaBank, vous consultez gratuitement votre compte sur le web. → *Économie, discrétion, facilité.*

- a. Mobilitel vous aide à recycler vos appareils. → **Écologie**
- b. Pour chaque problème, des conseillers experts ! → **Sérieux, compétence, qualité**
- c. Enfin, un téléphone mobile vraiment silencieux ! → **Respect des autres, discrétion**
- d. Des options et des accessoires à la carte. → **Liberté de choix**
- e. Des produits naturels qui veillent sur votre beauté. → **Santé, respect de la nature**

**3** À partir de ce paragraphe, rédigez deux phrases nominales et deux phrases verbales, courtes et percutantes, qui pourraient prendre place dans un document publicitaire. Utilisez une ponctuation expressive.

Le Galaxy Note vous permet de laisser libre cours à vos idées et votre créativité. En plus de son format d'écran inédit, le Samsung Galaxy Note offre un mode de saisie innovant. Le Galaxy Note se pilote du bout des doigts ou à l'aide du stylet « S-Pen ». Le S-Pen vous permet de dessiner ou d'écrire des notes avec une précision et une simplicité inégalées. (Publicité Samsung)

- **Format d'écran inédit !**
- **Mode de saisie innovant !**
- **Avec Galaxy Note, laissez libre cours à vos idées et à votre créativité !**
- **Et si vous utilisiez le S-Pen, simple et précis, pour dessiner et écrire ?**

**4** Vous souhaitez vanter les prêts étudiants à des taux très intéressants dans un message publicitaire. Deux images sont pour cela sélectionnées. Quel message véhicule chacune de ces photos ? Imaginez un slogan pour chaque image.



Image 1 : **Les jeunes qui ont souscrit le prêt sont détendus et peuvent pleinement profiter de leur vie d'étudiant : études et loisirs.**  
 Slogan 1 : **Avec le prêt X, la banque Y vous accompagne dans votre vie d'étudiant !**



Image 2 : **L'étudiant peut se consacrer complètement à ses études sans avoir à chercher un travail « alimentaire ».**  
 Slogan 2 : **Prêt X, financez vos études en toute sérénité !**

## À vos rédactions !

Caroline Lamy, responsable de l'institut Beauty 4 Girl, vous confie la réalisation d'un document publicitaire : vous devez inciter les clientes à prendre une carte de fidélité.

Dans ce document publicitaire, mettez en valeur les éléments proposés ci-dessous. Construisez des phrases verbales et nominales. Inventez un slogan, en lien avec le message, qui contiendra l'expression « toujours belle ». N'hésitez pas à utiliser et adapter des phrases vues dans les différents exercices.



Rédigez le brouillon de la maquette puis mettez-le en page à l'aide d'un traitement de texte ou d'un logiciel de PREOA.

Carte fidélité B4G *Toujours Belle*  
Adhésion simple et gratuite  
Fidélité récompensée  
Remises exceptionnelles toute l'année  
Produits de grande qualité  
Soins personnalisés  
Équipe compétente, à l'écoute  
Un cadeau surprise de bienvenue



240 boulevard Jeanne-d'Arc  
76000 Rouen  
☎ : 02 68 55 91 53  
@ : c.lamy@b4g.com  
Site : www.b4g.com

*Avec votre carte de fidélité\* B4G Toujours belle  
un cadeau surprise de bienvenue*

Toute l'année, votre fidélité récompensée par des remises exceptionnelles!



☞ Notre équipe compétente, à votre écoute, vous garantit des soins personnalisés.

☞ Nos produits de grande qualité veillent sur votre beauté.

240 boulevard Jeanne-d'Arc – 76000 Rouen  
☎ : 02 68 55 91 53  
@ : c.lamy@b4g.com  
Site : www.b4g.com

*Pour être toujours belle  
vous accumulez des points, nous vous offrons des soins*

\* Adhésion simple et gratuite



### AUTO-ÉVALUATION

- J'ai clairement indiqué l'objectif de mon message.
- J'ai mis en valeur les éléments importants.
- J'ai rédigé des phrases nominales et verbales correctes.
- J'ai utilisé une ponctuation expressive.
- J'ai vérifié la conjugaison et les accords grammaticaux.

# Atelier rédactionnel

9

## Le descriptif du projet



Observation

### La situation de communication, le contenu et les visées du texte

La municipalité d'Hulluch organise comme chaque année une fête. Le responsable des animations culturelles a adressé au personnel communal la liste et le calendrier des tâches qui leur reviennent d'après le descriptif du projet.

**ORGANISATION DE LA FÊTE DU VILLAGE**  
7-8-9 septembre 2013  
À l'attention du personnel communal

**ATTENTION !!!**

Cette année : concert le vendredi soir seulement.

#### ↳ Samedi 1<sup>er</sup> septembre

- Accrocher le calicot « Fête du village » dans la salle polyvalente.

#### ↳ Vendredi 7 septembre

##### Préparation de la salle polyvalente pour les concerts

- Disposer 400 chaises. (Il faudrait voir Mme CARON pour le plan de la salle.)
  - Monter les praticables devant la scène.
  - Accrocher les rideaux de scène.
  - Installer un premier bar à la sortie de la cuisine.
  - Composer un second bar avec des tables au fond et à droite de la salle.
  - Installer des réfrigérateurs.
  - Faire ouvrir les armoires à verres.
- Prévoir des assiettes, des couverts et des plateaux.
- Préparer quelques tables pour le vin d'honneur à l'étage.
  - Déposer sur les tables de la salle polyvalente les récompenses pour les chefs d'harmonie.
  - Apporter de nombreux sacs poubelles. (Pensez-y !)
  - Aller chercher les plateaux-repas au collège PAUL-LANGEVIN à SALLAUMINES.

##### Préparation de l'extérieur : rue MALVOISIN (de la mairie à la salle polyvalente)

- Installer les barrières sur les trottoirs.
- Prévoir aux extrémités deux barrières : « Déviation » et « Sens interdit ».
- Mettre à disposition des rallonges électriques en vue des activités du dimanche matin.
- Préparer et tester le tuyau pour le remplissage de la piscine.

#### ↳ Dimanche 9 septembre

- Sortir le camion – propre et bâché – pour installer le matériel de sonorisation.
- Assurer une permanence aux toilettes dimanche après-midi à la Maison des associations.

#### ↳ Lundi 10 septembre

- Reconduire la camionnette réfrigérée à LOMME (Éts « Le Petit Forestier »).
- Nettoyer la rue MALVOISIN, la place et les rues du passage du défilé. Si possible, que tout soit fait avant l'entrée des écoles !
- Ranger les salles municipales.
- Prévoir deux employés municipaux pour la vaisselle.

1 Sur quoi porte le projet ? La fête du village.

2 Qui a écrit la liste des tâches ? Le responsable des animations culturelles...

3 Quand ce texte a-t-il été rédigé ?  avant  pendant  après l'évènement

4 À qui s'adresse le texte ? Au personnel communal.

5 Que décrit-il ? Désignation des lieux, chronologie et présentation des tâches, identification du matériel nécessaire, répartition du travail entre les membres du personnel.

6 Dans quel but ? Organiser concrètement le déroulement de la fête.

## Les procédés d'écriture et de mise en page du projet

### 7 Caractériser les procédés d'écriture utilisés en cochant les affirmations justes. Illustrez-les par des exemples du texte.

- Le titre est rédigé sous la forme :  d'une phrase nominale  d'une phrase verbale.

Exemple : **Organisation de la fête du village**

- Le plan du texte est :  thématique  chronologique  géographique.

Exemple : **lundi 1<sup>er</sup> septembre; vendredi 7 septembre; etc.**

- Les repères de temps sont :  des dates  des horaires  des moments  des saisons.

Exemple : **lundi 1<sup>er</sup> septembre; le dimanche matin.**

- Les repères spatiaux :  nomment les lieux de la fête  localisent précisément les tâches.

Exemple : **La salle polyvalente, devant la scène.**

- Les nombres sont écrits :  en chiffres  en lettres.

Exemple : **400 chaises.**

- Les activités principales sont énoncées sous la forme d'un  verbe  nom.

Exemple : **Préparation.**

- Les tâches sont exprimées avec :  un verbe conjugué  un verbe à l'infinitif.

Exemple : **Installer.**

- Certains verbes sont conjugués aux modes :  impératif  indicatif  conditionnel  subjonctif.

Exemple : **Pensez-y...; Il faudrait...; que tout soit...**

- Les temps verbaux utilisés sont :  le présent  l'imparfait  le futur  le passé composé.

Exemple : **Pensez-y (présent de l'impératif); une personne devra (futur de l'indicatif).**

- L'émetteur souligne sa présence dans le texte par :

- des phrases déclaratives  des exclamations  des parenthèses  des modes verbaux.

Exemple : **Attention!!!; (Pensez-y!); il faudrait; que tout soit.**

### 8 Complétez le tableau en caractérisant les procédés visuels et de mise en page utilisés.

LES COULEURS	LES CARACTÈRES TYPOGRAPHIQUES	LES SIGNES TYPOGRAPHIQUES	LA DISPOSITION DES ÉNONCÉS	LA MISE EN PARAGRAPHES
- Le rouge <b>pour le titre, les intertitres</b>	- Les majuscules pour <b>le titre, les noms propres.</b>	- Les flèches <b>pour l'énumération des dates.</b>	- En haut <b>pour le titre.</b>	- Chaque paragraphe correspond <b>à une date.</b>
- Le bleu <b>pour les activités principales.</b>	- Les minuscules pour <b>les intertitres et les noms communs.</b>	- Les puces <b>pour la décomposition d'une tâche.</b>	- Justifiée à gauche et en colonne <b>pour le texte.</b>	- Chaque paragraphe est séparé <b>par un espace.</b>
- Le noir <b>pour les tâches.</b>				



● Un **descriptif de projet** est un **écrit prospectif** qui **anticipe** et **présente** les conditions de sa réalisation (dates, lieux, tâches, personnel, matériel) ainsi que ses visées.

● **Pour l'écriture du texte**, on privilégie des **phrases simples** : nominales ou infinitives. Des **repères de temps et de lieu** situent les activités. Le **lexique** est **spécialisé**. L'émetteur souligne parfois sa présence en apportant d'autres informations entre **parenthèses**, en variant la **forme des phrases** et les **modes verbaux**. Les temps privilégiés sont le **présent** et le **futur** de l'indicatif.

● **Pour sa mise en page**, selon l'importance et la nature des informations, on dispose différemment le texte (centré ou non, justifié). On diversifie les **caractères** (majuscules ou minuscules), leur **corps** (gras ou maigre), leur **police** (romain ou italique). On varie les **couleurs**. On espace les **paragraphes**. On utilise des **signes typographiques** : puces, tirets, logo. Ces procédés rédactionnels et visuels favorisent la **lisibilité** du projet et valorisent sa **cohérence**.

# Atelier rédactionnel 10

## Le descriptif du projet



### Pour préparer votre écrit professionnel

**1** Rédigez les titres des projets sous la forme de **phrases nominales**. Écrivez-les en caractères majuscules.

a. Accueillir des partenaires commerciaux → **ACCUEIL DES PARTENAIRES COMMERCIAUX**

b. Gérer les stocks → **GESTION DES STOCKS**

c. Publier le journal de l'entreprise → **PUBLICATION DU JOURNAL DE L'ENTREPRISE**

**2** Choisissez le **mode verbal** qui convient selon votre intention de communication.

Puis conjuguez les verbes soulignés. Aidez-vous du Gros plan.

**Votre projet.** Pour bien accueillir les partenaires commerciaux de votre entreprise, vous demandez à votre collaborateur qu'il prépare la salle de réception, qu'il commande des repas à un traiteur, qu'il soit présent à leur arrivée et qu'il vous en informe immédiatement.

a. Vous voulez être « obéi(e) ». → Vous choisissez le mode : **impératif**.

→ Verbes : **préparez..., commandez..., soyez..., informez...**

b. Vous adressez à votre collaborateur une note impersonnelle. → Vous choisissez le mode : **infinitif**.

→ Verbes : **préparer..., commander..., être..., informer...**

c. Vous préférez « suggérer » plutôt qu'« ordonner ». → Vous choisissez les modes : **conditionnel** et **subjonctif**.

→ Verbes : Il (falloir) **faudrait** que **vous prépariez..., commandiez..., soyez..., informiez...**

**3** Conjuguez les verbes au **futur de l'indicatif (voix passive ou active)**.

FERMETURE DES ATELIERS POUR TRAVAUX

Afin de faciliter l'installation de l'entreprise de rénovation :

– les affiches sur les murs **seront décollées** ..... (décoller);

– le plancher **sera balayé** ..... (balayer);

– vous **penserez** ..... à éteindre toutes les machines (penser).

**4** **Améliorez l'écriture et la présentation visuelle de ce court projet saisi au kilomètre. Saisissez-le sur traitement de texte.**

**Le projet.** Sortie de l'amicale des retraités de l'entreprise. 10 juillet. Courant mai. Contacter le fournisseur pour les cartes d'invitation. Début juin. Choisir, rédiger et envoyer les cartes avec un bulletin de participation. Début juillet. Bilan des réponses. 8 juillet. Je réserve le restaurant.

### Gros plan sur...

#### Les modes verbaux

- **Le mode infinitif** : pour citer, sans s'impliquer, des tâches.  
*Installer la salle, la décorer...*
- **Le mode impératif** : pour donner des ordres.  
*Installez la salle et décorez-la.*
- **Le mode subjonctif** : pour demander, conseiller, suggérer.  
*Que la salle soit bien décorée!*
- **Le mode conditionnel** : pour exprimer un souhait, une possibilité.  
*Si vous décorez la salle...*
- **Le mode indicatif (futur)** pour situer les tâches dans le temps et ordonner implicitement.  
*Vous décorez la salle.*

## À votre rédaction !



**Vous effectuez votre période de formation en entreprise au service administratif d'un lycée hôtelier. Le proviseur veut inviter, pour les remercier, les restaurateurs qui tutoient les élèves. Vous assistez à la réunion de préparation entre lui, le chef de travaux et les professeurs impliqués. On vous demande de prendre des notes, de rédiger le descriptif du projet et de le diffuser auprès du personnel concerné. Vous faites un brouillon dans l'espace ci-dessous, puis vous le saisissez sur poste informatique. Vous pouvez faire une disposition sous forme de tableau.**

### Votre prise de notes

17 juin de 20 h à 23 h – 60 invités. Buffet froid organisé par les prof. de restauration. Préparé la veille par la Term. pro Hôtellerie-restauration. Menu et ordre de service : canapés salés, pains-surprise, navettes, mignardises. Installation, 16 juin, salle polyvalente par agents de service. Prévoir 40 chaises et 3 grandes tables au fond. Le prof. d'arts appliqués fait réaliser fin mai des panneaux avec des photos de stage. Le prof. de français fait rédiger un discours de remerciements (même date).

Le prof. de bureautique + élèves Seconde. Pro. Gestion-administration préparent cartons d'invitation (tuteurs, élèves de Première Pro, profs Term., CPE, administration). La secrétaire les envoie 1<sup>er</sup> juin. 17 juin matin, dressage du buffet. Pour déroulement de la soirée : accueil M. le Proviseur 20 h Discours de bienvenue. Discours d'un élève (20 h 15). Pour le service, deux équipes : salle et buffet (→ 22 h). 23 h Fin de la soirée. 18 juin, rangement de la salle polyvalente.

### SOIRÉE CONVIVIALE AU LYCÉE Restaurateurs/Tuteurs-Professeurs-Élèves 17 juin : 20 h-23 h

À l'attention des professeurs, des élèves et des agents de service

(à titre d'exemple...)

Date	Tâche	Personne responsable
Fin mai	• Réalisation de panneaux avec des photos sur les stages des élèves	• Professeur d'arts appliqués • Élèves Terminale Bac pro Hôtellerie-restauration
Fin mai	• Rédaction d'un discours de remerciements	• Professeur de français. • Élèves
Fin mai	• Préparation de cartons d'invitation	• Professeur de bureautique • Élèves de 2 <sup>de</sup> Bac pro Gestion-administration
1 <sup>er</sup> juin	• Envoi des cartons aux invités : tuteurs des élèves de Term. Bac pro Hôtellerie-Restauration, professeurs, CPE, administration (60 personnes environ)	• Secrétariat
16 juin	• Installation de la salle polyvalente. • Prévoir 40 chaises et 3 tables au fond	• Agents de service
17 juin	• Dressage du buffet dans la journée. • 20 h : accueil des invités par MM. le Proviseur et Chef de travaux	• Élèves de Bac pro Hôtellerie-Restauration
18 juin	• Rangement de la salle polyvalente	• Agents de service



## AUTO-ÉVALUATION

- J'ai rédigé le titre du projet sous forme de nom.
- J'ai organisé chronologiquement les informations.
- J'ai distingué par des puces ou des tirets les différentes tâches.
- J'ai énuméré les tâches sous la forme de noms ou de verbes à l'infinitif.
- J'ai utilisé un lexique précis.
- J'ai saisi mon texte.
- J'ai différencié les couleurs et les caractères typographiques (majuscules, minuscules).
- J'ai corrigé les éventuelles erreurs en orthographe et en grammaire.