

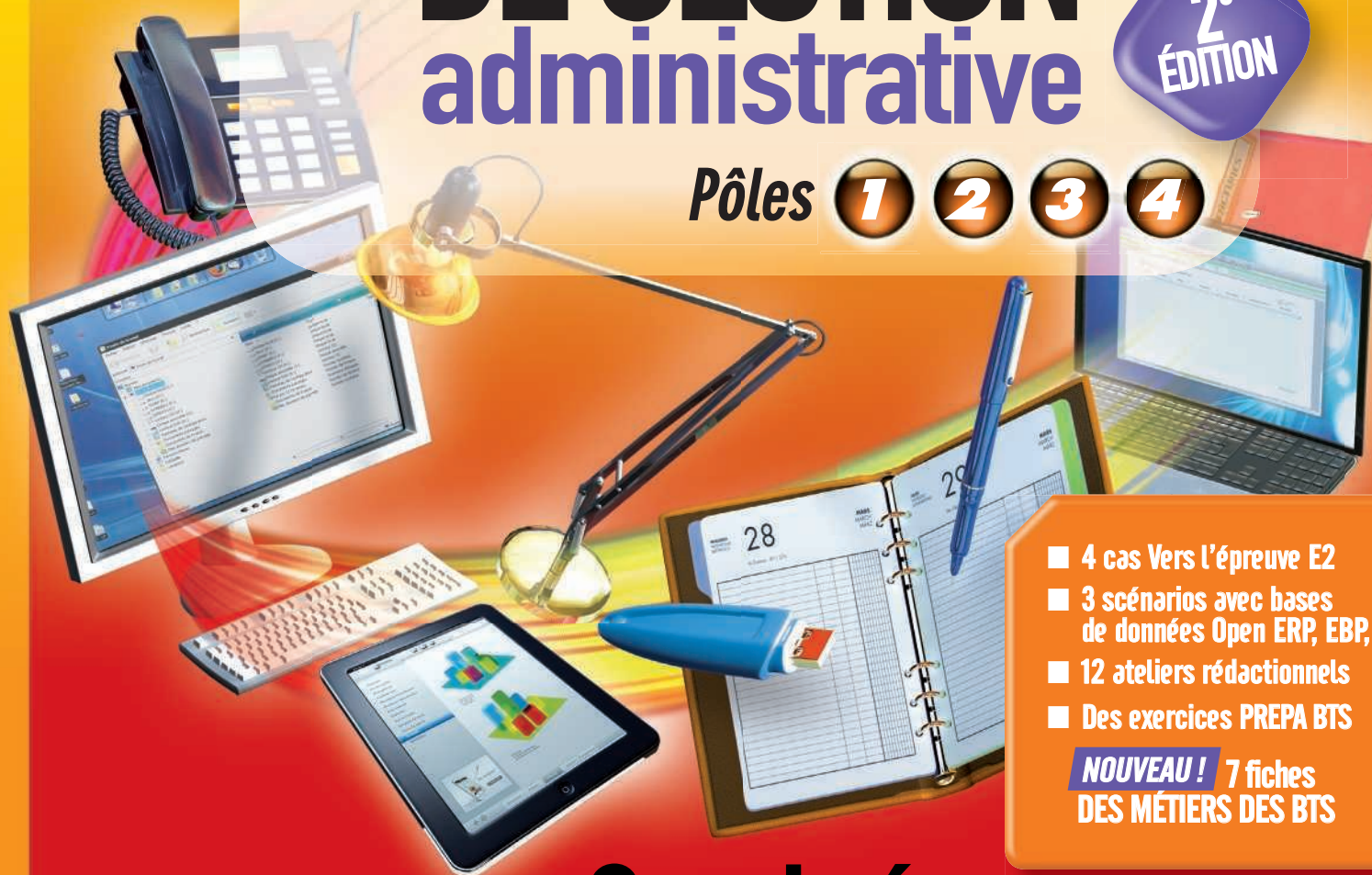
parcours
interactifs

Bac
Pro **T**^{le}
GESTION
ADMINISTRATION

ACTIVITÉS DE GESTION administrative

2^e
ÉDITION

Pôles **1** **2** **3** **4**



- 4 cas Vers l'épreuve E2
- 3 scénarios avec bases de données Open ERP, EBP, Odoo
- 12 ateliers rédactionnels
- Des exercices PREPA BTS

NOUVEAU ! 7 fiches
DES MÉTIERS DES BTS

Corrigé

F. Barruol

G. Besson Chol

A. Bétourné

L. Fages

S. Milius

V. Moussard

M.-M. Piroche

C. Poma

V. Saunier

Sous la direction de J. Chapey



ACTIVITÉS DE GESTION administrative

2^e
ÉDITION

Pôles 1 2 3 4

Corrigé

- 4 cas Vers l'épreuve E2
- 3 scénarios avec bases de données Open ERP, EBP, Odoo
- 12 ateliers rédactionnels
- Des exercices PREPA BTS

NOUVEAU ! 7 fiches
DES MÉTIERS DES BTS

F. Barruol
G. Besson Chol
A. Bétourné
L. Fages
S. Milius
V. Moussard
M.-M. Piroche
C. Poma
V. Saunier

Sous la direction de J. Chapey

Conception graphique : Marc Henry

Mise en page : Ici & ailleurs

Illustrations : Yves Perron

Infographies : Gilles Alkan

Lecture-correction : Sylvain Tane

Crédits iconographiques

- p. 9 ph © Larry Williams / Corbis (reprise p.18)
p. 33 ph © Christophe Lepetit / Le Figaro Magazine
p. 35 ph © Getty Images/age fotostock RM / Xavier Subias (reprise p.45)
p. 59 ph © Getty Images / Vetta (reprise p.66)
p. 71 ph © Photo12 / Alamy (reprise p.78)
p. 137 ph © Delaporte / Andia
p. 139 ph © René Mattes / Hemis (reprise p.152)
p. 205 ph © Niko Guido Getty Images

Autres visuels : © Matton Images

ISBN 978-2-216-14556-0

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^{er} juillet 1992 – art. 40 et 41 et Code pénal – art. 425).

© FOUCHER, une marque des Éditions Hatier – Paris, 2017

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
PÔLE 1	GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES	
Entreprise Imprima Créa p. 7		1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
1.1.5 Gestion des règlements et des litiges		
1 Gérer les règlements et traiter les litiges p. 9	1. Gérer la réclamation d'un fournisseur 2. Traiter un litige sur un échelonnement de règlement	COMPÉTENCE : assurer des règlements à des fournisseurs. RÉSULTAT ATTENDU : les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties. PERFORMANCE Complexité : réclamations de fournisseurs ; combinaison de différents modes de règlement : échelonnement ; règlements en devises. Aléas : échéances non respectées ; réclamation non fondée d'un fournisseur ; règlement erroné ; trésorerie exigeant une demande de rééchelonnement des règlements.
1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges		
2 Traiter les règlements et suivre les litiges p. 21	1. Informer les clients sur les pénalités de retard 2. Traiter les échéances non respectées 3. Gérer les réclamations des clients	COMPÉTENCE : suivre des règlements clients. RÉSULTAT ATTENDU : le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers. PERFORMANCE Complexité : détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification ; combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement ; réclamations de clients. Aléas : échéances non respectées et rééchelonnement des règlements ; justification non fondée d'un client ; dérapage relationnel ; règlement erroné ; mise au contentieux de la créance.
PÔLE 2	GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL	
Entreprise Passion meubles p. 33		2.4 Gestion administrative des relations sociales
2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel		
3 Suivre des obligations liées aux instances représentatives du personnel p. 35	1. S'informer sur les instances représentatives du personnel 2. Organiser les élections et diffuser les résultats 3. Attribuer des moyens et organiser des consultations	COMPÉTENCE : organiser des élections et des consultations d'instances représentatives. RÉSULTAT ATTENDU : les élections et les consultations des instances représentatives du personnel sont organisées dans le respect de la législation ; les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis. PERFORMANCE Complexité : application d'un protocole ; mise en forme d'un protocole ; transmission de contestation. Aléas : désaccords sur le protocole ; omission de signatures.
2.4.2 Préparation des tableaux de bord et des indicateurs sociaux		
4 Préparer des tableaux de bord et des indicateurs sociaux p. 47	1. Exploiter les informations d'un tableau de bord 2. Élaborer et utiliser un tableau de bord 3. Interpréter des graphiques	COMPÉTENCE : mettre à jour les indicateurs sociaux. RÉSULTAT ATTENDU : les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés. PERFORMANCE Complexité : recherche de données chiffrées ; exploitations d'indicateurs à partir d'un tableau de bord ; détermination d'écarts entre prévision et réalisation ; mise à jour d'indicateurs en ligne ; réalisation de documents de synthèse. Aléas : données incomplètes ou incohérentes ; anomalies constatées dans l'évolution des indicateurs.

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
Entreprise Passion meubles p. 33		2.4 Gestion administrative des relations sociales
2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité		
5 Participer aux procédures relevant de la santé et de la sécurité p. 59	1. Mettre en œuvre la réglementation relative aux risques au travail 2. Présenter et mettre à disposition un document relatif à la santé et à la sécurité	COMPÉTENCE : produire des supports associés aux procédures santé-sécurité. RÉSULTAT ATTENDU : les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés. PERFORMANCE Complexité : mise à jour ou amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité ; repérage des fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques ; technicité du contenu du support : références ergonomiques, médicales, réglementaires ; veille réglementaire sur des postes ciblés. Aléas : support inadapté aux consignes de diffusion ; obligation de modification de postes de travail, erreurs ou imprécisions de contenus.
2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles		
6 Participer à la mise en place d'activités sociales et culturelles p. 71	1. Évaluer l'impact des actions du comité d'entreprise 2. Planifier et organiser un événement à l'initiative du comité d'entreprise	COMPÉTENCE : mettre en œuvre des actions à destination du personnel. RÉSULTAT ATTENDU : la cohésion sociale est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel. PERFORMANCE Complexité : estimation du coût de l'action à destination du personnel ; évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction ; préparation d'éléments d'un discours ; achats de cadeaux ; organisation à l'initiative du comité d'entreprise. Aléas : absence imprévue du/des salariés concernés ; défaillance des fournisseurs ; modifications organisationnelles ; retours négatifs.
CAS 1 Vers 1 ^{re} épreuve E2 p. 83	1. Préparation de l'élection des membres de la délégation unique du personnel (DUP) (C2.4.1) 2. Réalisation et analyse d'un tableau de bord (C2.4.2) 3. Collecte des données qualitatives et réalisation d'un tableau de bord avec des prévisions (C2.4.2) 4. Rédaction d'une note de synthèse des actions à mettre en œuvre (C2.4.4)	
CAS 2 Vers 1 ^{re} épreuve E2 p. 93	1. Participation à l'amélioration du poste de travail (C2.4.3) 2. Participation à la mise en œuvre des règles de sécurité (C2.4.3) 3. Organisation d'une activité sociale et culturelle (C2.2.4) 4. Planification d'une activité sociale et culturelle (C2.2.4)	
CAS 3 Vers 1 ^{re} épreuve E2 p. 103	1. Préparer les documents relatifs au départ d'un salarié (C2.2.3) 2. Mettre en place des procédures de recrutement (C2.2.1) 3. Calculer les droits aux congés payés (C2.1.2) 4. Justifier des choix (C2.1.4)	
CAS 4 Vers 1 ^{re} épreuve E2 p. 113	1. Traiter les demandes de congés spécifiques (C2.1.1) 2. Assurer le suivi des déplacements du personnel (C2.1.3) 3. Rappeler les règles en vigueur 4. Organiser les actions de formation (C2.2.4)	
PÔLE 3	GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE	
Entreprise Auto-école du Soleil p. 123		3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement d'un service		
7 Participer au budget de fonctionnement d'un service p. 125	1. Subdiviser un budget de fonctionnement 2. Assurer le suivi budgétaire 3. Réviser un budget	COMPÉTENCE : mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts. RÉSULTAT ATTENDU : les états budgétaires du service sont actualisés. PERFORMANCE Complexité : modification d'échéancier ; multiplication des lignes budgétaires ; subdivision du budget ; budget partagé par plusieurs services ; révision du budget. Aléas : imputations erronées de dépenses ; dépenses non budgétées.

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
PÔLE 4	GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS	
	Médiathèque Heva p. 137	4.1 Suivi des opérationnel du projet
	4.1.5 Suivi du planning de réalisation du projet / 4.1.6 Mise en relation des acteurs	
8	<p>Suivre le planning d'un projet et mettre en relation les acteurs p. 139</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliser les outils de planification et de suivi des tâches 2. Réaliser un bilan d'étape 3. Mettre en relation les acteurs 	<p>COMPÉTENCE : suivre le déroulement d'un projet; organiser la communication entre les acteurs d'un projet.</p> <p>RÉSULTAT ATTENDU : l'avancement du projet est contrôlé.</p> <p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : multiplication des contraintes de durée, de délais; articulation et hiérarchisation complexe des tâches; ajustement des tâches du projet; multiplicité des acteurs; diversité des relations entre les acteurs; intégration de nouveaux acteurs; changement de rôle, de fonction d'un acteur du projet.</p> <p>Aléas : retards techniques et logistiques; erreurs dans l'évaluation des durées, de l'ordonnancement des priorités; tâches en conflit dans la planification; incidents et conflits relationnels entre les acteurs.</p>
	4.1.7 Suivi des réunions liées au projet	
9	<p>Suivre les réunions liées au projet p. 153</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gérer les modes de réunion de projet 2. Organiser des réunions dans le déroulement du projet 3. Rédiger et présenter un relevé de conclusion 	<p>COMPÉTENCE : positionner une réunion dans le déroulement d'un projet.</p> <p>RÉSULTAT ATTENDU : les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail, formalisés dans le projet.</p> <p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : multiplicité des réunions; multiplicité des contraintes d'ajustement entre les participants; contenu technique des réunions.</p> <p>Aléas : ordre du jour partiellement respecté; absence d'un acteur; annulation de réunion.</p>
	4.1.8 Suivi logistique du projet / 4.1.9 Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet	
10	<p>Suivre un projet et ses dysfonctionnements p. 165</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suivre des prestations logistiques 2. Participer à la logistique événementielle 3. Gérer un dysfonctionnement technique 	<p>COMPÉTENCE : organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet; respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements.</p> <p>RÉSULTAT ATTENDU : la logistique matérielle du projet est assurée; les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés.</p> <p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : contraintes logistiques nombreuses; diversité des lieux de réalisation du projet; prestations logistiques UE et hors UE; technicité du dysfonctionnement; dysfonctionnements budgétaires; contraintes dans la procédure d'alerte; multiplicité des origines de dysfonctionnements.</p> <p>Aléas : retard, erreur de livraison; modification tardive de calendrier; besoin logistique imprévu; défaillance d'un prestataire logistique; dysfonctionnement nécessitant une décision immédiate.</p>
	4.2.1 Participation à l'élaboration des documents de synthèse	
11	<p>Participer à l'élaboration des documents de synthèse p. 179</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produire des documents de synthèse dans les règles 2. Élaborer un questionnaire et analyser les résultats 	<p>COMPÉTENCE : valoriser les éléments nécessaires à l'évaluation du projet.</p> <p>RÉSULTAT ATTENDU : la logistique matérielle du projet est assurée; les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés.</p> <p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse du projet.</p> <p>Aléas : multiplicité des documents à synthétiser; évaluation qualitative importante; procédure complexe des éléments de synthèse.</p>

CHAPITRES

MISSIONS

RÉFÉRENTIEL

4.2.2 Participation au rapport d'évaluation / 4.2.3 Clôture administrative du projet

12

Participer au rapport d'évaluation et à la clôture du projet

p. 193

1. Participer au rapport d'évaluation
2. Mettre en œuvre des opérations de clôture

COMPÉTENCE : proposer des mesures correctives d'ordre administratif; mettre en œuvre des opérations de clôture.

RÉSULTAT ATTENDU : l'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet; toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé.

PERFORMANCE

Complexité : densité de l'évaluation quantitative; multiplicité des intervenants administratifs; justification des mesures correctives; volume des documents à archiver; envois de documents de clôture à chaque auteur du projet; intégration d'éléments du projet dans les bases de l'entité.
Aléas : données non fiables pour l'évaluation; incohérence des résultats du diagnostic.

Entreprise C-nett p. 205

Pôles 1, 2, 3 et 4

SCÉNARIO 1
Traiter les règlements et suivre les litiges p. 207

Dossier 1. Le suivi des litiges de règlements

- 1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges
- 1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges
- 3.1.2 Production d'informations structurées
- 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations
- 3.2.2 Gestion des flux de courrier
- 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques

SCÉNARIO 2
Participer à la gestion administrative courante du personnel p. 219

Dossier 1. La prévention santé et la maintenance du matériel

Dossier 2. La gestion des pauses et des retards

Dossier 3. La saisie sur rémunération

- 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel
- 2.3.1 Préparation des bulletins de salaire
- 2.4.1 Suivi des obligations liées aux instances représentatives du personnel
- 2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité
- 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces

SCÉNARIO 3
Participer à la préparation des budgets et des indicateurs sociaux p. 231

Dossier 1. Les indicateurs sociaux

Dossier 2. Le compte personnel d'activité

Dossier 3. L'étude des charges de personnel

- 2.2.3 Suivi administratif des carrières
- 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel
- 2.4.2 Préparation des tableaux de bord et des indicateurs sociaux
- 3.1.2 Production d'informations structurées

ATELIERS RÉDACTIONNELS

ATELIERS 1 ET 2

2.4.3 Les consignes de santé et de sécurité p. 241

ATELIERS 3 ET 4

2.4.4 Le discours p. 245

ATELIERS 5 ET 6

4.1.5 Le rapport d'étape p. 249

ATELIERS 7 ET 8

4.1.9 Le courrier sur un dysfonctionnement p. 253

ATELIERS 9 ET 10

4.2.1 Le document de synthèse p. 257

ATELIERS 11 ET 12

4.2.2 Le diagnostic p. 261

DES MÉTIERS – DES BTS

Votre dossier formation/métier p. 273

DES MÉTIERS – DES BTS 1

Je travaille dans l'immobilier p. 275

DES MÉTIERS – DES BTS 2

Je travaille dans le secteur bancaire p. 277

DES MÉTIERS – DES BTS 3

Je travaille dans le secteur juridique p. 279

DES MÉTIERS – DES BTS 4

Je travaille dans le secteur de l'assurance p. 281

DES MÉTIERS – DES BTS 5

Je travaille dans le secteur médical p. 283

DES MÉTIERS – DES BTS 6

Je travaille dans le secteur du tourisme p. 285

DES MÉTIERS – DES BTS 7

Je travaille dans la fonction publique p. 287

FICHES MICRO

1 Excel : Réaliser un graphique p. 265

2 Les outils de planification p. 269

Pôle 1

Gestion administrative des relations externes

Classe de situation

Gestion administrative des relations avec les clients et autres usagers



Fondée en 1994, la société Imprima Créa réalise tous types de documents de la conception à l'impression. Elle s'adresse exclusivement aux professionnels et assure la livraison de ses clients. L'entreprise réunit un effectif de dix salariés.

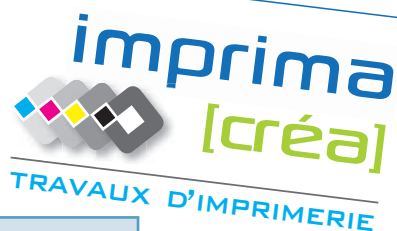
imprima
[créa]
TRAVAUX D'IMPRIMERIE

- 1 Gérer les règlements et traiter les litiges
- 2 Traiter les règlements et suivre les litiges

SITUATIONS

1.1.5

1.2.5



FICHE D'IDENTITÉ

SA Imprima Créa

174 avenue Jean-Jaurès – BP 12
59710 Pont-à-Marcq
☎ + 33 (0)3 20 56 51 44
📠 + 33 (0)3 20 56 51 00
Site : www.imprima-crea.com
SA au capital de 135 000 euros
RCS : Lille B 470 500 687
NAF : 1812Z

ACTIVITÉS

Travaux de conception et d'impression

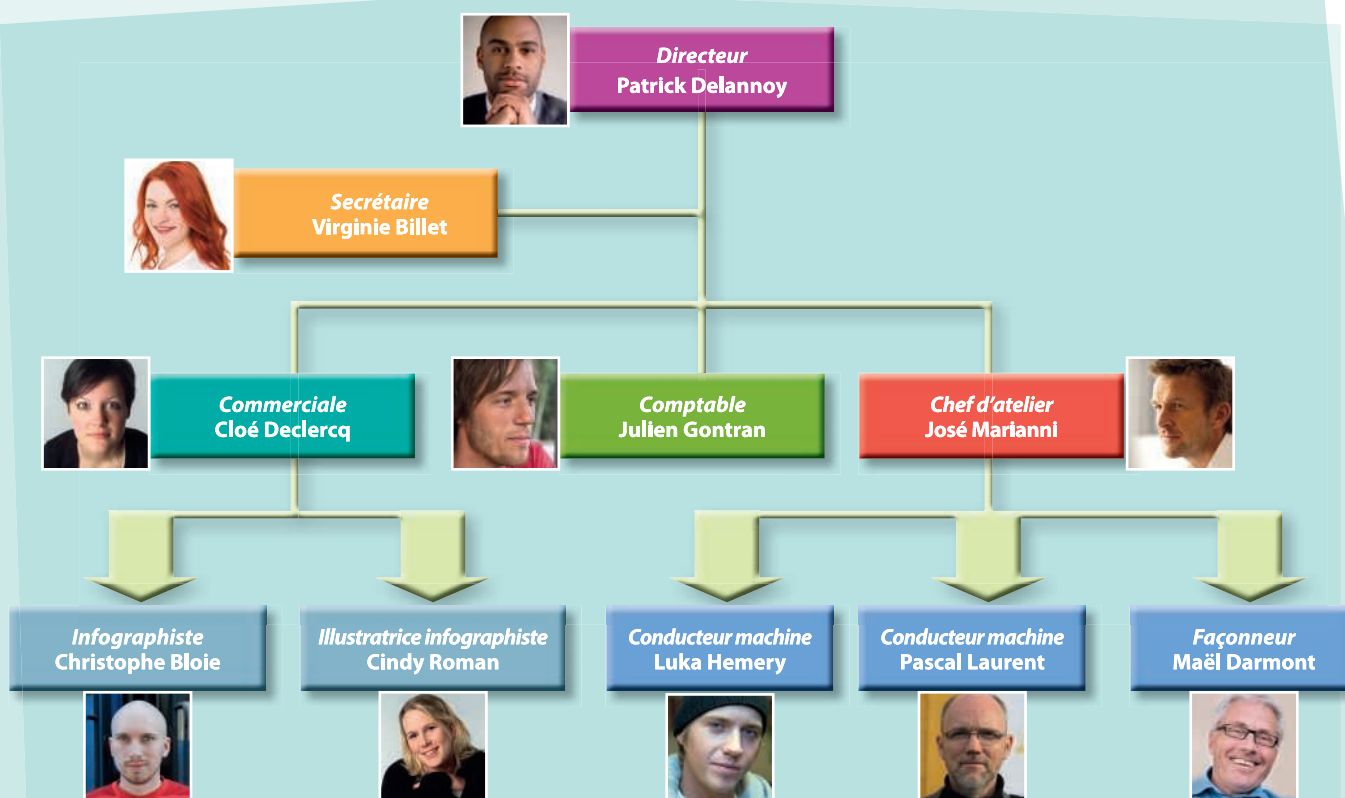
➤ Conception

- logos
- documents administratifs et commerciaux
- affiches, plaquettes, livrets
- traitement de l'image
- archivage

➤ Impression

- impression offset
- impression numérique
- façonnage

➤ Livraison



ORGANISATION

- La gestion comptable et financière est assurée par le comptable et supervisée par le directeur
- Devis et livraisons traités par le commercial
- Conception et PAO traitées par les infographistes
- Travaux d'impression réalisés par l'atelier

Références bancaires

Crédit du Nord

26 rue Léon-Gambetta
59000 Lille
Tél. : +33 (0)3 20 21 91 40
30076 02162
12990400201 51

Gérer les règlements et traiter les litiges



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
Assurer des règlements à des fournisseurs	Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les moyens et modes de règlement Les contrôles de trésorerie La conversion des devises La gestion électronique des documents (GED)	Complexité Réclamations de fournisseurs Combinaison de différents modes de règlement : échelonnement Règlements en devises Aléas Échéances non respectées Réclamation non fondée d'un fournisseur Règlement erroné Trésorerie exigeant une demande de rééchelonnement des règlements
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 1 1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants Pôle 3 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 3.3.1 Orientation et information des visiteurs Savoirs économiques et juridiques en transversalité 5.2 Le cadre juridique des échanges

MISE EN SITUATION

► Durant le mois d'août la secrétaire, Mme Virginie Billet, a été remplacée par une stagiaire, Mme Ambre Ricci, qui n'a pas donné satisfaction. Aussi, pour résoudre un besoin de personnel dû à un accroissement temporaire d'activité, vous êtes recruté(e) pour une mission d'intérim à compter du 1^{er} septembre qui consistera à assister Mme Virginie Billet dans la réalisation des tâches administratives.

Missions

Mission 1
Gérer la réclamation d'un fournisseur

Mission 2
Traiter un litige sur un échelonnement de règlement

MISSION 1 Gérer la réclamation d'un fournisseur

Le 8 septembre, le directeur reçoit une lettre de relance de son fournisseur Organisation Graphique (**doc.1**). Mme Billet vous demande d'analyser puis de traiter la situation.

1. Analyser la situation

- 1 Complétez le schéma de communication relatif à la conversation téléphonique et l'appréciation qualitative de celle-ci (**annexe 1**) à partir de la retranscription de l'enregistrement téléphonique (**doc. 2**)
- 2 Renseignez la fiche de remédiation téléphonique si nécessaire (**annexe 2**) en vous aidant du document trouvé sur Internet (**doc. 3**).
- 3 Vérifiez si la réclamation d'Organisation Graphique est fondée à partir de l'extrait du grand-livre fournisseur (**doc. 4**) et indiquez la solution à apporter (**annexe 3**).



Dans le cadre de notre démarche qualité, la conversation téléphonique du 28 août N entre notre fournisseur et notre secrétariat (Mme Ricci) a été enregistrée à des fins d'exploitation ultérieure sur fiche de remédiation.

DOC 1 La lettre de relance du fournisseur

ORGANISATION GRAPHIQUE

Av. Paul-Michonneau
62000 ARRAS
Tél. : 03 61 86 88 60
Fax : 03 40 29 19 38

IMPRIMA CRÉA
À l'attention de M. DELANNOY
174 avenue Jean-Jaurès – BP 12
59710 PONT-À-MARCQ

Nos réf. :
FB/HB/12

Arras,
le 4 septembre 201N

Objet :
Notre facture n° F8272

Monsieur,
Malgré nos rappels répétés par téléphone les 25 et 28 août 201N, nous observons l'absence de tout règlement relatif à la facture n° F8272 du 25/07/N concernant un massicot automatique à commande électronique programmable EP, référence IDEAL 5221-95 d'un montant de 9 208,65 €. Vous n'avez pas respecté l'échéance du 15/08/N indiquée sur la facture. Nous vous invitons à nous faire parvenir votre règlement par retour de courrier.
Dans le cas où celui-ci nous parviendrait avant réception de cette lettre, veuillez ne pas tenir compte de ce courrier.
Par ailleurs, nous tenions à vous signaler que nous sommes fort surpris par l'accueil téléphonique déplorable qui nous a été réservé.
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le responsable du service commercial
Farid BELHADJ

DOC 2 La retranscription de l'enregistrement téléphonique du 28 août

PHASE	INTERLOCUTEUR	CONVERSATION
1	Mme RICCI	Après 7 sonneries : « Allô ? »
	M. BELHADJ	« Bonjour, M. BELHADJ responsable du service commercial de la société Organisation Graphique. Je souhaite parler à M. DELANNOY. »
2	Mme RICCI	« Attendez ! » Après un long moment : « Il est pas là. Vous voulez quoi ? »
	M. BELHADJ	« Cela fait deux fois que je vous appelle et il y a 3 jours vous m'avez dit que vous alliez transmettre le message à M. DELANNOY. »
3	Mme RICCI	« Ah oui ! Grave ! J'ai oublié ! »
	M. BELHADJ	« Vous lui rappellerez que vous nous avez acheté un massicot automatique... »
4	Mme RICCI	« Un quoi ? »
	M. BELHADJ	« Un massicot et vous deviez nous régler 9 208,00 € avant le 15 août. »
5	Mme RICCI	« OK ! Mais ils ont de gros problèmes d'argent. Je crois qu'ils attendent genre 5 000 euros de l'entreprise REAL LIFE. »
	M. BELHADJ	« Bon je vais vous envoyer un courrier, cela sera plus simple... et plus sûr ! »
6	Mme RICCI	« D'accord ! » Elle raccroche.

DOC 3 « Comment gérer un interlocuteur difficile au téléphone ? »

Élisabeth Durand-Mirtain, consultante-formatrice en communication, donne quelques conseils pour gérer un interlocuteur difficile au téléphone. De la phase d'accueil à la conclusion, elle nous guide pas à pas. Ci-dessous, la retranscription d'une de ses vidéos sur Kalligo.

Comment gérer un interlocuteur difficile : les conseils d'Élisabeth Durand-Mirtain

→ Phase 1 : L'accueil

La première chose, c'est de faire un accueil digne de ce nom. On va prendre un exemple concret. Un manager a eu comme message de la part de l'assistante de rappeler son interlocuteur et cela fait trois fois qu'il rappelle parce que bien évidemment le message n'est pas tout à fait passé et que le manager n'a toujours pas appelé. La première chose à faire c'est d'écouter sans interrompre. Effectivement, il ne faut pas commencer à dire « j'ai passé mon message, ce n'est pas de ma faute », il faut écouter de manière empathique en prenant le recul nécessaire pour ne pas témoigner de quelque chose d'émotionnel. La deuxième chose à faire c'est de présenter des excuses si on se sent concerné.

→ Phase 2 :

Comprendre le besoin de son interlocuteur

La deuxième phase après l'accueil va être la compréhension du besoin de votre interlocuteur. Il va falloir être factuel, être capable de pouvoir lui poser des questions ouvertes sur la situation. Des questions ouvertes étant : « Quelle situation est aujourd'hui litigieuse pour vous ? »

« Qu'attendez-vous de ma part ? ». Ensuite il faudra reformuler ses besoins par une technique très simple : « j'ai donc compris que vous vouliez telle et telle chose ».

→ Phase 3 : Convaincre son interlocuteur

La troisième phase sera la phase « convaincre » qui est une phase de réponse à la demande. C'est dans cette phase que vous serez force de proposition. Présentez une solution avec un langage positif, précis et des faits concrets. Attention ne vous engagez que sur ce qui est possible.

→ Phase 4 : Conclure !

Vous allez maintenant aborder la quatrième phase, la phase « conclure » et n'oubliez pas, ce sera la dernière impression que vous donnerez, de votre entreprise, de votre manager et de vous même. Première chose à faire, reformuler, synthétiser votre réponse, ensuite, rassurez votre interlocuteur par une phrase simple : « Vous pouvez compter sur moi ». Et puis bien évidemment, prenez congé.

KalligoVideos

DOC 4 Extrait du grand-livre fournisseurs – Organisation Graphique

IMPRIMA CRÉA
Année fiscale : 201N

EXTRAIT DU GRAND-LIVRE FOURNISSEURS 401ORG – ORGANISATION GRAPHIQUE

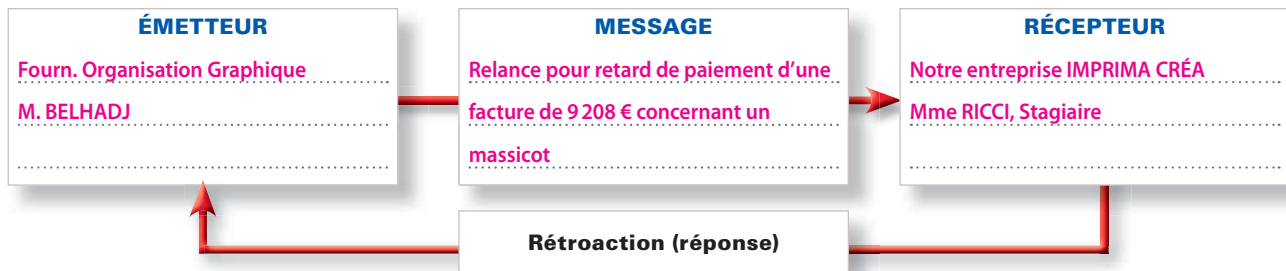
Du 01/01/N au 08/09/N

Date	Journal	Libellé	Pièce	Échéance	Débit	Crédit	Solde
03/04/N	AC	FAC Organisation Graphique	F8260	15/05		1 534,50	1 534,50
13/05/N	BQ	Chq Organisation Graphique	Chq. 9125623		1 534,50		0,00
25/07/N	AC	FAC Organisation Graphique	F8272	15/08		9 208,65	9 208,65

ANNEXE 1 Le schéma de communication

CANAL : Oral (téléphone)

CONTEXTE : Réclamation d'un fournisseur



ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA RÉTROACTION

NIVEAU 1

- Excellente ☐
- Très satisfaisante ☐
- Correcte ☐

NIVEAU 2

- À améliorer ☐
- Insuffisante ☐
- Très médiocre ☒

Si l'évaluation est de niveau 2 : remplir une fiche de remédiation.

ANNEXE 2 La fiche de remédiation (début)

	DÉFAUT CONSTATÉ	PROPOSITION ALTERNATIVE
1	– Trop de sonneries avant réponse. – Prise de la communication sèche et anonyme	– Répondre avant 3 sonneries et avec le sourire. – « Imprima Créa, à votre service, bonjour !
2	– Injonction sèche – Attente trop longue sans excuses	– « Merci de patienter. » – « M. DELANNOY est absent, puis-je vous renseigner ? »
3	– Désinvolture et incorrection du fait d'un langage trop familier	– Être en empathie : présenter des excuses : « Je suis désolée, il semble que le message ne soit pas passé. Je vais le noter immédiatement. » – S'organiser : remplir des fiches téléphoniques.

ANNEXE 2 La fiche de remédiation (suite)

	DÉFAUT CONSTATÉ	PROPOSITION ALTERNATIVE
4	<ul style="list-style-type: none"> – Inattention, coupure de la parole – Langage trop familier 	<ul style="list-style-type: none"> – Être attentif, écouter sans interrompre. – Utiliser un langage professionnel « Je n'ai pas bien compris, pouvez-vous répéter ? »
5	<ul style="list-style-type: none"> – Langage familier – Indiscrétion, dénigrement de l'entreprise – Pas de prise en compte du message 	<ul style="list-style-type: none"> – Ne pas divulguer d'informations confidentielles ou propres à nuire à l'entreprise. – Reformuler la demande du client.
6	<ul style="list-style-type: none"> – Langage familier et impoli : pas de salutations 	<ul style="list-style-type: none"> – Rassurer sur la prise en compte de la demande : « Soyez assuré que je lui transmettrai votre message dès son retour. Vous pouvez compter sur moi. » – Prendre congé aimablement : « Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir Monsieur. »

ANNEXE 3 L'analyse de l'extrait du grand-livre fournisseurs

La réclamation est-elle fondée ?

Oui, car le solde du compte « Organisation Graphique » est bien créditeur de 9 208,65 € et l'échéance de la dette était bien le 15 août.

Solution à apporter :

Il convient de régler immédiatement la facture et de présenter des excuses.

2. Traiter la situation

Mme Billet vous demande d'envoyer le chèque n° 9245655 du Crédit du Nord avec un courrier d'accompagnement au fournisseur.

- 4 Établissez le plan de la lettre d'accompagnement (annexe 4).
- 5 Rédigez et présentez le courrier sur papier à en-tête (fichier ORGA-FA8272-0809N).
- 6 Complétez la procédure de classement dans la GED des courriers reçus et envoyés du fournisseur Organisation Graphique (annexe 5).

ANNEXE 4 Le plan du courrier d'accompagnement

– Rappel du courrier du 4 septembre et de son objet avec références ; excuses
 – Annonce de l'envoi du chèque et de ses références
 – Remerciements pour le signalement du mauvais accueil téléphonique
 – Renouvellement des excuses et salutations
 Corrigé : fichier ORGA-FA8272-0809N.docx à récupérer sur le site Foucher.

ANNEXE 5 La procédure de classement dans la GED des courriers reçus et envoyés

OPÉRATIONS	COURRIERS ENTRANTS	COURRIERS SORTANTS
OPÉRATIONS PRÉALABLES AU CLASSEMENT	Numériser le document <input checked="" type="checkbox"/> Sauvegarder en PDF <input checked="" type="checkbox"/> Aucune opération préalable <input type="checkbox"/>	Numériser le document <input type="checkbox"/> Sauvegarder en PDF <input checked="" type="checkbox"/> Aucune opération préalable <input type="checkbox"/>
MODULE OPENERP À UTILISER	Ressources humaines <input type="checkbox"/> Gestion documentaire <input checked="" type="checkbox"/> Gestion financière <input type="checkbox"/> Gestion commerciale <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/>	Ressources humaines <input type="checkbox"/> Gestion documentaire <input checked="" type="checkbox"/> Gestion financière <input type="checkbox"/> Gestion commerciale <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/>
NOM DU MODULE	Connaissances ou Achats	Connaissances ou Achats
RÉPERTOIRE À UTILISER	Fournisseurs	Fournisseurs
SOUS-RÉPERTOIRE À UTILISER	Organisation graphique	Organisation graphique

FAIRE LE POINT

LA GESTION D'UNE RÉCLAMATION D'UN FOURNISSEUR

CONTEXTE

Réclamation justifiée d'un fournisseur

ACCUEILLIR



- ✓ Saluer
- ✓ Se présenter

ÉCOUTER



- ✓ Être attentif
- ✓ Ne pas interrompre

COMPRENDRE



- ✓ Identifier le besoin
- ✓ Être en empathie
- ✓ Rester dans les limites (confidentialité, loyauté)

GÉRER



- ✓ Proposer une solution
- ✓ Utiliser un langage positif

CONCLURE



- ✓ Reformuler et synthétiser
- ✓ Rassurer
- ✓ Saluer

Canal écrit

LIRE



- ✓ Analyser le courrier
- ✓ Prendre note

VÉRIFIER



- ✓ Contrôler la facture
- ✓ Contrôler le compte

RÉPONDRE PAR ÉCRIT



- ✓ Accuser réception
- ✓ Présenter ses excuses
- ✓ Annoncer la solution
- ✓ Saluer

TRAITER



- ✓ Effectuer le paiement
- ✓ Le joindre au courrier

TERMINER



- ✓ Enregistrer le paiement
- ✓ Classer les courriers

MISSION 2 Traiter un litige sur un échelonnement de règlement

Suite à cet incident, M. Delannoy a demandé au comptable de mettre en place un échéancier pour mieux suivre les règlements aux fournisseurs, qu'ils soient demandés en une seule fois ou échelonnés en deux ou trois fois. Nous sommes le 9 septembre et nous venons de recevoir une nouvelle réclamation.

1 Analysez dans le schéma donné (**annexe 6**), la lettre de M. Delionnat annoté par Virginie Billet (**doc. 5**) et les documents fournis par le comptable (**doc. 6 à 10**). Vérifiez le bien-fondé de la réclamation.

2 Établissez le plan de la lettre de réponse à lui apporter (**annexe 7**).

3 Rédigez et présentez ce courrier (fichier **DELI-FA8274-0909N**).



DOC 5 La lettre du fournisseur Delionnat

DELIONNAT SA

245 chemin du Halage
59300 VALENCIENNES
Tél. : 03 27 51 23 34
Fax : 03 27 51 23 35

Nos réf. :
RD/XX/3

Objet :
2^e relance F8274

Monsieur,

Le règlement de la facture n° F8274 du 31/07/N d'un montant de 1 620,00 € correspondant à la commande n° C6867 du 28/07/N dont la livraison n° L432 a été effectuée le 31/07/N, ne nous est toujours pas parvenu malgré une relance téléphonique le 4 septembre auprès de votre secrétaire.

Nous ne comprenons pas ce retard et vous prions de procéder au règlement dans les meilleurs délais.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations dévouées.

Le Directeur général

R. Delannoy

IMPRIMA CRÉA
174 avenue Jean-Jaurès
59710 PONT-À-MARCQ

Valenciennes,
le 6 septembre N

Mme Ricci, la
stagiaire, ne m'a pas
transmis le message.
Contrôlez le fondement
de la réclamation.
Virginie

DOC 6 La facture n° F8274

DELIONNAT SA

245 chemin du Halage
59300 VALENCIENNES
Tél. : 03 27 51 23 34
Fax : 03 27 51 23 35

IMPRIMA CRÉA

174 avenue Jean-Jaurès
59710 PONT-À-MARCQ

FACTURE n° F8274

Le 31 juillet 201N

RÉF.	DÉSIGNATION	Q	PU	MONTANT
TUC2	Enrouleur Roland	1	1 620,00	1 620,00
TOTAL TTC				1 620,00
Livraison prévue :				le 31 juillet 201N
En votre aimable règlement :				le 31 août 201N

DOC 7 Notre courrier du 1^{er} août



DELIONNAT SA
Pont-à-Marcq,
le 1^{er} août 201N

Objet : Demande de rééchelonnement de règlement

Monsieur le Directeur général,
Nous avons bien reçu votre livraison du 31/07/N concernant notre commande n° C6867 du 28/07/N et vous en remercions. Toutefois, compte tenu du montant exceptionnellement important de cette commande, votre responsable commercial avait accepté d'échelonner son règlement en trois mois sans frais. Or, sur votre facture n° F8274 du 31/07/N, le règlement de 1 620 € est exigé dans son intégralité pour le 31/08/N. Nous vous remercions de bien vouloir rééchelonner le paiement de cette facture dans les conditions annoncées par votre commercial. Dans l'attente de votre confirmation, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur général, nos salutations distinguées.

Le Directeur
Patrick DELANNOY

DOC 8 Le courrier de Delionnat du 3 août

DELIONNAT SA

245 chemin du Halage
59300 VALENCIENNES
Tél. : 03 27 51 23 34
Fax : 03 27 51 23 35

IMPRIMA CRÉA
174 avenue Jean-Jaurès
59710 PONT-À-MARCQ

Objet :
rééchelonnement de créance

Valenciennes,
le 3 août N

Monsieur,

Après consultation de notre responsable commercial, nous vous confirmons notre offre exceptionnelle de rééchelonnement de la facture n° F8274 en trois règlements de 540 € chacun, exigibles les 31/08, 30/09 et 31/10/N.

En espérant vous avoir satisfait, nous vous prions de croire, Monsieur, en nos sentiments dévoués.

Le Directeur général
R. Delionnat

DOC 9 Échéancier règlements fournisseurs

n° compte fournisseur	Nom du fournisseur	Références de la facture	Date facturation	Montant TTC (en euros)	Échéance 1	Réglé le	Échéance 2	Réglé le	Échéance 3	Réglé le
401ORG	Organisation Graphique	F8272	25/07	9 208,65	15/08	08/09				
401PAP	Papyrus	F8273	27/07	1 256,65	28/08	25/08				
401DEL	Delionnat	F8274	31/07	1 620,00	31/08	25/08	30/09		31/10	
401AUR	Aurouze	F8275	31/07	258,64	31/07	31/07				
401PAP	Papyrus	F8276	21/08	4 185,28	30/09					
401DEL	Delionnat	F8277	01/09	597,77	15/09					

DOC 10 Extrait du grand-livre fournisseurs – Delionnat

IMPRIMA CRÉA
Année fiscale : 201N

EXTRAIT DU GRAND-LIVRE FOURNISSEURS 401DEL – DELIONNAT

Du 01/01/N au 08/09/N

Date	Journal	Libellé	Pièce	Débit	Crédit	Solde
04/03/N	AC	FAC Delionnat	F8201		125,75	125,75
14/03/N	BQ	Chq Delionnat	Chq 9245648	125,75		0,00
31/07/N	AC	FAC Delionnat	F8274		1 620,00	1 620,00
25/08/N	BQ	Chq Delionnat	Chq 9245652	540,00		1 080,00
01/09/N	AC	FAC Delionnat	F8277		597,77	1 677,77

ANNEXE 6 Le schéma d'analyse de la situation

QUI ?	QUAND ?	QUOI ?	POUR QUI ?	QUAND ?
IMPRIMA CRÉA	28/07/N	Commande n° C6867 de Enrouleur – Roland	DELIONNAT	
		Livraison n° L432		31/07/N
		Facture n° F8274		31/07/N
	01/08/N	Demande rééchelonnement de règlement		
		Acceptation de rééchelonnement en 3 fois		03/08/N
	25/08/N	Règlement par Chq n° 9245652 de 540,00 € (1 ^{re} échéance)		
		Réclamation : règlement total de 1 620 €		06/09/N

ANNEXE 7 Plan du courrier de réponse au fournisseur Delionnat

- 1 – Accuser réception de la réclamation en précisant les références
(date, n° facture, montant)
- 2 – Rappeler notre demande de rééchelonnement et leur accord
(courriers des 1^{er} et 3 août)
- 3 – Apporter la preuve du premier versement (date, n° de chèque, banque)
- 4 – Rappeler les échéances des deux derniers versements à effectuer
- 5 – Formule de politesse

FAIRE LE POINT

TRAITER UN LITIGE SUR UN RÉÉCHELONNEMENT DE RÈGLEMENT

Qualité de la réponse à apporter à une réclamation, même non fondée, lorsqu'il y a un litige.

Ton de la réponse : courtois

Qualité rédactionnelle : clarté, concision, précision

Supports de l'argumentation

On doit s'appuyer sur des documents de preuve :

- Courriers reçus ou envoyés
- Documents commerciaux : factures, chèque...
- Documents comptables : échéancier, compte...

Identification des supports

– Nom, numéro, date des documents

Mode de règlement pouvant être sollicité en cas de difficulté de trésorerie (achat coûteux). Est-il automatique ?

- L'échelonnement du règlement en plusieurs fois
- Non, il faut l'accord du fournisseur

La gestion des règlements et le traitement des litiges

1 La gestion d'une réclamation fondée d'un fournisseur

Lorsqu'un règlement n'est pas conforme, le fournisseur peut effectuer une réclamation auprès de son client débiteur.

■ À l'oral

Au téléphone, lors d'une visite

Si la réclamation est orale le personnel qui accueillera le fournisseur devra :

- se montrer courtois;
- écouter attentivement la réclamation sans interrompre afin de bien identifier le besoin;
- faire preuve d'empathie et de compréhension tout en veillant à ne pas dévoiler des informations confidentielles ou propres à discréditer l'entreprise;
- passer le message au service concerné.

■ Par écrit

Par courrier papier ou électronique

Si la réclamation est écrite, une réponse écrite est indispensable.

Cette réponse comportera :

- un accusé réception avec rappel de l'objet;
- des excuses;
- une solution proposée;
- une formule de politesse.

2 Le traitement d'un litige sur un échelonnement de règlement

Si, après analyse approfondie des éléments du dossier, la réclamation ne nous apparaît pas fondée ou s'il y a litige sur les modalités ou le montant du règlement, il conviendra de :

- demeurer **courtois**;
- apporter une réponse claire et **argumentée**.

■ L'argumentation devra s'appuyer sur des éléments de preuve comme :

- des documents commerciaux : les conditions générales de vente, le bon de commande, le bon de livraison, la facture, la lettre de voiture, chèque...;

- des livres comptables : le compte fournisseur, l'échéancier...;
- des courriers échangés.

■ Les informations à contrôler sont :

- les quantités, les prix unitaires, le montant à payer;
- le mode de paiement : au comptant, à crédit;
- les modalités de règlement : paiement en une fois ou **échelonné, c'est-à-dire réparti sur plusieurs échéances**;
- les dates d'échéance (à 8, 30, 60, 90 jours...);
- les moyens de paiement (chèque, effet de commerce, etc.).

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Gérer une réclamation d'un fournisseur		
Traiter un litige sur un échelonnement de règlement		

EXO 1 Échanger en anglais à propos d'un règlement

Nous sommes le 12 septembre 201N. Le directeur, M. Delannoy doit effectuer un voyage d'affaires à Londres le 3 novembre. Mme Billet vous demande de vérifier le solde à payer et de répondre au courriel reçu (doc. 1).

■ Répondez au courriel reçu (annexe 1) à partir de l'extrait du grand-livre fournisseurs (doc. 2).

DOC 1 L'email de l'hôtel Milestone

From : zairud@milestonehotel.com
To : c.billet@imprima-crea.com
Date : 12/09/Y
Subject : Imprima-crea INV-245

Dear Mr. Delannoy,
I confirm the reception of your first payment amounting to €708.75. We remind you that the balance (€2,417.50) must be paid one month before your arrival. Feel free to contact me again for further information.
Best regards,
Aida Zahirud
Head of Reservations

DOC 2 Un extrait du grand-livre fournisseurs – Milestone

IMPRIMA CRÉA Année fiscale : 201N

EXTRAIT DU GRAND-LIVRE FOURNISSEURS
401MIL – MILESTONE

Du 01/01/N au 08/09/N

Date	Journal	Libellé	Pièce	Débit	Crédit	Solde
01/09/N	AC	INV Milestone	INV-245		2 126,25	2 126,25
10/09/N	BQ	Chq Milestone	Chq 9245660	708,75		1 417,50

ANNEXE 1 La réponse à l'email

(salutations) Dear Mrs Zahirud,
(indiquer qu'une erreur s'est glissée dans le précédent courrier) It appears that a mistake slipped into your previous mail.
(redonner les bonnes informations) According to the invoice INV-245 of September 1st, the total is €2126,25. Therefore the balance is €1417,50 and not €2417,50.
(confirmer la date du règlement) Be sure that the balance will be settled before October, 3rd 201N.
(prendre congé) Best regards. Virginie BILLET, Secretary

EXO 2 Jeu de rôles : gérer un litige avec un visiteur

■ Un fournisseur se présente furieux à l'accueil. On vous demande de traiter ce litige dans un jeu de rôles en respectant la limite des responsabilités imparties à chacun des acteurs.

Visiteur (fournisseur)	Réceptionniste	Secrétaire du directeur
<p>Contexte : Vous êtes furieux car une commande (10 ramettes A3 rose bonbon pour un montant de 583 €) a été modifiée et sa livraison refusée sous divers prétextes. Le client refuse de la payer alors qu'elle avait été spécialement préparée pour l'entreprise.</p> <p>Votre rôle → Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> – demander à être reçu immédiatement par le directeur ; – exiger l'acceptation et le paiement de la commande. 	<p>Contexte : un fournisseur furieux exige de voir le directeur.</p> <p>Votre rôle → Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> – lui faire préciser son nom et l'objet de sa demande ; – le calmer, le faire patienter ; – prévenir la secrétaire ; – informer le client en fonction de la réponse de la secrétaire ; – faire patienter le visiteur et téléphoner à la directrice commerciale. 	<p>Contexte : L'accueil vous informe par téléphone qu'un fournisseur furieux à propos d'une commande spéciale refusée et non payée exige de rencontrer le directeur, absent pour deux jours.</p> <p>Votre rôle → Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> – signaler l'absence du directeur ; – proposer de diriger le visiteur vers la directrice commerciale Cloé Declercq, sans omettre de la prévenir au préalable.

PRÉPA BTS Réaliser une note de synthèse sur l'extrait Kbis

Avant d'accepter notre commande, notre nouveau fournisseur Plateforme-imprimeur nous demande un extrait Kbis.



Mme Billet est surprise par sa demande et vous demande de lui préparer une note de synthèse précisant le rôle de l'extrait Kbis à partir de recherches que vous aurez effectuées sur le Web. N'oubliez pas de préciser vos sources. Présentez ensuite le travail avec votre texteur (fichier **NS-extrait Kbis**).

ANNEXE 2 Note de synthèse : « L'extrait Kbis »



De Prénom NOM

À l'attention de Mme BILLET

Le date du jour

INTRODUCTION

L'extrait constitue le seul document officiel et légal attestant de l'existence juridique d'une entreprise commerciale.

N'importe qui peut demander et obtenir l'extrait Kbis d'une entreprise auprès du greffe concerné.

C'est un acte authentique faisant foi des informations portées par la société au Registre du commerce et des sociétés ainsi que de l'existence ou non d'une procédure collective (sauvegarde, redressement, liquidation) engagée à son encontre.

I - CONTENU

L'extrait Kbis représente la « carte d'identité » complète d'une entreprise immatriculée au Registre du commerce et des sociétés (RCS).

C'est un document officiel qui centralise l'ensemble des renseignements que l'entreprise doit déclarer :

- | | |
|--|--|
| • le nom du greffe d'immatriculation ; | • la date de constitution ; |
| • la raison sociale, le sigle, l'enseigne ; | • le code NAF ; |
| • le numéro d'identification (anciennement numéro SIREN) ; | • l'activité détaillée (texte) ; |
| • la forme juridique (SARL, SA, GIE, SCI...) ; | • l'adresse du principal établissement ; |
| • la devise et le montant du capital social ; | • la fonction, les nom, prénom, date de naissance, commune |
| • l'adresse du siège ; | de naissance, nationalité et adresse du dirigeant principal, des |
| • la durée de la société ; | administrateurs et des commissaires aux comptes. |

II - UTILISATION

Ce document est généralement demandé lors d'une candidature à un appel d'offres public, de l'ouverture d'un compte en banque professionnel, d'achats de matériels professionnels auprès des distributeurs.

L'extrait Kbis a une validité maximale de 3 mois.

III - COÛT

La demande d'extrait est payante : 2,96 € retiré sur place au greffe, 3,90 € pour un envoi courrier ou 3,70 € pour une transmission par voie électronique.

Elle doit être adressée au greffe du tribunal de commerce dans lequel l'entreprise est immatriculée ou en ligne via le site infogreffe.fr.

ATTENTION : Seul le document officiel commandé auprès du greffe, délivré et signé par le greffier du Tribunal de commerce, fait foi pour toutes les démarches administratives.

SOURCES :

- | | |
|---|---|
| www.infogreffe.fr , | Secteurs/Questions-Reponses/Comment-se-procurer-un-extrait- |
| www.service-public.fr/professionnels-entreprises , | K-ou-Kbis |
| http://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Mes-demarches/ | |

Traiter les règlements et suivre les litiges



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU	
Suivre des règlements clients	Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers.	
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES	
Savoirs de gestion et technologiques Le risque client : encours autorisés, solvabilité, délai du crédit clients, rééchelonnement des créances	Complexité Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement Réclamations de clients	Aléas Échéances non respectées et rééchelonnement des règlements Justification non fondée d'un client Dérapage relationnel Règlement erroné Mise au contentieux de la créance
TRANSVERSALITÉ		
Pôle 1 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers Pôle 3 3.1.1 Collecte et recherche d'informations 3.4.2 Planification et suivi des activités	Savoirs économiques et juridiques en transversalité 5.2 Le cadre juridique des échanges	



MISE EN SITUATION

► Nous sommes le 1^{er} octobre. Vous poursuivez votre mission d'intérim auprès de la secrétaire, Mme Virginie Billet.

Missions

- Mission 1**
Informar les clients sur les pénalités de retard
- Mission 2**
Traiter les échéances non respectées
- Mission 3**
Gérer les réclamations des clients

MISSION 1 Informer les clients sur les pénalités de retard

Le 1^{er} octobre, le directeur vous demande d'actualiser les différents documents commerciaux afin de respecter la réglementation en vigueur en cas de retard de paiement de nos clients professionnels.

- 1 Recherchez le taux directeur de la Banque centrale européenne (BCE) et le taux d'intérêt légal actualisés (**annexe 1**) à partir des informations fournies (**doc. 1**) et des ressources internet mises à votre disposition.
- 2 Mettez à jour nos conditions générales de vente (**annexe 2**) et notre modèle de facture (**annexe 3**) en vous aidant des documents donnés (**doc. 2 à 3**).

DOC 1 Les pénalités de retard

- Les conditions générales de vente (CGV) doivent préciser les modalités d'application et le taux d'intérêt des pénalités dues en cas de retard de paiement (si le paiement intervient après la date mentionnée sur la facture).
- Le taux d'intérêt prévu par les CGV correspond généralement au taux directeur de la Banque centrale européenne (BCE) majoré de 10 points : soit 10 % (0,00 + 10) pour les pénalités dues à partir du 1^{er}/7/2016.
- Mais il peut lui être inférieur, sans toutefois être en deçà du taux minimal de 2,79 %, correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal (3 × 0,93 % en 2016).
- Il est appliqué sur le montant TTC de la facture.

D'après <http://vosdroits.service-public.fr/>

DOC 2 L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

Toute entreprise débitrice qui règle une facture après l'expiration du délai de paiement doit verser à son créancier une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement.

Réservée aux transactions soumises au Code de commerce, cette indemnité, fixée à 40 €, a pour objet d'inciter les débiteurs à respecter les délais de paiement et d'indemniser les créanciers pour les frais de recouvrement, les coûts administratifs et les coûts internes liés au retard de paiement.

La mention de cette indemnité ainsi que de son montant doivent figurer dans les conditions générales de vente (CGV) et sur la facture. L'absence de mention est sanctionnée par une amende de 15 000 €.

D'après <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/>

DOC 3 Les délais de paiement entre professionnels

Les délais de paiement entre professionnels sont réglementés : sans dispositions contraires figurant aux conditions générales de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement est fixé au 30^e jour suivant la réception des marchandises ou l'exécution de la

prestation. Mais s'il est précisé au contrat, le délai peut aller au-delà des 30 jours, sans dépasser 45 jours fin de mois (ou 60 jours à partir de la facturation).

D'après <http://vosdroits.service-public.fr>

ANNEXE 1 Le taux d'intérêt légal et le taux de refinancement de la BCE au 1^{er} octobre N

Taux directeur de la BCE : **0,00 % (depuis le 16/03/16)**

Taux d'intérêt légal : **0,93 % (en juin 2016)**

Les extraits des conditions générale de ventes

ANNEXE 2

Art. 3 – Après imputation de l'acompte éventuel versé à la commande, le solde du prix des prestations d'impression est payable au comptant et en totalité à la date de règlement stipulée sur la facture. Cette date de règlement ne peut être postérieure à un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture

Art. 4 – Toute facture impayée à sa date d'exigibilité entraînera des intérêts pour retard de paiement calculés sur l'intégralité des sommes dues par le client à un taux de **10 %**. Ces intérêts sont exigibles dès le lendemain de la date d'exigibilité de la facture, sans formalité, avec un minimum forfaitaire et contractuel de 100 €. De plus, le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues. Toute facture ainsi recouvrée par IMPRIMA CRÉA sera majorée à titre de clause pénale conformément à l'article 1152 du Code civil, d'une indemnité fixée à 15 % des sommes dues.

ANNEXE 3 Le modèle de facture

174 avenue Jean-Jaurès - BP 12
59710 PONT-À-MARCQ
Tél. : + 33 (0)3 20 56 51 44
Fax : + 33 (0)3 20 56 51 00
Site : www.imprima-crea.com
SA au capital de 135 000 euros
RCS : Lille B 470 500 68
TVA intra : FR744705006877
NAF : 1812Z



Nom du client
Adresse

FACTURE n°

Date :

Désignation	Qté	PU HT	Rabais et remises	PU net HT	Montant HT
Total HT					
Réduction globale					
Frais divers (transport, emballage)					
Total net HT					
Total TVA					
Total TTC					
Acompte - facture n°					
Net à payer					

Modalités et conditions de règlement : 30 jours fin de mois

Date de paiement :

Mode de paiement :

Conditions d'escompte : « Escompte pour paiement anticipé : néant »

Taux des pénalités de retard : **0,00 % + 10 points = 10 % (en 2016)**

Indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement,

en cas de retard de paiement.

FAIRE LE POINT

LA FACTURE : MENTIONS OBLIGATOIRES OU FACULTATIVES ?

Mentions	Obligatoire	Facultatif	Mentions	Obligatoire	Facultatif
Numéro SIRET	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Numéro SIREN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Code NAF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N° d'identification TVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forme juridique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Site internet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de téléphone	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signature	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Date de paiement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taux des pénalités de retard	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Montant TVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MISSION 2 Traiter les échéances non respectées

1. Effectuer une première relance téléphonique

Le 5 octobre, Mme Billet vous demande d'effectuer une relance téléphonique auprès de M. Ait Hammou, comptable de la société Mercier, pour obtenir le règlement d'une facture impayée. La société Mercier est exceptionnellement fermée aujourd'hui.

1 Préparez le plan de la relance téléphonique (**annexe 4**) à laisser sur le répondeur à partir de la fiche client (**doc. 4**), de notre procédure de suivi des relances (**doc. 5**) et de l'extrait du grand-livre clients (**doc. 6**).

DOC 4 La fiche client – Mercier

- N° client : 411MER
- Raison sociale : Société Mercier
- Adresse : 27 rue de la Planque
59710 Pont-à-Marcq
- Tél. : 03 20 76 88 56
- Fax : 03 20 76 88 57
- Contact : M. Ait Hammou, comptable
- Conditions de paiement : 30 jours fin de mois

DOC 5 La procédure de suivi des relances

- **Relance 1** : par téléphone au 5^e jour de retard de l'échéance 1 - Demande de règlement sous huitaine
- **Relance 2** : par courrier avec LR/AR, 2 jours après l'échéance 2 - Demande de règlement sous 48 heures
- **Relance 3** : par courrier avec LR/AR, 2 jours après l'échéance 3 - Mise en demeure - Règlement sous huitaine

DOC 6 Extrait du grand-livre clients – Mercier

EXTRAIT DU GRAND-LIVRE CLIENTS

IMPRIMA CRÉA
Année fiscale : 201N

Du 01/01/N au 01/10/N

411MER – MERCIER

Date	Journal	Libellé	Pièce	Échéance	Débit	Crédit	Solde
03/05/N	VE	FAC Mercier	F620	30/06	805,20		805,20
25/06/N	BQ	Chq Mercier	Chq. 8765432			805,20	0,00
25/08/N	VE	FAC Mercier	F703	30/09	3 315,00		3 315,00

ANNEXE 4 La fiche de préparation d'appel téléphonique

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date : 5 octobre N	Heure :
Destinataire : Société Mercier	Objet : Relance facture n° 703
Nom/Fonction : M. Ait Hammou / comptable	Document à consulter :
N° de téléphone : 03 20 76 88 56	Fiche client et extrait du grand-livre clients
Ton à employer : Courtois, ce n'est qu'une première relance; il ne faut pas froisser le client.	
Plan du message :	
- saluer, se présenter ;	
- donner le motif de l'appel : facture n° 703 d'un montant de 3 315,00 € du 25/08 et dont l'échéance était le 30/09 n'a pas été réglée sauf erreur de notre part ou règlement en cours ;	
- demander au client de procéder au règlement si ce n'est pas déjà en cours : paiement au plus tard sous huitaine ;	
- remercier et prendre congé.	

2. Réaliser une lettre de mise en demeure

Le directeur, Patrick Delannoy, souhaite avoir une vision claire sur les encaissements à venir. Il demande de surveiller le poste clients et d'être intransigeant sur les factures non réglées. Nous sommes le 5 octobre.

2 Précisez les sommes dues et les clients à relancer (**annexe 5**) à partir de l'échéancier des règlements des clients (**doc. 7**).

3 Rédigez la lettre de mise en demeure (**annexe 6**) pour la SARL Trimbur, 547 rue de la Bassée, 59000 Lille, en vous aidant du plan fourni par Mme Billet (**doc. 8**).

DOC 7 L'échéancier des règlements clients

n° compte client	Nom du client	Référence de la facture	Date facturation	Montant TTC (en euros)	Échéance 1	Réglé le	Échéance 2	Réglé le	Échéance 3	Réglé le
411TRI	Trimbur	F694	17/07	538,27	31/08	✓	13/09	✓	17/09	✓
411ALL	All Stop	F695	17/07	995,13	31/08		13/09	11/09		
411MCS	MCS	F698	28/07	835,92	31/08	✓	3/10	2/10		
411PLA	Plartz	F700	01/09	1 235,05	30/09	27/09				
411MER	Mercier	F703	25/08	3 315,00	30/09		13/10			
411CER	Cerruti	F704	25/08	452,05	30/09	✓				
411ALL	All Stop	F705	12/09	760,00	31/10					
411MOH	Mohand	F706	15/09	1 612,62	31/10					

DOC 8 Le plan de la lettre de mise en demeure

Lettre de mise en demeure du 5 octobre 2014

- Rappeler les précédentes relances (05/9 et 15/9) concernant la facture (n°, date, montant, échéance)
- Indiquer la mise en demeure de régler la somme + intérêts prévus dans les CGV (à calculer) + l'indemnité légale forfaitaire de 40 €
- Informer d'une demande d'injonction de payer auprès du tribunal de commerce de Lille Métropole, sans paiement sous huitaine
- Le client ne doit pas tenir compte de ce courrier s'il a payé entre-temps
- Formule de politesse

virginie

INFO

Lorsqu'un impayé n'a pu être réglé à l'amiable (après relance et mise en demeure), qu'il s'agisse d'une créance civile ou commerciale, un créancier peut contraindre son débiteur à honorer ses engagements, quel qu'en soit le montant, grâce à la procédure judiciaire de l'injonction de payer.

ANNEXE 5 Les sommes dues et les relances à effectuer

CLIENTS	RELANCE 1	RELANCE 2	RELANCE 3	MONTANTS
Trimbur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	538,27
Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 315,00
Cerruti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	452,05
All Stop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	760,00
Mohand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 612,62
Total				6 677,94

ANNEXE 5 La lettre de mise en demeure

Nos réf. : PD/XX
Objet : Mise en demeure
LR/AR

SARL Trimbur
547 rue de la Bassée
59000 LILLE
Pont-à-Marcq,
le 5 octobre 201N

Monsieur,

Nous constatons que malgré nos relances du 05/09 et du 15/09/N, vous n'avez toujours pas procédé au règlement de notre facture F694 du 17/07/N d'un montant de cinq cent trente-huit euros et vingt-sept centimes (538,27 €) dont l'échéance était le 31/08/N.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous régler la somme de cinq cent trente-huit euros et vingt-sept centimes (538,27 €) ainsi que les intérêts forfaitaires de cent euros (100 €) prévus dans nos CGV et l'indemnité légale forfaitaire de quarante euros (40 €).

Sans paiement sous huitaine à compter de ce jour, soit au plus tard le 13 octobre, nous serons contraints de procéder à une demande d'injonction de payer auprès du tribunal de commerce de Lille Métropole.

Dans le cas où votre règlement nous parviendrait avant réception de ce courrier, veuillez ne pas tenir compte de cette lettre.

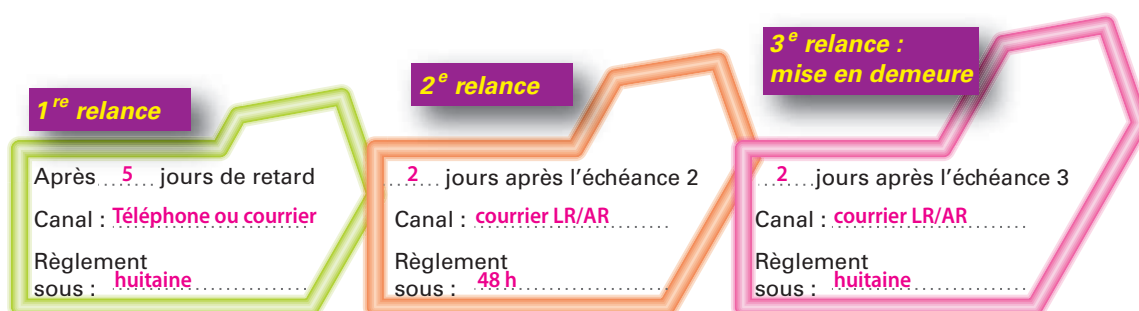
Dans l'attente de votre paiement, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Patrick DELANNOY
Le Directeur



FAIRE LE POINT

LES RELANCES ET LE SUIVI DES LITIGES



Indiquez dans le tableau ci-dessous les documents utiles sur lesquels l'entreprise s'appuie pour effectuer une mise en demeure.

	Documents internes	Documents juridiques
Imprima Créa – CGV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Code civil	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Imprima Créa - Facture	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Charte graphique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Code de commerce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Code du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imprima Créa – relance 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MISSION 3 Gérer les réclamations des clients

Nous sommes le 6 octobre. La commerciale, Mme Declercq, fait irruption dans votre bureau très en colère ! Un client s'est plaint de votre relance téléphonique qu'il estime injustifiée et irrespectueuse. Elle vous demande de lui présenter des excuses.

Préparez votre réponse à Mme Declercq après avoir analysé la situation (**annexe 7**) à partir du message reçu (**doc. 9**), du commentaire de Mme Billet et de l'échéancier des règlements des clients (**doc. 7**).

DOC 9 Le courriel du client Cerruti

De : bruno.cerruti@yahoo.com
À : c.declercq@imprima-crea.com
Date : 05/10/N
Objet : Votre relance téléphonique

Monsieur,
Je suis désagréablement surpris par votre relance téléphonique de ce jour et du ton employé par votre secrétaire concernant le règlement de la facture F704. En effet, nous nous étions mis d'accord pour un report d'échéance au 10 octobre N. De plus, en tant que fidèle client depuis plus de 10 ans, j'attends davantage de considération.
Salutations.
Bruno CERRUTI, le Directeur



M. Cerruti est un client difficile et susceptible mais avec qui nous réalisons un chiffre d'affaires important. Madame Declercq est son interlocuteur privilégié. Elle lui a accordé un report d'échéance mais seul le comptable avait été informé de cet accord.

ANNEXE 7 L'analyse de la situation et l'attitude à adopter

Le client a-t-il raison de se plaindre ? Justifiez votre réponse. Oui ☒ Non ☐

Un accord pour un report d'échéance a été conclu entre le client et la commerciale d'Imprima Créa.

Quelle est votre responsabilité dans ce litige ? Le ton utilisé qui peut faire perdre un client et la méconnaissance du dossier, même si elle ne peut vous être totalement imputée puisque vous n'aviez pas été mis au courant.

Qui doit répondre au client et présenter des excuses ? La commerciale, Mme Declercq (contact privilégié).

Quel canal est le mieux adapté pour répondre à ce message ? Courrier ☐ Télécopie ☐ Téléphone ☒ Courriel ☐

Que devrez-vous faire vous-même ? Se justifier et présenter ses excuses à Mme Declercq.

FAIRE LE POINT

LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Connaître le client et sa situation ! Comment ?

- ✓ En étudiant les documents commerciaux
- ✓ En se renseignant auprès du commercial
- ✓ En consultant les documents de suivi

Avoir la bonne attitude ! Comment ?

- ✓ En étant à l'écoute, courtois, disponible, patient dans toutes les situations, même de relance

Le traitement des règlements et le suivi des litiges

1 L'information sur les pénalités de retard

■ Les documents commerciaux comportent des mentions obligatoires qui doivent respecter la réglementation en vigueur. Il est nécessaire de les mettre à jour pour éviter toute contestation du client lors d'un litige.

■ Une indemnité forfaitaire, fixée à **40 €** pour frais de recouvrement, peut être réclamée aux clients professionnels retardataires. Elle s'ajoute aux pénalités de retard. Sa mention est obligatoire sur les factures et les CGV sous peine de sanction pour le créancier.

2 Le traitement des échéances non respectées

■ Les retards de paiement des factures peuvent provoquer des difficultés de trésorerie. C'est pourquoi l'entreprise doit être très attentive aux impayés en contrôlant quotidiennement ses comptes clients.

La procédure de relance clients		
1 ^{re} relance	2 ^e relance	Mise en demeure
Par téléphone – Par courrier	Par courrier – Lettre recommandée	Par courrier Lettre recommandée avec AR
<i>Un oubli du client ?</i> Ton agréable et courtois.	<i>Une difficulté temporaire du client ?</i> Ton plus ferme mais courtois.	Menacer d'une procédure judiciaire. Ton autoritaire mais toujours poli.
Païement dans la semaine	Païement rapide (48 h)	Païement sous 48 heures
Rappeler la référence et la date de la facture, la date d'échéance et le montant.	Rappeler la 1 ^{re} relance, le n° et la date de la facture, la date d'échéance et le montant.	Rappeler la 1 ^{re} et 2 ^e relance, le n° et la date de la facture, la date d'échéance et le montant.
On précisera de ne pas tenir compte de la relance si paiement en cours d'acheminement.		

■ L'injonction de payer : lorsqu'un impayé n'a pu être réglé à l'amiable, qu'il s'agisse d'une créance civile ou commerciale, un créancier peut contraindre son débiteur à honorer ses engagements, quel qu'en soit le montant, grâce à la procédure judiciaire de l'injonction de payer. Si la dette est commerciale ou résulte d'une lettre de change acceptée, auprès du tribunal de commerce. Pour une mésentente avec un particulier, auprès du juge de proximité, du tribunal d'instance ou du tribunal de grande instance selon le montant du litige.

3 La gestion des réclamations des clients

■ Il est nécessaire de personnaliser les relances suivant le montant de la dette, l'importance du client, l'ancienneté et la régularité des relations entretenues. Elles sont souvent gérées en partenariat avec le service commercial.

Lors de difficultés de paiement d'un client, on pourra lui proposer, si cela ne met pas en difficulté notre trésorerie, un report d'échéance ou un rééchelonnement de sa dette.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Informar sur les pénalités de retard		
Traiter des échéances non respectées		
Gérer des réclamations des clients		

EXO 1 Gérer une réclamation client

Nous sommes le 8 octobre. Nous venons de recevoir un courriel de réclamation de la part d'un client.

1 Vérifiez le bien-fondé de la réclamation (**doc. 1** et **2**) puis établissez le plan du courriel de réponse à apporter au client Mohand (**annexe 1**).



2 Rédigez et présentez ce courrier (fichier **MOHA-FA706-0810N**) sur votre texteur.

DOC 1 Le courriel du client Mohand

De : y.annggrad@mohand.com
À : c.declercq@imprima-crea.com
Date : 08/10/N
Objet : Votre facture F706

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre facture F706 du 15 septembre N d'un montant de 1 612,62 €.

Cependant, vous avez oublié la remise de 5 % prévue lors de notre commande.

Par conséquent, nous vous demandons de régulariser cette situation.

Salutations.

Yannick ANNGRAD
 Le Comptable

DOC 2 La facture n° F706

174 avenue Jean-Jaurès - BP 12
 59710 PONT-À-MARCO
 Tél. : + 33 (0)3 20 56 51 44
 Fax : + 33 (0)3 20 56 51 00



MOHAND
 32 rue Nationale
 59710 Pont-à-Marcq

Remise sur
 affiches
 uniquement

FACTURE N° 706

Date : 15/09/N

Désignation	Qté	Prix unitaire brut HT	Rabais et remises	Prix unitaire net HT	Montant HT
Affiche	7	169,00	8,45	160,55	1123,85
Flyer	200	1,10			220,00
Total HT					1343,85
Total TVA 20 %					268,77
Total TTC					1612,62

Date de paiement : 31/10/N

ANNEXE 1 Le plan de la réponse

- Accuser réception du courriel du 8 octobre et de son objet avec références ;

- Annoncer qu'après vérification la remise de 5 % a bien été accordée sur les affiches en promotion mais elle ne concernait pas les autres articles ;

- Rappeler l'échéance et le montant prévu ;

- Formule de politesse.

EXO 2 Demander une régularisation suite à un chèque sans provision

Nous avons reçu un chèque sans provision de la part d'un client et M. Gontran vous sollicite pour relancer le paiement. Nous sommes le 11 octobre.



■ Rédigez et présentez (fichier ALLS-RE705-1110N) la demande de régularisation (**annexe 2**) pour notre client (**doc. 5**), après avoir lu le message de notre service comptable (**doc. 3**) et en vous aidant du texte de la DGCCRF (**doc. 4**).

DOC 3 Le message du service comptable

De : j.gontran@imprima-crea.com
À : v.billet@imprima-crea.com
Date : 22/09/N
Objet : Chèque sans provision

Bonjour Virginie,

La Société Générale nous a refusé le chèque n° 9123441 du client ALL STOP en date du 7 octobre N d'un montant de 760,00 euros en règlement de la facture n° 705 du 12 septembre N.

Merci de me préparer la demande de régularisation en suivant le plan suivant :

- accuser réception du chèque;
- indiquer qu'il a été rejeté pour insuffisance d'approvisionnement lors de sa première présentation le 9 octobre;
- demander de réapprovisionner le compte, de bloquer la provision auprès de la banque, ou de régler par un autre moyen;
- préciser qu'un certificat de non-paiement pourra être demandé (voir la documentation de la DGCCRF).

Cordialement.

Julien GONTRAN
Le Service comptable

DOC 4 Le certificat de non-paiement

On vous a remis un chèque sans provision ?

30 jours après la présentation du chèque, demandez un certificat de non-paiement à votre banque.

La notification de ce document au débiteur vaut injonction de payer.

Vous pourrez alors prendre contact avec un huissier qui se chargera de récupérer la somme due, comme dans le cadre de la procédure d'injonction de payer rendue par un tribunal.

À noter que 30 jours après la deuxième présentation du chèque, ce certificat de non-paiement doit vous être envoyé d'office par votre banque.

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Cheque-sans-provision>

DOC 5 Fiche client – ALL STOP

- **N° client** : 411ALL
- **Raison sociale** : ALL STOP
- **Adresse** : 76 rue d'Isly
59000 Lille
- **Tél.** : 03 20 88 54 32
- **Fax** : 03 20 88 54 33
- **Contact** : M. Wilcott, directeur
- **Conditions de paiement** : 30 jours fin de mois

ANNEXE 2 La demande de régularisation



174 avenue Jean-Jaurès - BP 12
59710 PONT-À-MARCQ
Tél. : +33 (0)3 20 56 51 44 - Fax : +33 (0)3 20 56 51 00
Site : www.imprima-crea.com

ALL STOP

À l'attention de Monsieur Wilcott

76 rue d'Isly

59000 LILLE

Nos réf. :

JG/XX

Objet :

Votre chèque n° 9123441

Pont-à-Marcq,

le 11 octobre N

Monsieur,

Vous avons bien reçu votre chèque n° 9123441 de la Société Générale en date du 7 octobre N d'un montant de 760,00 euros en règlement de la facture n° 705 du 12 septembre N.

Cependant, notre banque nous a informés que votre chèque a été rejeté le 9 octobre, votre compte n'étant pas suffisamment approvisionné.

Nous vous demandons donc de bien vouloir approvisionner votre compte afin de permettre une nouvelle présentation du chèque au paiement et de bloquer la provision auprès de votre banque. Vous pouvez bien évidemment choisir de régler par un autre moyen.

À défaut de régularisation de votre part dans un délai de 30 jours depuis la 1^{re} présentation, nous serons contraints de demander à notre banque un certificat de non-paiement qui vaudra injonction de payer.

Dans l'attente de votre règlement, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Julien GONTRAN

Le Service comptable

SA au capital de 135 000 euros
RCS : Lille B 470 500 687
TVA intra : FR74470500687 - NAF : 1812Z

PRÉPA BTS Préparer une injonction de payer

En cas de mise en recouvrement d'une dette commerciale entre deux entreprises, la juridiction compétente est le tribunal de commerce. M. Delannoy vous demande de rechercher les coordonnées du tribunal dont dépend Pont-à-Marcq pour pouvoir adresser une demande d'injonction de payer.

1 Répondez aux questions concernant le greffe du tribunal de commerce dont dépend Pont-à-Marcq (**annexe 3**) à partir de vos recherches sur le site Infogreffe.fr.

2 Complétez l'extrait de demande d'injonction de payer (**annexe 4**) concernant le client Trimbur (**voir la mission 2**).



3 Présentez à M. Delannoy une note synthétisant les différentes modalités de recouvrement (fichier **NS-modalites de recouvrement**). La secrétaire vous conseille de consulter une page du site Recogest : <http://www.recogest.fr/recouvrement-impayes/amiable-judiciaire.html>.

ANNEXE 3 Le greffe du tribunal de commerce

De quel greffe dépend Pont-à-Marcq ?

Greffe du tribunal de commerce de Lille Métropole

Quelles sont les coordonnées téléphoniques ?

03 20 36 65 45

Quels sont les horaires d'ouverture ?

Ouverture des services :

Lundi au vendredi de 8 h 30 à 11 h 30 et de 12 h 45 à 16 h

Accueil téléphonique :

Lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h

Quelle est l'adresse ?

445 boulevard Gambetta CS 60455

59338 Tourcoing Cedex

ANNEXE 4 La demande d'injonction de payer

Extrait du Cerfa 12946*01

SOMMES DEMANDÉES	MONTANT	FONDEMENT DE LA CRÉANCE DOCUMENTS JUSTIFICATIFS
- principal	538,27 €	- Copie de la facture F694 certifiée conforme
-	- Copie de la mise en demeure du 05/10/N et accusé réception
<input type="checkbox"/> Intérêts au taux légal	- Copie de la relance du 15/09/N
ou	- Copie du bon de commande et du bon de livraison
<input checked="" type="checkbox"/> Intérêts au taux contractuel	100,00 €	- Copie de nos CGV
de forfait à compter
du 1 7 0 9 N
- clause pénale
- frais accessoires 15 %	80,74 €
- Indemnité légale forfaitaire	40,00 €

Pôle 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

Classe de situation 2.4

Gestion administrative des relations sociales



Spécialisée dans l'industrie du bois, la SARL Passion meubles, créée en 2005, emploie 75 salariés.

Passion meubles fabrique, vend et répare des meubles anciens et contemporains.

L'activité de l'entreprise s'exerce en France et aussi à l'international.



- | | | |
|---|---|-------|
| 3 | Suivre des obligations liées aux instances représentatives du personnel | 2.4.1 |
| 4 | Préparer des tableaux de bord et des indicateurs sociaux | 2.4.2 |
| 5 | Participer aux procédures relevant de la santé et de la sécurité | 2.4.3 |
| 6 | Participer à la mise en place d'activités sociales et culturelles | 2.4.4 |

SITUATIONS

FICHE D'IDENTITÉ

SARL Passion meubles

16 rue Gay-Lussac
13004 Marseille
+33 (0)4 91 04 00 60
+33 (0)4 91 04 00 80
contact@passionmeubles.com
www.passionmeubles.com
SARL au capital de 2 750 000 euros
RCS Marseille B 340 548 640 00035

Passion meubles

Fabrication
Réparation



ACTIVITÉS

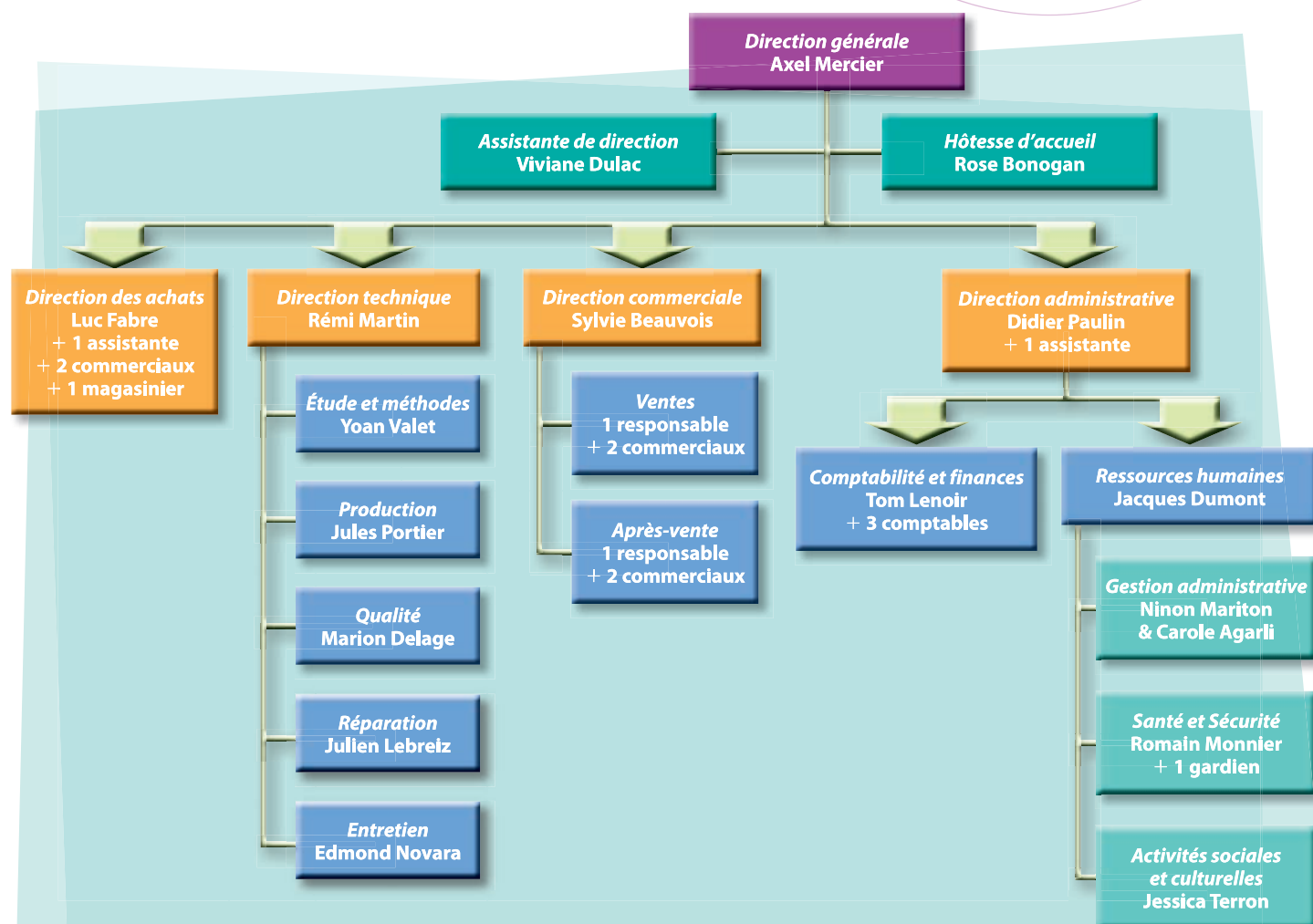
Fabrication, réparation
et commercialisation de mobiliers
anciens et contemporains

➤ Meubles d'intérieur

- étagères
- tables à manger et tables basses
- buffets bas

➤ Meubles de bureaux

- bureaux
- meubles de rangement



L'organigramme détaillé est disponible sur le site Foucher.

ORGANISATION DU TRAVAIL

- Navigateur : Chrome
- Suite bureautique : Microsoft Office
- Logiciel de gestion : PGI
- Charte graphique

Références bancaires

Banque populaire
Provénçale et Corse

Agence Blancarde
13004 Marseille
Tél. : 04 91 18 98 70

Suivre des obligations liées aux instances représentatives

**Passion
meubles**

Fabrication
Réparation



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives	Les élections et les consultations des instances représentatives du personnel sont organisées dans le respect de la législation ; les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les moyens matériels, les modalités d'organisation et le déroulement des consultations et élections. L'élaboration et la diffusion des procès-verbaux des résultats des consultations, des élections.	Complexité Application d'un protocole Mise en forme d'un protocole Transmission de contestation Aléas Désaccords sur le protocole Omission de signatures
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 2 2.1.4 Transmission d'informations à destination des personnels	Savoirs économiques et juridiques en transversalité Les instances représentatives du personnel Les droits et obligations de l'employeur

MISE EN SITUATION

► Nous sommes le 1^{er} octobre 2011. Vous effectuez une mission intérimaire au sein de la Direction administration des ressources humaines (DARH), auprès de la gestionnaire administrative, Carole Agarli. Vous avez été recruté(e) pour mettre en œuvre le renouvellement des différentes instances représentatives du personnel.

Missions

Mission 1
S'informer sur les instances représentatives du personnel

Mission 2
Organiser les élections et diffuser les résultats

Mission 3
Attribuer des moyens et organiser des consultations



MISSION 1 S'informer sur les instances représentatives du personnel

Carole Agarli vous demande, à partir de vos connaissances et en consultant le site <http://www.service-public.fr/> à la rubrique « Travail », de faire des recherches sur les instances représentatives du personnel pour l'entreprise qui compte désormais 75 salariés. Vous décidez de prendre des notes (**annexe 1**), en utilisant la méthode de la carte heuristique (**doc. 1**).

DOC 1 La carte heuristique : une autre manière de prendre des notes

La carte heuristique est une technique de représentation graphique d'idées et des relations entre ces idées (*mindmap*, en anglais).

Elle peut s'utiliser chaque fois que l'on a besoin de coucher des idées sur le papier pour les organiser : prise de notes lors d'une réunion, résumé de documents écrits, animation d'un groupe de travail.

La carte heuristique peut être perçue comme un énorme pense-bête : tous les mots-clés et les images qu'elle contient ont pour but de nous rappeler une idée, une information que nous avons en tête. En effet, elle exploite et favorise le fonctionnement naturel du cerveau : l'association d'idées, favorisée par l'utilisation de la couleur et du dessin pour une meilleure mémorisation.

D'après le site : www.petillant.com

ANNEXE 1 Ma prise de notes sur les représentants du personnel (75 salariés)

Comité d'entreprise (CE)

À partir de 50 salariés

Scrutin et mandat

- Scrutin de liste à 2 tours
- 4 titulaires et 4 suppléants
- Mandat renouvelable de 4 ans

Rôle : Être consulté et informé sur

- les orientations stratégiques
- la situation économique et financière
- les politiques sociales

Délégués du personnel (DP)

À partir de 11 salariés

Scrutin et mandat

- Scrutin de liste à 2 tours
- 3 titulaires et 3 suppléants
- Mandat renouvelable de 4 ans

Rôle : Représenter les salariés

- réclamations auprès de l'employeur
- saisie de l'inspecteur du travail

Délégation unique du personnel (DUP)

Moins de 200 salariés

L'employeur peut opter pour la DUP regroupant les attributions du CE et des DP pour :

- une organisation allégée des élections mobilisant moins de salariés ;
- des interlocuteurs uniques facilitant la circulation de l'information.

FAIRE LE POINT

LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DES SALARIÉS



Comité d'entreprise



Délégués du personnel

MISSION 2 Organiser les élections et diffuser les résultats

1. Mettre en œuvre un protocole d'accord préélectoral

Le 1^{er} octobre, Carole Agarli vous remet le protocole établi il y a 4 ans (fichier protocole_AccordPreElectoral_201N-4).

1 Complétez la liste de contrôle commencée par Carole pour l'organisation du second tour des élections (**annexe 2**) à l'aide de ce document et de l'organigramme de l'entreprise (fichier organigramme_passionmeubles).

Les modalités des élections des représentants du personnel ont été négociées il y a quatre ans, puis retranscrites dans un protocole d'accord préélectoral.

N'ayant pas été dénoncé, il sera donc mis en œuvre pour les prochaines élections, en tenant compte de l'augmentation du nombre des salariés de l'entreprise qui est passé à 75 excepté le directeur général (employés et ouvriers : 59 ; cadres : 16).

ANNEXE 2 La liste de contrôle

N°	TÂCHES À RÉALISER	SERVICES	DATES 201N
1	<ul style="list-style-type: none"> fixer les date, heure et lieu des élections (1^{er}, 2^e tour) recalculer la répartition des sièges dans tous les collèges établir les compositions des bureaux de vote établir l'avenant au protocole préélectoral rédiger, mettre en forme, afficher les infos relatives aux élections 	DARH	01/10
2	<ul style="list-style-type: none"> mettre à jour et afficher les listes des électeurs 	DARH	02/10
3	<ul style="list-style-type: none"> lancer l'appel à candidature pour le 1^{er} tour 	DARH	02/10
4	<ul style="list-style-type: none"> réceptionner les candidatures, pour les 2 élections et les 4 collèges 	DARH	11/10
5	<ul style="list-style-type: none"> établir les listes des candidats pour les DP et le CE (collège et titulaires/suppléants) 	DARH	14/10
6	<ul style="list-style-type: none"> réaliser et imprimer les bulletins de vote, préparer les enveloppes 	DARH	19/10
7	<ul style="list-style-type: none"> afficher les listes des candidats établir et afficher la liste des électeurs par correspondance (1^{er} tour) réceptionner et afficher les professions de foi des candidats 	DARH	20/10
8	<ul style="list-style-type: none"> envoyer les kits d'élection et professions de foi (électeurs par correspondance - 1^{er} tour) 	DARH	22/10
9	<ul style="list-style-type: none"> aménager la salle de réunion (4 bureaux pour 2 élections et 2 collèges) 	DARH	29/10
10	<ul style="list-style-type: none"> 1^{er} tour des élections décompter les voix, communiquer les résultats et établir les PV (formulaire CERFA) 	bureaux de vote	30/10
11	<ul style="list-style-type: none"> afficher les résultats des élections, les transmettre aux parties concernées, pour le 1^{er} tour lancer l'appel à candidature pour le 2^e tour 	DARH	31/10
12	<ul style="list-style-type: none"> réceptionner et afficher les candidatures pour le deuxième tour 	DARH	06/11
13	<ul style="list-style-type: none"> établir et afficher la liste des électeurs par correspondance (2^e tour) réceptionner et afficher les professions de foi des candidats réaliser et imprimer les bulletins de vote, préparer les enveloppes 	DARH	07/11
14	<ul style="list-style-type: none"> envoyer les kits d'élection et les professions de foi (électeurs par correspondance) 	DARH	07/11
15	<ul style="list-style-type: none"> 2^e tour des élections décompter les voix et transmettre les résultats et établir les PV (formulaire CERFA) 	bureaux de vote	13/11
16	<ul style="list-style-type: none"> afficher les résultats des élections et les transmettre aux parties concernées 	DARH	14/11

2. Modifier un protocole et préparer le scrutin

Carole Agarli vous demande de préparer le scrutin et l'avenant au protocole à l'aide des documents fournis (doc. 2 et 3) et en prenant en compte le nouvel effectif (post-it p. 37).

- 2 Complétez le tableau de répartition des sièges à pourvoir (annexe 3).
- 3 Déterminez la composition et la répartition des bureaux de vote (annexe 4).
- 4 Déterminez les modifications à apporter à certains articles du protocole dans le plan de l'avenant préparé par Carole (annexe 5).
- 5 Présentez l'avenant avec un texteur (Fichier **avenant_protocole_APE 201N**) à partir du document **protocole_AccordPreElectoral_201N-4**.
- 6 Rédigez le courriel à envoyer à Axel Mercier qui l'informer des travaux préparatoires aux élections réalisées et joindra le fichier de l'avenant pour validation (annexe 6).



DOC 2 Le calcul des sièges à pourvoir

La répartition des sièges à pourvoir entre les différents collèges doit être précisée dans le protocole. Elle est calculée proportionnellement aux effectifs de chaque collège d'électeurs (« employés/ouvriers » et « cadres »).

Exemple de calcul de la répartition des sièges

Dans une entreprise de 6 000 salariés, il y a 24 représentants au CE à élire, avec 2 collèges en présence (4 320 employés/ouvriers et 1 680 cadres).

→ Calcul du quotient théorique

Nombre de salariés/nombre de sièges à pourvoir soit $6\,000/24 = 250$.

→ Répartition des sièges

Effectif de chaque collège/quotient théorique

Le collège « employés/ouvriers » aura droit à $4\,320/250 = 17$ sièges

Le collège « cadres » aura droit à $1\,680/250 = 6$ sièges

17 + 6 = 23 sièges répartis sur les 24 prévus par la loi.

→ Répartition du ou des sièges restants par le calcul « au plus fort reste »

Effectif du collège – (quotient théorique × nombre de sièges)

Le collège « employés/ouvriers » : $4\,320 - (250 \times 17) = 70$

Le collège « cadres » : $1\,680 - (250 \times 6) = 180$

Le collège « cadres » possède le plus fort reste (180), il bénéficie alors du dernier siège.

D'après *Les Institutions représentatives du personnel*, 6^e édition, La Documentation française

DOC 3 L'extrait de la base de données du personnel

Nom	Prénom	Date Nais.	Date Entrée	Contrat	Emploi
Bonogan	Rose	04/12/1994	01/02/2014	CDI	Hôtesse accueil
Delage	Marion	27/06/1994	20/05/2014	CDI	Chef du service « Qualité »
Dumart	Géraldine	25/12/1976	05/03/2005	CDI	Assistante technique
Fabre	Luc	01/01/1955	02/02/2005	CDI	Directeur des achats
Ferrari	Enzo	05/10/1996	01/08/2014	CDD	Ouvrier service « Réparation »
Lanui	Yvan	14/09/1955	17/08/2009	CDI	Gardien
Lebreiz	Julien	13/09/1994	18/04/2014	CDI	Chef du service « Réparation »
Lenoir	Tom	27/03/1955	26/09/2009	CDI	Chef du service « Compta. & fin. »
Marin	Rémi	05/04/1956	13/08/2008	CDI	Directeur technique
Novara	Edmond	26/11/1970	25/03/2005	CDI	Chef du service « Entretien »
Paz	Javier	29/02/1966	17/06/2005	CDI	Ouvrier service « Entretien »
Terron	Jessica	16/09/1950	04/11/2010	CDI	Employée « Act. soc. et cult. »

ANNEXE 3 La nouvelle répartition des sièges

ÉLECTIONS 201N	COLLÈGE « EMPLOYÉS/OUVRIERS »	COLLÈGE « CADRES »
DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL	59 emp. & ouv. + 16 cadres = 75 salariés → À répartir en 3 titulaires et 3 suppléants Quotient théorique : $75/3 = 25$	
	Répartition primaire des sièges en nombre entier de sièges	
	59 / 25 = 2 sièges sur 3	16 / 25 = 0 sièges sur 0
	Répartition du dernier siège au plus fort reste	
	59 - (25 x 2) = 9	16 - (25 x 0) = 16
	Le collège « cadres » possède le plus fort reste, il bénéficie du siège restant	
COMITÉ D'ENTREPRISE	Répartition finale des sièges	
	→ 2 titulaires et 2 suppléants	→ 1 titulaire et 1 suppléant
	59 emp. & ouv. + 16 cadres = 75 salariés → À répartir en 4 titulaires et 4 suppléants Quotient théorique : $75/4 = 18,75$	
	Répartition primaire des sièges en nombre entier de siège	
	59 / 18,75 = 3 sièges sur 4	16 / 18,75 = 0 sièges sur 4
	Répartition du dernier siège au plus fort reste	
	59 - (18,75 x 3) = 3,75	16 - (25 x 0) = 16
	Le collège « cadres » possède le plus fort reste, il bénéficie du siège restant	
	Répartition finale des postes	
	→ 3 titulaires et 3 suppléants	→ 1 titulaire et 1 suppléant

ANNEXE 4 La composition des bureaux de vote

ÉLECTIONS 201N	COLLÈGE « EMPLOYÉS/OUVRIERS »		COLLÈGE « CADRES »	
DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL	LE + JEUNE	Rose Bonogan	LE + JEUNE	Julien Lebreiz
	LE + ÂGÉ	Yvan Lanui	LE + ÂGÉ	Tom Lenoir
	LE + ANCIEN	Javier Paz	LE + ANCIEN	Edmond Novara
COMITÉ D'ENTREPRISE	LE + JEUNE	Enzo Ferrari	LE + JEUNE	Marion Delage
	LE + ÂGÉ	Jessica Terron	LE + ÂGÉ	Rémi Marin
	LE + ANCIEN	Géraldine Dumart	LE + ANCIEN	Luc Fabre

ANNEXE 5 Le plan de l'avenant au protocole préélectoral

INTRODUCTION	– rappeler le protocole préélectoral établi le 21 juin 201N-4 et indiquer la nécessité d'un avenant
ARTICLE 2	– donner le nouvel effectif de l'entreprise (75), avec les répartitions empl./ouv. (59) et cadres (16) – indiquer les nouveaux nombres de sièges pour chacun des collèges
ARTICLE 4 ARTICLE 5	– préciser la nouvelle répartition des sièges (titulaires et suppléants), par collège – annoncer les dates, horaires et lieux des élections 201N
ARTICLE 15	– préciser que le présent avenant sera remis à chaque partie signataire et qu'il sera déposé auprès de la DIRECCTE et auprès du secrétariat du greffe du Conseil de prud'hommes de Marseille
SIGNATURES	– soumettre à l'avis et à la signature du Dir. Gé. et des 3 représentants syndicaux (2 empl./ouv. et 1 cadre)

ANNEXE 5 Le courriel pour Axel Mercier

De : interim.darh@passionmeubles.com
 À : axel.mercier@passionmeubles.com
 Objet : Organisation des élections aux instances représentatives du personnel
 Avenant_protection_APE201N

Bonjour Monsieur Mercier,

À la demande de Carole Agarli, j'ai commencé à préparer les élections aux instances représentatives du personnel :

- mise à jour de la répartition des sièges compte tenu du nouvel effectif;
- composition des 4 bureaux de vote effectuée;
- élaboration de l'avenant au protocole (cf. fichier joint).

Dès que vous aurez validé ce document, je le diffuserai au personnel.

Dans cette attente, je reste à votre disposition pour tout complément d'information.

Sincères salutations.

(prénom, nom), assistant(e) de Mme Agarli

3. Élaborer et diffuser un procès-verbal de résultat

Le premier tour des élections a eu lieu, Carole Agarli vous explique l'obligation d'établir les procès-verbaux des élections des représentants du personnel (**doc. 4**).

7 Afin de vous organiser, vous décidez de récapituler ce que vous devez faire pour officialiser les résultats des élections (**annexe 7**).

DOC 4 La transmission des résultats aux instances représentatives du personnel



Les résultats sont proclamés oralement par le bureau de vote. Ce dernier doit ensuite établir un procès-verbal par collège et par catégorie d'élus (titulaires ou suppléants), en distinguant parfaitement le premier tour et deuxième tour.

Il existe 3 modèles différents de procès-verbal selon le type d'institution à élire :

- pour les délégués du personnel, formulaire 10113*03
- pour le comité d'entreprise, formulaire 10114*03
- pour la Délégation Unique du Personnel, formulaire 10115*05

Les PV sont à saisir en ligne, via des formulaires CERFA, depuis le site du ministère du Travail dédié aux élections professionnelles (www.elections-professionnelles.travail.gouv.fr).

Ensuite, ils doivent être fournis à plusieurs instances :

- 1 pour l'employeur
- 1 pour chaque liste de candidats
- 2 pour l'inspecteur du travail via la DIRECCTE
- 1 pour l'affichage dans l'entreprise
- 1 pour le Centre de traitement des élections professionnelles (CTEP, Rouen)





ANNEXE 7 L'élaboration et la transmission des PV des élections

N°	QUELLES ACTIVITÉS ?	AUPRÈS DE QUI ?	TRANSMIS À QUI ?
1	Récupérer les résultats de toutes les élections et de tous les bureaux de vote	Les présidents des bureaux de vote	
2	Saisir les résultats des élections sur les formulaires appropriés	www.elections-professionnelles.travail.gouv.fr	
3	Imprimer les PV		
4	Faire contrôler les PV et les faire signer	– le DRH	– Axel Mercier – représentant de chaque liste (1 ^{er} tour) et chaque candidat (2 ^e tour)
5	Faire des copies des PV et les diffuser		– conserver l'original à la DARH – transmettre 1 copie au représentant de chaque liste (1 ^{er} tour) et à chaque candidat (2 ^e tour) – afficher 1 copie dans la DARH – transmettre 2 exemplaires à la DIRECCTE (inspecteur du travail) – transmettre 1 exemplaire à la CTEP



FAIRE LE POINT

L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Organisation de l'élection		1. Élaborer un protocole d'accord préélectoral ou son avenant s'il faut modifier des données
		2. Calculer la répartition des sièges dans les différentes instances, en fonction de la répartition des salariés dans l'entreprise (effectifs, collèges d'électeurs...)
		3. Définir la composition des bureaux de vote, en fonction des règles prévues par la législation du travail
		4. Organiser matériellement la campagne et les élections
Communication des procès-verbaux de résultats		5. Reporter les résultats sur : – les procès-verbaux, disponibles sur le site du ministère du Travail
		6. Communiquer les procès-verbaux : – aux représentants des listes candidates – à la DIRECCTE (inspecteur du travail) – à la CTEP
		7. Archiver les procès-verbaux : – un exemplaire conservé par l'entreprise

MISSION 3 Attribuer des moyens et organiser des consultations

L'employeur est tenu de mettre à disposition du CE des moyens matériels pour qu'il puisse mener à bien ses missions. De plus, le CE doit être consulté par l'employeur sur des problématiques relatives à l'activité de l'entreprise. Nous sommes le 20 novembre.

1. Mettre des moyens à disposition du CE

Carole Agarli vous a transféré un mél envoyé par Axel Mercier, le directeur général, concernant les besoins en matériels du CE récemment élu (**doc. 5**) ; elle vous a aussi remis une documentation juridique sur les obligations de l'employeur vis-à-vis du CE (**doc. 6**).

8 Après avoir pris connaissance des documents et des consignes, calculez les offres relevées sur Internet auprès de 4 fournisseurs afin d'acheter le matériel nécessaire au meilleur prix (**annexe 8**).

DOC 5 Le mél d'Axel Mercier

De : Axel.mercier@passionmeubles.com
 À : Carole.agarli@passionmeubles.com
 Objet : Besoin matériel CE
 Lettre_CE_15-11-1N.pdf

Bonjour Madame Agarli,
 Le secrétaire du CE, Monsieur Rémi Marin, m'a envoyé la lettre que vous trouverez en PJ.
 Merci de faire le nécessaire.
 M. Axel Mercier

Faites une comparaison de prix entre 4 fournisseurs pour acheter 1 table de réunion ovale avec pieds, 10 chaises maximum (en acier et pliantes) et 2 armoires rideau en acier (1 haute et 1 basse).

N'utilisez qu'un fournisseur pour l'ensemble de la commande.

Passion meubles

Comité d'entreprise
 PASSION MEUBLES

M. Axel Mercier
 Directeur général
 Marseille,
 le 15 novembre 201N

Objet :
 Matériel CE

Monsieur le Directeur général,
 Je vous prie de trouver ci-dessous l'inventaire du local mis à disposition du CE :

- 1 bureau et 1 fauteuil en bon état
- 1 table de réunion et 4 chaises en mauvais état
- 2 armoires (haute et basse) dont les serrures sont fragilisées
- 1 ordinateur, 1 imprimante, 1 photocopieuse, 1 téléphone et 1 connexion internet en état de marche

Conformément à la législation, je m'en remets à votre compréhension pour faire le nécessaire.

M. Rémi Marin,
 Secrétaire du CE

DOC 6 La documentation juridique

Les moyens matériels du comité d'entreprise

L'employeur doit mettre à disposition du CE :

- un local éclairé, chauffé et aménagé
- les chaises et les tables nécessaires aux réunions
- 1 armoire (au minimum) qui ferme à clé

L'employeur est également tenu de fournir le matériel bureau de base : ordinateur, imprimante, photocopieuse, ligne téléphonique et connexion internet (dont les frais sont à la charge du CE).

ANNEXE 8 Liste du matériel à acquérir pour équiper le local du CE

MATÉRIELS	SITES INTERNET DES FOURNISSEURS			
	BRUNEAU	JPG	MANUTAN	UGAP
TABLE DE RÉUNION	389,00	246,00	459,00	294,00
CHAISES DE RÉUNION	30,60 × 10 306,00	35,40 × 10 354,00	2 lots de 5 à 92,00 184,00	2 lots de 5 à 235,50 471,00
ARMOIRE HAUTE	249,00	532,00	299,00	298,00
ARMOIRE BASSE	219,00	425,00	285,00	194,00
TOTAL HT	1 163,00	1 557,00	1 227,00	1 257,00
MONTANT TVA (20 %)	232,60	311,40	245,40	251,40
TOTAL TTC	1 395,60	1 868,40	1 472,40	1 508,40
CHOIX	X			

2. Consulter les membres du CE

Axel Mercier et les quatre responsables des directions souhaitent consulter le CE sur la possibilité d'aménager les horaires du personnel (doc. 7).

9 Carole Agarli vous demande d'établir les convocations (annexe 9) pour réunir les membres du CE, en utilisant le modèle qu'elle vous a remis (doc. 8) et la liste des personnes à convoquer (doc. 9).

DOC 7 Le projet de changement d'horaire

Actuellement, les ouvriers et les techniciens de la Direction technique travaillent selon le principe des 3-8 (3 × 8 heures). Les autres salariés de l'entreprise travaillent 35h hebdomadaires, sur la base suivante : 8h – 12h et 14h – 17h. Afin de satisfaire une majorité de salariés, la Direction envisage d'aménager les horaires de l'entreprise selon des plages fixes et des plages variables. En effet, il s'agit de donner la possibilité aux salariés de moduler leurs horaires entre 7h30 et 18h30 (avec 1h de pause pour déjeuner). Par contre, les salariés devront être présents entre 9h et 12h, et entre 14h et 17h.

jeudi 28 novembre, 18h
salle de réunion

DOC 8 Le modèle de convocation pour la consultation du CE

Entreprise XXX Convocation à la réunion du comité d'entreprise

→ Ordre du jour :

(préciser l'ordre du jour)

→ Destinataires :

- membres élus, titulaires et suppléants (indiquer les noms, prénoms et fonction);
- représentants syndicaux au comité (indiquer les noms, prénoms et fonction).

Nous vous prions de bien vouloir assister à la réunion du comité d'entreprise qui se tiendra le (indiquer le jour et l'heure en respectant le délai de transmission), dans les locaux de l'entreprise (indiquer le local ou bureau).

Nous vous prions de trouver ci-joint l'ordre du jour de cette réunion.

Fait à (indiquer le lieu), le (indiquer la date – au minimum 3 jours avant la réunion)

Le président du comité d'entreprise (indiquer nom, prénom et signature)

DOC 9 Liste des personnes à convoquer pour le prochain CE

Membre de droit → Axel MERCIER

Membres élus titulaires collège Empl./Ouv. → R. BONOAN, G. DUMART, J. PAZ

Membres élus suppléants collège Empl./Ouv. → E. FERRARI, Y. LANUI, J. TERRON

Membre élu titulaire collège Cadres → E. NOVARA

Membre élu suppléant collège Cadres → J. LEBREIZ

Membre invité pour consultation → J. DUMONT, Responsable des RH

Il n'y a pas de
représentants
syndicaux élus.**ANNEXE 9** Lettre de convocation au prochain CE**Passion
meubles**

Convocation à la réunion du comité d'entreprise du jeudi 28 novembre 201N

→ Ordre du jour : Consultation du CE pour aménager les horaires de travail de l'ensemble des salariés

→ Destinataires :

– Membre de droit : Axel MERCIER, Directeur général

– Membres élus collège Empl./Ouv. :

Titulaires

R. BONOAN, Hôtesse d'accueil

G. DUMART, Assist. Direction technique

J. PAZ, Ouvrier « Entretien »

Suppléants

E. FERRI, Ouvrier « Réparation »

Y. LANUI, Gardien

J. TERRON, Employée Act. soc. & cult.

– Membre élu collège Cadres :

Titulaires

E. NOVARA, Responsable « Entretien »

Suppléants

J. LEBREIZ, Responsable « Réparation »

– Membre invité pour consultation : J. DUMONT, Responsable des Ressources humaines

Nous vous prions de bien vouloir assister à la réunion du comité d'entreprise qui se tiendra le jeudi 28 novembre 201N, à 18 h 00, dans la salle de réunion de l'entreprise.

Fait à Marseille , le 20 novembre 201N

Le président du Comité d'entreprise,

Axel MERCIER, Directeur général

FAIRE LE POINT**LES MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS À DISPOSITION DES INSTANCES DU PERSONNEL**

Les instances représentatives du personnel doivent bénéficier de certains équipements :

- un local éclairé, chauffé et aménagé, les chaises et les tables, 1 armoire fermée à clé ;
- le matériel bureautique de base : ordinateur, imprimante, photocopieuse, ligne téléphonique et connexion internet (dont les frais sont à la charge du CE).

Pour réunir les instances représentatives du personnel, il est impératif :

- d'établir la liste des personnes convoquées ;
- de définir l'ordre du jour ;
- de fixer le jour, l'heure et le lieu de la réunion ;
- de préparer et transmettre les convocations au minimum 3 jours avant.

Suivi des obligations liées aux instances représentatives du personnel

1 Le rôle des instances représentatives

Trois instances possibles

les délégués du personnel (DP)

(entreprises de 11 salariés et +)

- saisissent l'employeur ou l'inspection du travail lors de conflits ou réclamations des salariés

le comité d'entreprise (CE)

(entreprises de + de 50 salariés)

- consulté sur la gestion, l'organisation, le plan de formation, les conditions de travail et les activités sociales de l'entreprise

la délégation unique (DUP)

(entreprises de – de 200 salariés)

et qui ont choisi de réunir les attributions des DP et du CE)

2 L'organisation des élections et la diffusion des résultats

- Le nombre de sièges accordés aux différentes instances dépend du nombre de salariés.
- Elle est détaillée dans un **protocole d'accord préélectoral** établi, négocié, signé entre l'employeur et les organisations syndicales de l'entreprise. Les élections ayant lieu tous les 4 ans, ce protocole peut être reconduit si aucune partie signataire ne le dénonce ou si l'effectif de l'entreprise n'a pas évolué.
- Il doit définir : la répartition du personnel dans les différents collèges électoraux (ouvriers/employés/cadres), celle des sièges entre les différents collèges, les modalités d'organisation et de déroulement des scrutins.
- À l'issue du vote, un **procès-verbal** de résultats doit être établi. Ce dernier récapitule les noms et statuts des candidats, ainsi que les résultats du dépouillement des votes. Il doit être diffusé ainsi :

Original	Copies transmises	Copie affichée
conservé par l'employeur	<ul style="list-style-type: none"> – aux représentants de chaque liste – à l'inspection du travail : 2 exemplaires (via la DIRECCTE) – à la CTEP : 1 exemplaire (suivi et archivage national) 	– pour les personnels dans le local et sur les panneaux dédiés

3 Les moyens attribués et l'organisation des consultations

Moyens généraux des DP, DUP ou CE	Moyens spécifiques au CE
<ul style="list-style-type: none"> – Réunions périodiques avec l'employeur et PV – Local, matériel, panneau d'affichage – Crédit d'heures de délégation – Accès aux documents réglementaires – Liberté de déplacement et de rencontres du personnel – Relation avec le CHSCT et les délégués syndicaux 	<ul style="list-style-type: none"> – Personnalité civile du CE – Instances de gestion (secrétaire, trésorier et adjoint) – Budget spécifique de fonctionnement et de contribution aux activités sociales et culturelles – Représentation auprès du CA – Recours aux experts – Droit d'alerte avec obligation de réponse de l'employeur

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Appliquer un protocole pour organiser les élections du personnel		
Élaborer et diffuser les procès-verbaux de résultats		
Gérer l'attribution des moyens de fonctionnement de ces instances		

EXO

Faire face à des aléas dans le traitement des PV

En ouvrant vos courriels ce matin, vous prenez connaissance du message envoyé par Erick Lorot, l'inspecteur du travail en charge du suivi de « Passion meubles ».

- 1 Prenez connaissance du courriel et du document reçu (doc. 1).
- 2 Rédigez les courriels que vous devez envoyer pour rendre conforme le PV concerné (annexe 1) et pour le transmettre ensuite aux instances concernées.

DOC 1 Le courriel d'Erick Lorot

De : direccte-paca-ut13.elorot@direccte.gouv.fr
 À : interim.darh@passionmeubles.com
 Objet : Re : Passion meubles - PV Élections DP et CE 201N
 PV_Élections_DPTitulaires 201Nannote.pdf

Bonjour,

Nous avons bien réceptionné vos PV relatifs aux élections des délégués du personnel et des membres de votre Comité d'Entreprise et nous vous en remercions.

Cependant nous avons constaté une anomalie sur le PV des DP Titulaires : l'absence de signature de 2 des membres du bureau (MM. Novara et Lebreiz).

Nous vous demandons de procéder à la rectification de ces anomalies et de transmettre ce nouveau PV à notre service et au CTEP (version numérique puis en version papier), dans les plus brefs délais.

Salutations.

Erick Lorot, Inspecteur du travail

ANNEXE 1 Courriels à envoyer

De : interim.darh@passionmeubles.com
 À : edmond.novara@passionmeubles.com,
 julien.lebreiz@passionmeubles.com
 Objet : PV Élections DP 201N – non signé – URGENT

Bonjour Messieurs,

Suite à l'élection des DP, nous avons établi et transmis le PV à M. l'Inspecteur du travail.

Nous venons de recevoir un mél nous indiquant qu'il manque vos signatures respectives, dans la zone « Membres du Bureau ».

De ce fait, nous vous demandons de venir signer ce PV, le plus rapidement possible.

Cordialement.

(prénom, nom, assistant(e) de Mme Agarli)

De : interim.darh@passionmeubles.com
 À : direccte-paca-ut13.elorot@direccte.gouv.fr,
 contact@cetp-rouen.fr
 Objet : PV Élections DP Titulaires 201N – signé
 PV Élections DP Titulaires 201N – signé.pdf

Bonjour Messieurs,

Lorsque nous vous avons transmis le PV de notre élection des DP, nous avons omis 2 signatures.

Vous trouverez ci-joint le PV signé par toutes les personnes concernées ; l'original suit par courrier.

Dans cette attente, nous nous en remettons à votre compréhension pour excuser ce contretemps.

Sincères salutations.

(prénom, nom, assistant(e) de Mme Agarli)

Préparer les tableaux de bord des indicateurs sociaux



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Mettre à jour les indicateurs sociaux	Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les outils de suivi La gestion et l'analyse de données quantitatives Les représentations graphiques et leur interprétation L'exploitation de données et le traitement automatisé des tableaux de bord et indicateurs à l'aide d'un PGI	Complexité Recherche de données chiffrées Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord Détermination d'écarts entre prévision et réalisation Réalisation de documents de synthèse Aléas Données incomplètes ou incohérentes Anomalies constatées dans l'évolution des indicateurs
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 2 2.1.4 Transmission d'informations à destination des personnels Savoirs économiques et juridiques Le bilan social, le rapport social, les indicateurs sociaux	



MISE EN SITUATION

Vous poursuivez votre mission intérimaire au sein de la Direction administrative des ressources humaines (DARH), auprès de la gestionnaire administrative de l'entreprise Passion meubles, Carole Agarli. Vous êtes chargé(e) de participer, de suivre et mettre à jour les indicateurs sociaux au moyen de tableaux de bord sociaux.

Missions

- Mission 1**
Exploiter les informations d'un tableau de bord
- Mission 2**
Élaborer et utiliser un tableau de bord
- Mission 3**
Interpréter des graphiques d'indicateurs sociaux

MISSION 1 Exploiter les informations d'un tableau de bord

1. Analyser les données quantitatives d'un tableau de bord

Le 5 décembre, Carole Agarli vous transmet des données concernant la répartition hommes/femmes du personnel.

1 Complétez le tableau de bord (**annexe 1**) et analysez-le (**annexe 2**).

ANNEXE 1 Tableau de bord « Âge / Sexe des salariés » au 1^{er} décembre 201N

	FEMMES	%	HOMMES	%
de 18 à 20 ans	0	0,00	1	1,66
de 21 à 25 ans	1	6,68	3	5,00
de 26 à 30 ans	2	13,33	9	15,00
de 31 à 35 ans	3	20,00	8	13,33
de 36 à 40 ans	3	20,00	10	16,67
de 41 à 45 ans	2	13,33	9	15,00
de 46 à 50 ans	2	13,33	7	11,67
de 51 à 55 ans	2	13,33	6	10,00
de 56 à 60 ans	0	0,00	4	6,67
de 61 à 65 ans	0	0,00	3	5,00
SOUS-TOTAL	15	100	60	100
TOTAL	75			

ANNEXE 2 Analyse des indicateurs sociaux utilisés

	ANALYSE ET CRITIQUE
1. Quelles informations ce tableau de bord communique-t-il ?	Il permet d'identifier les tranches d'âge des salariés de l'entreprise selon leur sexe, à un instant précis de l'activité de l'entreprise.
2. Quel intérêt y a-t-il à transformer des données chiffrées en pourcentage ?	Sans pourcentage, il est difficile d'avoir une idée rapide et précise des données de la situation car on a du mal à se repérer dans les différentes tranches d'âge.
3. Surlignez les tranches d'âge minimales et maximales chez les femmes et chez les hommes. Quelles conclusions en tirez-vous ?	Peu de salariés sont dans la tranche d'âge des moins de 20 ans mais une majorité est comprise entre 31 et 40 ans. En regroupant les quatre premières catégories, on constate que les salariés de Passion meubles sont plutôt jeunes.
4. Quelle information précise n'apparaît pas immédiatement ? Pourquoi est-ce gênant ?	La répartition des personnes âgées de 56 ans et plus. On risque de ne pas anticiper leur départ à la retraite (remplacement ? recrutement interne, externe ? reclassement ?...).
5. Quels outils pourraient éviter ce genre de problème ?	<ul style="list-style-type: none"> - L'établissement de sous-totaux par grandes tranches permettrait une analyse plus globale. - La représentation graphique des données pour une visualisation plus parlante.

2. Représenter graphiquement les données d'un tableau de bord et les analyser

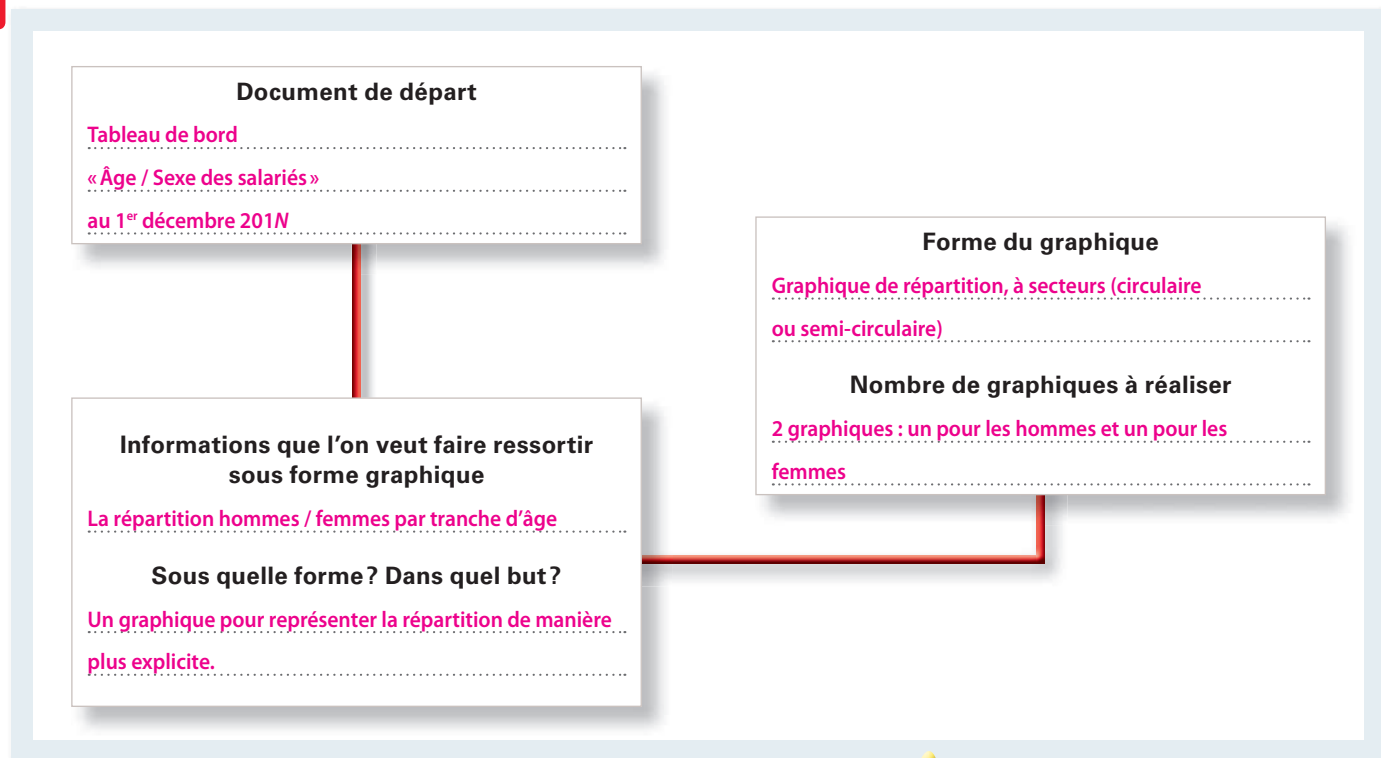
Afin de mieux visualiser la répartition du personnel, Carole Agarli vous charge de représenter graphiquement les données du tableau de bord précédemment analysé.

2 Préparez votre travail à l'aide du schéma ci-dessous (**annexe 3**).

3 Présentez les graphiques demandés avec un tableur (fichier **Salaries_ages-sexes_01-12-N**).



ANNEXE 3 L'élaboration du graphique des répartitions hommes / femmes chez Passion meubles



INFO

Les données chiffrées peuvent être exprimées de deux façons différentes :

- en valeur absolue → c'est une valeur exprimée à l'aide d'une unité (salariés, clients, produits...);
- en valeur relative → c'est une valeur exprimée en pourcentage, afin de mesurer l'importance de celle-ci par rapport à un ensemble auquel elle appartient.



FAIRE LE POINT

LES TABLEAUX DE BORD

Objectifs

Pouvoir faire des prévisions à court et moyen terme, afin de gérer au mieux l'entreprise

Avoir une vue précise d'une situation définie, à un instant précis de l'activité de l'entreprise ou d'un service.

LES DONNÉES QUANTITATIVES FIGURANT DANS LES TABLEAUX PEUVENT ÊTRE REPRÉSENTÉES GRAPHIQUEMENT AFIN...

- d'avoir une meilleure vision de l'ensemble de la situation étudiée;
- d'être sûr de pouvoir prendre les meilleures décisions pour l'évolution de l'entreprise.

MISSION 2 Élaborer et utiliser un tableau de bord

Le 8 décembre, Carole Agarli vous demande d'élaborer vous-même un tableau de bord nécessaire au suivi des accidents de travail dans les ateliers.

- 1 À l'aide de ses conseils, sélectionnez les indicateurs sociaux nécessaires (**annexe 4**).
- 2 Prenez connaissance des rapports d'accidents du travail survenus au cours de l'année 201N (**doc. 1**), des informations relatives aux ateliers (**doc. 2**) et aux salariés concernés (**doc. 3**) et complétez le tableau de bord que vous a remis Carole Agarli (**annexe 5**).
- 3 Indiquez l'analyse et les préconisations que vous tirez de ces données (**annexe 6**).
- 4 À partir de ces conclusions, rédigez et présentez sur votre texteur (fichier **Note_Synthese**) une proposition de note de synthèse pour Mme Agarli, à l'attention du directeur technique, présentant le tableau de bord, les conclusions et les pistes d'amélioration de la situation.



Avant d'élaborer un tableau de bord, il est primordial de bien choisir les indicateurs sociaux qui seront utilisés. Ces informations chiffrées doivent être riches de sens et référencées dans le temps. Pour cela, il est important de bien cerner l'objectif principal du tableau de bord et d'adapter les indicateurs en conséquence. Veillez aussi à préserver l'anonymat dans les données.

ANNEXE 4 Les indicateurs sociaux relatifs aux accidents du travail

... AUX SALARIÉS		... AU MATÉRIEL		... À L'ORGANISATION	
âge	<input checked="" type="checkbox"/>	atelier concerné par l'accident	<input checked="" type="checkbox"/>	adresse entreprise	<input type="checkbox"/>
ancienneté	<input checked="" type="checkbox"/>	date dernière visite inspecteur du travail	<input type="checkbox"/>	horaires accueil public	<input type="checkbox"/>
date dernière visite médicale	<input type="checkbox"/>			horaires travail ouvriers	<input checked="" type="checkbox"/>
EPI* porté par le salarié	<input checked="" type="checkbox"/>	date dernière visite technique (machine)	<input checked="" type="checkbox"/>	nom du poste de travail	<input type="checkbox"/>
identité	<input type="checkbox"/>				
niveau de qualification	<input type="checkbox"/>	date mise en service (machine)	<input checked="" type="checkbox"/>		
nombre d'enfant	<input type="checkbox"/>	EPI* réglementaire	<input checked="" type="checkbox"/>		
poste occupé	<input checked="" type="checkbox"/>	heure de l'accident	<input checked="" type="checkbox"/>		
salaire, primes	<input type="checkbox"/>	jour de l'accident	<input checked="" type="checkbox"/>		
sexe	<input checked="" type="checkbox"/>	nom/type de machine	<input checked="" type="checkbox"/>		
situation maritale	<input type="checkbox"/>	poste concerné par l'accident	<input checked="" type="checkbox"/>		
type de contrat de travail	<input checked="" type="checkbox"/>	taille de l'atelier	<input type="checkbox"/>		
ville d'habitation	<input type="checkbox"/>	* Équipement de protection individuelle			

DOC 1 Les rapports d'accidents du travail de 201N dans les ateliers

ACCIDENT 1

Le 15/02/201N, à 07h30, au sein de l'atelier Production (Poste 1), M. Perrier utilise la dégauchisseuse XSD[B] - 310 pour aplanir des planches en pin. Après quelques minutes d'utilisation, M. Perrier se blesse sur la tranche de la main droite, alors qu'il approche du point central de la machine.

M. Perrier a été transporté aux urgences de l'hôpital, afin d'être pris en charge. Cette blessure est survenue malgré le port des gants de protection réglementaires.

ACCIDENT 2

Le 07/05/201N, à 11 h 45, au sein de l'atelier Réparation, M. Gardet utilise la ponceuse GEX 125-1 AE pour poncer la surface d'un vaisselier en pin. Après quelques minutes d'utilisation, M. Gardet reçoit des projections de poussières de bois dans les yeux. M. Gardet avait oublié de mettre les lunettes de protection, malgré les consignes de sécurité reçues.

M. Gardet a été transporté aux urgences de l'hôpital, afin d'être pris en charge.

ACCIDENT 3

Le 24/07/201N, à 12h10, au sein de l'atelier Réparation, M. Médina utilise la ponceuse GEX 125-1 AE pour poncer la surface d'un chevet en merisier.

Après quelques minutes d'utilisation, M. Médina reçoit des projections de poussières de bois dans les yeux.

M. Médina avait oublié de mettre les lunettes de protection, malgré les consignes de sécurité reçues.

M. Médina a été transporté aux urgences de l'hôpital, afin d'être pris en charge.

ACCIDENT 4

Le 10/10/201N, à 07h40, au sein de l'atelier Production (Poste 1), M. Burlat utilise la dégauchisseuse XSD[B] - 310 pour aplanir des planches en cerisier.

Après quelques minutes d'utilisation, M. Burlat se blesse sur la tranche de la main droite, alors qu'il approche du point central de la machine.

M. Burlat a été transporté aux urgences de l'hôpital, afin d'être pris en charge.

Cette blessure est survenue malgré le port des gants de protection réglementaires.

DOC 2 L'organisation des ateliers

• Horaires des ateliers :

07h15 - 18h30 (1 h de pause déjeuner)

• Visite technique

Dégauchisseuse le 24/03/201N - 2 (tous les ans)

• Équipements de protection individuelle

- Dégauchisseuse : masque anti-poussières, lunettes, gants anticoupures, protections auditives.
- Ponceuse : masque antipoussières, lunettes, gants anticoupures ou antivibrations, protections auditives.

• Formation

Les ouvriers sont soumis à l'obligation de suivre, 1 fois par an, une formation sur les risques professionnels.

DOC 3

L'extrait des fiches personnelles des ouvriers

	Année nais.	Contrat / année entrée	Poste occupé	Formation risques pro.
M. Burlat	1974	CDI - 1994	ouvrier	non
M. Gardet	1977	CDI - 1998	ouvrier	oui
M. Médina	1955	CDI - 2000	ouvrier	oui
M. Perrier	1967	CDI - 2014	ouvrier	non

ANNEXE 5 Tableau de bord « Réduction des accidents en ateliers »

« Réduire le nombre d'accidents du travail au sein des ateliers Production et Réparation »

INDICATEURS SOCIAUX	ATELIER PRODUCTION	ATELIER RÉPARATION
PLAGEHoraire des accidents	matin	midi
NB D'ACCIDENTS	2	2
TYPE D'ACCIDENT	main droite	poussière de bois dans les yeux
MACHINE CONCERNÉE	Dégauchisseuse XSD[B] – 310	Ponceuse GEX 125-1 AE
CONTRÔLE TECHNIQUE	oui	–
EPI RÉGLEMENTAIRE	oui	défaut de port de lunettes pour les 3
SEXE DES SALARIÉS	masculin	masculin
ÂGE DES SALARIÉS	entre 40 et 50 ans	entre 30 et 40 et plus de 60 ans
ANCIENNETÉ	plus de 20 ans et moins de 5 ans	entre 10 et 20 ans
TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL	CDI	CDI
FORMATION RISQUES PRO.	0/2 à jour	2/2 à jour

ANNEXE 6 Analyse des accidents survenus

ANALYSE RELATIVE À L'ATELIER PRODUCTION

Ils ont lieu le matin, au démarrage de la même machine ; ils sont tous localisés sur les mains droites des ouvriers malgré l'EPI réglementaire. Les ouvriers concernés ne sont pas spécialement jeunes, l'un d'entre eux est ancien dans l'entreprise et par conséquent plutôt expérimenté. Ils sont tous en CDI mais leur formation aux risques professionnels n'est pas à jour.

Préconisation : Vérifier impérativement la participation à la formation des salariés aux risques professionnels dans l'atelier de production. Pour ceux utilisant la dégauchisseuse, prévoir rapidement une session spécifique d'utilisation de cette machine insistant sur sa mise en route.

ANALYSE RELATIVE À L'ATELIER RÉPARATION

Ils ont lieu aux environs de midi, ils ont tous été causés lors de l'utilisation de la même ponceuse. Dans tous ces accidents, les ouvriers avaient oublié de mettre les lunettes de sécurité. Les ouvriers sont tous en CDI et à jour dans leur formation aux risques professionnels.

Préconisation : Faire un rappel des consignes concernant les protections individuelles pour tous les salariés de l'atelier (courriels ou affichage par exemple).



FAIRE LE POINT

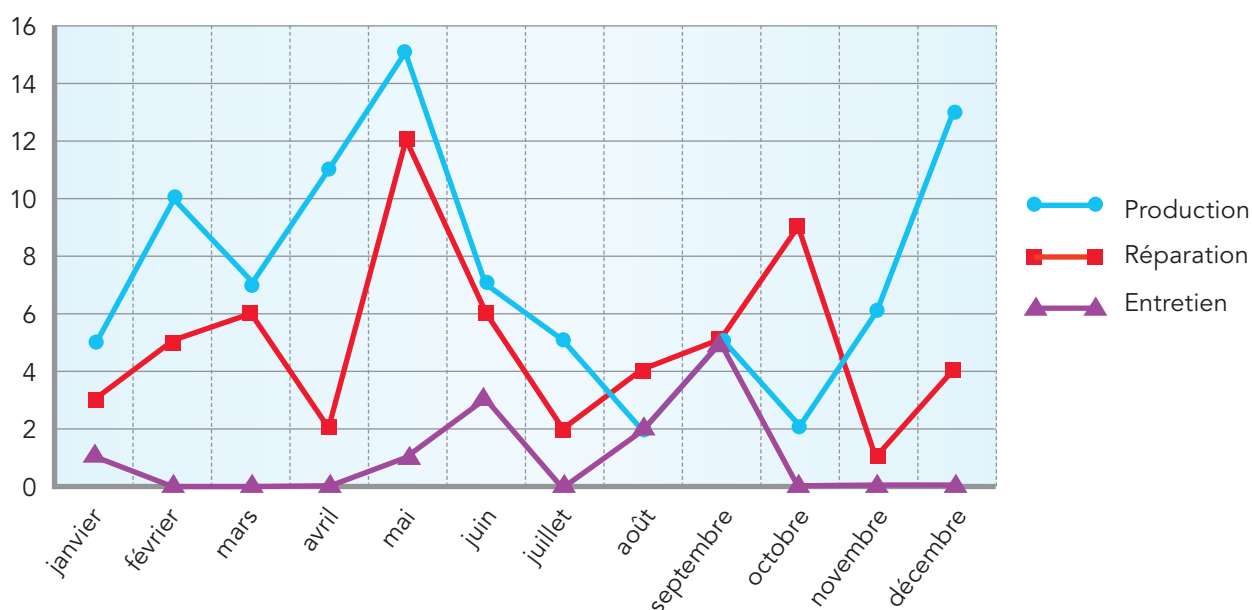
Élaborer un tableau de bord	1. Sélectionner les indicateurs sociaux pertinents.
	2. Préparer le tableau de bord en utilisant les données disponibles, répondant aux indicateurs.
	3. Analyser les résultats obtenus afin de prendre les décisions adéquates.
Exploiter un tableau de bord	1. Dédire un diagnostic des situations constatées.
	2. Trouver une ou des causes à l'origine des situations problématiques relevées.
	3. Proposer des préconisations afin d'améliorer les points sensibles.

MISSION 3 Interpréter des graphiques d'indicateurs sociaux

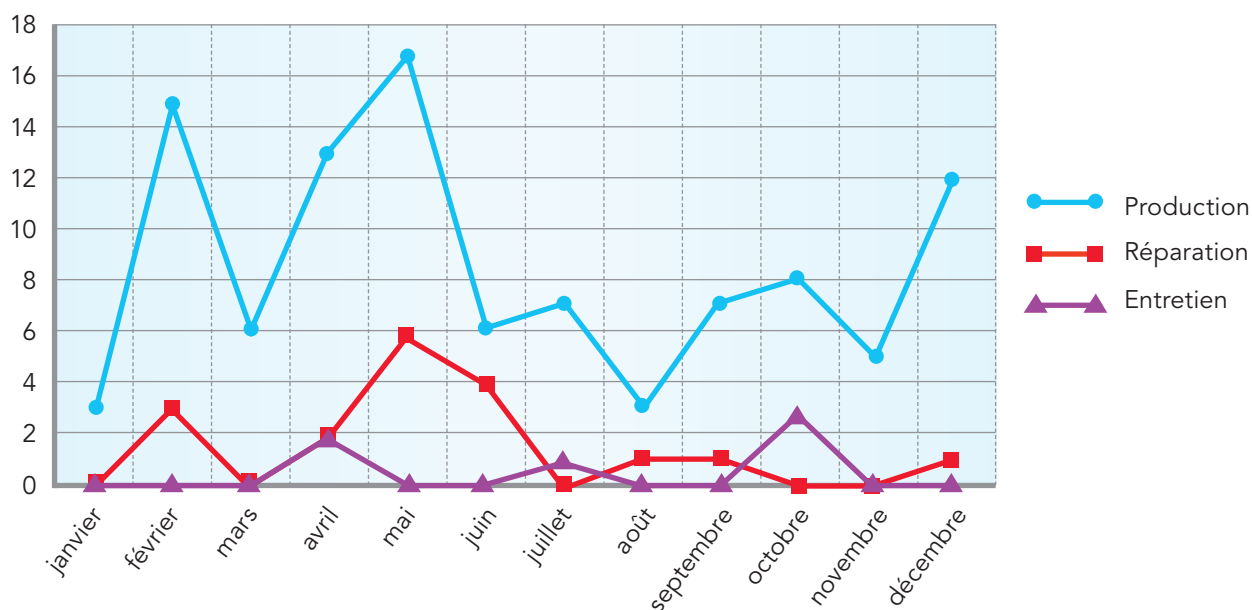
Carole Agarli vous remet des graphiques réalisés à partir de relevés qu'elle a effectués concernant les trois ateliers de l'entreprise.

Étudiez les graphiques relatifs aux absences (**doc. 4 et 5**) et aux prévisions de départ en retraite (**doc. 6 et 7**), puis en vous aidant des commentaires de Carole Agarli, réalisez l'analyse des résultats (**annexe 7**).

DOC 4 Journées d'absence cumulées en 201N – I



DOC 5 Journées d'absence cumulées en 201N





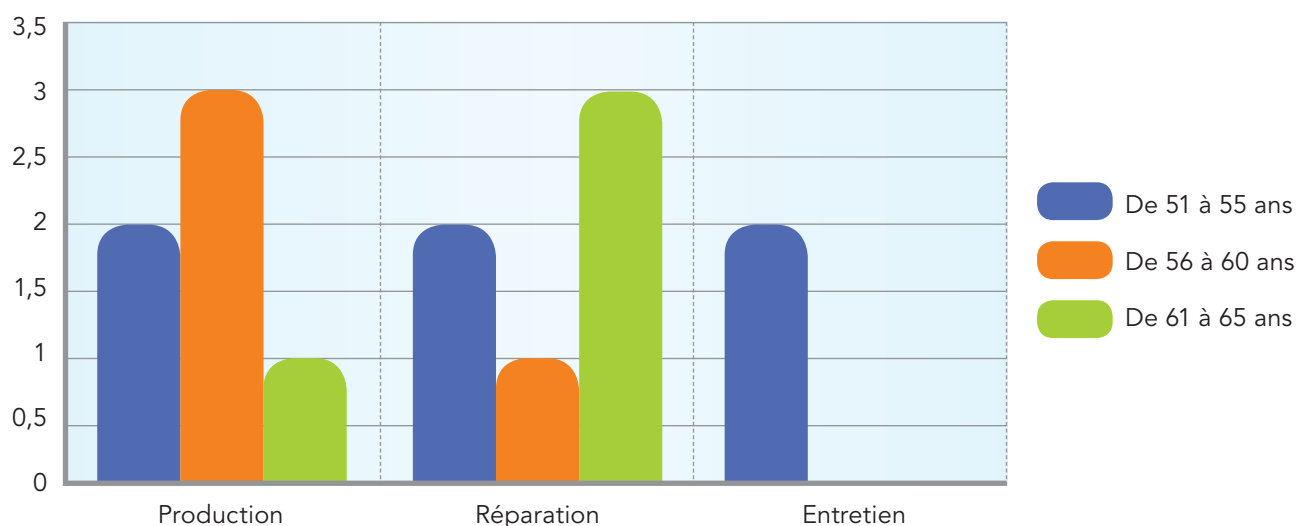
Chaque lundi matin, les responsables des ateliers réunissent leurs équipes afin de faire le point sur leurs activités ; ceci depuis le 1^{er} trimestre 201N.

Toujours depuis cette période, Julien Lebreiz et Edmond Novara ont instauré le « midi lib' » : une fois par semaine, les ouvriers de chaque atelier déjeunent ensemble, où chacun est libre d'apporter ce qu'il souhaite. Une fois par mois, ils proposent aussi « Un dimanche en famille » : il s'agit d'une sortie à la journée, avec les ouvriers et leurs familles.

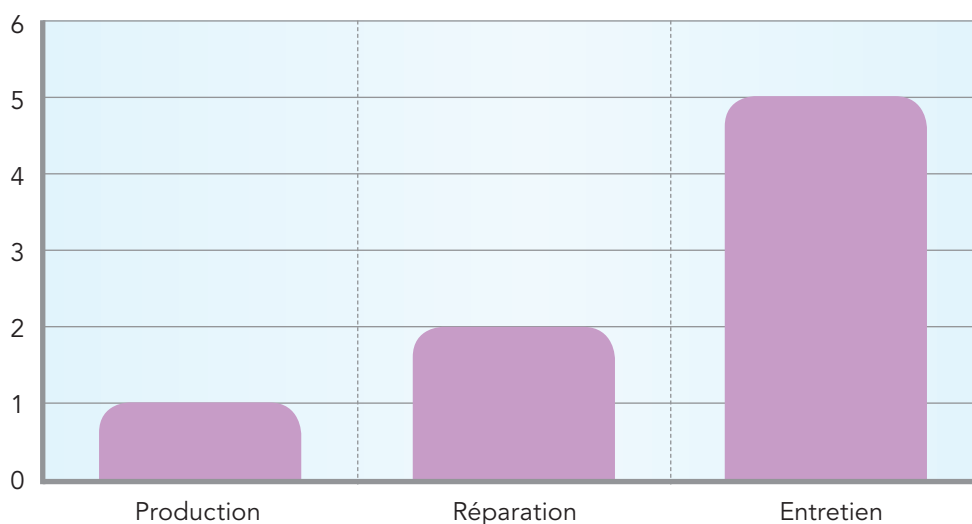
Jules Portier n'a pas souhaité proposer à ces ouvriers des moments similaires, car selon lui ce sont des pertes de temps et d'énergie.

Concernant les départs en retraite, des prévisions d'embauche ont été faites par la DARH. A priori, ces prévisions tiennent compte des départs des ouvriers âgés de 61 ans et plus.

DOC 6 Pyramide des âges en 201N + 1



DOC 7 Prévisions des recrutements 201N + 1



ANNEXE 7 Exploitation des graphiques d'indicateurs sociaux

CONCERNANT LES ABSENCES

→ Constat

Les relevés d'absences dans les 3 ateliers, entre l'année 201N-1 et 201N, montrent une nette diminution des journées d'absences pour 2 des ateliers (Entretien et Réparation).

Les 2 responsables de ces ateliers ont mis en place des moments de convivialité et de partage (déjeuners hebdomadaires et journées mensuelles en famille) qui semblent avoir eu un effet positif sur la motivation des ouvriers et leur assiduité,

→ Préconisation

Étendre cette pratique à l'atelier Production.

CONCERNANT LES DÉPARTS EN RETRAITE

→ Constat

Il est prévu :

- 1 départ pour la Production
- 3 départs pour la Réparation
- aucun départ pour l'Entretien

En revanche, les prévisions de recrutement, ils sont les suivantes :

- 1 recrutement pour la Production
- 2 recrutements pour la Réparation
- 5 recrutements pour l'Entretien

On constate donc que l'atelier Réparation sera en déficit d'un salarié et que l'atelier Entretien va recruter 5 personnes alors qu'aucun départ en retraite n'est prévu.

→ Préconisation

Il serait préférable de revoir le nombre d'embauches prévues, afin de correspondre davantage aux besoins des services.



FAIRE LE POINT

ANALYSER UN GRAPHIQUE

1	J'étudie les données figurant dans le graphique.
2	Je constate certains phénomènes (augmentation, baisse, stagnation...).
3	Je prends en considération des informations périphériques au contexte étudié.
4	Je propose une interprétation des résultats étudiés.
5	Je fais des propositions d'actions correctives (ou de régulation) si nécessaire.

La préparation des tableaux de bord des indicateurs sociaux

1 L'exploitation des données d'un tableau de bord

■ Le tableau de bord est un outil de recueil de données qui permet d'avoir une vue précise d'une situation définie et de réaliser des prévisions à court et moyen terme,

pour assurer l'atteinte d'un objectif clair et précis, fixé préalablement. Il comporte :

Le constat d'une situation

- À l'aide d'indicateurs sociaux choisis pour aider au diagnostic de situations problématiques.
- Ces données peuvent être représentées graphiquement afin de faciliter l'analyse.

Les régulations à mettre en œuvre

- Le diagnostic des situations apporte une aide à la décision pour les actions de correction, à court ou moyen terme, à mettre en œuvre afin de pallier les problèmes observés.

2 L'élaboration et l'utilisation d'un tableau de bord

■ Le choix d'indicateurs sociaux pertinents est essentiel pour une bonne exploitation du tableau de bord. Il faut donc sélectionner les informations chiffrées, référencées dans le temps, au regard de la problématique à étudier et sans perdre de vue l'objectif final.

■ L'interprétation des données et des graphiques du tableau de bord consiste à :

- rechercher une ou des causes à l'origine des situations problématiques relevées ;
- prendre en compte des informations périphériques au contexte étudié, c'est-à-dire en prenant en considération d'autres informations pouvant expliquer ces phénomènes ;
- faire des préconisations afin d'améliorer les points sensibles.

3 L'interprétation des graphiques basés sur des indicateurs sociaux

■ Les graphiques permettent d'avoir une vision plus claire des tendances concernant les données observées.

■ Le choix des formes du graphique sera fait en fonction des regroupements de données les plus pertinents au regard des problématiques.

■ L'interprétation des graphiques consiste à mettre en évidence certains phénomènes.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Exploiter les données d'un tableau de bord		
Élaborer un tableau de bord et interpréter des écarts		
Interpréter des représentations graphiques		

EXO 1 Élaborer un tableau de bord

Votre responsable vous remet les montants moyens des salaires des différentes catégories des salariés de l'entreprise ; ces montants ont été calculés à 3 ans d'écart.

■ Prenez connaissance de ces données (**doc. 1**), puis complétez le tableau de bord (**annexe 1**), en précisant les formules de calcul mises en œuvre (**annexe 2**).

DOC 1 Les montants moyens des salaires chez Passion meubles



Salaires moyens bruts en 201N-3 : Salaires moyens bruts en 201N :
 Cadres → 5 125 € Cadres → 5 545 €
 Employés → 1 753 € Employés → 1 880 €
 Ouvriers → 1 945 € Ouvriers → 2 001 €

On considère que le taux moyen des charges sociales pour les entreprises privées était d'environ 20 % en 201N-3 et qu'il est de 23 % en 201N.

ANNEXE 1 L'évolution des salaires moyens entre 201N-3 et 201N chez Passion meubles

CATÉGORIES PROFESSIONNELLES	201N-3			201N			ÉVOLUTIONS Δ	
	MONTANTS BRUTS	MONTANTS CHARGES	MONTANTS NETS	MONTANTS BRUTS	MONTANTS CHARGES	MONTANTS NETS	MONTANTS BRUTS	
							Δ EN €	Δ EN %
CADRES	5 125,00	1 025,00	4 100,00	5 545,00	1 275,35	4 269,65	420,00	69,65
EMPLOYÉS	1 753,00	350,60	1 402,40	1 880,00	432,40	1 447,60	127,00	21,06
OUVRIERS	1 945,00	389,00	1 556,00	2 001,00	460,23	1 540,77	56,00	9,29
ENSEMBLE	8 823,00	1 764,60	7 058,40	9 426,00	2 167,98	7 258,02	603,00	100,00

ANNEXE 2 Les formules de calcul à mettre en œuvre

CATÉGORIES PROFESSIONNELLES	MONTANTS CHARGES	MONTANTS NETS	ÉVOLUTIONS MONTANTS BRUTS Δ	
			Δ EN €	Δ EN %
CADRES	montant brut (N-3) × 20/100	montant brut - montant charge	montant brut (N)	(montant Δ × 100)/
EMPLOYÉS			- montant brut (N-3)	(somme Δ des 3 catégories)
OUVRIERS	montant brut (N) × 23/100			
ENSEMBLE	somme des 3 catégories	somme des 3 catégories	somme des 3 catégories	100 %

PRÉPA BTS Analyser un tableau de bord et faire des propositions

Maintenant que vous avez réalisé le tableau de bord sur l'évolution des salaires moyens, vous devez l'analyser et faire des propositions.

À partir du tableau de bord réalisé (**annexe 1**), et de recherches sur Internet, rédigez la note de synthèse destinée à Carole Agarli (**annexe 3**).

ANNEXE 3 Note de synthèse

**Passion
meubles**

Note de synthèse

L'évolution des salaires moyens entre 201N-3 et 201N

décembre 201N

→ Diagnostic

En premier lieu, on constate que les salaires bruts des 3 catégories professionnelles ont augmenté en 3 ans : + 420 € pour les cadres, + 127 € pour les employés et + 56 € pour les ouvriers.

On remarque que la proportion de ces augmentations n'est pas homogène : près de 70 % pour les cadres, un peu plus de 20 % pour les employés et à peine 9 % pour les ouvriers.

En revanche, malgré l'importante différence d'augmentation entre les salaires bruts des employés et des ouvriers, les ouvriers gagnent toujours davantage que les employés. Par contre, lorsqu'on étudie les salaires nets des ouvriers, on constate qu'entre 201N-3 et 201N, ils ont perdu 16 € malgré l'augmentation salariale.

Cela est dû à l'augmentation des charges sociales qui sont passées de 20 à 23 %, ce qui a augmenté la part sociale de plus de 18 % :

$$[(460,23 - 389) \times 100] / 389 = 18,31$$

alors que le salaire n'a augmenté que de 9 %. Malgré leur augmentation, les salariés voient donc leur salaire net perçu diminuer.

On peut donc s'interroger sur plusieurs points :

- la moindre augmentation des ouvriers viserait-elle un ajustement par rapport aux salaires des employés ?
- l'importante augmentation des salaires des cadres par rapport à celle des autres catégories est-elle justifiée par l'augmentation importante de l'impact des charges sociales sur leur salaire ?

→ Préconisations

Afin d'éviter que les écarts ne se creusent trop entre les salaires des 3 catégories professionnelles, on peut envisager :

- de geler les salaires des cadres. Car si on ramène sur 3 ans l'augmentation de leur salaire brut, on constate que les salaires ont augmenté d'environ 100 € par an. Or, le salaire brut moyen des cadres en France en 2014 (selon l'APEC, association de cadres) est de 54 800 euros annuel soit 4 566 € mensuel ; les cadres de notre entreprises ont donc un salaire brut supérieur à la moyenne nationale (+ 1 000 €).
- d'augmenter un peu les salaires bruts des ouvriers pour compenser le surplus de charges sociales.
- d'augmenter aussi les salaires bruts des employés afin de supprimer l'écart qu'il y a avec les salaires des ouvriers, ceci dans un souci d'égalité entre catégories professionnelles.

Participer aux procédures relevant de la santé et de la sécurité

**Passion
meubles**

Fabrication
Réparation



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité.	Les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les risques du travail : l'ergonomie, les caractéristiques des postes de travail, l'organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise, les notions de danger et de risques Les techniques de présentation d'un document	Complexité Mise à jour ou amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité Repérage des fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques Technicité du contenu du support : références ergonomiques, médicales, réglementaires Veille réglementaire sur des postes ciblés Aléas Support inadapté aux consignes de diffusion Obligation de modification de postes de travail Erreurs ou imprécisions de contenus
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 3 3.1.2 Production d'informations structurées 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces	Savoirs économiques et juridiques en transversalité La réglementation en matière de sécurité et d'amélioration des conditions de travail Les relations collectives du travail : la représentation des salariés

➔ Ateliers rédactionnels 1 et 2 Les consignes de santé et de sécurité

Missions

Mission 1
Mettre en œuvre la réglementation relative aux risques au travail

Mission 2
Présenter et diffuser le document unique (DU)

MISE EN SITUATION

► Vous effectuez un CDD au sein de la société Passion Meubles. Vous êtes affecté(e) au service Santé et sécurité sous la responsabilité de Romain Monnier. Vous êtes associé(e) à la mise en œuvre de procédures relatives à la santé et à la sécurité du personnel.



MISSION 1 Mettre en œuvre la réglementation relative aux risques au travail

1. Procéder à la mise en place du référent sécurité

Un référent sécurité permanent vient d'être désigné conformément à la réglementation en vigueur (**doc. 1**).

1 Préparez le message qui sera adressé au personnel de l'entreprise (**annexe 1**).

DOC 1 La désignation d'un référent sécurité

La loi du 20 juillet 2011, un décret du 30 janvier 2012 et les articles L. 4644-1 et R. 4644-1 et suivants du Code du travail créent une obligation à la charge des entreprises, quel que soit leur effectif. L'employeur doit désigner un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des actions de protection et de prévention des risques professionnels dans l'entreprise. Ce référent en santé et sécurité du travail doit participer, dans un objectif exclusif de prévention, à la préservation de la

santé et de la sécurité des travailleurs et à l'amélioration des conditions de travail. La désignation du référent sécurité s'effectue après avis du CHSCT ou à défaut des délégués du personnel.

Les salariés désignés référents sécurité doivent disposer du temps nécessaire et des moyens requis pour exercer leurs missions. Ils ne peuvent subir de discrimination en raison de leurs activités de prévention.



Philippe Galois, chef d'atelier, est désigné réf. sécurité, à compter du 1^{er} déc, en remplacement de M. Bonin qui assumait ces fonctions à titre provisoire. M. Galois a suivi une format° à la sécurité. Prép. le mes. en rappelant la règlement° en vigueur, pour informat° du personnel (liste de diffusion personnel@passionmeubles.com). Me mettre en copie invisible. Joindre la carte de visite avec photo de M. Galois (Philippe.Galois.jpg).
Merci.
Romain Monnier

ANNEXE 1 L'information du personnel

De : romain.monnier@passionmeubles.com
À : personnel@passionmeubles.com
Objet : Référent sécurité
CCI : romain.monnier@passionmeubles.com
Philippe.Galois.jpg

Conformément à la loi du 20 juillet 2011, au décret du 30 janvier 2012 et aux articles L. 4644-1 et R. 4644-1 et suivants du Code du travail, un référent sécurité, M. Philippe Galois, a été désigné après avis du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et consultation des délégués du personnel. Il remplace M. Bonin qui assumait cette fonction à titre provisoire.

Chef d'atelier au service Production, il a pour mission, dans un objectif de prévention, de veiller à la préservation de la santé et de la sécurité du personnel ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Pour cela, il a suivi une formation et dispose d'un crédit d'heures.

Ainsi, pour toute question relative à la santé et à la sécurité, vous pourrez désormais vous adresser à M. Philippe Galois dont vous trouverez la carte de visite en fichier joint.

Romain Monnier, responsable de la sécurité

2. Veiller au respect des règles de sécurité

Le nombre d'accidents du travail a tendance à augmenter (**doc. 2**). Le simple affichage du règlement intérieur ne semble pas suffire. Le DRH souhaite sensibiliser individuellement les personnels aux consignes de sécurité.

2 Rédigez la note de service n° 589, en date du 2 novembre pour alerter le personnel (**annexe 2**).

3 Présentez la note à l'aide de votre texteur (fichier NS_589).



DOC 2

Les tableaux de bord du service Production (extrait)

Indicateurs Accidents du travail Unité : Ateliers	2013	2014	2015	2016
Taux de fréquence (nbre accidents travail / effectif) × 100	9,4	9,3	9,2	10,5
Taux de gravité (nbre jours arrêt travail / effectif) × 100	5,6	5,2	6,8	7,4
Durée moyenne des arrêts nbre jours arrêt travail / nbre accidents	12,4	11,3	13,6	15,8

Causes : manutention mécanique, manutention manuelle, chutes.

Lésions : hématomes, coupures, entorses, allergies, fractures.



Merci de rédiger une note :

- communiquer les indicateurs Accidents du travail
- rap. obligat° utilisat° fiches de procédure et respect des consignes de séc. selon règlement int. : équipements de protect° (chaussures, masque...)
- organisation d'une format° aux 1^{ers} secours et désignat° de 2 sauveteurs secouristes du travail* (faire acte de cand. auprès du référent séc.)
- intérêt de la prévent° des risques pour le pers. et l'entr.

Jacques Dumont

*Membre du personnel, désigné par l'employeur et formé pour intervenir en cas d'urgence ou d'incendie et porter secours à toute victime d'un accident du travail dans l'attente de l'arrivée de secours spécialisés.

ANNEXE 2 La note de service

Note de service n° 589	Date : 02/11/201N
Émetteur : Service Santé sécurité	Destinataire : Ensemble du personnel
Objet : Santé et sécurité	Date : 2 novembre 201N

Les indicateurs relatifs aux accidents du travail dans les ateliers indiquent une baisse régulière des accidents du travail jusqu'en 2015 consécutive aux actions de prévention mises en œuvre. Toutefois, depuis 2016, le taux de fréquence des accidents du travail est à nouveau en augmentation. Il en est de même pour les taux de gravité et la durée moyenne des arrêts de travail qui augmentent depuis 2015.

Les principales causes sont liées à la manutention mécanique et manuelle et aux chutes. Les lésions constatées sont par ordre de priorité des hématomes, des coupures, des entorses, des allergies et des fractures.

Il est donc impératif de se conformer strictement aux procédures relatives au poste de travail et aux consignes de sécurité comme, notamment, le port individuel des équipements de protection, selon les dispositions du règlement intérieur affiché dans tous les ateliers.

Afin de compléter ce dispositif de prévention des accidents, une formation aux premiers secours sera mise en place et deux sauveteurs-secouristes du travail désignés. Les personnes intéressées par ces fonctions pourront faire acte de candidature auprès de Philippe Galois, référent sécurité.

Je vous remercie de bien vouloir contribuer à la prévention des risques pour votre propre sécurité, celle de vos collègues et dans l'intérêt de votre entreprise confrontée au problème de remplacement des personnels victimes d'accidents du travail.

Jacques Dumont,

Directeur des Ressources humaines

3. Délivrer un titre d'habilitation

Les nouvelles tâches confiées au poste de M. Pierre Dubois, ouvrier spécialisé, nécessitent la délivrance d'un titre d'habilitation électrique. Chargé désormais de la maintenance des équipements, il a suivi une formation spécifique, validée par un organisme accrédité.

4 À l'aide des informations relatives à l'habilitation électrique (**doc. 3**) et aux domaines d'interventions de M. Dubois (**doc. 4**), complétez le document d'habilitation n° 7 en date du 15/11/201N (**annexe 3**).

DOC 3 La délivrance d'une habilitation

Selon l'article R. 4544.9 du Code du travail, l'habilitation est la reconnaissance par l'employeur de la capacité d'une personne placée sous son autorité à accomplir, en sécurité vis-à-vis du risque électrique, les tâches qui lui sont confiées. Cette habilitation n'exonère cependant pas l'employeur de sa responsabilité.

L'habilitation qui prend la forme d'un titre est soumise à plusieurs conditions : la qualification technique de l'intéressé, son aptitude médicale, le suivi d'une formation à la sécurité validée par un organisme de certification accrédité, la possession d'un carnet de prescriptions complété éventuellement par des instructions de sécurité particulières au travail effectué.

La nature de l'habilitation délivrée est symbolisée, de manière conventionnelle, par des caractères alphanumériques (norme NF C18-510 dont une annexe fixe les contenus, durées et objectifs de formation).

Système de classification des habilitations électriques			
1 ^{er} caractère	2 ^e caractère	3 ^e caractère	Attributs
B : basse et très basse tension H : haute tension	0 : travaux d'ordre non électrique 1 : exécutant opération d'ordre électrique 2 : chargé de travaux C : consignation R : intervention BT générale S : intervention BT élémentaire E : opérations spécifiques P : opérations sur les installations photovoltaïques	T : travaux sous tension V : travaux au voisinage N : nettoyage sous tension X : spéciale	Essai Vérification Mesurage Manœuvre

DOC 4 La modification des domaines d'intervention du poste de Pierre Dubois

Dans les ateliers :

- agencement au voisinage de matériels sous tension
- travaux de réglage et d'entretien des machines basse tension
- interventions de dépannage des machines basse tension
- maintenance des équipements basse tension
- opérations spécifiques de mise en route des machines haute tension

Sur tout le site :

Mesures de consignation en cas de risques liés à l'utilisation de l'électricité

Document annexe détaillé joint au titre d'habilitation.

Titre d'habilitation accordé pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} décembre 201N, sous réserve du suivi des formations à la sécurité proposées.

ANNEXE 3 Le document d'habilitation

TITRE D'HABILITATION ÉLECTRIQUE N° 7

Nom : **DUBOIS**

Employeur : **Axel MERCIER Passion Meubles**

Prénom : **Pierre**

Fonction : **Ouvrier spécialisé**

Validité : **01/12/201N à 30/11/201N + 3**

RUBRIQUES À REMPLIR OBLIGATOIREMENT				
	SYMBOLE D'HABILITATION ET ATTRIBUT	DOMAINE DE TENSION	OUVRAGES OU INSTALLATIONS CONCERNÉS	INDICATIONS SUPPLÉMENTAIRES
TRAVAUX D'ORDRE NON ÉLECTRIQUE				
EXÉCUTANT	BOV	Hors tension	Ateliers	Agencement
CHARGÉ DE CHANTIER				
TRAVAUX D'ORDRE ÉLECTRIQUE				
EXÉCUTANT				
CHARGÉ DE TRAVAUX	B2N	Basse tension	Ateliers	Réglage Entretien
CHARGÉ D'INTERVENTION	BRT	Basse tension	Ateliers	Dépannage
CHARGÉ DE CONSIGNATION	BCT	Basse tension	Entreprise	Prévention risques
CHARGÉ D'OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES	HET	Haute tension	Ateliers	Mise en route
HABILITÉ SPÉCIAL				

DOCUMENT SUPPLÉMENTAIRE : OUI ☒ NON ☐

Le titulaire, **Pierre Dubois**

L'employeur, **Axel Mercier**

Date : **15/11/201N**

Signature :

Signature :



FAIRE LE POINT

MISE EN ŒUVRE DE LA RÉGLEMENTATION RELATIVE À LA SÉCURITÉ

QUELQUES ATTRIBUTIONS DE L'EMPLOYEUR

✓ Désignation d'un référent en santé et sécurité

✓ Désignation de sauveteurs-secouristes du travail

✓ Délivrance d'habilitations

MISSIONS ATTRIBUÉES AUX PERSONNES DÉSIGNÉES

■ actions de protection et de prévention des risques professionnels

■ amélioration des conditions de travail

■ interventions en cas d'urgence ou d'incendie

■ premiers secours en cas d'accident du travail

■ aptitude à accomplir des tâches spécifiques sous la responsabilité de l'employeur



MISSION 2 Présenter et diffuser le document unique

Obligatoire dans toutes les entreprises et établi sous la responsabilité de l'employeur, le document unique (DU) d'évaluation des risques professionnels doit être mis à jour régulièrement.

Le 22 novembre, d'après les éléments fournis (**doc. 5, 6 et 7**) :

- 1 Complétez le plan d'actions à mettre en œuvre (**annexe 4**).
- 2 Mettez en forme le document sur texteur après validation du directeur général (fichier **Plan_07**).

DOC 5 L'évaluation des risques

Travaux exposant aux poussières de bois (ateliers)		
Exemples de situations dangereuses	Danger existant	Description des dispositions en place dans les ateliers pour limiter le risque
Les travaux exposant aux poussières de bois peuvent induire des pathologies de type allergique (eczéma, asthme, rhinite...)	☑	Contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle (VLEP) par un organisme agréé une fois par an. Fiche d'exposition communiquée à l'opérateur et transmise au médecin du travail.
Les poussières fines peuvent provoquer des pathologies des voies respiratoires supérieures graves avec risque de lésions définitives (cancer).	☑	Machines équipées de système de captage des poussières à la source et raccordées à un système d'aspiration et d'évacuation. Notice par poste de travail exposé. Nettoyage du poste de travail et des locaux.
Risque de nuisances chimiques provenant des constituants du bois, des produits de traitement, des colles avec manifestations toxiques, irritatives ou allergiques.	☑	Mise à disposition d'appareils de protection respiratoire (APR). Port obligatoire des appareils quand la concentration de poussière de bois dépasse 1 mg/m ³ .

INFO

Une fois rédigé, le DU est mis à disposition des représentants du personnel, du médecin du travail, mais aussi de l'inspecteur du travail et des ingénieurs conseils ou des contrôleurs sécurité sur simple demande. Une affiche doit préciser les conditions de consultation du DU.

DOC 6 Le degré de priorité des risques

Niveau de risque	Types d'action à mener
Tolérable	Actions de prévention et de protection suffisantes. Recommandations concernant les machines en cours d'acquisition ou d'installation.
Raisnable	Risque ne présentant pas de conséquences graves ou directes sur le personnel. Actions de réduction de risques à mener dès que possible sans investissement important.
Critique	Risque présentant des conséquences graves et directes sur le personnel. Réduction du niveau de risque avant toute reprise du travail.
Intolérable	Risque pouvant conduire à la mort. Suppression de l'activité ou de l'équipement à l'origine du risque. Interdiction de travail. Mesures urgentes pour réduire le risque.

DOC 7 Les obligations de l'employeur

Évaluation des risques

Le degré et la durée d'exposition par opérateur doivent être évalués régulièrement et consignés, avec les moyens de prévention, dans le DU.

Gestion des risques

- **Mise en œuvre de mesures adaptées** : séparation des activités générant le plus de poussières, protections collectives et moyens techniques pour capter les poussières à la source, limitation du nombre d'opérateurs exposés et de l'accès aux zones à risques, fournitures d'équipements de protection individuelle.
- **Mesures générales de prévention** : formation et information des opérateurs exposés (notice obligatoire, signalisation adaptée), élaboration de procédures en cas de niveau anormalement élevé d'empoussièrement, contrôle périodique de l'efficacité du système de captage à la source, d'évacuation et de recyclage de l'air pollué, vérification et nettoyage des vêtements de travail, et des équipements de protection individuelle et des locaux.

Suivi spécifique des travailleurs

Recensement des travailleurs exposés et établissement de fiches d'exposition consultables par les intéressés et transmises au médecin du travail.

ANNEXE 4 Le plan d'actions de prévention

Unité de travail : **ATELIERS**Date de mise à jour : **22/11/2019**

ORDRE DE PRIORITÉ	NIVEAU DE RISQUE	SITUATIONS DANGEREUSES IDENTIFIÉES	MESURES DE PRÉVENTION ENVISAGÉES	DATE PRÉVISIONNELLE
1	rouge	Taux d'émission de poussières anormalement élevé.	Contrôle de l'efficacité du système de ventilation et de captage à la source. Mise aux normes. Mise à jour des fiches de procédure.	Immédiate.
2	orange	Augmentation des arrêts de travail consécutifs à des pathologies de type allergique (asthme, rhinite).	Vérification des systèmes d'évacuation et de recyclage de l'air pollué.	Dans les meilleurs délais.
3	jaune	Baisse de vigilance du personnel quant au respect des mesures de protection individuelle.	Port obligatoire des APR dès le niveau d'alerte atteint (1 mg/m³). Vérification des vêtements de travail et des équipements de protection individuelle après chaque utilisation.	Immédiate. Note de service.
4	vert	Projet d'acquisition de deux nouvelles machines de découpe.	Formation spécifique pour les opérateurs exposés et pour le personnel de maintenance.	À la réception des machines.
5	jaune	Exposition dangereuse pour le personnel non affecté au travail sur machines.	Limitation de l'accès aux zones à risque (ateliers) par une signalisation appropriée.	Dès que possible. Note de service. Signalisation.

↑ Indiquer la couleur correspondant au niveau.



FAIRE LE POINT

LE DOCUMENT UNIQUE

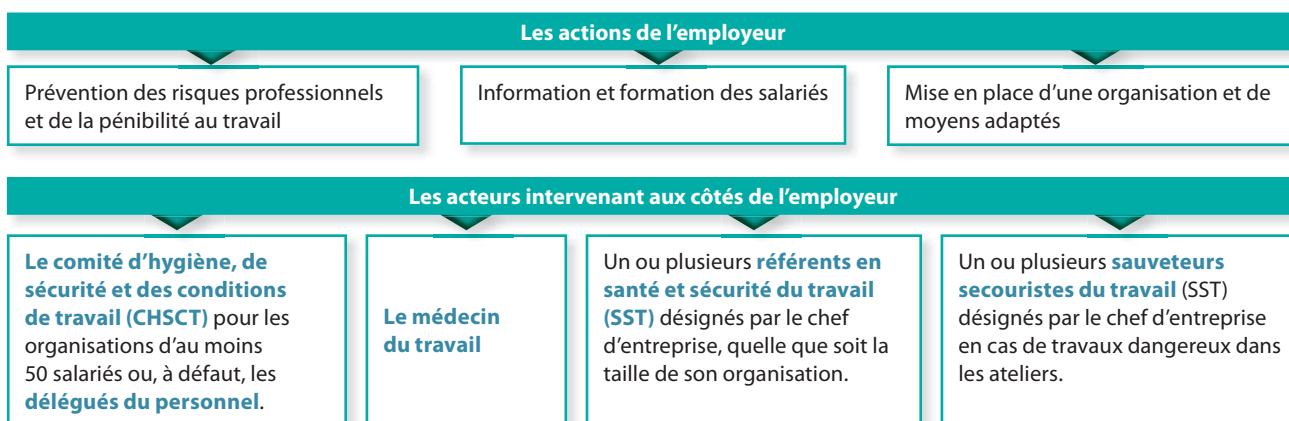
	Oui	Non
Le DU est obligatoire dans les entreprises de plus de 50 salariés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligatoire dans toutes les entreprises, il doit être mis à jour régulièrement.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le DU est élaboré globalement, pour l'ensemble des services.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Il est établi par le CHSCT et soumis à l'avis de l'employeur.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le DU est élaboré sous la responsabilité du chef d'entreprise.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le DU fait un inventaire des risques par unité de travail (ex. : ateliers).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il permet l'identification des situations dangereuses.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il évalue les mesures existantes destinées à limiter les risques.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il prévoit un plan d'actions de prévention à mettre en œuvre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La participation aux procédures relevant de la santé et de la sécurité

1 La réglementation relative aux risques au travail

L'employeur veille personnellement au respect des dispositions légales et réglementaires pour lesquelles il a une **obligation de sécurité** et de résultat. Il est tenu de prendre les mesures collectives et individuelles nécessaires pour **assurer la sécurité** et **protéger la santé physique et mentale des salariés**.

Afin de préserver la santé et la sécurité du personnel lors d'activités présentant des risques, l'employeur délivre des habilitations et des autorisations à des salariés ayant suivi une formation spécifique et reçu une certification (exemples : **habilitation** électrique, **autorisation** de conduite d'engins de levage, de travail en hauteur). Sa responsabilité n'est cependant pas dérogée pour autant.



2 Les documents relatifs à la santé et à la sécurité

L'employeur est tenu d'établir et de tenir à jour des **documents et registres obligatoires** qui constituent la preuve du respect de la réglementation : registre du CHSCT, registre de sécurité, registre des exercices et essais du matériel d'incendie, registre des accidents bénins, enregistrement des accès aux zones contrôlées, etc.

La loi impose à tous les chefs d'entreprise l'élaboration d'un **document unique** comportant un inventaire et une évaluation des risques identifiés ainsi que des pro-

positions d'actions de prévention pour y remédier (document unique de sécurité – DU ou DUS).

Réalisé pour chaque unité de travail, il constitue la première phase d'une **démarche de prévention des risques professionnels**. Il vise à réduire les risques professionnels, améliorer les conditions de travail, diminuer les coûts liés aux accidents du travail et à l'absentéisme et, par conséquent, améliorer la qualité de la prestation et l'image de l'entreprise.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Participer à la mise en place du référent sécurité		
Sensibiliser le personnel aux consignes de sécurité		
Compléter un document d'habilitation		
Préparer le document unique		

EXO 1 Accorder une autorisation relative à la sécurité

Dans un but de prévention des dangers d'incendie et d'explosion, une autorisation doit être accordée par la direction de Passion Meubles pour la réalisation de travaux sur point chaud.

■ D'après les instructions données (**doc. 1**), préparez, le 23/11/201N, le permis de feu (**annexe 1**).

DOC 1 La demande de travail

À ma demande, M. Yann Duvivier doit effectuer des travaux de soudure sur la plaqueuse de l'atelier B, le 27/11 de 10 h à 12 h. Les travaux auront lieu à proximité de produits inflammables et en suspension (poussières), l'opérateur se munira des équipements de protection habituels (combinaison ignifugée, gants, casque). Il actionnera l'alarme en cas d'alerte. Merci de préparer le Permis de feu. Jules Portier, chef du service Production

ANNEXE 1 Le permis de feu

**Passion
meubles**

PERMIS DE FEU

Ordre de travail donné par : M. Jules Portier Fonction : Chef de service Production Entreprise extérieure (si besoin) Raison sociale :		Consignes spécifiques liées au type d'exploitation Se conformer aux instructions de sécurité spécifiques à Passion Meubles (voir au verso du formulaire).
Travail à exécuter • Date : 27/11/201N • Heure : de 10 h à 12 h • Lieu : Atelier B • Organes à traiter : Plaqueuse • Opérations à effectuer : • Découpage <input type="checkbox"/> Soudure <input checked="" type="checkbox"/> Meulage <input type="checkbox"/> Perçage <input type="checkbox"/> • Autre :		Risques identifiés (stockages, contiguïtés, construction...) Produits inflammables Produits en suspension (poussières) Moyens de protection contre les projections Combinaison ignifugée Gants – casque Moyens d'alerte Actionner l'alarme
Personnes chargées du travail et de la sécurité • Référent santé-sécurité M. Philippe Galois • Opérateur M. Yann Duvivier		Moyens de 1^{re} intervention En cas d'incendie ou d'accident : – stopper le travail en cours – utiliser les extincteurs – évacuer si nécessaire
Date : 23/11/201N Le responsable Le référent sécurité L'opérateur	Signatures	En cas d'accident, téléphone : 04 41 91 00 60

EXO 2 Assurer une veille réglementaire

Passion Meubles s'adresse à un organisme extérieur pour faire effectuer les contrôles des machines et équipements.

À partir des tableaux réglementaires relatifs à la périodicité des vérifications (**doc. 2**), planifiez les prochains contrôles de sécurité (**annexe 2**).

DOC 2 La périodicité des contrôles

EPI - ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EN SERVICE OU EN STOCK)

Vérifications périodiques	Périodicité	Textes de référence
Appareils de protection respiratoire autonomes - Stocks de cartouches filtrantes antigaz - Gilets de sauvetage gonflables - Systèmes de protection individuelle contre les chutes de hauteur	• 1 an	• CdT Art. R. 4323-99 à R. 4323-103 • A. 19/03/93

AMBIANCE DE TRAVAIL

Vérifications périodiques	Périodicité	Textes de référence
Mesurage des niveaux sonores aux postes de travail	• Au moins tous les 5 ans ⚠ En cas de modification des installations ou des modes de travail	• D. 2006-892 19/07/06 • A. 19/07/06 • CdT Art. R. 4431-1 à R. 4433-7
Mesurage des vibrations aux postes de travail	• Mise à jour conseillée tous les 5 ans ⚠ Lors du changement de matériel ou de la durée d'utilisation des différents matériels	• D. 2005-746 04/07/05 • A. 06/07/05 • CdT Art. R. 4444-1 à R. 4444-7
Mesure des niveaux d'éclairement	• Périodicité à définir en fonction des règles d'entretien fixées par l'employeur ⚠ Lors de travaux	• CdT Art. R. 4223-1 à R. 4223-12
• Examens des installations d'aération des locaux à pollution non spécifique • Examens des installations d'aération des locaux à pollution spécifique sans système de recyclage	• 1 an	• A. 08/10/1987
Examens des installations d'aération des locaux à pollution spécifique avec système de recyclage	• 6 mois	• A. 08/10/1987

D'après Bureau VERITAS, organisme qui assure les prestations de contrôle et de vérification des équipements et des actions de formation ; <http://www.bureauveritas.fr>

ANNEXE 2 La planification des contrôles de sécurité

ÉQUIPEMENTS	DATE DERNIER CONTRÔLE	PÉRIODICITÉ	DATE BUTOIR CONTRÔLE
Équipements de protection individuelle	15/02/201N	1 an	15/02/201N + 1
Niveau sonore des postes de travail	23/05/201N - 3	5 ans	23/05/201N + 2
Vibrations des postes de travail (achat machine découpe programmé dans l'année en cours)	24/07/201N - 2	5 ans	Machines installées : 24/07/201N + 3 Après mise en route nouvelle machine découpe
Niveaux d'éclairement	05/12/201N - 3	En cas de travaux	Selon besoin
Dispositif d'aération des locaux avec système de recyclage	12/09/201N	6 mois	12/03/201N + 1

EXO 3 Créer un support relatif à la sécurité

Le livret d'accueil remis aux nouveaux arrivants (intérimaires, stagiaires) est incomplet en ce qui concerne les consignes de sécurité.



À partir d'un brouillon établi par M. Monnier (doc. 3) et du récapitulatif des panneaux de signalisation utilisé dans l'entreprise (doc. 4), il vous est demandé de mettre en forme et de présenter à l'aide de votre texteur, la page 8 relative aux consignes de sécurité en cas d'incendie à insérer dans le livret d'accueil (fichier LA_p08).



Merci de veiller à rétablir l'ordre des consignes.
Illustrer le document en insérant les logos des
panneaux de signalisation.
Romain Monnier

DOC 3 Les consignes de sécurité en cas d'incendie

Consignes en cas d'incendie / Garder son calme !

• Attaquer le feu ②

Uniquement si vous en avez les compétences
Ne prendre aucun risque

• Donner l'alarme ①

Prévenir la Sécurité ou le Standard en indiquant :

- votre nom
- la localisation de l'incendie
- ce qui brûle
- s'il y a des personnes en danger

• Évacuer si votre sécurité est menacée ou si on vous en donne l'ordre ③

Principes d'évacuation :

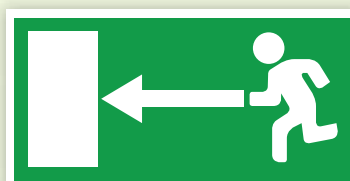
- Cesser toute activité professionnelle b
- Ne pas paniquer a
- Ne pas utiliser l'ascenseur (emprunter les escaliers) d
- Fermer les fenêtres et les portes c
- Se diriger vers l'issue de secours la plus proche f
- Suivre le chemin d'évacuation e
- Ne jamais revenir en arrière h
- Rejoindre directement le point de rassemblement g
- Suivre les instructions des équipes d'évacuation i

• Si le feu empêche de sortir :

- fermer les portes
- si la fumée commence à passer : entourer la porte de linges humides
- si la fumée envahit la pièce : se couvrir le nez et la bouche avec un mouchoir humide, ramper au sol sous les fumées.

Entre le **b** et le **c**, insérer « Mettre son poste de travail en sécurité ».

DOC 4 Les panneaux de signalisation



PRÉPA BTS Rédiger une note de synthèse sur les RPS

M. Monnier envisage d'introduire la notion de risques psychosociaux (RPS) dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.



À partir d'une documentation récente (**doc. 5**), il vous demande de préparer une note de synthèse dans laquelle seront exposés les points suivants : nature des risques psychosociaux, réglementation applicable aux RPS (principes généraux et réglementations spécifiques), obligations de l'employeur et étendue de sa responsabilité. Pour ce travail, vous pourrez utiliser d'autres sources d'information sur Internet.

DOC 5 Les risques psychosociaux

Réglementation générale

Une obligation générale de sécurité incombe à l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques, y compris psychosociaux et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés :

- combattre les risques à la source et adapter le travail à l'homme, c'est-à-dire intervenir le plus en amont possible pour prévenir les risques psychosociaux : conception de postes de travail adaptés, choix des méthodes de travail et de production, en vue par exemple de limiter le travail monotone et le travail cadencé, soutien technique aux opérateurs pour la réalisation des activités, adaptation des charges de travail...
- planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel. Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, l'employeur a notamment la possibilité de s'appuyer sur le service de santé au travail.

Dispositions réglementaires particulières

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention des risques psychosociaux pourra s'appuyer sur des dispositions concernant la prévention de certains facteurs de risque et la réglementation sur :

- certains modes d'organisation du travail (travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté) ;
- les relations de travail (principe de non-discrimination, interdiction du harcèlement moral et sexuel et obligation de les prévenir) ;
- la prévention des risques liés au bruit ;
- la prévention des risques liés au travail sur écran. La responsabilité pénale de l'employeur pourra être engagée sur la base du Code du travail ou du Code pénal.

Sa responsabilité civile pourra être recherchée en cas de faute inexcusable.

Accords nationaux interprofessionnels

En dehors des dispositions générales et particulières, les entreprises sont soumises à deux accords nationaux interprofessionnels :

- l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail (2009) propose des indicateurs pour dépister le stress au travail, un cadre pour le prévenir et quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication... Dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre ;
- l'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail (2010) invite les entreprises à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés et à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.

D'après <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/reglementation.html>, 16 janvier 2015

Participer à la mise en place d'activités sociales et culturelles

**Passion
meubles**

Fabrication
Réparation



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Mettre en œuvre des actions à destination du personnel	La cohésion sociale est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques La gestion du temps et des événements La planification et l'ordonnancement des tâches et des prestations externes L'exploitation de données	Complexité Estimation du coût de l'action à destination du personnel Évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction Préparation d'éléments d'un discours Achats de cadeaux Organisation à l'initiative du comité d'entreprise Aléas Absence imprévue du/des salariés concernés Défaillance des fournisseurs Modifications organisationnelles Retours négatifs
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 2 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel Pôle 3 3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service 3.4.2 Planification et suivi des activités	Savoirs économiques et juridiques en transversalité Le management des Ressources humaines : la motivation au travail Les relations collectives du travail : la représentation des salariés

➔ Ateliers rédactionnels 3 et 4 Le discours

Missions

Mission 1
Évaluer l'impact des actions du comité d'entreprise

Mission 2
Planifier et organiser un événement à l'initiative du comité d'entreprise

MISE EN SITUATION

Vous effectuez un CDD au sein de la société Passion Meubles. Vous êtes affecté(e) au service Activités sociales et culturelles, sous la responsabilité de Jessica Terron qui, en qualité de secrétaire du comité d'entreprise, assure les tâches administratives liées à son fonctionnement. Elle vous associe à ce travail.

MISSION 1 Évaluer l'impact des actions du comité d'entreprise

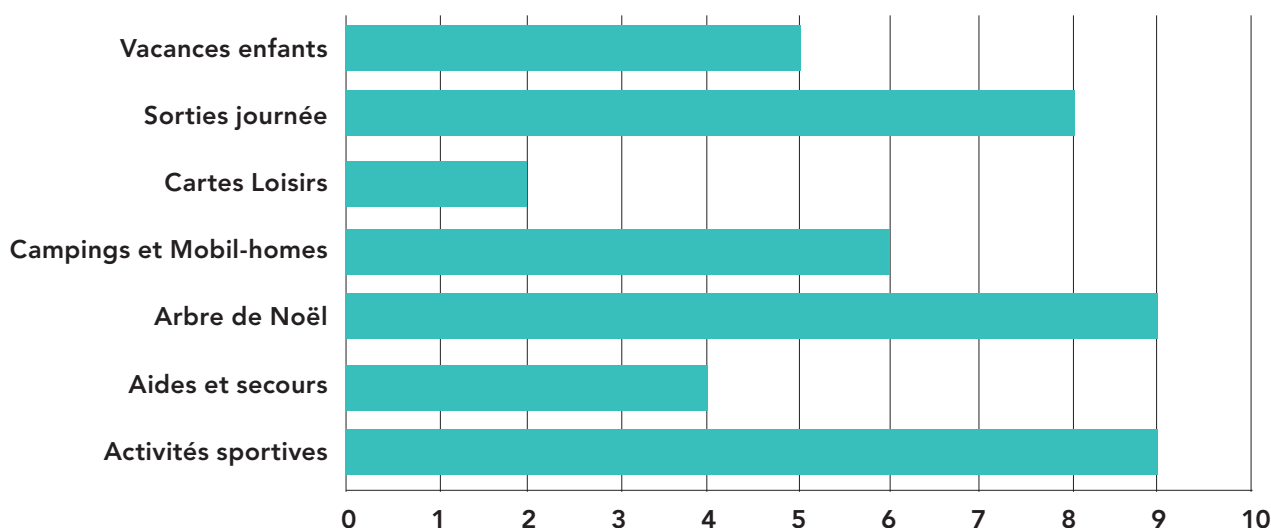
Le comité d'entreprise (CE) propose depuis deux ans de nouveaux services et activités. Il souhaite conduire une enquête de satisfaction et exploiter ces données afin de savoir s'il répond mieux aux attentes du personnel.



En vous référant aux résultats de la précédente enquête (**doc. 1**) et des notes que vous a laissées Jessica (**doc. 2**), concevez puis présentez à l'aide de votre texteur le questionnaire d'enquête (fichier **Quest_enq**) destiné à mesurer le degré de satisfaction du personnel en ce qui concerne les activités proposées par le CE (**annexe 1**).

DOC 1 L'enquête réalisée en année N – 3

Appréciation des activités organisées par le CE (note sur 10)



DOC 2 Les notes de Jessica

Merci de me proposer une maquette de questionnaire de satisfaction présentée à l'aide du texteur.
Objectif de l'enquête : savoir ce que les salariés pensent des activités proposées par le CE.

Prévoir :

- un titre explicite,
- une phase introductive pour indiquer l'objet du questionnaire,
- des réponses à cocher selon 5 degrés de satisfaction allant de « Très bien » à « Très Mauvais » et prévoir également la possibilité d'être « Sans opinion »,
- 4 niveaux de rubriques pour classer les activités et les services : Loisirs et culture, Avantages CE, Noël et Fêtes, Vacances et voyages,
- reprendre les rubriques de l'enquête N – 3 (sauf « carte loisirs » supprimée car elle ne donne pas vraiment satisfaction),
- ajouter les nouvelles rubriques suivantes notées en vrac :

Parcs d'attractions	Chèques cadeaux	Cadeaux et jouets
Centres aérés	Achats groupés	Voyages
Médiathèque	Bons de réduction	Réunions récréatives

Présentation A4, recto, permettant un dépouillement rapide de l'enquête. Les résultats seront ensuite analysés afin de revoir la politique sociale et culturelle du CE si nécessaire.

Date de retour du questionnaire : 10 décembre – Secrétariat CE

ANNEXE 1 Le questionnaire

Titre sur 2 lignes :

- 1^{re} ligne en majuscules, en gras
- 2^e ligne en minuscules

Comité d'entreprise
Passion Meubles

ENQUÊTE DE **SATISFACTION**

sur **les services et activités proposés par le Comité d'entreprise**

Nous avons, depuis deux ans, développé et diversifié notre palette de services et activités. Afin d'évaluer l'impact de ces mesures et continuer de répondre ainsi au mieux à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer votre appréciation personnelle.

Phrase introductive de 4 lignes maximum : objectif de l'enquête, appréciation personnelle à formuler remercements

DEGRÉ DE SATISFACTION*	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais	Très mauvais	Sans opinion
AVANTAGES CE						
Achats groupés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aides et secours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bons de réduction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chèques cadeaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOISIRS ET CULTURE						
Activités sportives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médiathèque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parcs d'attractions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorties journée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NOËL ET FÊTES						
Arbre de Noël	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadeaux et jouets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions récréatives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VACANCES ET VOYAGES						
Camping et mobil-homes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centres aérés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacances enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voyages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Mettre une croix dans la colonne correspondant à votre évaluation

À retourner au Secrétariat du Comité d'entreprise avant le 10 décembre 2014

Entête du tableau :

alignement centré dans les cellules.

Première colonne :

4 niveaux de rubriques à mettre en évidence (majuscules, gras, trame...) avec le détail des services et activités à disposer selon l'ordre alphabétique.

Colonnes 2 à 7 :

6 degrés de satisfaction du meilleur au moins bon + « Sans opinion ».

Largeur de colonnes identiques.

En dessous du tableau, indiquez :

- la manière de répondre (croix) ;
- les modalités de retour du questionnaire.

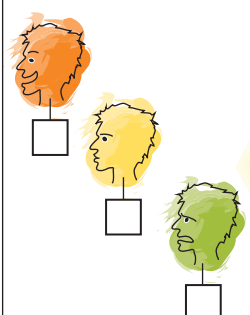


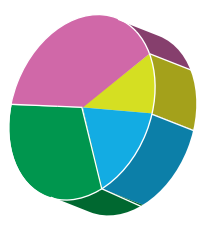
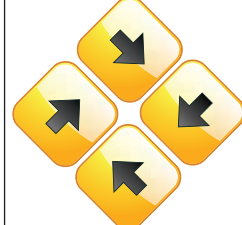
Format A4

Marges : latérales 1 cm - verticales 2 cm.

Disposition harmonieuse.

FAIRE LE POINT

ÉVALUATION DE L'IMPACT DES ACTIONS DU COMITÉ D'ENTREPRISE

OBJECTIF	CIBLE	SUPPORT	EXPLOITATION	SUITE À DONNER
 <p>■ Mesurer la satisfaction du personnel</p>	 <p>■ Ensemble du personnel</p>	 <p>■ Questionnaire</p>	 <p>■ Dépouillement</p> <p>■ Analyse</p>	 <p>■ Remédiation</p> <p>■ Actions nouvelles</p>

MISSION 2 Planifier et organiser un événement à l'initiative du CE

Jacques Duchamp, comptable depuis 15 ans à Passion Meubles, partira en retraite le 19 décembre prochain. À cette occasion, le DRH a demandé au CE d'organiser une réunion conviviale de tout le personnel, avec discours et remise de cadeaux. Le 2 décembre, Jessica vous charge de gérer la mise en place de ce moment festif.

À l'aide de ses indications et des documents mis à votre disposition (doc. 3 à 6) :

- 1 Planifiez les opérations à effectuer au moyen d'une check-list (annexe 2).
- 2 Contactez le service clients Buroligne pour indiquer qu'un article manquait à la livraison (annexe 3).
- 3 Informez le personnel de la modification de la date du cocktail de départ (annexe 4).
- 4 Finalisez le discours du Directeur général à partir de la trame fournie (annexe 5).
- 5 Estimez le coût global de la manifestation dans un tableur nommé Budget_17_12 (annexe 6).



DOC 3 L'agenda de M. Mercier (extrait)

jun. 15 déc. 201N	09:00 – 12:00	Réunion directeurs (matinée)
	14:30 – 15:30	RDV Bonnard
	16:30 – 18:30	Réunion CCI
mar. 16 déc. 201N	Toute la journée	Séminaire Paris
mer. 17 déc. 201N	10:00 – 12:00	Entretiens évaluation (matinée)
	14:00 – 15:00	RDV Jalon
	15:00 – 16:00	RDV Barbier
jeu. 18 déc. 201N	Toute la journée	Salon ameublement Londres
ven. 19 déc. 201N	Toute la journée	Salon ameublement Londres

La cérémonie prévue le 19/12 doit être déplacée (absence M. Mercier).

Pour le cadeau, il manque l'étui de protection. Fait le nécessaire auprès du fournisseur.

Penser à :

- prévenir le personnel par mail (nouvelle date)
- res. grande salle de réunion + sono
- passer commande buffet
- comm. fleurs (budget 80 €)
- saisir le discours du Dir. gén. d'après le modèle et la fiche employé. Je remettrai le cadeau à M. Duchamp et des fleurs à Mme
- préparer la salle pour le jour J
- établir un budget prévisionnel.

On fera un compte rendu que l'on diffusera au personnel pour souvenir avec les photos.

Merci. Jessica

DOC 4 Les tarifs du traiteur

Tarifs Traiteur Longin & Fils	PU TTC
Plateau 30 toasts, saveur charcutière	10,50 €
Plateau 30 toasts, saveur marine	13,20 €
Plateau 10 verrines saumon-crudités	12,00 €
Plateau 10 verrines chorizo-légumes	11,00 €
Plateau de 60 canapés	27,00 €
Plateau 60 miniclubs sandwiches	28,50 €
Assortiment 60 miniviennoiseries	14,90 €
Assortiment 60 miniéclairs	12,90 €
Assortiment 20 minimacarons	9,80 €
Assortiment 60 minimoelleux	24,90 €

Boissons	Quantité	PU TTC
Champagne	1 b. pour 6	18,00 €
Vin rosé	4 b.	5,40 €
Jus de fruits	8 b.	2,40 €
Eau minérale	6 b	0,90 €

D'après le sondage effectué auprès du personnel et avec la famille de M. Duchamp qui est invitée, on peut estimer à 60 le nombre de personnes présentes. Se baser sur 2 toasts, verrines ou friandises par pers.

DOC 5 Le cadeau

Commande n° 2528 passée le 27/11/201N sur le site www.buroligne.org
BL n° 25281 du 01/12/201N

DÉSIGNATION	DISPONIBILITÉ	PRIX U. TTC	QUANTITÉ	TOTAL TTC
 Samsung Galaxy Tab 10.1 2 GT-P5110 Blanc 16 Go Tablette tactile	EN STOCK	264,96 €	1	264,96 €
 Heden Protection Slim pour Samsung Galaxy Tab II 10.1" et Galaxy Note 10.1" Blanche Accessoires Tablette	EN STOCK	19,90 €	1	19,90 €
> Voir le panier hors taxe				TOTAL DE VOTRE PANIER* : 284,86 € TTC

DOC 6 La fiche de M. Duchamp

Nom	Duchamp Jacques				
Utilisateur		Société	Your Company		Active <input type="checkbox"/>
Département	Direction administrative	Responsable	LEVIN Didier		
Information personnelles	Divers	Catégories	Feuilles de temps	Évaluation	Remarques
Numéros sociaux					État
Numéro de Sécurité sociale	1531083228415			Genre	Masculin
N° d'identification				État-civil	Marié
N° de passeport				Nationalité	
Autre identifiant				Date de naissance	11/13/1953
Informations sur le contact				Information sur l'Emploi	
Adresse personnelle	Marseille, 15 bd de la République			Poste	Comptable
Adresse professionnelle	Marseille, 16 rue Gal.-Lussac			Mentor	
Téléphone professionnel	04 91 04 00 72			Présence	Présent
Tél. portable professionnel				Jours de congés restants	
Courriel professionnel	iduchamps@passionmeubles.com			Type d'absence	
Localisation du bureau					

ANNEXE 2 La check-list « Pot de départ »

TÂCHES À RÉALISER	DATES	À PRÉVOIR
Réserver la salle	02/12	Réserver sono
Informé le personnel	02/12	Courriel le 17/12
Contacté le fournisseur Burologne	02/12	Formulaire en ligne
Commander le buffet et les fleurs	03/12	Tél. + fax
Préparer le discours	12/12	D'après modèle
Établir un budget prévisionnel	15/12	Faire le point sur le nombre de participants
Préparer la salle	16/12	Vérifier verres, assiettes, serviettes
Réceptionner les livraisons	17/12	Vérifier les livraisons et dresser les plats
Accueillir la famille	17/12	
Animer le jour « J »	17/12	Disposer le cadeau
Rédiger un compte rendu	19/12	Diffuser les photos

ANNEXE 3 Le formulaire en ligne

N° de votre facture ou de livraison* :

BL 25281

* Saisie obligatoire

Votre question/commentaire (600 caractères maximum)* :

L'étui Heden protection Slim pour Samsung Galaxy Tab 10.1 n'a pas été livré.

Merci de nous l'envoyer par retour ou, à défaut, nous adresser l'avoir correspondant.

Cordiales salutations. J. Terron

Raison sociale :

Passion Meubles

Tél.* :

04 91 04 00 60

Fax :

04 91 04 00 80

Nom*
Prénom :

Terron Jessica

E-mail* :

jessicaterron@passionmeubles.com

ANNEXE 4 L'information du personnel

De : jessica.terron@passionmeubles.com

À : personnel@passionmeubles.com

Objet : Pot de départ

CC : jacques.duchamp@passionmeubles.com



En raison du déplacement de notre Directeur général au Salon de l'ameublement à Londres, le pot de départ initialement prévu le vendredi 19 décembre est avancé au mercredi 17 décembre, à 17 heures.

Le Comité d'entreprise compte sur votre présence à cette réunion conviviale destinée à honorer et fêter notre collègue Jacques Duchamp qui quittera Passion Meubles prochainement, après une carrière bien remplie au service Comptabilité-Finances.

Par avance, merci de votre participation.

Cordialement.

Jessica Terron,

Secrétaire du Comité d'entreprise

ANNEXE 5 Le discours du président

Bonjour à tous,

Ce n'est pas sans émotion que je m'adresse à vous aujourd'hui. En effet, après 15 ans de bons et loyaux services au service Comptabilité et finances de notre entreprise, notre collègue et ami Jacques DUCHAMP nous quitte pour profiter d'une retraite bien méritée.

C'est un plaisir pour moi d'évoquer le parcours de Jacques DUCHAMP qui a contribué au développement et à la réussite de la société et à sa bonne gestion. Durant toutes ces années parmi nous, cher Jacques, vous avez toujours démontré votre capacité d'adaptation et vos qualités humaines au profit de tous.

Il est temps pour vous, cher Jacques, de profiter pleinement des plaisirs de la vie et bien que vous ayez démontré que votre travail en faisait partie intégrante, nous pensons que vous n'aurez aucune peine à transposer vos qualités à d'autres activités dédiées aux loisirs ou à tout autre centre d'intérêt qui vous est cher.

Si nous sommes heureux de pouvoir aujourd'hui vous rendre cet hommage, nous avons bien sûr le regret de perdre un collaborateur de valeur. Sachez que les portes de notre grande maison vous seront toujours ouvertes et qu'il nous serait vraiment agréable de vous revoir à l'occasion d'une petite visite. Tous se joignent à moi, cher Jacques, pour vous remercier chaleureusement et vous souhaiter une excellente retraite !

Le Dir. annonce le buffet. Il va ensuite me céder la place pour la remise du cadeau et des fleurs.

Rédige la fin du discours.

Le moment est venu à présent de pouvoir partager cet agréable moment de convivialité autour d'un beau buffet organisé par le Comité d'entreprise.

Je vais maintenant laisser la place à Jessica Terron, secrétaire du CE. Au nom de tous, elle souhaite vous remettre un cadeau ainsi qu'un bouquet à votre épouse qui nous fait la joie d'être parmi nous ce soir.

ANNEXE 6 Le budget prévisionnel

BUDGET PRÉVISIONNEL – Soirée 17/12/201N

ÉLÉMENTS	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	MONTANT	TOTAL TTC
BUFFET				646,00 €
Plateau 30 toasts saveur charcuterie	10,50 €	4	42,00 €	Remarques
Plateau 30 toasts saveur marine	13,20 €	4	52,80 €	
Plateau 10 verrines saumon-crudités	12,00 €	12	144,00 €	
Plateau 10 verrines chorizo-légumes	11,00 €	12	132,00 €	
Plateau 60 canapés	27,00 €	2	54,00 €	
Plateau 60 miniclub sandwichs	28,50 €	2	57,00 €	
Assortiment 60 miniviennoiseries	14,90 €	2	29,80 €	
Assortiment 60 miniéclairs	12,90 €	2	25,80 €	
Assortiment 20 minimacarons	9,80 €	6	58,80 €	
Assortiment 60 minimoelleux	24,90 €	2	49,80 €	
BOISSONS				226,20 €
Champagne	18,00 €	10	180,00 €	Remarques
Jus de fruits	2,40 €	8	19,20 €	
Eau minérale	0,90 €	6	5,40 €	
Vin rosé	5,40 €	4	21,60 €	
CADEAU (TABLETTE + ÉTUI)				284,86 €
FLEURS				80,00 €
TOTAL DÉPENSES				1 237,06 €



FAIRE LE POINT

MISE EN PLACE D'ACTIVITÉS SOCIALES

	Tâches	Données de la situation	Supports
Prévision	Liste de tâches	Consignes	Check-list
	Coût prévisionnel	Consignes et tarifs	Budget prévisionnel
Organisation	Réservation de salle	Disponibilité salle et sono	Registre ou logiciel
	Commandes aux fournisseurs	Consignes et tarifs	Commande
Régulation	Réclamation à un fournisseur	Bons de commande et livraison	Formulaire en ligne
	Modification date à signaler	Agenda	Courriel
Communication	Compte rendu	Observation, prise de notes	Courriel
	Photos souvenir	Photos numériques	Fichiers joints

Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles

1 L'évaluation de l'impact des actions du comité d'entreprise

Financées sur un budget spécifique, les activités sociales et culturelles sont organisées par le comité d'entreprise (CE) prioritairement au bénéfice des salariés et de leur famille.

Pour évaluer l'impact de son action, le CE peut effectuer des **enquêtes de satisfaction** auprès du personnel.

Pour les enquêtes, les entreprises élaborent des **questionnaires** manuellement ou à l'aide d'**outils logiciels spécifiques** (ex. : Sphinx) ou s'adressent à des **organismes spécialisés**, consultables en ligne.

La mise en œuvre d'une enquête de satisfaction comporte plusieurs étapes :



2 La planification et l'organisation des activités sociales et culturelles du CE

La mise en place d'activités sociales et culturelles requiert de la part des membres du CE une **analyse préalable**, l'objectif étant de contribuer à la satisfaction du personnel et à sa cohésion.

La méthode **QQOQCP** qui permet de développer une démarche d'analyse critique et constructive basée sur le questionnement systématique peut être utilisée par le CE.

La méthode QQOQCP	
Qui ?	Destinataires : tout le personnel, une partie des salariés, les enfants du personnel...
Quoi ?	Activités sociales : aides financières, bons de réduction, achats groupés, vacances subventionnées, cadeaux, événements festifs en l'honneur d'un personnel (départ en retraite, mariage...), etc. Activités culturelles : sorties, voyages, abonnements culturels (théâtre, musées...), etc.
Où ?	Dans l'entreprise (amphithéâtre, salle de conférence, cafétéria...) ou à l'extérieur (salles de spectacles ou de sports, lieux de vacances...).
Quand ?	Choix de dates et d'horaires adaptés à la nature de l'activité et à sa durée ainsi qu'à l'agenda des responsables conviés et des horaires de l'entreprise.
Comment ?	Organisation par les membres du CE avec commandes éventuelles à des fournisseurs ou recours à des prestataires externes (sites spécialisés en événementiels, entreprises de spectacle...).
Pourquoi ?	Objectif : rassembler, partager, fédérer, remercier, aider...

Le CE peut utiliser divers **outils de planification et de suivi** des activités : liste des tâches, rétroplanning, dia-

gramme de Gantt, agendas, planigrammes, tableaux, graphiques, logiciels spécifiques...

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Élaborer un questionnaire d'enquête pour évaluer les actions du CE		
Planifier et organiser un événement convivial		

EXO 1 Faire appel à des prestataires culturels externes

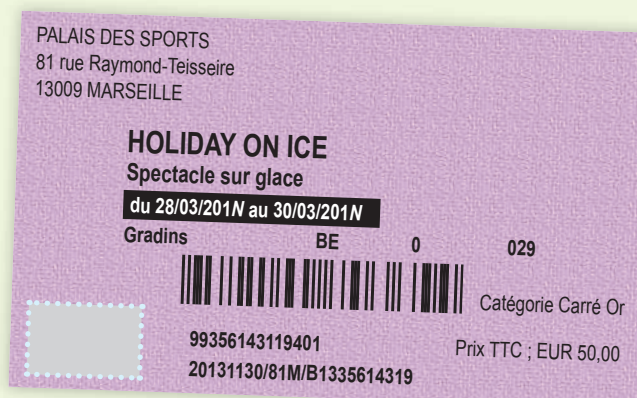
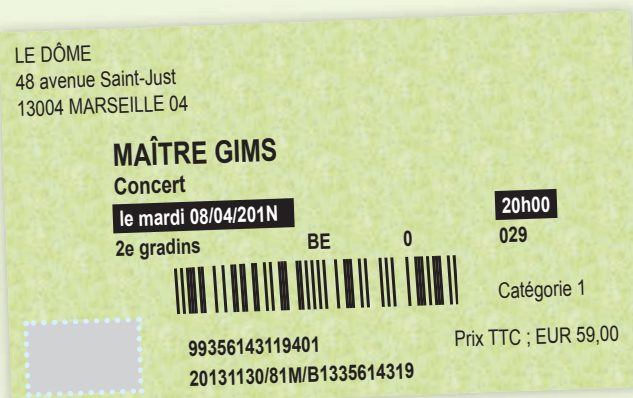
Le comité d'entreprise a réservé des billets d'entrée pour quelques spectacles qui auront lieu prochainement à Marseille afin d'en faire bénéficier le personnel. À partir de la documentation sur les spectacles (**doc. 1**) et à l'aide d'un modèle d'enquête en ligne réalisée avec l'outil Doodle (**doc. 2**) :

- 1 Rédigez le message à diffuser au personnel de Passion Meubles (**annexe 1**),
- 2 Préparez les titres de colonne du sondage à réaliser auprès des salariés pour connaître leur choix (**annexe 2**).

DOC 1 Les billets de spectacles proposés



Le CE propose au maximum 2 billets par pers. pour un même spectacle au choix, avec une remise supplém. de 30 % (prix à calc. et arrondir à l'euro inférieur).
Prépare un message d'information et un sondage (réponse le 30/11 au plus tard).



DOC 2 Un exemple de sondage réalisé sous Doodle

Réunion des Directeurs

Date favorite: plusieurs | Clôre ce sondage

	décembre 2014				
	lun. 15	mar. 16	mer. 17	jeu. 18	ven. 19
09:00					
14:00					
09:00					
15:00					
10:00					
3 participants					
Jacques Dumont			✓		
Romain Monnier	✓				
Didier Levin			✓		
Votre nom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1*	0	1*	0	1*

INFO

Doodle, service en ligne gratuit, permet de programmer des réunions et d'effectuer des sondages. L'organisateur de la réunion prépare la page du sondage sur Doodle. Doodle crée la page et communique l'adresse (URL) à l'organisateur. L'organisateur diffuse l'URL aux participants. Les participants peuvent effectuer leur choix. Les réponses au sondage sont visibles de tous.

www.doodle.com

ANNEXE 1 Le message à diffuser

Comité d'entreprise

Des billets d'entrée vous sont proposés pour les prochains spectacles qui auront lieu à Marseille. Le CE a le plaisir de vous faire bénéficier d'une remise de 30 % sur les tarifs :

– le spectacle sur glace Holiday On Ice, du 28 au 30 mars. Tarif 35 €;

– la comédie musicale Les Trois Mousquetaires le 4 avril à 20 h 30. Tarif 38 €;

– le concert Maître Gims, le 8 avril à 20 h. Tarif 41 €.

Vous pouvez disposer d'un à deux billets d'entrée par personne pour un seul et même spectacle.

Si vous êtes intéressé, merci de répondre au sondage sur Doodle, avant le 30 novembre. Il vous suffit de cliquer sur le lien Doodle.

Cordialement. Jessica Terron, secrétaire du CE

ANNEXE 2 Le sondage « Spectacles »

Préréservation de billets de spectacles. Précisez votre choix.

Option favorite : plusieurs / Clore ce sondage ▼						
1 des 2 invités Qui manque ?	Les 3 Mousquetaires 1 pl.	Les 3 Mousquetaires 2 pl.	Maître Gims 1 pl.	Maître Gims 2 pl.	Holliday on ice 1 pl.	Holliday on ice 2 pl.
 Votre nom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	0	0	0	0	0	0

EXO 2 Programmer des activités pour les enfants du personnel

Le CE a décidé de prendre en charge l'inscription des enfants du personnel aux « Ateliers cirque » organisés par l'École française du cirque pendant les vacances.

À partir des demandes des familles, des conditions d'inscription et des séances proposées (doc. 3 à 5), complétez le planigramme des inscriptions (annexe 3).

DOC 3 Les demandes d'inscription

Noms	Âges	Ateliers	Dates
Gaétan Guivon	12 ans	Découverte	Le même jour, mercredi ou jeudi après-midi
Lorie Guivon	5 ans	Éveil	
Lucas Rabas	10 ans	Découverte	Mercredi après-midi
Manon Fauvet	4 ans	Éveil	Samedi début après-midi
Julien Fauvet	6 ans	Éveil	
Maxime Ponan	9 ans	Initiation	Matin, début semaine
Alexis Valin	6 ans	Premiers gestes	Indifférent
Élodie Girard	13 ans	Initiation	Matin
Sacha Cavala	5 ans	Premiers gestes	Après 18 heures
Hélène Sare	10 ans	Initiation	Indifférent
Lucie Bejou	4 ans	Premiers gestes	Lund. Merc. Sam. matin
Margot Novick	6 ans	Premiers gestes	Début sem., 3 j consécutifs
Vanessa Caret	5 ans	Éveil	Mardi
Loïc Juve	6 ans	Éveil	Samedi
Jules Farkou	6 ans	Éveil	Même jour, après-midi fin semaine
Sofiane Farkou	5 ans	Éveil	

DOC 4 Les horaires des séances

9h00	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans
10h00	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans
12h00						
14h30	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans		Baby Cirque 4-6 ans
15h30	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Cirque Junior 7-14 ans	Baby Cirque 4-6 ans
17h30	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Spectacle des enfants 18-19 h	Baby Cirque 4-6 ans
18h30	Spécialité 7-14 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans		Baby Cirque 4-6 ans
19h30		Adultes	Baby Cirque 4-6 ans	Baby Cirque 4-6 ans		
20h30						

D'après <http://www.ecolefrancaisedecirque.com>

DOC 5 Les conditions d'inscription

Baby Cirque (4-6 ans)

- 1 h / parcours
- Éveil : 1 parcours
- Premiers gestes : 3 parcours

Cirque Junior
(7 ans-14 ans)

- 2 h / parcours

Découverte : 1 parcours

- Initiation : 3 parcours

Inscriptions CE :

- Un enfant par plage horaire

ANNEXE 3 Le planigramme des réservations

HORAIRES	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
9 h / 10 h	Lucie Bejou	Alexis Valin	Lucie Bejou	Alexis Valin	Alexis Valin	Lucie Bejou
10 h / 12 h	Maxime Ponan	Maxime Ponan	Maxime Ponan	Élodie Girard	Élodie Girard	Élodie Girard
14 h 30 15 h 30		Vanessa Caret		Lorie Guivon		Manon Fauvet
15 h 30 17 h 30	Hélène Sare	Hélène Sare	Lucas Rabas	Gaetan Sare	Hélène Sare	Julien Fauvet Loïc Juve
17 h 30 18 h 30	Margot Novick	Margot Novick	Margot Novick			Jules Farkou
18 h 30 19 h 30		Sacha Cavala	Sacha Cavala	Sacha Cavala		Sofiane Farkou

PRÉPA BTS Analyser une documentation juridique sur le CE

Jessica Terron vous propose l'analyse d'une documentation juridique sur les activités sociales et culturelles des comités d'entreprise.

À partir des informations juridiques trouvées sur Internet (**doc. 6**) complétez le tableau d'analyse (**annexe 4**).

DOC 6 Les activités sociales et culturelles du comité d'entreprise (CE)

Le législateur n'a pas défini les activités sociales et culturelles, il s'est borné à en donner une liste, non exhaustive (C. trav., art. R. 2323-20) :

- les institutions sociales de prévoyance et d'entraide, telles que les institutions de retraites et les sociétés de secours mutuels ;
- les activités sociales et culturelles tendant à l'amélioration des conditions de bien-être, telles que les cantines, les logements, les jardins familiaux, les crèches, les colonies de vacances ;
- les activités sociales et culturelles ayant pour objet l'utilisation des loisirs et l'organisation sportive ;
- les institutions d'ordre professionnel ou éducatif attachées à l'entreprise ou dépendant d'elle, telles que les centres d'apprentissage et de formation professionnelle, les bibliothèques, etc.) ;
- les services sociaux chargés de veiller au bien-être du salarié dans l'entreprise, de faciliter son adaptation à son travail et de collaborer avec le service de santé au travail de l'entreprise ;
- le service de santé au travail institué dans l'entreprise.

Définition jurisprudentielle

Pour pallier la désuétude et les carences de cette énumération, les magistrats ont dégagé les critères caractéristiques d'une telle activité. Ainsi, une activité sociale et culturelle doit être :

- facultative et non rémunératoire : l'activité ne doit pas être la contrepartie d'un travail ;
- non discriminatoire : l'ensemble du personnel doit pouvoir en bénéficier sans discrimination mais il n'est pas interdit de conditionner l'attribution d'un avantage au respect d'un ou de plusieurs critères tels que la situation familiale, le nombre d'enfants à charge, les revenus et/ou l'ancienneté ;
- au bénéfice des salariés et de leur famille y compris, CDD, temps partiel, salariés en période d'essai ou en préavis, contrats aidés, etc. Le bénéfice des activités sociales peut également être ouvert aux anciens salariés de l'entreprise ;
- destinée à améliorer les conditions de vie, de travail et d'emploi des salariés au sein de l'entreprise (activités à caractère familial ou extraprofessionnel).

Documentation juridique

ANNEXE 4 L'analyse juridique des activités sociales et culturelles du CE

Principe général : **Activités non définies par le législateur.**

Simple liste non exhaustive selon le Code du travail (art. R. 2323-20)

DÉFINITION JURISPRUDENTIELLE	
CRITÈRES DE L'ACTIVITÉ	ÉTENDUE
Facultative et non rémunératoire	À caractère non obligatoire, ne doit pas être versée en contrepartie d'un travail
Non discriminatoire : destinée à l'ensemble du personnel	Généralement pour tous les personnels mais possibilité de critères d'attribution : quotient familial, situation familiale, nombre d'enfants à charge, revenus, ancienneté...
Au bénéfice des salariés et de leur famille	Y compris CDD, salariés à temps partiel, en période d'essai ou préavis, contrats aidés et les anciens salariés
Amélioration des conditions de vie, de travail et d'emploi	Principalement à caractère familial ou extraprofessionnel

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

2.4 Gestion administrative des relations sociales

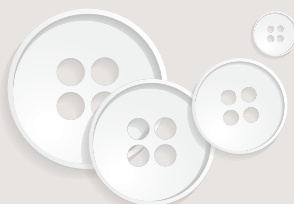
COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DOSSIERS	ACTIVITÉS	BARÈME
C241 Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives	Dossier 1 Préparation de l'élection des membres de la délégation unique du personnel (DUP)	1. Préparer la liste des tâches pour organiser l'élection 2. Établir la composition du bureau de vote	.../12 .../03
C242 Mettre à jour des indicateurs sociaux	Dossier 2 Réalisation et analyse d'un tableau de bord sur la participation aux élections	3. Réaliser un tableau de bord quantitatif 4. Analyser les résultats et formuler des préconisations	.../10 .../15 .../10 .../10
	Dossier 3 Collecte des données qualitatives et réalisation d'un tableau de bord avec des prévisions	5. Collecter des données qualitatives 6. Élaborer un tableau de bord avec des prévisions	
C244 Mettre en œuvre des actions à destination du personnel	Dossier 4 Rédaction d'une note de synthèse	7. Rédiger une note synthétisant la situation et les actions à conduire	.../10
Compétences rédactionnelles	Dossiers 1 à 4 Cohérence et qualité des documents produits	Orthographe Syntaxe Présentation	.../03 .../03 .../04
TOTAL SUR 80			.../80
NOTE SUR 20 (ARRONDIR AU 1/2 POINT SUPÉRIEUR)			.../20



MISE EN SITUATION

Des pros & du style

Commerce et confection de vêtements professionnels pour hommes et femmes



153 ZAC du Bois-Fleuri
83300 DRAGUIGNAN
Tél. : 04 94 36 54 89
Fax : 04 94 36 54 90
contact@des-pros-&-du-style.com
www.des-pros-&-du-style.com
Effectif : 12 salariés + 1 PDG
Date de création : 03/03/1999

- Vous êtes employé(e) en qualité d'assistant(e) intérimaire auprès de Sylvie Denisse, présidente directrice générale.
- Dans le cadre de vos activités, vous participez aux tâches administratives relatives à la gestion du personnel.
- Le 1^{er} février 201N vous assurez le suivi de quatre dossiers.

Dossiers

Dossier 1

2.4.1 Suivi des obligations liées aux instances du personnel

Dossiers 2 et 3

2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux

Dossier 4

2.4.4 Rédaction d'une note de synthèse des actions à mettre en œuvre

DOSSIER 1 Préparation de l'élection des membres de la DUP

Les élections sont prévues pour le 8 mars prochain. Étant donné que l'effectif de l'entreprise s'élève à 12 salariés, la PDG a choisi de mettre en place une délégation unique de personnel. Vous êtes chargé(e) de préparer cette élection.

Ressources à disposition : protocole pré-électoral mis en place dans l'entreprise en 201N – 2 (**doc. 1**), la base de données de l'entreprise (**doc. 2**).

1 Après avoir étudié le protocole, complétez la liste des tâches à réaliser pour mettre en place les élections (**annexe 1**).

2 À l'aide de la base de données du personnel, établissez la composition du bureau de vote (**annexe 2**).

DOSSIER 2 Réalisation et analyse d'un tableau de bord

Avant la prochaine élection de la DUP, Sylvie Denisse souhaite étudier la participation au vote des salariés lors de la dernière élection, en fonction de leur sexe, âge, catégorie professionnelle et ancienneté.

Ressources à disposition : la base de données de l'entreprise (**doc. 2**) et le registre du bureau de vote de 201N – 2 (**doc. 3**).

3 Complétez le tableau de bord que vous a remis Sylvie Denisse (**annexe 3**).

4 Étudiez les données du tableau de bord puis rédigez l'analyse que vous pouvez en faire (**annexe 4**).

DOSSIER 3 Collecte des données qualitatives et élaboration d'un tableau de bord avec des prévisions

Dans le but d'améliorer les conditions de travail et de sécurité des salariés, dans le respect d'une éthique professionnelle et environnementale, Sylvie Denisse étudie la possibilité d'adhérer à un groupement d'entreprises spécialisées dans l'équipement professionnel.

Ressources à disposition : la documentation du groupement d'entreprise (**doc. 4**), les avis de Sylvie Denisse et de ses trois collaborateurs (**doc. 5**), ainsi que celui de votre responsable (**doc. 6**).

5 Après avoir pris connaissance de ces documents, vérifiez si Des Pros & Du Style peut intégrer le groupement (**annexe 5**).

6 À l'aide des consignes de votre responsable, complétez le tableau de bord en faisant le bilan de la situation actuelle et des améliorations possibles (**annexe 6**).

DOSSIER 4 Rédaction d'une note de synthèse

Sylvie Denisse souhaite une synthèse des actions à mettre en œuvre pour permettre l'adhésion au groupement GI2EP.

7 Vous terminerez votre étude en rédigeant cette note de synthèse (**annexe 7**).

Entre la SAS Des Pros & Du Style et les représentants du personnel est intervenu le présent accord préélectoral en vue de l'élection des membres de la délégation unique de personnel.

Article 1 – Durée des mandats et mode de scrutin

Conformément à la législation et en accord avec les représentants du personnel, la durée des mandats est fixée à 2 ans. L'élection est un scrutin de liste à un tour, avec représentation proportionnelle de plus forte moyenne.

Article 2 – Nombre de sièges et constitution du collège

L'effectif à prendre en compte pour la détermination du nombre de sièges est de 12 personnes (hors stagiaires, intérimaires et dirigeants). Les parties constatent qu'au regard de cet effectif, le nombre de sièges est de 1 titulaire et 1 suppléant. Un collège unique regroupant toutes les catégories du personnel est constitué pour l'élection de la DUP.

Article 3 – Dates, horaires et lieux des élections; mise en œuvre du protocole

La date de l'élection est fixée par Madame la PDG. Le scrutin se déroulera au sein des locaux de l'entreprise, de 08 h 00 à 12 h 00. Un affichage particulier rappellera ces informations. Madame la PDG est tenue de mettre en œuvre ce présent protocole, conformément à la loi.

Article 4 – Définition des listes des électeurs

Sont électeurs tous les salariés de l'entreprise en CDI, CDD ou contrat aidé, depuis plus de 3 mois, âgés de 16 ans et plus, et jouissant de leurs droits civiques, en dehors de Madame la PDG, des intérimaires et stagiaires. Madame la PDG établira la liste des électeurs (identité, date de naissance, date d'entrée dans l'entreprise, type de contrat, emploi occupé) qui sera affichée au moins 30 jours avant l'élection.

Article 5 – Définition des listes des candidats et dépôt de candidatures

Pour être éligibles, les candidats doivent jouir de leurs droits civiques, être majeurs, être présents dans l'effectif de l'entreprise le jour des élections, avoir un an d'ancienneté dans l'entreprise, ne pas être de la même famille que Madame la PDG (conjoint, ascendants, descendants, alliés de même degré). Les candidats peuvent être syndiqués ou non, ils se présentent sur une seule liste (titulaire ou suppléant). Les candidatures sont déposées (en double exemplaire; l'émargement de l'un de ces exemplaires vaudra récépissé de dépôt) auprès de Madame la PDG, 25 jours avant l'élection. Seuls les noms et prénoms des candidats devront figurer sur les listes. Les listes seront affichées au plus tard 15 jours avant l'élection, sur les panneaux d'affichage.

Article 6 – Déroulement de la campagne

Les professions de foi des candidats seront affichées sur les panneaux d'affichage; elles pourront aussi être distribuées aux salariés, aux heures d'entrée et de sortie des locaux, 15 jours avant l'élection. Les candidats pourront organiser des réunions, en dehors du temps de travail, dans un local mis à disposition, sur simple demande écrite des candidats intéressés, 48 heures avant la date de réunion souhaitée. La campagne n'est pas limitée dans le temps; elle peut donc se dérouler jusqu'au jour du scrutin.

Article 7 – Constitution des bureaux de vote, déroulement du scrutin et modalités de vote par correspondance

Un bureau de vote sera mis en place pour l'élection, dès l'arrêt de la date de l'élection, il sera constitué d'un président du bureau (électeur le plus ancien, à ancienneté égale, le plus âgé), un 1^{er} assesseur (l'électeur le plus âgé, à âge égal, le plus ancien) et un 2^e assesseur (électeur le plus jeune, à âge égal, le dernier entré). D'autres personnes peuvent être présentes afin de vérifier le bon déroulement des élections. Lors du vote, chaque électeur devra émarger la liste électorale tenue par le président du bureau. Madame la PDG mettra en œuvre les moyens matériels nécessaires au bon déroulement de l'élection : impression des bulletins de vote sur papier blanc (avec nom, prénom et nom de l'organisation syndicale de rattachement), mise à disposition des enveloppes opaques et au format des bulletins de vote, d'un isoloir et d'une urne. En accord avec les représentants du personnel, aucune modalité de vote par correspondance n'est mise en place.

Article 8 – Décompte des voix et attribution des sièges

Le décompte des voix et l'attribution des sièges seront faits en fonction des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le dépouillement aura lieu après la clôture du bureau de vote et il sera public. Le bureau de vote proclamera les résultats et établira les procès-verbaux (formulaire CERFA). Ces derniers seront affichés, 1 exemplaire sera transmis à toutes les parties signataires du présent accord, 2 exemplaires à l'inspecteur du travail de rattachement et 1 exemplaire au Centre de traitement des élections professionnelles (CTEP, TSA 79104, 76934 Rouen Cedex 9).

Article 9 – Durée du protocole d'accord préélectoral et modalités de dépôt

Le présent protocole est conclu pour toutes les élections de la délégation unique de personnel à venir; sans modification de l'effectif de l'entreprise ni dénonciation d'une des parties ou sans création d'une nouvelle section syndicale, depuis la présente date de signature. Conformément à la loi, le présent accord est établi en nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties signataires, et il sera déposé auprès de la DIRECCTE et auprès du CETP de Rouen.

Fait à Draguignan, le 4 janvier 201N – 2.

Madame la PDG

Sylvie Denisse

Le représentant du personnel titulaire

Alain Lapcave

Le représentant du personnel suppléant

Léo Petit

DOC 2 La base de données du personnel

Nom	Prénom	Date naiss.	Date entrée	Contrat	Emploi
DENISSE	Sylvie	01/09/1969	01/03/1999	CDI	PDG
GARIA	Emmanuelle	13/02/1972	08/08/2001	CDI	Responsable des Ventes
LAPCAVE	Alain	21/04/1959	03/04/2001	CDI	Responsable Production
JEAN	Michelle	08/06/1978	01/09/2005	CDI	Responsable Expéditions
MERLIN	Lila	05/12/1982	15/02/2009	CDI	Marquages
DUBOIS	Paula	13/08/1991	03/10/2013	CDI	Couturière-mécanicienne
MASTRES	Marjorie	03/03/1975	08/06/2001	CDI	Couturière-mécanicienne
DELPORT	Betty	30/03/1990	04/11/2011	CDI	Mécanicienne
MILON	Monique	28/02/1956	03/03/1999	CDI	Mécanicienne
PURETTI	Lucie	27/06/1992	09/10/2010	CDI	Coupeuse
CINTRA	Émilie	10/10/1983	03/06/1999	CDI	Coupeuse
PETIT	Loïc	27/03/1993	26/05/2013	CDI	Entretien (machines & locaux)

DOC 3 Registre du bureau de vote de l'élection de la DUP en 201N – 2

Nom	Prénom	Date naiss.	Signature
CINTRA	Émilie	10/10/1983	<i>Cintra</i>
DELPORT	Betty	30/03/1990	<i>Delport</i>
DUBOIS	Paula	13/08/1991	
GARIA	Emmanuelle	13/02/1972	
JEAN	Michelle	08/06/1978	<i>Jean</i>
LAPCAVE	Alain	21/04/1959	<i>Lapcave</i>
MASTRES	Marjorie	03/03/1975	<i>Mastres</i>
MERLIN	Lila	05/12/1982	<i>Merlin</i>
MILON	Monique	28/02/1956	<i>Milon</i>
PETIT	Loïc	27/03/1993	
PURETTI	Lucie	27/06/1992	

Garia Emmanuelle était en arrêt-maladie le jour de l'élection en 201N – 2.

On était en année (N – 2) aussi ne pas oublier d'enlever 2 ans à l'année présente pour le calcul des âges et ancienneté.

DOC 4 Extrait de la plaquette de présentation de GI2EP

Groupement Inter-Entreprises d'Équipement Professionnel

- GI2EP, c'est travailler avec des spécialistes au service des professionnels !
- GI2EP, c'est disposer d'un catalogue de 5 000 références pour les vêtements professionnels, les équipements de protection individuelle et les chaussures de travail/de sécurité.
- GI2EP, c'est répondre rapidement aux exigences de vos clients à des prix concurrentiels.
- GI2EP, c'est travailler dans le respect des Hommes et de l'Environnement pour les générations futures.

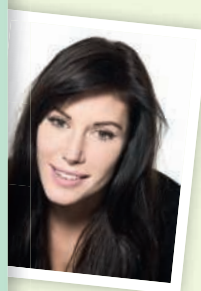
DOC 5 Notes de Sylvie Denisse et de ses trois collaborateurs

Nous n'avons pas de ventilation mécanique dans toutes les pièces, c'est en cours de finalisation, contrairement à l'éclairage automatique que nous ne mettrons pas en place, cela nécessite trop de travaux.

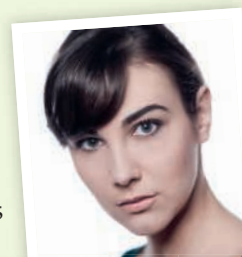
Je suis vigilante à l'utilisation systématique des équipements de protection individuelle, à la mise en œuvre du tri sélectif et nous réutilisons nos papiers et nous recyclons presque tout (cartouches imprimantes, batteries...).

Nous avons un contrat de contrôle annuel pour le matériel de lutte contre les incendies.

L'effectif de l'entreprise est très stable depuis sa création.



Sylvie Denisse
PDG



Emmanuelle Garia
Responsable des ventes

Nous ne fournissons pas de fiche technique de nos produits à nos clients, de manière systématique; je pense que l'on peut généraliser cette pratique rapidement.

Nous nous assurons que nos fournisseurs étrangers n'emploient pas d'enfant.

À l'heure actuelle, nous n'avons pas de système de traçabilité de nos produits depuis nos fournisseurs, qui sont pour la quasi-totalité étrangers; il nous faudra améliorer ces points d'ici un an.

Nos produits ne sont pas toujours respectueux de l'environnement, mais nous pouvons commencer à y remédier si on travaille davantage ce point avec nos fournisseurs.

Michelle Jean
Responsable
des expéditions



Nous réutilisons systématiquement les cartons pour expédier nos articles.

L'été, on aime bien travailler dans une ambiance très fraîche et surtout sans les fenêtres ouvertes pour éviter que nos documents s'envolent. Mais il faut que l'on change cette habitude car ce n'est pas très économique.



Alain Lapcave
Responsable
de production

Les ateliers sont nettoyés quotidiennement mais les bureaux le sont hebdomadairement avec des produits non écologiques; dès les prochaines commandes de produits, j'achèterai des produits d'entretien écologiques et des ampoules basse consommation.

Dès cette semaine, on va passer à un nettoyage quotidien de tous les locaux.

Les salariés sont formés 1 fois par an sur toutes les machines outils, qui sont elles-mêmes révisées tous les ans.

Je demande aux mécaniciennes et coupeuses d'arrêter leurs machines pendant la pause méridienne, mais j'avoue que l'on n'éteint pas les ordinateurs tous les soirs... Nous allons devoir changer cette mauvaise habitude.

Au niveau de l'éclairage, nous ne disposons pas d'éclairage automatique, trop coûteux, tout comme des robinets et sèche-mains dans les WC. Mais ces 2 derniers points pourront être améliorés d'ici les mois prochains.

DOC 6 Consignes de Sylvie Denisse



Pour adhérer au GI2EP, on s'est fixé un délai de 6 mois pour faire les améliorations nécessaires pour répondre au cahier des charges. J'ai préparé un tableau de bord pour visualiser les items à améliorer. Pour le compléter, vous utiliserez la signalétique suivante :

- l'item est complètement validé → + +
- l'item est partiellement validé ou en cours de validation → - +
- l'item n'est pas du tout validé → - -

Pour les items non validés, vous proposerez des objectifs à atteindre (dans la colonne « Observations » du tableau de bord), en fonction des avis de mes collaborateurs. Vous indiquerez alors que ces items sont en cours de validation.

Lorsque les items sont déjà validés, vous maintiendrez la signalétique initiale.

ANNEXE 1 Liste de contrôle pour organiser l'élection de la DUP

N°	TÂCHES À RÉALISER	DATES 201N
1	- fixer la date, l'heure et le lieu de l'élection - établir les compositions des bureaux de vote - rédiger, mettre en forme, afficher les infos relatives aux élections	01/02
2	- mettre à jour et afficher les listes des électeurs	01/02
3	- lancer l'appel à candidature	01/02
4	- réceptionner les candidatures	11/02
5	- établir et afficher les listes des candidats	21/02
6	- réceptionner et afficher les professions de foi des candidats	28/02
7	- réaliser et imprimer les bulletins de vote, préparer les enveloppes	28/02
8	- aménager la salle pour le vote	07/03
9	- élection - décompter les voix, communiquer les résultats, établir les PV	08/03
10	- afficher les résultats de l'élection, les transmettre aux parties concernées	09/03

ANNEXE 2 Composition du bureau de vote de 201N

	STATUTS	SALARIÉS	FONCTIONS DANS LE BUREAU DE VOTE
DÉLÉGATION UNIQUE DE PERSONNEL	le + ancien	Milon Monique	Présidente
	le + âgé	Lapcave Alain	1 ^{er} assesseur
	le + jeune	Petit Loïc	2 ^e assesseur

ANNEXE 3 Tableau de bord « Étude de la participation à l'élection de la DUP en 201N – 2 »

INDICATEURS SOCIAUX	FEMMES				HOMMES			
	INSCRITES	ABSENTES	VOTANTES	NON VOTANTES	INSCRITS	ABSENTS	VOTANTS	NON VOTANTS
NOMBRES	9	1	6	2	2	0	1	1
ÂGES EN 201N – 2 :								
MOINS DE 20 ANS								
ENTRE 21 ET 30 ANS	3		1	2	1			1
ENTRE 31 ET 40 ANS	4		4					
ENTRE 41 ET 50 ANS	1	1						
ENTRE 51 ET 60 ANS	1		1		1		1	
PLUS DE 60 ANS								
CATÉGORIES PROFESSIONNELLES :								
OUVRIERS/EMPLOYÉS	7		5	2	1			1
CADRES	2	1	1		1		1	
ANCIENNETÉS :								
MOINS DE 1 AN								
ENTRE 1 ET 5 ANS	3		1	2	1			1
ENTRE 6 ET 10 ANS	2		2					
PLUS DE 10 ANS	4	1	3		1		1	

ANNEXE 4 Analyse du tableau de bord

Diagnostic

D'un point de vue général, sur 11 salariés inscrits, **7 ont voté, 3 se sont abstenus et 1 salariée était en arrêt-maladie.**

En ce qui concerne les femmes, **6 salariées présentes sur 8 ont voté.**

Les salariées qui ont le plus voté sont celles âgées de 31 et plus ; elles sont ouvrières / employées avec une ancienneté supérieure à 6 ans. Les 2 salariés qui n'ont pas voté sont les plus jeunes et les moins anciennes dans l'entreprise.

En ce qui concerne les hommes, **2 salariés sont inscrits : 1 a voté et 1 s'est abstenu. Le salarié qui a voté est plutôt ancien dans la société, il est cadre et il fait partie des plus âgés. Le salarié qui n'a pas voté est jeune et il fait partie des dernières personnes recrutées.**

Causes

On constate que **les salariés les plus âgés et les anciens dans l'entreprise ont plus facilement voté à la dernière élection, contrairement aux plus jeunes et nouvellement embauchés.**

Préconisations

Pour la prochaine élection, il serait intéressant **de sensibiliser les nouveaux salariés à l'importance de voter pour élire la DUP, par exemple via un séminaire/débat regroupant les jeunes et les anciens ainsi que par un apport d'informations sur le rôle de la DUP (affichage).**

ANNEXE 5 Cahier des charges de GI2EP

Cahier des charges

Pour adhérer au groupement, les entreprises doivent répondre au minimum à 2/3 des exigences relatives à 4 domaines. Ensuite, tous les 3 ans, les entreprises adhérentes sont soumises à un audit afin de vérifier qu'elles répondent toujours à ces exigences.

LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES		L'ÉTHIQUE		LA GESTION DES DÉCHETS		LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE	
Installation de VMC dans chaque local	<input type="checkbox"/>	Préférence pour les produits français	<input type="checkbox"/>	Tri sélectif de tous les déchets	<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisation raisonnée de la climatisation (– 5°)	<input type="checkbox"/>
Mise à disposition des clients des fiches tech- niques des produits	<input type="checkbox"/>	Refus du travail des enfants (fournisseurs étrangers)	<input checked="" type="checkbox"/>	Réutilisation des cartons pour les expéditions	<input checked="" type="checkbox"/>	Préférence pour l'aération naturelle par courant d'air	<input type="checkbox"/>
Utilisation de produits écologiques ou à faible impact écologique	<input type="checkbox"/>	Salariés embauchés depuis de longues années (entreprise familiale)	<input checked="" type="checkbox"/>	Bi-utilisation du papier perdu (pubs, fax, docs internes)	<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisation d'ampoules basse consommation	<input type="checkbox"/>
Formation régulière des salariés sur les machines-outils	<input checked="" type="checkbox"/>	Traçabilité des produits (fournisseurs)	<input type="checkbox"/>	Recyclage des cartouches imprimantes, piles / batteries et ampoules	<input checked="" type="checkbox"/>	Éclairage automatique des lieux de passage	<input type="checkbox"/>
Utilisation des équipe- ments de protection individuelle (gants, lu- nettes, tablier, masque)	<input checked="" type="checkbox"/>	Mise en œuvre de conditions de travail / de salaire correctes (fournisseurs étrangers)	<input type="checkbox"/>			Arrêt des postes informatiques en fin de journée et des machines en fin de demi-journée	<input type="checkbox"/>
Contrôle annuel du matériel de lutte contre les incendies	<input checked="" type="checkbox"/>	Préférence pour les produits respectueux de l'environnement	<input type="checkbox"/>			Installation de robinets automatiques avec mousseur	<input type="checkbox"/>
Contrôle annuel des machines-outils	<input checked="" type="checkbox"/>					Installation de sèche- mains automatiques	<input type="checkbox"/>
Nettoyage quotidien de tous les locaux	<input type="checkbox"/>						
Nombre de conditions remplies 4 / 8		Nombre de conditions remplies 2 / 6		Nombre de conditions remplies 4 / 4		Nombre de conditions remplies 0 / 7	
Atteinte des 2/3 des exigences Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		Atteinte des 2/3 des exigences Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		Atteinte des 2/3 des exigences Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		Atteinte des 2/3 des exigences Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	

ANNEXE 5 Tableau de bord « Adhérer au groupement GI2EP »

	SITUATION ACTUELLE	AMÉLIORATION POSSIBLE	OBSERVATIONS
LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES			
Installation de VMC dans chaque local	--	- +	en cours de finalisation
Mise à disposition des clients des fiches techniques des produits	--	- +	mise en place rapidement
Utilisation de produits écologiques ou à faible impact écologique	--	- +	dès la prochaine commande
Formation régulière des salariés sur les machines-outils	+ +	+ +	/
Utilisation des équipements de protection individuelle	+ +	+ +	/
Contrôle annuel du matériel de lutte contre les incendies	/
Contrôle annuel des machines-outils	+ +	+ +	/
Nettoyage quotidien de tous les locaux	- +	+ +	dès cette semaine
L'ÉTHIQUE			
Préférence pour les produits français	--		d'ici 1 an
Refus du travail des enfants (fournisseurs étrangers)	+ +	+ +	/
Salariés embauchés depuis de longues années	+ +	+ +	/
Traçabilité des produits (fournisseurs)	--		d'ici 1 an
Mise en œuvre de conditions de travail / de salaire correctes	--		d'ici 1 an
Préférence pour les produits respectueux de l'environnement	--	- +	dès à présent
LA GESTION DES DÉCHETS			
Tri sélectif de tous les déchets	+ +	+ +	/
Réutilisation des cartons pour les expéditions	+ +	+ +	/
Bi-utilisation du papier perdu (pubs, fax, docs internes)	+ +	+ +	/
Recyclage des cartouches imprimantes, piles / batteries, ampoules	+ +	+ +	/
LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE			
Utilisation raisonnée de la climatisation (- 5° C)	--	- +	dès cet été
Préférence pour l'aération naturelle par courant d'air	--	- +	dès cet été
Utilisation d'ampoules basse consommation	--	- +	dès la prochaine commande
Éclairage automatique des lieux de passage	--	--	mise en œuvre onéreuse
Arrêt postes informatiques (fin de journée) et machines (1/2-journée)	- +	+ +	arrêt des ordinateurs tous les soirs
Installation de robinets automatiques avec mousseur	--	- +	dans les mois prochains
Installation de sèche-mains automatiques	--	- +	dans les mois prochains

Des pros & du style

Commerce et confection de vêtements
professionnels pour hommes et femmes

Note de synthèse

Actions à mettre en œuvre pour adhérer au groupement GI2EP, au 1^{er} février 201N

► La sécurité des biens et des personnes

Sur les 8 items à valider, 4 sont déjà validés. 3 items seront validés rapidement : l'installation de VMC dans l'ensemble des locaux, la mise à disposition de toutes les fiches techniques et l'utilisation de produits écologiques ou à faible impact écologique (dès la prochaine commande).

Le dernier item, concerne le nettoyage quotidien des locaux, qui sera modifié dès cette semaine.

► L'éthique

Sur les 6 items présents dans cette partie, 2 seulement sont validés (le refus du travail des enfants et l'embauche de salariés depuis de longues années). L'item donnant une préférence aux produits plus respectueux de l'environnement sera modifié dès à présent.

Par contre, il faudra une année pour parvenir à respecter les 3 dernières contraintes du fait du temps nécessaire à l'organisation de la traçabilité des produits et à la mise en œuvre de nouvelles conditions de travail et de rémunération.

► La gestion des déchets

Les 4 items sont déjà validés, il n'y a rien à modifier.

► La maîtrise de l'énergie

Aucun item n'a pu être validé. Il faudra donc particulièrement travailler sur le domaine environnemental en adoptant un certain nombre de mesures :

- dès maintenant, les postes informatiques seront éteints tous les soirs et les machines-outils à la pause méridienne et le soir;
- dès la prochaine commande, des ampoules basses consommation seront achetées;
- dans les prochains mois, des robinets automatiques avec mousseur et des sèche-mains automatiques seront installés;
- dès cet été, nous devons utiliser la climatisation de manière plus raisonnée (juste - 5° C) et privilégier l'aération naturelle par courant d'air.

Le dernier item concernant la mise en œuvre de l'éclairage automatique sera difficile à mettre en œuvre, compte tenu des travaux coûteux qu'il nécessite.

Nom et prénom de l'élève

Classe

Vers l'épreuve E2

Date de l'épreuve

Durée

Cas 2

2.4 La gestion administrative des relations sociales

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DOSSIERS	ACTIVITÉS	BARÈME
C243 Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité	Dossier 1 Participation à l'amélioration du poste de travail	1. Concevoir un questionnaire 2. Rédiger un courriel	.../14 .../04
	Dossier 2 Participation à la mise en œuvre des règles de sécurité	3. Rédiger une note de service 4. Rédiger un courrier	.../08 .../10
C244 Mettre en œuvre des actions à destination du personnel	Dossier 3 Organisation d'une activité sociale et culturelle	5. Comparer des offres de services 6. Effectuer un choix	.../15 .../02
	Dossier 4 Planification d'une activité sociale et culturelle	7. Compléter un planigramme 8. Justifier les choix	.../15 .../04
Compétences rédactionnelles	Dossiers 1 à 4 Cohérence et qualité des documents produits	Orthographe Syntaxe Présentation	.../03 .../03 .../02
TOTAL SUR 80			.../80
NOTE SUR 20 (ARRONDIR AU 1/2 POINT SUPÉRIEUR)			.../20



MISE EN SITUATION

Sarl PINTIVI



Peintures et vernis industriels
75 rue Jean-Jaurès 69740 GENAS
☎ + 33(0) 478 589 626
📠 + 33(0) 478 589 627

- ▶ Vous êtes employé(e) en qualité d'assistant(e) administratif(ve) auprès de Théo Leman, directeur des Ressources humaines.
- ▶ Vous participez aux tâches administratives relatives à la gestion du personnel.
- ▶ Vous assistez également Lise Dulac, secrétaire du comité d'entreprise.

Dossiers

Dossiers 1 et 2

2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité

Dossiers 3 et 4

2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles

DOSSIER 1 Participation à l'amélioration du poste de travail

Lors de la dernière réunion du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), il a été décidé d'organiser une enquête sur l'ergonomie du poste de travail des personnels administratifs.

Ressources à disposition : un extrait du compte rendu de la réunion du CHSCT (**doc. 1**) et les consignes du DRH (**doc. 2**).

1 Concevez le questionnaire d'enquête relatif à l'ergonomie du poste de travail en respectant les consignes du DRH (**annexe 1**).

2 Préparez le courriel d'accompagnement du questionnaire (Enquete_ergonomie) adressé par le DRH (DRH@pintivi.com) au personnel concerné (liste de diffusion Pers.admin@pintivi.com) (**annexe 2**).

DOSSIER 2 Participation à la mise en œuvre des règles de sécurité

Il a été observé que le personnel de production ne respecte pas toutes les règles de sécurité qui figurent dans le règlement intérieur, ni l'obligation de port d'équipements individuels de sécurité.

Ressources à disposition : extrait du règlement intérieur (**doc. 3**), une documentation juridique (**doc. 4**) et consignes rédigées par le DRH (**doc. 5**).

3 Rédigez la note de service n° 564 qui sera adressée le 15 novembre à l'ensemble du personnel du service Production (**annexe 3**).

4 Préparez la lettre d'avertissement en respectant les consignes du DRH (**annexe 4**).

DOSSIER 3 Organisation d'une activité sociale et culturelle

Le comité d'entreprise organise traditionnellement le Noël des enfants du personnel. Il a été décidé cette année d'organiser un spectacle festif avec remise de cadeaux. Un budget de 3 200 € maximum sera consacré à cette manifestation.

Ressources à disposition : les offres de deux prestataires de spectacles (**doc. 6**).

5 Établissez une comparaison entre les deux propositions sachant que 40 enfants seront invités et que l'on souhaite trois heures d'animation par deux animateurs (**annexe 5**).

6 Formulez un choix entre les deux prestations sur le mémo n° 45 du 17/11/201N (**annexe 6**).

DOSSIER 4 Planification d'une activité sociale

Chaque année, des locations de vacances sont réservées par le comité d'entreprise et proposées au personnel.

Ressources à disposition : des préreservations effectuées au centre de vacances du Castelet (**doc. 7**), des demandes formulées par les salariés (**doc. 8**) et des critères d'attribution (**doc. 9**).

7 Complétez le planigramme de réservation des locations d'après les demandes du personnel (**annexe 7**).

8 Justifiez votre choix lorsque la proposition ne correspond pas totalement à la demande exprimée (**annexe 8**).

DOC 1 Le compte rendu de la réunion du CHSCT (extraits)

Sarl PINTIVI

RÉUNION DU CHSCT
COMPTE RENDU

Date :
15/11/201N

→ Exercice d'évacuation

La date sera fixée par le référent sécurité, en accord avec la direction générale et le DRH. L'exercice d'évacuation s'effectuera selon la procédure habituelle.

→ Ergonomie des postes de travail de bureau

Des absences répétées sont constatées au niveau des personnels administratifs qui se plaignent régulièrement de leurs conditions de travail : augmentation du temps passé face à l'écran, travail sur ordinateur portable pour certains, manque de place, équipements peu ergonomiques (sièges, bureaux), problèmes de luminosité et de reflets sur l'écran...

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) fréquemment évoqués (cervicalgies, lombalgies, tendinites...) occasionnent des arrêts de travail.

Le réaménagement des bureaux est envisagé. Préalablement, un questionnaire d'enquête sera proposé aux employés administratifs. (...)

DOC 2 Les consignes du directeur des Ressources humaines

Merci de prép. un questionnaire d'enquête sur l'ergonomie du poste de travail des personnels administratifs.

✓ Pour faciliter le dépouillement, prévoir les réponses « Oui-Non » aux questions fermées portant sur le poste de travail (voir compte rendu de réunion du CHSCT). Ajouter les quest. que vous jugerez pertinentes, en les ordonnant : type de siège, espace de recul, repose-pieds, position avant-bras, utilisat° ordi. portable, clavier, souris, reflet écran...). Commencer le quest. par une question à choix multiple sur le nbre d'heures passées par jour face à l'écran. Prévoir des cases à cocher.

✓ En fin de questionnement (réponses sous forme de tableau et cases à cocher), dem. si au cours de l'année écoulée, pour des raisons liées au travail, le salarié a consulté un médecin pour des problèmes relatifs au mal de dos, à des maux de tête, à des douleurs cervicales ou à une fatigue oculaire (de façon régulière, jamais, occasionnellement).

✓ Remercier et indiquer que les résultats de l'enquête seront communiqués, ainsi que les propositions du CHSCT. Questionnaire anonyme, format A4 recto, à déposer sous 48 h au secr. du DRH.

Théo Leman, DRH

DOC 3 Le règlement intérieur (extraits)

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

• **Article 3** – Conformément à l'article L. 4122-1 du Code du travail, chaque salarié doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux du travail ainsi que les dispositions mises en place dans l'entreprise pour l'application des prescriptions en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

En particulier chaque salarié :

– a pour obligation de maintenir en place les dispositifs de toute nature installés pour assurer la protection collective des travailleurs ;

– doit utiliser conformément aux instructions reçues les équipements de protection mis à sa disposition par l'entreprise, en prendre soin et signaler toute défectuosité constatée.

• **Article 5** – Tout salarié ayant constaté une défaillance ou une anomalie dans les installations, les machines, engins, véhicules, appareils de protection, dispositifs de sécurité, outils, dont il a la charge, doit en informer immédiatement le chef d'entreprise ou son représentant et remplir le registre d'observations.

• **Article 12** – Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes : avertissement, blâme, mise à pied disciplinaire, mutation disciplinaire, licenciement.

DOC 4 La documentation juridique

Dans le cadre de leur propre obligation de sécurité, il est de la responsabilité des salariés d'appliquer les consignes de sécurité et de porter les équipements de protection qui leur sont mis à disposition (Code du travail, art. L. 4122-1). À défaut, ils s'exposent à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Ainsi, dans un arrêt en date du 19/06/2013, la Cour de cassation a validé le licenciement pour faute grave d'une chef d'équipe ayant refusé, à plusieurs reprises et malgré les mises en garde de l'employeur, de porter les équipements de protection individuelle. Dans cette affaire, la salariée était en outre tenue, de par ses fonctions, à l'exemplarité vis-à-vis des autres salariés.

DOC 5 Les consignes du DRH

Merci de bien vouloir :

✓ Rédiger une note de service à l'attention du pers. de product° pour rappeler les règles relatives à la sécurité, notamment les obligations concernant le port des équipements individuels de sécurité (EPI).

Préciser les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligat°.

✓ Préparer la lettre d'avertissement à adresser en recommandé avec AR à M. Thomas Verin 15 rue Victor-Hugo 69006 Lyon. Plan du courrier :

- observations verbales à plusieurs reprises (chef de service, référent sécurité);
- motif : non-port des EPI (gants, masque, chaussures);
- agissement constitutif d'un manquement aux obligat° (contrat travail + règlement int.);
- préjudice porté au fonctionnement du serv.;
- avertissement;
- changement de comportement espéré, à défaut, sanctions encourues (à préciser).

Théo Leman, DRH

DOC 6 Les propositions de spectacles de Noël

Lutins de Noël

Durée 2 h 30 - 1 animateur

Prestations comprises dans le forfait

- Animation : maquillage des enfants
- Spectacle de magie

Tarifs forfaitaires

- jusqu'à 30 enfants : 750 €
- de 31 à 45 enfants : 1 125 €
- de 46 à 60 enfants : 1 500 €
- de 60 à 100 enfants : 1 950 €

Frais de transport Lyon/Région

0,40 €/km (distance Lyon-Genas : 25 km)

Options

- Distribution de cadeaux : 350 €
- Un animateur supplémentaire : 360 €
- Sonorisation et lumières : 190 €
- Reportage photo : 250 €
- 30 min supplémentaires : 70 €
- Goûter : 15 € par enfant



Étoiles de Noël

► Durée 3 h - 2 animateurs

PRESTATIONS COMPRISES DANS LE FORFAIT

- 2 animations : maquillage + atelier masques
- Spectacle : magie + conte musical

Tarif tout inclus : 1 590 €

OPTIONS

- Reportage photo : 400 €
- Distribution cadeaux de Noël : 450 €
- Goûter : 15 € par enfant



DOC 7 Les préservations des locations de vacances

Centre de vacances Les Pinèdes Le Castelet (Var) – Mois de juillet 201N

Types de location	Nombre d'hébergements disponibles	
	Juillet – Semaine 2	Juillet – Semaine 3
Studio 2 personnes	1	–
Studio 3 personnes	1	–
Appartement 4 personnes	2	1
Mobil home 4 personnes	2	1
Chalet 4 personnes	1	1
Appartement 5 personnes	1	1
Chalet 5/6 personnes	1	1
Mobil home 5/6 personnes	2	1
Chalet 7/8 personnes	1	1
Mobil home 7/8 personnes	1	–

DOC 8 Les demandes formulées par le personnel

Famille	Adultes	Enfants	Choix semaine	Type de location	Dernières vacances CE
ABRAC	2	3	2	Mobil home	–
ARVAL	2	3	2	Appartement	N – 1
BADON	2	1	2 ou 3	Appartement	N – 2
COLVOT	2	3	3	Chalet	N – 2
DESFORT	2	1	2	Appartement	–
DARIEUX	2	4	3	Mobil home	–
FAVRE	1	2	2	Mobil home	N – 1
GALERIC	2	3	3	Appartement	N – 1
GRANDIN	1	2	2	Chalet	N – 2
JOLIS	2	0	2 ou 3	Studio	–
LUDOC	1	3	3	Chalet	N – 1
MANOU	2	4	2	Chalet	N – 2
PATERNE	2	2	3	Mobil home	N – 1
RAHIM	1	3	3	Appartement	–
TESTE	2	5	3	Chalet	N – 1

DOC 9 Les critères d'attribution

ORDRE DE PRIORITÉ DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SÉJOURS DE VACANCES :

- 1 Famille monoparentale
- 2 Nombre d'enfants
- 3 Antériorité : année de départ du dernier séjour (priorité à ceux qui n'ont pas eu recours au CE ou depuis plus longtemps)
- 4 Date
- 5 Type de location

ANNEXE 1 Le questionnaire d'enquête

Sarl PINTIVI 

ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS

1. Combien d'heures passez-vous chaque jour face à votre écran ?

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

2. Disposez-vous d'un espace de recul de votre siège suffisant ? Oui ☐ Non ☐

3. Votre siège est-il réglable en hauteur ? Oui ☐ Non ☐

4. Votre siège est-il réglable en inclinaison ? Oui ☐ Non ☐

5. Votre siège est-il muni de roulettes ? Oui ☐ Non ☐

6. Pouvez-vous reposer vos avant-bras sur le bureau ? Oui ☐ Non ☐

7. Avez-vous la possibilité d'utiliser un repose-pieds ? Oui ☐ Non ☐

8. Utilisez-vous un ordinateur portable ? Oui ☐ Non ☐

9. Votre ordinateur est-il muni d'un clavier indépendant ? Oui ☐ Non ☐

10. Votre ordinateur est-il pourvu d'une souris sans fil ? Oui ☐ Non ☐

11. Êtes-vous gêné(e) par la luminosité extérieure ? Oui ☐ Non ☐

12. Votre poste est-il muni d'un écran antireflet ? Oui ☐ Non ☐

Au cours de l'année écoulée et pour des raisons liées au travail avez-vous consulté votre médecin pour les problèmes suivants :

MOTIF DE CONSULTATION	RÉGULIÈREMENT	OCCASIONNELLEMENT	JAMAIS
Mal de dos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mal aux cervicales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maux de tête	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fatigue oculaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cochez les cases correspondantes.

Nous vous remercions de votre participation à cette enquête utile à l'amélioration de vos conditions de travail.

Les résultats ainsi que les propositions du CHSCT vous seront communiqués rapidement.

*Questionnaire anonyme à remplir manuellement et à déposer au secrétariat de la DRH
dans un délai de 48 heures.*

ANNEXE 2

Le courriel d'accompagnement du questionnaire

De : DRH@pintivi.com
 À : Pers.admin@pintivi.com
 Objet : Enquête ergonomie du poste de travail
 Enquete_ergonomie

Bonjour,

Lors de la dernière réunion du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), il a été décidé de procéder à une enquête sur l'ergonomie du poste de travail des personnels administratifs.

Vous trouverez ci-joint un questionnaire à compléter et à remettre à mon secrétariat dans un délai de 48 heures.

À partir des résultats de l'enquête dont vous serez tenus informés, le CHSCT procédera à une étude destinée à améliorer l'ergonomie de votre poste de travail et de vos conditions de travail.

Par avance, je vous remercie de votre collaboration.

Bien à vous.

Théo Leman, Directeur des Ressources humaines

ANNEXE 3

La note de service

Sarl PINTIVI

NOTE DE SERVICE N° 564

→ Émetteur : Direction des Ressources humaines

→ Destinataire : Service Production

→ Objet : Sécurité

→ Date : 15/11/201N

Des manquements aux règles de sécurité sont régulièrement observés sur les lieux de travail et plus particulièrement au service Production.

Or, selon l'article L. 4122-1 du Code du travail et d'après le règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise, vous êtes tenus de respecter les règles de sécurité individuelle et collective prévues en matière d'hygiène et de sécurité.

Tout salarié a notamment l'obligation :

- de maintenir en place les dispositifs de sécurité collective;
- d'utiliser les équipements de protection individuelle (EPI);
- de signaler toute défaillance ou anomalie constatée dans les installations de travail et tenir à jour le Registre d'observations prévu à cet effet.

Le non-respect des obligations liées à l'hygiène et à la sécurité vous expose à des sanctions disciplinaires, pouvant aller du simple avertissement jusqu'au licenciement pour faute grave.

Je sais pouvoir compter sur vous pour assurer la sécurité individuelle et collective indispensable au bon fonctionnement du service Production, participant ainsi à l'intérêt général.

Merci de votre collaboration.

Le Directeur des Ressources humaines,

Théo Leman

ANNEXE 4 La lettre d'avertissement

Sarl PINTIVI 

Monsieur Thomas VERIN

15 rue Victor-Hugo

69006 LYON

Objet :

Genas,

Avertissement

le 15 novembre 201N

Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur,

Je vous confirme les observations verbales qui vous ont été faites à plusieurs reprises en raison de l'inobservation des règles de sécurité dans l'entreprise.

En effet, malgré les rappels réitérés de votre chef de service et du référent sécurité, vous avez régulièrement omis de porter les équipements de protection individuelle de sécurité obligatoires dans l'exercice de votre travail (gants, masque, chaussures de sécurité).

Ces agissements constituent un manquement à vos obligations de sécurité stipulées dans votre contrat de travail et aux règles inscrites dans le règlement intérieur de l'entreprise.

De plus, un tel comportement s'avère préjudiciable au bon fonctionnement du service auquel vous êtes affecté.

En conséquence, je me vois dans l'obligation de vous adresser un avertissement.

J'espère que ce courrier engendrera des changements dans votre comportement et que de tels faits ne se renouvelleront plus.

Dans le cas contraire, je serai dans l'obligation de prendre des mesures plus sévères à votre rencontre, pouvant aller jusqu'au licenciement pour faute grave.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le Directeur des Ressources humaines

Théo Leman

ANNEXE 5 L'estimation du coût du spectacle de Noël

PRESTATIONS	LUTINS DE NOËL	ÉTOILES DE NOËL
DURÉE DE LA PRESTATION	2 h 30	3 h
NOMBRE D'ANIMATEURS	1	2
ANIMATIONS	Maquillage	Maquillage Atelier masques
SPECTACLES	Magie	Magie Conte musical
ÉLÉMENTS DU TARIF		
Spectacle	1 125,00	1 590,00
Frais de transport ($0,40 \times 25 \times 2$)	20,00	
Distribution de cadeaux	350,00	450,00
Animateur supplémentaire	360,00	
Reportage photo	250,00	400,00
Sonorisation et lumières	190,00	
Gôûter des enfants (15×40)	600,00	600,00
1/2 heure supplémentaire	70,00	
TOTAL TTC	2 965,50	3 040,00

ANNEXE 6 Le mémo

Sarl PINTIVI

MEMO N° 45

→ Date : 17 novembre 201N

→ Objet : Noël des enfants

Après comparaison des deux offres, il ressort que :

- les deux prestations entrent dans le budget alloué par le comité d'entreprise soit 3 200 € maximum ;
- l'offre « Lutins de Noël » est plus attractive du point de vue du tarif avec une différence de 74,50 €.

En revanche, bien que d'un montant plus élevé, la proposition « Étoiles de Noël » est plus intéressante du point de vue des prestations offertes : deux animations (maquillage et atelier masques) et un spectacle double (magie et conte musical).

Pour cette raison, je propose au comité d'entreprise de choisir l'offre « Étoiles de Noël ».

Tout autre choix argumenté logique sera accepté.

ANNEXE 7 Le planigramme de réservation des locations de vacances

RÉPARTITION DES LOCATIONS AU CENTRE DE VACANCES LES PINÈDES LE CASTELET (VAR)

TYPES DE LOCATION	RÉPARTITION DES FAMILLES	
	SEMAINE 2	SEMAINE 3
STUDIO 2 PERSONNES	JOLIS	
STUDIO 3 PERSONNES	BADON	
APPARTEMENT 4 PERSONNES	DESFORT	RAHIM
MOBIL HOME 4 PERSONNES	FAVRE	PATERNE
CHALET 4 PERSONNES	GRANDIN	LUDOC
APPARTEMENT 5 PERSONNES	ARVAL	GALERIC
CHALET 5/6 PERSONNES	MANOU	COLVOT
MOBIL HOME 5/6 PERSONNES	ABRAC	DARIEUX
CHALET 7/8 PERSONNES		TESTE
MOBIL HOME 7/8 PERSONNES		

ANNEXE 8 La justification des choix

Justification des choix lorsque la proposition ne prend pas en compte tous les vœux exprimés par les salariés :

– BADON : studio 3 personnes proposé car il n'existe pas d'appartement 3 personnes et les appartements de quatre personnes ont été affectés à une famille de quatre personnes (RAHIM) et à une personne plus prioritaire du fait de l'antériorité (Desfort n'a jamais bénéficié de vacances avec le CE alors que Badon en a profité en N – 2).

– DESFORT : Pas d'appartement de trois personnes, appartement de quatre personnes proposé.

– FAVRE : Pas de mobil home de trois personnes, mobil home pour quatre personnes proposé.

– GRANDIN : Pas de chalet de trois personnes, chalet pour quatre personnes proposé.

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

2.1 La gestion administrative courante du personnel

2.2 La gestion administrative des Ressources humaines

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DOSSIERS	ACTIVITÉS	BARÈME
C223 Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière	Dossier 1 Préparer les documents relatifs au départ d'un salarié	1. Préparer un certificat de travail 2. Compléter un reçu pour solde de tout compte	.../08 .../10
C221 Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement	Dossier 2 Mettre en place des procédures de recrutement	3. Rédiger un courriel 4. Concevoir un modèle de télécopie	.../08 .../14
C212 Décompter et planifier le temps de travail	Dossier 3 Calculer les droits aux congés payés	5. Compléter un tableau des droits à congés 6. Préparer le planigramme des congés	.../14 .../14
C214 Transmettre des informations	Dossier 4 Justifier des choix	7. Rédiger un mémo	.../04
Compétences rédactionnelles	Dossiers 1 à 4 Cohérence et qualité des documents produits	Orthographe Syntaxe Présentation	.../03 .../03 .../02
TOTAL SUR 80			.../80
NOTE SUR 20 (ARRONDIR AU ½ POINT SUPÉRIEUR)			.../20



MISE EN SITUATION

Sarl ISERASSUR

Assurances biens et personnes
115 bd Gambetta
38000 GRENOBLE
☎ + 33(0) 476 458 630
☎ + 33(0) 476 458 631
✉ contact@iserassur.com
www.iserassur.com
Effectifs : 25 salariés



► Employé(e) en qualité d'assistant(e) administratif(ve) auprès de Marielle Grimon, directrice des Ressources humaines, vous participez aux tâches administratives relatives à la gestion du personnel.

Dossiers

Dossier 1

2.2.3 Suivi administratif des carrières

Dossier 2

2.2.1 Participation au recrutement du personnel

Dossier 3

2.1.2 Gestion administrative des temps de travail

Dossier 4

2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

DOSSIER 1 Suivi des carrières

Une gestionnaire commerciale du service « Risques de personnes » vient de démissionner. Vous êtes chargé(e) d'assurer le suivi de son dossier.

Ressources à disposition : la lettre de démission (**doc. 1**), les consignes de la directrice des Ressources humaines (**doc. 2**) et la fiche de l'employée (**doc. 3**).

1 Complétez, le 31 janvier 201N, le reçu pour solde de tout compte (**annexe 1**).

2 Préparez ensuite le certificat de travail (**annexe 2**).

DOSSIER 2 Recrutement du personnel

Un recrutement est envisagé pour le remplacement de la gestionnaire commerciale démissionnaire. L'annonce diffusée en interne n'a donné lieu à aucune candidature.

Dans l'attente d'un recrutement externe, l'entreprise envisage deux solutions : recourir à l'intérim ou contacter un ancien stagiaire pour lui proposer un CDD.

Ressources à disposition : note de la DRH (**doc. 4**).

3 Contactez, le 15 février 201N, l'ancien stagiaire par courriel (**annexe 3**).

4 Préparez un modèle type de télécopie permettant de formuler les demandes de personnel intérimaire (**annexe 4**).

DOSSIER 3 Gestion du temps de travail

Vous êtes associé(e), le 20 mars 201N, à la préparation des congés payés du personnel du service « Risques habitation ».

Ressources à disposition : le fichier du service (**doc. 5**), un extrait de la réglementation applicable aux congés payés (**doc. 6**), des règles de départ en congés dans l'entreprise (**doc. 7**) et des demandes de congés formulées par le personnel (**doc. 8**).

5 Complétez le tableau des congés payés du personnel du service (**annexe 5**).

6 Préparez le planigramme des congés payés des mois de juillet et août (**annexe 6**).

DOSSIER 4 Transmission d'informations

Vous adressez le projet de planigramme des congés payés à la DRH en justifiant vos choix lorsque les demandes formulées par les salariés n'ont pas pu être respectées.

Ressources à disposition : des demandes de congés formulées par le personnel (**doc. 8**).

7 Préparez le mémo destiné à la Directrice des ressources humaines (**annexe 7**).

DOC 1 La lettre de démission

Mme DAMIER Pamela
Gestionnaire commerciale

SARL ISERASSUR
Direction des Ressources
humaines

Objet : Démission

Grenoble,
le 20 janvier 201N

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame la Directrice des Ressources humaines,

Je vous fais part de mon intention de démissionner du poste de gestionnaire commerciale, fonction que j'occupe au sein de votre entreprise depuis le 15/10/2003 au service Risques de personnes.

Par dérogation à l'article 7 de mon contrat de travail, je vous serais reconnaissante de bien vouloir m'autoriser à ne pas effectuer mon préavis de deux mois afin que je puisse quitter l'entreprise le 31/01/201N.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice des Ressources humaines, mes respectueuses salutations.

Pamela DAMIER

DOC 2 Les consignes de la DRH

J'ai accordé la dispense de préavis à Mme DAMIER.

Merci de compléter le reçu pour solde de tout compte :*

✓ *salaire mensuel : 1 858,00 €*

✓ *prime de résultat : 936,50 €*

✓ *pas d'indemnité compensatrice de préavis puisqu'elle n'effectue pas de préavis*

✓ *indemnité de congés payés à calculer au prorata des droits acquis sur la période de référence*.*

Vous préparerez le certificat de travail qui comprendra les mentions habituelles obligatoires sachant que Mme Damier a cumulé un crédit de 6 heures correspondant à 216 euros.

Marielle Grimon

m.grimon@iserassur.com

** Nous appliquons la règle du maintien du salaire : l'indemnité de congés payés est égale à la rémunération mensuelle que le salarié aurait perçue s'il avait continué à travailler normalement.*

Tenir compte des jours de congés acquis pendant la période de référence (pour elle du 1^{er} juin année N - 1 au 31 janvier N) + les 2 mois correspondant au préavis, même en cas de dispense par l'employeur. Indiquer le détail sur le reçu.

DOC 3 La fiche du salarié

Nom : DAMIER Pamela		Utilisateur :		Société : SARL ISERASSUR		Active : <input checked="" type="checkbox"/>	
Département : Risque de personnes		Responsable : Bertrand Lemarc					

Information personnelle		Divers		Catégories		Feuilles de temps		Evaluation		Remarques	
Numéros sociaux						État					
Numéro de sécurité sociale : 2 81 05 38 358 128 16						Genre : Féminin					
Numéro de Sécurité Sociale :						État Civil : Marié					
N° d'identification :						Nationalité : France					
N° de passeport :						Date de naissance : 26/05/1981					
Autre identifiant :											
Informations sur le contact						Information sur l'Emploi					
Adresse personnelle : Grenoble, 90 avenue Victor Hugo						Poste :					
Adresse professionnelle : Grenoble, 115 boulevard Gambetta						Mentor :					
Téléphone professionnel : Poste 42						Présence : Absent					
Tél. portable professionnel :						Jours de congés restants : 20					
Courriel professionnel : p.damier@iserassur.com						Type d'absence :					
Localisation du Bureau :											

DOC 4 La note de la DRH

Vous voudrez bien :

► Envoyer un courriel à Richard Coulon (richard.coulon@orange.fr), notre ancien stagiaire qui souhaitait intégrer notre entreprise.

Lui proposer de candidater au poste de gestionnaire commercial devenu disponible (CDD envisagé pouvant déboucher sur un CDI).

Je souhaite le recevoir en entretien si possible mardi prochain à 14 h ou jeudi à 15 h.

Joindre le profil de poste (Profil_cg9).

► Préparer un modèle type de télécopie permettant l'insertion des variables utiles pour nos demandes de personnel adressées aux agences d'intérim en cas de besoin.

- motif de la demande ;
- caractéristiques du poste : intitulé, missions, diplômes, expérience, qualités, lieu, dates ;
- demande de proposition de contrat de personnel intérimaire à nous adresser.

Merci.

Marielle GRIMON

DOC 5 Le fichier du personnel service « Risques habitation »

Noms	Fonction	Date entrée	Situation familiale	Absence	Congés déjà pris	Vœux congés d'été
Abril Max	Responsable	11/05/1998	Marié 2 enfants		8 j en déc.	2 fois 2 semaines
Achim Vera	Secrétaire	01/05/1999	Célibataire	Formation 15 jours	5 j en déc. 3 j en fév.	4 semaines consécutives
Bagor Jean	Commercial	05/10/2005	Marié 2 enfants	Motif personnel 2 mois	8 j en déc.	Août
Bagor Sylvie ¹	Assistante	15/05/2010	Mariée 2 enfants	Maternité 4 mois	10 j en déc. 3 j en mars	Août
Cher Fabien	Commercial	25/02/2002	Célibataire		8 j en déc.	Juillet
Dumas Lucie	Commerciale	10/11/2010	Mariée	Maladie 2 mois	11 j en déc. 4 j en fév.	3 premières sem. juillet
Durif Paula	Secrétaire	24/09/2011	Mariée 2 enfants		12 j en déc.	Août
Fourier Jules	Commercial	14/05/2012	Célibataire	Accident travail 20 jours	12 j déc. 2 j mars	3 sem. consécutives soit en juillet soit en août
Manoc Brice ²	Commercial	01/10/2011 N - 1	Divorcé		8 j déc. 3 j avril	2 semaines consécutives
Vavin Manon	Secrétaire	01/12/2012	Célibataire 1 enfant		10 j en déc.	Juillet Sem. 3-4 Août Sem. 1-2

1. Temps partiel (3 j / semaine) ; 2. Recruté le 1er octobre de l'année dernière.

DOC 6 Le droit aux congés payés

La **durée du congé** est fixée à 2,5 jours ouvrables par mois de travail effectué au cours de la période de référence fixée du 1^{er} juin précédent au 31 mai de l'année en cours¹. La réglementation est applicable aux salariés à temps partiel.

À l'exception des jours fériés chômés, les périodes d'absence ne sont pas comptabilisées dans le temps de travail ouvrant droit aux congés payés, même s'il s'agit d'absences pour maladie², chômage partiel ou grève. En revanche, sont comptabilisés comme temps de travail effectif le temps de formation, tous les congés payés, les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, les repos compensateurs, le congé-maternité, le congé d'adoption, ainsi que les jours d'absence consécutifs à un accident du travail.

Pour son **congé principal**, le salarié ne peut pas prendre plus de 24 jours ouvrables (soit 4 semaines) en une seule fois. Lorsque le congé ne dépasse pas 12 jours ouvrables (soit 2 semaines), il doit être continu.

Lorsque le congé principal dure entre 12 et 24 jours ouvrables, l'employeur peut fractionner le congé avec l'accord du salarié. Dans ce cas, l'une des 2 périodes

de congés doit durer au minimum 12 jours ouvrables continus. Ces 12 jours sont pris au cours de la période allant du 1^{er} mai au 31 octobre, sauf dérogation prévue par accord collectif ou accord individuel du salarié. En cas de **fractionnement du congé principal**, le salarié a droit à un repos légal supplémentaire :

► 2 jours de repos supplémentaires s'il prend 6 jours minimum de congés en dehors de la période allant du 1^{er} mai au 31 octobre,

► 1 jour de repos supplémentaire s'il prend entre 3 et 5 jours de congés en dehors de cette même période.

Les femmes salariées de moins de vingt et un ans au 30 avril de l'année précédente bénéficient de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge. Ce congé est réduit à un jour si le congé légal n'excède pas six jours. Les femmes salariées de plus de vingt et un ans à la date précitée bénéficient également de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge.

1. Année en cours = année N.

2. Chez IserAssur, les absences pour maladie ne sont pas retenues du temps de travail effectif.

DOC 7 Les départs en congés

Saril ISERASSUR

Direction des Ressources humaines

Grenoble,
le 15 mars 2014

Destinataires : Ensemble du personnel

NOTE DE SERVICE N° 36

Objet : congés payés

Conformément à la réglementation du travail et en accord avec les représentants du personnel, les départs en congés payés seront fixés selon l'ordre de priorité suivant :

- la situation de famille : enfants scolarisés à charge, congé du conjoint ou partenaire de PACS, famille monoparentale ;
- l'ancienneté du salarié ;
- la date de départ des congés payés de l'année précédente.

Les dates et l'ordre de départ seront communiqués à chaque salarié et affichés au moins un mois à l'avance. Elles ne pourront pas être changées moins d'un mois avant le départ, sauf circonstances exceptionnelles.

Merci de votre compréhension.

Murielle Grimon,
Directrice des Ressources humaines

Assurances biens et personnes
115 bd Gambetta
38000 GRENOBLE
☎ + 33(0) 476 458 630
✉ + 33(0) 476 458 631
contact@iserassur.com
www.iserassur.com

DOC 8 L'organisation interne pendant les congés d'été

SERVICE « RISQUES HABITATION »

Contraintes de service pendant les congés d'été :

- Chef de service : fractionnement des congés en 2 périodes de 2 semaines espacées de 15 jours.
- Présence obligatoire d'au moins deux gestionnaires administratifs et trois gestionnaires commerciaux.
- Le chef de service peut suppléer à l'absence d'un gestionnaire administratif pendant deux semaines.

Sarl ISERASSUR

REÇU POUR SOLDE DE TOUT COMPTE

Je soussigné(e) **Mme Pamela DAMIER**
demeurant **90 avenue Victor-Hugo 38000 Grenoble**
reconnais avoir reçu pour solde de tout compte la somme de **4 336,16 euros (quatre mille trois cent trente-six euros seize centimes)**
de la part de **SARL ISERASSUR.**

Ce versement correspond à la somme des montants suivants :

- ▮ Salaire mois en cours : 1 858,00 €
- ▮ Prime de résultat : 936,50 €
- ▮ Indemnité compensatrice de préavis : **non due car dispense de préavis**
- ▮ Indemnité compensatrice de congés payés :
 - droits acquis en mois sur la période de référence : **8 mois**
 - droits acquis sur la durée légale de préavis : **2 mois**
 - total des droits acquis en mois : **10 mois**
 - indemnité proportionnelle aux droits acquis : **(1 850 × 10) / 12** soit 1 541,67 €
- ▮ Solde dû 4 336,17 €

J'ai été informée de mon droit de dénoncer le présent reçu dans un délai de 6 mois à compter de ce jour, en application de l'article L. 1234-20 du Code du travail.

Ce document a été établi en deux exemplaires dont l'un m'a été remis.

Grenoble, le **31 janvier 2014**

Signature du salarié précédée de la mention
« Pour solde de tout compte »

Signature de l'employeur

Assurances biens et personnes
115 bd Gambetta
38000 GRENOBLE
☎ + 33(0) 476 458 630
☎ + 33(0) 476 458 631
contact@iserassur.com
www.iserassur.com

ANNEXE 2 Le certificat de travail

Sarl ISERASSUR

CERTIFICAT DE TRAVAIL

Je soussigné(e) Mme Marielle GRIMON, agissant en qualité de Directrice des Ressources humaines de la SARL ISERASSUR
115 bd Gambetta 38000 GRENOBLE, certifie que Mme Pamela DAMIER, demeurant 90 avenue Victor-Hugo 38000 GRENOBLE,
a été salariée de notre société du 15/10/2003 au 31/01/201N, en qualité de Gestionnaire commerciale.

Dans le cadre du droit à la formation, Mme Pamela DAMIER a cumulé six heures, ce qui équivaut à 216,00 euros.

Mme Pamela DAMIER nous quitte ce jour, libre de tout engagement.

Fait le 31 janvier 201N à Grenoble.

Marielle GRIMON,
Directrice des Ressources humaines

Assurances biens et personnes
115 bd Gambetta
38000 GRENOBLE
☎ + 33(0) 476 458 630
☎ + 33(0) 476 458 631
✉ contact@iserassur.com
www.iserassur.com

ANNEXE 3 Le courriel du 15 février 201N

De : m.grimon@iserassur.com

À : richard.coulon@orange.fr

Objet : Poste gestionnaire commercial



Profil_gc9

Bonjour,

Un poste de gestionnaire commercial vient de se libérer (profil ci-joint).

Si vous êtes toujours intéressé par un emploi dans notre entreprise, nous pourrions envisager de vous proposer le poste en CDD sachant qu'il pourra éventuellement évoluer par la suite en CDI.

Si vous souhaitez candidater, je pourrai vous rencontrer le mardi 20 février 201N à 14 h ou le jeudi 22 février 201N à 15 h.

Merci de me confirmer par retour votre candidature et la date d'entretien choisie ou, en cas d'impossibilité majeure, veuillez proposer une autre date prochaine.

Bien à vous.

Marielle Grimon,
Directrice des Ressources humaines

SarI ISE RASSUR

TÉLÉCOPIE

- **À :** [Tapez le destinataire]
 ► **TÉLÉCOPIE :** [Tapez le n° de télécopie]
 ► **TÉLÉPHONE :** [Tapez le n° de téléphone]
 ► **PAGES :** [Tapez le nombre de pages]
 ► **DATE :** [Tapez la date]

☒ Urgent ☐ Pour avis ☐ Réponse ☐ Confidentiel

► **Objet :**

Demande personnel intérimaire

[Tapez le titre de civilité],

Notre entreprise est confrontée à [Tapez le motif de la demande]. Nous devons de ce fait procéder à un recrutement temporaire.

Caractéristiques du poste à pourvoir :

- Poste à pourvoir : [Tapez l'intitulé du poste]
- Missions principales : [Tapez les missions]
- Diplômes exigés : [Tapez les diplômes]
- Expérience souhaitée : [Tapez l'expérience]
- Qualités requises : [Tapez les qualités]
- Lieu : [Tapez l'adresse de la mission]
- Dates de la mission : [Tapez les dates de début et de fin de mission]

Nous vous remercions de bien vouloir nous adresser par retour une proposition de contrat de personnel intérimaire correspondant au profil demandé.

Veuillez agréer, [Tapez le titre de civilité], nos sincères salutations.

Marielle GRIMON,

Directrice des Ressources humaines

Assurances biens et personnes
 115 bd Gambetta
 38000 GRENOBLE
 ☎ + 33(0) 476 458 630
 ✉ + 33(0) 476 458 631
 contact@iserassur.com
 www.iserassur.com

ANNEXE 5 Le tableau des congés payés

NOMS	DROITS À CONGÉS	CONGÉS DÉJÀ PRIS	BONIFICATION FRACTIONNEMENT	BONIFICATION ENFANTS	SOLDE DES CONGÉS
Abril Max	30 j	8 j en déc.	2 j		24 j
Achim Vera	30 j	5 j en déc. 3 j en fév.	2 j (1 + 1)		24 j
Bagor Jean	25 j	8 j en déc.	2 j		19 j
Bagor Sylvie ¹	30 j	10 j en déc. 3 j en mars	3 j (2 + 1)	4 j	24 j
Cher Fabien	30 j	8 j en déc.	2 j		24 j
Dumas Lucie	25 j	11 j en déc. 4 j en fév.	3 j (2 + 1)		13 j
Durif Paula	30 j	12 j en déc.	2 j	4 j	24 j
Fourier Jules	30 j	12 j en déc. 2 j en mars	2 j		18 j
Manoc Brice ²	20 j	8 j en déc. 3 j en avril	3 j (2 + 1)		12 j
Vavin Manon	30 j	10 j en déc.	2 j	2 j	24 j

1. Temps partiel (3 j / semaine) ; 2. Recruté le 1^{er} octobre de l'année dernière.

ANNEXE 6 Le planigramme des congés d'été

DATES NOMS	Mois de juillet				Mois d'août			
	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4
Abril Max								
Achim Vera								
Bagor Jean								
Bagor Sylvie								
Cher Fabien								
Dumas Lucie								
Durif Paula								
Fourier Jules								
Manoc Brice								
Vavin Manon								

Légende : ■ Chefs de service ■ Gestionnaires administratifs ■ Commerciaux

ANNEXE 7 Le mémo adressé à la DRH

Vous trouverez ci-joint le projet de planigramme des congés payés du service Risques habitation, d'après les demandes formulées par les salariés.

Jules Fourier n'a pas obtenu satisfaction pour les dates de congés souhaitées :

- 2 gestionnaires commerciaux sont déjà en congés les trois premières semaines de juillet (présence de 3 commerciaux requise) ;
- il est entré dans l'entreprise en 2012, il est célibataire ;
- bien qu'embauchée après lui et célibataire, Manon Vavin est prioritaire car elle a un enfant (famille monoparentale).

Nom et prénom de l'élève

Classe

Vers l'épreuve E2

Date de l'épreuve

Durée

Cas 4

2.1 La gestion administrative courante du personnel

2.2 La gestion administrative des ressources humaines

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DOSSIERS	ACTIVITÉS	BARÈME
C211 Actualiser les dossiers du personnel dans le respect de la législation du travail	Dossier 1 Traiter les demandes de congés spécifiques	1. Répondre à une demande de congé sabbatique	.../20
C213 Préparer et contrôler des déplacements	Dossier 2 Assurer le suivi des déplacements du personnel	2. Vérifier les états de frais	.../12 .../12
C214 Transmission d'informations à destination du personnel	Dossier 3 Rappeler les règles en vigueur	3. Rédiger une note de service	.../12
C224 Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel	Dossier 4 Organiser les actions de formation	4. Comparer les offres des prestataires 5. Justifier un choix 6. Envoyer un courriel	.../12 .../06 .../10
Compétences rédactionnelles	Dossiers 1 à 4 Cohérence et qualité des documents produits	Orthographe Syntaxe Présentation	.../03 .../03 .../02
TOTAL SUR 80			.../80
NOTE SUR 20 (ARRONDIR AU ½ POINT SUPÉRIEUR)			.../20



MISE EN SITUATION

AGROTRANSPORT Sarl

Transports produits alimentaires

254 Zone industrielle Gabriel-Péri
93100 Montreuil

+ 33(0) 148 257 550

+ 33(0) 148 257 551

contact@agrotransport.com

www.agrotransport.com



► Employé(e) en qualité d'assistant(e) administratif(ve) auprès de Gérald Bartout, DRH (g.bartout@agrotransport.com), vous assurez le suivi de trois dossiers du personnel.

Dossiers

Dossier 1

2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés

Dossier 2

2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel

Dossier 3

2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

Dossier 4

2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel

DOSSIER 1 Demande de congé spécifique

Un chauffeur a demandé à bénéficier d'un congé sabbatique. Vous êtes chargé(e) du suivi de son dossier.

Ressources à disposition : la demande du salarié (**doc. 1**), la documentation juridique utile (**doc. 2**) et la fiche de carrière du dossier de ce salarié (**doc. 3**).

1 Préparez la réponse motivée qui lui sera adressée, en date du 27/01/201N (**annexe 1**).

DOSSIER 2 Suivi des déplacements

Des abus sont régulièrement constatés en matière d'état de frais de déplacements. Le service Comptabilité, habituellement chargé du dossier, a alerté le directeur des Ressources humaines. Ce dernier vous demande de contrôler la dernière note de frais d'un salarié.

Ressources à disposition : la charte « État de frais » en vigueur dans l'entreprise (**doc. 4**) et les consignes du directeur des Ressources humaines (**doc. 5**).

2 Vérifiez et complétez les lignes de contrôle de la note de frais de Jules Dubreuil puis déterminez le total à rembourser (**annexe 2**).

DOSSIER 3 Information au personnel

Vous êtes chargé(e) de rappeler à l'ensemble du personnel les règles relatives aux modalités de remboursement des frais de déplacement.

Ressources à disposition : la charte « État de frais » (**doc 4**) et les consignes du DRH (**doc. 5**).

3 Rédigez une note de service en date du 29/01/201N pour rappeler les règles en vigueur (**annexe 3**).

DOSSIER 4 Organisation de la formation

Dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, il est envisagé une formation de remise à niveau en anglais pour plusieurs employés administratifs et commerciaux. Vous êtes chargé(e) de la préparation du dossier.

Ressources à disposition : les tarifs proposés par deux organismes de formation (**doc. 6**), les consignes du DRH (**docs 7 et 8**) et un extrait du calendrier (**doc. 9**).

4 Complétez le tableau de comparaison des offres de formation (**annexe 4**).

5 Dans le mémo n°47, le 30/01/201N, informez le DRH de la proposition qui vous semble la plus avantageuse (**annexe 5**).

6 Contactez par mail l'organisme de formation choisi pour confirmer la demande de formation (**annexe 6**).

DOC 1 Demande de congé sabbatique

Julien CASANOVA
11 rue des Lilas
93100 MONTREUIL

AGROTRANSPORT SARL
254 ZI Gabriel-Péri
93100 MONTREUIL

Objet : Congé sabbatique

Montreuil, le 25 janvier 201N

ARRIVÉ LE 26/01/201N
DRH N° 258

Monsieur le directeur des Ressources humaines,

Je vous informe que je souhaite bénéficier d'un congé sabbatique d'une durée de 12 mois à compter du 1^{er} mars prochain. Je réintégrerai le poste de chauffeur que j'occupe actuellement le 1^{er} mars 201N + 1.

Pendant la durée de mon congé je m'engage à respecter mon obligation de discrétion et à n'exercer aucun acte de concurrence vis-à-vis de l'entreprise.

Je vous remercie par avance de bien vouloir étudier ma demande.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le directeur des Ressources humaines, mes salutations distinguées.

Julien Casanova

DOC 2 Documentation juridique

Bénéficiaires du congé sabbatique

Tous les salariés qui, à la date de départ en congé, justifient de 36 mois d'ancienneté dans l'entreprise, consécutifs ou non, et de 6 années d'activité professionnelle, sans avoir bénéficié, au cours des 6 années précédentes, dans l'entreprise, d'un congé sabbatique, d'un congé pour création d'entreprise ou d'un congé de formation d'au moins 6 mois.

Durée

Le congé sabbatique est pris pour une durée comprise entre 6 et 11 mois. Pendant son congé, le salarié peut travailler dans une autre entreprise ou créer sa propre entreprise, sous réserve de ne pas se livrer à une concurrence déloyale vis-à-vis de son employeur principal.

Formalités

Le salarié doit informer son employeur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en

main propre contre décharge, au moins 3 mois à l'avance, en indiquant la date de départ et la durée du congé.

Réponse de l'employeur

L'employeur informe le salarié par lettre recommandée avec accusé de réception, soit de son accord, soit du report du congé, soit de son refus, qui doit être motivé. L'employeur peut différer le départ en congé :

- ♦ sans justification, dans la limite de 6 mois à partir de la date de la présentation de la lettre du salarié ;
- ♦ dans la limite d'un quota maximal d'absences qui varie selon l'effectif de l'entreprise. Dans les entreprises de moins de 200 salariés, l'employeur peut refuser le congé s'il estime, après avis du comité d'entreprise ou des délégués du personnel, que le congé aurait des conséquences préjudiciables à la production et à la bonne marche de l'entreprise.

D'après [www.http://travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr)

Référence Code du travail : L. 3142-91 à 104 et D. 3142-47 à 53

DOC 3 Fiche de suivi de carrière

DOSSIER P 243 : CASANOVA Julien

Date de naissance : 24-06-1984

Fiche carrière

Dans l'entreprise		
Entrée/sortie	Promotions	Formations
Entré 02/10/(N - 3)		N - 2 : 2 jours
Sorti		

Expériences professionnelles antérieures		
Entrée/sortie	Promotions	Formations
Entré 01/08/N - 10		
Sorti 30/09/N - 3		

DOC 4 Charte « État de frais »

- ◆ Les états de frais mensuels sont à déposer au service Comptabilité avant le 10 du mois suivant, après visa du Chef de service.
 - ◆ Les billets d'avion et de train sont à retirer auprès du secrétariat de la direction des Ressources humaines et remis contre signature.
 - ◆ Le Chef de service peut autoriser un départ anticipé ou un retour retardé pour convenances personnelles. Dans ce cas, seules les dépenses relatives au déplacement professionnel donnent lieu à remboursement.
 - ◆ Les réservations d'hôtel sont laissées à l'initiative des salariés, dans la limite de 130 € par nuitée, petit déjeuner inclus. Elles peuvent être effectuées par le secrétariat de la DRH sur demande.
 - ◆ Les frais de restaurant (déjeuners et dîners) sont remboursés forfaitairement au tarif de 22,00 € sur présentation de justificatifs. Le repas du soir n'est pas pris en compte en cas de retour avant 18 h.
 - ◆ Les notes de taxi et les billets de transports en commun sont remboursés sur présentation de justificatifs. Les frais de taxi ne sont pris en compte que pour les déplacements du domicile familial vers les aéroports ou les gares SNCF et inversement.
 - ◆ En cas d'absence de justificatifs, les tarifs forfaitaires suivants seront appliqués :
 - transports en commun : 10 € par jour ;
 - taxi : 12 € par course.
- Les dépenses diverses (location de voiture, affranchissements, fournitures diverses) sont à justifier.

DOC 5 Consignes du DRH

Merci de rédiger une note de service à l'attention de l'ensemble du personnel au sujet des états de frais :

- retard dans la remise des états de frais, erreurs constatées et absences de justificatifs
- charte « État de frais » toujours en vigueur (à joindre)

Insister sur certains points de cette charte :

- la prise en charge des seules dépenses liées aux déplacements professionnels
- les modalités de remise des états de frais
- les limites de remboursements des notes d'hôtel et de restauration
- les modalités de remboursement des charges de transport

Gérald Bartout

DOC 6 Formations sélectionnées

Cedis Formation
15 rue Jacques-Prévert
75007 PARIS
06 25 47 38 25
contact@cedis.formation.org

Anglais écrit et oral – Niveau 2
2 jours (6 h/jour): 1 590 € HT
Forfait repas formateur: 40 € HT/jour
Forfait déplacements: 25 € HT/jour
Forfait fournitures (copies, DVD): 290 € HT
10 stagiaires maximum

Formatis 92
258 boulevard Diderot
92160 ANTONY
06 89 75 23 14
contact@formatis92.com

Pratique de la communication orale et écrite en anglais
3 jours (6 h/j): 1 750 € HT
Forfait repas formateur: 30 € HT/jour
Forfait déplacements: 20 € HT/jour
Groupe de 15 stagiaires

DOC 7 Consignes du DRH

Le 30/01/201N

Je prépare le prochain plan de formation. À la demande générale, une formation en anglais est souhaitée par les personnels administratifs et commerciaux.

veuillez établir un état estimatif du coût des formations proposées par Cedis Formation et Formatis 92 sachant que, pour ne pas désorganiser les services, une partie seulement du personnel sera concernée par la formation, à savoir 8 employés administratifs et 6 agents commerciaux.

Vous prendrez en compte le coût horaire relatif à l'absence des personnels en formation:

– 22 € pour les employés administratifs et 24 € pour les commerciaux.

Vous me rendrez compte de l'estimation effectuée dans un mémo et proposerez la formule qui vous semble la plus intéressante.

Merci. GB

DOC 8 Consignes du DRH

Le 03/02/201N

Comme vous le proposez, nous choisissons la formule la plus avantageuse pour notre personnel. Prévenez par courriel l'organisme concerné:

– une journée de formation par semaine à compter de début mars (1^{re} journée un lundi, puis décaler d'un jour pour ne pas perturber le fonctionnement du service),

– horaire: 9 h-12 h et 14 h-17 h

– prévoir au moins une demi-journée sur la pratique du téléphone en anglais.

Demandez l'envoi d'une convention de formation et le programme détaillé de la formation par journée. Joignez notre brochure de présentation (Agrotransport).

Merci. GB

DOC 9 Calendrier du mois de mars

Mars 201N							
semaine	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
9							1
10	2	3	4	5	6	7	8
11	9	10	11	12	13	14	15
12	16	17	18	19	20	21	22
13	23	24	25	26	27	28	29
14	30	31					

ANNEXE 1 Réponse à la demande de congé sabbatique

AGROTRANSPORT Sarl

Transports produits alimentaires

Objet: Montreuil
Congé sabbatique le 27 janvier 201N

Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier du 25 janvier 201N relatif à une demande de congé sabbatique de 12 mois.

Nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons pas donner une suite favorable à votre demande qui ne répond pas aux conditions de la législation en vigueur (articles L. 3142-91 à 104 et D. 3142-47 à 53 du Code du travail).

En effet, entré dans notre entreprise le 02/10/N – 3, vous n'aurez pas l'ancienneté requise de trois ans minimum pour pouvoir bénéficier de ce type de congé spécifique à la date de départ demandée.

De plus, nous vous rappelons qu'un congé sabbatique ne peut être accordé que pour une durée comprise entre 6 et 11 mois.

En outre, dans l'éventualité d'une future demande, nous vous informons qu'elle doit être formulée au moins trois mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre à la direction des Ressources humaines.

Recevez, Monsieur, nos sincères salutations.

Gérald Bartout

Directeur des Ressources humaines

254 Zone industrielle Gabriel-Péri – 93100 Montreuil
☎ + 33(0) 148 257 550 – 📠 + 33(0) 148 257 551
contact@agrotransport.com – www.agrotransport.com

ANNEXE 2 Note de frais à vérifier

NOTE DE FRAIS MOIS : DÉCEMBRE 201N										
Nom : DUBREUIL Jules Service : Qualité Poste : Ingénieur										
DATES	MOTIF	RÉSERVATIONS	HÔTEL		REPAS		TRANSPORT		DIVERS	TOTAL
			NUITS	MONT.	NBRE	MONT.	TAXI	AUTRES		
05/12 9 h à 12 h	Réunion Marseille	04/12 AF 6204 17 h 15	1	150,00	3	66,00	32,00 15,00*		15,00	326,00
		05/12 AF 8205 14 h 05					28,50 19,50*			
CONTRÔLE			1	130,00	2	44,00	84,50		15,00	273,50
10/12 10 h	Formation Lyon	10/12 TGV 8205 7 h 30	2	270,00	6	132,00	18,00 22,00	8,00 7,00	25,00*	482,00
12/12 17 h		12/12 TGV 7865 18 h 15								
CONTRÔLE			2	260,00	6	132,00	40,00	15,00		447,00
17/12 9 h à 13 h	Réunion Nantes	16/12 TGV 5324 17 h	1	120,00	3	66,00	16,50 19,00	15,00*	12,00	243,50
		17/12 TGV 5328 14 h								
CONTRÔLE			1	120,00	2	44,00	35,50	10,00	12,00	221,50
20/01 9 h 21/12 16 h	Séminaire Bordeaux**	19/12 AF 6425 18 h 30	5	650,00	7	154,00	32,00 24,50 26,00*		45,00*	947,50
		23/12 AF 6429 19 h					16,00			
CONTRÔLE			2	260,00	4	88,00	84,50			432,50

VISA CHEF DE SERVICE	SIGNATURE DU SALARIÉ	VISA SERVICE COMPTABILITÉ	NET À PAYER	DATE PAIEMENT
**Autorisation vol retour dimanche soir (conv. personnelles) <i>Barbier</i>	<i>Dubreuil</i>	*Non validé Absence justificatifs <i>Laurens</i>	1 374,50	

AGROTRANSPORT Sarl

Transports produits alimentaires

Note de service n° 564

◆ **Émetteur :** Direction des Ressources humaines

◆ **Destinataire :** Ensemble du personnel

◆ **Objet :** Remboursement frais professionnels

◆ **Date :** 29/01/201N

◆ **Pièce jointe :** Charte « État de frais »

De nombreuses erreurs sont régulièrement relevées dans les états de frais souvent déposés hors délai et sans les justificatifs exigés, ce qui engendre un surcroît de travail pour les services et des retards dans les remboursements.

La Charte « État de frais » en vigueur dans notre entreprise a été élaborée en concertation avec les représentants du personnel. Elle s'impose à tous. Vous en trouverez un exemplaire annexé à cette note pour rappel. Je tiens cependant à insister sur certains points souvent non appliqués :

- le dépôt au service Comptabilité des états mensuels visés par le Chef de service avant le 10 du mois suivant la période concernée ;
- le respect des plafonds concernant les nuitées d'hôtel et les frais de restauration ainsi que des modalités de prise en compte en fonction des horaires de déplacement ;
- la justification des dépenses de transport ou, à défaut, l'application des remboursements forfaitaires prévus.

Enfin, je vous rappelle que seuls les frais engagés à l'occasion des déplacements professionnels donnent lieu à remboursement, à l'exclusion de toute dépense personnelle.

Dans votre intérêt et pour le bon fonctionnement de l'entreprise, merci de bien vouloir respecter ces prescriptions.

Le directeur des Ressources humaines,

Gérald Bartout

ANNEXE 4 Comparaison d'offres de formation

ORGANISME DE FORMATION	CEDIS FORMATION	FORMATIS 92
Intitulé de la formation	Anglais écrit et oral Niveau 2	Pratique de la communication orale et écrite en anglais
Durée par stagiaire	2 jours	3 jours
Nombre de stagiaires	10 maximum	15 maximum
Montant HT d'une session de formation	1 590 €	1 750 €
Nombre de sessions nécessaires à l'effectif prévu	2 sessions	1 session
Montant total HT de la formation	$1\,590 \times 2 = 3\,180 \text{ €}$	1 750 €
Forfait repas formateur HT	$40 \text{ €} \times 4^* = 160 \text{ €}$ *2 sessions de 2 jours	$30 \text{ €} \times 3 = 90 \text{ €}$
Forfait déplacements formateur HT	$25 \text{ €} \times 4^* = 100 \text{ €}$ *2 sessions de 2 jours	$20 \times 3 = 60 \text{ €}$
Forfait fournitures HT	290 €	-
Frais liés à l'absence des personnels administratifs	$[(22 \text{ €} \times 6) \times 8] \times 2 = 2\,112 \text{ €}$	$[(22 \text{ €} \times 6) \times 8] \times 3 = 3\,168 \text{ €}$
Frais liés à l'absence des personnels commerciaux	$[(24 \text{ €} \times 6) \times 6] \times 2 = 1\,728 \text{ €}$	$[(24 \text{ €} \times 6) \times 6] \times 3 = 2\,592 \text{ €}$
Coût total HT de l'action de formation	7 570 €	7 606 €

ANNEXE 5 Mémo

AGROTRANSPORT Sarl
Transports produits alimentaires

MÉMO n° 47

◆ **Destinataire :** Directeur des Ressources humaines

◆ **Date :** 30/01/201N

◆ **Objet :** Formation

Après prise en compte de tous les éléments, la formation proposée par Cedis Formation reviendrait un peu moins cher que celle proposée par Formatis 92. Toutefois Cedis Formation propose 2 jours de formation pour 10 stagiaires maximum. Il faudrait de ce fait organiser deux sessions de 2 jours puisque 14 salariés sont concernés. Formatis 92 propose une formation de 3 jours pour nos 14 salariés. Certes, l'absence des employés sur 3 jours alourdit la charge liée aux frais de personnel, mais la formule est plus intéressante en termes de durée (3 jours de formation au lieu de 2). De plus, la différence de coût est minime puisqu'elle s'élève à 36 €. Je propose de retenir la formation Formatis 92. Pour ne pas perturber le fonctionnement des services, les trois journées de formation pourraient être réparties sur 3 semaines.

ANNEXE 6 Courriel

De : g.bartout@agrotransport.com

À : contact@formatis92.com

Objet : Formation

 Agrotransport

Bonjour,

Après examen de votre proposition de formation, nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu la formule que vous proposez.

La formation sera organisée dans nos locaux, sur trois jours pour quatorze salariés les lundi 2 mars, mardi 10 mars et mercredi 18 mars 201N, de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 heures.

Nous souhaitons qu'une demi-journée au moins soit consacrée à la pratique du téléphone en anglais.

Merci de nous adresser le programme détaillé de la formation par journée et une convention de formation.

Vous trouverez ci-joint notre brochure d'entreprise.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement.

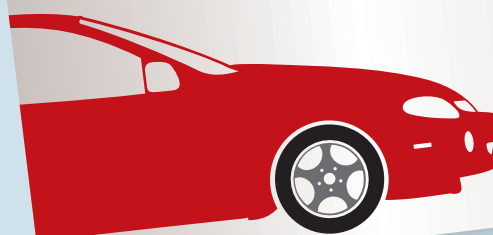
Gérald Bartout

Directeur des Ressources humaines



Spécialisée dans la formation des moniteurs et la présentation au permis de conduire B, la SARL Auto-école du Soleil réunit un effectif de six employés et un gérant.

AUTO-ÉCOLE
DU SOLEIL



FICHE D'IDENTITÉ

SARL Auto-école du Soleil

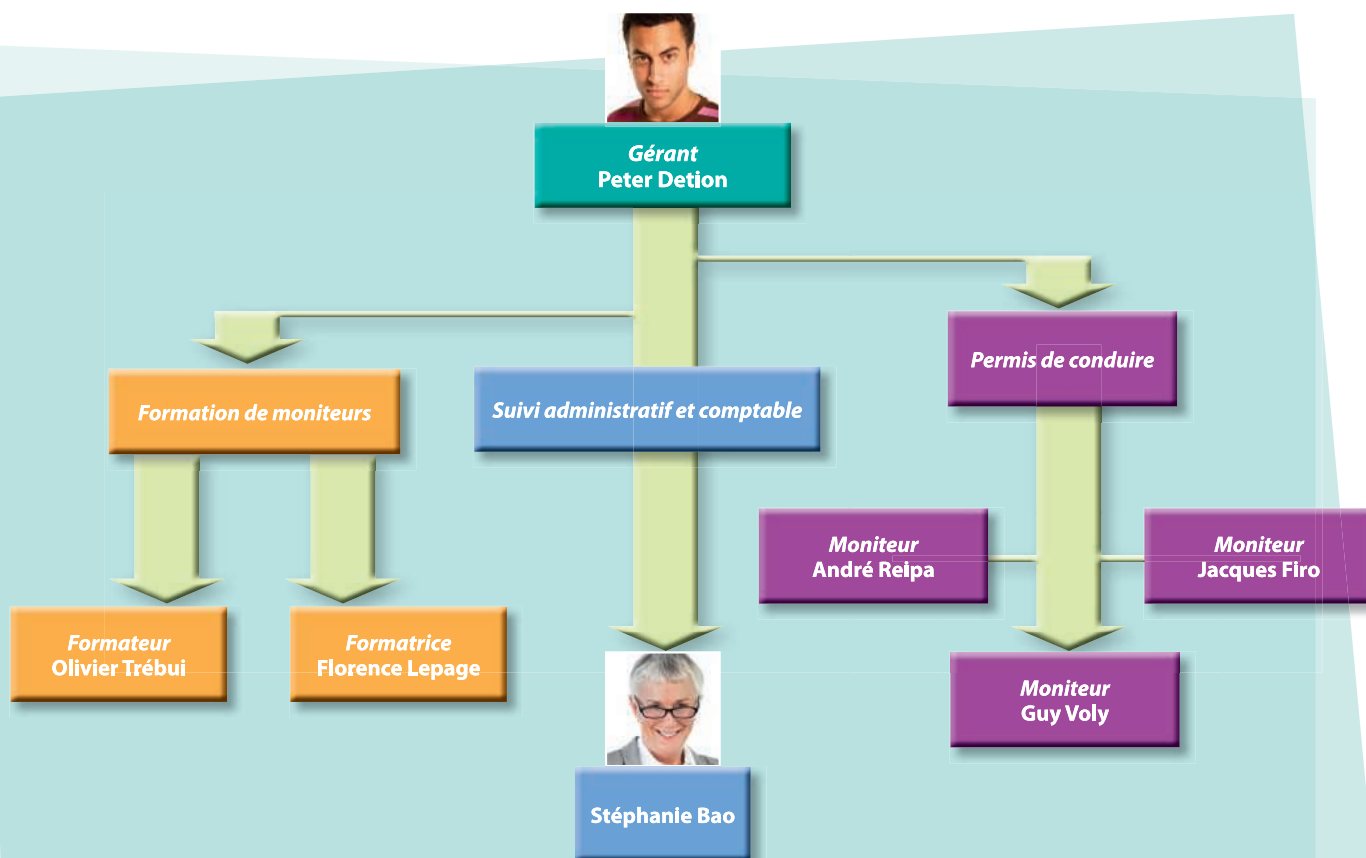
112 bd Président-Wilson
06160 Juan-les-Pins
☎ + 33 (0)4 93 67 01 54
📠 + 33 (0)4 93 67 01 55
autoecolesoleil@sfr.fr
SARL au capital de 35 000 euros
512 859 755 RCS ANTIBES
Code NAF : 8553 Z

AUTO-ÉCOLE DU SOLEIL



ACTIVITÉS

- Formation des futurs moniteurs à la conduite et à la sécurité routière du lundi au vendredi
- Enseignement de la conduite automobile du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, le samedi 8 h à 17 h
- Entraînement au Code de la route du lundi au vendredi 9 h à 13 h et 14 h à 19 h, le samedi 9 h à 15 h
- Inscription au permis de conduire et accompagnement durant les épreuves



OUTILS

- Navigateur : Chrome
- Suite bureautique : Microsoft Office
- Logiciel de gestion : Cegid (les écritures sont saisies puis transmises à l'expert-comptable)
- Logiciel spécifique de gestion d'une auto-école, logiciel d'entraînement au Code de la route
- Charte graphique

Références bancaires

LCL
30002 03554
0000001555M 45

Participer au suivi du budget de fonctionnement d'un service

AUTO-ÉCOLE
DU SOLEIL



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts	Les éléments budgétaires du service sont actualisés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les budgets de fonctionnement Le suivi budgétaire Les calculs et les analyses d'écarts budgétaires Les états budgétaires et les graphiques associés Les dépenses de fonctionnement Le suivi automatisé de budget	Complexités Modification d'échéancier Multiplication des lignes budgétaires Subdivision du budget Budget partagé par plusieurs services Révision du budget Aléas Imputations erronées de dépenses Dépenses non budgétées
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 2 2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire Savoirs économiques et juridiques 4.2 La création de richesse par l'entreprise	

MISE EN SITUATION

- Dans le cadre d'une mission d'intérim en entreprise, vous assistez le gérant, Peter Detion, dans la réalisation des tâches administratives de son auto-école. M. Detion inscrit les candidats au code et au permis de conduire auprès de la préfecture et suit la formation des futurs moniteurs d'auto-école.
- Il souhaite vous faire participer au suivi des budgets des différentes activités de son auto-école : formation de moniteurs, permis de conduire.

Missions

- Mission 1**
Subdiviser un budget de fonctionnement
- Mission 2**
Assurer le suivi budgétaire
- Mission 3**
Réviser un budget

MISSION 1 Subdiviser un budget de fonctionnement

Mme Bao vous présente le budget de fonctionnement général du 1^{er} trimestre 201N et vous demande d'établir le budget prévisionnel de fonctionnement du service « Formation moniteurs ».

- À l'aide du budget général (**doc. 1**), de la documentation comptable (**doc. 2**) et de la répartition des charges entre les services (**doc. 3**), complétez le masque de saisie de la feuille de calcul du budget de fonctionnement du service « Formation moniteurs » du mois de janvier (**annexe 1**) puis procédez à la saisie.
- Enregistrez le fichier sous le nom « **budget_formation_moniteurs** ».

DOC 1 Le budget de fonctionnement général du 1^{er} trimestre 201N

	Janvier			Février			Mars		
	Quantité	Montant	Total HT	Quantité	Montant	Total HT	Quantité	Montant	Total HT
Recettes									
Service permis de conduire									
1 ^{er} acompte reçu	14	332,00	4 648,00	14	332,00	4 648,00	15	332,00	4 980,00
2 ^e acompte reçu	7	332,00	2 324,00	6	332,00	1 992,00	8	332,00	2 656,00
3 ^e acompte reçu	4	332,00	1 328,00	5	332,00	1 660,00	7	332,00	2 324,00
Leçons supplémentaires	100	41,00	4 100,00	80	41,00	3 280,00	110	41,00	4 510,00
Service formation moniteurs									
Recettes stagiaires	6	1 500,00	9 000,00	6	1 500,00	9 000,00	6	1 500,00	9 000,00
Total chiffre d'affaires			21 400,00			20 580,00			23 470,00
Dépenses									
Achat livres	14	10,00	140,00	14	10,00	140,00	15	10,00	150,00
Carburant	1 215	1,35	1 640,25	1 173	1,35	1 583,55	1 215	1,35	1 640,25
Location véhicule	5	330,00	1 650,00	5	330,00	1 650,00	5	330,00	1 650,00
Entretien véhicule			25,00			25,00			25,00
Carrosserie			35,00			35,00			35,00
Salaires formateurs	304	14,50	4 408,00	304	14,50	4 408,00	304	14,50	4 408,00
Salaires moniteurs	456	13,00	5 928,00	456	13,00	5 928,00	456	13,00	5 928,00
Salaires gérant	60	15,00	900,00	32	11,83	378,70	60	15,00	900,00
Totaux charges variables			14 726,25			14 148,25			14 736,25
Marge bénéficiaire			6 673,75			6 431,75			8 733,75
Fournitures administratives			50,00			50,00			50,00
Électricité			50,00			50,00			50,00
Logiciel code			25,00			25,00			25,00
Assurance multirisque			100,00			100,00			100,00
Loyer			730,00			730,00			730,00
Téléphone			100,00			100,00			100,00
Salairé gérant	109	15,00	1 635,00	137	15,00	2 055,00	109	15,00	1 635,00
Salairé secrétaire	152	13,00	1 976,00	152	13,00	1 976,00	152	13,00	1 976,00
Comptable			420,00			420,00			420,00
Totaux charges fixes			5 086,00			5 506,00			5 086,00
Amortissements			50,00			50,00			50,00
Résultat			1 537,75			875,75			3 597,75

DOC 2 Le calcul d'un budget

QUELQUES NOTIONS

- Les charges variables correspondent aux charges qui varient en fonction de l'activité.
- Les charges fixes sont les charges qui ne fluctuent pas quelle que soit l'activité.
- L'amortissement est la dépréciation comptable d'un bien avec le temps (perte de valeur).

QUELQUES CALCULS

- Calcul de la marge bénéficiaire
 $(\text{ventes} / \text{chiffre d'affaires}) - \text{charges variables}$
- Calcul du résultat (bénéfice ou perte)
 $\text{marge bénéficiaire} - \text{charges fixes} - \text{amortissement} - \text{intérêts des emprunts}$

DOC 3 Les clés de la répartition des charges entre les services

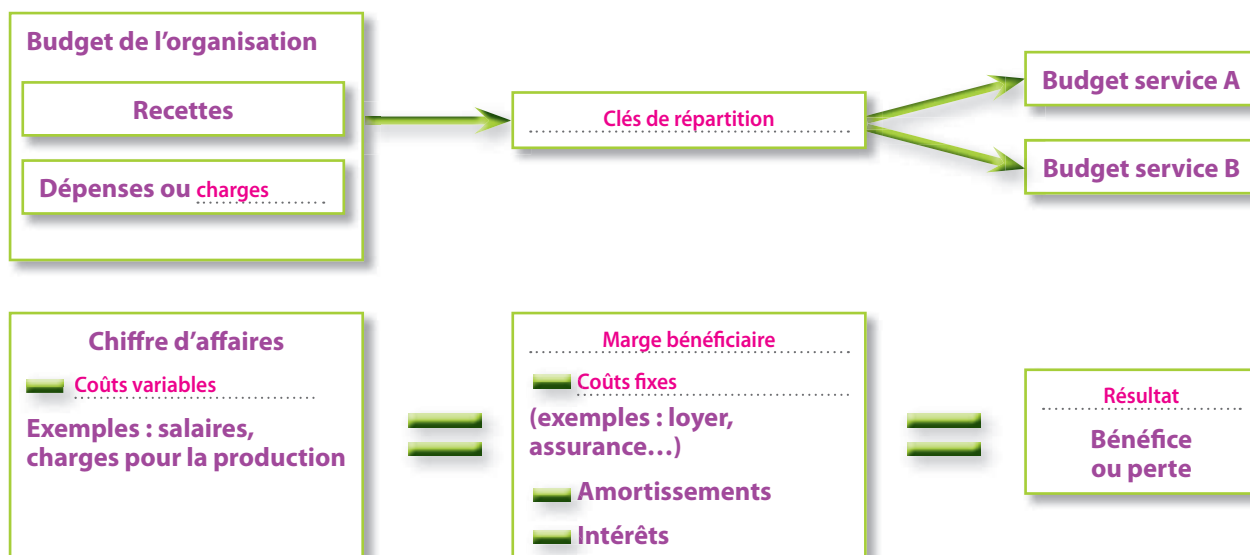
La formation des moniteurs représente un tiers de l'activité de l'auto-école. Elle utilise 2 des véhicules loués. Cependant, l'achat des livres, le salaire des moniteurs et du gérant concernent uniquement le service « Permis de conduire ». En revanche, les versements des stagiaires sont à imputer en intégralité au service « Formation de moniteurs ».

ANNEXE 1 Feuille de calcul du budget de fonctionnement du service Formation de moniteurs

	A	B	C	D
1		BUDGET SERVICE FORMATION MONITEURS		
2		Janvier Année N		
3		Quantité	Montant	Total HT
4	Stagiaires moniteurs	6	1 500,00	= + B4*C4 = 9 000
5	Carburant	= 1215 / 3 = 405	1,35	= B5*C5 = 546,75
6	Location véhicules	2	330,00	= B6*C6 = 660
7	Entretien véhicules, Carrosserie			= (25 + 35) / 3 = 20
8	Salaires formateurs	304	14,50	= B8*C8 = 4 408
9	Totaux charges variables			= SOMME(D5:D8) = 5 634,75
10	Marge bénéficiaire			= D4 - D9 = 3 365,25
15	Totaux charges fixes			= 5086 / 3 = 1 695,33
16	Amortissements			= 50 / 3 = 16,67
17	Résultat			= D10 - D15 - D16 = 1 653,25
18				

FAIRE LE POINT

LA SUBDIVISION D'UN BUDGET DE FONCTIONNEMENT



MISSION 2 Assurer le suivi budgétaire

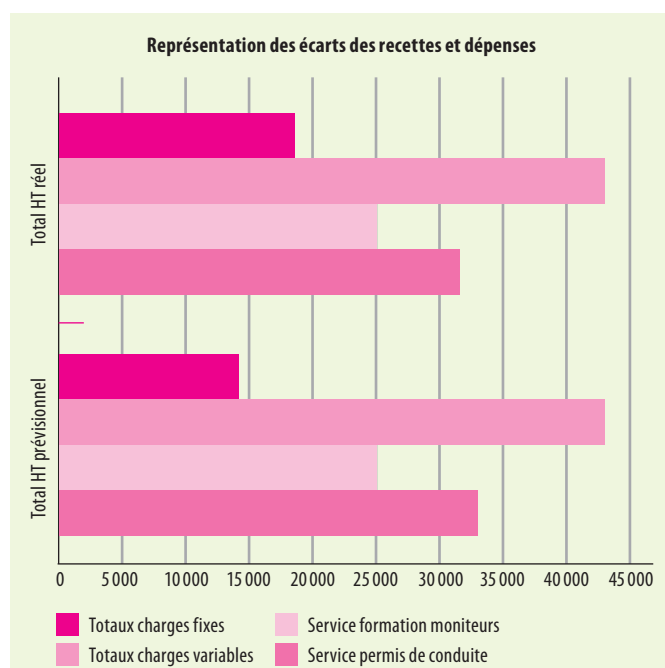
M. Detion souhaite contrôler les écarts budgétaires du budget général pour le premier trimestre et pour cela les visualiser au moyen d'un graphique afin d'apporter les régulations nécessaires.

- 1 À l'aide d'un extrait de la balance de fin de trimestre (**doc. 4**) et du fichier **Budget_general_201N**, complétez le masque de saisie de la feuille « suivi budgétaire » (**annexe 2**) puis saisissez les données sur tableur.
- 2 Par liaison, créez une feuille « écarts » qui synthétise le prévu et le réalisé avec les totaux du chiffre d'affaires, des charges variables et des charges fixes du 1^{er} trimestre et reportez les formules ainsi créées dans le masque de saisie (**annexe 3**).
- 3 Concevez le graphique associé en cylindre sur la feuille « écarts » (**doc. 5**). Enregistrez le fichier.
- 4 Centralisez les écarts dans un tableau récapitulatif (**annexe 4**).
- 5 Analysez ces écarts sachant que le salaire du gérant a été réajusté en fonction du salaire médian de la profession (**annexe 5**).

DOC 4 Balance des charges et produits au 31 mars 201N

602200	Carburant	4 960,00
606100	Électricité	150,00
606400	Fournitures administratives	150,00
607000	Achat livres	430,00
613100	Location véhicule	4 950,00
613200	Loyer	2 190,00
613500	Logiciel code	75,00
615200	Entretien véhicule	75,00
615200	Carrosserie	300,00
616000	Assurance multirisque	300,00

622600	Comptable	1 260,00
626000	Téléphone	300,00
641001	Salaires formateurs	13 224,00
641002	Salaires moniteurs	17 784,00
641003	Salaire gérant conduite	2 178,70
641004	Salaire gérant administration	7 605,00
641005	Salaire secrétaire	5 928,00
686000	Amortissements	150,00
706100	Service Permis de conduire	37 000,00
706200	Service Formation de moniteurs	27 000,00



DOC 5 Note de préparation de graphique

Merci de préparer le graphique d'après les consignes suivantes.
Présentation Barres à forme cylindre, en 3D.

Titre : « Représentation des écarts des recettes et dépenses »

Légende à insérer :

- charges fixes : violet
- charges variables : vert
- recettes formation : rouge
- recettes permis de conduire : bleu

ANNEXE 2 Masque de saisie de la feuille de calcul suivi budgétaire du 1^{er} trimestre

	A	B	C	D
1	1 ^{ER} TRIMESTRE			
2		Total HT prévisionnel	Total HT réel	Écart
3	Recettes			
4	Service permis de conduire	38 450,00	37 000,00	=C4-B4=-1 450,00
5	Service formation moniteurs	27 000,00	27 000,00	=C5-B5=0,00
6	Total chiffre d'affaires	=SOMME(B4:B5)=65 450,00	=SOMME(C4:C5)=64 000,00	=SOMME(D4:D5)=-1 450,00
7	Dépenses			
8	Achat livres	430,00	430,00	=C8-B8=0,00
9	Carburant	4 864,05	4 960,00	=C9-B9=95,95
10	Location véhicule	4 950,00	4 950,00	=C10-B10=0,00
11	Entretien véhicule	75,00	75,00	=C11-B11=0,00
12	Carrosserie	105,00	300,00	=C12-B12=195,00
13	Salaires formateurs	13 224,00	13 224,00	=C13-B13=0,00
14	Salaires moniteurs	17 784,00	17 784,00	=C14-B14=0,00
15	Salaires gérant	2 178,70	2 178,70	=C15-B15=0,00
16	Totaux charges variables	=SOMME(B8:B15)=43 610,75	=SOMME(C8:C15)=43 901,70	=SOMME(D8:D15)=290,95
17	Marge bénéficiaire	=B6-B16=21 839,25	=C6-C16=20 098,30	=D6-D16=-1 740,95
18	Fournitures administratives	150,00	150,00	=C18-B18=0,00
19	Électricité	150,00	150,00	=C19-B19=0,00
20	Logiciel code	75,00	75,00	=C20-B20=0,00
21	Assurance multirisque	300,00	300,00	=C21-B21=0,00
22	Loyer	2 190,00	2 190,00	=C22-B22=0,00
23	Téléphone	300,00	300,00	=C23-B23=0,00
24	Salaire gérant	5 325,00	7 605,00	=C24-B24=2 280,00
25	Salaire secrétaire	5 928,00	5 928,00	=C25-B25=0,00
26	Comptable	1 260,00	1 260,00	=C26-B26=0,00
27	Totaux charges fixes	=SOMME(B18:B26)=15 678,00	=SOMME(C18:C26)=17 958,00	=SOMME(D18:D26)=2 280,00
28	Amortissements	150,00	150,00	=C28-B28=0,00
29	Bénéfice	=B17-B27-B28=6 011,25	=C17-C27-C28=1 990,30	=D17-D27-D28=-4 020,95
30				

ANNEXE 3 Masque de saisie de la feuille « écarts » synthèse du prévu et réalisé au 1^{er} trimestre

	A	B	C
1	VARIATIONS 1 ^{ER} TRIMESTRE		
2		Total HT prévisionnel	Total HT réel
3	Service permis de conduire	= 'suivi budgétaire'!B4	37 000,00
4	Service formation moniteurs	= 'suivi budgétaire'!B5	27 000,00
5	Totaux charges variables	= 'suivi budgétaire'!B16	43 901,70
6	Totaux charges fixes	= 'suivi budgétaire'!B27	20 098,30
7			

ANNEXE 4 Le tableau récapitulatif des écarts

INTITULÉS	DÉTAILS	ÉCARTS
RECETTES	Service permis de conduire	- 1 450,00
CHARGES VARIABLES	Carburant	+ 95,95
	Carrosserie	+ 195,00
CHARGES FIXES	Salaire gérant	+ 2 280,00

ANNEXE 5 La fiche d'analyse des écarts

Quels sont les écarts les plus significatifs ?

- La baisse des recettes « permis de conduire ».

- L'augmentation des charges fixes en raison de l'augmentation du salaire du gérant dû à la mise aux normes du salaire médian de la profession.

Quel est l'impact sur le budget ?

Le bénéfice diminue.

Quelles solutions peuvent être apportées ?

- Augmenter le chiffre d'affaires (publicité...).

- Envisager des économies de charges voire le licenciement d'un formateur ou d'un moniteur en fonction du chiffre d'affaires généré.

Que conviendra-t-il de faire pour prendre en compte ces variations pour le futur ?

Procéder à la révision du budget suivant.



FAIRE LE POINT

ASSURER LE SUIVI BUDGÉTAIRE POUR DÉCELER LES ÉCARTS ÉVENTUELS

Budget réel

Budget prévisionnel

ÉCARTS

Comptes de charges
et de produits de la période :
balance

Budget trimestriel
de fonctionnement

Différence positive ou négative
entre le prévu et le réalisé

L'analyse des écarts permet de

visualiser les différences

prendre des mesures correctives

réviser le prochain budget

MISSION 3 Réviser un budget

Mme Bao vous demande de réviser le budget de fonctionnement pour le 2^e trimestre en fonction des écarts observés à la fin du 1^{er} trimestre et de ses nouvelles prévisions.

À l'aide de la balance (**doc. 4**) et des informations fournies par Mme Bao, complétez le budget de fonctionnement révisé du 2^e trimestre (**annexe 6**).

ANNEXE 6 Le budget du 2^e trimestre révisé

	Total HT réalisé au 1 ^{er} trimestre	Variation en %	Prévisionnel HT
Service Permis conduire	37 000,00	105 %	38 850,00
Service Formation moniteurs	27 000,00	100 %	27 000,00
Total chiffre d'affaires	64 000,00		65 850,00
Achat livres	430,00	100 %	430,00
Carburant	4 960,00	100 %	4 960,00
Location véhicule	4950,00	100 %	4 950,00
Entretien véhicule	75,00	100 %	75,00
Carrosserie	300,00	200 %	600,00
Salaires formateurs	13 224,00	100 %	13 224,00
Salaires moniteurs	17 784,00	100 %	17 784,00
Salairé gérant	2 178,70	100 %	2 178,70
Totaux charges variables	43 901,70		44 201,70
Marge bénéficiaire	20 098,30		21 648,30
Fournitures administratives	150,00	101 %	151,50
Électricité	150,00	101 %	151,50
Logiciel code	75,00	101 %	75,75
Assurance multirisque	300,00	101 %	303,00
Loyer	2 190,00	101 %	2 211,90
Téléphone	300,00	101 %	303,00
Salairé gérant	7 605,00	100 %	7 605,00
Salairé secrétaire	5 928,00	100 %	5 928,00
Comptable	1 260,00	101 %	1 272,60
Totaux charges fixes	17 958,00		18 002,25
Amortissements	150,00	100%	150,00
Résultat	1 990,30		3 496,05



La création d'une page sur les réseaux sociaux devrait augmenter nos inscriptions conduite de 5 %.
Les charges variables : les charges de carrosserie devraient être de 600 € pour le trimestre.
Les charges fixes, en dehors des charges salariales, devraient augmenter de 1 %.

FAIRE LE POINT

LA RÉVISION D'UN BUDGET

Analyse du budget précédent

Prise en compte des :
– écarts ;
– nouvelles prévisions .

Solutions possibles :
– réduire les dépenses sur certains postes ;
– faire de la publicité pour augmenter les recettes ;
– geler les salaires...

Les modifications nécessaires sont apportées.
Le budget est révisé.

La participation au suivi du budget de fonctionnement du service

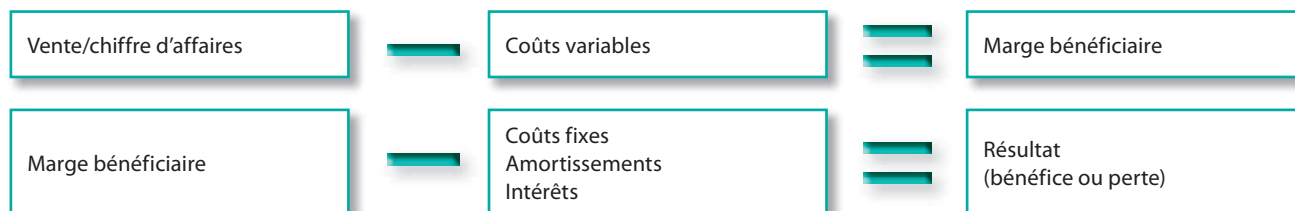
1 La subdivision d'un budget de fonctionnement

Le budget de fonctionnement global

■ Le budget est un document récapitulatif des recettes et des dépenses **prévisionnelles** déterminées et chiffrées pour un exercice comptable à venir. Il est utilisé par

les différents agents économiques (individu, ménage, association, entreprise, État, collectivités...).

■ Le budget de fonctionnement d'une entreprise se décompose ainsi :



Le budget de fonctionnement d'un service

■ Le budget de fonctionnement d'une organisation concerne généralement plusieurs services. Il est alors intéressant de le subdiviser en budgets par service pour mieux cerner la part revenant à chaque service dans les recettes comme dans les dépenses. Cela permet aussi

d'attribuer les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service.

■ Pour effectuer cette subdivision, il convient d'évaluer la part revenant à chaque service et de déterminer ainsi des clés de répartition.

2 Le suivi budgétaire

■ Un suivi régulier des budgets permet d'apporter les **régulations utiles** en cas de dépassement des charges et cela sans attendre le résultat final.

■ La comparaison entre le budget prévisionnel de la période considérée et l'état des comptes réels permet de calculer les écarts.

■ Des plans d'action sont alors envisagés par les responsables afin de les réduire lorsqu'ils risquent d'affecter le résultat envisagé :

- augmenter le chiffre d'affaires : faire de la publicité, augmenter sa gamme de produits...;
- réduire les charges : trouver des fournisseurs ayant des produits moins chers, réduire les charges de personnels...

3 La révision d'un budget

■ La révision du budget prend en compte :

- les écarts constatés lors de la période précédente;

– les nouveaux éléments de prévision : inflation, augmentation de salaire réglementaires (SMIC) ou prévues, augmentations de charges annoncées ou prévues, etc.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Subdiviser un budget de fonctionnement		
Assurer le suivi budgétaire		
Réviser un budget		

EXO 1 Répartition des charges par service

M. Detion souhaite encore affiner son suivi budgétaire. Pour cela, il souhaite répartir les charges du service « Permis de conduire » dans trois sous-services « Administratif », « Code » et « Conduite ».

1 À partir des informations fournies par M. Detion répartissez les charges par sous-service (**annexe 1**).

2 À l'aide du budget du service « Permis de conduire » de l'auto-école (**doc. 1**) et de la répartition des charges effectuée (**annexe 1**), remplissez le budget du sous-service « Administratif » pour le mois de juillet (**annexe 2**).



Un quart des forfaits est attribué aux sous-services Administratif et Code, le reste pour celui de la conduite.

5 % des heures de conduite supplémentaires sont affectés au sous-service Administratif.

Les livres concernent le Code. Les autres coûts variables concernent la Conduite.

Les charges du comptable se répartissent entre les 3 sous-services.

Les autres coûts fixes, les intérêts et les amortissements se répartissent ainsi : 50 % code, 45 % Administratif et le reste en Conduite.

La secrétaire est en charge de toute la partie administrative de l'auto-école.

DOC 1 Budget du service « Permis de conduire » de juillet

JUILLET			
	Quantité	Montant	Total HT
Recettes			
1 ^{er} acompte	14	332,00	4 648,00
2 ^e acompte	7	332,00	2 324,00
3 ^e acompte	4	332,00	1 328,00
Leçons supplémentaires	100	41,00	4 100,00
Total chiffre d'affaires			12 400,00
Dépenses			
Achat livres	14	10,00	140,00
Carburant	810	1,35	1 093,50
Location véhicule	3	330,00	990,00
Entretien véhicule			16,67
Carrosserie			23,33
Salaires moniteurs	456	13,00	5 928,00
Salaires gérant	60	19,00	1 140,00
Totaux charges variables			9 331,50

Marge bénéficiaire			3 068,50
Fournitures administratives			33,33
Électricité			33,33
Logiciel code			16,67
Assurance multirisque			66,67
Loyer			486,67
Téléphone			66,67
Salairé gérant	76,6667	19,00	1 456,67
Salairé secrétaire	101,333	13,00	1 317,33
Comptable			420,00
Totaux charges fixes			3 390,67
Amortissements			33,33
Résultat			- 355,50

ANNEXE 1 Répartition des charges par sous-service

CHARGES/SOUS-SERVICES	ADMINISTRATIF	CODE	CONDUITE
Forfaits	1/4	1/4	1/2
Leçons supplémentaires	5 %		95 %
Livres		100 %	
Charges véhicules			100 %
Salaire conduite			100 %
Fournitures administratives	80 %	10 %	10 %
Logiciel code		100 %	
Électricité, assurance, loyer,	45 %	50 %	5 %
Comptable	1/3	1/3	1/3
Salaire gérant	45 %	50 %	5 %
Salaire secrétaire	100 %		
Intérêts, amortissement	45 %	50 %	5 %

ANNEXE 2 Budget sous-service « Administratif » du mois de juillet

JUILLET			
	Montant	%	Total HT
Recettes			
Forfaits	8 300,00	25 %	2 075,00
Leçons supplémentaires	4 100,00	5 %	205,00
Total chiffre d'affaires	12 400,00		2 280,00
Dépenses			
Totaux charges variables			0,00
Marge bénéficiaire			2 280,00
Fournitures administratives	33,33	80 %	26,66
Électricité	33,33	45 %	15,00
Salaire gérant	1 456,67	45 %	655,50
Salaire secrétaire	1 317,33	100 %	1 317,33
Comptable	420,00	1/3	140,00
Totaux charges fixes			2 154,49
Amortissements	50,00	45 %	22,50
Résultat			103,01

PRÉPA BTS Rééquilibrer un budget

M. Detion souhaite modifier la répartition des recettes par budget pour rééquilibrer le budget du sous-service « Conduite ».

1 À l'aide du budget du sous-service « Conduite » du mois de juillet (**doc. 3**) complétez le tableau d'analyse (**annexe 3**).

2 Calculez le pourcentage de chiffre d'affaires à répartir pour rééquilibrer les budgets (**annexe 4**).



3 Procédez aux différentes instructions de M. Detion sous tableur (**annexe 5** et fichier **budget-conduite**).

4 Complétez le tableau d'analyse du budget conduite du mois d'août (**annexe 6**).

DOC 2 Informations Août

- Forfaits : 8 300 €, baisse de 2 000 € des ventes de leçons supplémentaires.
- 650 litres de gasoil à 1,35 € soit 160 litres en moins.
- Baisse de 190 € du salaire du gérant (pas d'heures supplémentaires au bureau).
- Pas de changement pour les autres charges.

Instructions

Ouvrir le fichier « budget conduite ».
Faire une copie de la feuille « conduite ».
Renommer cette feuille « Révision juillet ».
Modifier le taux de répartition du chiffre d'affaires.
Faire une copie de cette feuille et la renommer « Révision août ».
Saisir les informations pour août (doc. 2).

DOC 3 Budget sous-service « Conduite » du mois de juillet

JUILLET			
	Montant	%	Total HT
Recettes			
Forfaits	8 300,00	50 %	4 150,00
Leçons supplémentaires	4 100,00	95 %	3 895,00
Total chiffre d'affaires	12 400,00		8 045,00
Dépenses			
Dépenses véhicules	2 123,50	100 %	2 123,50
Salaires moniteurs	5 928,00	100 %	5 928,00
Heures de conduite gérant	1 140,00	100 %	1 140,00
Totaux charges variables	9 191,50		9 191,50
Marge bénéficiaire			- 1 146,50
Fournitures administratives	33,00	10 %	3,33
Électricité	563,34	5 %	32,67
Salaire gérant	1 456,67	5 %	72,83
Comptable	420,00	1/3	140,00
Totaux charges fixes			248,83
Amortissements	33,33	5 %	1,67
Résultat			- 1 397,00

ANNEXE 3 Tableau d'analyse

Combien faut-il pour rééquilibrer le budget du sous-service « Conduite » ?	Il faut 1 397 €.
Les taux actuels (%) de répartition des forfaits sont de :	
25 % pour le sous-service Administratif, 25 % pour le sous-service Code et 50 % pour le sous-service Conduite.	
Recherchez le taux de répartition des forfaits qui rééquilibrera le budget « Conduite ».	70 % $(4 150 + 1 397) / 8 300$ = 66,8 %

ANNEXE 4 Répartition des forfaits d'analyse

	TAUX	MONTANT RECETTES	MONTANT RECETTES AVEC NOUVELLE RÉPARTITION	RÉSULTAT MODIFIÉ
ADMINISTRATIF	15 %	2 280	$8 300 * 15 \% = 1 245$	$103,01 - 2 280 + 1 245 = - 931,99$
CONDUITE	65 %	4 150	$8 300 * 65 \% = 5 395$	$- 1 397 - 4 150 + 5 395 = - 152$
CODE	20 %			
ADMINISTRATIF	15 %	2 280	1 245	- 931,99
CONDUITE	70 %	4 150	$8 300 * 70 \% = 5 810$	$- 1 397 - 4 150 + 5 810 = 263$
CODE	15 %			

ANNEXE 5 Révision du sous-budget « Conduite »

JUILLET			
	Montant	%	Total HT
Recettes			
Forfaits	8 300,00	70 %	5 810,00
Leçons supplémentaires	4 100,00	95 %	3 895,00
Total chiffre d'affaires	12 400,00		9 705,00
Dépenses			
Dépenses véhicules	2 123,50	100 %	2 123,50
Salaires moniteurs	5 928,00	100 %	5 928,00
Heures de conduite gérant	1 140,00	100 %	1 140,00
Totaux charges variables	9 191,50		9 191,50
Marge bénéficiaire			513,50
Fournitures administratives	33,33	10 %	3,33
Électricité, loyer, assurance, téléphone	653,34	5 %	32,67
Salaire gérant	1 456,67	5 %	72,83
Comptable	420,00	1/3	140,00
Totaux charges fixes			248,83
Amortissements	33,33	5 %	1,67
Résultat			263,00

AOÛT			
	Montant	%	Total HT
Recettes			
Forfaits	8 300,00	70 %	5 810,00
Leçons supplémentaires	2 100,00	95 %	1 995,00
Total chiffre d'affaires	10 400,00		7 805,00
Dépenses			
Dépenses véhicules	1 907,50	100 %	1 907,50
Salaires moniteurs	5 928,00	100 %	5 928,00
Heures de conduite gérant	1 140,00	100 %	1 140,00
Totaux charges variables	8 975,50		8 975,50
Marge bénéficiaire			- 1 170,50
Fournitures administratives	33,33	10 %	3,33
Électricité, loyer, assurance, téléphone	653,34	5 %	32,67
Salaire gérant	1 266,67	5 %	63,33
Comptable	420,00	1/3	140,00
Totaux charges fixes			239,33
Amortissements	33,33	5 %	1,67
Résultat			- 1 411,50

ANNEXE 6 Tableau d'analyse du budget conduite révisé du mois d'août

QUE SE PASSE-T-IL AU MOIS D'AOÛT ?	Le sous-service Conduite n'est pas équilibré.
QUELLE EST LA RAISON DE CETTE ÉVOLUTION ?	La baisse du chiffre d'affaires des leçons supplémentaires.

Pôle 4

Gestion administrative des projets

Classe de situation 4.1

Suivi opérationnel du projet



MÉDIATHÈQUE
Heva

La médiathèque Heva a ouvert ses portes en décembre 2005. Elle fait partie du réseau Mediadoc qui réunit les médiathèques de trois communes de la communauté de Lens, Méricourt et Liévin. C'est un service public, intégré à l'administration communale de la ville de Lens.

Son objectif est de faciliter aux usagers l'accès à l'information, la formation et la culture.



8 Suivre un projet et mettre en relation ses acteurs

9 Suivre des réunions liées au projet

10 Organiser la logistique et suivre les dysfonctionnements du projet

11 Participer à l'élaboration des documents de synthèse

12 Participer à l'évaluation et à la clôture d'un projet

SITUATIONS

4.1.5 et 4.1.6

4.1.7

4.1.8 et 4.1.9

4.2.1

4.2.2 et 4.2.3

FICHE D'IDENTITÉ

Mairie de Lens

Place Jean-Jaurès
62300 LENS

☎ + 33 (0)3 21 69 08 30

📠 + 33 (0)3 21 69 08 90

La mairie et sa médiathèque sont ouvertes au public du mardi au samedi, de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30. Dans un souci d'amélioration des services offerts aux administrés, le site internet de la mairie permet d'effectuer les démarches administratives en ligne, à tout moment, sans se déplacer.

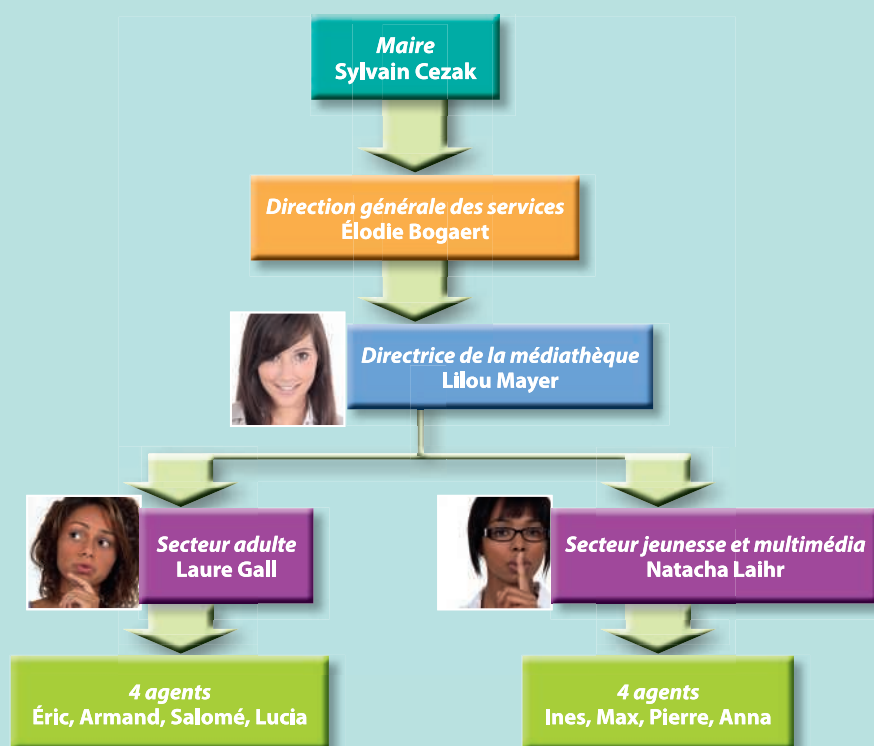


ACTIVITÉS

La médiathèque Heva gère plus de 25 000 livres, revues, films documentaires, et DVD.
Elle s'est fixée pour mission d'être un lieu de découverte, d'échange et de convivialité accessible aux administrés de la communauté de Lens-Méricourt et Liévin.
La directrice, Lilou Mayer, travaille donc en collaboration étroite avec les responsables des médiathèques de Méricourt, Claude Roman, et de Liévin, Lise Vialle.

ANNUAIRE INTERNE (EXTRAIT)

GALL Laure	201	Responsable secteur Adultes
LAIHR Natacha	202	Responsable secteur Jeunesse-Multimédia
MAYER Lilou	203	Directrice de la médiathèque



ORGANISATION DU TRAVAIL

- ▶ La médiathèque se divise en 2 secteurs : le secteur Adultes et le secteur Jeunesse-Multimédia. Ses ressources se composent de plus de 25 000 livres, revues, films documentaires et DVD.
- ▶ Elle dispose d'un progiciel de gestion intégré, du site internet de la mairie, de logiciels bureautiques et des protocoles utiles comme la charte graphique ou le plan de classement de la médiathèque.

Références bancaires

Trésor public

Hôtel des Impôts
rue Louis-Armand
Sac postal 17
62300 Lens

Suivre le planning d'un projet et mettre en relation ses acteurs



Référentiel

COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
Suivre le déroulement d'un projet Organiser la communication entre les acteurs d'un projet	L'avancement du projet est contrôlé. Les échanges entre les acteurs du projet sont opérationnels et fiables.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques La gestion de projet; la gestion du temps L'ordonnancement et la planification Les outils de gestion du temps Le suivi automatisé du projet à l'aide d'un PGI L'organisation de réunion en présentiel et à distance Les schémas relationnels Les rôles et statuts des acteurs Les outils de communication Les outils collaboratifs La communication interpersonnelle La communication de groupe Le suivi des flux de communication	Complexités Multiplication des contraintes de durée, de délais Articulation et hiérarchisation complexe des tâches Ajustement des tâches du projet Multiplicité des acteurs; diversité de leurs relations Intégration de nouveaux acteurs Changement de rôle, de fonction d'un acteur du projet Aléas Retards techniques et logistiques Erreurs dans l'évaluation des durées, de l'ordonnancement des priorités Tâches en conflit dans la planification Incidents et conflits relationnels entre les acteurs
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 3 3.1.2 Production d'informations structurées	3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations

➔ Ateliers rédactionnels 5 et 6 Le rapport d'étape

MISE EN SITUATION

- ▶ Cette année, la médiathèque Heva doit intégrer une démarche qualité et doit passer d'une logique de moyens à une logique de résultats.
- ▶ Pour cela, elle met en place un projet de valorisation des ressources documentaires.
- ▶ Vous venez d'être embauchée en qualité d'employé administratif et vous travaillez sous les ordres de Lilou Mayer.

Missions

- Mission 1**
Utiliser les outils de planification et de suivi des tâches
- Mission 2**
Réaliser un bilan d'étape
- Mission 3**
Mettre en relation les acteurs

MISSION 1 Utiliser les outils de planification et de suivi des tâches

1. Automatiser la planification d'un projet

Afin de déterminer la durée approximative du projet, Lilou Mayer a établi un tableau d'avancement. Le 6 janvier, pour faciliter le suivi du projet, elle vous demande d'automatiser la planification au moyen d'un progiciel de gestion intégré (PGI).

1 Dans le tableau d'avancement (**annexe 1**), complétez les colonnes « Acteurs », « Date de début » et « Date de fin », à l'aide du descriptif de projet (**descriptif projet.docx**), du calendrier (**doc. 1**) et des informations fournies par Lilou sachant que le projet commence le mardi 6 janvier *N* et que les deux jours de fermeture de la médiathèque (dimanche et lundi) ne sont pas décomptés.

2 Dans le logiciel de gestion de projet de votre choix (PGI, Ganttproject...), saisissez toutes les phases du projet ainsi que le nom des responsables concernés et les dates (début et fin de chaque phase).

DOC 1 Calendrier 1^{er} semestre 201*N*

JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
1 J Jour de l'an	1 D Ella	1 D Aubin	1 M Hugues	1 V Fête du travail	1 L Justin 23
2 V Basile	2 L Présentation 06	2 L Ch.le Bon 10	2 J Sandrine	2 S Boris	2 M Blandine
3 S Geneviève	3 M Blaise	3 M Guénolé	3 V Richard	3 D Phil., Jacq.	3 M Kévin
4 D Odilon	4 M Véronique	4 M Casimir	4 S Isidore	4 L Sylvain	4 J Clotilde
5 L Edouard 02	5 J Agathe	5 J Olive	5 D Pâques	5 M Judith	5 V Igor
6 M Mélaïne	6 V Gaston	6 V Colette	6 L L. de Pâques 15	6 M Prudence	6 S Norbert
7 M Raymond	7 S Eugénie	7 S Félicité	7 M J-B. de la Salle	7 J Gisèle	7 D Gilbert
8 J Lucien	8 D Jacqueline	8 D Jean de Dieu	8 M Julie	8 V Victoire 1945	8 L Médard 24
9 V Alix	9 L Apolline 07	9 L Françoise 11	9 J Gautier	9 S Pacôme	9 M Diane
10 S Guillaume	10 M Arnaud	10 M Vivien	10 V Fulbert	10 D Solange	10 M Landry
11 D Pauline	11 M ND de Lourdes	11 M Rosine	11 S Stanislas	11 L Estelle 20	11 J Barnabé
12 L Tatiana	12 J Félix	12 J Justine	12 D Jules	12 M Achille	12 V Guy
13 M Yvette	13 V Béatrice	13 V Rodrigue	13 L Ida 16	13 M Rolande	13 S Antoine de P.
14 M Nina	14 S Valentin	14 S Mathilde	14 M Maxime	14 J Ascension	14 D Elisée
15 J Rémi	15 D Claude	15 D Louise	15 M Paternie	15 V Denise	15 L Germaine 25
16 V Marcel	16 L Julienne 08	16 L Bénédicte 12	16 J Benoît-Joseph	16 S Honoré	16 M J. F. Régis
17 S Roseline	17 M Alexis	17 M Patrice	17 V Anicet	17 D Pascal	17 M Hervé
18 D Prisca	18 M Bernadette	18 M Cyrille	18 S Parfait	18 L Eric 21	18 J Léonce
19 L Marius	19 J Gabin	19 J Joseph	19 D Emma	19 M Yves	19 V Romuald
20 M Sébastien	20 V Aimée	20 V Printemps	20 L Odette 17	20 M Bernardin	20 S Silvere
21 M Agnès	21 S Damien	21 S Clémence	21 M Anselme	21 J Constantin	21 D Eté
22 J Vincent	22 D Isabelle	22 D Léa	22 M Alexandre	22 V Emilie	22 L Alban 26
23 V Barnard	23 L Lazare 09	23 L Victorien 13	23 J Georges	23 S Didier	23 M Audrey
24 S Fr. de Sales	24 M Modeste	24 M Cath. de Suède	24 V Fidèle	24 D Pentecôte	24 M Jean-Baptiste
25 D Conv. de Paul	25 M Roméo	25 M Annonciation	25 S Marc	25 L L. Pentecôte 22	25 J Prosper
26 L Paule	26 J Larissa	26 J Nestor	26 D Alida	26 M Bérenger	26 V Antheime
27 M Angèle	27 V Honorine	27 V Habib	27 L Zita 18	27 M Augustin	27 S Fernand
28 M Th. d'Aquin	28 S Romain	28 S Gontran	28 M Valérie	28 J Germain	28 D Irénée
29 J Gildas		29 D Gwladys	29 M Cath. de Sienne	29 V Aymar	29 L Pierre-Paul 27
30 V Martine		30 L Amédée 14	30 J Robert	30 S Ferdinand	30 M Martial
31 S Marcelle		31 M Benjamin		31 D Visitation	



Merci de compléter le tableau d'avancement (sauf la dernière ligne qui sera remplie après réalisation d'un PERT pour la phase P). Je te rappelle que notre projet commencera le mardi 6 janvier et que tu ne dois pas décompter bien sûr les jours de fermeture de la médiathèque.

Je te signale aussi, puisque tu viens d'arriver, que le désherbage n'est pas une tâche de jardinage mais qu'il consiste à éliminer et à renouveler des collections !

Pour procéder au désherbage, on recourt souvent à la méthode IOUPI :

I : incorrect, fausse information

O : ordinaire, superficiel, médiocre

U : usé, délabré, laid

P : périmé

I : inapproprié, ne correspond pas au fond

Voilà tu sais tout, bon courage.

ANNEXE 1 Tableau d'avancement du projet « Valorisation des ressources documentaires »

LETTRE PHASE	DÉNOMINATION DE LA PHASE	DURÉE EN JOURS	PHASE ANTÉRIEURE	ACTEURS	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN
A	Élaboration du projet	15	–	L. MAYER, L. GALL, N. LHAIR	6 janvier	24 janvier
B	Budget prévisionnel	5	A	L. MAYER	27 janvier	31 janvier
C	Dossiers de financement, DRAC, CNL	5	B	L. MAYER	3 février	7 février
D	Plan d'acquisition des ouvrages	2	B	L. MAYER, L. GALL, N. LHAIR	3 février	4 février
E	Présentation pour délibérations en commission culturelle à la mairie	1	D	L. MAYER	10 février	10 février
F	Répartition de tâches entre les acteurs	1	A	L. MAYER	27 janvier	27 janvier
G	Présentation aux agents des secteurs	1	F	L. GALL, N. LHAIR	28 janvier	28 janvier
H	Analyse des ressources documentaires	30	G	Agents	29 janvier	11 mars
I	Analyse des emprunts d'ouvrages	3	F	L. GALL, N. LHAIR	28 janvier	30 janvier
J	Bilan de l'analyse	5	H, I	L. MAYER	12 mars	18 mars
K	Désherbage	10	J	Agents	19 mars	1 ^{er} avril
L	Acquisition de nouveaux documents	5	J	L. GALL, N. LHAIR	19 mars	25 mars
M	Équipement des nouveaux documents	5	L	Agents	26 mars	1 ^{er} avril
N	Achat de mobilier et d'équipement	7	E	L. MAYER	11 février	19 février
O	Installation du mobilier et des collections	5	N, M	Agents	2 avril	8 avril
P ¹	Préparation de l'inauguration	15	M	L. GALL, N. LHAIR	2 avril	22 avril

1. Complété seulement après réalisation du PERT.

2. Concevoir un réseau PERT

Mme Mayer souhaiterait connaître la durée totale de la phase P afin de fixer la date de l'inauguration du nouvel espace « lecteurs » le samedi le plus proche.

3 À partir du tableau des antériorités (**doc. 2**), complétez le réseau PERT (**annexe 2**) en vous aidant de la fiche ressources n° 2 : « Les outils de planification ». Déterminez ainsi la première date possible d'inauguration.

4 Reportez la durée et indiquez la date de fin au plus tôt de la phase P (**annexe 1**).

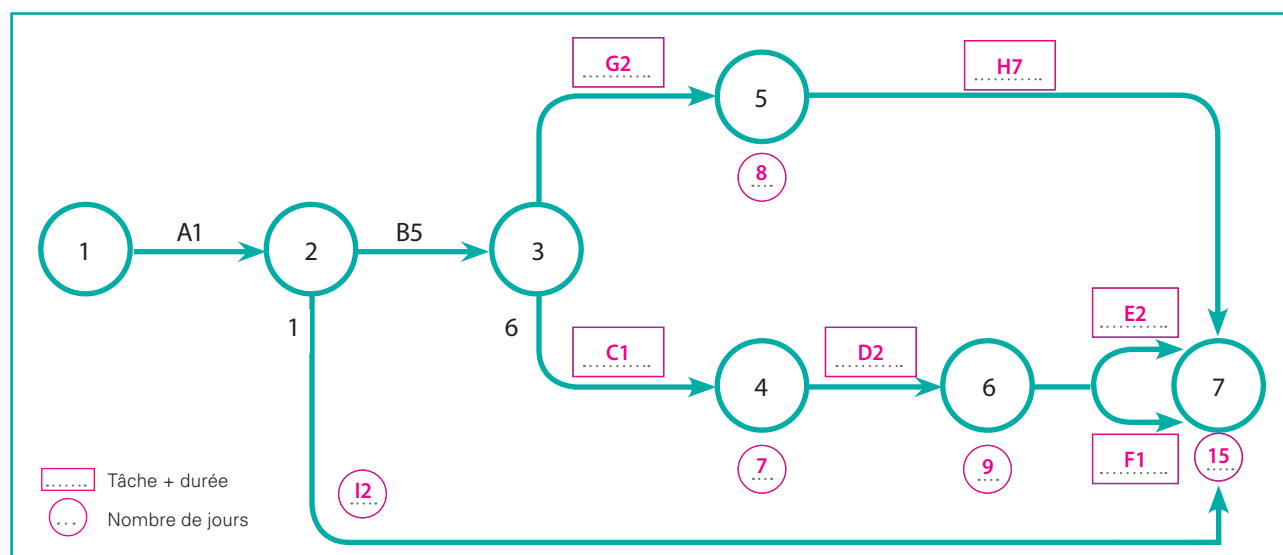
5 Procédez à la mise à jour dans votre logiciel de gestion de projet.



DOC 2 Tableau des antériorités « Préparation de l'inauguration du nouvel espace lecteurs »

LETTRE	TÂCHE	DURÉE MINIMALE	TÂCHE ANTÉRIEURE
A	Réunion préparatoire (organisation et répartition des tâches)	1	—
B	Prise de contact et entretien avec l'écrivain : organisation du débat, etc.	5	A
C	Réunion du groupe de travail (organisation de la communication sur l'événement)	1	B
D	Invitation des personnalités et de la presse	2	C
E	Commande des affiches et des flyers	2	D
F	Information sur le site de la médiathèque et dans le bulletin municipal	1	D
G	Commande du matériel d'exposition (cadres...)	2	B
H	Exposition sur l'écrivain (encadrement des œuvres, articles de presse, accrochage...)	7	G
I	Commande du buffet et des fleurs	2	A

ANNEXE 2 Réseau PERT de la phase P : Inauguration du nouvel espace lecteurs



NB : La longueur des traits n'est pas proportionnelle à la durée des tâches.

Durée de la phase P : **15 jours**

Chemin critique : **A B G H**

Date de l'inauguration de l'espace « lecteurs » : **au plus tôt le samedi 25 avril.**

FAIRE LE POINT

LES OUTILS DE PLANIFICATION ET DE SUIVI DU PROJET

	OUTILS
Étape 1 : l'analyse préalable	Le tableau d'avancement
Étape 2 : la planification	Le réseau PERT
Étape 3 : le suivi	Le PGI / Ganttproject

MISSION 2 Réaliser un bilan d'étape

1. Participer à l'analyse des ressources documentaires

L'analyse matérielle des ouvrages documentaires est en cours. Le 30 janvier 20N, Laure Gall, responsable du secteur Adultes, a transmis à Mme Mayer les résultats de l'analyse de ses agents. Celle-ci vous a remis le dossier complet.

1 À partir du dossier (docs 3, 4, 5), procédez aux reports et aux calculs dans les tableaux récapitulatifs et indiquez les problèmes que vous constatez dans la colonne « remarques » (annexes 3, 4).

2 Réalisez l'imprimé « Grille d'analyse des ouvrages » avec votre texteur (fichier grille_analyse).



Extrait de la classification décimale DEWEY utilisée à la médiathèque

DOC 3

▲ 300 Sciences sociales

La vie en société, la politique, le monde du travail, les coutumes, le droit, etc.

330 Économie politique

- 331 Économie du travail (histoire – généralités)
 - 331.1 Main-d'œuvre et marché du travail
 - 331.2 Conditions d'emploi
 - 331.3 Les travailleurs
 - 331.4 Femmes au travail
 - 331.5 Catégories particulières de travailleurs
 - 331.6 Travailleurs immigrés et étrangers
 - 331.7 Main-d'œuvre selon les secteurs d'activité, orientation professionnelle
 - 331.8 Syndicat, négociations des conventions collectives, conflits de travail, grèves
- 332 Économie financière. Régimes de retraite
 - 332.1 Banques, caisses d'épargne
 - 332.4 Monnaie, inflation
 - 332.6 Bourse, actions, investissements

▲ 700 Arts Beaux-arts et arts décoratifs

Arts et loisirs au sens large : musique, peinture, photographie, spectacles, sports, etc.

740 Dessin et arts décoratifs

- 741 Bandes dessinées
- 742 Perspective
- 743 Dessin
- 744 Dessin linéaire et technique
- 745 Arts décoratifs
- 746 Arts du textile



J'ai décidé de commencer par l'analyse de la classe 331 « Économie du travail » au secteur Adultes ; et de la classe 745 « Arts décoratifs » au secteur Jeunesse-Multimédia car le nombre d'emprunts a fortement chuté dans ces domaines.
Lilou Mayer

INFO

La méthode DEWEY permet de classer l'ensemble des documents d'une bibliothèque en utilisant un classement décimal, c'est-à-dire alliant un classement idéologique (ou thématique) et un classement numérique.

DOC 4 L'analyse de la classe 331 « Économie du travail »

ANALYSE D'ÉRIC

• Classe 331.3
4 documents de + de
6 ans
4 de 3 à 5 ans
7 de moins de 2 ans
À désherber: 1

• Classe 331.7
3 documents de + de
6 ans
8 de 3 à 5 ans
4 de moins de 2 ans
À désherber: 3

ANALYSE DE SALOMÉ

• Classe 331.1
5 documents de + de
6 ans
10 de 3 à 5 ans
6 de moins de 2 ans
À désherber: 3

• Classe 331.6
2 documents de + de
6 ans
3 de 3 à 5 ans
5 de moins de 2 ans
À désherber: 1

ANALYSE D'ARMAND

• Classe 331.2
5 documents de + de
6 ans,
16 de 3 à 5 ans
4 documents de moins
de 2 ans.
À désherber: 4

• Classe 331.5
3 documents de + de
6 ans
6 de 3 à 5 ans
3 documents de moins
de 2 ans
À désherber: 2

ANALYSE DE LUCIA

• Classe 331.4
8 documents de + de
6 ans
6 de 3 à 5 ans
2 de moins de 2 ans
À désherber: 3

• Classe 331.8
1 documents de + de
6 ans
6 de 3 à 5 ans
2 de moins de 2 ans
À désherber: 1



Ce support de communication n'est pas professionnel !

Merci de prévoir un imprimé sous forme de tableau pour recueillir les prochaines analyses des agents des deux secteurs. Prévoir la date et le visa du responsable du secteur, l'identification des documents à désherber (cote) et le motif du désherbage (méthode IOUPI).

Merci. L. Mayer

DOC 5 Extrait de l'état mensuel des emprunts de documents (année N – 1) – Secteur Adultes

NOMBRE DE PRÊTS DE LA CLASSE 331 (ANNÉE N – 1)													
CLASSE	JANV.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
331.1	4	5	6	5	4	3	1	0	5	6	5	3	47
331.2	0	1	0	4	3	2	2	0	2	2	4	3	23
331.3	3	3	4	2	2	2	0	0	5	4	3	3	31
331.4	2	1	1	1	2	1	0	0	2	1	1	0	12
331.5	2	3	2	1	2	1	0	0	1	3	2	3	18
331.6	2	1	2	1	0	3	0	0	1	2	1	2	15
331.7	4	5	2	4	3	2	2	0	3	2	3	2	32
331.8	1	0	2	1	3	0	1	0	1	0	1	1	11

INFO

Le taux de rotation, c'est le nombre d'emprunts divisé par le nombre d'ouvrages disponibles. Si le taux est inférieur à 1, cela signifie que certains ouvrages ne sont jamais empruntés. Il faut identifier la raison et y remédier.

ANNEXE 3 Tableau d'analyse de la classe 331 en début d'année *N* – Secteur Adultes

300 SCIENCES SOCIALES		SECTEUR ADULTE						DATE
331 Travail Emploi		Responsable: Laurence GALL						30 janvier <i>N</i>
CLASSE	INTITULÉ	NB D'EXEMPLAIRES DISPONIBLES	ÂGE DU DOCUMENT (NBRE DE DOCUMENTS)			NB À DÉSHERBER	TAUX DE ROTATION ANNÉE <i>N</i> – 1	REMARQUES
			≤ 2 ANS	DE 3 À 5 ANS	≥ 6 ANS			
331.1	Main-d'œuvre et marché du travail	21	6	10	5	3	2,24	
331.2	Les conditions d'emploi	25	4	16	5	4	0,92	Faible taux de rotation (ouvrages non actualisés)
331.3	Les travailleurs	15	7	4	4	1	2,07	
331.4	Les femmes au travail	16	2	6	8	3	0,75	Faible taux de rotation (ouvrages non actualisés)
331.5	Catégories particulières de travailleurs	12	3	6	3	2	1,50	
331.6	Travailleurs immigrés et étrangers	10	5	3	2	1	1,50	
331.7	Main-d'œuvre, orientation	15	4	8	3	3	2,13	
331.8	Syndicat, négociations	9	2	6	1	1	1,22	

ANNEXE 4 Tableau de bord annuel des taux de rotation – Secteur Adultes

CLASSES	TAUX DE ROTATION DE LA CLASSE 331		
	ANNÉE <i>N</i> – 3	ANNÉE <i>N</i> – 2	ANNÉE <i>N</i> – 1
331.1	3,00	2,60	2,24
331.2	2,00	1,30	0,92
331.3	1,80	2,01	2,07
331.4	2,15	1,25	0,75
331.5	0,80	1,50	1,50
331.6	1,90	1,80	1,50
331.7	1,50	2,00	2,13
331.8	0,70	1,10	1,22

2. Compléter un rapport d'étape

Nous sommes le 3 février. À ce stade du projet, il est nécessaire de réaliser un premier rapport d'étape. Il rendra compte de l'analyse des ressources documentaires (mise en situation page 139, **annexes 3 et 4** page 145 et **doc. 6**):

- réalisée pour une partie du secteur Adultes au 30 janvier N;
- retardée au secteur Jeunesse-Multimédia.

3 Préparez le rapport d'étape (**annexe 5**).

4 Présentez-le à l'aide de votre texteur (fichier **rapport_etape**).

DOC 6 Mél de Natacha Laihr du 31 janvier

De : Natacha Laihr
À : Lilou Mayer
Objet : Analyse du secteur Jeunesse-Multimédia classe 745

Je regrette mais je ne pourrai pas vous fournir les résultats de l'analyse de la classe 745 du secteur Jeunesse-Multimédia pour la date fixée. Les agents n'ont pas pu terminer le travail (Pierre était en congé cette semaine). Un délai supplémentaire de quelques jours est nécessaire.

Ce travail d'analyse étant très fastidieux, je pense que nous aurions besoin de renfort. Ne pourrait-on pas avoir l'aide d'un bénévole qui pourrait également être utile pour les phases « désherbage » et « équipement matériel » ? Je pense à Michèle BENAMOU qui est déjà venue nous aider. Voici ses coordonnées, si elles n'ont pas changé... 06 21 12 22 11.

Merci.

NL

ANNEXE 5 Contenu du « Rapport d'étape » (début)

RAPPORT D'ÉTAPE N° 1 au 3 février

Organisation: Médiathèque Heva

Adresse: Place Jean-Jaurès – 62300 LENS

Tél.: 03 21 69 08 30

– Fax: 03 21 69 08 90

Intitulé du projet: Valorisation des ressources documentaires

Chef de projet: Lilou MAYER

Date de début: 6 janvier N

Date de fin prévisionnelle: 30 avril N

Principaux objectifs du projet:

– augmentation du nombre de documents empruntés de 10 %

– augmentation du nombre de lecteurs de 10 %

– augmentation de la fréquentation de la médiathèque

ANNEXE 5 Contenu du « Rapport d'étape » (suite)

Phases réalisées :

- Constitution des dossiers de financement, DRAC, CNL
- Analyse matérielle des ressources documentaires du secteur Adultes – cote 331
- Analyse quantitative des emprunts d'ouvrages documentaires

Phases partiellement réalisées :

- Analyse matérielle des ressources documentaires
- Préparation de l'inauguration du nouvel espace « lecteurs » – Prise de contact et entretien avec l'écrivain

Difficultés rencontrées :

Retard dans l'analyse des ressources documentaires du secteur Jeunesse-Multimédia en raison de l'absence d'un agent.

Solutions envisagées :

Emploi d'un bénévole au secteur Jeunesse-Multimédia pour participer aux phases suivantes : analyse matérielle des ouvrages, désherbage et équipement des nouveaux ouvrages.

En annexe :

Prochaines opérations à mettre en œuvre.



FAIRE LE POINT

LE RAPPORT D'ÉTAPE

Le rapport d'étape permet aux acteurs du projet de suivre son évolution

SUIVI
DES
OBJECTIFS

TRAITEMENT
DES
DIFFICULTÉS

ÉTAT D'AVANCEMENT

✓ Phases réalisées

✓ Phases réalisées partiellement

✓ Prochaines opérations

✓ Solutions mises en place ou envisagées

MISSION 3 Mettre en relation les acteurs d'un projet

1. Solliciter un nouvel acteur

Pour le bon déroulement du projet, Lilou Mayer a retenu la proposition de Natacha Laihr (**doc. 6**). Le 3 février, elle vous charge de contacter Mme Benamou par téléphone afin de solliciter son aide jusqu'au 1^{er} avril. Vous demanderez une réponse sous huitaine.

1 Préparez le plan de l'appel téléphonique (**annexe 6**).

ANNEXE 6 Plan de l'appel téléphonique à adresser à Mme Benamou

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

► Date : 3 février
► Destinataire : Mme BENAMOU
► Nom/Fonction : Bénévole
► Heure :
► Objet : proposition d'activité bénévole
► N° de téléphone : 06 21 12 22 11

► Plan de l'appel :

- Saluer, se présenter
- Faire référence aux travaux de bénévolat qu'elle a effectués au sein de la médiathèque
- Solliciter son aide pour intervenir au secteur Jeunesse-Multimédia
- Exposer brièvement les grandes lignes du projet
- Indiquer les principales tâches qui lui seraient confiées : participation à l'analyse matérielle des ouvrages, élimination des anciens ouvrages et équipement des nouveaux
- Préciser la fin de son activité – le 1^{er} avril (fin de la phase d'équipement des nouveaux ouvrages)
- Demander une réponse avant le 10 février
- Prendre congé : remercier et saluer

2. Intégrer un nouvel acteur dans une équipe de projet

Le 5 février, Mme Benamou a accepté d'apporter son aide à la médiathèque. Lilou Mayer vous charge d'informer l'équipe de son arrivée le 10 février.

2 À l'aide de votre logiciel de gestion de projet, attribuez à Mme Benamou les phases auxquelles elle va participer (**doc. 5**).

3 Informez, par messagerie, l'équipe du projet de son arrivée (**annexe 7**).

ANNEXE 7 Message électronique « Arrivée d'un nouvel acteur dans l'équipe »

À : Équipe du projet « Valorisation des ressources documentaires »
Objet : Arrivée de Mme BENAMOU, bénévole

Mme Benamou a accepté de nous apporter son aide. Elle rejoindra l'équipe le 10 février pour participer en particulier aux phases suivantes : analyse matérielle des ouvrages, désherbage et équipement des nouveaux documents au secteur Jeunesse-Multimédia. Merci de lui réserver un bon accueil.

LM

3. Analyser les relations entre les acteurs du projet

Lilou Mayer a constaté que la communication au sein de l'équipe de projet n'était pas suffisamment efficace. Le 10 février, elle décide d'établir un schéma relationnel pour formaliser les échanges internes et externes.

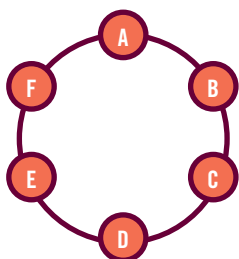
4 À partir de ses explications et des types de réseau (doc. 7), complétez le schéma correspondant au réseau de communication adopté dans le cadre du projet (annexe 8) en plaçant le nom des quatre responsables, acteurs du projet.



Dans le cadre du projet :

- les trois médiathèques du réseau Médiadoc échangent régulièrement des informations entre elles par l'intermédiaire des directeurs ;
- Mme Mayer centralise les informations transmises par les deux responsables de secteur qui n'ont pas de relations directes ;
- Mme Mayer est la seule interlocutrice de la directrice générale des Services à la Mairie de Lens ;
- les agents communiquent entre eux et avec leur responsable de secteur.

DOC 7 Les types de réseau de communication



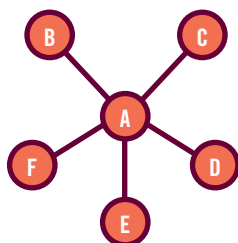
RÉSEAU EN CERCLE

Chaque participant peut échanger avec son voisin.



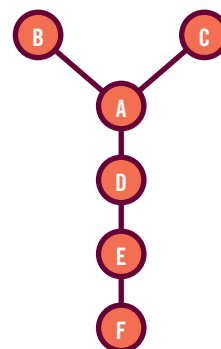
RÉSEAU EN « CHAÎNE »

Tous les participants peuvent communiquer entre eux.



RÉSEAU EN ÉTOILE

L'animateur centralise tous les échanges.



RÉSEAU EN Y

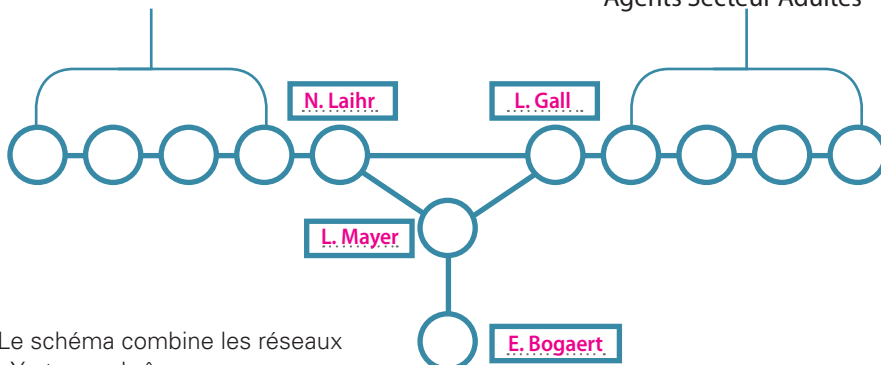
L'animateur facilite les échanges entre les sous-groupes.

Dans une organisation ou dans le cadre d'un projet, on peut mettre en œuvre un réseau de communication qui combine deux types de réseau.

ANNEXE 8 Schéma relationnel des acteurs du projet

Agents Secteur Jeunesse-Multimédia

Agents Secteur Adultes



* Le schéma combine les réseaux en Y et en « chaîne ».



L'ensemble des acteurs figurent dans la présentation de la médiathèque.

4. Gérer un conflit entre des acteurs du projet

Nous sommes le 11 février. Mme Mayer vient d'apprendre l'arrêt maladie de Natacha Laihr jusqu'au 14 mars. Elle était chargée, en collaboration avec Laure Gall, de l'organisation de l'inauguration du nouvel espace lecteurs. Mme Mayer se voit contrainte de demander à Laure d'assurer seule les tâches liées à cet événement.

5 Prenez connaissance de la communication interpersonnelle (doc. 8). Expliquez les raisons du conflit et proposez des solutions pour le régler (annexe 9).

DOC 8 Entretien entre Lilou Mayer et Laure Gall

► **Lilou MAYER** : Bonjour Laure, je viens d'apprendre que Natacha est en arrêt maladie pour 1 mois.

► **Laure GALL** : Ah bon, j'espère que ce n'est pas grave ?

► **Lilou MAYER** : Non, elle a fait une mauvaise chute au ski, elle a une entorse.

► **Laure GALL** : Ah zut, ça tombe mal ! Il y a le projet... Elle va être remplacée j'espère ?

► **Lilou MAYER** : Oui sans doute mais je ne sais pas quand.

► **Laure GALL** : Mais en attendant comment on s'organise ?

► **Lilou MAYER** : Je suis vraiment désolée mais vous allez devoir prendre en charge tous les préparatifs de l'inauguration de l'espace lecteurs.

► **Laure GALL** : Comment ? Mais je n'ai pas que ça à faire ! Je n'y arriverai pas ou je vais y laisser ma santé. Je suis déjà surbookée. Je ne suis pas d'accord.

► **Lilou MAYER** : Allons, calmez-vous Laure, on en reparlera demain...

INFO

Il existe plusieurs méthodes qui permettent de résoudre les conflits :

- la méthode combative qui consiste à rester sur sa position initiale, en espérant que ce soit la partie adverse qui cède ;
- la méthode de négociation dite aussi « entonnoir » pour obtenir un compromis entre les positions de chaque partie. Cela nécessite une perte de terrain des parties en conflit ;
- la méthode constructive qui consiste à trouver une solution qui n'existait pas avant.

ANNEXE 9 Analyse du conflit et solutions proposées

LES RAISONS DU CONFLIT	LES SOLUTIONS POUR RÉGLER LE CONFLIT
<p>- Laure doit assumer seule les préparatifs de l'inauguration du nouvel espace « Lecteurs »</p> <p>- Laure est surchargée de travail</p> <p>- Elle est très fatiguée</p> <p>- Elle n'accepte pas la charge de travail supplémentaire</p>	<p>Le projet est prioritaire aussi on pourra utiliser la méthode de négociation.</p> <p>Solution possible</p> <p>La date d'inauguration reste inchangée mais on propose de décharger Laure Gall d'une partie de ses autres tâches qui seront réparties entre ses agents.</p> <p>Modalités de concertation à privilégier :</p> <p><input type="checkbox"/> Réunion téléphonique ou à distance</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Réunion en présentiel</p> <p><input type="checkbox"/> Espace collaboratif numérique</p>

5. Organiser une réunion entre des acteurs d'un projet

L'absence de Natacha Laihr ne doit pas être un obstacle au bon déroulement du projet. Nous sommes le jeudi 12 février. Mme Mayer décide d'organiser une réunion d'urgence en présentiel avec tous les membres de l'équipe afin de revoir la répartition des tâches du projet.

6 Prenez connaissance des consignes de Mme Mayer.

7 Rédigez et présentez la note de service n° 5 pour convoquer les participants (**annexe 9**).

ANNEXE 9 Note de service n° 5



Le 12 février N

Lilou Mayer, directrice

À l'attention de l'équipe de projet

« Valorisation des ressources
documentaires »

Note de service n° 5

Objet : Répartition des tâches du projet

L'absence de Natacha Laihr nous oblige à revoir la répartition des tâches liées au projet.

Une réunion aura donc lieu mardi 17 février de 8 h à 10 h en salle Jules Verne.

Vous voudrez bien préparer un tableau permettant de visualiser votre charge de travail :

- tâches inhérentes à votre fonction,
- tâches liées au projet jusqu'à sa clôture.

Votre présence est indispensable.

Lilou Mayer

Prévoyez une réunion de 2 heures en urgence. Mardi prochain, avant 10 h, heure d'ouverture au public. Réservez la salle Jules Verne. Toute l'équipe doit être présente. Demandez aux participants de préparer un tableau permettant de visualiser leur charge de travail (tâches inhérentes à leur fonction et tâches liées au projet jusqu'à sa clôture).



FAIRE LE POINT

LES DIFFÉRENTS ACTEURS DU PROJET

Qualités des acteurs :

- ✓ Disponibilité
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Qualités relationnelles
- ✓ Engagement



Le chef de projet pilote, ...coordonne, planifie, anime, apaise, remédie...

Qualités du gestionnaire :

- ✓ Autonomie
- ✓ Disponibilité
- ✓ Rigueur
- ✓ Maîtrise des outils bureautiques

Modalités

de concertation possibles : la réunion (en présentiel/à distance), téléphone, outils collaboratifs...

Le suivi du planning d'un projet et la mise en relation de ses acteurs

1 L'utilisation des outils de planification et de suivi des tâches

■ Une fois la phase de préparation du projet réalisée, intervient la phase de mise en œuvre au cours de laquelle le chef de projet planifie les activités et affecte les ressources nécessaires.

Vient ensuite la phase de développement et de suivi qui consiste à suivre la réalisation des activités par rapport aux prévisions et de mesurer d'éventuels écarts.

Le chef de projet, assisté du gestionnaire administratif, dispose de divers outils tels que :

- le tableau d'avancement (ou liste de contrôle) ;
- le planning ;
- le diagramme de Gantt ;
- le réseau PERT.

■ Pour faciliter le suivi, la gestion du projet peut être automatisée. Divers progiciels sont disponibles : le PGI OpenERP, Filemakerpro, GanttProject...

2 La réalisation d'un bilan d'étape

■ Pour informer l'ensemble des acteurs de l'avancée du projet, le gestionnaire administratif est chargé de recueillir toutes les informations qui lui permettront de dresser les bilans d'étape.

Le bilan doit contenir :

- les objectifs ;
- les opérations réalisées ;

- les échéances ;
- les coûts ;
- les dysfonctionnements ;
- les remédiations envisagées ;
- les régulations apportées.

3 La mise en relation des acteurs d'un projet

■ Les acteurs du projet sont choisis en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

■ Leur adhésion au projet et leur esprit d'équipe sont déterminants pour sa réussite.

■ Le chef de projet pilote et coordonne les activités. Il anime l'équipe, veille à la cohésion du groupe et peut être amené à intervenir dans la gestion d'éventuels conflits en adoptant une méthode de gestion de conflit : combative, constructive ou de négociation.

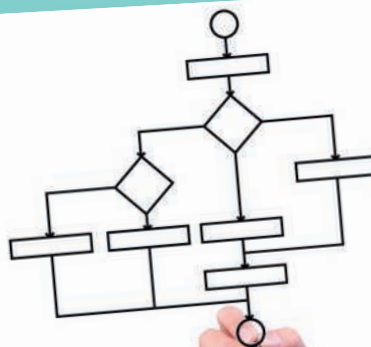
■ Au cœur du dispositif, le chef de projet occupe un rôle central au sein du réseau. Il doit organiser la communication au sein du groupe afin de créer un bon climat relationnel, condition essentielle à la réussite du projet.

■ Au cours du projet, un nouvel acteur peut être amené à rejoindre l'équipe. Le chef de projet veillera au bon déroulement de son intégration en mettant en place les meilleures conditions d'accueil et de formation.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Utiliser les outils de planification et de suivi des tâches		
Planifier et organiser un événement convivial		
Mettre en relation les acteurs		

Suivre les réunions liées au projet



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet	Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail, formalisés dans le projet.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les réunions de projet La gestion et le suivi des réunions de projet Le procès-verbal, le compte rendu et le relevé de conclusions	Complexité Multiplicité des réunions Multiplicité des contraintes d'ajustement entre les participants Contenu technique des réunions Aléas Ordre du jour partiellement respecté Absence d'un acteur Annulation de réunion
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 1 1.3.3 Traitement des formalités administratives Pôle 3 3.1.2 Production d'informations structurées	3.2.1 Organisation et suivi de réunions 3.3.3 Gestion des contrats et abonnements 3.4.1 Gestion des agendas 3.4.2 Planification et suivi des activités

MISE EN SITUATION

- Pour atteindre les objectifs de travail formalisés dans le projet, plusieurs réunions seront nécessaires. Elles concerneront les acteurs internes ou externes du projet et parfois les partenaires. Lilou Mayer souhaite mettre en place des modes de réunion adaptés tenant compte des contraintes de chacun.
- En tant que gestionnaire administratif, elle compte sur vous pour préparer et organiser les réunions mais aussi pour en réaliser les comptes rendus.

Missions

- Mission 1**
Gérer les modes de réunion de projet
- Mission 2**
Organiser des réunions dans le déroulement du projet
- Mission 3**
Rédiger et présenter un relevé de conclusions

MISSION 1 Gérer les modes de réunion de projet

1. Choisir des modalités de réunion adaptées

Nous sommes le 12 février N, Lilou Mayer vous remet quelques documents et vous demande de lui soumettre la modalité la plus appropriée à chaque type de réunion envisagé.

1 Prenez connaissance des documents (docs 1 et 2).

2 À l'aide de ces documents et de vos connaissances, complétez le tableau d'organisation des réunions fourni par Lilou Mayer (annexe 1).



Pour suivre le projet, je souhaite recourir aux modes de réunion les plus efficaces : réunions en présentiel, réunion à distance et pourquoi pas le « stand-up meeting » dont j'ai entendu parler...

DOC 1 Le stand-up meeting

IL NE S'AGIT PAS SIMPLEMENT DE RESTER DEBOUT : LES BONNES PRATIQUES DU DAILY STAND-UP MEETING

→ Nous restons debout pour que la réunion reste courte

Le daily stand-up meeting [...] est simple à décrire : l'équipe entière se réunit tous les jours pour une mise à jour rapide de l'état d'avancement des tâches. Nous restons debout pour que la réunion reste courte. [...]

→ Qui participe au daily stand-up ? Tout le monde

Les gens et les représentants des divers services (par exemple le marketing, l'exploitation, la direction générale, la formation, etc.) souhaitent connaître et/ou contribuer à l'état d'avancement du projet. [...]

Trop de gens dans la réunion peuvent provoquer des perturbations et/ou mettre mal à l'aise les gens dans le fait de partager les informations. Les daily stand-ups classiques seront composés d'au plus 10 personnes. [...]

→ Quel est le but d'un daily stand-up meeting ?

Si l'on fait la synthèse de plusieurs documents et références [...], les daily stand-ups doivent atteindre les objectifs suivants :

► S'engager ensemble

Prendre des engagements quotidiens les uns envers les autres, comme une équipe, est l'objectif le plus important des daily stand-ups. Partager les engagements est plus important que partager un état d'avancement. [...] Les membres des équipes s'engagent publiquement les uns envers les autres et identifient les obstacles qui les empêchent de respecter leurs engagements.

► Communiquer l'état d'avancement

L'objectif de ces réunions est de communiquer sur l'état d'avancement en termes d'architecture et de plan de production. [...]

Actualiser quotidiennement l'état d'avancement permet également à l'équipe de réfléchir sur ce qu'elle va faire à un rythme quotidien, au minimum.

► Identifier les obstacles

[...] Parce que les membres de l'équipe travaillent de concert vers un objectif commun, chaque membre de l'équipe doit coopérer pour atteindre cet objectif. Toute l'équipe s'approprie instantanément les problèmes de chacun des individus qui la composent. [...]

Le stand-up en lui-même n'est pas destiné à éliminer les obstacles, mais plutôt à fournir un forum permettant aux personnes d'identifier les obstacles afin que les autres membres de l'équipe aient la possibilité de les aider.

<http://www.fabrice-aimetti.fr>



DOC 2 Des outils de visioconférence ou de vidéoconférence

VIDÉOCONFÉRENCE DEPUIS VOTRE ORDINATEUR

Vidyo par *Adista* est utilisable depuis un simple ordinateur avec une webcam [...] La solution est parfaite pour

inviter à une réunion virtuelle des utilisateurs externes disposant d'un simple ordinateur avec un navigateur web.

APPELS VIDÉO DE GROUPE AVEC SKYPE ENTREPRISE

Skype est un logiciel gratuit qui permet, au-delà des appels téléphoniques via Internet, d'utiliser des fonctionnalités additionnelles comme la messagerie instantanée, le transfert de fichiers et la vidéoconférence.

Skype Entreprise dans Office 365 fournit une solution de réunion en ligne complète qui inclut les conférences vidéo HD et le partage de contenu. Chaque utilisateur doit disposer d'un compte *Skype Entreprise* payant.

La fonctionnalité Réunions Skype permet d'organiser des conférences audio, vidéo et web et de planifier une réunion à l'avance. Les réunions peuvent accueillir jusqu'à 250 personnes. Celles-ci peuvent utiliser au choix un smartphone, une tablette, un PC ou l'équipement d'une salle de réunion.

VISIOCONFÉRENCE EN SALLE DE RÉUNION

De nombreux outils de visioconférence et de partage d'écran en ligne offrent une alternative intéressante à *Skype*, pour faciliter le travail avec des collaborateurs distants. [...] Accessibles simplement par l'intermédiaire d'un navigateur web, ils couvrent de nombreux besoins de communication, pour les petites entreprises et les PME :

- *AdistaMeeting* : une solution complète de visioconférence haute définition, incluant écran et meuble ;
- *Anymeeting* : une solution de visioconférence et de partage d'écran en ligne.



ANNEXE 1 Le tableau d'organisation des réunions de projet par type

MODALITÉS	CHOIX DU TYPE DE RÉUNION ¹				
	TYPE 1	TYPE 2	TYPE 3	TYPE 4	TYPE 5
DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNION DE PROJET Type 1 : séances d'élaboration du projet concernant principalement les responsables internes. Type 2 : réunions rapides de suivi régulier du projet par les acteurs opérationnels internes. Type 3 : réunions ponctuelles de régulation stratégique des responsables internes. Type 4 : bilans d'étape par les responsables internes et externes du projet. Type 5 : réunion de préparation des diagnostics et de l'évaluation finale du projet par ses acteurs internes et externes.					
RÉUNION CLASSIQUE EN SALLE DE RÉUNION Caractéristiques Réunion, animée par un responsable, en présence physique de participants désignés. Public concerné Principalement des responsables internes du projet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RÉUNION EN VISIOCONFÉRENCE DEPUIS LA SALLE DE RÉUNION Caractéristiques Réunion virtuelle, à distance, de participants éloignés géographiquement mais qui peuvent se parler et se voir grâce à un équipement spécifique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RÉUNION EN VIDÉOCONFÉRENCE DEPUIS LES ORDINATEURS (PARTAGE D'ÉCRANS ET DE FICHIERS EN LIGNE) Caractéristiques Réunion virtuelle en ligne à partir d'ordinateurs distants connectés au Web et munis de webcam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STAND-UP MEETING (RÉUNION DEBOUT) Caractéristiques Réunion fréquente pour une mise à jour rapide de l'état d'avancement des tâches. Les participants restent debout pour que la réunion reste courte.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public concerné Acteurs opérationnels du projet chargés de sa mise en œuvre.					

1. Cocher les cases adéquates.

2. Planifier des réunions de suivi régulières

Nous sommes le 13 février, Lilou Mayer a pris connaissance du tableau de synthèse (**annexe 1**). Elle envisage de mettre en place les différents types de réunion qui présentent tous un intérêt dans le cadre du projet.

3 Prenez connaissance de sa note (**doc. 3**) puis rédigez le mél destiné à l'ensemble des acteurs internes (**annexe 2**).

DOC 3 La note de Lilou Mayer

En interne

Je pense que ce serait intéressant de mettre en place le « stand-up meeting », les mercredis et samedis matin car ce sont les seuls moments où toute l'équipe du projet est présente. Préparez un mél pour prévenir tout le monde. On se réunira à la tisanerie de 8 h 30 à 8 h 45 à partir de mercredi prochain. Je leur expliquerai plus en détail le procédé.

Pour les réunions multisites

Avec les autres médiathèques du réseau Médiadoc, nous utiliserons donc notre visioconférence.

Lilou Mayer

ANNEXE 2

Le mél à l'attention des acteurs internes

De : Lilou Mayer

À : Secteur Adultes; Secteur Jeunesse-Multimédia

Objet : Réunion projet « Valorisation des ressources documentaires »

Pour mieux suivre l'avancement du projet, nous allons mettre en place une nouvelle forme de réunion d'une durée de 15 min : la « stand-up meeting » ou la « réunion debout », tous les mercredis et samedis de 8 h 30 à 8 h 45 à la tisanerie. Rendez-vous mercredi 18 février à 8 h 30. Je vous en expliquerai le principe en détail. Attention, personne n'aura le droit de s'asseoir!

À bientôt.

Lilou Mayer

FAIRE LE POINT

LES RÉUNIONS DE PROJET

Pourquoi ?

Les réunions de projet

Comment ?

✓ Pour atteindre les objectifs fixés

✓ Pour suivre l'avancement

✓ Pour identifier les obstacles et les réguler

✓ Pour évaluer

En présentiel



Ex. :

✓ Stand-up meeting

✓ Réunion classique

À distance



Ex. :

✓ La visioconférence

✓ La vidéoconférence

MISSION 2 Organiser des réunions dans le déroulement du projet

1. Préparer une réunion

Nous sommes le 13 février, Lilou Mayer a convenu avec les responsables de Médiadoc d'utiliser la vidéoconférence dans le cadre de la phase d'acquisition des documents au mois de mars. Chaque médiathèque doit souscrire à un compte *Skype Entreprise Business Essentials*.

- 1 Rédigez et présentez le mél destiné aux membres du réseau Médiadoc (**annexe 3**).
- 2 Complétez l'étape 1 du formulaire d'ouverture de l'abonnement à *Skype Entreprise Business Essentials* (**annexe 4**).

ANNEXE 3 Mél à l'attention des médiathèques du réseau Médiadoc

De : Lilou Mayer
À : Réseau Médiadoc
Objet : Essai de vidéoconférence

Bonjour à tous,

Je vous confirme que, dans le cadre de notre projet commun, nous ferons un essai de vidéoconférence par Skype Entreprise Business Essentials le 24 février de 15 h à 16 h et que nous ferons deux autres vidéoconférences concernant la phase d'acquisition de documents, les 19 et 24 mars de 14 h 30 à 17 h.

Bien cordialement et à bientôt. Lilou Mayer

Préparez un mél pour les médiathèques du réseau, leur confirmer l'essai de vidéoconférence le 24 février de 15 h à 16 h et les vidéoconférences des 19 et 24 mars de 14 h 30 à 17 h.

Complétez le formulaire pour l'ouverture du compte Skype Entreprise Business Essentials (adresse mail : lilou.mayer@heva.fr, tél. : 03 21 69 08 30).

Nous allons souscrire un abonnement pour 12 mois. Cela nous servira au-delà du projet.

ANNEXE 4 Le formulaire d'abonnement à Skype Entreprise Business Essentials

2. Fixer une date de réunion

Lilou Mayer gère son agenda personnel sur Google Agenda. Elle le partage avec ses deux responsables de secteur, Laure Gall et Natacha Laihr. Elle vous charge de planifier une réunion avec la société ZapMeeting. Elle se tiendra dans son bureau. Nous sommes le 20 février.

3 Planifiez la réunion avec les deux responsables de secteur (**annexe 5**).

4 Préparez l'appel téléphonique pour demander l'intervention du technicien de la société ZapMeeting à la date que vous avez fixée (**annexe 6**).

DOC 4 Mél de M. Matthieu de la société ZapMeeting

De : e.matthieu-zapmeeting@orange.fr
 À : lilou.mayer@gmail.com
 Objet : Solution d'affichage dynamique
 Manuel utilisateur Z-information.pdf

Madame,

Comme convenu, je vous transmets ci-joint le manuel utilisateur Z-Information pour gérer l'affichage dynamique de votre écran d'information qui sera installé dans le hall de votre médiathèque. Je me tiens à votre disposition pour présenter à votre équipe toutes les fonctionnalités de notre solution clé en main, 2 heures suffisent.

Je vous confirme que la semaine prochaine, je suis disponible mardi 24 après-midi, jeudi 26 matin et vendredi 27 après-midi.

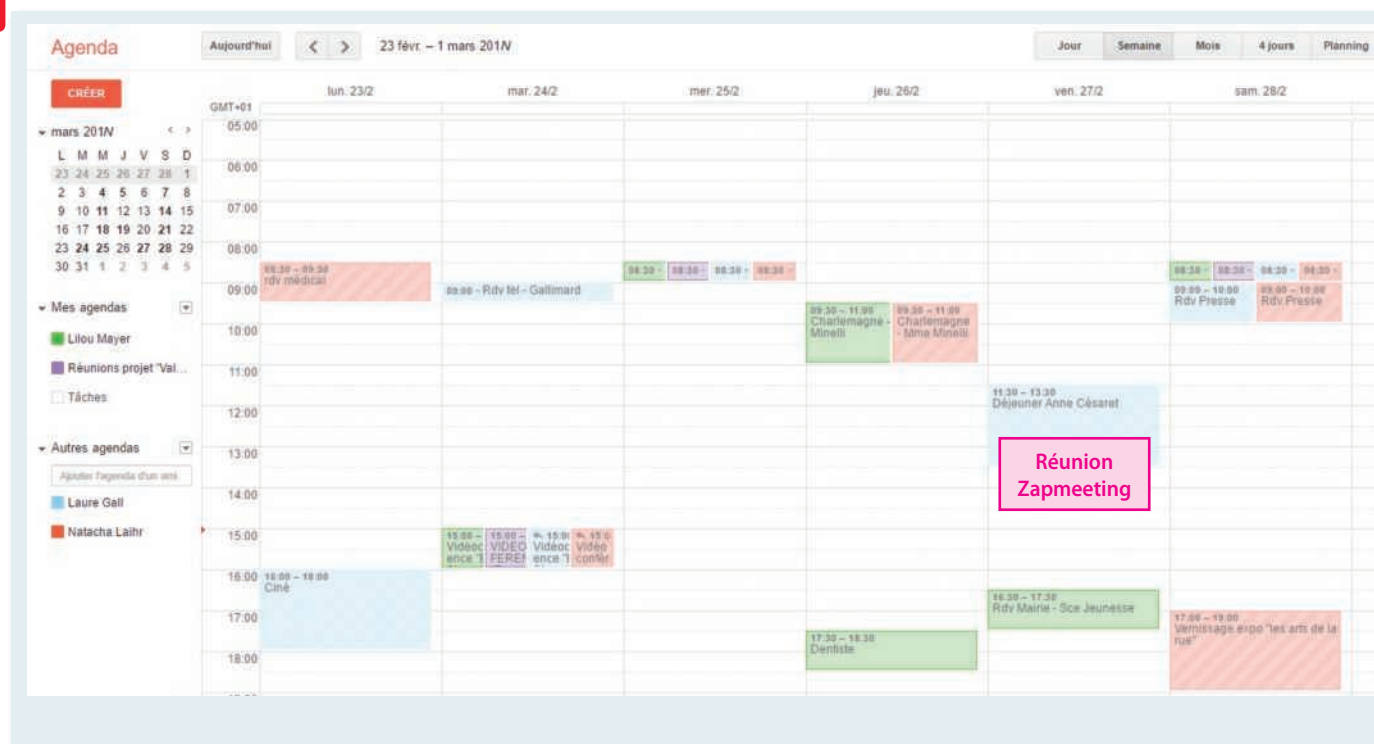
Cordialement.

Éric Matthieu



Je viens d'être contactée par la société ZapMeeting, spécialiste de l'affichage d'information dynamique, je souhaite présenter à Laure et Natacha la solution d'affichage clé en main qui sera installée dans le hall d'accueil.

ANNEXE 5 L'agenda partagé entre Mme Mayer et les responsables de secteur



ANNEXE 6 Appel téléphonique au technicien de la société ZapMeeting

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Saluer, se présenter
- Rappeler le mél du 20 février
- Demander une intervention le vendredi 27 février de 14 h à 16 h
- Lui indiquer que la réunion aura lieu dans le bureau de Lilou Mayer
- Le remercier
- Prendre congé

3. Mettre à jour un planigramme de réunions

Nous sommes toujours le 20 février. Vous avez créé dans l'agenda de Mme Mayer un agenda spécifique pour le suivi des réunions liées au projet. Cet agenda est également partagé avec les deux responsables de secteur. Elle vous charge de la mise à jour de l'agenda « réunions projet ».

5 Mettez à jour le planigramme de réunion du mois de mars (annexe 7) à partir des annexes 3 et 6.

ANNEXE 7 L'agenda partagé entre Mme Mayer et les responsables de secteur

The screenshot shows a web-based calendar interface. The main calendar grid displays the month of March 2019. On the left, there is a sidebar with a 'CRÉER' button and a list of calendars: 'Lilou Mayer', 'Réunions projet Val...', and 'Tâches'. Below this, there is a section for 'Autres agendas' with a search bar and a list of other calendars: 'Laure Gali' and 'Natacha Lahir'. The calendar grid itself shows dates from 23 to 28. Three specific events are highlighted with pink boxes: '14:00 Zapmeeting' on March 27, '14:30 Vidéoconférence' on March 20, and '14:30 Vidéoconférence' on March 23. The top of the interface has a navigation bar with 'Aujourd'hui', 'mars 2019', and view options: 'Jour', 'Semaine', 'Mois', '4 jours', and 'Plannin'.

4. Organiser une réunion à distance

Nous sommes le 25 février. L'essai de vidéoconférence avec nos partenaires du 24 février s'est bien déroulé. Il faut maintenant organiser la vidéoconférence du 19 mars consacrée à l'acquisition des nouvelles ressources documentaires. Lilou Mayer vous a laissé une note.



6 Prenez connaissance de la note (**doc. 5**) puis rédigez la convocation (**annexe 8**). Présentez-la à l'aide de votre texteur (fichier **convoc_videoconf**).

DOC 5 Note de Lilou Mayer

Merci de préparer la convoc pour la prochaine vidéoconférence à envoyer par mël (présence oblig.).
 Odj: Présenta° prév. achat pr les 2 sect., échanges & décisions sur réparti° achats, modifica° régl't réseau Médiadoc, quest. div.
 Préciser doc nécessaires: prévisions achats / sect. & / type de doc: ouvrages, revues, cd, dvd, ress. numériques en ligne...
 Réserver salle J. Verne.

ANNEXE 8 La convocation à la vidéoconférence



Médiathèque de Lens

Vidéoconférence du 19 mars 2020

Informations supplémentaires: présence obligatoire pour tous les participants

► Horaire de la réunion: 14 h 30 – 17 h 00

► Lieu: salle Jules Verne

► Réunion demandée par: Lilou Mayer

► Participants:

Lilou Mayer (directrice), Laure Gall et Natacha Laihr (responsables de secteur), Claude Roman, directeur de la médiathèque de Méricourt, Lise Vialle, directrice de la médiathèque de Liévin

► Documents nécessaires:

Prévisions d'achats par secteur et par type de documents: ouvrages, revues, CD, DVD, ressources numériques en ligne...

► Ordre du jour:

Présentation des participants

Présentation des prévisions d'achats pour le secteur Adultes

Présentation des prévisions d'achats pour le secteur Jeunesse – Multimédia par classe


Échanges et décisions sur la répartition des achats

Modification du règlement du réseau Médiadoc

Questions diverses

5. Gérer un contretemps

Lors de la vidéoconférence du 24 mars, Réjane Doucet, directrice générale des Services à la Mairie, devait valider l'engagement des dépenses d'acquisition des ressources documentaires.

 **7** À partir de l'extrait de leur conversation téléphonique, préparez le plan de la lettre à adresser à la mairie de Lens (**annexe 9**) et présentez la lettre à l'aide de votre texteur (**fichier courrier_mairie_lens**).



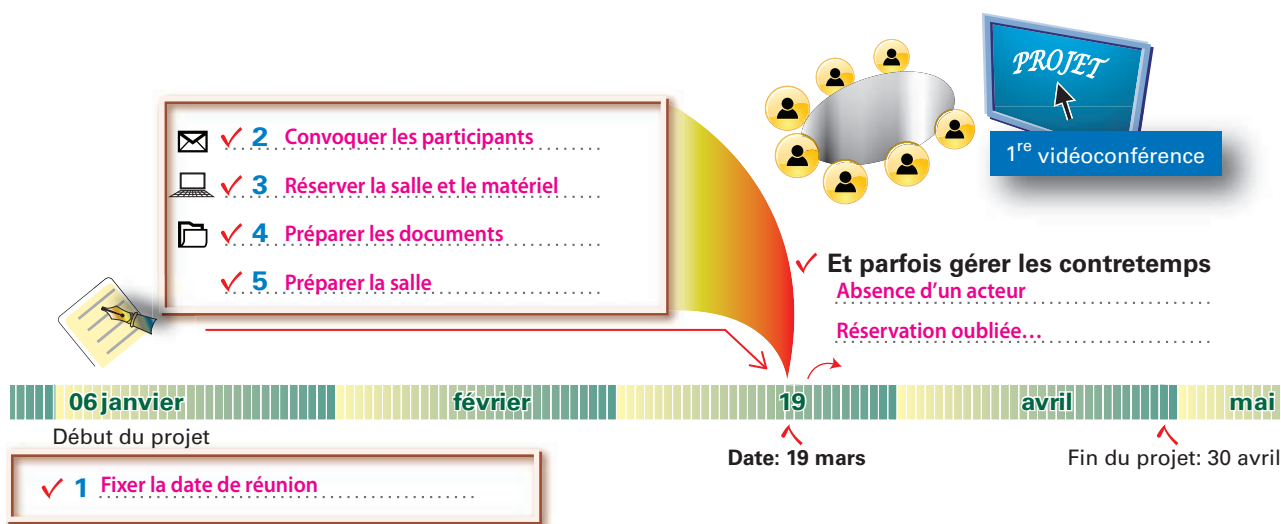
RD: Je suis désolée, j'ai un contretemps, je ne suis pas disponible pour la vidéoconférence du 24 mars, peut-on reporter la réunion ?
LM: Je peux te proposer le 26 mars après-midi ou 27 mars matin mais je dois consulter les autres médiathèques.
RD: Je te remercie. Je bloque ces deux créneaux J'attends ta confirmation...
LM: À propos, nous n'avons pas encore reçu la subvention de la mairie et on l'attend pour acheter les nouveaux documents. On a besoin de 8 000 € de façon urgente.
RD: Ne t'inquiète pas pour ça, il suffit d'envoyer un courrier à Monsieur le Maire avant le 31 mars pour lui demander une avance sur subvention de 8 000 € en attendant le vote définitif du budget qui est prévu le 15 avril. Le reste des fonds te parviendra donc au plus tard une semaine après.

ANNEXE 9 Plan de la lettre Mairie de Lens

- Demander l'attribution d'une avance sur la subvention qui doit être votée dans le cadre du budget prévisionnel de la commune.
 - Rappeler que la somme de 16 830 € nous a été allouée dans le cadre de notre projet de valorisation des ressources documentaires de la médiathèque.
 - Indiquer qu'à ce stade du projet, nous devons procéder à l'acquisition des nouveaux ouvrages.
 - Préciser qu'une avance de 8 000 € nous permettrait de faire face à ces dépenses, en attendant le vote définitif du budget.
- Conclure et saluer.


FAIRE LE POINT

ORGANISER DES RÉUNIONS DANS LE DÉROULEMENT D'UN PROJET



MISSION 3 Rédiger et présenter un relevé de conclusions

Vous avez assisté à une réunion en présence des trois responsables de médiathèque : à l'ordre du jour, la modification du règlement du réseau Médiadoc. Le 31 mars, vous êtes chargé d'adresser le relevé de conclusions aux responsables de secteur.

 **1** À partir de vos notes (**doc 6**), rédigez et présentez le relevé de conclusions (fichier **releve_de_conclusions**), en tenant compte des consignes de Lilou Mayer.

2 Rédigez le mél destiné à son envoi (**annexe 10**).

DOC 6 Votre prise de notes concernant la réunion du 28 mars

Modif. du règl du rés. pr assouplir condi° d'emprunt des docs.

1) Mise en ligne ctilgue unique s/ site réseau Méd. → renseignera abon. s/ ress. 3 médiath.

2) Créa° carte abonné unique valable s/ 3 sites → permettra réserver 1 doc. appartenant à chaque site

3) ↗ capacité emprunts → 11 docs maxi pourront être empruntés dont 8 docs imprimés 21 jrs maxi

6) Prise en opte sugges° d'achat des abon. → peuvent suggérer achat en ligne s/ site www.mediadoc.fr. les sugges° seront examinées en fonc° politique achat réseau.

4) Lieu de restitu° docs empruntés → peuvent être rendus ds chaque site du réseau

5) Poss. Réserva° docs au sein du réseau → docs réservés auprès autres médiathèques sont limités à 2 docs imprimés, 1 DVD, 1 CD audio.

Nouv. règl du rés. Méd. à modifier avt 08/04 pr mise en applica° 15/04.

Le relevé de conclusions comportera les mentions suivantes en en-tête : titre, date, lieu, thème de la réunion, liste des présents, absents, excusés. Les décisions prises seront énumérées. À la fin du document, figurera le nom du rédacteur.

ANNEXE 10

Le mél d'accompagnement du relevé de conclusions

De : lilou.mayer@gmail.com

À : Responsables secteur ; Directeurs réseau Médiadoc

Objet : Nouveau règlement réseau Médiadoc

 **releve_de_conclusions**

Je vous transmets ci-joint le relevé de conclusions de notre réunion du 28 mars.

Les modifications du règlement prendront effet le 15 avril.

Je reste à votre entière disposition.

Cordialement.

Lilou Mayer

Directrice de la Médiathèque de Lens

FAIRE LE POINT

LE COMPTE RENDU DES DÉCISIONS

Compte rendu

ou relevé de conclusions



On rend compte des réunions de projet pour **informer** les acteurs du projet sur :

– le contenu des échanges ;

– les décisions prises.

afin de les appliquer dans les délais.

Style utilisé par le rédacteur : **neutre**

Suivi des réunions liées au projet

1 Le choix des modes de réunion adaptés au suivi des projets

Les réunions en présentiel

Elles concernent en principe les acteurs internes mais peuvent parfois impliquer des acteurs externes. Simples à organiser, elles permettent :

- de suivre l'avancée et de traiter les problèmes ;
- d'assurer une bonne connaissance des participants entre eux.

Le stand-up meeting est une réunion interne :

- organisée plusieurs fois par semaine pour une durée limitée à moins de 20 minutes. Tous les participants sont debout et égaux ;
- ayant pour objectif de remédier rapidement à des situations de blocage qui empêchent l'avancée du projet.

Les réunions à distance

L'audio, la visio et la vidéoconférence sont des techniques qui permettent aux acteurs de projet de sites distants de dialoguer oralement, de se voir en temps réel et de travailler simultanément sur des documents numériques.

Ils présentent comme avantages :

- d'éviter des pertes de temps et des coûts de déplacement ;
- d'augmenter la fréquence des réunions et leur efficacité.

L'efficacité des réunions

En présentiel ou à distance, la réunion de projet est efficace si l'objectif est atteint, l'ordre du jour respecté, si le groupe a participé activement, et en ressort motivé et satisfait.

2 L'organisation des réunions dans le déroulement du projet

■ Pour la bonne marche du projet, les acteurs internes et externes doivent se réunir régulièrement :

- soit pour faire le point sur le déroulement ;
- soit pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés ;
- pour évaluer les différentes phases et l'issue du projet.

■ En raison du coût des réunions, il est important de maîtriser leur planification et leur durée.

■ Différents outils de planification sont à la disposition du gestionnaire administratif : l'agenda, le planigramme, traditionnel ou informatique (individuel ou partagé).

3 La rédaction et la présentation d'un relevé de conclusions de réunion

■ Les réunions de projet doivent être suivies d'un compte rendu, d'un relevé de conclusions ou d'un procès-verbal. Le rédacteur, l'assistant administratif du projet en général, retranscrit sa prise de notes à l'issue de la réunion dans un style neutre et impersonnel.

Il relate les sujets abordés et les décisions prises. Les acteurs concernés en sont destinataires pour en être informés et éventuellement pour mettre en œuvre les décisions prises qui les concernent.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Gérer les modes de réunion de projet		
Organiser des réunions dans le déroulement du projet		
Rédiger et présenter un relevé de conclusions		

Suivre un projet et ses dysfonctionnements



Référentiel

COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet • Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements	La logistique matérielle du projet est assurée. Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les types de projet et leurs caractéristiques logistiques La logistique événementielle Les prestations logistiques Les outils logistiques La gestion des dysfonctionnements Les modes de transmission Le suivi budgétaire	Complexités Contraintes logistiques nombreuses, diversité des lieux de réalisation du projet, prestations logistiques UE et hors UE, technicité du dysfonctionnement, dysfonctionnements budgétaires, contraintes dans la procédure d'alerte, multiplicité des origines de dysfonctionnements Aléas Retard, erreur de livraison, modification tardive de calendrier, besoin logistique imprévu, défaillance d'un prestataire logistique, dysfonctionnement nécessitant une décision immédiate
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 1 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies 1.3.4 Suivi des relations avec les partenaires métiers Pôle 2 2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel	Pôle 3 3.1.2 Production d'informations structurées 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces



Ateliers rédactionnels 7 et 8 Le courrier rapportant un dysfonctionnement

MISE EN SITUATION

- À l'approche de l'inauguration, l'équipe doit se consacrer à la mise en valeur des nouvelles collections et à l'organisation de l'événement. Un écrivain et des personnalités locales et la presse seront conviées.
- Cette phase du projet va nécessiter la mise en œuvre d'une logistique matérielle et événementielle importante.

Missions

- Mission 1**
Suivre des prestations logistiques
- Mission 2**
Participer à la logistique événementielle
- Mission 3**
Gérer un dysfonctionnement technique

MISSION 1 Suivre des prestations logistiques

1. Réserver du matériel

Nous sommes le 27 mars. Lilou Mayer vous demande de réserver auprès de la Mairie le matériel nécessaire pour mettre en place l'exposition consacrée à M. Gerra à partir de la fiche technique annotée par Lilou Mayer (**doc. 1**).

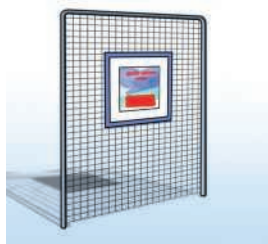

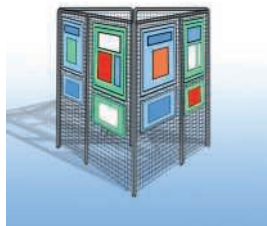

- 1** Complétez l'imprimé « Demande de réservation de matériel d'exposition » (**annexe 1**) destiné aux services logistiques de la Mairie.
- 2** Complétez l'imprimé « Demande de prestation logistique » (**annexe 2**) destiné à M. Vandame, magasinier de la médiathèque.

DOC 1 Fiche technique des Services logistiques de la Mairie de Lens


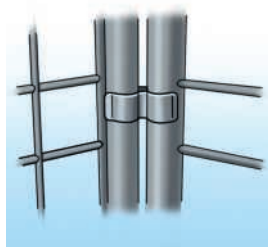
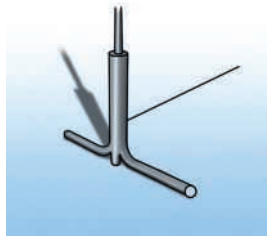

MATÉRIEL D'EXPOSITION DISPONIBLE AUX SERVICES TECHNIQUES

MATÉRIEL	DIMENSIONS	COULEUR	MAILLE	Les grilles d'exposition sont assemblées par des clips (2 clips permettent d'assembler deux grilles). Le magasinier doit réceptionner le matériel le 21/04 à 14 h et l'installer le 23/04 dès 8 h. C'est Armand qui lui donnera le plan d'installation.
GRILLES D'EXPOSITION	2 m × 1 m 10	noir, bleu, rouge	50 × 50 mm	
	2 m × 3 m 1	<u>métallique</u>	30 x 30 mm	
PIEDS	Double <i>à calculer</i>	noir, bleu, rouge		
		<u>métallique</u>		
CLIPS D'ASSEMBLAGE		noir		
		<u>métallique</u>		
CADRES	40 × 40 cm 6	noir, bleu, rouge	Pour des dimensions sur mesure, nous contacter. Prévoir un crochet par cadre.	
	50 × 60 cm 6	argenté		
	80 × 90 cm 10	doré		

DISPOSITIONS POSSIBLES

ISOLÉ 1 <i>Grille</i>	EN ANGLE	EN ÎLOT 6	EN ENFILADE 4
			

ACCESSOIRES

CADRES	CLIPS D'ASSEMBLAGE	PIED DOUBLE	CROCHETS
	<i>à calculer</i> 	<i>à calculer</i> 	8 crochets 

ANNEXE 1 Demande de réservation de matériel

DEMANDE DE RÉSERVATION DE MATÉRIEL D'EXPOSITION

Services logistiques

► Date de la demande : 27/03/201N

► Objet de la demande :

Exposition pour l'inauguration de l'Espace lecteurs – 25 avril 201N

► Demandeur :

Lilou Mayer – Médiathèque

MATÉRIEL	QUANTITÉ	DIMENSIONS	COULEUR	MAILLE
GRILLES D'EXPOSITION	10	2 m × 1 m	Métallique	30 × 30 mm
	1	2 m × 3 m		
PIEDS	4	Double	Métallique	
CLIPS D'ASSEMBLAGE	18		Métallique	
CADRES	6	40 × 40 cm	rouge	CROCHETS
	6	50 × 60 cm		22
	10	80 × 90 cm		

► Date et heure de livraison : 21/04/201N à 14 h

► Précisions :

Réception du matériel par M. Vandame, magasinier

ANNEXE 2 Demande de prestation logistique

DEMANDE DE PRESTATION LOGISTIQUE

► Demandeur : Assistant administratif

► Destinataire : M. Vandame

► Demande en date du : 27/03/201N

Description de la prestation

► Objet :

Installation des grilles d'exposition livrées par les services techniques de la mairie

► Date et heure : 23/04/201N à 8 h

► Lieu : Espace lecteurs

► Précisions :

voir Armand pour le plan d'installation

2. Suivre la logistique et signaler un dysfonctionnement

Le magasinier vient de réceptionner les étagères destinées à l'aménagement du nouvel espace lecteurs. Il vous a transmis le bon de livraison.

3 À partir du bon de livraison (**doc. 2**) et de la procédure de suivi des dysfonctionnements (**doc. 3**), complétez l'imprimé (**annexe 3**).

DOC 2 Bon de livraison du mobilier

BON DE LIVRAISON N° 233

Commande n° : 513 Du : 18/02/201N Facture N° : 368A Montant : 1036,63 HT Nom de l'expéditeur : Office Dépôt Lille Englos Rue des Fusillés – Rond-point du MIN 59320 Ennetières-en-Weppes Tél. : 03 20 17 63 40 Fax : 03 20 93 83 94	Adresse de livraison Médiathèque de Lens Mairie de Lens Place Jean-Jaurès 62300 LENS Nombre de colis : 7
--	---

Enregistrer toutes les avaries (y compris tous les dommages aux boîtes en carton et aux caisses) et les manques mentionnés sur tous les exemplaires du bordereau d'expédition du transporteur.
Envoyer le bordereau d'expédition au service d'achat avec le rapport de réception (inclure le rapport des dépenses pour les décaissements).

RÉF.	QUANTITÉ REÇUE	UNITÉ	DÉSIGNATION
Q52-5126715	3	3	Bibliothèque haute Gamme @home Finition Hêtre
Q52-5126706	4	4	Colonne étagère Gamme @home Finition Hêtre

Réserves (expliquer les avaries, manques et substitutions, etc.)

Livraison non conforme : inversion des quantités
Bibliothèque : reçu 3 au lieu de 4 / Colonne : reçu 4 au lieu de 3

Dispositions à prendre

Retour ce jour de la colonne livrée par erreur et réclamation de la bibliothèque manquante.

Livraison reçue le : 27/03/201N	Par : Anthony vandame	Signature : vandame
---	---------------------------------	-------------------------------

DOC 3 Procédure de signalement d'un dysfonctionnement

PROCÉDURE DE SIGNALEMENT D'UN DYSFONCTIONNEMENT LIÉ AU PROJET

Tout dysfonctionnement qui risque de retarder l'avancement du projet doit être signalé à l'assistant administratif.

Celui-ci est chargé de compléter un imprimé spécifique décrivant le dysfonctionnement et de le transmettre au chef de projet.

La décision du chef de projet (accord ou refus) donnera lieu au traitement du dysfonctionnement par l'assistant administratif qui en informera les acteurs du projet concernés.

ANNEXE 3 Imprimé de signalement de dysfonctionnement

PROJET « VALORISATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES »		
Dysfonctionnement en date du <u>27 mars 201N</u> <input checked="" type="checkbox"/> Alerte 1 (signalement) <input type="checkbox"/> Alerte 2 (modification)		
ORIGINE DU SIGNALEMENT	Nom : <u>Vandame Anthony</u>	Fonction : <u>Magasinier</u>
PHASE CONCERNÉE	<u>Achat de mobilier et d'équipement</u>	
TÂCHE CONCERNÉE	<u>Réception du mobilier</u>	
FOURNISSEUR CONCERNÉ	<u>Office dépôt Lille Englos</u>	
DESCRIPTION DU DYSFONCTIONNEMENT	<u>Livraison du mobilier du nouvel espace lecteurs non conforme</u> <u>Réception de 3 bibliothèques au lieu de 4 et de 4 colonnes au lieu de 3.</u> <u>Le magasinier a retourné la colonne livrée par erreur et réclamé la bibliothèque manquante.</u>	
SOLUTION PROPOSÉE	<u>Confirmation des réserves formulées sur le bon de livraison.</u>	
DOCUMENT(S) DE RÉFÉRENCE	<u>Cde n° 513 – BL n° 233</u>	
RÉPERCUSSION SUR L'AVANCEMENT DU PROJET	<u>Risque de retard pour la phase d'installation du mobilier prévue du 2 au 8 avril.</u>	
DÉCISION DU CHEF DE PROJET		
DÉCISION	OBSERVATIONS	
<input type="checkbox"/> accord <input type="checkbox"/> refus Date : Visa :		
Copie pour information aux acteurs concernés : <u>agents, L. Gall et N. Lhair</u>		

3. Traiter un dysfonctionnement

Lilou Mayer a complété l'imprimé de signalement du dysfonctionnement (doc. 4).

- 4 Prenez connaissance de sa décision et faites le nécessaire à l'aide de votre texteur (fichier **telecopie_OfficeDepot**).

DOC 4 Extrait de l'imprimé

DÉCISION DU CHEF DE PROJET	
DÉCISION	OBSERVATIONS
<input checked="" type="checkbox"/> accord <input type="checkbox"/> refus Date : 28 mars 201N Visa : <i>Mayer</i>	<p>► Envoyer une télécopie en urgence pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> – confirmer les réserves ; – demander la livraison de la bibliothèque sous 48 heures, indispensable pour la mise en place de l'espace lecteurs prévue le 2 avril ; – préciser que le règlement de la facture sera effectué dès réception du mobilier manquant. <p>► Joindre une copie du BL.</p>

FAIRE LE POINT



MISSION 2 Participer à la logistique événementielle

1. Organiser l'accueil d'un intervenant

À l'occasion de l'inauguration de l'Espace lecteurs, la médiathèque a invité l'écrivain Olivier Gerra. Il viendra dédicacer son dernier roman et une exposition lui sera consacrée. Nous sommes le 7 avril. Sa compagne a contacté Lilou Mayer par mél.

- 1 Prenez connaissance du message de Mme Smith (**doc. 5**) et des consignes de Lilou Mayer et rechercher sur internet un hôtel qui répondra le mieux aux critères.
- 2 Préparez l'appel téléphonique (**annexe 4**) afin de réserver la chambre d'hôtel.
- 3 Confirmez la réservation de l'hôtel à Mme Smith dans sa langue (**annexe 5**).
- 4 Complétez l'ordre de mission destiné à Anthony Vandame, le magasinier chargé du transport des invités (**annexe 6**).

DOC 5 Message électronique de Lynn Smith

De : lynnsmith@aol-uk.com
À : Lilou Mayer
Objet : opening ceremony – 04/25/201N

Dear Madam,
I'm Mr GERRA's wife. We thank you for your invitation.
We inform you that we shall arrive by the flight AF-145 at 5 pm, at the airport of Lille-Lesquin, on Friday, April 24th.
We would like to stay in Lens 3 days. Have you done all necessary bookings? We entrust to you the reservation of a hotel room in the center of Lens because we would like to visit your city and the Louvre of Lens.
We accept your proposal to pick us up by car upon our arrival to behave in our hotel. On Monday morning, we will go by ourselves in Normandy to visit our friends.
Can you give us all the necessary information before our arrival?
We thank you for it.
Looking forward to seeing you soon, Yours sincerely,
Lynn SMITH

ANNEXE 4 Plan de l'appel téléphonique à l'hôtel

PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Date : **7 avril 201N**
- Destinataire : **Hôtel Bollaert Lens**
- Objet : **réservation**
- Tél. : **03 21 78 30 30**
- Saluer, se présenter.**
- Réserver une chambre double standard à 87 € avec petit déjeuner en sus du 24 avril au soir au 27 matin, au nom de M. Gerra et de Mme Smith.**
- Préciser l'heure approximative de l'arrivée (18 h).**
- Indiquer que la facture doit être libellée au nom de la médiathèque et être adressée à la directrice.**
- Demander la confirmation de la réservation par retour.**
- Prendre congé : remercier et saluer.**

Choisissez un hôtel avec restauration sur place et proche de l'allée piétonne qui mène au Louvre Lens. Tarif : 110 € environ / nuitée, petit déjeuner compris. Précisez à l'hôtel que la facture doit être établie au nom de la Médiathèque et envoyée à mon attention. N'oubliez pas de préparer l'ordre de mission habituel pour M. Vandame afin qu'il puisse aller chercher M. Gerra avec la voiture de service et les déposer à leur hôtel.



ANNEXE 5 Mél à l'attention de Mme Smith

De : Lilou Mayer

À : _____

Objet : Your travel in Lens

Madam,

We booked a double bedroom at Bollaert Lens Hotel, close to the city center and the Louvre Lens Museum.

A catering service is available.

M. Vandame will pick you up at Lille's airport. He will carry a board reading "Médiathèque". You can reach him at the following number 00 33 06 XX XX XX XX

For further information, please feel free to contact us.

Lilou Mayer

ANNEXE 6 Ordre de mission

ORDRE DE MISSION

☒ M. ☐ Mme Nom, prénom : Anthony Vandame Fonction : Magasinier

► Résidence administrative : Médiathèque – Place Jean-Jaurès – 62300 Lens

► Se rendra en mission à : Aéroport Lille-Lesquin

► Trajet aller : Médiathèque → aéroport

► Trajet retour : aéroport → hôtel Bollaert Lens → Médiathèque

► Informations pratiques : hôtel Bollaert Lens – 13 C route de Béthune

► Distance aller-retour : 68 km

► Motif du déplacement : Accueil « M. Gerra – Mme Smith » – Inauguration Espace lecteurs

► Date / heure départ : 24 avril à 16 h ► Date / heure retour : 24 avril à 18 h

► Moyen de transport utilisé : ☒ véhicule de service ☐ véhicule personnel*

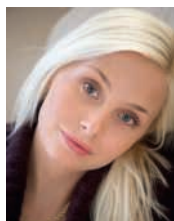
Fait à Lens, le 7 avril 2019 La directrice, Lilou Mayer

* Sous réserve d'autorisation écrite de la direction.

2. S'adapter à la modification tardive d'un événement

Nous sommes le 9 avril, la chargée de communication de la Mairie, Karine Azéma vient de s'entretenir au téléphone avec Lilou Mayer.

- 5 Prenez connaissance des notes de Lilou Mayer (doc. 6) et des informations fournies par Karine Azéma.
- 6 À partir du modèle (doc. 7), concevez la maquette de l'invitation (à nommer **invitation_inauguration**) pour annoncer l'inauguration à l'aide du logiciel de votre choix.
- 7 Rédigez le message électronique à l'attention de l'imprimeur (annexe 7).
- 8 Corrigez le devis du traiteur manuellement (annexe 8) et préparez la télécopie d'envoi (annexe 9).



Bonjour Lilou, Monsieur le Maire a invité les élus de la Région à l'inauguration et il m'a demandé d'organiser un cocktail d'honneur à la Mairie à 18 h. Les adhérents et les personnalités que tu as toi-même conviés sont bien sûr invités, sans oublier M. Gerra et Mme Smith.

Karine Azéma

DOC 6 Note de Lilou Mayer



► Émetteur : Lilou Mayer	► Destinataire : Assistant administratif
► Date : 9 avril 2014	► Objet : inauguration Espace lecteurs (invitation – buffet)

NOTE D'INSTRUCTION N° 16

L'invitation des autorités régionales à notre inauguration nécessite certaines modifications :

Nous devons avancer à 16 h le buffet que nous avons prévu pour les enfants au lieu de 17 h car le cocktail avec les élus à la Mairie d'honneur est prévu à 18 h. Préparez la maquette de l'invitation « Inauguration Espace lecteurs » (format paysage 210 x 98 mm) à partir du modèle.

Envoyez-la à l'imprimerie Reprocolor (reprocolor.fr) pour mise en page selon notre charte graphique et impression en 800 exemplaires. Demandez la livraison dans les plus brefs délais.

Corrigez le devis clairement à la main afin de l'envoyer au traiteur par fax :

- supprimez le buffet salé et le cidre,
- ajoutez 50 cakes,
- prévoyez plus de jus de fruits,
- limitez le budget à 350 € TTC pour garder 100 € pour la décoration florale (j'ai oublié de le prévoir dans le budget),
- faites apparaître les nouveaux montants.

Lilou Mayer, Directrice

N'oubliez pas d'indiquer sur l'invitation toutes les informations utiles sur le déroulement de la soirée : leur préciser que l'auteur se prêtera à une séance de dédicace, qu'une exposition lui sera consacrée, que les enfants profiteront d'un buffet et qu'enfin les invités seront ensuite reçus à la Mairie en présence des élus de la région où les grandes lignes du projet leur seront présentées.



ANNEXE 7 Mél à l'attention de l'imprimeur

De : Lilou Mayer
À : reprocolor@reprocolor.fr
Objet : Demande urgente d'impression
invitation_inauguration.docx

Bonjour,

Veuillez trouver ci-joint la maquette de l'invitation

« Inauguration Espace lecteurs » à imprimer en urgence en

800 exemplaires, conformément à notre charte graphique.

Veuillez nous livrer dans les plus brefs délais.

Salutations distinguées.

Lilou Mayer

DOC 7 Modèle d'invitation

MÉDIATHÈQUE DE LENS

Place Jean-Jaurès 62300 LENS

Tél. : 03 21 69 08 30

Fax : 03 21 69 08 90

I N V I T A T I O N

Café philosophique

« Droit et liberté :
où est la frontière ? »

Le 14 octobre 2014 à 18 h à l'espace « Rencontres »
autour de Christine RIBERO,
Auteur de nombreux essais philosophiques,
Maître de conférence à l'université de Lille.

Cocktail organisé à l'issue de la rencontre

ANNEXE 8 Devis du traiteur

À l'attention de Mme Mayer
Médiathèque de Lens
Place Jean-Jaurès
62300 LENS

Objet : devis n° 218

Sallaumines, le 2 avril 2019

Madame,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-dessous notre meilleure proposition.

Buffet froid pour 100 personnes – Samedi 25 avril à 17 h 16 h

Buffet salé

100 canapés salés : tzatziki et ciboulette, concassée de tomate	98,60
100 minilunchs aux tomates confites et fromage frais, saumon	121,50

Buffet sucré

– 100 assortiments de cookies et macarons	125,20
150 – 100 assortiments de mini-cakes aux fruits	85,00 127,5 €

Boissons

20 bouteilles de Cidre doux	49,20 €
30 – 20 bouteilles de Jus de fruits (orange, pomme)	64,00 € 96,00 €

Prix total TTC 543,50 € 348,70 €

Conditions particulières

- Une corbeille de fruits offerte pour toute commande d'un buffet froid.
- La livraison et la mise en place de votre buffet froid sont offertes par la maison.

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à me contacter.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments dévoués.

Stéphane ANDRZEJEWSKI

Pour le plaisir de vos papilles !

Pour que chaque événement soit inoubliable !

79 rue Arthur-Lamendin – 62430 SALLAUMINES

Tél. : 06 50 83 86 45 – Fax : 03 21 45 28 42 – <http://www.lesdelicesdestephane.com>



Sur la télécopie d'accompagnement, accusez réception du devis et remerciez, indiquez que nous sommes obligés de revoir la proposition du 2 avril parce que nous avons dû modifier le programme de l'inauguration, demandez un devis modifié rapidement pour pouvoir passer la commande.

ANNEXE 9 Télécopie au traiteur « Les Délices de Stéphane »

Télexcopie

Place Jean-Jaurès
62300 LENS
Tél. : 03 21 69 08 30
Fax : 03 21 69 08 90

Médiathèque de Lens

À : Les Délices de Stéphane Fax : 03 21 45 28 42
De : Lilou Mayer Date : [Sélectionner une date]
Objet : Devis n° 218 Pages : 2

☒ Urgent ☐ Pour relecture ☒ Merci de répondre

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre devis du 2 avril relatif à l'inauguration du 9 avril et nous vous en remercions.

Des événements imprévus nous obligent à procéder à quelques modifications.

Nous vous transmettons donc votre proposition modifiée.

Merci de nous retourner un devis rectifié le plus rapidement possible afin de procéder à la commande.

Salutations distinguées.

Lilou Mayer
Directrice



FAIRE LE POINT

PARTICIPER À LA LOGISTIQUE ÉVÉNEMENTIELLE

Pour valoriser le projet, le chef de projet organise des événements.

Personnes invitées : les clients, les adhérents et des personnalités (élus...).

Il met en place une stratégie de communication.

Informelle :

- cocktail,
- buffet,
- etc.

Formelle :

- affichage,
- flyer,
- exposition

Des imprévus peuvent entraîner des modifications tardives.

MISSION 3 Gérer un dysfonctionnement technique

1. Réaliser un diaporama

Nous sommes le 11 avril. Lilou Mayer vous a demandé de réaliser un diaporama pour présenter aux adhérents le nouveau règlement du réseau Médiadoc qui prendra effet le 15 avril 201N. Elle souhaite le diffuser sur l'écran d'information le jour de l'inauguration de l'espace.



1 Réalisez le diaporama (fichier **nouveau_reglement**) à partir du règlement annoté (**doc. 8**).

DOC 8 Consignes de Lilou Mayer

NOUVEAU RÈGLEMENT DU RÉSEAU MÉDIADOC

Mise en ligne d'un catalogue unique sur le site du réseau Médiadoc

Il renseignera les abonnés sur les ressources des 3 médiathèques.

Création d'une carte d'abonné unique

Elle sera valable sur les 3 sites. Elle permettra de réserver un document appartenant à chacun des sites.

Augmentation de la capacité d'emprunts

11 documents maximum pourront être empruntés dont 8 documents imprimés pour une durée maximale de 21 jours.

Possibilité de réservation de documents au sein du réseau

Les documents réservés auprès des autres médiathèques du réseau sont limités à 2 documents imprimés, 1 DVD et 1 CD audio.

Lieu de restitution des documents empruntés

Les documents empruntés peuvent être rendus dans chaque site du réseau.

Prise en compte des suggestions d'achat des abonnés

Les abonnés peuvent faire part de leurs suggestions d'achat en ligne sur le site www.mediadoc.fr. Elles seront examinées en fonction de la politique d'achat du réseau.

INSTRUCTIONS

Prévoir 7 diapositives :

1 pour le titre et 1 par thème

Sur la 1^{re} page : faire figurer le logo, un titre, la date d'entrée en vigueur du nouveau règlement, une image.

Sur les autres pages : utiliser des énumérations, quand c'est possible, et insérer une image.

2. Signaler un dysfonctionnement technique

Vous avez réalisé le diaporama et vous l'avez fait contrôler par Mme Mayer. Il convient maintenant de le convertir en vue de sa diffusion sur l'écran. Vous avez demandé à Armand, agent du secteur Adultes, présent à la formation réalisée par Zapmeeting, de s'en charger. Ce matin lors du *stand-up meeting*, il vous a fait part d'un problème.

2 Prenez connaissance du contrat d'installation (**doc. 9**) et faites le nécessaire (**annexe 10**).



Je voudrais diffuser une vidéo sur l'écran Zapmeeting pour présenter M. Gerra. Je suis chargé de mettre en place l'exposition sur son parcours. J'ai un problème technique. Ce serait bien que le technicien revienne nous donner une formation complémentaire... J'ai encore plein de questions à lui poser. J'ai déjà passé une heure au téléphone avec lui. Tu peux voir si on peut bénéficier d'une autre formation de 2 heures. Ce serait l'idéal.

Armand

DOC 9 Contrat d'installation ZapMeeting

CONTRAT D'INSTALLATION

Client :

Adresse du site à installer
Médiathèque de Lens
Mairie de Lens
Place Jean-Jaurès
62300 LENS

Adresse de livraison
Médiathèque de Lens
Mairie de Lens
Place Jean-Jaurès
62300 LENS

N° client : 2639

Contact principal : Lilou MAYER

Date d'installation :

semaine du 23 au 27 mars 2014

Date de formation : février-mars-avril
2014 (dates à préciser)

Contacts ZapMeeting :

→ Informatique et technique : Sébastien PEROT – Tél. : 06 15 25 58 95 – sepe@zapmeeting.com

→ Formation : Anne MANQUIN – Tél. 06 21 32 89 85 – anma@zapmeeting.com

Prestation ZapMeeting :

Type d'installation : serveur local. Nombre d'écrans et de licences : 1 écran – 2 licences

→ Installation du pack écran 55 Philips selon modalités convenues en annexe

→ Installation du logiciel Z-info sur serveur local et coordination avec les différents intervenants informatiques et techniques

→ Formation des utilisateurs sur site et par téléphone :

4 personnes maximum – 2 heures sur site et 1 heure par téléphone

Remarque : Date d'installation à valider avant le 6 mars au plus tard

Responsable ZapMeeting
Sylvain VARTAN

Vartan

Nom client et signature
Lilou MAYER

L Mayer

Le présent document a pour but de confirmer la procédure d'installation et de mise en fonctionnement en précisant le nombre d'informations nécessaires pour assurer une prestation de qualité. Il engage donc ZapMeeting et le signataire. Toute modification non prévue sera susceptible de donner lieu à une facturation supplémentaire.

ANNEXE 10 Imprimé de signalement de dysfonctionnement

PROJET « VALORISATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES »				
Dysfonctionnement en date du 11 avril <input type="checkbox"/> Alerte 1 (signalement) <input checked="" type="checkbox"/> Alerte 2 (modification)				
ORIGINE DU SIGNALEMENT	Nom	Armand	Fonction	Agent
PHASE CONCERNÉE	Préparation de l'inauguration			
TÂCHE CONCERNÉE	Exposition sur l'écrivain			
FOURNISSEUR CONCERNÉ	ZapMeeting Z-info			
DESCRIPTION DU DYSFONCTIONNEMENT	Problème pour mise en ligne des fichiers vidéo, cette question n'a pas été abordée lors de la formation. Armand souhaite poser d'autres questions. Nous avons consommé la formation sur site prévue dans le contrat et le crédit téléphone.			
SOLUTION PROPOSÉE	Formation complémentaire de 2 heures sur site pour deux personnes (moi-même et Armand).			
DOC. DE RÉFÉRENCE	Contrat d'installation			
RÉPERCUSSION SUR AVANCEMENT DU PROJET	Incapacité à mettre en ligne les informations souhaitées le jour de l'inauguration.			
DÉCISION DU CHEF DE PROJET				
DÉCISION		OBSERVATIONS		
<input type="checkbox"/> accord <input type="checkbox"/> refus Date : Visa :				
Copie pour information aux acteurs concernés : agents, L. Gall et N. Lhair				

3. Traiter un dysfonctionnement nécessitant une décision immédiate

Lilou Mayer a complété l'imprimé de signalement du dysfonctionnement (**doc. 10**).

3 Prenez connaissance de sa décision et faites le nécessaire (**annexe 11**).

DOC 10 Extrait de l'imprimé

DÉCISION DU CHEF DE PROJET	
DÉCISION	OBSERVATIONS
<input checked="" type="checkbox"/> accord <input type="checkbox"/> refus Date : 11 avril 201N Visa : <i>L Mayer</i>	Envoyer un mél à ZapMeeting en urgence pour : – demander le coût d'une formation complémentaire de 2 heures pour 2 personnes, – demander si possibilité avant le 18 avril, au plus tard.

ANNEXE 11 Mél à l'attention de ZapMeeting

De : Lilou Mayer

À : contact@zap-meeting.com

Objet : demande de formation urgente - n° client : 2639

Bonjour,

Nous souhaiterions bénéficier d'une formation complémentaire de 2 heures sur site pour 2 personnes avant le 18 avril 201N.

Merci de nous indiquer le coût et les créneaux possibles dans les plus brefs délais.

Salutations distinguées.

Lilou Mayer

FAIRE LE POINT

GÉRER UN DYSFONCTIONNEMENT TECHNIQUE

Pour traiter les aspects techniques du projet, l'équipe doit parfois...



être accompagnée par des techniciens.



bénéficier d'une formation.

En cas de dysfonctionnement

Le chef de projet doit :

- identifier le dysfonctionnement;
- étudier les solutions ;
- prendre une décision .

Suivre un projet et ses dysfonctionnements

1 Le suivi des prestations logistiques

- Pour réaliser certaines activités du projet, les acteurs doivent disposer de ressources matérielles variées (mobilier, fournitures, éléments de décoration...) ou recourir à des services logistiques (transport, manutention...).
- Dans ce cas, l'assistant administratif évalue les besoins et formule des demandes de prestations qu'il confie à des ressources humaines internes ou à des prestataires extérieurs.

- Il effectue le suivi et signale au chef de projet les dysfonctionnements qui peuvent surgir en appliquant la procédure de traitement spécifique au projet. Il complète le document d'analyse du dysfonctionnement et propose une solution au chef de projet. Celui-ci est parfois amené à prendre une décision immédiate (accord ou refus).

2 La logistique événementielle d'un projet

- Pour valoriser le projet, le **chef de projet** organise parfois un événement dont il suit la logistique. Il peut s'agir d'une inauguration, d'un cocktail, d'une journée portes ouvertes, d'une exposition, etc. Cet événement s'inscrit dans une stratégie de communication visant à instaurer une plus grande **proximité** avec les usagers, les adhérents, les clients, les personnalités institutionnelles, etc.
- Le chef de projet, aidé par l'assistant administratif, est chargé d'annoncer l'événement au moyen de différents

supports de communication textuels ou visuels (flyer, invitation, affiche, annonce sur le site internet de l'entreprise, radio, presse...).

- Le suivi de la logistique événementielle implique une gestion commerciale (traitement des devis, commandes, factures) conforme au budget.
- À l'approche de l'événement, des aléas peuvent surgir et contraindre le chef de projet à intégrer certaines modifications.

3 Gérer un dysfonctionnement technique

- Pour traiter la technicité du projet, des partenaires extérieurs sont souvent sollicités. Spécialistes ou experts, ils interviennent pour conseiller, former, ou porter assistance, soit dans le cadre des activités programmées, soit, en urgence, pour remédier à un dysfonctionnement. Exemple de tableau de repérage et de suivi des dysfonctionnements :

Date d'actualisation :

Date	Description	Localisation (domaine public / privé)	Action	Responsable	Degré de priorité	Date de mise en œuvre envisagée	Coût	Date de relance (si nécessaire)

- Une telle grille permet de signaler un dysfonctionnement, puis de notifier l'intervention à engager. C'est un outil de veille visant à éviter toute interruption dans le déroulement du projet.

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Suivre des prestations logistiques		
Participer à la logistique événementielle		
Gérer un dysfonctionnement technique		

Participer à l'élaboration des documents de synthèse



Référentiel

COMPÉTENCE	RÉSULTAT ATTENDU
Valoriser les éléments nécessaires à l'évaluation du projet	Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse du projet.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les documents de synthèse d'un projet Les règles de production de documents de synthèse Les questionnaires Les graphiques, les tableaux	Complexités Multiplicité des documents à synthétiser Évaluation qualitative importante Procédure complexe des éléments de synthèse
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 3 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.3.4 Participation au budget de fonctionnement d'un service	



FICHE MICRO 1 Réaliser un graphique



Ateliers rédactionnels 9 et 10 Le document de synthèse

MISE EN SITUATION

► Le projet de valorisation des ressources documentaires touche à sa fin matérialisée par l'inauguration prochaine du nouvel « Espace lecteurs ». Il est temps de réunir les documents relatifs au déroulement du projet afin de produire les documents de synthèse utiles à l'analyse du projet en vue de son évaluation finale. Lilou Mayer vous demande de l'aider dans cette activité.

Missions

Mission 1
Produire des documents de synthèse dans les règles

Mission 2
Élaborer un questionnaire et analyser les résultats



MISSION 1 Produire des documents de synthèse dans les règles

Le 15 avril *N*, Lilou Mayer vous remet des documents de suivi du projet qu'elle vous demande de synthétiser et d'analyser afin de détecter les incohérences ou les invraisemblances de résultats éventuelles. Ces synthèses devront être conçues afin de faciliter la lecture et la compréhension en mettant en valeur les points essentiels.

1 Prenez connaissance du tableau d'évolution des résultats (**doc. 1**) et établissez le document de synthèse des objectifs à fin mars avec projection sur l'année (**annexe 1**).

2 Complétez le diagramme d'Ishikawa (**annexe 2**) pour présenter les six problèmes signalés au cours du projet et identifier leur origine (**doc. 2**).

3 Complétez le budget du projet à fin mars *N* et ses éléments de synthèse (**annexe 3**) d'après le tableau de régulation (**doc. 2**).

4 À l'aide des documents consultés (**doc. 1 à 3**) et réalisés (**annexes 1 à 3**), présentez avec votre texteur une note de synthèse globale sur le déroulement du projet (fichier **synthese_15-04**) en respectant les instructions de Lilou Mayer.

DOC 1 Évolution des résultats de la documentation classée par thèmes (classes)

NOMBRE D'OUVRAGES DOCUMENTAIRES EMPRUNTÉS									VARIATION LECTEURS	VARIATION ENTRÉES
CLASSES	SECTEUR ADULTES				SECTEUR JEUNESSE-MULTIMÉDIA					
	N-3	N-2	N-1	1 ^{ER} TR. N	N-3	N-2	N-1	1 ^{ER} TR. N	1 ^{ER} TR. N	1 ^{ER} TR. N
000	13 200	14 042	14 847	4 268	170	152	142	39	Hausse trimestrielle des lecteurs en salle au 31 mars + 2 % soit 8 % annuel	Hausse trimestrielle d'entrées au 31 mars + 2 % soit 8 % annuel
100	8 526	7 569	7 430	2 043	120	115	99	27		
200	5 200	4 592	4 102	1 077	101	98	93	26		
300	10 512	9 325	7 800	2 242	88	96	65	18		
400	8 502	7 890	7 201	1 926	356	341	321	93		
500	8 680	8 525	7 720	2 026	524	502	490	135		
600	12 352	12 312	12 140	3 278	725	652	623	167		
700	14 250	14 110	12 210	3 236	1 780	1 542	1 202	324		
800	16 254	15 248	15 112	4 194	1 254	1 127	962	267		
900	15 458	14 236	13 259	3 613	952	932	812	221		
Total	112 934	107 849	101 821	27 903	6 070	5 557	4 809	1 317		
OBJECTIFS DU PROJET POUR FIN N			Δ ¹ DOCUMENTS EMPRUNTÉS		Δ NOMBRE DE LECTEURS			Δ FRÉQUENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE		
			+ 10 %		+ 10 %			+ 10 %		
OBSERVATIONS			Inauguration du nouvel « Espace lecteurs » : 25 avril, fin du projet 30 avril.							

1. △ = Variation.

DOC 2 Tableau récapitulatif des problèmes signalés et des régulations apportées

PROBLÈMES SIGNALÉS				RÉGULATIONS		
1	Retard dans l'analyse des ressources documentaires du secteur Jeunesse-multimédia du fait de l'absence d'un personnel	Rapport d'étape n° 1	03/02	Intégration d'un nouvel acteur à partir du 10/02 : Mme Benamou, bénévole	Appel tél. du 03/02 Message du 05/02 Intégration	03/02 05/02 10/02
2	Conflit avec un agent sur la répartition des tâches du fait de cette absence	Entretien	11/02	Mise au point sur la répartition des tâches	Réunion des acteurs	17/02
3	Retard de paiement de la subvention de la mairie	Appel tél.	24/03	Demande d'avance sur subvention de 8 000 € (reste des fonds attendu le 22/04 au + tard) ¹	Courrier au Maire Encaissement de l'avance	24/03 29/03
4	Logistique matérielle : erreur livraison mobilier de l'espace lecteurs	Signalement	27/03	Rectification erreur de livraison	Télécopie au fournisseur	28/03
5	Logistique événementielle : modification tardive	Mail M. Azéma	09/04	Modification des commandes	Mail Télécopie	09/04
6	Dysfonctionnement technique du fait d'un manque de compétence	Signalement	11/04	Formation complémentaire	Message électronique	11/04

1. Lors du versement de l'avance de subvention de 8000 euros du 29 mars, un courrier d'accompagnement a confirmé le versement complémentaire pour le 22 avril.

DOC 3 Note de Lilou Mayer

Note n° 25 du 14 avril

De Lilou Mayer
Directrice de la médiathèque

À Mme Élodie BOGAERT
Directrice générale

Objet : Améliorations apportées pour atteindre les objectifs du projet

Pour mieux suivre les évolutions du projet et atteindre les objectifs fixés en apportant les régulations utiles, la communication a été améliorée :

- au niveau des acteurs internes, par des réunions de suivi bi-hebdomadaires à partir du 18 février;
- au niveau des partenaires externes au réseau impliqués dans le projet, par des réunions en visio-conférence pour la phase d'acquisition de nouvelles sources documentaires (19 et 24 mars).

Afin d'augmenter le nombre d'ouvrages empruntés, nous avons convenu, au niveau du réseau, d'assouplir les conditions d'emprunt des documents (relevé de conclusion du 31 mars et diaporama du 11 avril).

Le document de synthèse des résultats au 31 mars permettra de projeter les chiffres du premier trimestre N sur les trois autres restants pour les comparer à l'objectif annuel fixé pour l'année N. Ces résultats estimés seront analysés sachant que l'inauguration du nouvel « Espace lecteurs » devrait encore permettre de les optimiser.

INSTRUCTIONS

Plan à respecter pour la synthèse globale

• **Introduction :** Rappel dates du projet et de l'inauguration puis annonce du plan

• **Développement :**

- 1) Évolution des objectifs
- 2) Déroulement du projet : difficultés/régulations et points forts
- 3) Moyens

• **Conclusion.**

Attention ! Bien veiller à attirer l'attention sur les points les plus importants. Identifier les risques ou au contraire les opportunités. Faire les renvois utiles aux documents (cf.).
Ton impersonnel et concision requis !



ANNEXE 1

Synthèse des objectifs à fin mars *N* et projection année *N*

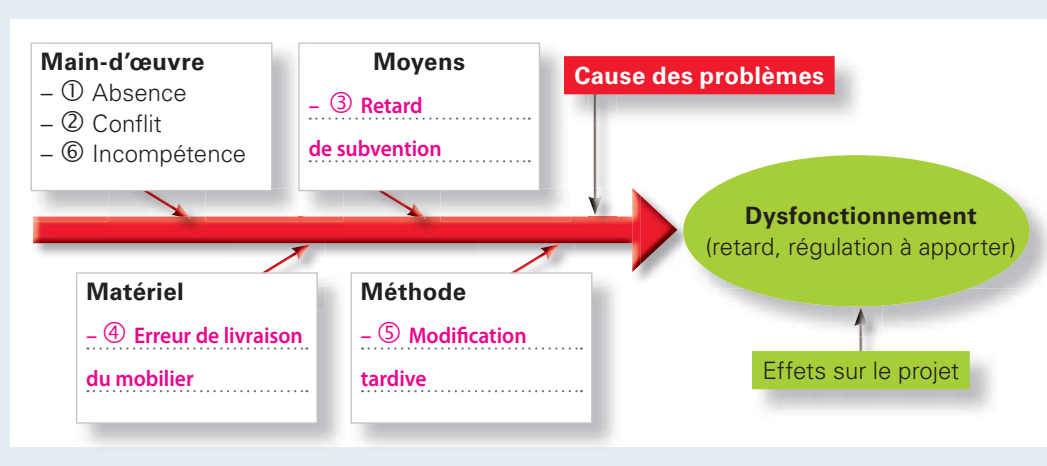
OUVRAGES DOCUMENTAIRES EMPRUNTÉS					
CLASSE	TOTAL ¹ ANNÉE <i>N</i> – 1	TOTAL 1 ^{er} TR. <i>N</i>	PROJECTION ² ANNÉE <i>N</i>	VARIATION ANNUELLE ³	% DE VARIATION ⁴ (2 239 × 100 / 14 989
000	14989 (14847 + 142)	4307 (4268 + 39)	17228 (4307 × 4)	2239 (17 228 – 14989)	15 %
100	7 529	2 070	8 280	751	10 %
200	4 195	1 103	4 412	217	5 %
300	7 865	2 260	9 040	1 175	15 %
400	7 522	2 019	8 076	554	7 %
500	8 210	2 161	8 644	434	5 %
600	12 763	3 445	13 780	1 017	8 %
700	13 412	3 560	14 240	828	6 %
800	16 074	4 461	17 844	1 770	11 %
900	14 071	3 834	15 336	1 265	9 %
Total	106 630	29 220	116 880	10 250	10 %
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET ANALYSE					
RÉSULTATS PROJETÉS ANNÉE <i>N</i>		% Δ ÉVALUÉ POUR <i>N</i>		% Δ VISÉ PAR LE PROJET	
Ouvrages empruntés		10 %		10 %	
Lecteurs		8 %		10 %	
Entrées		8 %		10 %	
Analyse : Au regard des projections réalisées sur l'année <i>N</i>, on peut penser que les objectifs concernant les ouvrages empruntés seront atteints et cela grâce aux nouvelles acquisitions réalisées. En ce qui concerne les lecteurs et les entrées, leurs pourcentages pourraient être améliorés dès que le nouvel espace lecteurs sera inauguré et connu.					

1. Total du secteur Adultes et du secteur Jeunesse. – 2. Projection des chiffres du 1^{er} trimestre *N* sur les 4 trimestres de l'année *N*.

3. Δ annuelle = Projection année *N* – Total année (*N* – 1) – 4. % Δ = (Δ annuelle × 100) / résultat année (*N* – 1) → Arrondi à l'entier le plus proche.

ANNEXE 2

Diagramme d'Ishikawa à compléter



Le diagramme d'Ishikawa est un outil de visualisation bien pratique qui représente les causes et leurs effets pour identifier l'origine des problèmes !



ANNEXE 3 Budget du projet à fin mars

DÉPENSES			RECETTES		
LIBELLÉS	PRÉVU	RÉALISÉ AU 31/03	LIBELLÉS	PRÉVU	RÉALISÉ AU 31/03
Acquisition de documents	15 000	13 220	Subvention DRAC	2 000	2 000
Équipement documents	2 250	890	Subvention CNL	5 200	5 200
Mobilier, écran d'info	3 100	900	Subvention CR	1 600	1 600
Collation inauguration	450	0	Subvention commune	16 830	8 000
Communication (flyers...)	1 700	850			
Déplacements	800	261			
Imprévus (10 %)	2 330	410			
TOTAUX	25 630	16 531	TOTAUX	25 630	16 800

Nota : Plusieurs factures concernant le projet restent à régler à échéance de fin avril et certaines dépenses n'ont pas encore été réalisées notamment concernant l'inauguration du 25 avril.

Éléments d'analyse

- L'avance de subvention de la commune permet de couvrir les dépenses au 31/03.
- Les factures à venir pourront être honorées fin avril.

OUI ☒NON ☐OUI ☒NON ☐

Justifiez →

Le complément de subvention de la commune doit intervenir le 22 avril au plus tard.

.....

.....

.....

.....



FAIRE LE POINT

LES DOCUMENTS DE SYNTHÈSE

Documents de suivi du projet

- CR Réunions
- Bilans d'étape
- Fiches signalement

Documents de synthèse

- Synthèse résultats/objectifs
- Synthèse budgétaire
- Diagrammes d'analyse
- etc.

Note de synthèse globale

- rédigée dans les règles :
 - plan, concision, clarté ;
 - objectivité, formulation impersonnelle ;
 - renvois (cf.).

OBJECTIFS

- Vérifier, sélectionner et synthétiser les éléments essentiels

Outil : tableaux

- Analyser les données

Outil : graphiques, commentaires

- Attirer l'attention sur

les points les plus significatifs du déroulement du projet

- Identifier

les risques et les opportunités

MISSION 2 Élaborer un questionnaire et analyser les résultats

Le 16 avril, la fin du projet approche. Lilou Mayer pense que son impact à long terme passe par la qualité du service rendu par son équipe au sein de la médiathèque.

1. Élaborer un questionnaire d'enquête

Afin de prendre en compte les attentes professionnelles des personnels pour rendre leur travail plus efficace, elle souhaite réaliser auprès d'eux une enquête et vous charge de participer à la préparation du questionnaire.

1 Renseignez la partie correspondant au thème 3 de l'enquête « Vos activités en médiathèque » sur la fiche de préparation (**annexe 4**) après avoir pris connaissance de la documentation remise par la directrice (**doc. 4**), de son mél et des indications fournies (**doc. 5** et **6**).

2 Présentez la maquette de la fiche d'enquête (fichier **EnqueteMediatheque_Avril**) à l'aide du début de document fourni (**doc. 7**) et de votre fiche de préparation.

DOC 4 La conception d'un questionnaire

LE PLAN	LES QUESTIONS								
<p>Le document est titré.</p> <p>1. L'introduction Elle éclaire sur le sujet et les motivations.</p> <p>2. Le corps du questionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordre : du général au particulier. • Regroupements : les questions sont classées par thèmes, voire sous-thèmes avec des titres. <p>Des indications peuvent être données pour aider au remplissage (ex. : Cochez la case adéquate). Lorsqu'il y a plusieurs réponses proposées, elles sont classées alphabétiquement ou par ordre de grandeur.</p> <p>3. En fin de document Remerciements. La date et les modalités de retour sont mises en évidence.</p>	<p>Les questions sont formulées en fonction du type de réponses attendues. On distingue :</p> <p>1. Les questions ouvertes Les réponses sont libres, donc très diverses et par conséquent difficiles à exploiter. Il convient de les réserver aux questions dont la réponse est un nombre (ex. : âge).</p> <p>2. Les questions fermées Le sondé fait un choix entre une ou plusieurs réponses proposées. Une ouverture pourra être laissée en fin de choix par la mention « Autre : à préciser » ou « Ne sait pas ». On distingue plusieurs types de questions fermées :</p> <table> <tr> <td>À choix unique</td><td>Votre sexe : M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></td></tr> <tr> <td>À choix multiple</td><td> Votre sport préféré Foot <input type="checkbox"/> Cyclisme <input type="checkbox"/> Natation <input type="checkbox"/> Autre (1) <input type="checkbox"/> (1) Précisez _____ </td></tr> <tr> <td>À échelle d'attitude (du + au moins)</td><td> Vous pratiquez Régulièrement <input type="checkbox"/> Ponctuellement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> </td></tr> <tr> <td>À échelle d'évaluation (du mieux au plus mauvais)</td><td> Votre niveau Excellent <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Médiocre <input type="checkbox"/> </td></tr> </table>	À choix unique	Votre sexe : M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	À choix multiple	Votre sport préféré Foot <input type="checkbox"/> Cyclisme <input type="checkbox"/> Natation <input type="checkbox"/> Autre (1) <input type="checkbox"/> (1) Précisez _____	À échelle d'attitude (du + au moins)	Vous pratiquez Régulièrement <input type="checkbox"/> Ponctuellement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/>	À échelle d'évaluation (du mieux au plus mauvais)	Votre niveau Excellent <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Médiocre <input type="checkbox"/>
À choix unique	Votre sexe : M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>								
À choix multiple	Votre sport préféré Foot <input type="checkbox"/> Cyclisme <input type="checkbox"/> Natation <input type="checkbox"/> Autre (1) <input type="checkbox"/> (1) Précisez _____								
À échelle d'attitude (du + au moins)	Vous pratiquez Régulièrement <input type="checkbox"/> Ponctuellement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/>								
À échelle d'évaluation (du mieux au plus mauvais)	Votre niveau Excellent <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Médiocre <input type="checkbox"/>								

DOC 5 Le message électronique de Lilou Mayer

De : Lilou Mayer
 Date : 16/04/N/N
 Objet : Enquête « Le service rendu en médiathèque »
 Doc 4, Doc 7, Annexe 4

J'ai commencé à préparer une enquête anonyme à destination des personnels de la médiathèque afin de connaître leur opinion sur son fonctionnement et les améliorations possibles (doc. 7 « Le début de l'enquête »).

L'enquête sera réalisée manuellement compte tenu du faible volume de la population sondée. Le formulaire sera déposé dans les casiers de la direction de la médiathèque le 18 avril avec un retour impératif pour le 24. Nous dépouillerons le 26.

Afin que vous puissiez préparer la fin de l'enquête, c'est-à-dire le thème 3 « Vos activités en médiathèque », je vous fournis :

- une documentation qui devrait vous aider concernant la conception des questionnaires (voir doc. 4);
- les missions du personnel (doc. 6) qui constitueront le sous-thème 3.1. Vous devrez y ajouter un point 3.2 pour « Votre statut » afin de discerner les réponses des cadres de celles des employés;
- une fiche de préparation (annexe 4) que vous devrez compléter.

Vous pourrez ensuite mettre en forme cette enquête avec votre texteur en respectant bien les indications du doc. 4.

Merci et cordialement.

Lilou

DOC 6 Les missions du personnel de la médiathèque

VOS TÂCHES

- relations publiques (institutionnels, auteurs, médias, éditeurs...);
- conseils de lecture / aide à l'utilisation de matériel;
- travaux de secrétariat et de gestion (inscription, numérisation, classement, reliure-couverture, courrier, commandes...);
- recherche / consultation sur ordinateur.

Activité
principalement
dévolue aux cadres

DOC 7 Le début de l'enquête

Question à échelle d'évaluation

Thème

1. LE SERVICE RENDU : COMMENT QUALIFIERIEZ-VOUS LE SERVICE QUE VOUS RENDEZ AU PUBLIC ?

Consigne

PUBLIC	TRÈS BON	SATISFAISANT	INSUFFISANT
En général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En situation de handicap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. LES MATÉRIELS À DISPOSITION DU PUBLIC : COCHEZ LES CASES ADÉQUATES.

Question à choix multiple : ici consigne de cases à cocher

Sous-thème

2.1 Tout public

Choix

Items

MATÉRIEL	BIEN SÉCURISÉ		EN NOMBRE SUFFISANT		EN BON ÉTAT/RÉCENT	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Borne d'écoute CD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casques audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordinateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2 À destination des personnes handicapées

MATÉRIEL	NÉCESSAIRE	INUTILE OU DÉJÀ EXISTANT	NE SAIT PAS
Écrans ordinateurs très grande taille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logiciel agrandissement caractères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logiciel Braille avec synthèse vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logiciel saisie avec synthèse vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logiciel scanner avec synthèse vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loupe électronique portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Table réglable accès fauteuil roulant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Télé agrandisseur de salon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANNEXE 4 Fiche préparatoire du thème 3 du questionnaire

THÈME/SOUS-THÈME	ITEMS	CONSIGNES	CHOIX OU ÉCHELLE
VOS ACTIVITÉS EN MÉDIATHÈQUE 3. 1. Vos tâches	Travaux de secrétariat et gestion Conseils de lecture/aide à l'utilisation du matériel Recherche/consultation sur ordinateur Relations publiques	Classez-les en fonction du temps passé (numérotez de 1 à 4)	1 le plus de temps et 4 le moins de temps
3. 2. Votre statut			Question à choix unique <input type="checkbox"/> Cadre <input type="checkbox"/> Employé

2. Analyser les résultats et les présenter sous forme de tableaux et graphiques

Le 26 avril, Lilou Mayer vous demande de participer à la mise en forme des résultats de l'enquête dépouillée la veille par Mme Benamou, la bénévole (**doc. 8**).

3 Complétez les tableaux préparatoires à l'analyse des résultats (**annexe 5**). Aidez-vous de la fiche de procédure sur les tris (**doc. 9**).

4 À l'aide du message (**doc. 10**) et de la documentation (**doc. 11**), classez les graphiques à réaliser par type (**annexe 6**).

5 Pour répondre à la demande de la directrice (**doc. 10**), et à l'aide du travail effectué (**doc. 8** et **annexe 5**), présentez avec votre tableur les tableaux de résultats et leurs graphiques (fichier **TableauxGraphiques_enqueteAvril**).

6 Présentez le rapport de synthèse de l'enquête (fichier **Rapport_enqueteAvril**).

DOC 8 Dépouillement de l'enquête par Mme Bénamou

8 personnes sur 10 ont répondu à l'enquête. Voici les réponses obtenues de ces personnes :

1. SERVICE RENDU	TRÈS BON	SATISFAISANT	INSUFFISANT
1.1 En général	2	6	0
1.2 En situation de handicap	0	1	7

2. MATÉRIEL À DISPOSITION DU PUBLIC	BIEN SÉCURISÉ		EN NOMBRE SUFFISANT		EN BON ÉTAT/RÉCENT	
2.1 Tout public	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Borne d'écoute CD	8	0	7	1	8	0
Casque audio	8	0	6	2	7	1
Ordinateurs	8	0	8	0	8	0
Tablettes	0	8	8	0	8	0

2.2 À destination des personnes handicapées	NÉCESSAIRE	INUTILE /DÉJÀ EXISTANT	NE SAIT PAS
Écrans très grande taille	0	8	0
Logiciel agrandissement caractère	6	0	2
Logiciel Braille synthèse vocale	8	0	0
Logiciel saisie synthèse vocale	7	0	1
Logiciel scanner synthèse vocale	4	2	2
Loupe électronique portable	6	0	2
Table réglable fauteuil roulant	8	0	0
Télé agrandisseur salon	7	0	1

3. VOS ACTIVITÉS EN MÉDIATHÈQUE	DÉPOUILLEMENT DES RÉPONSES DES 8 SONDÉS							
3.1 Vos tâches	S1*	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
A. Conseils lecture/aide utilisation matériel	3	3	3	2	3	3	1	2
B. Recherche/consultation sur ordinateur	2	1	2	4	2	2	3	3
C. Relations publiques	4	4	4	3	4	4	2	1
D. Travaux de secrétariat et gestion	1	2	1	1	1	1	4	4

3.2 Votre statut	CADRE	EMPLOYÉ
	2	6

*S = sondé ; S7 et S8 ont coché la case « Cadre », les autres celle des employés.

DOC 9 Fiche de procédure sur les tris

Deux types de tri des réponses d'un questionnaire dans un tableau à double entrée :

TYPES	CARACTÉRISTIQUES	AVANTAGES/INCONVÉNIENTS	EXEMPLES		
TRI À PLAT	Ils consistent à compter les réponses, question par question. Ils sont les plus utilisés.	Simples d'utilisation, ils ne permettent pas toujours des analyses fines.	Âge d'entrée en seconde ?	Nombre	%
			14 ans ou moins	30	20 %
			15 ans	75	50 %
			16 ans ou +	45	30 %
			Total	150	100 %
TRI CROISÉ	Ils consistent à dénombrer des réponses à travers les réponses à une autre question. On réunit dans un même tableau le croisement des résultats de ces deux variables.	Plus complexes, ils permettent une analyse plus fine des réponses en fonction d'un ou plusieurs critères.	On croise l'attrait pour la lecture avec le niveau d'étude.		
			Aimez-vous lire ? en %	Niveau diplômes	
				V	IV III & +
			Beaucoup	10	30 60
			Moyennement	20	40 30
			Sous-total	30	70 90
			Pas du tout	70	30 10
			Total	100	100 100

DOC 10 Message électronique de Lilou Mayer

De : Lilou Mayer
Date : 16/04/N/N
Objet : Enquête « Le service rendu en médiathèque »

Pouvez-vous élaborer avec le tableur les tableaux de résultats suivis de leur graphique.

Vous les créez dans les feuilles suivantes :

- Feuille 1 : Service rendu (histogramme empilé 100%)
- Feuille 2 : Matériel pour public (histogramme groupé à forme cylindrique)
- Feuille 3 : Matériel handicap (barres groupées horizontales à forme pyramidale)
- Feuille 4 : Vos tâches (secteurs éclatés en 3D)
- Feuille 5 : Votre statut (anneau éclaté)
- Feuille 6 : Tri croisé Tâches-Statut (barres empilées en 3D)

Les graphiques sont à présenter, pour être intelligibles, avec titre, légende, axes.

Vous me préparerez aussi un projet de rapport d'enquête avec votre texte reprenant les différents tableaux et leurs graphiques dans l'ordre de l'enquête et en rédigeant pour chaque partie un commentaire.

Plan : 1 – Introduction → présentation de l'enquête et de son objectif ;
2 – Présentation des résultats → intégration des tableaux, schémas et commentaires (neutres, succints mais précis) ;
3 – Enseignements principaux, perspectives pour le futur et préconisations.

Cordialement. Lilou

DOC 11 Quels graphiques pour dire quoi

TYPE DE GRAPHIQUE	OBJECTIFS	EXEMPLES
EN BARRES	Présenter une tendance ou comparer plusieurs valeurs	Barres groupées, empilées (à forme pyramidale, en 3D...)
EN COLONNES	Comparer les valeurs sur plusieurs catégories	Histogramme (empilé, groupé, cylindrique...)
EN SECTEURS	Visualiser la contribution de chaque valeur par rapport au total	Secteurs ou anneau (éclatés, en 3D...)
EN LIGNES	Afficher les tendances dans le temps	Courbes (empilées, avec marques, 3D...)
EN NUAGE DE POINTS	Comparer des paires de valeurs	Nuage de points (avec marques...)

ANNEXE 5 Tableaux préparatoires à l'analyse des résultats (1^{re} partie)

3.1 VOS TÂCHES EN MÉDIATHÈQUE

Tri à plat : Regrouper les tâches par fréquence d'après les réponses dépouillées dans le doc. 8 (paragraphe 3.1) :

ST1 → les deux tâches les plus fréquemment classées 1 ou 2 par les sondés,

ST2 → les deux tâches les plus fréquemment classées 3 ou 4 par les sondés.

TÂCHES	CLASSEMENT EN N°					
	1	2	ST 1	3	4	ST2
A. Conseils lecture/aide utilisation matériel	1	2	3	5	0	5
B. Recherche/consultation sur ordinateur	1	4	5	2	1	3
C. Relations publiques	1	1	2	0	0	0
D. Travaux de secrétariat et gestion	5	1	6	0	2	2
ANALYSE						
À l'aide du sous-total 1 (ST1), indiquer la tâche la plus fréquente (celle le plus souvent classée en n° 1 ou 2)	La tâche la plus couramment réalisée : D. Travaux de secrétariat et de gestion					
À l'aide du sous-total 2 (ST2), indiquer la tâche la moins courante (celle le plus souvent classée en n° 5 ou 6)	La tâche la moins courante : A. Conseils lecture/aide à l'utilisation de matériel					

INSTRUCTION

- **Pour décompter les réponses**
Indiquer le nombre de fois où la tâche a été citée en numéro 1, puis en numéro 2, puis en numéro 3 et enfin en numéro 4.
- **Dégager ensuite les deux tâches les plus courantes et les deux autres les moins courantes.**



ANNEXE 5 Travaux préparatoires (deuxième partie)

Tableau préparatoire 3.1 et 3.2

LES TÂCHES FRÉQUENTES EN FONCTION DU STATUT PROFESSIONNEL

Tri croisé : Répartir les tâches fréquentes en fonction des statuts des salariés à l'aide du tableau préparatoire 1 et du thème 3 « Vos activités en médiathèque » du doc. 8 page 187.

ACTIVITÉS FRÉQUENTES	ST1	STATUT	
		CADRES	EMPLOYÉS
A. Conseils lecture/aide utilisation matériel	3	2	1
B. Recherche/consultation sur ordinateur	5	0	5
C. Relations publiques	2	2	0
D. Travaux de secrétariat et gestion	6	6	0

Qu'en pensez-vous en termes d'organisation du travail dans la médiathèque?

Il semble que les employés consacrent beaucoup de temps aux tâches administratives (rangement, photocopie, commandes, courrier, courriel, travaux sur ordinateur, etc.) au détriment des tâches de conseils et d'aide au public.

Pour ce qui se rapporte aux relations publiques, le croisement avec le statut confirme qu'elles concernent peu les employés car elles sont plutôt réservées aux deux cadres responsables de secteurs, ce qui semble normal.

ANNEXE 6 Sélection des graphiques

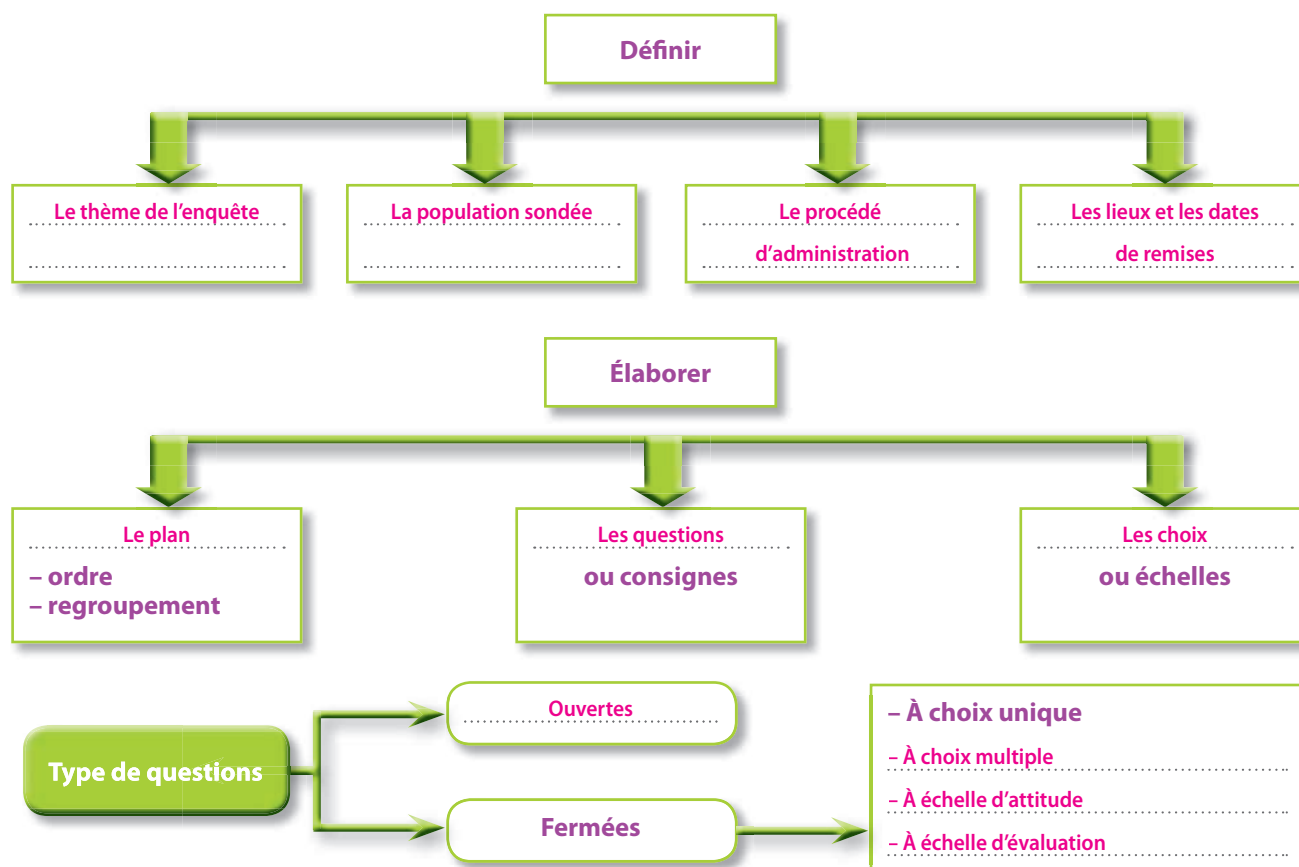
THÈME/SOUS-THÈMES	EN BARRES	EN COLONNES	EN SECTEURS
Service rendu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matériel tout public	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matériel handicapés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos tâches les + fréquentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vos tâches selon statut	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre statut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



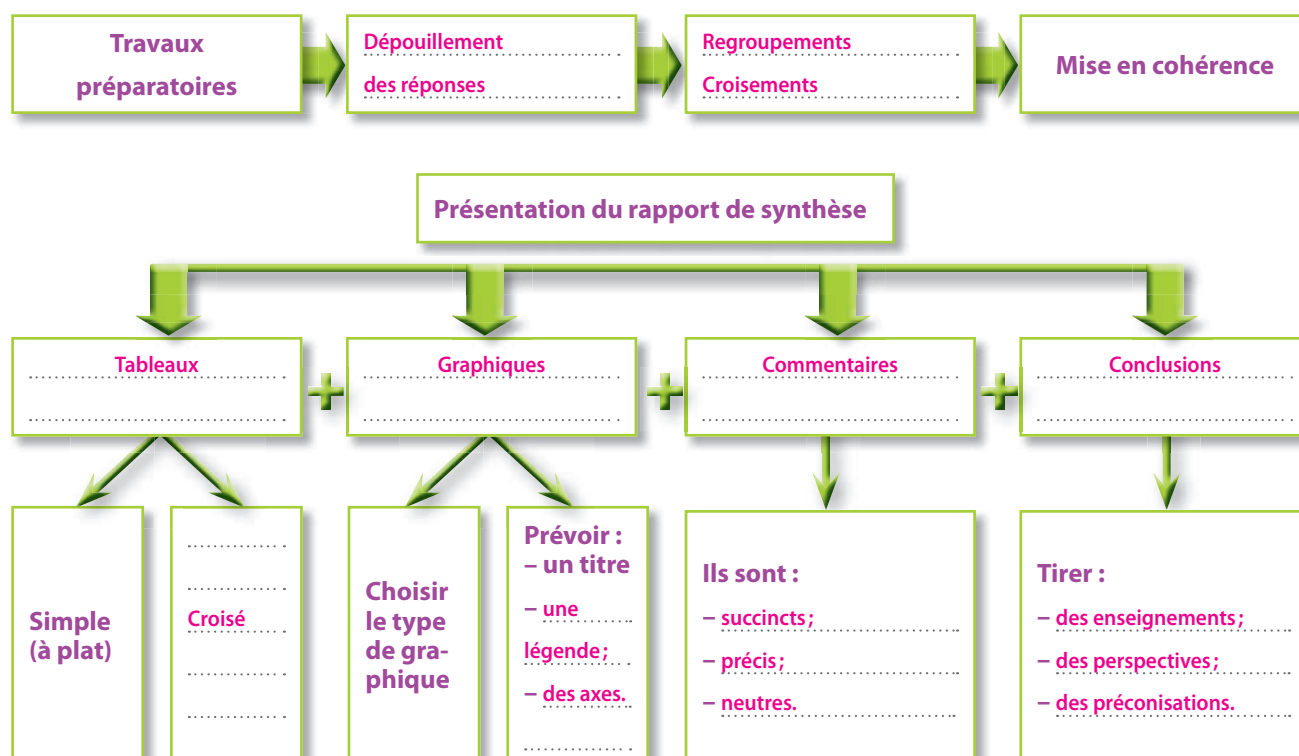
FAIRE LE POINT

LE QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

Pour réaliser une enquête par questionnaire, il convient de respecter une méthodologie.



LES RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE



Participation à l'élaboration des documents de synthèse

1 La production des documents de synthèse

■ Les différents documents relatifs au suivi du projet doivent être synthétisés afin de **mettre en évidence les éléments essentiels de son déroulement pour les analyser**.

■ **Des règles** doivent être respectées afin de garantir ensuite une bonne exploitation des données pour le rapport final d'évaluation.

Au niveau de la rédaction	Au niveau de la présentation
<ul style="list-style-type: none"> – sélection des données; – concision et objectivité; – formulation impersonnelle; – clarté; – renvois aux documents. 	<ul style="list-style-type: none"> – bonne visualisation des données (tableaux, graphiques...); – présentation claire des analyses (notes synthétiques, diagrammes, commentaires).

2 L'élaboration d'un questionnaire et l'analyse des résultats

L'élaboration d'un questionnaire

■ **La réalisation d'une enquête** requiert une méthodologie rigoureuse : définir **le thème** de l'enquête, le **calendrier** de réalisation, les **renseignements** attendus ainsi que la **population** que l'on souhaite sonder. **Le procédé ou mode d'administration** de l'enquête (manuelle, à l'aide d'un logiciel spécifique ou d'une application Internet) dépendra du volume de population et de données à traiter.

■ **La rédaction du formulaire** d'enquête doit faciliter la collecte et l'exploitation des réponses :

Plan	– classer les questions en thèmes et sous-thèmes
Questions	– claires et concises – privilégier les questions fermées
Réponses proposées	– à choix unique (ex. : oui/non) – à choix multiple (ex. : divers sports pratiqués) – à échelle d'attitude (souvent, parfois, jamais) – à échelle d'évaluation (TB, B, P, I)

L'analyse et la présentation des résultats

■ **Le dépouillement** consiste à dénombrer les réponses question par question. On dit qu'il s'agit de **tri à plat**.

■ Certains résultats nécessitent des travaux préparatoires pour favoriser :

- le regroupement en sous-totaux de certaines données afin de les rendre plus exploitables;
- le croisement des résultats de plusieurs questions pour une analyse plus fine (**tris croisés**).

■ Les résultats sont présentés dans un **rapport d'enquête**. Ce dernier doit être structuré :

- présentation de l'enquête : thème, population, méthode...;
- présentation des résultats : **tableaux, graphiques**, accompagnés de **commentaires**;
- conclusion : résultats fondamentaux obtenus, enseignements, perspectives (pistes de réflexion pour l'avenir).

PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Produire des documents de synthèse pour l'analyse du projet		
Élaborer un questionnaire et exploiter ses résultats		

Participer au rapport d'évaluation et à la clôture du projet



Référentiel

COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
Proposer des mesures correctives d'ordre administratif Mettre en œuvre des opérations de clôture	L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet. Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé.
SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCES
Savoirs de gestion et technologiques Les processus administratifs Le diagnostic administratif d'un projet Les clauses de confidentialité en matière d'évaluation La clôture administrative d'un projet La protection et la traçabilité des documents Les modes de classement et d'archivage Le classement et l'archivage automatisés à l'aide de la GED Les procédures de mise à jour automatisées des bases à l'aide d'un PGI	Complexités Densité de l'évaluation quantitative Multiplicité des intervenants administratifs Justification des mesures correctives Volume des documents à archiver Envois de documents de clôture à chaque auteur du projet Intégration d'éléments du projet dans les bases de l'entité Aléas Données non fiables pour l'évaluation Incohérence des résultats du diagnostic
TRANSVERSALITÉ	
Pôle 1 1.3.4 Suivi des relations avec les partenaires métiers Pôle 2 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel	Pôle 3 3.1.1 Collecte et recherche d'informations 3.1.2 Productions d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service



FICHE MICRO 4 et 5 PGI OpenERP – Le suivi et l'évaluation des projets



Ateliers rédactionnels 11 et 12 Le diagnostic

MISE EN SITUATION

Le projet est terminé. Il convient de l'évaluer, d'en tirer les enseignements et d'archiver les documents tout en permettant leur consultation. Vous êtes associé(e) à cette dernière phase.

Missions

Mission 1
Participer au rapport d'évaluation

Mission 2
Mettre en œuvre des opérations de clôture

MISSION 1 Participer au rapport d'évaluation

Lilou Mayer est chargée d'établir le rapport d'évaluation. Elle vous associe le 30 avril N à ce travail et vous remet à cet effet le tableau de résultat des actions du projet (**doc. 1**).

- 1 Déterminez la durée du processus des commandes du projet et les acteurs concernés en complétant le schéma du flux de travail administratif (**annexe 1**). Vous vous aiderez de la documentation et des indications de Lilou Mayer (**doc. 2** et **3**).
- 2 Vérifiez la pertinence des résultats (**doc. 1**) au regard de la cohérence et de la fiabilité puis indiquez les éventuelles mesures correctives à apporter (**annexe 2**) en vous aidant notamment du *workflow* réalisé et de la documentation sur l'évaluation (**doc. 4**) annotée par Lilou Mayer.
- 3 Présentez le diagnostic administratif du projet avec votre texteur, à partir du tableau rectifié des résultats auquel sont ajoutées deux colonnes « Écarts en % » (en rouge pour le négatif en vert pour le positif) et « Analyse et préconisations » (fichier **diagnostic_final**).

DOC 1 Les résultats des actions du projet pour la médiathèque de Lens

ACTIONS	INDICATEURS	RÉSULTATS	
		OBJECTIF	RÉALISÉ
A. Ressources documentaires • Analyse • Désherbage	Ressources à recenser Ressources à éliminer	25 000 2 000	20 000 1 880
B. Plan d'achat concerté • Répartition des achats • Coûts achats groupés	Pour 4 000 ouvrages au total : Répartition selon population – Lens/Population : 36 000 – Liévin/Population : 32 000 – Méricourt/Population : 12 000 Population totale : 80 000 % moyen de remise attendu	1 600 1 800 600 10 %	1 600 1 800 600 12,5 %
C. Acquisition des ouvrages Lens • Nombre acquis Lens • Cycle de commande (workflow)	Nombre d'ouvrages acquis Durée du processus	1 800 < 15 jours	1 800 à calculer
D. Mise en valeur des collections • Mobilier • Enquête auprès des personnels équip. public • Enquête auprès des personnels équip. handi.	Délai livraison + installation Échelle de perception positive Échelle de perception positive	< 30 jours 80 % 50 %	34 jours 87,5 % 16 %
E. Service à l'utilisateur • Documents empruntés • Lecteurs en médiathèque • Entrées en médiathèque • Enquête auprès des personnels sur activité de conseil et d'aide au public	Augmentation taux emprunt Augmentation taux lecteurs Augmentation taux d'entrée Fréquence 1, 2 sur échelle 4	+ 10 % + 10 % + 10 % 60 %	+ 10 % + 8 % + 8 % 40 %
F. Inauguration Espace lecteurs • Attraction • Questionnaire satisfaction	Nombre d'invités présents Évaluation immédiate en %	150 60 % positif	225 80 % positif
G. Respect du budget alloué	Équilibre Recettes (R) / Dépenses (D)	R = D	R = D

DOC 2 Le workflow ou « flux de travaux »

► Un **workflow** (aussi appelé *flux de travail* ou *de travaux*, ou *flux opérationnel* ou *automatisation des processus*) est la représentation d'une suite de tâches ou opérations effectuées par une personne, un groupe de personnes, un organisme, etc.

► Il sert à décrire les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, le circuit et les modes de validation ; et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.

DOC 3 La note de Lilou Mayer

Merci de calculer sur le *workflow* la durée totale du processus de commande des ouvrages du projet et de préciser les acteurs (précisez leur nom) à placer en fonction des tâches (certains peuvent revenir plusieurs fois) :

- le maire de Lens
 - la directrice générale et le gestionnaire (M. Péry)
 - les 3 directeurs des médiathèques du réseau
 - la directrice médiathèque de Lens et les responsables de secteur
 - la directrice médiathèque et les deux agents chargés des commandes (Éric et Anna)
- Lilou

DOC 4 Les différentes étapes d'évaluation d'un projet

ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE

(rapports d'étape)

ÉVALUATION A POSTERIORI

(long terme)

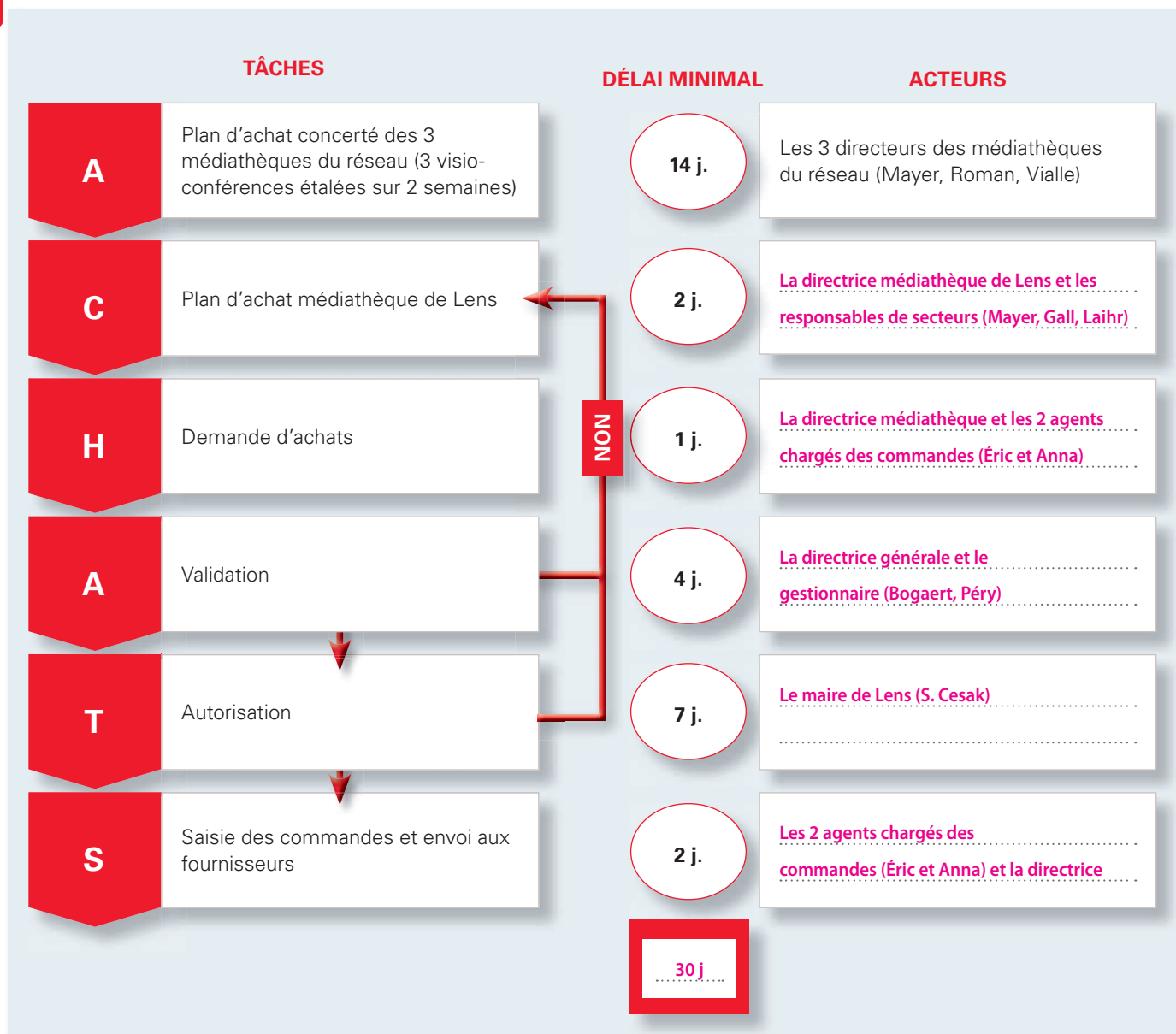


Pour juger de la réussite d'un projet, il convient de mesurer **ses effets** non seulement immédiats mais aussi et surtout à moyen et long terme afin de connaître **leur impact** réel sur les personnes, les pratiques etc. Pour cela, **des indicateurs d'impact** (c'est-à-dire des signes vérifiables et mesurables) doivent être définis.

Nous n'avons pas prévu d'évaluation *a posteriori*. Il faudrait en faire une en fin d'année N puis N + 1 afin d'évaluer les effets de notre projet sur la satisfaction du public et l'organisation du travail ainsi que sur son impact sur la fréquentation de la médiathèque. Cela permettra aussi de mesurer les effets des mesures correctives prises sur l'organisation du travail et en faveur des usagers handicapés.



ANNEXE 1 Schéma du flux de travail administratif des commandes du projet



ANNEXE 2 La mise en place de mesures correctives (Partie I)

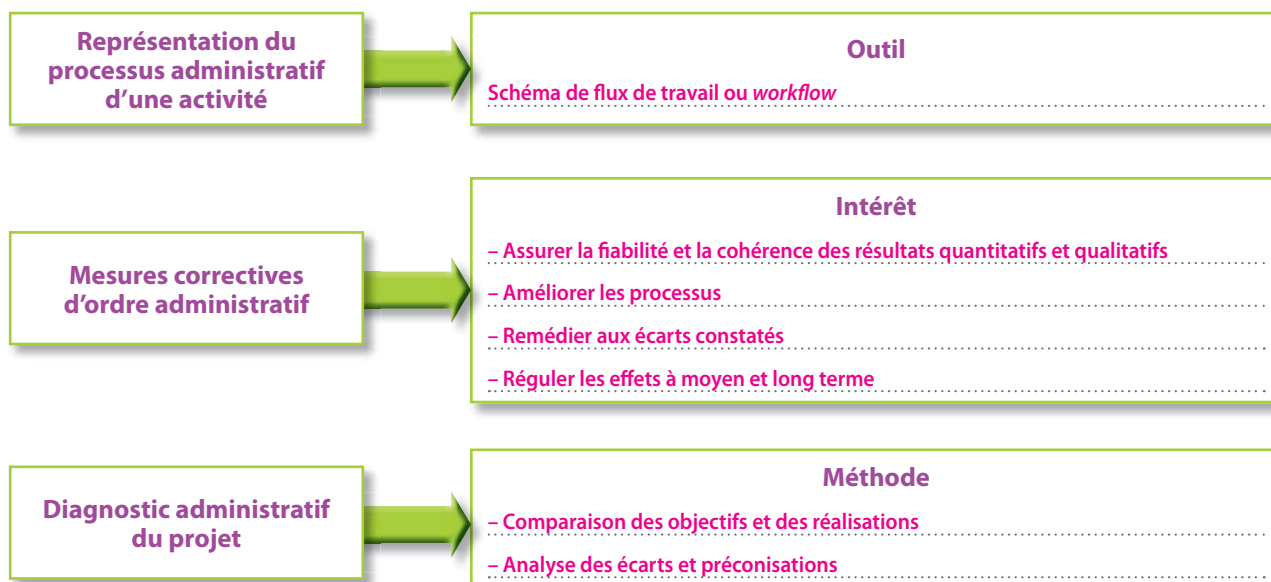
INTÉRÊT	FIABILITÉ ET PERTINENCE DES ACTIONS	MESURES CORRECTIVES
1. POUR ASSURER LA FIABILITÉ ET LA COHÉRENCE DES RÉSULTATS – QUANTITATIFS	<p>Calculs (actions B et C) Incohérence des résultats de la répartition des achats entre les villes (action B) et par rapport au nombre d'ouvrages achetés par Lens (action C).</p> <p>Mode de calcul – Coefficient (nombre total à répartir/population totale réseau) $4000 / 80000 = 0,05$</p> <p>Vérification des calculs – Nombre à acheter par Lens : $36000 \times 0,05 = 1800$</p> <p>– Nombre à acheter par Liévin : $32000 \times 0,05 = 1600$</p>	<p>Mesure à prendre : Rectifier l'erreur en inversant les chiffres de Lens et Liévin dans les deux colonnes (objectif et réalisé) de l'action B</p>

ANNEXE 2 La mise en place de mesures correctives (Partie 2)

INTÉRÊT	FIABILITÉ ET PERTINENCE DES ACTIONS	MESURES CORRECTIVES
– QUALITATIFS	Enquête de satisfaction sur le nouvel espace lecteurs auprès des invités à l'inauguration (action F) – Fiabilité de l'enquête : <i>relative car public invité donc bien disposé</i>	Mesure à prendre : <i>Réaliser une enquête de satisfaction auprès des lecteurs en médiathèque</i>
2. POUR AMÉLIORER LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS	Sur les commandes (actions B-C) – Le <i>workflow</i> réalisé montre : <i>un doublement de la durée normale de traitement des commandes (30 jours au lieu de 15).</i>	Mesure à prendre : <i>Repenser le processus de commande pour diminuer les délais</i>
3. POUR REMÉDIER AUX ÉCARTS CONSTATÉS	Enquête auprès des personnels (actions D-E) Équipements : <i>insuffisants pour les personnes handicapées</i> Conseil/aide au public : <i>Temps consacré insuffisant (– 20%) par rapport à l'objectif</i>	Mesure à prendre : <i>Mettre en œuvre un plan d'achat de matériels spécifiques éventuellement dans le cadre d'un projet</i> <i>Repenser l'organisation et la répartition du travail des personnels</i>
	Pas d'actions prévues à cet effet	Mesure à prendre : 1. Évaluer les effets du projet <i>a posteriori</i> sur : – <i>la satisfaction des usagers;</i> – <i>l'organisation du travail;</i> – <i>les mesures correctives (handicapés).</i> 2. Mesurer l'impact sur : – <i>la fréquentation.</i>

FAIRE LE POINT

LA PARTICIPATION AU RAPPORT D'ÉVALUATION



MISSION 2 Mettre en œuvre des opérations de clôture

Lilou Mayer va procéder à la clôture du projet. Ce processus comprend la clôture administrative et l'identification des enseignements du projet, c'est-à-dire les acquis et les pratiques susceptibles d'être appliquées à d'autres projets.

1. Identifier les enseignements du projet


1 Complétez le tableau d'identification (**annexe 3**) en vous aidant du diagnostic administratif (fichier **Diagnostic_final**).

ANNEXE 3 Tableau d'identification des enseignements du projet

IDENTIFICATION DES POINTS FORTS		AXES DE PROGRÈS (POINTS À AMÉLIORER)
ACQUIS DU PROJET (OBJECTIFS ATTEINTS OU DÉPASSÉS)	PRATIQUES POSITIVES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE REPRODUITES	
Plan d'achat concerté – répartition des achats finalisée; – remises commerciales favorables.	– concertation en réseau efficace; – achats groupés.	– durée et répartition des réunions de concertation sur les achats à améliorer en accord avec les partenaires.
Acquisition des ouvrages de Lens – nombre respecté.		– processus de commande à améliorer pour diminuer sa durée (négociation avec les acteurs et partenaires concernés).
Mise en valeur des collections – perception positive des équipements à destination du public.	– méthodologie à reprendre dans le cadre d'un autre projet, cette fois en faveur des handicapés.	– plan d'acquisition de matériels à disposition des handicapés; – formation du personnel à ces outils.
Service à l'utilisateur – augmentation des emprunts d'ouvrages grâce à un assouplissement des règles.	– simplification des règles administratives au profit des usagers.	– le nombre de lecteurs et des entrées en médiathèque pourrait être encore amélioré par une augmentation du temps consacré par le personnel aux activités d'aide et de conseil aux lecteurs.
Inauguration Espace lecteurs – succès de la manifestation; – satisfaction quant à l'espace.	– invitations à des manifestations pour faire connaître la médiathèque.	– mieux connaître la satisfaction générale du public par des enquêtes à plus grande échelle.
Budget – respect de l'équilibre.	– système d'avance quand le budget n'est pas encore voté ou versé.	

2. Préserver la confidentialité des documents d'évaluation

Les documents relatifs à l'évaluation du projet sont confidentiels. Toutefois le maire est favorable à leur diffusion aux directeurs des bibliothèques partenaires du réseau (Liévin et Méricourt). En accord avec ses collègues maires, il souhaite leur faire signer une clause de confidentialité.

 **2** Présentez le fichier type de la clause de confidentialité sur votre texteur (fichier **Clause-confidentialite**) à partir du modèle annoté par Lilou Mayer (**doc. 5**).

 **3** Effectuez le publipostage le 3 mai à partir de la base de données (**fichier coordonnees_partenaires**) et sauvegardez les envois aux directeurs de Méricourt et Liévin (**fichiers confidentialite_Roman/confidentialite_Vialle**).

DOC 5 Le modèle de clause de confidentialité

CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Entre les soussignés
Mairie de Lens et sa Médiathèque
Représentée par
Mme Élodie BOGAERT,
Directrice générale des services

d'une part,
et,
Titre Prénom Nom Fonction de Ville
d'autre part,

Tout ce qui est écrit en italiques constitue les Variables donc les champs de fusion à insérer à partir du fichier de données créé « coordonnées-partenaires ».

Il a été convenu et arrêté ce qui suit.

Les supports informatiques et les documents fournis par la mairie de Lens et sa médiathèque restent leur propriété.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel. Il en va de même pour toutes les informations dont *Titre Prénom Nom Fonction de Ville* aura eu connaissance à l'occasion du projet.

Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » modifiée, *Titre Prénom Nom Fonction de Ville*, s'engage :
– à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées,
– à ne pas divulguer les documents ou informations à d'autres personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité de *Titre Prénom Nom Fonction de Ville* pourra être engagée sur la base des dispositions de l'article 226-17 du Code pénal qui indique que la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

Fait à Lens en double exemplaire le

Titre Prénom Nom Fonction de Ville
Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

Mairie de Lens et sa Médiathèque
Mme la Directrice générale des services
Élodie BOGAERT

3. Participer à la clôture administrative

Tous les documents concernant le projet « Valorisation des ressources documentaires » doivent être archivés et sécurisés pour permettre leur conservation et une consultation ultérieure aisée si nécessaire.

Lilou Mayer vous charge de participer à cette clôture administrative du projet et de prévenir, en son nom, les acteurs internes et externes de la consultation possible des fichiers du projet sur la GED via l'intranet.

4 Le 4 mai, à l'aide de la fiche de procédure (**doc. 6**) et du tableau des documents déjà triés (**doc. 7**), préparez l'archivage des documents dans la GED en triant les fichiers par répertoires (**annexe 4**).

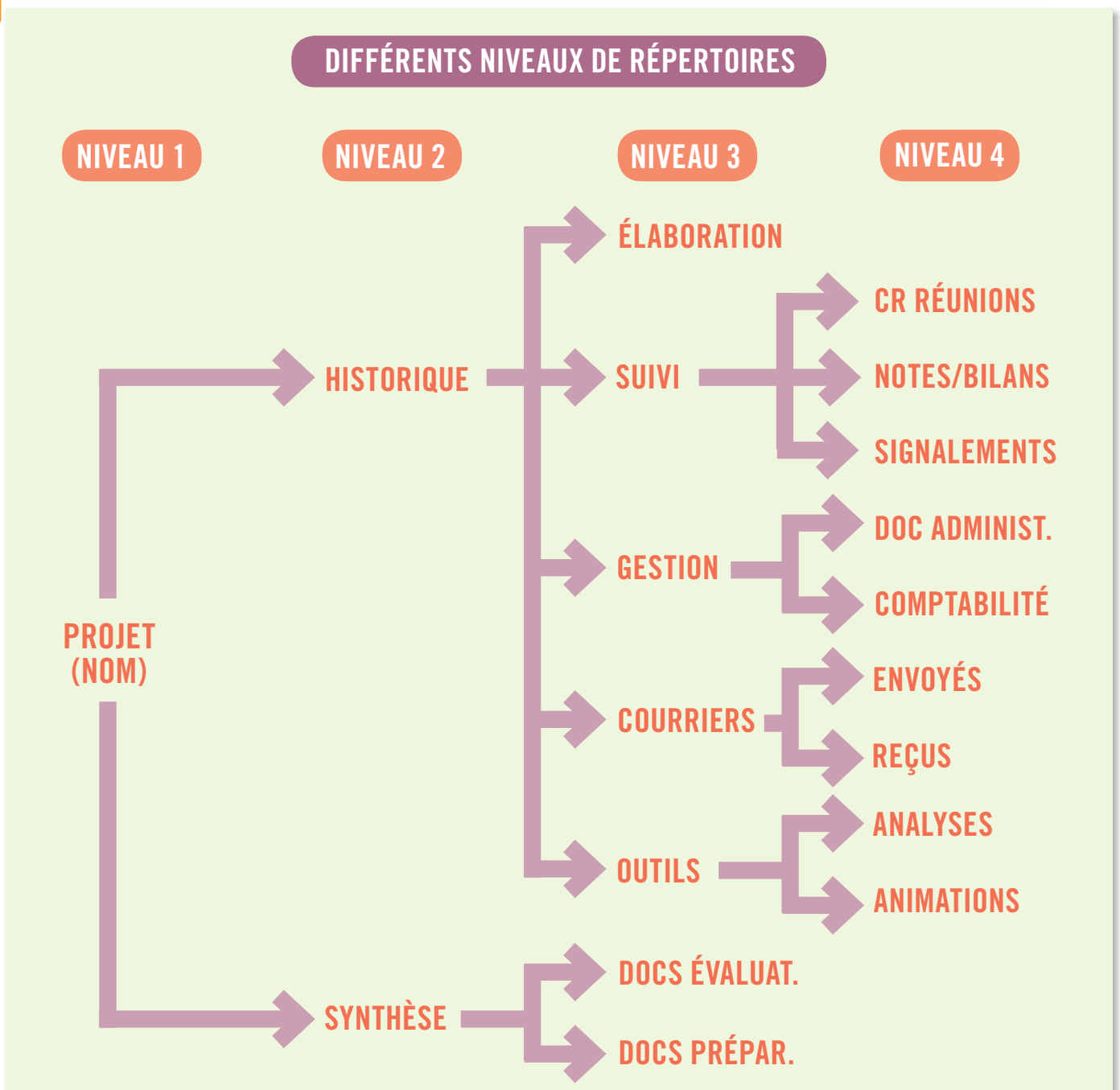
5 Envoyez au personnel le mél d'alerte de la mise à disposition des fichiers du projet dans la GED (**annexe 5**).

6 Envoyez par mél les fichiers autorisés (**doc. 7**) en fonction des droits accordés (**doc. 8**) aux auteurs externes du projet, les directeurs des médiathèques de Méricourt et Liévin, Claude Roman et Lise Vialle (**annexe 6**).

INFO

La clôture administrative d'un projet est le processus de regroupement de toute la documentation le concernant et sa diffusion aux personnes autorisées.

DOC 6 La fiche de procédure d'archivage des projets



DOC 7 Le tri des fichiers du projet « Valorisation des ressources documentaires » (VRD)

DOCUMENTS DU PROJET À ARCHIVER	SÉCURISATION		ARCHIVAGE		
	À SCANNER ET/OU PROTÉGER EN PDF		NIVEAU DE CLASSEMENT		
	OUI	NON	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Descriptif projet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Elaboration	
Budget prévisionnel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Elaboration	
Imprimés de signalement (n°1 à 4)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Doc. administ.
Bilans d'étape (n°1 à 3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Suivi	Notes/bilans
Notes (n°18 à 28)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Suivi	Notes/bilans
Lettres aux fournisseurs (E20-E22)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Courriers	Envoyés
Lettres des éditeurs (R12 à R15)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Courriers	Reçus
Lettres aux éditeurs (E14 et E24)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Courriers	Envoyés
Lettres aux auteurs (E10 à E12)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Courriers	Envoyés
Releve-conclusion 31-03.docx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Suivi	CR Réunions
CR Réunion stand-up (10)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Suivi	CR Réunions
CR Visio conférences (4)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Suivi	CR Réunions
Diagnostic initial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Synthèse	Docs prépa	
Tableau d'évolution des résultats	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Synthèse	Docs prépa	
Tableaux avancement projet (3)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Synthèse	Docs prépa	
Factures (A 47, A63, A65, A66)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Comptabilité
Commandes (C 25 à C28)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Comptabilité
Diaporama d'animation (3)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Outils	Animation
Schema flux de commandes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Outils	Analyse
Contrat installation Z_INFO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Doc. administ.

DOC 8 Les droits à consultation des documents de clôture

Les documents classés dans le module « Connaissances » de la GED pourront être consultés via Intranet par les auteurs et acteurs internes du projet en fonction de leurs droits (case cochée). Les auteurs externes du projet (partenaires réseau) recevront les fichiers autorisés au format PDF par messagerie électronique – sans possibilité de modification.

DOCUMENTS CLASSÉS DANS LES RÉPERTOIRES	DIRECT. MÉDIATHÈQUE	RES. SECTEUR	AGENTS	PART. RÉSEAU
Historique – Élaboration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Historique – Suivi – CR Réunions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Suivi – Notes/Bilans	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Suivi – Signalements	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Gestion – Documents administratifs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Gestion – Comptabilité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Courriers – Envoyés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Courriers – Reçus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Outils – Analyse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique – Outils – Animation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Synthèse – Documents d'évaluation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Synthèse – Documents préparatoires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANNEXE 4 Le tri des fichiers restant à archiver

DOCUMENTS DU PROJET À ARCHIVER	SÉCURISATION		ARCHIVAGE		
	À SCANNER ET/OU PROTÉGER EN PDF		NIVEAU DE CLASSEMENT		
	OUI	NON	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Synthese_15-04.docx	<input checked="" type="checkbox"/>		Synthèse	Docs éval.	
Evolution resultats.docx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Suivi	Notes/bilans
Synthese objectifs fin mars.docx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Synthèse	Docs prépa..	
Budget projet fin mars.xlsx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Synthèse	Doc. prépa.	
Workflow.pptx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Outil	Analyse
EnqueteMediatheque_Avril.docx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Outil	Analyse
TableauxGraphiques_enqueteAvri.xlsx	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Outil	Analyse
Rapport_enqueteAvril.docx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Synthèse	Doc. éval.	
Diagnostic final.docx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Synthèse	Doc. éval.	
Clause_confidentialite.docx (fichier type)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Docs administ.
Coordonnees_partenaires.mdb	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Docs administ.
Confidentialite_Roman.docx (doc. envoyé)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Courriers	Envoyés	
Confidentialite_Vialle.docx(doc. envoyé)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Courriers	Envoyés	
Dernieres_commandes (C40, C42)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Comptabilité
Dernieres_factures reçues (A72, A80)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Comptabilité
Confidentialite_Roman (doc. revenu signé)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Doc. administ.
Confidentialité_Vialle (doc. revenu signé)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Historique	Gestion	Doc. administ.

ANNEXE 5 Message d'alerte pour mise à disposition de documents

De : Lilou Mayer

À : Personnel de la médiathèque

Date : 04/05/N

Objet : Alerte : mise à disposition des documents de clôture du projet VRD

Bonjour,

Nous avons mis à disposition sur la GED les documents concernant notre projet « Valorisation des ressources documentaires ».

Vous pourrez y accéder à l'aide de vos login et mot de passe et en fonction de vos droits d'accès.

Merci encore pour votre investissement dans ce projet.

Lilou Mayer,
directrice de la Médiathèque

ANNEXE 6 Message aux partenaires extérieurs du projet

De : Lilou Mayer
 À : Claude Roman ; Lise Vialle
 Date : 04/05/N
 Objet : Documents de clôture du projet VRD

Descriptif projet.pdf; budget previsionnel.pdf; synthese_15_04.pdf; Rapport_enquete_avril.pdf; Diagnostic_final.pdf

Chers collègues,

Nous avons procédé à la clôture de notre projet commun « Valorisation des ressources documentaires ».

En qualité de coauteurs du projet, veuillez trouver en pièce jointe les documents de clôture (non modifiables) sous réserve des clauses de confidentialité que vous avez signées.

Nous vous remercions de votre collaboration qui a permis de faire de ce projet une réussite.

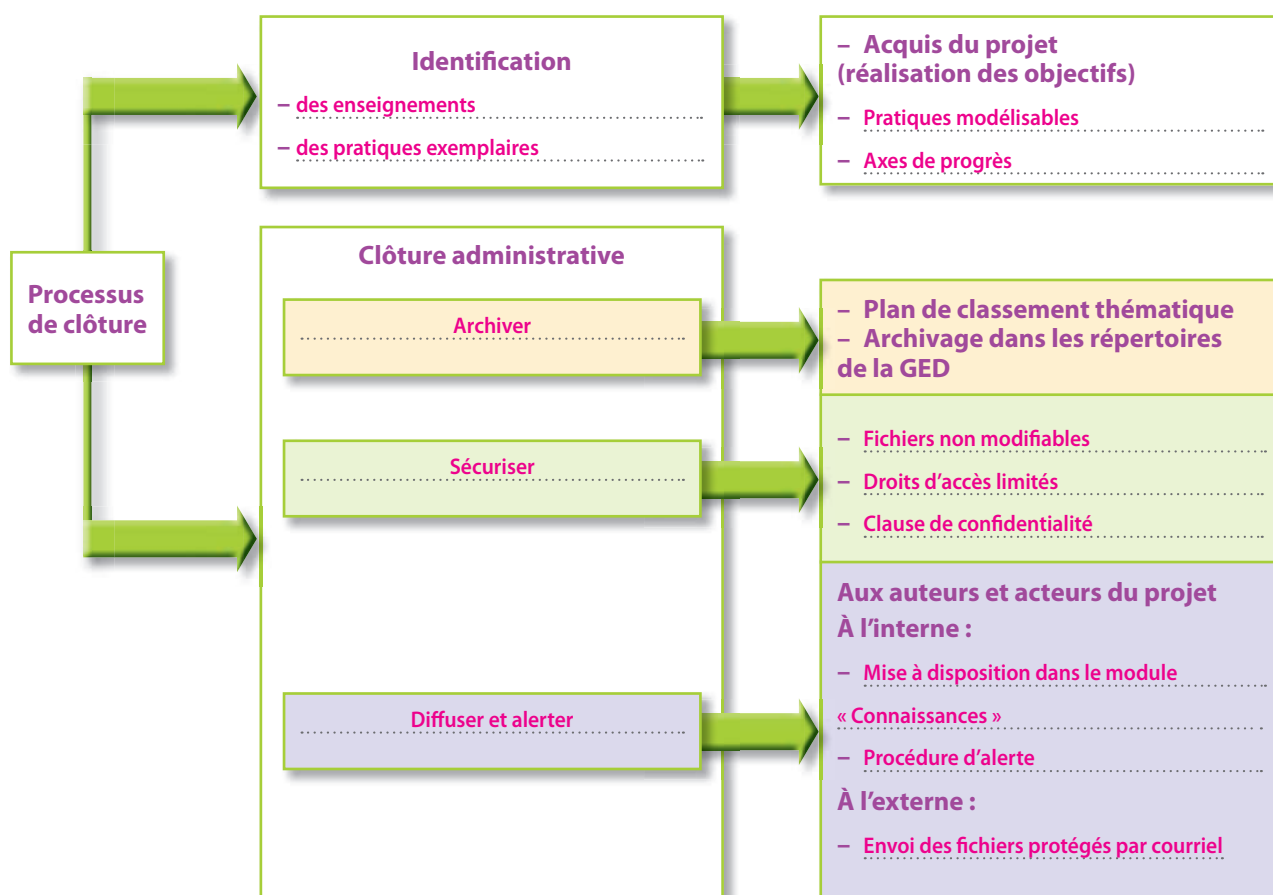
Bien cordialement.

Lilou Mayer

Directrice de la Médiathèque

FAIRE LE POINT

LA CLÔTURE DU PROJET



Le rapport d'évaluation et la clôture du projet

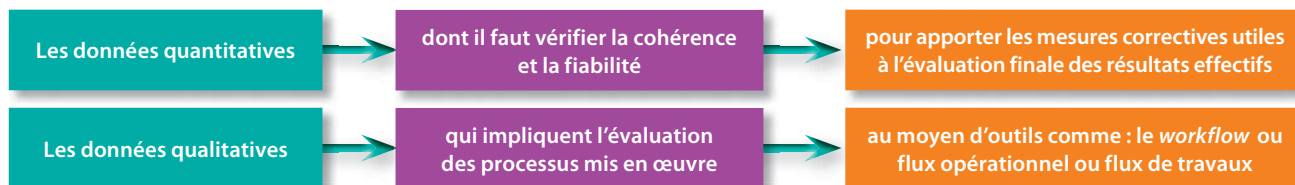
1 La participation au rapport d'évaluation

L'évaluation finale d'un projet dépend étroitement :

- de la qualité de la formulation initiale des objectifs



- de la validité des données recueillies et synthétisées



Le **diagnostic final** est établi par comparaison entre les objectifs visés et les réalisations effectives.

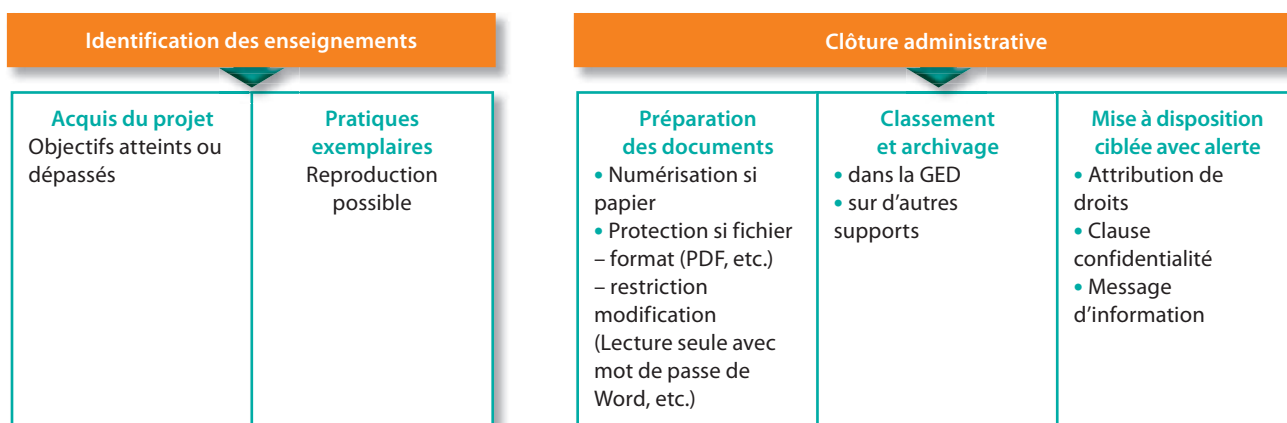
Les écarts constatés sont analysés et des préconisations faites pour les corriger.

Le **rapport d'évaluation** reprendra toutes les conclusions pour en faire un bilan mettant en évidence :

- les éléments positifs ou à améliorer ;
- l'évaluation ex-post (c'est-à-dire *a posteriori*) à conduire afin de mesurer l'impact du projet sur les résultats et les pratiques, à plus long terme.

2 La mise en œuvre des opérations de clôture

Le processus de clôture achève formellement le projet ainsi :



PAUSE PASSEPORT

	Niveau d'acquisition	
	Acquis	En cours
Participer au rapport d'évaluation		
Proposer des mesures correctives d'ordre administratif		
Mettre en œuvre des opérations de clôture		



C-Nett propreté

Entreprise de nettoyage

Située à Vannes dans le Morbihan, l'entreprise compte aujourd'hui 57 salariés.

La société s'adresse aux professionnels pour des travaux ponctuels ou réguliers sous contrat.

Elle réalise tout type de nettoyage et met l'accent sur une qualité de service irréprochable.



SCÉNARIOS

- SCÉNARIO 1** Traiter les règlements et suivre les litiges p. 207
- SCÉNARIO 2** Participer à la gestion administrative courante du personnel p. 219
- SCÉNARIO 3** Participer à la préparation des budgets et des indicateurs sociaux p. 231



FICHE D'IDENTITÉ

SARL C-NETT PROPRETÉ

7 rue Jules Henriot
ZA Pentaparc
56000 VANNES

Tél. : +33 (0)2 97 54 28 89

Fax : +33 (0)2 97 54 28.00

contact@cnett-proprete.com

www.cnett-proprete.com

SARL au capital de 45 000 euros

SIRET 443 008 931 00017

ACTIVITÉS

Entreprise de nettoyage
pour les professionnels

Nettoyage et entretien

- nettoyage des bureaux
- nettoyage et entretien de locaux

Prestations ponctuelles

- remise en état après travaux
- décapage des sols et cirage

Nettoyage moquettes et tissus



Gérant
Mickaël Klimzack

Identifiant : klimzack
Mot de passe : direct-mk



Assistante de direction
Anne Boiry

Identifiant : boiry
Mot de passe : assdir-ab

Service
administratif et financier

Service
commercial et marketing

Service
technique et d'exploitation

Gestionnaire financier
Geoff ey Jacob



Identifiant : jacob
Mot de passe : compta-gj

Employée administrative
Adeline Levaux



Identifiant : levaux
Mot de passe : eamd-al

Commerciale
Marjory Coillot



Identifiant : coillot
Mot de passe : comm-mc

Agent de maîtrise
Maël Durieux



Identifiant : durieux
Mot de passe : agtm-md

36 agents de propreté

12 techniciens qualifiés

ORGANISATION

► Geoff ey Jacob traite la comptabilité et assure la gestion financière en collaboration avec le gérant.

► Adeline Levaux recrute, gère le personnel au quotidien, assure les remplacements et l'évolution des carrières.

► Marjory Coillot traite les achats, les ventes et les actions commerciales.

► Maël Durieux gère l'organisation des équipes, le suivi des chantiers, les interventions sur sites et la qualité.

Références bancaires

CIC Vannes Billault

3 rue Billault – BP 16
56001 VANNES CEDEX
Tél. : 02 97 62 13 20
RIB : 30047 14036 00021260301 94
BIC : CMCIFRPP
IBAN : FR76 3004 7140 3600 0212 6030 194



Participer à la gestion administrative des relations internes et externes

Référentiel	
Pôles	1 Gestion administrative des relations externes 3 Gestion administrative interne
Classes de situation	1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers 3.1 Gestion des informations 3.2 Gestion des modes de travail
Situations	1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges 1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2.2 Gestion des flux de courrier 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques
Compétences	Assurer des règlements à des fournisseurs Suivre des règlements clients Mobiliser des techniques de production et de structuration de document Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs Traiter le courrier entrant ou sortant Traiter les appels entrants et sortants
Résultats attendus	Les règlements aux fournisseurs sont suivis et les litiges sont traités dans la limite des responsabilités imparties. Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers. Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité. 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. Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés. Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes.
Complexité	Réclamations de fournisseurs Réclamations de clients Document intégrant des calculs Pluralité des sources d'information Délais restreints de transmission Filtrages et barrages téléphoniques Interlocuteur étranger



MISE EN SITUATION



➔ Page 205



Le suivi des litiges de règlement

- ▶ Suite à la recrudescence de réclamations de clients et de fournisseurs, le gérant de l'entreprise C-nett propriété, M. Klimzack, souhaite voir améliorer le suivi des règlements et des encaissements ainsi que le traitement des litiges les concernant.
- ▶ Pour cela, il souhaite disposer des informations concernant les problèmes en cours avec les clients et fournisseurs à fin janvier et la manière dont ils sont gérés.
- ▶ Une procédure de traitement de suivi des comptes de tiers et des litiges sera ensuite établie afin d'améliorer les pratiques et éviter les conflits.

ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Service direction

Poste : Assistante de direction

Nom : Anne Boiry

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : boiry Mot de passe : assdir-ab

Service administratif et financier

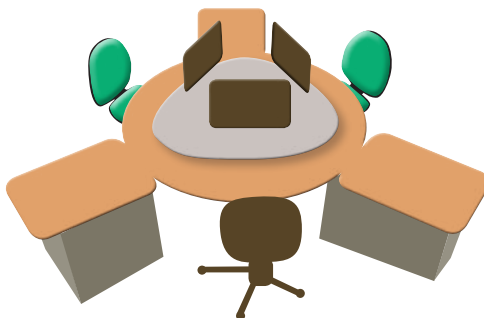
Poste : Gestionnaire financière

Nom : Geoffrey Jacob

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : jacob Mot de passe : compta-gj

**Service commercial et marketing**

Poste : Commerciale

Nom : Marjorie Coillot

E-mail : votre_adresse@gmail.com

OpenERP - Odoo - EBP

Identifiant : coillot Mot de passe : com-mc

Modalités de travail

C-Nett utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

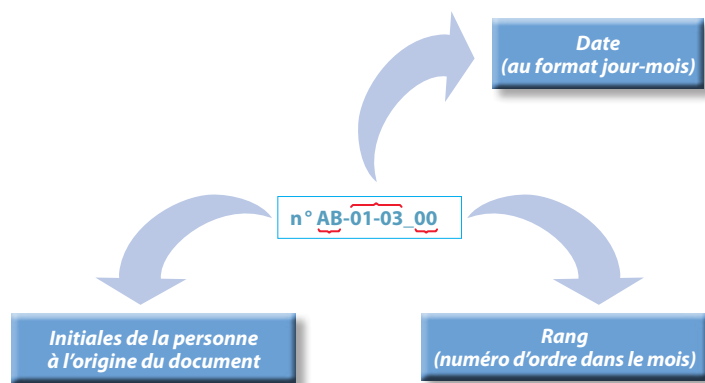
Exemples :

► **OpenERP** v6.1 **odoo** v8

PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat
n° PO00002, sera enregistré sous C_HA_AB-01-03_02.pdf

► **ebp**

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande
fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous
CF_AB-01-03_02.pdf

**Constitution des îlots et distribution des rôles**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de trois 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 jusqu'à ce que chaque élève ait réalisé le scénario dans son ensemble.

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.















PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez

Open ERP v6.1

odoo v8

Activités du 2 au 4 mars

<p>A. Boiry</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance des consignes du gérant et envoyez le message au gestionnaire financier (doc. 1). 2. Donnez suite aux appels téléphoniques reçus selon la procédure en vigueur (docs 2 et 3, annexe 1). 3. Réceptionnez les consignes du 2 mars et vérifiez dans le PGI si l'avoir a été fait. Dans le cas contraire, procédez à l'annulation de la facture du client (doc. 4). 4. Rédigez le plan détaillé du courrier d'excuses demandé et saisissez-le sous Word en utilisant le modèle de papier à en-tête stocké dans la GED du PGI (dossier [Documents types] (annexe 2). 5. Demandez par courriel au gestionnaire financier de prendre connaissance de l'offre de prix rédigée en anglais par un fournisseur potentiel et effectuez les travaux consignés sur le document (doc. 5). 	   
<p>M. Coillot</p>  <p>Commerciale</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique d'Anne Boiry (doc. 6). 2. Enregistrez les courriels reçus dans chacune des fiches clients/fournisseurs du PGI (doc. 3). 3. Prévenez par messagerie le gestionnaire financier de ces ajouts dans le PGI en précisant le nom des tiers concernés et demandez qu'il vous renvoie par mail les réponses à apporter. 4. Prenez l'appel de 11 h 00 du client Conforama transféré par A. Boiry (annexe 1), montrez au client que vous le reconnaissez et que vous êtes véritablement concernée. Appelez ensuite le gestionnaire financier, G. Jacob, pour lui demander de résoudre le problème et de rappeler rapidement le client (annexe 3). 5. Créez à ce sujet un appel consigné dans le PGI et vérifiez sa création dans l'historique de la fiche du client. 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez l'appel de la commerciale, M. Coillot, concernant le litige avec le client Conforama, consultez le compte de ce client dans le PGI et présentez-lui des excuses par téléphone (annexe 4). 2. Ouvrez les trois courriels déposés par Anne Boiry dans les fiches clients/fournisseurs du PGI. 3. Consultez les comptes des tiers concernés et préparez vos réponses (annexe 5). 4. Rendez compte de votre travail à M. Coillot par courriel. 5. Imprimez les grands-livres clients pour les exercices 201N-1 et 201N et le grand-livre fournisseurs pour l'exercice 201N. 6. À l'aide de ces grands-livres, préparez le tableau demandé, réalisez-le sur texteur et envoyez le fichier par courriel à A. Boiry (annexe 6). 7. Réceptionnez le courriel de l'assistante de direction du 3 mars concernant l'offre de prix d'un fournisseur anglais (doc. 5). 8. Traduisez ce courriel en français (annexe 7). 9. Convertissez le prix des produits d'entretien proposés par le fournisseur anglais potentiel en euros (annexe 8). 10. Recherchez les prix de ces mêmes produits dans le PGI ; comparez l'offre du fournisseur anglais avec les prix de nos autres fournisseurs en rendant compte dans un tableau. Joignez ce tableau comparatif au mail à envoyer à la commerciale (annexe 8). 	  

PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez



Activités du 2 au 4 mars

<p>A. Boiry</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance des consignes du gérant et envoyez le message au gestionnaire financier (doc. 1). 2. Donnez suite aux appels téléphoniques reçus selon la procédure en vigueur (docs 2 et 3, annexe 1). 3. Réceptionnez les consignes du 2 mars et vérifiez dans le PGI si l'avoir a été fait. Dans le cas contraire, procédez à l'annulation de la facture du client (doc. 4). 4. Rédigez le plan détaillé du courrier d'excuses demandé et saisissez-le sous Word en utilisant le modèle de papier à en-tête de l'entreprise (annexe 2). 5. Demandez par courriel au gestionnaire financier de prendre connaissance de l'offre de prix rédigée en anglais par un fournisseur potentiel et effectuez les travaux consignés sur le document (doc. 5). 	  
<p>M. Coillot</p>  <p>Commerciale</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique d'Anne Boiry (doc. 6). 2. Enregistrez les courriels reçus dans chacune des fiches clients/fournisseurs dans la GED que vous utilisez (doc. 3). 3. Prévenez par messagerie le gestionnaire financier de ces ajouts dans le PGI en précisant le nom des tiers concernés et demandez qu'il vous renvoie par mail les réponses à apporter. 4. Prenez l'appel de 11 h 00 du client Conforama transféré par A. Boiry (annexe 1), montrez au client que vous le reconnaissez et que vous êtes véritablement concernée. Appelez ensuite le gestionnaire financier, G. Jacob, pour lui demander de résoudre le problème et de rappeler rapidement le client (annexe 3). 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> Le suivi des litiges de règlements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez l'appel de la commerciale, M. Coillot, concernant le litige avec le client Conforama, consultez le compte de ce client dans le PGI et présentez-lui des excuses par téléphone (annexe 4). 2. Prenez connaissance des trois courriels reçus par Anne Boiry (doc. 3). 3. Consultez les comptes des tiers concernés et préparez vos réponses (annexe 5). 4. Rendez compte de votre travail à M. Coillot par courriel. 5. Imprimez les grands-livres clients pour les exercices 201N-1 et 201N et le grand-livre fournisseurs pour l'exercice 201N. 6. À l'aide de ces grands-livres, préparez le tableau demandé, réalisez-le sur texteur et envoyez le fichier par courriel à A. Boiry (annexe 6). 7. Réceptionnez le courriel de l'assistante de direction du 3 mars concernant l'offre de prix d'un fournisseur anglais (doc. 5). 8. Traduisez ce courriel en français (annexe 7). 9. Convertissez le prix des produits d'entretien proposés par le fournisseur anglais potentiel en euros (annexe 8). 10. Recherchez les prix de ces mêmes produits dans le PGI ; comparez l'offre du fournisseur anglais avec les prix de nos autres fournisseurs en rendant compte dans un tableau. Joignez ce tableau comparatif au mail à envoyer à la commerciale (annexe 8). 	 

DOC 1 Consignes du gérant



Direction
Mickaël Klimzack
le 2/03/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-02-03/001

Objet : Suivi des litiges règlements et encaissements

Détails :

Je souhaite disposer, sous forme de tableau, de toutes les informations utiles sur les problèmes en cours à fin février concernant les règlements à nos fournisseurs et les encaissements de nos clients. Demandez-le au service administratif et financier puis faites-le-moi suivre accompagné d'une note précisant les modalités actuelles de suivi des comptes de tiers et des litiges et proposant ensuite des améliorations possibles.

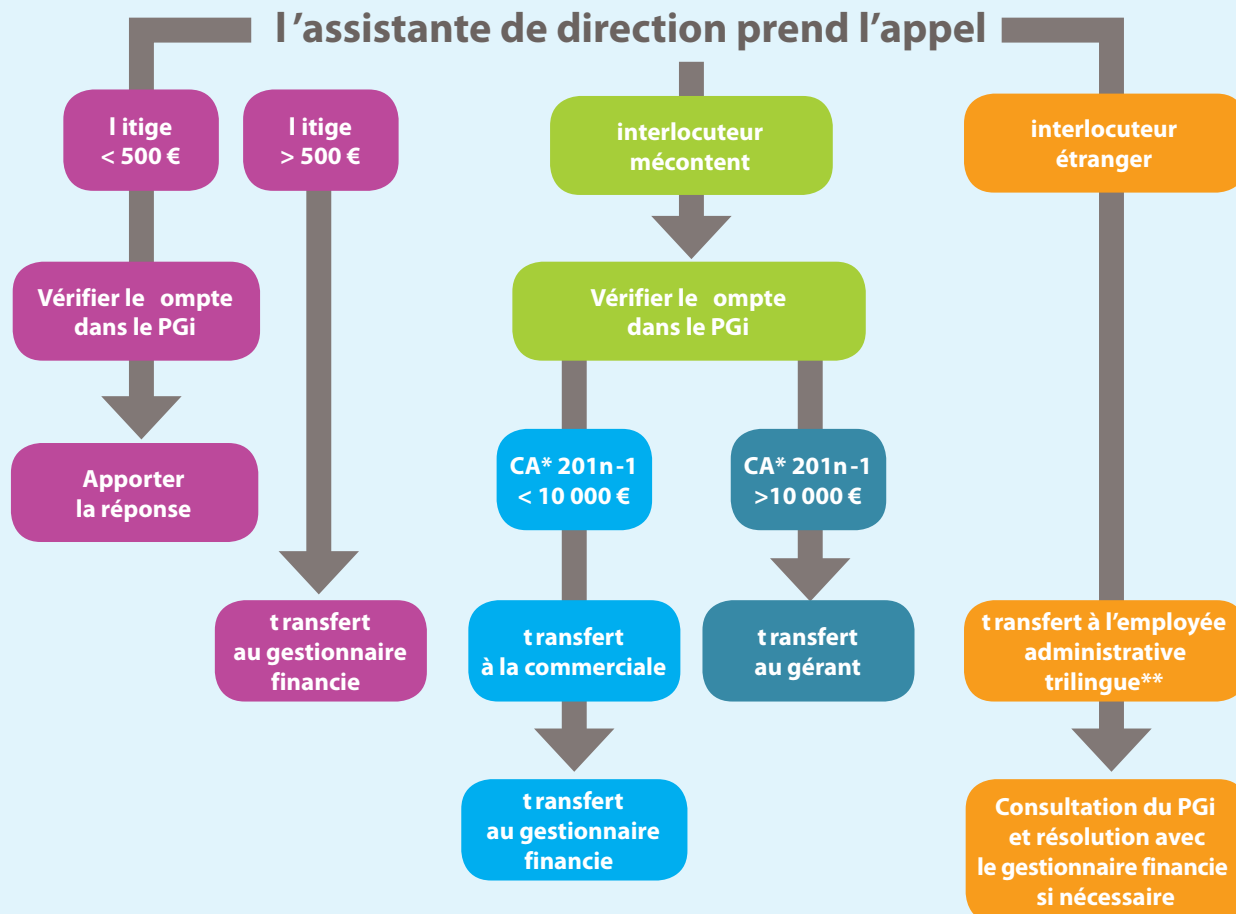
Merci.
Mickaël Klimzack

DOC 2 Procédure téléphonique à suivre concernant les litiges de paiement



Objet : Consignes de travail AB-02-03_001

L'assistante de direction prend l'appel



*Chiffre d'affaires ; **Adeline Levieux chez C-nett.

DOC 3 Gestion des courriels du 2 mars

Si vous ne disposez pas d'un scanner, ces courriels vous seront remis par votre professeur au format PDF.

De : louvy@socomor.com
À : commerciale@cnet-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Facture du 12/01/201N

Bonjour,
 Nous faisons référence à notre facture du 12/01 d'un montant de 6 094,04 €, toujours impayée dans nos livres alors que tous les articles commandés ont bien été livrés et qu'aucun litige n'a été signalé.

Nous vous remercions de procéder au plus vite à son règlement. À défaut de réception de celui-ci dans les 8 jours, les pénalités en vigueur s'appliqueront.

Sincères salutations.
 M. Louvy

De : romand@menhir.com
À : commerciale@cnett-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Règlement des factures du 12/10, 10/11 et 15/12/201N-1

Bonjour,

Suite à notre première demande du 15/12/201N-1, vous aviez accepté l'échelonnement de notre dette sur les mois de décembre, janvier et février. Ayant des problèmes de trésorerie passagers, nous vous demandons aujourd'hui un report supplémentaire jusqu'à fin mar .

Compte tenu des excellentes relations qui nous lient depuis de nombreuses années, nous espérons que vous nous garderez toute votre confiance et que notre demande sera examinée et satisfaite.

Cordialement.
 M. Romand

De : desenfant@rouxel.fr
À : commerciale@cnet-proprete.com
Date : 02/03/201N
Objet : Règlement facture du 12/01/201N

Bonjour,

Après vérification de nos comptes, il s'avère que votre facture du 31/01 d'un montant de 667,07 € a été réglée par virement le 4 février, mais pour un montant de 676,00 €.

Il s'agit là d'une erreur de notre part et nous vous proposons de nous déduire la différence, soit 8,93 €, lors de notre prochain règlement.

Cordialement.
 Mme Desenfant

DOC 4 Consignes du gérant



Direction
Mickaël Klimzack
le 2/03/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-02-03/002

Objet : Consignes de travail – litige sur facture du 18/12/201N-1

Détails :

Monsieur Trukeim de la société Stef Transport vient de m'appeler, fort mécontent, car il a reçu une relance pour le paiement de sa facture n° 0005 du 18/12/201N – 1 pour un montant de 1 481,62 €. Il s'avère que nous n'avons en fait pas effectué la prestation facturée et qu'il n'a reçu aucun avoir annulant cette facture.

Veuillez vérifier dans son compte si cet avoir a bien été fait. Si c'est le cas, le réimprimer. Si ce n'est pas le cas, au vu de l'urgence de la situation, établissez vous-même cet avoir et imprimez-le. Vous le joindrez à un courrier d'excuses. Je vous rappelle que monsieur Trukeim est l'un de nos plus gros clients.

Merci.

Mickaël Klimzack

DOC 5 Offre de prix d'un fournisseur potentiel anglais

De : gordon@cleanprod.com

À : commerciale@cnet-proprete.com

Date : 02/03/201N

Objet : Price quotation

Thank you for your recent inquiry.

We are pleased to submit the following quotation :

Wax stripper, ref. 11159 – 10 l for 35£

Neutral soap detergent – 10 l for 35.50£

Non foaming carpet cleaner ref. 11175 – 5 l for 12.43£

Quotations are guaranteed for 30 days.

Goods are shipped CIF (Cost, Insurance and Freight included).

Terms of payment are wire-transferred for the first order.

Please contact me if you have any questions.

– Traduisez ce courriel en français.
– Convertissez le prix des produits d'entretien proposés en euros. Le cours actuel de la livre sterling est de 1,16053 €.

– Comparez cette offre avec les prix de nos fournisseurs et rendez compte dans un tableau à envoyer par messagerie à la commerciale pour aide à la décision.

DOC 6 Appel du 2 mars

Anne Boiry
Assistante de direction



Marjory ? Bonjour, c'est Anne.

Je suis sur la réunion prévue demain et j'ai reçu trois courriels que je t'ai transmis.

Peux-tu les affecter à chaque client ou fournisseur dans le PGI et prévenir Geoff ey pour qu'il puisse apporter les réponses nécessaires ?

C'est sympa... Bonne journée.

Marjory Coillot
Commerciale



Oui, bonjour Anne.

Pas de souci, je m'occupe de ça dans la journée.

Bonne journée à toi.

DOC 7 Éléments de réponses concernant les litiges avec les tiers

- Énumérez les modalités actuelles de suivi des tiers et des litiges de règlements :
 - procédure téléphonique actuelle de transfert d'appels (doc. 2) = la procédure est suivie ;
 - appels téléphoniques concernant les litiges = les appels sont bien créés dans la GED (*si vous utilisez OpenERP ou Odoo*).
- Faites le point sur les litiges en cours et intégrer le tableau du gestionnaire financier (litiges_reglements.doc).
Expliquez votre proposition de créer un classement des documents concernant les litiges dans des répertoires spécifiques de la GED afin de mieux les suivre.
- Préconisez aussi la mise en place des réclamations dans le PGI qui permettront de visualiser sur l'écran leur historique et leur état : ouvert, en cours ou clôturé.
Ces propositions ont été testées avec succès.

Activités réalisées par l'assistante de direction A. Boiry

ANNEXE 1 Tableau des suites à donner aux appels téléphoniques du 2 mars

Heure de l'appel	interlocuteur	Personne demandée	Motif	Actions
9:25	Fournisseur Socomor	Mickaël Klimzack	Facture n° 1498 de 6 094,30 € impayée.	Filtrage et transfert au gestionnaire financier , G. Jacob.
10:30	Client Strego	Geoff ey Jacob	Relance reçue pour la facture de 460,34 € payée.	Vérifier dans le PGI et apporter une réponse.
11:00	Client Conforama M. Dufoix	Mickaël Klimzack	2° relance reçue pour la facture de 4 505,60 € déjà payée. Ton agressif. CA 201N-1 = 8 524,31 €.	Transfert de la commande à M. Coillot. La commerciale informe le gestionnaire financier, G. Jacob, qui recontactera le client.
14:54	Client Adecco	Mickaël Klimzack	Relance reçue pour la facture de 4 220,45 € déjà payée. Ton mécontent. CA 201N-1 = 32 851,72 €	Transfert au gérant, M. Klimzack.
16:23	Client Bling parlant anglais	Marjorie Coillot	A envoyé un chèque de règlement de 1 324,78 € en janvier qui n'est toujours pas débité.	Transfert à l'employée administrative ,A. Levaux, qui résout le problème. Si elle n'y arrive pas, elle informe le gestionnaire financier, G. Jacob.

ANNEXE 2 Plan du courrier à adresser au client Stef Transport

1. Introduction

Rappeler son appel du 2 mars relatif à notre relance concernant la facture n° 0005 du 18/12 de 1 481,62 €.

2. Développement

Indiquer les résultats de notre vérification : la prestation facturée n'a pas été effectuée, aucun avoir n'a été édité pour l'annuler.

Présenter des excuses et annoncer l'envoi simultané d'un avoir.

3. Conclusion

Renouveler les excuses pour ce désagrément.

Espérer une prochaine commande.

Formule de politesse.

Saisir sous Word et enregistrer sous Stef Transport Avoir_02-03.doc

Activités réalisées par la commerciale M. Coillot

ANNEXE 3 Gestion de l'appel téléphonique de M. Dufoix

Anne Boiry transfère l'appel de M. Dufoix à Marjory Coillot.



Anne Boiry
Assistante de direction

Je te passe M. Dufoix de la société Conforama.

Il est très mécontent d'avoir reçu une 2^e relance pour sa facture du 31/01 d'un montant de 5 388,70 € qu'il dit avoir déjà payée.

Marjory Coillot prend l'appel de M. Dufoix.



Marjory Coillot
Commerciale

Bonjour Monsieur Dufoix,

notre assistante de direction vient de me faire part de votre réclamation

concernant un problème de facture déjà réglée dont nous vous demandons le paiement. Il doit s'agir d'une erreur mais je comprends votre mécontentement.

Je vais donc en faire part immédiatement à notre gestionnaire financier,

M. Jacob, qui va éclaircir ce problème et vous recontacter très rapidement par téléphone.

Je vous souhaite une bonne journée, M. Dufoix, et j'espère vous revoir prochainement.

Marjory Coillot contacte Joff ey Jacob pour l'informer de la situation et lui demander d'agir.



Marjory Coillot
Commerciale

Bonjour Geoff ey,

je viens d'avoir un appel de M. Dufoix de la société Conforama, qui est mécon-

tent car il vient de recevoir une 2^e relance pour sa facture n° 00019 du 31/01 d'un montant de 5 388,70 €, qu'il dit avoir déjà réglée.

Peux-tu vérifier son compte et le rappeler très vite ?

Merci et bonne journée.

Activités réalisées par le gestionnaire financier G. Jacob

ANNEXE 4 Réponse téléphonique à la réclamation de M. Dufoix de Conforama

Geoffrey Jacob appelle M. Dufoix.



Geoffrey Jacob
Gestionnaire financier

Bonjour Monsieur Dufoix,

Je viens de procéder aux vérifications nécessaires concernant votre facture n° 00019 du 31/01.

J'ai pu constater qu'en effet elle avait bien été réglée par virement le 03/02, ce dont nous vous remercions.

Votre compte est donc parfaitement à jour. Je tiens à vous présenter toutes nos excuses pour cette erreur de gestion et je tiens à vous assurer que tout sera mis en œuvre pour qu'un tel désagrément ne se reproduise plus.

Je vous souhaite une bonne journée, Monsieur Dufoix.

ANNEXE 5 Éléments de réponse à fournir à M. Coillot

Courrier reçu	Réponse à donner
Fournisseur Socomor	Facture n° 0001 du 12/01 d'un montant de 6 094,04 €, réglée le 09/01 par virement. À vérifier avec la banque.
Client Menhir	Compte tenu des bonnes relations avec ce client, la demande de rééchelonnement des paiements à fin mars est acceptée.
Client Rouxel	Il y a eu effectivement une inversion de chiffre et un arrondi lors du règlement de la facture n° 0008 du 31/01. Nous donnons notre accord pour que les 8,93 € payés en trop soient déduits de son prochain règlement.

ANNEXE 6 Tableau des litiges des règlements du 1^{er} octobre 201N-1 au 5 février 201N

Fournisseur	Date	N° de facture	Montant du litige 8	Action
LM Plast	26/01	Selon PGI	875,16 – 8 875,00 = 0,16	Aucune, arrondi de règlement
Clients	Date	N° de facture	Montant du litige	Action
Breitz Serrurerie	15/12	Selon PGI	724,08	Envoi relance
Menhir	1/10		2 314,95	Rééchelonnement à fin mars accepté
	10/11		1 336,79	
	15/12		776,54	
Stef Transport	18/12		1 481,62	Prestation non effectuée ; envoi d'un avoir
Rouxel	31/01		667,07 – 676,00 = 8,93	8,93 payés en trop ; à déduire du prochain règlement
Ibis	31/01		4 037,70 – 4 037 = 0,70	Aucune, arrondi de règlement
Marine West Lorient	31/01		667,07 – 667,00 = 0,07	Aucune, arrondi de règlement
Exatrans	31/01		480,29	Envoi relance
Aigle Vannes	31/01		5 023,20	Envoi relance
UMIH du Morbihan	31/01		1 032,57 – 1 023,57 = 9,00	Inversion de chiffre ; différence à réclamer

ANNEXE 7 Traduction du courriel reçu d'un fournisseur anglais

Objet : Offre de prix

Nous vous remercions de votre demande.

Nous sommes heureux de vous soumettre le devis suivant :

Décapant cire, réf. 11159 – 10 L pour 35 £

Détergent neutre à base de savon – 10 L pour 35,50 £

Nettoyant non moussant moquettes réf. 11175 – 5 L pour 12,43 £

Ces prix sont garantis pendant 30 jours. Les marchandises sont livrées « CIF » (prix, assurance et fret inclus).

Le mode de paiement est le virement pour la première commande.

SVP, contactez-moi pour toute question.

ANNEXE 8 Tableau de comparaison des produits d'entretien

fournisseur	Décapant cire 10 litres	Détergent neutre à base de savon 10 litres	Shampooing non moussant moquette 5 litres	taux de change à ce jour
Clean-Prod	41,25 €	41,84 €	14,67 €	1,17860 en date du 17/04/2017
IDF Services	42,30 €	42,30 €		
Argos Hygiène			14,50 €	

Participer à la gestion administrative courante du personnel

Référentiel	
Pôles	2 Gestion administrative des relations avec le personnel 3 Gestion administrative interne
Classes de situation	2.1 Gestion administrative courante du personnel 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel 2.4 Gestion administrative des relations sociales 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
Situations	2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel 2.3.1 Préparation des bulletins de salaire 2.4.1 Suivi des obligations liées aux instances représentatives du personnel 2.4.3 Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces
Compétences	Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire Organiser des consultations d'instances représentatives Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail
Résultats attendus	Les informations destinées au personnel sont transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité. Les variables de paie sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés. Les différents documents destinés à la représentation du personnel sont établis, publiés et transmis dans le respect de la législation. Les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés. Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels.
Complexité	Problème matériel perturbant le fonctionnement global de l'organisation Panne détectée tardivement Déductions sur salaires



MISE EN SITUATION



➔ Page 205

► Les problèmes matériels perturbent l'organisation du travail et peuvent avoir des conséquences sur la santé des personnels. L'entreprise doit être en mesure d'anticiper les dysfonctionnements et répondre aux difficultés rencontrées par les salariés.

► Les poses durant le temps de travail répondent à des obligations légales pour l'employeur. Les retards répétés d'un salarié peuvent engendrer des difficultés d'organisation et gêner le bon fonctionnement du service.

► La justice peut faire appel à l'entreprise pour recouvrer une dette impayée par un de ses salariés. Si tel est le cas, elle doit procéder à une saisie sur rémunération. Cette procédure doit répondre à des obligations légales.



**La prévention santé
et la maintenance
du matériel**



**La gestion
des pauses
et des retards**



**La saisie
sur rémunération**

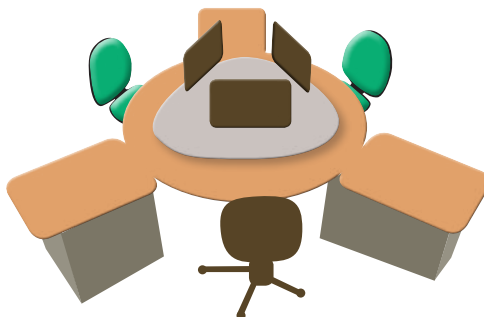
ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Service direction

Poste : Assistante de direction
 Nom : Anne Boiry
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : boiry Mot de passe : assdir-ab

Service administratif et financier

Poste : Employée administrative
 Nom : Adeline Levaux
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : levaux Mot de passe : eadm-al

**Service administratif et financier**

Poste : Gestionnaire finance
 Nom : Geoffrey Jacob
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : jacob Mot de passe : compta-gj

Modalités de travail

C-Nett utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

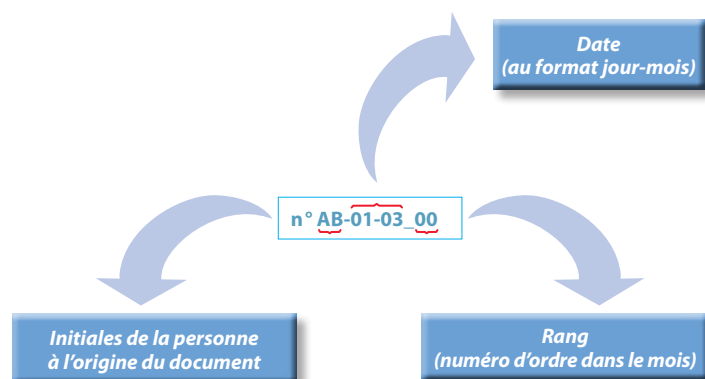
Exemples :

► **OpenERP v6.1** **odoo v8**

PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat
 n° PO00002, sera enregistré sous C_HA_AB-01-03_02.pdf

► **ebp**

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande
 fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous
 CF_AB-01-03_02.pdf

**Constitution des îlots et distribution des rôles**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de trois 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 jusqu'à ce que chaque élève ait réalisé le scénario dans son ensemble.

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez

Open ERP v6.1

odoo v8

Activités du 5 au 7 janvier

<p>A. Boiry</p>  <p>Assistante de direction</p> <p> La prévention santé et la maintenance du matériel</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de la note des délégués du personnel et réceptionnez les consignes du gérant (docs 1 et 2). 2. Préparez et saisissez la lettre à adresser aux délégués du personnel (annexe 1). 3. Envoyez le fichier Word au gérant pour validation puis déposez-le dans le dossier [RH_Délégués_pers] de la GED du PGI. 4. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 janvier (doc. 3). 5. Créez le bordereau de demande d'intervention et le registre de suivi (docs 4 et 5). 6. Saisissez dans le registre les deux premières interventions de l'année (doc. 6). 7. Rendez compte de votre travail au gérant. 	  
<p>A. Levaux</p>  <p>Employée administrative</p> <p> La gestion des pauses et des retards</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 7). 2. Préparez la note d'information sur les temps de pause destinée à informer le personnel de l'entreprise (annexe 2). 3. Saisissez la note et envoyez votre travail au gérant. 4. Déposez le fichier dans le dossier [RH_législation] de la GED du PGI. 5. Préparez la lettre d'avertissement à envoyer à Mme Duflos (annexe 3). 6. Saisissez la lettre et envoyez-la par courriel au gérant pour validation. 7. Déposez la lettre dans le dossier [RH_Courriers] de la GED du PGI. 	   
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> La saisie sur rémunération</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'échange téléphonique du 5 janvier (doc. 8). 2. Recherchez sur Internet les informations demandées sur la saisie sur rémunération (doc. 9, annexe 4). 3. Saisissez le résultat de vos recherches dans un tableau puis envoyez par courriel le document au gérant. 4. Déposez le fichier dans le dossier [RH_législation] de la GED du PGI. 5. Prenez connaissance du courriel reçu le 7 janvier (doc. 10). 6. Posez les formules dans la feuille de calcul pour connaître la quotité saisissable sur le salaire de Romain Lusset (doc. 11). 7. Déposez le fichier dans le dossier [RH_Salaires] de la GED du PGI. 	    

➔ Vous utilisez

ebp

Activités du 5 au 7 janvier

<p>A. Boiry</p>  <p>Assistante de direction</p> <p> La prévention santé et la maintenance du matériel</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de la note des délégués du personnel et réceptionnez les consignes du gérant (docs 1 et 2). 2. Préparez et saisissez la lettre à adresser aux délégués du personnel (annexe 1). 3. Envoyez le document au gérant pour validation puis archivez le fichier à l'aide du logiciel de GED que vous utilisez. 4. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 janvier (doc. 3). 5. Créez le bordereau de demande d'intervention et le registre de suivi (docs 4 et 5). 6. Saisissez dans le registre les deux premières interventions de l'année (doc. 6). 7. Rendez compte de votre travail au gérant. 	 
<p>A. Levaux</p>  <p>Employée administrative</p> <p> La gestion des pauses et des retards</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 7). 2. Préparez la note d'information sur les temps de pause destinée à informer le personnel de l'entreprise (annexe 2). 3. Saisissez la note et envoyez votre travail au gérant. 4. Archivez le fichier à l'aide du logiciel de GED que vous utilisez. 5. Préparez la lettre d'avertissement à envoyer à Mme Duflos (annexe 3). 6. Saisissez la lettre et envoyez-la par courriel au gérant pour validation. 7. Archivez le fichier à l'aide du logiciel de GED que vous utilisez. 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> La saisie sur rémunération</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'échange téléphonique du 5 janvier (doc. 8). 2. Recherchez sur Internet les informations demandées sur la saisie sur rémunération (doc. 9, annexe 4). 3. Saisissez le résultat de vos recherches dans un tableau puis envoyez par courriel le document au gérant. 4. Archivez le fichier à l'aide du logiciel de GED que vous utilisez. 5. Prenez connaissance du courriel reçu le 7 janvier (doc. 10). 6. Posez les formules dans la feuille de calcul pour connaître la quotité saisissable sur le salaire de Romain Lusset (doc. 11). 7. Archivez le fichier à l'aide du logiciel de GED que vous utilisez. 	   

DOC 1 Courrier reçu des délégués du personnel

Les délégués du personnel

Vannes, le 3 janvier 201N
À la Direction

Objet : Signalement de problème

Nous tenons à vous faire part de problèmes rapportés par plusieurs agents de propreté assurant le cirage quotidien des sols de plusieurs clients.

Les cireuses en fonction sont utilisées depuis de nombreuses années. Or, plusieurs agents se plaignent de picotements dans les mains, de doigts engourdis et blancs après utilisation du matériel.

D'après les informations que nous avons recueillies, ces symptômes sont ceux relatifs aux vibrations du système main-bras.

Vous voudrez bien nous faire connaître la solution que vous pouvez apporter à ce problème.

Cordialement.

Les délégués du personnel
Éva Azzano et Loïc Hoel

DOC 2 Consignes du 5 janvier



Direction
Mickaël Klimzack
Le 5/01/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-05-01/001

Objet : Réponse aux délégués

Détails :

Suite à la note des délégués du personnel, nous avons fait inspecter les cireuses utilisées par les agents d'entretien. Plusieurs pièces se sont révélées usées. Nous avons aussi fait examiner l'état d'autres appareils. Certains devraient être remis en état.


Merci de me préparer et de mettre en forme une lettre pour informer les délégués de ce qui a été constaté et des mesures prises pour éviter ce type de problème :

- une révision de maintenance préventive du matériel sera programmée chaque année au mois de juin ;
- un bordereau de demande d'intervention sera mis à la disposition des agents de propreté pour que les pannes et les dysfonctionnements puissent être signalés ;
- une entreprise de location de machines a été contactée pour assurer le remplacement temporaire des appareils en cours de révision ou de réparation ;
- un registre de suivi sera ouvert pour y consigner les interventions successives.

Remettez-moi ce courrier pour validation et signature.

DOC 3 Courriel du 5 janvier

De : Mickaël Klimzack
À : Anne Boiry
Date : 05/01/2020 11N
Objet : Demandes d'interventions



Anne,

J'ai préparé une liste des éléments qui devront figurer sur le bordereau de demande d'intervention.

J'ai aussi travaillé sur le registre que nous mettons en place et qui permettra de consigner les pannes et interventions.

Vous pouvez préparer ces documents sous Word en sachant que le bordereau sera un document papier à compléter par l'agent confronté à une panne et que le registre sera un tableau rempli au fur et à mesure des interventions.

Merci.
Mickaël

DOC 4 Bordereau de demande d'intervention à créer

Bordereau de demande d'intervention

Date de la demande :

Nom du personnel signalant le défaut :

1 – Appareil

Matériel concerné :

Marque :

Modèle :

Localisation :

Formulaire à créer sous Word et à me présenter pour validation.

Observations :

2 – Panne

Nature de la panne observée :

Panne totale - Problème d'alimentation - Faux contact - Défaut pièce ou accessoire - Panne intermittente - Réglage défectueux - Casse - Autre

Signature du demandeur

Intervention / Remise en état de fonctionnement

Date de l'intervention :

Nom de l'intervenant :

Nature de l'intervention :

Pièces changées :

Observations :

Signature de l'intervenant

Attention ! Le document sera rempli à la main par l'agent puis par l'intervenant.

Il faut donc prévoir des zones qui leur permettent de remplir facilement le formulaire.

Placer des cases à cocher pour la nature des pannes.

DOC 5 Registre de suivi des interventions à créer

Registre de suivi des interventions sur les matériels et outillages

Date de la panne	Matériel	N° de série	Date de l'intervention	Nature de la panne	Date de remise en service

Tableau brut qu'il faut mettre en forme (titres, alignements...).

La largeur de chaque colonne est à ajuster en fonction du contenu qu'elle doit recevoir.

Le tableau sera créé dans un document au format paysage.

DOC 6 Premières interventions du mois

Panne du 04/01/201N sur Monobrosse Numatic 556 - N° de série 14573317

Date d'intervention le 05/01/201N

Panne relevée : faux contacts électriques

Remise en service le 06/01/201N

Panne du 06/01/201N sur Aspirateur Nilfisk 30OH - N° de série H15532

Date d'intervention le 07/01/201N

Panne relevée : chauffe importante du moteur

Remise en service le 07/01/201N

DOC 7 Consignes du 5 janvier



Direction
Mickaël Klimzack
Le 05/01/201N

Destinataire :
A. Levaux
Employée administrative

Consigne de travail : AL-05-01/003

Objet : Temps de pause et retards répétés

Détails :

Notre agent de maîtrise Maël Durieux a été confronté à des problèmes de temps de pause abusifs pris par des agents de propreté.

J'aurais besoin d'une note d'information qui reprécise exactement ce que dit la loi à ce sujet. Vous trouverez sur Internet plusieurs sites qui pourront vous aider dans vos recherches.

Maël m'a aussi fait part de nouveaux retards injustifiés d'une de nos techniciennes, Sabrina Duflo. Je m'en suis déjà entretenu avec elle la semaine dernière et elle ne semble pas avoir tenu compte de mes remarques.

Préparez la lettre recommandée que nous allons lui adresser. Vous lui rappellerez les faits et vous indiquerez que ses manquements sont contraires au règlement intérieur et qu'ils occasionnent une gêne au sein des services.

Il s'agit de lui adresser un avertissement. Précisez que si le salarié ne changeait pas de comportement, il s'exposerait à des sanctions plus lourdes.

DOC 8 Appel du 5 janvier

Mickaël Klimzack
Gérant



Geoffrey ? Bonjour c'est Mickaël.

Je viens de recevoir du tribunal d'instance de Vannes une lettre me demandant de mettre en place une saisie sur salaire.

J'aurais besoin de connaître précisément les obligations de l'employeur et les sources de revenus saisissables.

Ok... Bonne journée.

Geoffrey Jacob
Gestionnaire financier



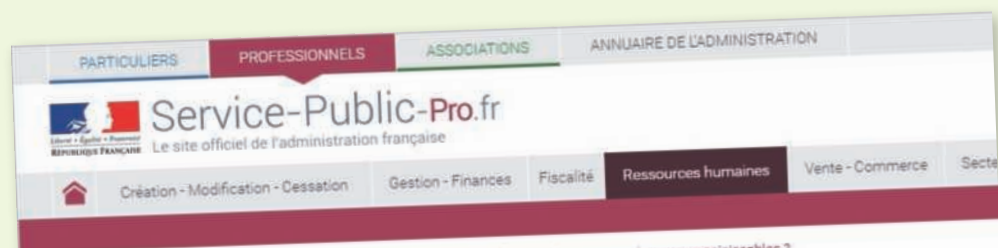
Oui, bonjour Mickaël.

D'accord.

Je vais m'informer sur le site Service-Public-Pro et je résume ça dans un tableau que je vous envoie par mail.

Bonne journée.

DOC 9 Site Service-Public-Pro.fr – Sources de revenus saisissables



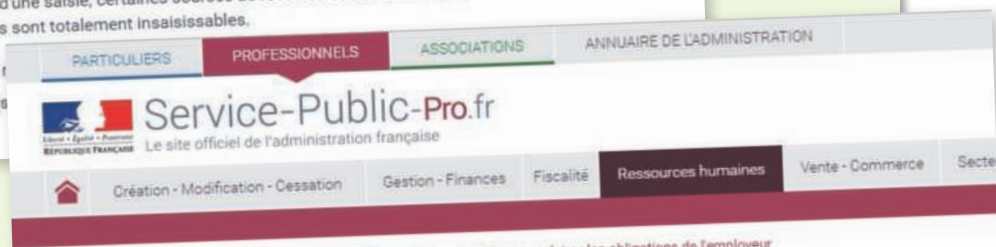
<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31185>

Quelles sont les sources de revenus saisissables ?

Vérifié le 24 juin 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Lorsqu'un particulier fait l'objet d'une saisie, certaines sources de revenus sont partiellement saisissables, tandis que d'autres sont totalement insaisissables.

- Saisie sur salaire (saisie des revenus)
- Saisie sur compte bancaire (saisie des fonds)



<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32951>

Saisie sur salaire : les obligations de l'employeur

Vérifié le 31 mai 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

La saisie sur rémunération ou sur salaire est une procédure consistant à prélever une partie du salaire d'un salarié **débiteur**, quel que soit son contrat de travail, pour rembourser sa dette (impôts, pension alimentaire, etc.) auprès d'un **créancier**. C'est donc l'employeur qui verse directement une partie de la rémunération du salarié débiteur au créancier.

DOC 10 Courriel du 7 janvier

De : Mickaël Klimzack

À : Geoff ey Jacob

Date : 07/01/201N

Objet : Saisie sur rémunération

S1_saisiearret.xls

Geoff ey,

La saisie sur salaire de Romain Lusset est programmée sur la paye du mois de février. Pour information, son salaire moyen pour les 12 derniers mois est de 1 282,17 euros. Il a deux enfants à charge scolarisés et son épouse ne travaille pas.

Il me semble utile de réaliser un outil de calcul de la quotité saisissable.

J'ai commencé le travail et je vous joins le fichier E cel.

Je vous demande de poser les formules et de calculer la quotité saisissable.

Merci.

Mickaël.

DOC 11 Feuille de calcul des saisies sur rémunération

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	SAISIE-ARRÊT SUR SALAIRE (hors procédure de demande de paiement direct de pension alimentaire (**))														
2	CALCUL DE LA QUOTITÉ SAISSABLE				Barème au										
3															
4	Salaire mensuel net en euros														
5	Nombre de personnes à charge (*)				0										
6															
7															
8	Tranches du barème en euros				Tranches de rémunération nette en euros appliquées à la personne concernée				Quotité saisissable		Fraction mensuelle saisissable en euros				
9															
10	de	-	à	310,83	de		à		1 / 20						
11	de	310,83	à	606,67	de		à		1 / 10						
12	de	606,67	à	904,17	de		à		1 / 5						
13	de	904,17	à	1 200,83	de		à		1 / 4						
14	de	1 200,83	à	1 497,50	de		à		1 / 3						
15	de	1 497,50	à	1 799,17	de		à		2 / 3						
16	au-delà de				1 799,17	au-delà de					totalité				
17															
18	Total de la quotité saisissable (**)														
19															
20	Remarques :														
21	(*) Les personnes considérées à charge sont :														
22	- le conjoint ou concubin du salarié dont les ressources personnelles sont inférieures au RSA														
23	- les enfants ouvrant droit aux prestations familiales à la charge effective du salarié débiteur														
24	- tout enfant à qui ou pour le compte de qui le salarié verse une pension alimentaire														
25	- tout ascendant dont les ressources personnelles sont inférieures au RSA qui habite avec le salarié ou auquel ce dernier verse une pension alimentaire														
26	Les seuils du barème sont augmentés de				1 400,00 €		par an								
27	soit				116,67 €		par mois								
28															
29	(**) Le salarié doit conserver au moins le montant de la partie forfaitaire du RSA pour une personne seule soit												535,17 €		
30															
31	(***) En cas de demande de paiement direct de pension alimentaire, la totalité du salaire est saisissable														
32	sous réserve de la partie forfaitaire du RSA														
33															

Les données relatives aux tranches mensuelles doivent être actualisées.

Fichier S2_saisiearret.xls

ANNEXE 1 Réponse apportée aux délégués du personnel

Lettre aux délégués du personnel

Date : le 5 janvier

DOCUMENT DE TRAVAIL

Destinataire(s) : Éva Azzano et Loïc Hoel, délégués du personnel

Objet : Prévention santé et maintenance du matériel

Texte

Madame, Monsieur,

Le 3 janvier, vous nous avez alerté sur les dysfonctionnements de l'outillage utilisé par les agents d'entretien et vous avez évoqué les conséquences sur la santé des salariés.

Nous avons fait inspecter les cireuses, et nous avons procédé à leur remise en état.

Pour éviter toute difficulté à l'avenir, nous avons décidé la mise en place de plusieurs mesures :

une révision de maintenance préventive du matériel, programmée chaque année au mois de juin ;

mise à disposition des agents de propreté d'un bordereau de demande d'intervention pour signaler les pannes et les dysfonctionnements ;

mise en place d'un registre de suivi pour y consigner les interventions successives ;

remplacement temporaire des appareils en cours de révision ou de réparation par une entreprise de location de machines.

Nous restons à votre écoute pour toute proposition qui pourrait améliorer les conditions de travail. Ainsi, nous

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signataire : **Mickaël Klimczack**

Enregistré : **Matériel_prévention_délégués.docxs**

Activités réalisées par l'employée administrative A. Levaux

ANNEXE 2 Temps de pause : note d'information

Note d'information

Date : Le 5 janvier

DOCUMENT DE TRAVAIL

Destinataire(s) : Maël Durieux

Objet : Temps de pause des agents de propreté

Texte

Durée des pauses

Le droit encadre strictement la durée du temps de pause dans les entreprises. Sa durée légale est de 20 min pour 6 heures travaillées, réparties durant le temps de travail. Le temps d'habillage et de déshabillage du salarié soumis à une tenue réglementaire n'est pas considéré comme temps de pause.

Pendant la pause, le salarié a le droit de ne pas être joignable. Il bénéficie 'un « droit à la déconnexion » (article L.2242-8 7° du Code du travail). Il a pour objectif d'assurer le respect de son temps de repos.

Aménagements possibles

Cette pause de 20 min peut aussi être placée avant ou après les 6 heures travaillées. Elle peut aussi être utilisée pour le déjeuner des salariés.

L'entreprise peut aménager le temps de pause en tenant compte de la pénibilité du poste.

Rémunération des temps de pause

Toutefois, le Code du travail prévoit qu'il peut l'être s'il est demandé au salarié

de rester à la disposition de l'employeur sans qu'il puisse vaquer librement à ses occupations personnelles.

Enregistré sous : Note_info_tps_pose.docx

Proposition de sites à visiter :

http://rfsocial.grouperf.com/article/0125/ra/rfsocira0125_0900_8961D.html <http://www.juritravail.com/Actualite/Sanctionner-salarie-mode-emploi/Id/1214> <https://licenciement.ooreka.fr/astuce/voir/571255/licenciement-pour-retard>

Lettre d'avertissement

Date : Le 7 janvier

DOCUMENT DE TRAVAIL

Destinataire(s) : Madame Sabrina DuflosObjet : Retards répétés

Texte

Madame,

Depuis plusieurs mois, des retards répétés lors de vos prises de service ont été constatés.

À plusieurs reprises, vous avez été avertie par votre hiérarchie et je n'observe pas d'amélioration de votre part. Ce comportement nuit au bon déroulement de votre travail et à l'image de l'entreprise.

Aussi, je vous demande de respecter impérativement les horaires qui vous sont impartis et de vous montrer ponctuelle pour l'accomplissement de votre mission. Dans le cas contraire, vous pourriez vous exposer à des sanctions disciplinaires.

J'espère que vous prendrez la juste mesure de cet avertissement et que je n'aurai plus, à l'avenir, à exprimer de doléances à votre égard.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Signataire : Mickaël KlimzackEnregistré sous : Retards_Duflos_Avert.docx

Activités réalisées par le gestionnaire financier G. Jacob

ANNEXE 4 Saisie sur rémunération : obligations de l'employeur

C-NETT Propreté

Ressources humaines

Date :

Chargé de la mission :

Source(s) :

Rechercher les informations sur le Web et traiter le document sur texteur.

Le travail réalisé est à envoyer par courriel au gérant.

Saisie sur rémunération

Les obligations de l'employeur

Qui rend l'ordonnance de saisie sur rémunération ?

Le tribunal d'instance.

Comment l'employeur est-il informé d'une saisie sur rémunération ?

L'employeur est informé par LR par le greffier du TI dans les 8 jours qui suivent le délai de recours.

Le créancier peut-il s'adresser directement à l'employeur pour demander une saisie ?

Le créancier ne peut pas s'adresser directement à l'employeur pour demander une saisie.

À quoi s'expose l'employeur s'il ne respecte pas la décision du tribunal ?

L'employeur peut être considéré personnellement comme débi-teur, et tenu de rembourser la dette de son salarié.

Comment l'employeur doit-il payer la créance ?

Tous les mois, l'employeur doit verser au greffe du tribunal la somme saisissable, sans interruption jusqu'à la fin de saisie notifiée par le greffier.

Quelle est l'obligation de l'employeur si le salarié fait déjà l'objet d'une ou plusieurs saisies sur rémunération ?

S'il y a plusieurs créanciers, l'employeur doit respecter un ordre décroissant des retenues (du prioritaire au moins important).

Dans quel ordre devront s'effectuer les retenues si le salarié fait l'objet de plusieurs créances impayées ?

- 1. Pension alimentaire**
- 2. Impôts et taxes**
- 3. Condamnations pénales**
- 4. Créances inférieures à 500 €**
- 5. Autres créances par ordre croissant des sommes dues**

Les sources de revenus saisissables en totalité et insaisissables

Sources de revenus saisissables en totalité

Salaire net, Majorations de salaire pour heures supplémentaires, Avantages en nature, Indemnités journalières de maladie, de maternité et d'accident du travail, Allocations complémentaires servies en cas de réduction d'horaire, Indemnités de chômage, Indemnité de départ volontaire à la retraite, Allocation de retour à l'emploi (ARE), Pensions et rentes viagères d'invalidité, Pensions de retraite et pensions de réversion, Allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa).

Sources de revenus insaisissables

Revenu de solidarité active (RSA) pour une personne seule, Prime d'activité, Indemnités représentatives de frais professionnels, Indemnités en capital ou rentes pour accident de travail, Indemnités de mise à la retraite, Indemnités de départ consécutif à la situation économique de l'entreprise, Allocation personnalisée d'autonomie (Apa), Allocation aux adultes handicapés (AAH) et majoration pour la vie autonome (MVA), Allocations de solidarité spécifique (ASS).

Respecter la présentation et déposer le fichier dans la GED

Participer à la préparation des budgets et des indicateurs sociaux

Référentiel	
Pôles	2 Gestion administrative des relations avec le personnel 3 Gestion administrative interne
Classes de situation	2.2 Gestion administrative des ressources humaines 2.4 Gestion administrative des relations sociales 3.1 Gestion des informations
Situations	2.2.3 Suivi administratif des carrières 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel 2.4.2 Préparation des tableaux de bord et des indicateurs sociaux 3.1.2 Production d'informations structurées
Compétences	Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel Mettre à jour des indicateurs sociaux Mobiliser des techniques de production et de structuration de document
Résultats attendus	Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrières sont produits et transmis dans les délais et dans le respect des obligations légales. Les dossiers de formations sont constitués, les départs en formation sont planifiés. Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés. Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité.
Complexité	Diagnostic personnalisé d'un parcours, promotions réglementaires et conventionnelles, mutations et mobilité. Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord ; détermination d'écarts ; réalisation de documents de synthèse.



MISE EN SITUATION



➔ Page 205

- ▶ La politique sociale pratiquée par l'entreprise et la gestion de son personnel l'oblige à mettre en place des indicateurs qui lui permettent d'observer et de mesurer la performance sociale liée à son activité.
- ▶ Les composantes du compte personnel d'activité et les obligations qui s'imposent à l'entreprise ont une incidence sur la gestion de personnel et son organisation.
- ▶ Les charges de personnel ont un impact direct sur la compétitivité et la rentabilité de l'entreprise. Leur étude régulière est nécessaire pour envisager les décisions de gestion qui s'imposent.



Les indicateurs sociaux



Le compte personnel d'activité



L'étude des charges de personnel

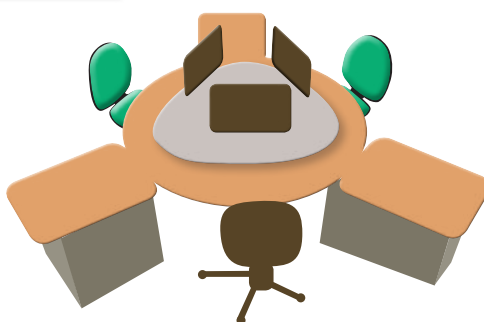
ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Service direction

Poste : Assistante de direction
 Nom : Anne Boiry
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : boiry Mot de passe : assdir-ab

Service administratif et financier

Poste : Employée administrative
 Nom : Adeline Levaux
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : levaux Mot de passe : eadm-al

**Service administratif et financier**

Poste : Gestionnaire financière
 Nom : Geoffrey Jacob
 E-mail : votre_adresse@gmail.com
 OpenERP - Odoo - EBP
 Identifiant : jacob Mot de passe : compta-gj

Modalités de travail

C-Nett utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

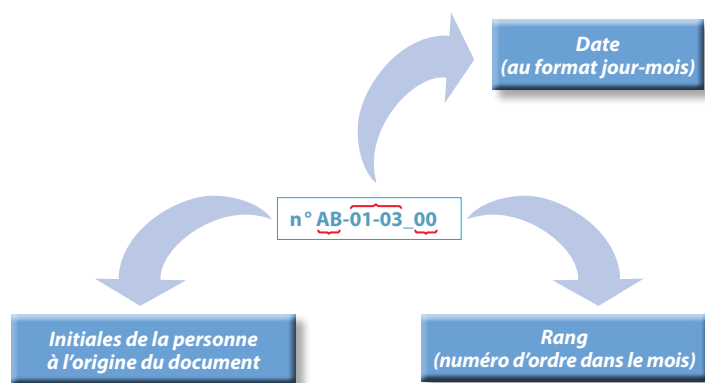
Exemples :

► **OpenERP v6.1** **odoo v8**

PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat
 n° PO00002 sera enregistré sous C_HA_AB-01-03_02.pdf

► **ebp**

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande fournisseur n° FC00000002 sera enregistré sous CF_AB-01-03_02.pdf

**Constitution des îlots et distribution des rôles**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de trois 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 jusqu'à ce que chaque élève ait réalisé le scénario dans son ensemble.

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.






PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez

Open ERP v6.1

odoo v8

Activités du 3 au 5 février

<p>A. Boiry</p>  <p>Assistante de direction</p> <p> Les indicateurs sociaux</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 1). Ouvrez le fichier Excel mis à votre disposition, posez les calculs et traitez la mise en forme du document (doc. 2). Imprimez la feuille de calcul et les formules. Complétez le document de travail puis présenter le document à l'aide de votre tex-teur pour rendre compte des résultats au gérant (annexe 1). Envoyez votre compte rendu au gérant par courriel. Enregistrez les documents dans le dossier [RH_Etudes_Stat] de la GED du PGI. 	   
<p>A. Levaux</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le compte personnel d'activité</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 3). Connectez-vous sur le site du ministère du Travail et de l'Emploi (doc. 4). Étudiez le CPA* et complétez le formulaire mis à votre disposition (annexe 2). Saisissez votre travail sous Word. Téléchargez la plaquette entreprise mise à disposition sur le site (doc. 5). Envoyez au gérant le document Word et la plaquette que vous avez téléchargée. Enregistrez les documents dans le dossier [RH_CPA] de la GED du PGI. 	   
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> L'étude des charges de personnel</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 6). Ouvrez le fichier Excel mis à votre disposition, posez les calculs et mettez en forme le document (docs 7 et 8). Imprimez les documents et les formules de calcul. Complétez le formulaire mis à votre disposition pour y reporter les éléments essentiels (annexe 3). Saisissez le formulaire dans Word. Envoyez au gérant les documents créés. Déposez le fichier dans le dossier [RH_Etudes_Stat] de la GED du PGI. 	    

➔ Vous utilisez

ebp

Activités du 3 au 5 février

<p>A. Boiry</p>  <p>Assistante de direction</p> <p> Les indicateurs sociaux</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 1). Ouvrez le fichier Excel mis à votre disposition, posez les calculs et traitez la mise en forme du document (doc. 2). Imprimez la feuille de calcul et les formules. Complétez le document de travail puis présenter le document à l'aide de votre tex-teur pour rendre compte des résultats au gérant (annexe 1). Envoyez votre compte rendu au gérant par courriel. Enregistrez les documents dans la GED que vous utilisez. 	  
<p>A. Levaux</p>  <p>Employée administrative</p> <p> Le compte personnel d'activité</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 3). Connectez-vous sur le site du ministère du Travail et de l'Emploi (doc. 4). Étudiez le CPA* et complétez le formulaire mis à votre disposition (annexe 2). Saisissez votre travail sous Word. Téléchargez la plaquette entreprise mise à disposition sur le site (doc. 5). Envoyez au gérant le document Word et la plaquette que vous avez téléchargée. Enregistrez les documents dans la GED que vous utilisez. 	  
<p>G. Jacob</p>  <p>Gestionnaire financier</p> <p> L'étude des charges de personnel</p>	<ol style="list-style-type: none"> Réceptionnez les consignes du gérant (doc. 6). Ouvrez le fichier Excel mis à votre disposition, posez les calculs et mettez en forme le document (docs 7 et 8). Imprimez les documents et les formules de calcul. Complétez le formulaire mis à votre disposition pour y reporter les éléments essentiels (annexe 3). Saisissez le formulaire dans Word. Envoyez au gérant les documents créés. Enregistrez les documents dans la GED que vous utilisez. 	    

DOC 1 Consignes du 3 février



Direction
Mickaël Klimzack
Le 3/02/201N

Destinataire :
A. Boiry
Assistante de direction

Consigne de travail : AB-03-02/001

Objet : Réponse aux délégués

Détails :

J'ai besoin d'une étude qui me permette d'avoir une vision précise de l'absentéisme dans l'entreprise et de connaître le taux de rotation du personnel.
J'ai préparé un tableau Excel et j'ai saisi les chiffres connus à la clôture du dernier exercice.
Merci de poser les formules et de mettre en forme le document.
Vous me ferez part de vos observations et de l'analyse que vous faites des résultats obtenus.
Remettez-moi le résultat de votre travail dans le tableau que je vous ai préparé.

DOC 2 Étude de l'absentéisme et de la rotation du personnel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	C-NETT PROPRETÉ								
2									
3	Étude de l'absentéisme au 3 janvier 201N								
4		Nombre de collaborateurs 201N-1	Durée théorique mensuelle du travail par salarié	Durée théorique du travail par mois (*)	Durée théorique de travail par an (**)	Nombre d'heures d'absences pour l'année	Taux d'absentéisme	Objectif mensuel	Écart par rapport à l'objectif mensuel 201N en %
5									
6	Administratif et financier	3	151,66			336		4%	
7	Commercial et marketing	1	151,66			63		5%	
8	Agent de maîtrise	1	151,66			91		5%	
9	Techniciens qualifiés	12	151,66			588		5%	
10	Agents de propreté	36	151,66			3276		5%	
11				Totaux					
12									
13									
14	Taux de rotation du personnel au 3 janvier 201N								
15		Nombre de collaborateurs 201N-2	Nombre de collaborateurs 201N-1	Nombre de collaborateurs recrutés	Nombre de collaborateurs sortis	Taux de variation du nombre de collaborateur 201N-1/201N-2	Taux de rotation		
16									
17	Administratif et financier	3	3	0	0				
18	Commercial et marketing	1	1	0	0				
19	Agent de maîtrise	1	1	0	0				
20	Techniciens qualifiés	8	12	7	2				
21	Agents de propreté	28	36	12	4				
22	Totaux								
23									
24	(*) En heures								
25	(**) La durée annuelle de travail est de 1 607 heures sur une base de 35 heures par semaine								
26									
27									
28									
29									

S3_Absenteisme.xls

Les formules de calcul sont à poser et le tableau doit être mis en forme.

Les résultats produits seront à analyser.

DOC 3 Consignes du 5 février



Direction
Mickaël Klimzack
Le 05/02/201N

Destinataire :
A. Levaux
Employée administrative

Consigne de travail : AL-05-02/002

Objet : Compte personnel d'activité (CPA)

Détails :

Nous accueillons de nombreux jeunes en formation dans l'entreprise. Pour mieux appréhender la question du compte personnel d'activité, j'aimerais que vous me prépariez une synthèse sur ce sujet.

Ça me permettra de mieux communiquer sur ce point auprès du personnel et des jeunes en formation.

Vous pouvez vous rendre sur le site du ministère du Travail et de l'Emploi et me préparer un document sous Word que vous m'enverrez par courriel.

Vous penserez aussi à télécharger le dépliant destiné aux entreprises disponible sur le site afin de me le transmettre.

DOC 4 Site travail-emploi.gouv.fr – Grands dossiers : CPA

<http://travail-emploi.gouv.fr/grands-dossiers/cpa/>

The screenshot shows the website <http://travail-emploi.gouv.fr/grands-dossiers/cpa/>. The header includes the logo of the Ministry of Labor, Employment, Vocational Training, and Social Dialogue, along with social media icons and a search bar. The main navigation bar lists various topics: Actualités, Grands dossiers (selected), Ministère, Métiers et concours, Démarches et fiches pratiques, DARES – Études et statistiques, and Presse. Below this, there are tabs for Dialogue social, Emploi, Droit du travail, Santé au travail, and Formation professionnelle. The main content area is titled 'Le Compte Personnel d'Activité' and features a video player with the title 'Mon Compte Personnel d'Activité' and a play button. To the right of the video player is a sidebar titled 'Dans cette rubrique' with a list of links: Le CPA en bref, Les composantes du CPA, Les plus du CPA, Le CPA pour tous, Chefs d'entreprises et DRH, Professionnels de la formation, Une méthode participative : la co-construction, and Faites connaître le CPA.

DOC 5 Site travail-emploi.gouv.fr – CPA : Kit de communication

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social

Rechercher

Actualités Grands dossiers Ministère Métiers et concours Démarches et fiches pratiques DARES – Études et statistiques Presse

Dialogue social Emploi Droit du travail Santé au travail Formation professionnelle

Accueil > Grands dossiers > Le Compte Personnel d'Activité > Faites connaître le CPA

Faites connaître le CPA

publié le : 16.12.16

A+ A- [Icones]

Le compte personnel d'activité (CPA) vise à sécuriser des parcours professionnels qui évoluent de plus en plus. Effectif dès janvier 2017, le CPA est un outil qui permet à chacun de faire évoluer sa carrière.

Kit de communication

Découvrez tous les outils mis à votre disposition

Vous êtes chef d'entreprise, responsable RH, professionnel de la formation ou simplement intéressé par le CPA, voici tous les éléments de communication nécessaires pour comprendre et en parler autour de vous.

Dépliant entreprise

Télécharger

Annonce presse entreprise

Télécharger

Signature e-mail

Télécharger

Dans cette rubrique

- Le CPA en bref
- Les composantes du CPA
- Les plus du CPA
- Le CPA pour tous
- Chefs d'entreprises et DRH
- Professionnels de la formation
- Une méthode participative : la co-construction

Dans cet article

- Kit de communication

Documents

- PDF Annonce presse entreprise Téléchargement (1.4 Mo)

DOC 6 Courriel du 5 février

De : Mickaël Klimzack

À : Geoff ey Jacob

Date : 05/02/201N

Objet : Étude sur les salaires

S3_indic_soc_salaires.xls

Geoff ey,

L'exercice comptable est terminé et j'ai besoin, comme tous les ans, d'une étude sur les salaires. Je vous fournis le classeur Excel où j'ai saisi les données dont je disposais.

Vous pouvez poursuivre le travail en posant les calculs sur chaque feuille. Les résultats demandés sur la seconde feuille peuvent être obtenus en liaison avec la première.

Envoyez-moi les résultats dont j'ai besoin sur le formulaire que je vous ai préparé.

Merci.
Mickaël

DOC 7 Étude des salaires – Feuille [Salaires 201N-1]

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	C-NETT Propreté											
2												
3	Étude des salaires versés du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 201N-1											
4												
5		Employé	Filière (convention collective)	Poste occupé			Horaire	Salaires brut mensuel	Salaires brut annuel	Charges patronales (*)	Coût salarial annuel	
6	1	Mickaël KLIMZACK	CA	Cadre	CA4 Gérant	CDI	Cadre	-				
7	2	Anne BOIRY	EA	Employé administratif	EA3 Assistante de direction	CDI	Non cadre	151,67				
8	3	Geoffrey JACOB	EA	Employé administratif	EA4 Comptable	CDI	Non cadre	151,67				
9	4	Adeline LEVAUX	EA	Employé administratif	EA4 Employé administratif	CDI	Non cadre	151,67				
10	5	Marjorie COILLOT	EA	Employé administratif	EA4 Commercial	CDI	Non cadre	151,67				
11	6	Maël DURIEUX	MP	Maîtrise production	MP4 Agent de maîtrise	CDI	Non cadre	151,67				
12	7	Eva AZZANO	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
13	8	Marie CAMUS	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
14	9	Amélie CARDROT	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
15	10	Sabrina DUFLOS	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
16	11	Candice GRESSOT	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
17	12	Marine HARLE	ATQ	Agent de service qualifié	ATQS2 Technicien qualifié	CDI	Non cadre	151,67				
18	13	Loïc HOEL	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
19	14	Laurent KUBERSKI	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
20	15	Precilia LAIDOUNI	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
21	16	Christelle JUBIN	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
22	17	Stéphanie LOGEZ	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
23	18	Romain LUSSET	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
24	19	Marion PAVEAUX	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
25	20	Angélique RICHARD	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
26	21	Pauline SALINGUE	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
27	22	Rose-Marie TOTTEL	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
28	23	Mélissa VAILLANT	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
29	24	Gwendoline VANDAELE	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
30	25	Robin VARLET	AS	Agent de service	AS2 Agent de propreté	CDI	Non cadre	151,67				
31	Totaux											
32												
33	(*) Taux de charges patronales estimé : 42 %											

Les salaires bruts des salariés sont à rechercher dans la base de données du PGI.

Les formules de calcul sont à poser et à imprimer.

S3_Etude_salaires.xls – Feuille [Salaires 201N-1]

DOC 8 Étude des salaires – Feuille [Analyse salaires N-1]

	A	B	C	D	E	F
1	C-NETT Propreté					
2						
3	Étude des salaires versé du 1er janvier au 31 décembre 20n-1 - Répartition, coûts et ratios					
4						
5	Filières		Nombre de salariés	Effectif global en %	Coût des salaires annuels en €	Coût des salaires annuels en %
6	Cadres					
7	Administratifs					
8	Exploitation					
9						
10	Éléments étudiés		Montant			
11	Coût mensuel moyen du personnel en euros					
12	Coût mensuel moyen du personnel administratif en euros					
13	Coût mensuel moyen du personnel d'exploitation en euros					
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Plusieurs données sont à reprendre sur la feuille [Salaires N] du classeur.

Les feuilles sont à lier et les formules sont à imprimer.

S3_Etude_salaires.xls – Feuille [Analyse salaires 201N-1]

Activités réalisées par l'assistante de direction A. Boiry

ANNEXE 1 Compte rendu de l'étude des effectifs et de l'absentéisme

C-net t PROPReté Ressources humaines

Étude réalisée le _____

Étude de l'absentéisme

Traiter le document sous Word
pour envoi au gérant

DOCUMENT DE TRAVAIL

Nombre de salariés	57
Nombre de cadres	1
Nombre de non-cadres	56
Nombre d'heures de travail théorique par an	85 171
Nombre d'heures d'absence	4 354
Nombre d'heures de travail réel par an	80 817
Taux d'absentéisme	5,11 %

Analyse des résultats

L'étude réalisée sur tableur permet de relever les points suivants :

- le taux d'absentéisme est légèrement supérieur à la moyenne nationale (environ 4,5 % en 2012*) ;
- les résultats obtenus montrent que ce taux a légèrement augmenté d'une année sur l'autre ;
- les commerciaux et les techniciens qualifiés ont été moins absents que l'année précédente ;
- l'absentéisme du personnel administratif et financier a largement dépassé l'objectif fixé.

Taux de rotation du personnel

Taux de rotation du personnel administratif	0 %
Taux de rotation du personnel d'exploitation	Entre 0,13 % et 0,20 %

Analyse des résultats

L'étude des taux de rotation du personnel permet de relever les points suivants :

- l'effectif du personnel administratif est stable et ne varie pas (aucun départ et aucune embauche) ;
- le taux de rotation des techniciens qualifiés et des agents de propreté laisse apparaître un résultat positif qui s'explique par un recrutement important au cours de l'exercice.

* www.juritravail.com/Actualite/maladies-non-professionnelles/Id/87261
www.andrh.fr/content/download/434/2182/file

ANNEXE 2 Étude du compte personnel d'activité (CPA)

C-net t PROPReté

Ressources humaines

Étude réalisée le 5 février

DOCUMENT DE TRAVAIL

Le compte personnel d'activité

À qui s'adresse-t-il ?

Le compte personnel d'activité concerne tous les actifs à partir de 16 ans, quel que soit leur statut : salariés du secteur privé, demandeurs d'emploi, agents publics ou travailleurs indépendants.

Le salarié décide de l'activer et de l'utiliser quand il le souhaite.

Quelles sont les composantes du CPA ?

Le compte personnel d'activité rassemble :

- le compte personnel de formation (CPF), qui permet de sécuriser les parcours professionnels en permettant aux demandeurs d'emploi et aux salariés (en CDI et en CDD) de conserver leurs droits à la formation tout au long de la vie professionnelle ;
- le compte personnel pénibilité (CPP), qui permet aux salariés ayant travaillé dans des conditions difficiles (bruit, travail de nuit ...) de bénéficier d'une retraite anticipée ou encore de facilité d'accès à la formation ;
- le compte d'engagement citoyen (CEC), qui permet de recenser les activités bénévoles ou de volontariat de son titulaire, et de lui permettre d'acquérir des heures inscrites sur le compte personnel de formation (CPF).

Quels changements pour l'entreprise ?

Selon le Code du travail, l'employeur doit veiller au maintien de l'employabilité des salariés, c'est-à-dire de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Chaque entreprise peut avoir intérêt à ce que ses salariés soient mieux formés et se considèrent davantage comme des acteurs de leur parcours professionnel.

L'utilisation du CPA peut être abordée dans l'entretien professionnel entre l'employeur et le salarié, et qui porte sur les perspectives d'évolution professionnelle.

Quelle est la procédure pour créer un compte CPA ?

Pour activer et utiliser le CPA, il faut se connecter sur le portail Internet www.moncompteactivite.gouv.fr.

La connexion se fait en saisissant le numéro de sécurité sociale et un mot de passe.

Le traitement des données y figurant est mis en œuvre et géré par la Caisse des dépôts et consignations pour les salariés.

Le titulaire du CPA décide seul de l'utilisation de ses droits qu'il conserve sur son compte, y compris en cas de départ à l'étranger.

Sites à visiter :

www.village-justice.com/articles/compte-personnel-activite-comment-marche,23901.html

travail-emploi.gouv.fr/grands-dossiers/cpa/article/le-cpa-la-fiche-pratique

Activités réalisées par le gestionnaire financier G. Jacob

ANNEXE 3 Étude annuelle des salaires

C-net t PROPReté Ressources humaines

Étude réalisée le 07/02

DOCUMENT DE TRAVAIL

Étude annuelle des salaires par filière en euros et en %

Cadres	71 568,00 €	8,91 %
Administratifs *	210 699,65 €	26,24 %
Exploitation	592 233,44 €	73,76 %
Total (administratif + exploitation) *	802 933,09 €	100,00 %

Analyse des résultats

Les charges administratives représentent plus d'un quart des charges de personnel.

C-Net est une entreprise prestataire de service spécialisée dans le nettoyage. Son secteur d'activité justifie le volume important des charges de salaires de la branche exploitation.

Cependant, le total des charges annuelles de personnel est important. Il est à rapporter au chiffre d'affaires annuel réalisé pour alimenter l'étude.

Salaires moyens

Coût mensuel moyen du personnel	72 875,09 €
Coût mensuel moyen du personnel administratif	23 522,30 €
Coût mensuel moyen du personnel d'exploitation	49 352,79 €

Traiter le document sous Word
pour envoi au gérant

* Le personnel cadre fait partie du personnel administratif.

Atelier rédactionnel

1

Les consignes de santé et de sécurité



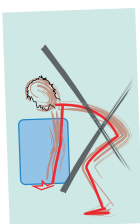
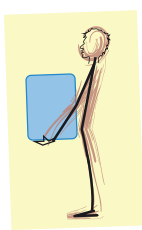
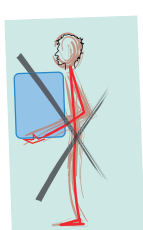
Observation

La situation de communication, le contenu et les visées des notes

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a fait installer de nouvelles affiches de sécurité dans les ateliers.

1 Consignes en cas de manutention manuelle

- Ne pas porter des charges trop lourdes pour soi.
- Utiliser les appareils de levage disponibles (chariot, transpalette...).
- Se rapprocher au plus près de la charge.
- Positionner ses pieds en encadrant la charge et garder le dos droit.
- Plier les jambes et soulever la charge avec la force des jambes.
- Éviter les torsions de corps.
- Utiliser les équipements de protection individuelle (chaussures, gants...).
- Demander de l'aide si nécessaire.



2

Opérations à proximité
ou dans des locaux électriques
Consignes de sécurité

- Isolez-vous des éléments conducteurs (sols, charpentes...) au moyen de matériel approprié (écran, tabouret, tapis, échelle...).
- Utilisez des outils isolants ou isolés conformes à la norme en vigueur.
- Utilisez des gants isolants.
- Portez un casque isolant et un écran facial s'il y a risque de projection.
- Ne portez pas d'objets personnels métalliques (chaîne, clé, bracelet...).
- Portez une coiffure isolante si nécessaire.
- Disposez d'un emplacement dégagé et d'un appui solide en vous assurant une position stable.
- Utilisez des accessoires de mesure en bon état de service.
- Isolez toute pièce électrique nue sous tension située au voisinage de l'électricien.

1 Qui a rédigé les consignes de sécurité ?

Le CHSCT (le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

2 Pour qui ?

Le personnel manutentionnaire.

3 Dans quel but ?

À titre préventif, pour protéger la santé et la sécurité du personnel.

4 Par quel canal et sous quelle forme ?

Affichage dans les ateliers d'une suite de prescriptions sous forme de symboles, de textes ou de dessins.

La présentation et l'écriture des consignes

5 Sous quelle forme les deux documents se présentent-ils ? Justifiez votre réponse.

Ces deux textes sont des énumérations. Chaque élément de l'énumération débute par une puce et un mot de la même classe grammaticale.

6 Complétez le tableau.

	INJONCTIF ?	EXPLICATIF ?	DESSCRIPTIF ?	ARGUMENTATIF ?
LE DOCUMENT 1 EST-IL PLUTÔT :	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LE DOCUMENT 2 EST-IL PLUTÔT :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Ces documents sont des suites de consignes. Encadrez dans la liste suivante les synonymes du mot « consignes » qui conviennent le mieux :

– au premier texte : principes, recommandations, usages, instructions, conseils, injonctions.

– au deuxième texte : principes, recommandations, usages, instructions, conseils, injonctions.

8 Observez la forme des verbes débutant chacun des deux documents. Quelle différence observez-vous ?

Texte 1 : Les verbes sont au mode infinitif.

Texte 2 : Les verbes sont au mode indicatif, conjugués à l'impératif présent.

9 Quelle est la forme du verbe dans « en encadrant la charge » ? Trouvez un autre exemple dans le texte 2.

Il s'agit du gérondif. L'autre exemple est « en vous assurant ».

10 Ce mode verbal est utile pour (plusieurs cases à cocher) :

- ☐ exprimer une action faite par un autre sujet
- ☒ raccourcir la phrase
- ☒ éviter une proposition relative (qui...)
- ☐ mettre en valeur une action

11 Soulignez les adjectifs dans le texte 2 page 243. Complétez le tableau suivant.

L'ADJECTIF...	VRAI	FAUX
...apporte au nom une précision, une caractéristique, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...indique une action.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
...peut être formé à partir d'un participe passé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...peut être formé à partir d'un participe présent.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...modifie le sens du verbe.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

12 Quel est le rôle des visuels et des symboles sur ce type de document ?

Ils servent à clarifier les consignes et à les rendre compréhensibles même pour une personne ne parlant ou ne lisant pas la langue.



MÉMO

● Pour être efficaces, les consignes doivent être **visibles et lisibles**. On les fait ressortir à l'aide d'une énumération. On utilise de préférence l'infinitif pour les recommandations (visant à faire adopter une certaine conduite) et l'impératif présent pour les injonctions (instructions obligatoires). Les phrases vont à l'essentiel : elles sont courtes, précises, faciles à lire et à mémoriser. Le gérondif et les adjectifs qualificatifs permettent d'éviter les propositions subordonnées et donc les phrases trop longues.

● À retenir : **plus c'est long, moins c'est lu**. L'utilisation de pictogrammes et/ou de dessins est nécessaire pour clarifier les consignes et les rendre intelligibles par tous.

Atelier rédactionnel

2

Les consignes de santé et de sécurité



Pour préparer vos consignes

1 Rédigez les consignes qui accompagneront ces visuels. Faites une énumération commençant par un verbe (choisissez le mode verbal le mieux adapté).

Les consignes à appliquer en cas d'accident industriel



<http://www.seine-maritime.gouv.fr/Politiques-publiques/Securite-et-Defense/Securite-civile/Risque-industriel/Les-consignes-a-appliquer-en-cas-d-accident-industriel>

Visuel 1 : **Abritez-vous**

Visuel 2 : **Fermez toutes les ouvertures**

Visuel 3 : **Écoutez la radio**

Visuel 4 : **Ne fumez pas**

Visuel 5 : **Libérez les lignes téléphoniques**

Visuel 6 : **N'allez pas chercher les enfants à l'école**

2 En vous aidant de l'adresse du site, précisez l'origine de ces consignes.

Il s'agit de consignes réglementaires transmises par le gouvernement.

3 Remplacez les groupes de mots soulignés par des adjectifs ou des participes passés.

a. Si vous sentez une gêne pour respirer, placez un linge que vous aurez humidifié contre le visage et respirez à travers.

→ gêne respiratoire... un linge humide contre le visage...

b. Faire des rondes tous les jours dans les silos de stockage. → rondes quotidiennes

4 Remplacez les groupes de mots soulignés par des groupes nominaux.

a. Veillez à ce que les sols soient régulièrement nettoyés. → Veillez au nettoyage régulier des sols.

b. Nettoyez vos outils après qu'ils ont été utilisés. → ... après utilisation/usage

5 Corrigez l'énumération ci-dessous et allégez les phrases lorsque c'est utile.

– Vérifiez le bon état de votre échelle avant que vous l'utilisiez.
– Fixez l'échelle au sommet dès qu'elle comporte 25 échelons.
– Posez toujours votre échelle ou votre échafaudage sur un sol qui est stable.

– Vérifiez le bon état de votre échelle avant utilisation.
– Fixez une échelle de plus de 25 échelons au sommet.
– Posez toujours votre échelle ou votre échafaudage sur un sol stable.

Gros plan sur...

Alléger les phrases pour être clair et concis

On peut :

• **utiliser des mots englobants**

Ne montez pas sur les pelleuses, chariots... → engins

• **remplacer une subordonnée par un groupe nominal**

*Veiller à ce que les surfaces soient propres
→ à la propreté des surfaces*

• **remplacer une subordonnée relative par un adjectif**

*Le tabac est un produit qui nuit à la santé
→ produit nocif*

• **remplacer une subordonnée par un infinitif**

Pliez les jambes pour que vous souleviez plus facilement une charge → pour soulever

À vos rédactions !

Vous êtes chargé(e) de présenter l'affiche sur la conduite à tenir en cas d'accident, d'après les informations ci-dessous, communiquées par le référent sécurité.

LORSQU'ON EST TÉMOIN D'UN ACCIDENT, IL FAUT GARDER SON CALME, AVOIR LES BONS RÉFLEXES, NE PAS BOUGER LE BLESSÉ.

			
<p>Protéger l'entourage et la victime afin d'éviter d'aggraver l'accident.</p>	<p>Alerter le standard (04 38 75 85 85), le service Santé Sécurité (04 38 75 85 90).</p>	<p>Rassurer la victime, la couvrir. Faire les gestes de survie si on est secouriste.</p>	<p>Conduire les secours sur le lieu de l'accident. Se tenir à leur disposition.</p>

CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT

Si vous êtes témoin d'un accident...

Gardez votre calme et ayez les bons réflexes.

NE BOUGEZ JAMAIS UN BLESSÉ AU SOL !

PROTÉGEZ

- Protégez la victime et l'entourage
- Évitez toute aggravation de l'accident.



ALERTEZ

- Prévenez :
- le standard 04 38 75 85 85
 - le service Santé Sécurité 04 38 75 85 90



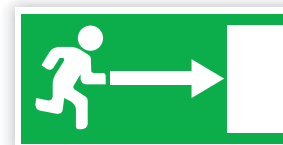
RASSUREZ

- Rassurez la victime.
- Couvrez-la en attendant les secours.
- Pratiquez les gestes de survie, si vous êtes secouriste.



GUIDEZ

- Guidez les secours vers le lieu de l'accident.
- Restez à leur disposition.



Je vérifie si :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'ai correctement présenté l'énumération (puces). | <input type="checkbox"/> J'ai choisi une présentation lisible et attractive. |
| <input type="checkbox"/> J'ai utilisé systématiquement des verbes à l'infinitif ou à l'impératif présent. | <input type="checkbox"/> J'ai accompagné mon texte de dessins/pictogrammes/symboles. |
| <input type="checkbox"/> J'ai allégé mes phrases et j'ai évité les subordonnées. | |

Atelier rédactionnel

3

Le discours



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du document

À l'occasion d'un repas de fin d'année, le directeur général de NGS Diffusion (PME spécialisée dans la cosmétique) a prononcé ce discours.

Chers collègues,

Tout d'abord, je vous remercie d'être présents aujourd'hui pour partager ce repas de fin d'année. Ces occasions sont rares, mais elles sont le ciment de nos relations au sein de l'entreprise. Pour cette raison, j'apprécie tout particulièrement de prolonger cette fin d'année en votre compagnie.

Cette année, nous avons mobilisé de nouveaux partenaires, nous avons avancé dans des projets innovants tels que le lancement d'un nouveau parfum et la création d'un site de vente en ligne, nous avons augmenté nos capacités de production grâce à l'acquisition d'une nouvelle chaîne de production.

Aussi, je souhaite vous dire combien je suis fier d'être à la tête de NGS Diffusion et que cette fierté ne cesse de se conforter avec la même ferveur depuis douze ans. En de nombreuses circonstances, j'ai pu mesurer la notoriété de notre firme et je sais que tout le mérite revient à chacun de vous.

J'ai conscience des attentes que je formule, parfois jugées trop ambitieuses, et je mesure parfaitement la valeur du travail que vous avez accompli. Je tiens à vous adresser toute ma reconnaissance et mes remerciements pour votre engagement à la réussite de notre entreprise.

Chers collègues, conscient de l'importance que revêtent des événements tels que celui qui nous réunit aujourd'hui, je pense qu'il est temps à présent pour moi de conclure ce discours.

J'espère que ce repas, que nous partageons aujourd'hui, sera l'occasion d'échanges et de partage. Je souhaite que ce moment privilégié fasse vivre cette ambition commune qui nous réunit et favorise le dialogue.

Je n'abuserai pas davantage de votre attention. Je tiens encore à vous remercier très sincèrement pour tout ce que vous faites au quotidien pour notre entreprise. Je vous adresse mes vœux les plus sincères pour la nouvelle année, à vous tous ainsi qu'à vos proches.

Chers collègues, je vous invite maintenant à partager ce repas de fin d'année que je vous souhaite agréable et cordial.

1 Qui a prononcé ce discours, devant quel auditoire ?

Le directeur général de l'entreprise devant son personnel.

2 À quelle occasion ?

À l'occasion d'un repas convivial de fin d'année.

3 Quelles sont les intentions de ce discours adressé au personnel ?

☒ remercier

☐ augmenter les chiffres

☒ fédérer

☐ diversifier la production

☒ motiver le personnel

Les procédés de rédaction d'un discours

4 Le directeur commence son discours par « Chers collègues ». Cette formule vous surprend-elle ? Pourquoi ?

A priori on peut penser que le directeur n'est pas un collègue.

5 Repérez les principaux procédés d'écriture.

	EXEMPLES DU TEXTE	DANS QUELLE INTENTION ?
MOTS QUI MARQUENT LA PRÉSENCE DE L'ÉMETTEUR	– je – nous	– s'impliquer personnellement. – s'impliquer dans le groupe, le directeur fait aussi partie du personnel
MOTS QUI MARQUENT LA PRÉSENCE DU DESTINATAIRE	vous	s'adresser directement à son auditoire
TEMPS VERBAUX DOMINANTS	– présent – passé composé	– indiquer que l'action se déroule au moment où l'on parle – exprimer une action passée
MÉTAPHORES (PARAGRAPHES 1 ET 2)	« le ciment de nos relations » « mobilisé de nouveaux partenaires »	Enrichir le discours par des images qui « parlent » à tous.
MOTS QUI VALORISENT LE PERSONNEL	« Chers collègues » « le mérite » « ma reconnaissance » « votre engagement » « la réussite »	Valoriser le personnel pour le motiver.

6 Surlignez, de quatre couleurs différentes, les éléments du texte mettant en évidence : la cohésion du groupe, l'engagement, l'éloge ou le compliment, la convivialité.

7 Repérez, dans la liste suivante, deux adjectifs qualificatifs qui conviennent à ce discours.

- ☒ élogieux
- ☐ descriptif
- ☒ persuasif
- ☐ autoritaire
- ☐ injonctif

8 Rédigez une phrase pour justifier vos choix.

Ce discours est élogieux parce qu'il complimente pour le travail effectué, et il est aussi persuasif, car il apporte des arguments prouvant que le travail a porté ses fruits (nous avons mobilisé de nouveaux partenaires, nous avons avancé dans des projets), en mettant en avant les liens qui unissent le personnel et la direction.



MÉMO

- Le discours prononcé à l'occasion d'un événement (fêtes de fin d'année, départ à la retraite...) vise à renforcer la cohésion du personnel au sein de l'entreprise.
- Avant d'être dit, le discours est un texte écrit avec soin. L'émetteur s'implique par le « je » et le « nous » (marquant ainsi l'appartenance au groupe). Il utilise un vocabulaire valorisant pour mettre en relief les mérites et les qualités des personnes : fidélité, engagement, sérieux, ambition... Il s'agit donc d'un éloge qui utilise les procédés de la persuasion : complicité avec les destinataires (« chers collègues », « nous »), compliments qui touchent, appel à l'émotion.

Atelier rédactionnel

4

Le discours



Pour préparer votre discours

1 Pour chacun des termes, soulignez le synonyme qui convient le mieux. Puis, pour vérifier que vous avez fait le bon choix, inventez une courte phrase adaptée à un discours élogieux, en employant ce mot.

Exemple : dynamisme : force, ardeur, emballement.

Votre ardeur professionnelle est un exemple pour tous.

a. Engagement : accord, orientation, investissement.

Votre investissement a porté ses fruits.

b. Féliciter : complimenter, applaudir, congratuler.

Toute l'équipe vous complimente pour cette belle carrière.

c. Apprécier : calculer, juger, estimer.

Tous vous estiment pour votre disponibilité.

d. Mérites : récompenses, ardeurs, talents.

C'est grâce aux talents de tous que l'entreprise réussit.

2 Dites à quels domaines font référence les métaphores suivantes : guerre, sport, bâtiment, navigation, musique. Puis expliquez le sens de chacune de ces phrases.

a. Pendant toutes ces années, Claude Dubois a été la pierre angulaire du service des ventes.

• Domaine : Bâtiment

• Explication : C. Dubois est une personne fondamentale dans le fonctionnement de l'entreprise.

b. Toujours très rigoureux, il savait aussi jouer sans partition et s'adapter à toutes les variations.

• Domaine : Musique

• Explication : Il savait s'adapter à toutes les situations, mêmes nouvelles.

c. Grâce à vous, notre entreprise a retrouvé un nouveau souffle.

• Domaine : Sport

• Explication : l'entreprise a retrouvé un nouvel élan, de nouvelles perspectives.

d. Nous nous sommes fixé un nouveau cap et je sais que vous saurez tenir la barre.

• Domaine : Navigation

• Explication : Nous nous sommes fixé un nouvel objectif et je sais que vous saurez diriger.

e. Vous avez bataillé avec ferveur et nous avons signé ce contrat.

• Domaine : Guerre

• Explication : Vous avez su discuter et argumenter efficacement...

3 Conjuguez les verbes entre parenthèses au présent de l'indicatif.

Toute l'équipe de direction vous (remercier) remercie et (apprécier) apprécie votre disponibilité.

Je vous (convier) convie à partager le verre de l'amitié.

Pour vous remercier, nous vous (allouer) allouons une gratification.

Je (savoir) sais que vous aurez une retraite bien occupée.

Gros plan sur...

Une métaphore est une figure de style qui établit une relation de ressemblance entre deux éléments. Elle n'utilise pas d'outil de comparaison.

Dans un discours, c'est une image qui a pour but de faciliter la compréhension, de préciser un objectif ou une action.

Exemple : Le marché commercial, c'est comme un voilier, à certaines périodes la mer est calme et à d'autres moments la mer est houleuse.

À vos rédactions !

Une cérémonie de remise de médailles du travail est prévue prochainement afin d'honorer deux salariés de l'entreprise NGS Diffusion. À l'aide des informations relatives à cette manifestation, vous êtes chargé(e) de préparer le discours du directeur général.

Plan du discours : remise de diplômes et de médailles du travail :

- Réunion du personnel : honneur pour le Directeur général de présider la cérémonie et but de celle-ci.
- Présentation des récompenses : récompenser la qualité des services rendus chez un ou plusieurs employeurs par la remise d'un diplôme et d'une médaille.
- Décoration des récipiendaires :

MÉDAILLES ANCIENNETÉ DE SERVICE	SALARIÉS	QUALIFICATION	ANCIENNETÉ NGS DIFFUSION
Vermeil : 30 ans	Julia Redon	Standardiste	20 ans
Or : 35 ans	Thomas Ledru	Ouvrier spécialisé	24 ans

- Renouveau des remerciements et félicitations au nom de tous.
- Annonce d'une gratification exceptionnelle.
- Invitation à fêter l'événement (cocktail).

Discours du DRH

Pour le corrigé, voir le fichier AR04_AVR.docx sur le site Foucher, rubrique « Mes avantages Prescripteurs »



AUTOÉVALUATION

Je vérifie si :

- ☐ J'ai respecté le plan et structuré mon discours en paragraphes.
- ☐ J'ai utilisé le « je » et le « nous ».
- ☐ J'ai conjugué les verbes au présent et au passé composé essentiellement.
- ☐ J'ai utilisé un vocabulaire valorisant.

Atelier rédactionnel

5

Le rapport d'étape



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du document

François Versace est le gérant d'une entreprise de menuiserie-ébénisterie. Il réalise des projets variés. Afin de suivre les projets les plus importants, il utilise des supports comme le rapport d'étape envoyé à tous les participants au projet et dont voici un extrait.

RAPPORT D'ÉTAPE N° 2014-47.1 – RAFFIN ÉTABLI LE 10/04/N

Menuiserie-ébénisterie du Rouret
F. versace
79 route de Nice
06650 Le Rouret

Page 1 ou page
de garde

Titre du projet: Aménagement d'une plage de piscine privée

- Numéro du projet: 2014-47-Raffin
- Réalisation prévue: du 2 au 25 avril
- Nom du maître d'ouvrage (cliente):
Mme Raffin Marie-Ange
- Rapport établi par: Versace François
- Période couverte par le rapport: du 2 au 10 avril N
- Maître d'œuvre, chef de projet

Sommaire

- | | |
|---|---|
| 1. Avancement du projet | 2 |
| 1.1. Planning des tâches prévues et réalisées | 2 |
| 2. Analyse des écarts | 3 |
| 2.1. Difficultés rencontrées | 3 |
| 2.2. Régulations apportées | 3 |
| 3. Conclusion et suites à envisager | 3 |

1 Qui rédige le rapport d'étape ?

François Versace, chef de projet.

2 Pour qui ?

L'ensemble des acteurs internes du projet.

3 Dans quel but ?

Faire le point sur le projet à un instant donné pour prendre les décisions
et mesures utiles en cas d'écarts entre le prévisionnel et l'effectif.

1. AVANCEMENT DU PROJET Étape du 2 au 10 avril

1.1. Planning des tâches prévues et réalisées

TÂCHES	DATES ENVISAGÉES	DATES EFFECTIVES
Commande des bois et chevrons	2 avril	2 avril
Réception du bois	8 avril	10 avril
Réception des chevrons	4 avril	4 avril
Découpage en atelier	9 au 12 avril	
Assemblage	13 au 20 avril	
Mise en place	21 et 24 avril	
Réception	25 avril	

Page 2

2. ANALYSE DES ÉCARTS

2.1. Difficultés rencontrées

Deux jours de retard dans la livraison du bois et une panne de la scie circulaire le 09/04 entraînent un arrêt momentané du chantier.

Page 3

2.2. Régulations apportées

- Réparation express de la scie par l'entreprise Ferra. Retour prévu de la scie le 11 avril au soir au plus tard.
- Découpage en atelier à réaliser dès le lendemain matin : 12 avril ; assemblage reporté du 13 au 23 avril et mise en place du 26 au 29 avril.
- Report de la réception au 30 avril négocié par téléphone avec la cliente.

3. CONCLUSION ET SUITES À ENVISAGER

La mise en place chez la cliente devrait donc avoir lieu du 26 au 29 avril. La livraison du chantier prévue le 25 avril n'interviendra donc que le 30 soit avec un retard de 5 jours qui pourrait être compensé par un geste commercial (offrir un kit de nettoyage de piscine ou toute autre compensation).

L'analyse et la rédaction d'un rapport d'étape

4 Pour l'expression « rapport d'étape », choisissez les définitions qui conviendraient le mieux au mot « étape ».

- ☒ Fait de s'arrêter
 ☐ Lieu où l'on s'arrête
☐ Distance à parcourir pour arriver à ce lieu
 ☒ Période dans le cours d'un événement

5 Lisez l'ensemble du rapport. Puis analysez sa structure en complétant le tableau.

	PAGE 1	PAGE 2	PAGE 3
Que contiennent les pages ?	Le nom de l'entreprise responsable du projet Le titre et les références du projet La date de rédaction du rapport et le nom/titre du rédacteur La période concernée par le rapport Le sommaire du rapport	Le planning des tâches prévues et réalisées	L'analyse et justification des écarts Conclusion et suite à envisager
Dans quelle intention ?	Identifier le projet et la période couverte par le rapport d'étape Analyser le contenu du rapport (sommaire) et faciliter sa lecture	Comparer le prévu et le réalisé pour déceler les écarts entre le prévu et le réalisé, particulièrement au niveau des dates	Analyser les difficultés rencontrées Indiquer les régulations apportées pour permettre la réalisation finale du projet
Sous quelle forme est-ce rédigé ?	Énumération	Tableau	Texte rédigé et énumération
Quels sont les types de phases ?	Nominales	Nominales	Nominales et verbales

6 Dans la page 3, pouvez-vous relever des marques de la présence de l'énonciateur dans les parties 2 et 3 ?

Non car le style est impersonnel.

Pour quelles raisons ? (cochez les réponses qui conviennent)

- ☒ Le message est objectif.
☐ Le chef de projet ne se sent pas responsable et ne s'implique pas.
☒ Ce n'est pas un texte argumentatif.

7 Soulignez les verbes conjugués dans les parties 2 et 3. À quels temps sont-ils ? Expliquez leur emploi.

« devrait », « pourrait » : présent du conditionnel, pour une action envisagée.

« interviendra » : futur de l'indicatif, pour une action certaine dans le futur.



MÉMO

- Le rapport d'étape **fait le point** sur l'état et le rythme d'avancement d'un projet à un moment donné. Il compare les tâches réalisées à celles initialement prévues, il constate les écarts afin d'y remédier. Mais c'est aussi un écrit « tourné vers l'avenir » qui envisage les perspectives.
- C'est un **écrit objectif** dans lequel l'émetteur s'efface (pas de « je », pas de vocabulaire « affectif », pas de marque d'opinion...).
- L'émetteur privilégie les énumérations de **phrases nominales** courtes qui vont à l'essentiel.
- L'analyse des écarts et la conclusion sont rédigées avec des **phrases verbales** qui illustrent davantage la **réflexion conduite**.
- Le futur de l'indicatif et le présent du conditionnel sont employés pour envisager les faits à venir.

Atelier rédactionnel

6

Le rapport d'étape



Pour préparer votre rapport d'étape

1 Vous devez préparer le planning des tâches à insérer dans le rapport d'étape du 14/12 concernant l'installation d'une chaudière, à partir du mail envoyé au client. Complétez les colonnes. Choisissez les informations que vous allez garder et présentez-les sous forme nominale.

Nous vous proposons de démonter et d'enlever votre ancienne chaudière le 07/12. Nous vérifierons et purgerons tous vos radiateurs le 10/12. Nous installerons ensuite une nouvelle tuyauterie en cuivre le 11, vous assurant ainsi une meilleure longévité de votre appareil.

Nous monterons la chaudière le lendemain. Nous la mettrons en service le 13 en effectuant la remise en eau ; et nous vous en expliquerons le fonctionnement (+ remise du certificat de conformité). Une semaine après, nous procéderons à une visite de contrôle. Nous assurons toujours le suivi de la garantie auprès de nos fabricants.

TÂCHES	PRÉVU	RÉALISÉ	ÉCARTS
Démontage et enlèvement de l'ancienne chaudière	07/12	07/12	0
Vérification et purge des radiateurs	10/12	10/12	0
Installation de la tuyauterie	11/12	14/12	3
Montage de la chaudière	12/12		
Mise en service et remise en eau	13/12		
Visite de contrôle	20/12		

Gros plan sur...

Le futur de l'indicatif et le conditionnel présent

- Le futur de l'indicatif exprime un fait à venir dont la réalisation paraît assurée.

Le chantier se terminera le 8.

- Le conditionnel présent exprime la possibilité, l'éventualité.

L'installation pourrait être reportée...

Attention aux terminaisons

- Futur : -rai, -ras, -ra, -rons, -rez, -ront.
- Conditionnel : -rais, -rais, -rait, -rions, -riez, -raient.

2 Rédigez une phrase de conclusion pour accompagner ce planning : donnez la date de fin d'installation, constatez le retard et envisagez une remise de 5 %.

L'installation de la tuyauterie a pris 3 jours de retard qui sont à répercuter.

La chaudière ne devait être mise en service que le 16/12 ce qui pourrait être compensé par une remise.

3 Choisissez le temps qui convient : futur de l'indicatif ou présent du conditionnel.

a. Le 12 mars, nous (poser) poserons la feutrine. Nous (pouvoir) pourrons biseauter les lames de parquet le même jour. La pose (devoir) devrait être achevée le 14.

b. Une paroi de verre (être) sera dressée entre la douche et la vasque.

c. Si les murs étaient moins humides, nous (coller) collerions directement un papier peint. Mais, dans ce cas, nous (choisir) choisirons plutôt un enduit épais.

d. Le chantier se (terminer) terminera avec une semaine de retard.

4 Choisissez les temps qui conviennent le mieux et corrigez les verbes.

Une partie du chantier du réacteur nucléaire EPR de Flamanville (Manche) fut suspendue a été suspendue après la pose à l'envers d'une vanne de sécurité. Le chantier accumula a accumulé les retards et vit a vu sa facture exploser. EDF affirma affirme que cet arrêt n'eut n'aura pas d'impact sur le calendrier. (D'après BFMTV.com, 05/09/2013)

À vos rédactions !



François Versace réalise une cuisine pour des clients dont l'appartement sera livré le mercredi 27 juin. Il est aussi chargé de coordonner les interventions de deux autres sous-traitants, les sociétés Borgina et AVS Plomberie respectivement chargées de l'installation des plans de travail et du raccordement du robinet.

5 À l'aide de ses notes du 31/05, établissez le premier rapport d'étape du 1^{er} juin relatif à ce chantier. Vous pourrez le présenter avec votre texteur.

Merci de présenter le rapport d'étape du projet n° 2014-50-Pinson.

PAGE DE GARDE HABITUELLE

Titre : Réali° et inst° meubles de cuisine
27/05 – 27/06
Maîtres ouvrage : M. et Mme Pinson, clts
Rédacteur F. Versace, maître d'œuvre

PAGE 2 : DESCRIPTION DU PROJET ET COÛT

Instal cuisine au Parc des Rosalines, Bât. B 1^{er} étage 78 av. de Grasse 06580 Pegomas
Livr. appt. prévue le 27 /06 à 11 h.
Coût TTC 8 500 €.
1^{re} acompte versé à la cde, le 15/02 2 550 €
2^e acompte à verser le 28/05.
Solde à la livraison.
Les stés Borgina et AVS seront réglées directement par clts.

PAGE 3 : AVANCEMENT ET RÉGULATION DU PROJET

Tableau de suivi des tâches sous la forme suivante :

Tâches	Dates prévues	Réalisé le	Observations au 31/05

Données à saisir :

- Prise cotes réelles 1 mois avt date de livr. Appt (L 27/05).
- Fab° en atelier (2 j.) 28-29/05.
- Mise en place éléments (2 j.) 30-31/05.
- Prise côtes pr granit plan travail (Me 5/6 – 1 h). Sté Borgina.
- Inst° pièces granit (Me 19/06 – 2 h).
- Raccordement robinet AVS Plomberie (20/06 – 1 h).
- Raccordement appareils électroménagers et plaque induction (20/06 – 2 h).
- Marge d'1 s. avt. Livr.
- Pbs : Le promoteur a repoussé le RDV pr prise de cotes au 30/05 à 9 h.
Possible fabrication aussi samedi matin si besoin.
- 2^e acompte non versé.
- Page 4 : Conclusion : à rédiger SVP.

Pour le corrigé, voir le fichier AR06_AVR.docx sur le site Foucher, rubrique « Mes avantages Prescripteurs ».



AUTOÉVALUATION

Je vérifie si :

- ☐ j'ai respecté les différentes parties du rapport d'étape.
- ☐ j'ai utilisé des phrases nominales.
- ☐ j'ai rédigé la conclusion avec des phrases verbales en utilisant les temps appropriés.
- ☐ je n'ai pas utilisé le « je » ou le « nous ».

Atelier rédactionnel

7

Le courrier sur un dysfonctionnement



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Le rapport d'étape en date du 18 avril a signalé un dysfonctionnement concernant le projet Prani nécessitant l'envoi d'un courrier à l'autorité administrative concernée.

Menuiserie-ébénisterie du Rouret

François Versace
79 route de Nice
06650 Le Rouret
☎ 04 93 77 41 16
☎ 06 86 27 32 57
☎ 04 93 77 35 61

Mairie de Valbonne Sophia-Antipolis
Urbanisme – Monsieur Massimo
Architecte des Bâtiments de France
Place de l'Hôtel-de-Ville
BP 109
06560 VALBONNE

Le Rouret, le 18 avril N

Objet :
Projet n° 2014-48-Prani

Copie à M. Prani

Monsieur,

Le 10 mars dernier, vous avez donné votre accord pour le projet cité en objet, à savoir: la rénovation des menuiseries extérieures d'une chocolaterie située 10 place des Arcades. Les travaux réalisés sur ladite place, Monument historique du vieux village de Valbonne, doivent respecter la réglementation relative aux matériaux, formes et teintes sur ce secteur.

Ainsi, concernant les menuiseries, vous aviez demandé l'application d'une teinte marron très clair sur les menuiseries, sans autre précision de votre part; ce qui a été respecté.

Or, par un courrier en date du 16 avril, vous avez refusé l'échantillon de menuiserie peint que la société «Peintures d'Azur», partenaire dans ce projet, vous avait adressé il y a plus d'un mois. De ce fait, le chantier est stoppé.

Je sollicite donc un rendez-vous en urgence afin de parvenir rapidement à un accord. Il en va non seulement de l'intérêt du client mais aussi du village et de ses habitants qui souhaitent l'ouverture, à la date annoncée, de la chocolaterie tenue par un professionnel nommé Meilleur ouvrier de France.

Je vous prie de croire, Monsieur, en mes salutations les meilleures.

François Versace

1 Qui écrit ? À qui ?

François Versace (menuiserie-ébénisterie du Rouret) à M. Massimo, architecte des Bâtiments de France, responsable de l'urbanisme à la mairie de Valbonne.

2 À quel sujet ?

La mairie a refusé la couleur de la peinture et le chantier est stoppé.

3 Dans quel but ?

Avertir la commune que le chantier prend du retard et que c'est elle qui en est la cause.

La hiérarchisation, l'organisation et la rédaction des informations

4 La lettre rapportant un dysfonctionnement se divise en trois parties. Complétez le tableau pour retrouver les informations contenues dans chacune d'elles.

PARTIES DE LA LETTRE	INFORMATIONS PRINCIPALES	PARAGRAPHES
Le contexte	L'entreprise de F. Versace a été chargée par la mairie de Valbonne de la rénovation des menuiseries extérieures de la chocolaterie (monument historique) avec une teinte marron très clair.	1 et 2
Constat du dysfonctionnement : cause et conséquence	Cause: La mairie a refusé la teinte marron très clair proposée par l'entreprise de F. Versace. Conséquence: Le chantier est stoppé. Risque: Retarder le jour de l'ouverture.	3
Requête/solution proposée	Demande d'un rendez-vous en urgence.	4

5 Relevez tous les connecteurs logiques utilisés dans la lettre, puis classez-les dans le tableau.

	CONSÉQUENCE	OPPOSITION	BUT	ADDITION
CONNECTEURS	- ainsi - de ce fait - donc	- or	- afin de	- non seulement... mais aussi

6 Relevez les connecteurs temporels et indiquez leur utilité.

« Le 10 mars dernier, en date du 16 avril, il y a plus d'un mois. » Ils servent à préciser les faits, à mettre en avant le temps passé pour expliquer le retard du chantier.

7 Caractérisez le ton de cette lettre (plusieurs choix possibles).

- ☐ familier ☐ dramatique
☒ ferme ☒ poli
☒ professionnel ☐ amical

8 Montrez, en vous appuyant sur les temps des verbes utilisés, la chronologie des faits.

« vous aviez demandé l'application », « vous avait adressé il y a plus d'un mois » : plus-que-parfait (action passée avant une autre action passée)
 « vous avez refusé » : passé composé (action passée qui a des conséquences dans le présent)
 « Je sollicite », « souhaitent » : présent (ce qui se passe aujourd'hui)



- La lettre rapportant un dysfonctionnement est un écrit professionnel qui doit suivre un plan clair, selon un déroulement chronologique :
 - d'abord rappeler précisément le **contexte** (la situation) ;
 - ensuite constater le dysfonctionnement, en établir **les causes et les conséquences** (faits, dates) ;
 - enfin demander qu'une **décision** soit prise ou proposer une **solution**.
- Le **ton** est **neutre** et poli même si la lettre est le résultat d'un mécontentement.
- Le **mode indicatif** est dominant : les faits sont établis comme certains. Pour rappeler les faits, on utilise le **passé composé** et le **plus-que-parfait** pour des faits plus anciens.
- Les **connecteurs logiques** (car, ainsi, donc...) et les **connecteurs temporels** (depuis, la veille...) sont indispensables pour clarifier l'enchaînement des faits.

Atelier rédactionnel

8

Le courrier sur un dysfonctionnement



Pour préparer votre courrier

1 En tenant compte de la composition d'un courrier de dysfonctionnement, remettez cette lettre dans le bon ordre en numérotant les paragraphes.

5	Nous sommes le 24 novembre et il y a bientôt trois semaines que vous m'aviez promis l'envoi d'une nouvelle box. Or, je n'ai aucune nouvelle de votre part.
1	J'ai souscrit un abonnement d'accès à Internet le 12 mars 2005 et vos services ont toujours été satisfaisants.
4	N'ayant toujours rien reçu au bout d'une semaine, je vous ai rappelé le 12 novembre. Après avoir formulé quelques excuses, vous m'avez assuré que je recevrai mon matériel dans les cinq jours.
6	En vertu de l'article 1184 du Code civil, je vous demande donc de bien vouloir mettre fin à mon contrat d'abonnement et ce, sans exiger de frais de résiliation, puisque vous n'êtes pas en mesure de me fournir un accès à Internet fiable.
7	Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes respectueuses salutations.
3	Je vous ai d'abord téléphoné, le 2 novembre. Vous avez alors constaté la panne de ma box et vous vous êtes engagé à m'envoyer un nouveau matériel sous 48 heures.
2	Mais, depuis trois semaines, il m'est impossible de bénéficier des services pour lesquels je paie l'abonnement.

2 Complétez les phrases par le connecteur approprié.

a. Nous avons constaté un dysfonctionnement électrique.

Ainsi....., lorsque nous allumons la salle de réunion, les lampes des bureaux voisins s'éteignent. Il est donc..... urgent d'appeler un réparateur.

b. De l'amiante a été découverte de manière imprévue. De ce fait..... il a fallu faire intervenir une entreprise spécialisée. La date d'ouverture du site sera par conséquent..... retardée.

c. Cette station d'épuration vient d'être mise en service, cependant..... elle ne filtre que partiellement les eaux usées, c'est pourquoi..... des mesures urgentes doivent être envisagées.

Gros plan sur...

Les connecteurs logiques

Indispensables, les connecteurs logiques indiquent une relation de sens entre les phrases.

Cause	car, en effet, parce que, puisque, vu que, étant donné que, à cause de, dans la mesure où
Conséquence	donc, alors, ainsi, par conséquent, de ce fait, d'où, c'est pourquoi, si bien que
But	afin de/que, pour que, en vue de, de façon que
Opposition	mais, cependant, or, pourtant
Addition	ensuite, de plus, puis, en outre, non seulement... mais encore, de surcroît, enfin

3 Conjuguez les verbes au passé composé ou au plus-que-parfait en respectant les accords.

a. Quand nous (arriver) sommes arrivés....., la porte (fermer) était fermée......

b. Il y a une semaine, vous (refuser) aviez refusé..... les fenêtres en PVC, en conséquence nous vous (proposer) avons proposé..... un autre matériau.

c. Les erreurs que nous (constater) avons..... déjà constatées..... à deux reprises (se reproduire) se sont..... malheureusement reproduites......

d. Les réparations que vous (faire) avez faites..... (occasionner) ont occasionné..... de nouveaux problèmes.

À vos rédactions !

Vous travaillez dans un cabinet d'architecture à Saint-Raphaël dirigé par M. Server. Le cabinet est chargé de suivre le projet de construction d'une maison individuelle pour un client, M. Neil.

4 Le 21 avril, on vous demande de préparer un courrier à remettre à la signature de M. Server afin de signaler au client un dysfonctionnement et de lui proposer des solutions.

Note de M. Server

Cabinet d'architecture Server et Barri
Monsieur Server
130 rue des Pins
83530 Saint-Raphaël

le 21/04/N

Pour M. Neil Pierre
88 allée des Fleurs
83530 Saint-Raphaël
Projet 251-Villa Neil/Agay
Construction villa de plain-pied de 150 m²
sur la commune d'Agay

Réalisation des travaux du 04/02/N au 10/06/N + 1
Intervention carreleur du 23/04 au 04/05

Pb: le 18/04 Sté « Carletout » ns inf. 1 redressement
judiciaire trav. Impos.

Cde annu. let avec AR le 19/04.

« Ent. Millet » dispo à cpter du 24/04 pr 1 surcoût
de 350 €

« Sté Riegert » dispo à cpter. du 30/04 pr 1 devis
ident. à Carletout

Trav. Urgt: sol° 1 à retenir → slt 1 j retard
pour la pose du carreleur.

Dder accord elt/retour par mail

Joindre les 2 devis

G. Server
Maître d'œuvre

Pour le corrigé, voir fichier AR08_AVR.docx
sur le site Foucher, rubrique « Mes avantages
Prescripteurs ».



Je vérifie si :

- ☐ j'ai respecté la situation de communication (émetteur et destinataire).
- ☐ j'ai rappelé le contexte.
- ☐ j'ai constaté le dysfonctionnement, ses causes et ses conséquences.

- ☐ j'ai utilisé des connecteurs logiques et temporels.
- ☐ j'ai utilisé les temps verbaux appropriés.
- ☐ j'ai choisi une formule de politesse « neutre ».

Atelier rédactionnel

9

Le document de synthèse



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Le 26 avril, le projet Prani est terminé. M. Versace a établi le rapport de synthèse du projet qui sera diffusé aux acteurs internes et externes.

Menuiserie-ébénisterie du Rouret

Le 27 avril N

François Versace

79 route de Nice

06650 Le Rouret

☎ 04 93 77 41 16

📠 06 86 27 32 57

📠 04 93 77 35 61

Projet n° 2014-48-PRANI RAPPORT DE SYNTHÈSE

Destinataires :

- responsables internes des phases du projet (administratif, commercial, production)
- entreprise partenaire : la société « Peintures d'Azur »
- administration compétente : le bureau d'urbanisme de la commune

I. Description

Restauration des menuiseries extérieures d'une chocolaterie située 10 place des Arcades dans le vieux village classé de Valbonne (cf. cahier des charges N-06560-PRANI.pdf).

II. Objectifs

Réaliser les travaux pour une ouverture le 25 avril (cf. planning du projet) en respectant les normes définies par les « Bâtiments de France » (cf. Règles d'urbanisme des Bâtiments de France).

III. Déroulement

Le projet a été réalisé avec la participation d'un partenaire externe pour les peintures : la société « Peintures d'Azur » (cf. contrat de sous-traitance N-PA 23). Le planning prévu initialement du 14 au 21 avril N a été retardé de 5 jours à la suite d'un désaccord avec l'urbanisme sur la teinte des menuiseries (cf. Rapport d'étape 2014-47.1 et courrier rapportant un dysfonctionnement du 18 avril N). Après discussion et une légère modification de la couleur, la peinture a pu être réalisée le 24 au lieu du 19 avril par la société « Peintures d'Azur ».

IV. Fin du projet

La réhabilitation a été terminée le 26 avril N. La chocolaterie sera finalement inaugurée, en accord avec le propriétaire, le 29 avril soit avec quatre jours de retard.

V. Conclusion

Ce projet, soumis à des normes inhabituelles, a cependant pu être réalisé en parfaite adéquation avec les exigences des « Bâtiments de France ». L'ouverture, réalisée avec quelques jours de retard, a néanmoins été une réussite et le client, M. Prani, s'est déclaré satisfait.

François Versace

Maître d'œuvre – Responsable du projet

1 Qui est l'émetteur ? Qui sont les destinataires ?

François Versace (Menuiserie-ébénisterie du Rouret), responsable du projet, aux responsables des phases du projet (administratif, commercial, production), à la société « Peintures d'Azur », au bureau d'urbanisme de la commune.

2 Quelle est la visée de ce document ?

Le rapport de synthèse permet à tous les partenaires d'un projet de partager les éléments de sa réalisation et de sa conclusion afin d'en tirer les enseignements.

L'analyse et la rédaction d'un document de synthèse

3 Observez la composition du document et les procédés d'écriture en complétant le tableau.

PARTIES DU DOCUMENT	INFORMATIONS DONNÉES	TYPES DE PHRASES : <i>nominales, verbales, infinitives</i>	FORME DES PHRASES : <i>voix active, voix passive</i>
I. Description	Rappel du projet : restauration d'un bâtiment	nominales	
II. Objectifs	Date et normes à respecter	infinitives	
III. Déroulement	Chantier retardé : explication et solution	verbales	passive
IV. Fin du projet	Bilan	verbales	active et passive
V. Conclusion	Observation des écarts entre le « prévu » et le « réalisé »	verbales	active et passive

4 Que signifie « cf. » ? À quoi cela sert-il ?

C'est une locution latine « *confer* » qui signifie « se référer à ». L'auteur de la synthèse renvoie le lecteur à un document à consulter.

5 Montrez que ce document est un écrit qui cherche à être objectif (personne utilisée, marques de temps, forme des phrases, références...).

C'est un écrit à la 3^e personne (pas d'utilisation de « je » et « nous »).

Les dates sont rappelées avec précision. La voix passive est dominante, elle permet d'éviter les pronoms personnels. Le texte renvoie systématiquement à des documents de référence pour montrer que tous les propos sont justifiés.

6 Complétez le tableau ci-dessous avec des synonymes trouvés page 259.

REGISTRE COURANT	SYNONYMES	CONCLUSION
D'abord	(III. Déroulement) Initialement	Le vocabulaire utilisé dans le document de synthèse est précis, plutôt soutenu.
Faite	(III. Déroulement) Réalisée	
Étrennée	(IV. Fin du projet) Inaugurée	
Rénovation	(IV. Fin du projet) Réhabilitation	
Accord	(V. Conclusion) Adéquation	
Pourtant	(V. Conclusion) Néanmoins	



MÉMO

- Le document de synthèse est un **écrit professionnel impersonnel** qui tend à être le plus **objectif** possible :
 - pas de pronom personnel de première personne ;
 - voix passive privilégiée ;
 - marques de temps précises (dates).
- Il doit être **clair et concis**. Il évite les mots passe-partout : *faire, dire...*
- Il suit un **plan précis** :
 - d'abord rappeler précisément le projet, et ses objectifs ;
 - ensuite rappeler les faits marquants du déroulement : dysfonctionnement éventuel, cause, solution ;
 - enfin établir le bilan : atteinte des objectifs.

Atelier rédactionnel 10

Le document de synthèse



Pour préparer votre document de synthèse

1 Transformez ces phrases pour les rendre impersonnelles.

a. Nous devons terminer ce travail à la fin de la semaine.

Il faut terminer ce travail à la fin de la semaine.

b. Nous prendrons en compte ces changements.

Il s'agit de prendre en compte ces changements.

c. Tu dois signer cet accord.

Cet accord doit être signé.

2 Remplacez les verbes entre parenthèses par des mots précis.

a. La lettre que nous avons envoyée (a eu) a produit un effet positif.

b. Ces imprévus (ont) entraînent des conséquences sur le déroulement des travaux.

c. Ils (ont) entretiennent des relations tendues.

d. Grâce à son travail, il (a) obtient le premier prix.

e. Les ouvriers communaux (ont fait) ont percé un trou dans le mur.

f. L'architecte (a fait) a dessiné les plans du bâtiment.

g. Le maire (fait) prononce un discours.

h. Il (a fait) a rédigé sa lettre de motivation.

i. Il faut (faire) établir des liaisons entre les différents services.

j. Il (dit) déclare qu'il est satisfait.

3 Supprimez les pléonasmes dans les phrases suivantes.

a. Malgré une forte opposition, ce projet a été néanmoins retenu.

b. Moyennant quoi, de ce fait, les bénéfices ont augmenté.

c. Tant et si bien que pour finir, la couleur a été modifiée.

d. Il a complètement achevé son travail.

e. Ils ont confronté mutuellement leurs avis.

f. Ensemble, ils se sont concertés.

4 Transformez le texte suivant en un écrit impersonnel et précis.

J'ai débuté. J'ai mis deux jours à préparer les sols et les murs. J'ai choisi avec Mme Godin les matériaux mais le 6 février ils n'étaient toujours pas livrés. J'ai donc pris du retard.

Le chantier « peinture-carrelage » chez Madame Godin a débuté le 2 février. Les matériaux ont été choisis mais n'étaient toujours pas livrés le 6 février.

En conséquence le chantier a pris du retard.

Gros plan sur...

Les verbes passe-partout

Il faut s'obliger à rechercher des mots précis et expressifs pour remplacer les verbes passe-partout : il y a, se trouver, avoir, faire, mettre, dire, voir...

• Quelques exemples

Voir la suite : envisager la suite.

Faire disparaître une erreur : rectifier une erreur.

Mettre en place : installer, aménager.

À vos rédactions !

La construction de la villa de M. Neil est terminée. Le 12 juin, M. Server vous demande d'établir le rapport de fin de projet, d'après ses notes.

Note de M. Server

Inscrire nos coordonnées et celles du clt
Projet 251-Villa Neil/Agay
Cons. 1 villa 150 m² commune Agay

Réal. Villa 150 m² plain-pied 916 ch du Sémaphore 83530 Agay. cf. cahier des charges 251-Neil.pdf.

Dates prévis. 4/2/N au 10/6/N + 1 (cf. planning du projet).

Dates réelles 4/2/N au 11/6/N + 1

Déroulement interv. Corps/métier (cf. rapport d'étape 251-Neil.pdf).

• **Gros œuvre** : ent. Terrassement et maçonnerie : aucun retard (bonne météo et bon *turn-over* équipes)

• **Second œuvre** :

– RAS du couvreur au menuisier.

– Défaillance Carletout et nvelle ent – 1 jour retard. RAS de électricien au peintre décorateur.

Concl. : liv° le 11/06 à 9 h et non pas le 10/06.

Réserves clt s/détails finitions (cf. rapport de réception N06-Neil 456).

G. Server Archi. Maître d'œuvre Resp. projet

Préparez votre plan

I. Description

II. Dates

III. Déroulement – Interventions des corps de métier

1. Le gros œuvre

2. Le second œuvre

IV. Conclusion

Pour le corrigé complet, voir fichier AR10_AVR.docx sur le site Foucher dans la rubrique « Mes avantages prescripteurs ».



AUTO ÉVALUATION

Je vérifie si :

☐ j'ai respecté le plan.

☐ j'ai rappelé les dates et établi les renvois nécessaires (cf.).

☐ j'ai écrit des phrases impersonnelles.

☐ j'ai utilisé des mots précis.

☐ j'ai utilisé les temps verbaux appropriés.

Atelier rédactionnel **11**

Le diagnostic



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du document

À la suite du rapport de synthèse du projet Prani, M. Versace établit un diagnostic de fin de projet pour son entreprise.

DIAGNOSTIC FINAL – 30 avril

Projet n° 2014-48-PRANI-Valbonne – Diagnostic

COMPARAISON AVEC LE PROJET INITIAL DÉFINI DANS LE CAHIER DES CHARGES

→ Au niveau des procédures administratives

Les demandes d'autorisations préalables ont été faites dans les temps définis par l'administration.

☒ Oui ☐ Non Arguments :

Les normes définies au départ ont pu être respectées sans difficulté.

☐ Oui ☒ Non Arguments : La couleur des bois a d'abord été refusée, elle avait été mal définie par l'administration au départ du projet.

→ Au niveau des ressources humaines

Les responsables de projet ont satisfait à toutes les demandes.

☒ Oui ☐ Non Arguments :

La communication entre les intéressés a été positive.

☒ Oui ☐ Non Arguments : Les explications données au client concernant le retard de livraison ont favorisé la compréhension par le client et évité les pénalités.

Les délais de fin de travaux ont été respectés.

☐ Oui ☒ Non Arguments : La réponse tardive de l'administration a entraîné un retard de livraison mais notre réaction rapide sur le désaccord a permis de le limiter.

PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

- Définir plus précisément les contraintes avec l'administration au départ du projet.
- Présenter plus tôt les échantillons pour mieux prendre en compte le délai de réponse de l'administration.
- Relancer systématiquement l'administration cinq jours avant le début des tâches concernées.

APPRÉCIATION GLOBALE DU PROJET

→ Évaluation qualitative : ce projet peut être considéré comme réussi.

☒ Oui ☐ Non Arguments : Il a contribué à l'embellissement d'un site historique et ainsi à l'image de marque de l'entreprise et à sa renommée du fait de l'affichage sur le lieu des travaux.

→ Appréciation économique pour l'entreprise : la marge obtenue sur le projet est satisfaisante.

☒ Oui ☐ Non Arguments : Le recours à un sous-traitant a limité les charges fixes de personnel.

Conclusion : La réaction positive et rapide des acteurs du projet a permis de satisfaire le client.

1 Qui rédige ce document ? **Monsieur Versace (erratum).**

2 Est-ce un document externe ou interne à l'entreprise ? Justifiez votre réponse.

Interne car M. Versace est le gérant responsable du projet.

3 Quelle est l'utilité d'un diagnostic de fin de projet ?

Il permet de comparer et confronter le réalisé avec le prévu en apportant des arguments sur les choix opérés. L'analyse du déroulé du projet permet ainsi de tirer des enseignements pour de futurs projets.

L'analyse et la rédaction du diagnostic

4 Observez la forme du document

a. Ce diagnostic est une suite de :

☐ questions

☒ affirmations

☐ exclamations

b. Pourtant, dans sa forme, il est proche :

☒ d'un questionnaire

☐ d'une lettre

☐ d'un rapport

c. Il apporte des informations sur :

☒ les délais

☐ les coûts

☒ la qualité de la communication

☒ les résultats

☐ les règlements

☐ les lois

5 La réponse négative ou positive est justifiée par des arguments. Argumenter, c'est :

☐ Donner des conseils

☐ Faire appel aux sentiments

☒ Énoncer des faits « révélateurs »

6 Quel type de phrase est utilisé pour les arguments ? Phrases verbales.

Pour les propositions d'amélioration ? Phrases infinitives.

Justifiez vos réponses. Des phrases verbales pour développer les arguments.

Des infinitifs pour donner des conseils. Ils pourraient être remplacés par des verbes à l'impératif.

7 Repérez dans les arguments les expressions ou mots valorisants et dévalorisants.

EXPRESSIONS OU MOTS VALORISANTS (POSITIFS)	EXPRESSIONS OU MOTS DÉVALORISANTS (NÉGATIFS)
« favorisé »	« refusée »
« compréhension »	« mal définie »
« évité »	« tardive »
« rapide »	« désaccord »
« limiter »	
« embellissement »	
« image de marque »	
« renommée »	

8 Au vu des réponses données dans ce tableau, diriez-vous que ce projet est évalué positivement ou négativement ?

Positivement.

9 Cet écrit professionnel est-il impersonnel ? Justifiez votre réponse.

Non, cet écrit n'est pas impersonnel car il utilise un vocabulaire appréciatif.

10 Dans la partie « propositions d'amélioration », les expressions « plus précisément », « plus tôt » sont :

☒ des comparatifs

☐ des superlatifs

Dites ce que ces expressions sous-entendent.

« plus précisément » : Les contraintes étaient mal définies et ont été sources de retard.

« plus tôt » : l'entreprise a donné les échantillons trop tard.



MÉMO

● Le diagnostic offre une **vision complète** d'une situation. C'est un écrit qui en **apprécie** les différents aspects sous une forme **synthétique**. Les arguments énoncent des faits qui justifient l'évaluation faite. Le **vocabulaire** utilisé est **valorisant** ou **dévalorisant**. L'émetteur s'implique dans son écrit pour exercer un jugement, même si le pronom de première personne n'est pas employé.

● Dans les perspectives d'amélioration, il vaut mieux utiliser des verbes à l'infinitif, mode neutre qui sert à conseiller.

Atelier rédactionnel **12**

Le diagnostic



Pour préparer votre diagnostic

1 Repérez dans la liste suivante les affirmations qui pourraient servir d'arguments.

- a. ☒ La machine réalise 100 exemplaires/minute.
- b. ☐ C'est une initiative positive.
- c. ☒ L'entreprise emploie des produits d'entretien écologiques permettant une diminution de la pollution.
- d. ☐ Le chantier a débuté le 22 février.
- e. ☒ Les relevés d'eau ne sont pas assez fréquents pour détecter les fuites.

2 Soulignez le terme qui a une connotation valorisante ou dévalorisante dans chaque phrase et expliquez-le.

C'est un domaine où la France excelle.

Terme très valorisant pouvant signifier que la France est supérieure.

Les moyens de communication ont proliféré.

Terme dévalorisant sous-entendant que les moyens de communication se sont bien trop multipliés.

L'orateur s'interrompt pendant qu'elle se place.

Le terme ici devient dévalorisant puisque l'orateur est dérangé dans son discours.

Cette explication est floue.

Terme dévalorisant : on ne comprend pas l'explication.

3 Classez les verbes suivants en deux colonnes selon qu'ils ont une connotation négative ou une connotation positive.

Admettre, reconnaître, douter, feindre, aspirer à, projeter, s'investir, déplorer, veiller à, favoriser, entraîner, œuvrer à, envisager, s'impliquer.

POSITIF	NÉGATIF
Reconnaître, aspirer à, projeter	Admettre, douter
Veiller à, œuvrer à	Feindre, déplorer
S'investir, s'impliquer	Entraîner
Envisager, favoriser	

4 À partir des observations de Rebecca concernant la gestion des déchets, établissez une fiche de propositions pour améliorer la situation. Nous constatons que le personnel n'est pas sensibilisé à la gestion des déchets. Les personnes qui demandent une cartouche neuve pour l'imprimante ne rendent pas l'ancienne. Nous observons dans les poubelles des feuilles imprimées seulement au recto. Les déchets, quelle que soit leur nature, sont tous jetés dans la même poubelle. Chaque bureau dispose d'une poubelle qui sert à tout.

Sensibiliser le personnel à la gestion des déchets.

Ne fournir une cartouche d'imprimante neuve que si l'ancienne est rapportée.

Installer des poubelles adéquates pour le tri des déchets.

Gros plan sur...

Le vocabulaire appréciatif

Certains mots révèlent une appréciation, une opinion dans l'énoncé :

• des mots valorisants pour exprimer un jugement positif ;

Ex. : Une entreprise créatrice ; un projet passionnant.

• des mots dévalorisants pour exprimer un jugement négatif, une critique...

Ex. : Le résultat est insignifiant. Ces multiples imprévus plombent notre travail.

À vos rédactions !

Vous avez établi le 12 juin le rapport de fin de projet concernant la villa de Monsieur Neil (AR 10). Le 2 juillet, M. Server vous demande de rédiger un diagnostic final à partir de ses annotations portées en bleu sur une copie du cahier des charges.

Projet 251-Villa Neil/Agay

■ Procédures administratives

« Le contrat de construction avec plan », signé avec le maître d'ouvrage, doit respecter les modalités de la loi du 19/12/1990. *OK*

Une étude thermique a permis de répondre à la norme RT2012. *OK*

OK {
Prise en compte systématique de la meilleure orientation
pour profiter des apports naturels de lumière et d'ensoleillement.
Installation de protections solaires (stores, débords de toit,
végétation) pour faciliter le rafraîchissement des pièces
orientées au sud.
Mise en place d'espaces tampons (garage, buanderie) au nord.
Isolation thermique renforcée.

Le diagnostic devra être
présenté sous la forme d'un
texte structuré
(neil-diagnostic.doc)
n'excédant pas une page.
Il sera signé par M. Server.

■ Intervention des corps de métier

Tout le gros œuvre a été réalisé sans problème.

■ Délais

Les entreprises intervenant pour le second œuvre doivent respecter les délais indiqués. *NON*
*Pb. « Sté Carletout » en redressement judiciaire qui a dû être remplacée ds l'urgence,
1 jour de retard pris seulement en raison de la bonne réactivité de nos services.*

■ Réserves client

Les réserves émises par notre client sur des finitions devront être levées dans le respect du
délai imparti, soit le 30 juin. *OUI Réserves levées le 28.*

Résultat final

*Ce projet peut apparaître comme globalement réussi sur le plan des réalisations.
Cependant le désistement d'un opérateur a entraîné des dépassements de coût et de délai :
- Architecture en accord avec l'environnement. Le design de la villa et les matériaux
utilisés respectent les attentes écologiques.
- Le délai n'a pu être totalement respecté mais le retard a été réduit au minimum grâce
au remplacement opéré en urgence.
- Surcoût de 350 € dû au changement de carreleur.*

Propositions d'amélioration

*À l'avenir, il serait souhaitable de s'assurer de la solvabilité et fiabilité des différentes
entreprises avant leur implication dans un projet.*

Voir fichier AR12_AVR.docx sur le site Foucher, rubrique « Mes avantages Prescripteurs ».



AUTO ÉVALUATION

Je vérifie si :

- ☐ j'ai structuré mon écrit, en insérant des intertitres numérotés.
- ☐ j'ai systématiquement justifié avec des arguments appropriés.
- ☐ j'ai évité les mots « passe-partout » et j'ai choisi un vocabulaire précis.
- ☐ j'ai utilisé un vocabulaire appréciatif (positif ou négatif).
- ☐ j'ai utilisé des connecteurs logiques (cause, conséquence, opposition).
- ☐ j'ai utilisé les temps verbaux appropriés.



Réaliser un graphique

1.1. Sélectionner les données

1. Créez un tableau et saisissez toutes les données utiles au graphique (titres de lignes et de colonnes, chiffres).
2. Sélectionnez toutes les données : chiffres et titres des colonnes et des lignes.
Passez directement à l'étape 2 si le tableau existe déjà.

■ Sélectionner des cellules disjointes

Cliquez sur la touche **Ctrl** et sélectionnez les cellules une par une.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Chiffre d'affaires pour le 1er semestre							
2	Clients	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Montants
3	Trimbur	300,00 €	500,00 €	400,00 €	600,00 €	400,00 €	450,00 €	2 650,00 €
4	Mercier	- €	300,00 €	800,00 €	- €	400,00 €	- €	1 500,00 €
5	Cerruti	1 200,00 €	1 300,00 €	850,00 €	900,00 €	1 500,00 €	1 000,00 €	6 750,00 €
6	All Stop	400,00 €	200,00 €	1 200,00 €	300,00 €	400,00 €	500,00 €	3 000,00 €
7	Mohand	350,00 €	500,00 €	500,00 €	600,00 €	500,00 €	700,00 €	3 150,00 €
8				TOTAL				17 050,00 €

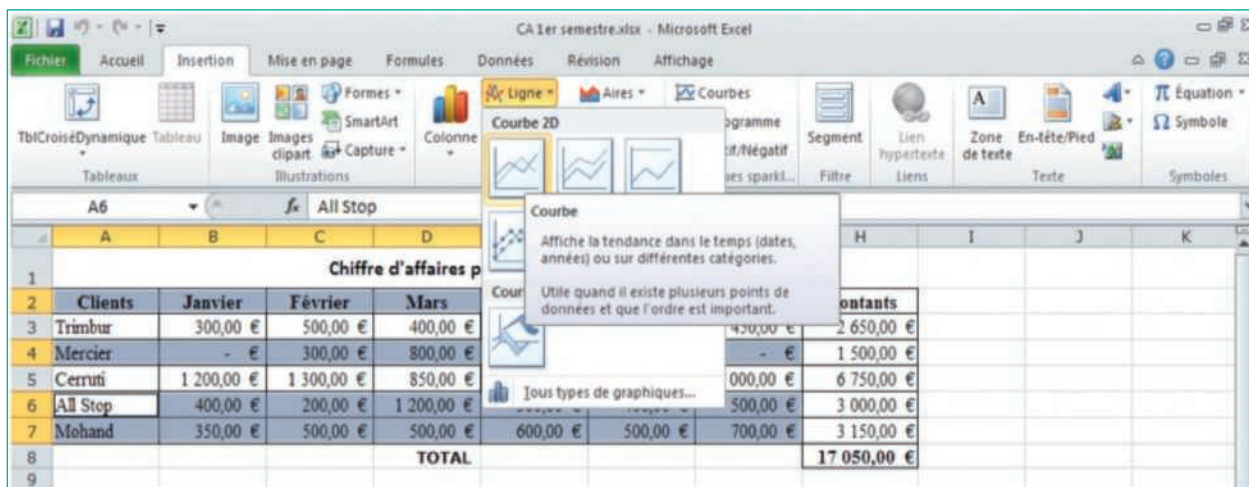
1.2. Choisir un graphique

1. Une fois les données sélectionnées, cliquez sur l'onglet [**Insertion**], une nouvelle barre d'outils apparaît.
2. Sélectionnez le type de graphique voulu.

1.3. Créer un graphique « ligne courbe »

■ Sélectionner le type de graphique

1. Choisissez [**ligne courbe**] dans le menu, le graphique apparaît.

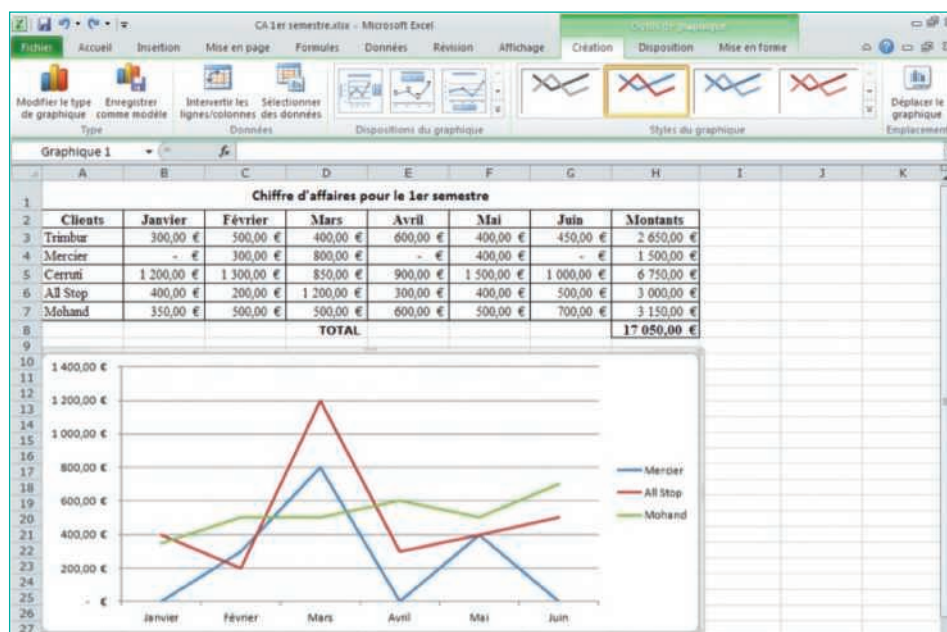




Réaliser un graphique

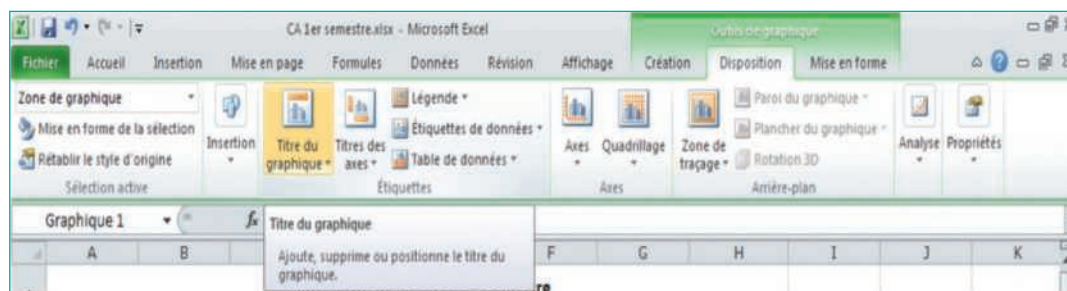
■ Définir un style particulier

1. Cliquez sur le graphique, une barre d'outils [Outils de graphique] apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet [Création] pour choisir un style de graphique.



■ Donner un titre au graphique

1. Restez pointé sur le graphique.
2. Cliquez sur l'onglet [Disposition], une nouvelle barre d'outils apparaît.
3. Cliquez sur [Titre de graphique].
4. Double-cliquez dans la zone de texte pour modifier le titre (la police, le style et la taille).



■ Placer des titres pour les axes (abscisses et ordonnées)

1. Cliquez sur le graphique.
2. Cliquez sur l'onglet [Disposition], une nouvelle barre d'outils apparaît.
3. Cliquez sur [Titre des axes] pour modifier les titres des axes.

Nota : il est possible de modifier la graduation et de placer un symbole monétaire ou de modifier l'échelle.

■ Insérer une légende (pour expliciter les éléments du graphique)

1. Cliquez sur le graphique.
2. Cliquez sur l'onglet [Disposition], une nouvelle barre d'outils apparaît.
3. Cliquez sur [Légende] pour modifier ou déplacer la légende.



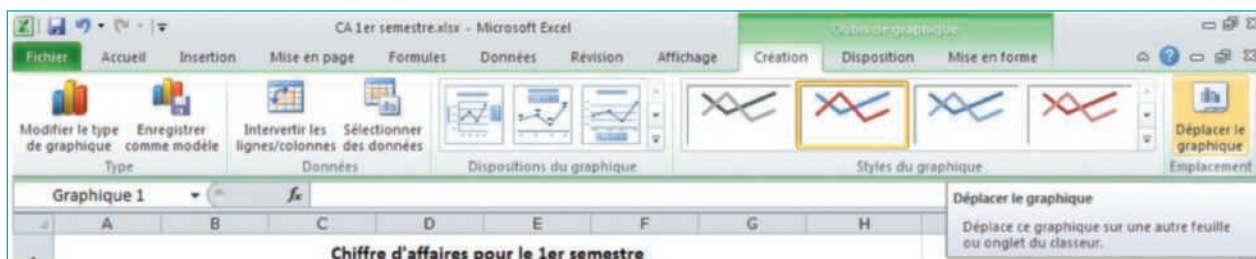
Réaliser un graphique

■ Faire apparaître des étiquettes de données

1. Cliquez sur le graphique.
2. Cliquez sur l'onglet [**Disposition**], une nouvelle barre d'outils apparaît.
3. Cliquez sur [**Étiquettes de données**] pour ajouter des étiquettes de données dans le graphique.

■ Déplacer le graphique sur une autre feuille

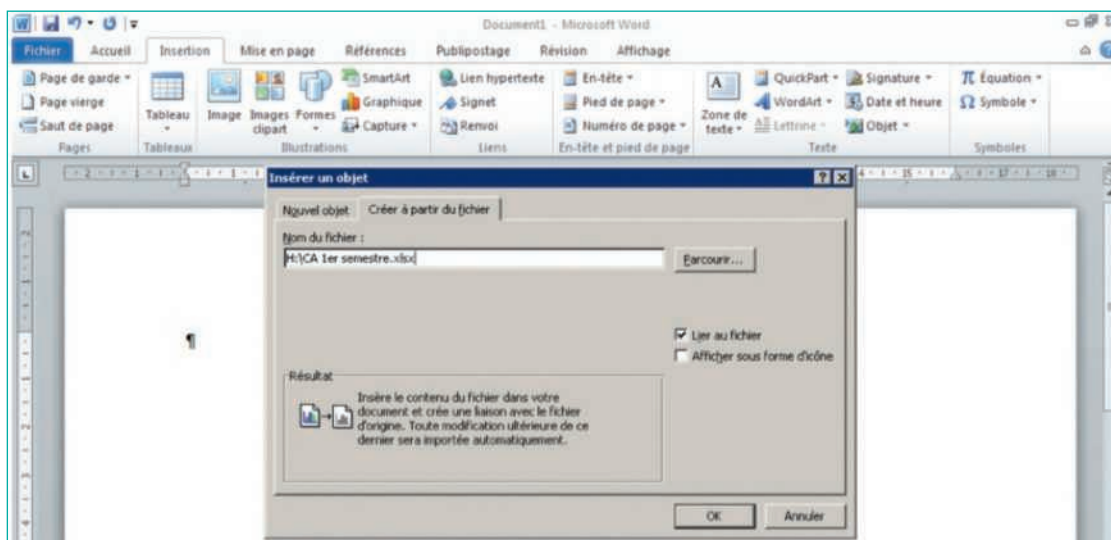
1. Cliquez sur le graphique.
2. Cliquez sur l'onglet [**Création**], une nouvelle barre d'outils apparaît.
3. Cliquez sur [**Déplacer le graphique**] pour déplacer le graphique sur une autre feuille.



■ Copier le graphique et le tableau dans un fichier de traitement de texte

Nota : à utiliser si l'on souhaite inclure un tableau et/ou un graphique du tableur dans un document Word pour illustrer un rapport par exemple.

1. Dans le logiciel de traitement de texte, cliquez sur l'onglet [**Insertion**], puis sur [**Objet**].
2. Cliquez sur [**Insérer un objet**] pour choisir le fichier Excel à insérer et cochez [**Lier au fichier**] si vous souhaitez que les données du fichier source (Excel) soient mises à jour dans le fichier Word.





Réaliser un graphique

1.4. Créer un graphique à secteurs

Vous voulez faire ressortir les proportions des différents chiffres d'affaires semestriels des clients.

1. Sélectionnez les plages de cellules (A2:A7) et (H2:H7). **Attention** : ne pas sélectionner le total.

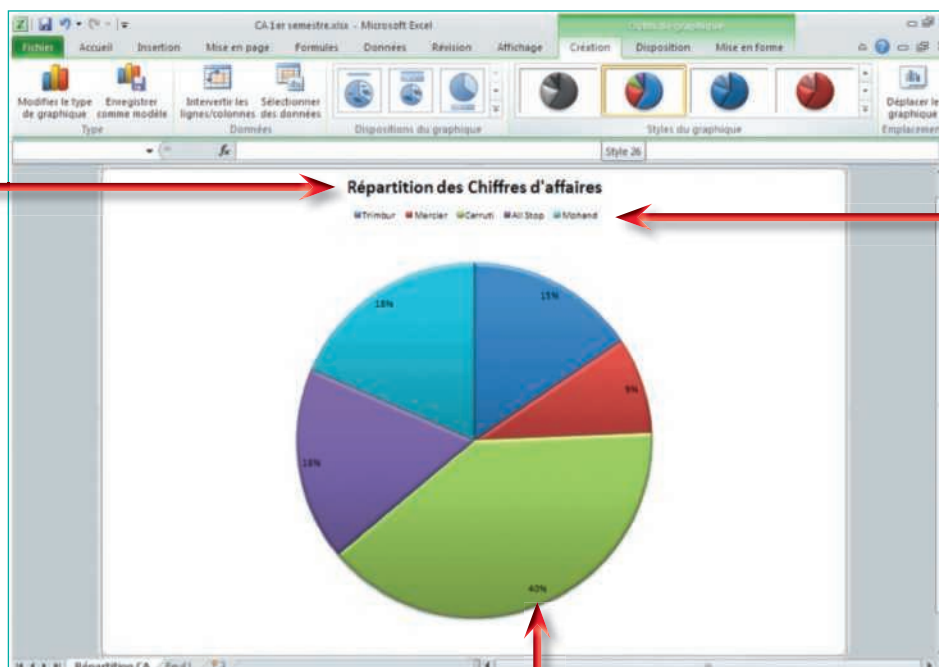
2. Cliquez sur l'onglet [Insertion], une nouvelle barre d'outils apparaît.

3. Sélectionnez le type de graphique [Secteurs].

Nota : quel que soit le choix du type de graphique, l'attribution d'un style, de titres au graphique et aux axes, de légende, d'étiquettes, de feuille, reste identique.

	A	B	C	D
1				
2	Clients	Janvier	Février	Mars
3	Trimbur	300,00 €	500,00 €	400,00 €
4	Mercier	- €	300,00 €	800,00 €
5	Cerruti	1 200,00 €	1 300,00 €	850,00 €
6	All Stop	400,00 €	200,00 €	1 200,00 €
7	Mohand	350,00 €	500,00 €	500,00 €
8			TOTAL	
9				

Montants
2 650,00 €
1 500,00 €
6 750,00 €
3 000,00 €
3 150,00 €
17 050,00 €



Titre du graphique

Légende

Étiquette de données

Nouvelle feuille

Les outils de planification

2.1. Le graphe Pert

C'est une **représentation graphique** permettant de visualiser **l'enchaînement des étapes** d'un projet afin d'évaluer sa durée totale (chemin critique) et de faciliter sa coordination et son contrôle.

L'enchaînement des tâches conduit à la réalisation finale du projet.

■ Établir le tableau des antériorités

Les tâches sont placées dans un ordre chronologique et symbolisées par une **lettre**.

Tâches		Durée	Antériorité
A	Creuser les fondations	2	–
B	Couler les fondations	3	A
C	Monter les murs jusqu'au toit	9	B
D	Placer les linteaux de fenêtres	2	B
E	Placer les linteaux de portes	1	D
F	Placer la charpente	4	E

Indique la ou les tâches devant être accomplies **avant** le démarrage de la tâche suivante.

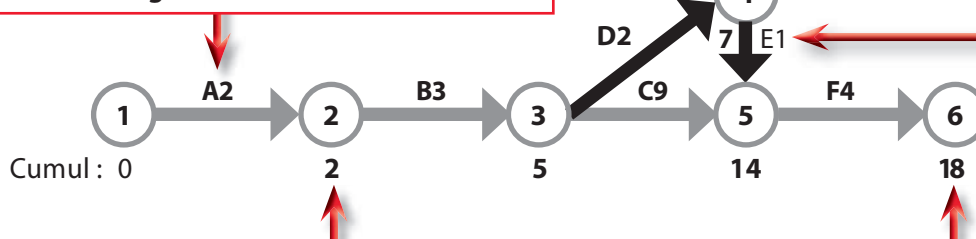
La durée de chaque tâche, symbolisée par une lettre, est exprimée en **jours**.

■ Construire et interpréter le graphe

Chaque étape est définie par un **numéro entouré d'un cercle**.

Le point de départ du graphe est la **tâche initiale (A)**.
Le tracé s'effectue **de gauche à droite**.

Une tâche est représentée par une **flèche** au-dessus de laquelle on place **la lettre qui symbolise la tâche suivie de sa durée en jours**.



Les chiffres placés **en dessous de chaque étape** représentent le **cumul des jours jusqu'à cette étape**.

Le dernier cumul, placé à l'extrémité du graphe, indique la **durée totale du projet**.

Les tâches sont dites séquentielles lorsqu'elles se succèdent (ex. : tâches A et B).

Les tâches sont dites en parallèle lorsqu'elles peuvent s'exécuter en même temps, à partir d'une même tâche antérieure (ex. : tâches C et D).

Le chemin critique, tracé en gris (ex. : tâches ABCF) constitue le chemin le plus long entre la première et la dernière étape et par conséquent **la durée totale du projet**. Si l'une des tâches du chemin critique augmente, la durée totale du projet augmentera d'autant et le projet sera retardé. Ce sont donc ces tâches qu'il conviendra de surveiller attentivement.

■ Lire un Pert : exemple

La tâche A est d'une durée prévue de 2 jours.

Au moment de l'étape 3, les tâches A et B devront être accomplies.

5 jours seront nécessaires pour atteindre cette étape.

La tâche C pourra donc commencer, au plus tôt, après 5 jours.

La représentation complète du graphe permet de déterminer le chemin critique constitué des tâches A-B-C-F (18 jours).

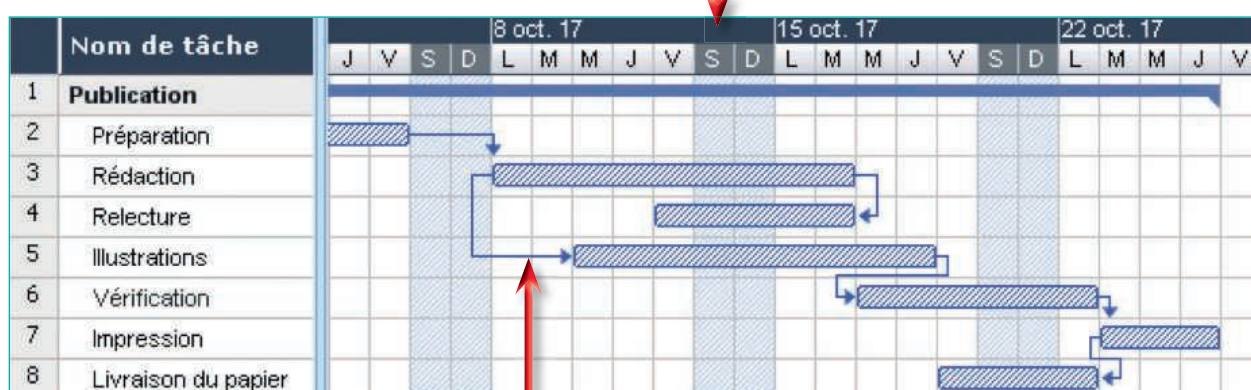
Les outils de planification

2.2. Le diagramme de Gantt

C'est une **représentation visuelle** de l'état d'avancement des différentes activités ou tâches d'un projet. En raison de sa facilité de lecture, cet outil est très fréquemment utilisé par les chefs de projet. Il constitue un bon moyen de communication entre les différents acteurs impliqués et facilite l'organisation puis le suivi du travail.

■ Lire un Gantt

L'axe des abscisses représente les **unités de temps** exprimées en mois, semaines, jours et/ou heures.



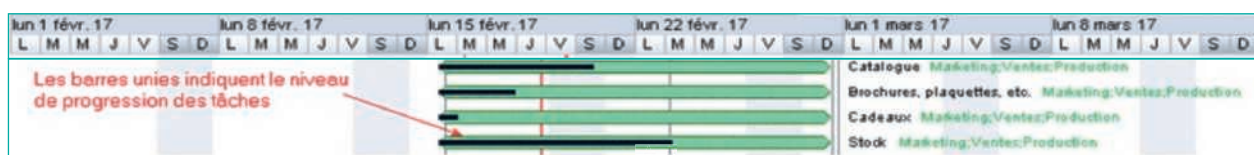
L'axe des ordonnées indique les **différentes tâches et leur numéro**.

Il est fréquent de matérialiser par des flèches les **liens de dépendance** entre les tâches (la flèche relie une tâche qui doit être terminée à celle qui devra alors la suivre).

La **durée d'exécution** d'une tâche est matérialisée par une barre horizontale.

■ Utiliser un diagramme de Gantt automatisé

Le diagramme est créé. Il convient d'assurer sa gestion dans le temps. Il est important de pouvoir comparer la planification prévue initialement et l'évolution de la planification pour dresser des bilans d'étape.



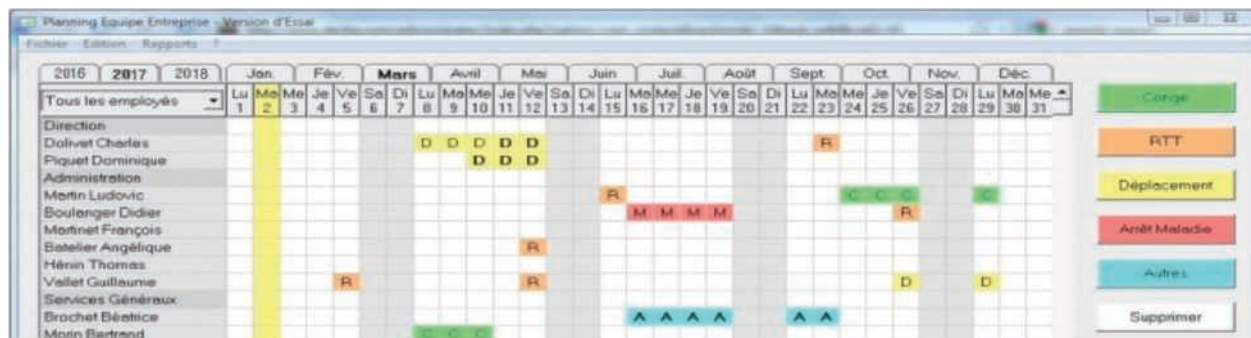
À chaque étape, il est possible de faire évoluer l'avancement d'une activité et d'augmenter alors son pourcentage de réalisation.

Les outils de planification

2.3. Le planigramme

■ Utiliser un planigramme

Le planigramme est un outil de planification qui peut être utilisé pour faciliter le suivi de projets.



1. Le planigramme s'utilise :

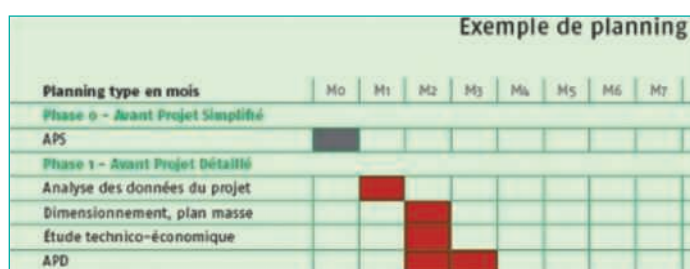
- **avant l'exécution du projet**, comme outil de prévision pour planifier les tâches et affecter les ressources humaines et financières ;
- **au cours du projet**, comme outil de contrôle pour suivre le déroulement du processus ;
- **à l'issue du projet**, pour contrôler si les réalisations sont conformes aux prévisions.

Le chef de projet détermine les acteurs amenés à utiliser le planigramme et l'acteur qui le mettra à jour. L'assistant administratif assure bien souvent cette mission et choisit le type de planigramme le plus approprié.

■ Sélectionner un planigramme

Le planigramme traditionnel

Des outils simples sont parfois mis en œuvre : les planigrammes traditionnels (magnétiques, à bandelettes, en fiches en T). Les logiciels Word, Excel ou encore l'application Google agenda permettent également de construire des planigrammes.



En ordonnée, sont placées les informations fixes (qui ne changent pas comme les personnes, les activités, les matériels...). En abscisse, figure l'échelle de temps (heures, jours, semaines, mois...).

Le planigramme automatisé

Les entreprises utilisent de plus en plus souvent des planigrammes automatisés réalisés à l'aide de logiciels spécialisés : Microsoft Project, DirectPlanning...



Les tâches sont positionnées dans un ordre logique de réalisation. À chaque tâche correspond une durée, une date de début et de fin et une personne ressource.

Votre dossier formation/métier

Grille à compléter à l'aide des fiches « Des métiers – Des BTS »

 Dans quel métier vous projetez-vous ?

Métier envisagé	Agent d'accueil
Secteur d'activité choisi	Tourisme
Organisation privilégiée	Office de tourisme

 Complétez le « Profil métier » et identifiez votre propre profil actuel.

Activités confiées

Reprenez les activités principales du métier et cochez celles qui vous intéressent.

- ☐ Accueil physique et téléphonique
- ☐ Information, orientation des visiteurs
- ☐ Gestion des flux de visiteurs
- ☐ Gestion de planning, de la documentation
- ☒ Travaux administratifs divers

Compétences nécessaires

Indiquez les compétences attendues et cochez celles que vous pensez déjà posséder.

- ☐ Informer une clientèle sur l'offre touristique
- ☐ Accueillir les personnes
- ☐ Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs
- ☐ Encaisser le montant d'une vente
- ☒ Classer et archiver
- ☐ Maîtriser les procédures de réservation touristique
- ☐ Connaître les caractéristiques des produits touristiques
- ☐ Utiliser les logiciels de réservation
- ☐ Assurer une veille informationnelle

Recherchez la formation à envisager pour compléter vos compétences.

Qualités attendues

Notez les qualités utiles au métier et cochez celles que l'on vous reconnaît.

- ☐ Bonne présentation
- ☐ Disponibilité
- ☒ Enthousiasme
- ☐ Capacité d'écoute
- ☐ Sens du relationnel
- ☐ Goût du travail en équipe
- ☒ Connaissance de langues vivantes étrangères

 Ce projet de métier vous paraît-il adapté à vos goûts et qualités ? ☐ Oui ☐ Non

 Justifiez cet avis.



Je travaille dans l'immobilier

Mon objectif professionnel après mon bac pro GA est d'intégrer le secteur de l'immobilier. Construire, négocier, vendre, gérer, administrer, expertiser... ce secteur couvre de nombreux métiers qui concernent les activités immobilières et celles de la construction (hors travaux publics) ; il m'offre ainsi un large choix.

Production et promotion immobilière

Constructeur développement
immobilières
Architecte Monteur
Responsable Chargé
immobilier
Lotisseur programme
Prospecteur
foncier d'opérations
Promoteur

Gestion des biens immobiliers

Le rôle d'un administrateur de biens

- Préparation et tenue des AG et conseils syndicaux. Suivi des travaux et relations avec les fournisseurs.
- Investi, organisé et consciencieux.
- BTS en gestion ou professions immobilières.

Transaction immobilière

Agence immobilière Cannes recherche un négociateur H/F.

- **Missions :** prospecter son secteur géographique. Saisir et mettre en forme mandats, compromis, états des lieux, descriptifs/annonces avec photos, plans... Rédiger courriers, courriels. Organiser les dossiers. Planifier les RDV et tenir les agendas. Émettre et recevoir des appels téléphoniques, accueillir.
- Bonne maîtrise de l'outil informatique, de l'orthographe, de la syntaxe. Sens du relationnel et de l'organisation.
- Niveau bac + 2. Anglais souhaité.



Vidéos consultées

Agent immobilier (2'52) : foucherconnect.fr/agat01

Syndic de copropriété (1'03) : foucherconnect.fr/agat02

Responsable de programmes immobiliers d'entreprise (2'17) : foucherconnect.fr/agat03

À partir de ces ressources

1 Retrouvez les métiers offerts dans le **Word Clouds** et identifiez ceux que vous ne connaissez pas.

Constructeur. Lotisseur. Promoteur. Chargé de développement immobilier. Monteur d'opérations immobilières. Responsable de programme immobilier. Prospecteur foncier. Architecte.

2 Citez les tâches de gestion administrative réalisées par un agent immobilier.

Accueillir la clientèle, établir les documents inhérents au métier, organiser les dossiers, planifier les RDV et les agendas, pratiquer le phoning.

3 Précisez quelle voie de formation est conseillée pour ce métier.

Bac + 2. Alternance préconisée.

4 Expliquez la particularité du métier de « syndic de copropriété ».

Représentant légal des copropriétaires et désigné par eux, il administre leurs biens. Il assure ainsi le bon fonctionnement d'un immeuble, supervise les travaux, veille à l'entretien de l'immeuble et au respect de son règlement. Il est garant des comptes, établit le budget prévisionnel et perçoit les charges.

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

- Neuf fiches ROME sur l'immobilier
Site Pôle Emploi : foucherconnect.fr/agat04
- Le mandataire et l'agent immobilier : deux métiers différents (1'29) foucherconnect.fr/agat05

Les formations

- CQP Immobilier
- BTS : BTS Professions immobilières ou BTS commerciaux
- DUT
- Licence professionnelle en 1 an
- Bachelor bac + 3
Site Studyrama : foucherconnect.fr/agat06

5 Recherchez dans quelles structures les formations ci-dessus sont dispensées.

Formations : bac + 2 : BTS Professions immobilières ou BTS commerciaux (Négociation et relation client, Management des unités commerciales...) ou DUT Carrières juridiques (alternance privilégiée) → Licence professionnelle en 1 an → Niveau bac + 3 bachelor → Niveau bac + 5 (sauf pour ceux ayant suivi une licence pro)

Structures : Écoles publiques/CFA ou ESI (École supérieure de l'immobilier), École des métiers du patrimoine Supertertiaire Paris/Lille ou Institut du Management des services immobiliers (IMSI), Science U Paris → IUT et écoles spécialisées ci-dessus → ESPI (École supérieure des professions immobilières)

6 Et **vous**, êtes-vous fait pour ce métier ? Inscription gratuite sur le site Studyrama pour réaliser le test, foucherconnect.fr/agat07

7 Constituez votre dossier formation/métier en vous aidant de la **grille page 273**.

FOCUS

sur les différents métiers de l'immobilier

8 Reliez fonction et définition.

Conseiller en immobilier d'entreprise

Promoteur

Agent immobilier

Négociateur (courtier ou prospecteur foncier)

Syndic de copropriété

Recherche terrains et biens à vendre ou à louer, en estime le coût et les propose aux éventuels acquéreurs. Il gère les dossiers sur le plan administratif et financier.

Commercialise des bureaux, des locaux mis en location ou en vente.

Intervient en tant qu'intermédiaire entre un vendeur et un acheteur ou un propriétaire et un locataire.

Obligatoire dans toutes les copropriétés, il gère parties communes et équipements collectifs (ascenseurs, halls d'entrée, cages d'escalier, etc.) d'un bien immobilier, pour le compte des copropriétaires.

Offre à la vente ou à la location des espaces construits ou à construire.

LEXIQUE

Les mots-clés de l'annonce immobilière : le sens caché

Site Easy Flat : foucherconnect.fr/agat08

→ Recherchez la définition des mots suivants : compromis de vente, mandat, état des lieux, promoteur, programme immobilier.



Je travaille dans le secteur bancaire

La banque, avec plus de 370 000 salariés en France, est un des premiers employeurs privés et cela m'incite à m'orienter vers ce secteur après mon bac ! Les banques ont recruté plus de 39 000 personnes en 2015 notamment dans deux grands domaines : les métiers de la force de vente et ceux du traitement des opérations.

Métiers de la Force de vente

Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes recherche un.e chargé.e d'accueil et de services clientèle bancaire

- Le spécialiste services bancaires accueille les clients et prospects qui circulent dans l'espace commercial, commercialise l'ensemble des offres, effectue les opérations de change, contribue à la gestion des risques d'un portefeuille collectif sous la responsabilité du directeur d'agence.
- Diplôme demandé :** licence banque assurance

Métiers du Traitement des opérations

Agent/Agente de back office

- Au sein d'une banque d'investissement vous rejoindrez une équipe de Back Office en charge des tâches suivantes : validation des paiements, analyse des incidents de paiement, participation à l'amélioration des systèmes d'information et mise à jour des procédures.
- Vous êtes titulaire d'une formation supérieure type bac + 2/3 minimum. Dynamique et organisée, vous faites preuve d'initiatives et appréciez le travail en équipe. Très à l'aise pour développer des relations de confiance, vous devez être familier.ère des relations téléphoniques et des outils informatiques.



Vidéos consultées

Chargé de clientèle particuliers (1'34) : foucherconnect.fr/agat09

Conseillère clientèle à La Banque Postale financement (2'14) : foucherconnect.fr/agat10

À partir de ces ressources

Lors des opérations de change, le chargé de clientèle doit connaître les codes ISO des différentes devises ainsi que les taux de change.

1 Placez dans le tableau ci-dessous les codes ISO correspondants ainsi que les taux de change du jour à rechercher sur Internet. CAD. USD. EUR. JPY. XOF. CNY. GBP. CHF.

Devises	Codes ISO	Taux de change*	Devises	Codes ISO	Taux de change*
Euro	EUR	1	Franc CFA (UEMOA)	XOF	655,9570
Dollar canadien	CAD	1,3956	Yuan	CNY	7,3316
Franc suisse	CHF	1,0728	Yen	JPY	122,2253
Dollar des États-Unis	USD	1,0625	Livre sterling	GBP	0,8707

* Taux relevés au 13 janvier 2017 sur <http://www.xe.com>

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

- Il existe deux grands domaines dans le secteur bancaire qui recrutent à bac + 2 :

Métiers du secteur bancaire	Code ROME
Métiers de la Force de vente (en front office)	
Accueil et services bancaires	C1201
Gestion de clientèle bancaire	C1206
Métiers du Traitement des opérations (en back office)	
Gestion marchés financiers	C1302
Gestion en banque et assurance	C1401

Les formations

- BTS Banque conseiller de clientèle (particuliers)
- BTS NRC (Négociation et relation client)
- BTS MUC (Management des unités commerciales)
- DUT GEA (Gestion des entreprises et des administrations) option gestion comptable et financière
- DUT TC (Techniques de commercialisation)

- 2 Qu'entend-on par « front office » et « back office » ?

Front office : ensemble des services commerciaux de l'entreprise proposés au client.

Back office : ensemble des activités de support, de contrôle, d'administration d'une entreprise.

- 3 Constituez votre dossier formation/métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur la banque à distance

Le mode de distribution traditionnel des produits et services bancaires change et les clients se tournent de plus en plus vers la banque à distance.

- 4 Surlignez les affirmations favorables à l'utilisation d'une banque à distance.

Je suis éloignée de mon agence bancaire.

Je souhaite gérer mon compte en banque depuis mon domicile.

J'ai un emploi du temps très chargé.

J'ai besoin d'un contact avec mon conseiller.

J'effectue souvent des virements en espèces.

LEXIQUE

Enrichissez dès aujourd'hui votre vocabulaire professionnel !

Site de la Fédération bancaire française : foucherconnect.fr/agt11

➔ Recherchez sur le site de la Fédération bancaire française les définitions des termes suivants et constituez-vous un lexique : agios, bordereau de remise, CAC 40, carte à débit différé, chèque de banque, compte collectif, DAB, hypothèque, monnaie scripturale, opposition, SEPA, solvable, virement.



Je travaille dans le secteur juridique

J'ai toujours été attiré.e par le domaine juridique. Après mon bac pro, je pense m'orienter vers des études courtes qui me permettent de travailler dans ce secteur. Les vidéos que j'ai visionnées et les annonces que j'ai trouvées sur Internet me confortent dans ce projet.

Assistant.e juridique

Groupe Télécoms rech. Assistant Juridique H/F

- Vous assurez la gestion des dossiers de réclamations et les litiges clients.
- Formation bac + 2, exp. 2 ans min. poste similaire.
- Habitué.e à traiter et analyser les dossiers complexes, vous savez faire preuve de synthèse et de rigueur.

Secrétaire juridique

Cabinet d'avocats rech. Secrétaire juridique H/F

- **Missions :** secrétariat de trois avocats, accueil physique et téléph., saisie et mise en forme de courriers et d'actes de procédure.
- Niveau bac + 2, orthographe irréprochable, rapidité en saisie informatique.
- Première expérience en cabinet d'avocats appréciée.

Collaborateur.trice de notaire

Office notarial recherche un Collaborateur de notaire H/F

- Saisie d'actes, contrats et documents liés aux successions, ventes immobilières, baux commerciaux...
- Rigoureux et méthodique, vous êtes titulaire d'un BTS Notariat.
- Vous disposez d'une première expérience réussie en juridique ou notariat.



Vidéos consultées

Assistant.e juridique dans un cabinet d'avocats (3'38) : foucherconnect.fr/agat12

Le BTS Notariat lycée Touchard-Washington (Sarthe) (2'42) : foucherconnect.fr/agat13

Le BTS Notariat école Pigier Performance (2'35) : foucherconnect.fr/agat14

À partir de ces ressources

1 Expliquez la particularité du métier de secrétaire ou d'assistant.e juridique.

Il nécessite des connaissances juridiques et de la rigueur mais il peut s'exercer dans tout type d'organisation : services juridiques d'entreprises, collectivités territoriales, cabinets d'avocats, offices d'huissiers, études notariales, expertises judiciaires. De nombreux débouchés sont offerts.

2 Précisez à quoi correspond aujourd'hui le métier de collaborateur de notaire.

Les collaborateurs de notaire remplacent les Clercs de notaire qui partent à la retraite.

3 Citez des tâches relevant du domaine du secrétariat juridique.

Gestion des réclamations et des litiges, accueil physique et téléphonique, tenue d'agendas, préparation et saisie d'actes juridiques, démarches relatives aux procédures devant les juridictions, suivi des dossiers (successions, donations, recouvrement, affaires judiciaires...), notes de synthèse...

4 Indiquez les principales qualités exigées dans l'exercice de ces métiers.

Bonne maîtrise de l'orthographe, du vocabulaire juridique, rigueur, organisation, méthode, esprit de synthèse, connaissance des outils bureautiques, discrétion (secret professionnel).

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

Secrétaire/Assistant.e juridique

- À l'aise aussi bien avec la bureautique qu'avec le vocabulaire juridique, il seconde les auxiliaires de justice ou les responsables de services juridiques en entreprise.

Collaborateur.trice de notaire

- Il prépare et rédige les actes juridiques qui ponctuent la vie des familles et des entreprises (ventes immobilières, succession, donation...).

Site Onisep: foucherconnect.fr/agat15

Les formations

- BTS Assistant manager
 - BTS Notariat
 - DUT Carrières juridiques
- Site Onisep: foucherconnect.fr/agat16
- Certificat de qualification professionnelle (CQP)
- foucherconnect.fr/agat17

5 Précisez si le métier d'assistant juridique nécessite impérativement une formation en droit.

Le titulaire d'un BTS Assistant manager, de formation généraliste, peut aussi se spécialiser dans le secrétariat juridique s'il est intéressé par ce domaine d'activité. Un CQP complémentaire en formation continue peut être envisagé si nécessaire.

6 Constituez votre dossier formation/métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur des employeurs potentiels dans le secteur de la justice

7 Associez chaque auxiliaire de justice à la définition correspondante.



Avocat



Expert judiciaire



Huissier de justice



Notaire

Officier ministériel chargé de procéder aux significations, c'est-à-dire à la remise aux parties des actes de procédure, des décisions de justice et des actes extrajudiciaires, également chargé de l'exécution des décisions de justice. Il peut procéder à des constats susceptibles de servir d'élément de preuve à l'occasion d'un procès.

Professionnel du droit qui exerce une profession libérale, il est inscrit à un Barreau établi auprès de chaque tribunal de grande instance. Il informe ses clients sur leurs droits et leurs obligations, les démarches et les procédures, les conseille, les assiste et représente leurs intérêts devant la Justice.

Officier ministériel, il reçoit ou rédige les actes (ventes immobilières), les contrats (de mariage, donation...) et leur confère l'authenticité qui les rend incontestables. Il exerce ses fonctions, dans le cadre d'un office, sous le contrôle des magistrats du Parquet.

Professionnel habilité (architecte, médecin, géomètre expert...) il est chargé par un juge de donner son avis technique sur des faits. Il est inscrit sur une liste auprès de chaque cour d'appel.

LEXIQUE

Les mots-clés de la justice

Site du ministère de la Justice: foucherconnect.fr/agat18

Site de la Chambre des notaires de Paris: foucherconnect.fr/agat19

➔ Recherchez les définitions des termes suivants: expertise, assignation, donation, constat amiable, acte authentique, succession, plaidoirie, contentieux.



Je travaille dans le secteur de l'assurance

Le secteur de l'assurance m'attire ! Je pense que, parmi la variété des métiers qu'il propose, je pourrai trouver ma place. Après mon bac pro Gestion administration, je pense m'orienter vers des études supérieures courtes qui me permettent de travailler dans ce secteur. Les annonces que j'ai trouvées sur Internet me confortent dans ce projet.

Annnonce 1

Agence AXA rech. Collaboratrice ou Collaborateur d'agence

- Dans le cadre de vos missions, vous êtes en charge de la gestion administrative et commerciale et du développement du portefeuille client grand public. Vous renseignez les clients et effectuez des propositions commerciales.
- Vous êtes organisé.e, capable de mettre en application des process définis.
- Formation bac + 2. Première expérience exigée d'une année dans l'assurance.

Annnonce 2

Société spécialisée dans l'assurance recherche : Assistant administratif H/F

- **Missions :** gestion des documents, saisie des cotisations, préparation et encaissement des règlements. Accueil téléphonique.
- Niveau bac + 2, dynamique, rigoureux et organisé.
- Rémunération selon profil.

Annnonce 3

FMA Assurance recherche un Gestionnaire de production H/F

- **Missions :** chargé de la souscription et de la gestion des contrats clients. En particulier, vous êtes en charge des devis, contrats, vérification et mise en conformité des documents, gestion des résiliations, traitement du courrier.
- Rigoureux, esprit de synthèse, excellente expression orale, disponible, vous êtes titulaire d'un BTS en Assurance et première expérience de 2 ans.



Vidéos consultées

Toutes les vidéos « Allianz carrières » page Facebook officielle du groupe : foucherconnect.fr/agat20

Profils recherchés par AXA : foucherconnect.fr/agat21

Travailler chez MMA – Chargé de règlements et de services : foucherconnect.fr/agat22

À partir de ces ressources

1 Mentionnez où peuvent s'exercer les métiers administratifs dans l'assurance collective ou l'assurance entreprise.

Ils peuvent s'exercer au sein des compagnies d'assurances, des cabinets de courtage, de mutuelles de santé ou d'agences.

2 Précisez à quoi correspond aujourd'hui le métier de collaborateur assurance.

Selon la structure, les collaborateurs exercent leur mission sous la responsabilité du chef de service pour effectuer les tâches administratives ou, en agence, participer au développement commercial du portefeuille par la prise en charge de la relation client.

3 Citez des tâches relevant de ce domaine.

Elles portent sur la gestion des documents, la vérification de la conformité des déclarations de sinistre, l'actualisation des contrats, la mise à jour des dossiers clients, l'information des clients sur des clauses spécifiques, l'accueil physique et téléphonique, la tenue d'agendas...

4 Indiquez les principales qualités exigées dans l'exercice de ces métiers.

Excellente expression écrite et orale, capacité d'analyse, sens de la rigueur, de l'organisation, esprit de synthèse, connaissance des outils bureautiques, utilisation des applications informatiques propres à l'activité.

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

Principaux métiers accessibles avec un BTS Assurance

- Conseiller en assurances
- Collaborateur en cabinet de courtage
- Assistant chef de produit en assurance
- Téléconseiller en assurances
- Gestionnaire de contrats
- Chargé d'indemnisation
- Assureur

École supérieure d'assurance : foucherconnect.fr/agat23

Droit des assurances : foucherconnect.fr/agat24

Fiche Rome C1401 : foucherconnect.fr/agat25

Les formations

Fiche formation BTS Assurance

- Le BTS Assurance forme des techniciens appelés à exercer des activités à caractère technique et de gestion, administratif et commercial, de la souscription au règlement des sinistres, en assurances, de courtage, en agences générales ou dans des banques proposant des produits d'assurance.
- Il peut gérer des dossiers de sinistre, vérifier que la garantie soit acquise, définir les responsabilités et les éventuels recours.

Site Onisep : foucherconnect.fr/agat26

5 Précisez si le métier de collaborateur d'assurance nécessite une formation juridique.

Les activités d'assurance se caractérisent par une série de relations contractuelles. Le collaborateur doit apprendre à connaître les spécificités des différents contrats selon le secteur dans lequel il intervient, de la formation du contrat au suivi en passant parfois par le contentieux. De nombreuses notions juridiques sont donc nécessaires. Un Code des assurances a d'ailleurs vu le jour en 1976.

6 Constituez votre dossier formation-métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur les nouvelles technologies utilisées par l'assurance

7 Lisez l'article proposé sur le site de *L'Argus* (presse spécialisée) et déterminez pour quel usage les assureurs utilisent les drones en cas de sinistre : foucherconnect.fr/agat27

Des drones équipés de
caméras peuvent survoler
des zones sinistrées afin
d'évaluer les dommages
causés par un incendie ou
une inondation par exemple.

Les drones commencent à faire leur apparition dans la palette d'outils utilisés par les assureurs, notamment en phase d'évaluation des dommages après un sinistre. Mais d'autres usages voient le jour ou restent à inventer.



Alerte ! Des drones équipés de caméras ont été repérés au-dessus de bâtiments incendiés et de villages inondés. Pas de panique. Ces aéronefs sans pilote à bord survolent des sites sinistrés pour faciliter le travail des assureurs et de leurs experts. Parce qu'ils permettent de prendre de la hauteur, de s'affranchir des coûts d'installation de nacelles ou échafaudages [...]

Suite sur le site...

LEXIQUE

Les mots-clés de l'assureur

Site Assurland : foucherconnect.fr/agat28

➔ Recherchez les définitions des termes suivants : garantie, dommage, franchise, souscription, bonus-malus, couverture de garantie, valeur à neuf, responsabilité civile.



Je travaille dans le secteur médical

J'ai toujours été intéressé.e par le domaine médical. Après mon bac pro Gestion administration, je pense m'orienter vers des études supérieures courtes qui me permettent de travailler dans ce secteur. Les vidéos visionnées et les annonces que j'ai trouvées sur Internet me confortent dans ce projet.

Annonce 1

Groupement de Laboratoires rech. Secrétaire médical.e (H/F)

• Vos activités :

- accueil téléphonique et physique
- secrétariat courant (planning, facturation, comptabilité)
- préparation des comptes rendus d'examens
- mise à jour des dossiers médicaux
- classement et archivage.
- De formation Secrétariat médical, expérience d'au moins 2 ans sur un poste similaire.
- Expérience exigée en laboratoire d'analyses médicales.
- Horaires : 35 heures/semaine + travail un samedi sur 2.

Annonce 2

Cabinet médical recherche Secrétaire médical.e H/F

- **Missions :** accueil téléphonique et physique des patients, saisie du courrier et des comptes rendus, assistantat auprès du médecin, gestion des dossiers.
- Expérience 1 an minimum, niveau Bac, une spécialisation dans le domaine médical serait un plus.
- Bonne maîtrise des outils bureautiques et informatiques, rigueur, disponibilité, sens de l'organisation et du relationnel.

Annonce 3

Hôpitaux Privés de Metz recrutent en temps plein : secrétaire médical.e H/F

- Vous disposez du diplôme de secrétaire médicale et êtes à l'aise avec les termes médicaux.
- Vous avez impérativement une expérience en frappe de compte rendu.
- Vous êtes disponible, professionnel.le, discret.ète et rigoureux.se, et vous disposez d'un excellent relationnel.



Vidéos consultées

Secrétaire médical.e au sein d'un laboratoire d'analyses (2'24) : foucherconnect.fr/agat29

Secrétaire médical.e en milieu hospitalier (2'50) : foucherconnect.fr/agat30

Secrétaire médico-social.e en hôpital, foyer, cabinet privé (3'03) : foucherconnect.fr/agat31

À partir de ces ressources

1 Expliquez la particularité du métier de secrétaire médical.e.

Il peut s'exercer dans différents types d'organisations : hôpital, clinique, cabinet privé, laboratoire d'analyses médicales.

2 Citez des tâches relevant du secrétariat médical.

Accueil téléphonique et physique des patients, secrétariat courant (planning, facturation, comptabilité), rédaction et saisie de courriers et de comptes rendus, classement, archivage, mise à jour de dossiers, prise de notes et retransmission, gestion de plannings et de rendez-vous, assistantat auprès du médecin ou de l'équipe médicale.

3 Indiquez les principales qualités exigées dans l'exercice de ce métier.

Rigueur, disponibilité, sens de l'organisation, discrétion, excellent relationnel, bonne écoute, calme, patience, capacité à gérer les priorités et à faire face aux urgences, polyvalence, maîtrise des outils bureautiques, bonne mémoire.

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

Secrétaire médical.e

Site Onisep : foucherconnect.fr/agat32

- Sa voix rassurante fait le lien entre les patients et les médecins. Prise de rendez-vous, accueil en salle d'attente et comptes rendus des consultations constituent le quotidien du secrétaire médical.e.

Secrétaire médical.e de la fonction publique

foucherconnect.fr/agat33

- Chaque année, la fonction publique recrute des secrétaires médicaux uniquement par voie de concours. Les employés du secteur public bénéficient d'avantages considérables, pour ne citer que les possibilités d'évolution de carrière et de salaire après quelques années d'expérience.

Concours Assistants médico-administratifs (AMAFPH)

Site CNED : foucherconnect.fr/agat34

- Le métier d'assistant médico-administratif remplace celui de « secrétaire médicale » et comporte désormais deux branches : « secrétariat médical » et « assistance de régulation médicale ».

Les formations

Titre de secrétaire médical.e et médico-social.e

foucherconnect.fr/agat35

- Le CNED organise une formation à distance sur une année (avec un stage), qui prépare notamment aux concours de la fonction publique hospitalière.

www.cned.fr/

Secrétaire médical.e et médico-social.e de la Croix-Rouge française

- Six écoles de la Croix-Rouge organisent une préparation au certificat de secrétaire médico-sociale de la Croix-Rouge. La formation d'une année inclut des stages.

Site de la Croix-Rouge française : foucherconnect.fr/agat36

Formation d'initiative locale

- Les FCIL (formations complémentaires d'initiative locale) permettent d'acquérir une qualification spécifique à un domaine professionnel en rapport avec le marché de l'emploi local.

Site Onisep : foucherconnect.fr/agat37

- 4 Constituez votre dossier formation métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur les courriers médicaux

- 5 Dans le courrier suivant, soulignez le vocabulaire médical et surlignez les expressions qui caractérisent la collaboration des médecins (respect, estime, confiance...).

Cher confrère,

Vous verrez prochainement Madame Y, née le jj/mm/aaaa pour un problème d'hallux valgus. La patiente ne ressent pas de douleur, cependant la déformation devient gênante. Madame Y étant d'un tempérament inquiet, je lui ai indiqué qu'elle trouverait en vous un interlocuteur attentif, à même de lui fournir toutes les explications concernant l'évolution de sa pathologie et les solutions possibles, que celles-ci soient ou non chirurgicales. En vous remerciant de ce que vous ferez pour elle et de me tenir au courant. Bien confraternellement.

LEXIQUE

Les mots-clés du domaine médical

Site Vulgaris médical : foucherconnect.fr/agat38

- ➔ Recherchez les définitions des termes suivants : audiogramme, angiogramme, endoscopie, urographie intraveineuse, échographie.



Je travaille dans le secteur du tourisme

J'ai toujours été intéressé.e par le domaine du tourisme. Après mon bac pro Gestion administration, je pense m'orienter vers des études supérieures courtes qui me permettent de travailler dans ce secteur. Les vidéos que j'ai visionnées et les annonces que j'ai trouvées sur Internet me confortent dans ce projet.

Offre d'emploi 1

Socroisieres.com recrute 20 conseillers croisières en ligne H/F – CDI – (Nice – 06)

- **Profil :** de formation BTS tourisme-commercial, vous avez travaillé en agence de voyages traditionnelle, on line ou dans le secteur commercial, vous aimez le travail en équipe, vous êtes enthousiaste et à l'écoute, le téléphone et vous ne font qu'UN, Internet est votre quotidien, vous êtes très disponible.
- **Missions :** « Accueil-Écoute-Conseil-Réservation » auprès d'une clientèle avertie :
– traitement des demandes de réservation par mail, téléphone (croisières, hôtels, vols, assurances...);
– négociations avec les compagnies de croisières.
- **Salaire :** 1 500 à 5 472 € (fixe + prime + bonus...).
- **Horaires :** par roulement du lundi au samedi de 8 h 30 à 21 heures.

Offre d'emploi 2

Agent d'accueil touristique (H/F) – Secteur d'activité : Arts du spectacle vivant

- **Accueil téléphonique et physique :** information, orientation, prise de réservations, transmission d'appels, prise de messages. Vente des billets d'entrée « monument » et « spectacles ». Conduite de visites commentées, rangement des prospectus, petits travaux administratifs.
- Maîtrise de l'anglais. Connaissances bureautiques.
- Niveau bac + 2 (tourisme, arts, culture, histoire).
- Expérience exigée de 1 an sur poste similaire.
- Contrat à durée indéterminée.
- Durée hebdomadaire de travail : 18 heures (1 week-end sur 2).



Vidéos consultées

Agent d'accueil touristique dans un camping (4'30) : foucherconnect.fr/agat39

Conseiller en séjours en office de tourisme (3'18) : foucherconnect.fr/agat40

Le conseiller en séjours et voyages en agence de voyages (3'00) : foucherconnect.fr/agat41

À partir de ces ressources

1 Où peut s'exercer le métier d'agent d'accueil touristique ?

Il peut s'exercer dans différents lieux : office de tourisme, centre de vacances, camping, monuments, centre de congrès...

2 Citez des tâches confiées à l'agent d'accueil touristique.

Accueil physique et téléphonique, information, orientation, gestion des flux de visiteurs, gestion de planning, de la documentation, travaux administratifs.

3 Indiquez les principales qualités exigées dans le secteur du tourisme.

Bonne présentation, disponibilité, enthousiasme, écoute, sens du relationnel, goût du travail en équipe, connaissance des langues.

4 Comment a évolué le métier de conseiller en voyages et séjours ?

Il se pratique en agence de voyages en ville ou auprès de vendeurs de voyages en ligne.

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

Fiche ROME – Métiers de la vente touristique

Fiche Rome : foucherconnect.fr/agat42

Hôte.sse d'accueil

- Accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.
- Peut gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (club de vacances, hôtel club...). Peut coordonner l'activité d'une équipe.

foucherconnect.fr/agat43

Conseiller.ère en voyages

- Dans une agence de voyages ou en office de tourisme, le conseiller en voyages enregistre, propose et organise des séjours. Fortement concurrencé par Internet, c'est sa capacité à donner des conseils appropriés qui constitue sa valeur ajoutée.

Site Onisep : foucherconnect.fr/agat44

Les formations

BTS Tourisme

- Formation initiale ou alternance

Site Onisep : foucherconnect.fr/agat45

Licence pro Métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques (bac + 3)

Site L'Étudiant : foucherconnect.fr/agat46

Bachelor en Management du tourisme (bac + 3)

- Le bachelor Management du tourisme est une formation de management adaptée à toutes les dimensions du secteur du tourisme.

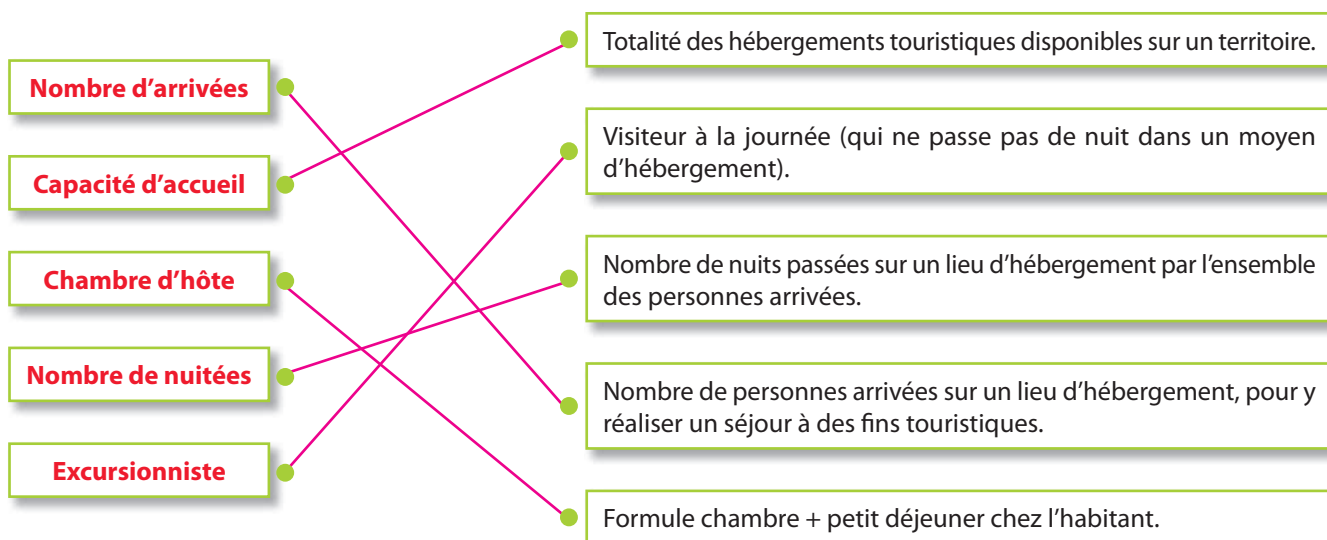
foucherconnect.fr/agat47

- 5 Constituez votre dossier formation-métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur les mots-clés des offices de tourisme

- 6 Découvrez quelques termes appartenant au lexique du tourisme et reliez chacun d'eux à sa définition.



LEXIQUE

Les mots-clés du tourisme

Site Monde du voyage : foucherconnect.fr/agat48

➔ Recherchez les définitions des termes suivants : agritourisme, charter, pavillon bleu, plaisancier, solde touristique, tourisme équitable, trekking, voucher.



Je travaille dans la fonction publique

Je cherche un emploi stable et durable au service de la collectivité. C'est pourquoi, après mon bac pro Gestion administration, j'espère pouvoir intégrer un emploi administratif dans la fonction publique.

Assistant.e de gestion administrative

- **Grade recherché :** Adjoint administratif territorial de 2^e classe
- **Métier :** Assistante / Assistant de gestion administrative
- **Emploi :** accueil général et associatif, information du public, traitement et suivi des dossiers administratifs, réalisation des supports de communication (journal d'informations municipal...).
- **Missions :** gère les demandes relatives à l'état civil, les inscriptions sur les listes électorales, le planning des salles, rédige et met en forme les journaux d'information locale, les supports de communication, conçoit et met en œuvre des actions de communication et des événements.
- **Profil :** expérience sur un poste similaire appréciée, maîtrise de la bureautique, esprit d'équipe, bonne organisation, discrétion.

Chargé.e d'accueil

- **Grade recherché :** Adjoint administratif territorial de 1^{re} classe
- **Métier :** Chargée / Chargé d'accueil
- **Emploi :** accueil de la mairie, service « État civil, Élections, Gestion funéraire et Urbanisme ».
- **Missions :** rédaction des actes d'état civil, enregistrement des demandes de CNI/passeports biométriques, recensement militaire, accueil physique et téléphonique du public, gestion funéraire, service élection, gestion du point public, régisseur de recettes pour la cantine, secrétariat.
- **Profils :** qualités relationnelles, rigueur et organisation, discrétion, disponibilité, sens du service public.
- **Compétences :** savoir utiliser les outils informatiques, rédiger et présenter un courrier, filtrer, orienter les appels et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur, gérer les priorités, travailler en équipe.
- **Niveau de diplôme :** bac + 2/bac + 3 Grade recherché : Adjoint administratif territorial de 1^{re} classe



Vidéos consultées

Les trois fonctions publiques (3'46) : foucherconnect.fr/agat49
 Chargé de mission dans l'administration (2'33) : foucherconnect.fr/agat50
 Cadre administratif territorial (2'47) : foucherconnect.fr/agat51

À partir de ces ressources

1 Quelles sont les trois fonctions publiques ?

La fonction publique d'État, la fonction publique territoriale, la fonction publique hospitalière.

2 Parmi les trois catégories A, B et C, laquelle ne nécessite pas de passer un concours ?

La catégorie C qui correspond à des emplois d'exécutants.

3 Citez des exemples de métier accessibles avec le grade d'adjoint administratif.

Assistant.e de gestion administrative, chargé.e d'accueil, chargé.e de mission.

4 Quelles sont les qualités attendues pour ces postes ?

Maîtrise de la bureautique, esprit d'équipe, bonne organisation, discrétion, qualités relationnelles, disponibilité, sens du service public.

Plus d'informations sur les métiers et les formations

Les métiers

- Fiche métier Adjoint administratif
Site Onisep: foucherconnect.fr/agat52

Les concours

- Sujets de concours Agent administratif de la fonction publique
Sujet de français: foucherconnect.fr/agat53
Sujet de maths: foucherconnect.fr/agat54
Réussite concours: foucherconnect.fr/agat55

Les formations

BTS AM

- Formation initiale ou alternance
Site Onisep: foucherconnect.fr/agat56

DUT GEA

- Gestion des entreprises et des administrations
Site Onisep: foucherconnect.fr/agat57

5 Précisez si le métier d'adjoint administratif nécessite impérativement un diplôme.

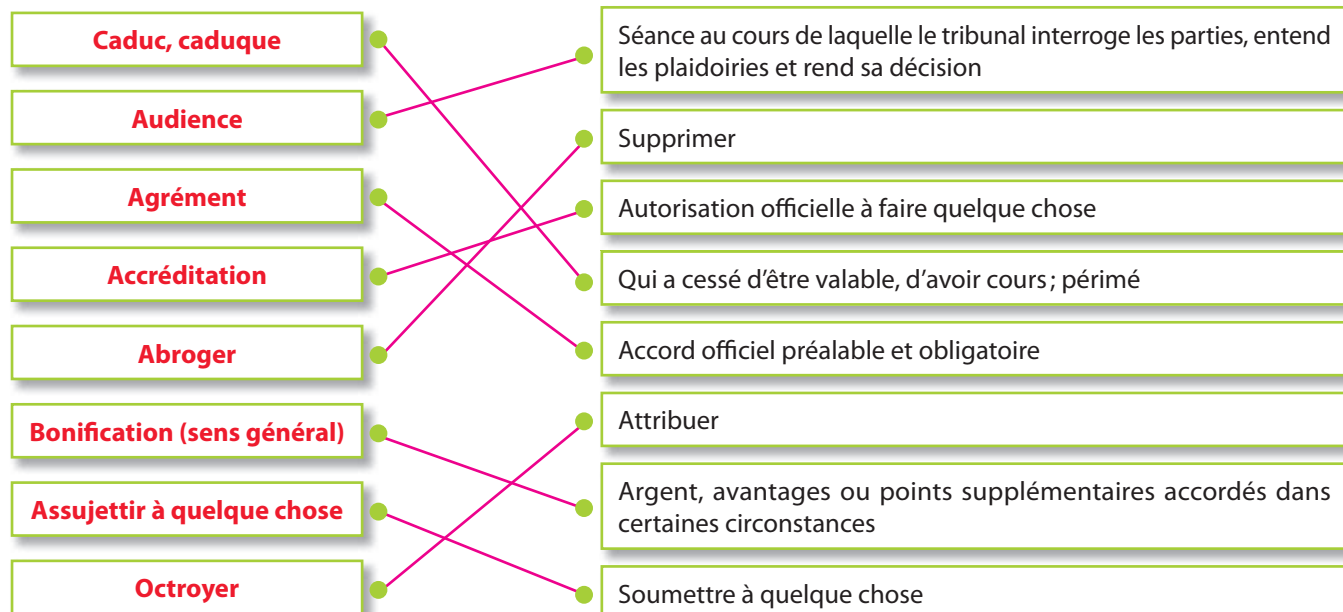
Aucun diplôme n'est requis. On peut accéder à ce poste par le biais d'un concours ou sur dossier mais ces postes sont très convoités, aussi de nombreux candidats sont surdiplômés.

6 Constituez votre dossier formation/métier en vous aidant de la **grille page 274**.

FOCUS

sur les différents métiers de la fonction publique

7 Découvrez quelques termes appartenant au lexique de l'administration et reliez chacun d'eux à sa définition.



LEXIQUE

Les mots-clés de l'administration

Site du ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État: foucherconnect.fr/agat58

Ce lexique s'inscrit dans le cadre du projet d'amélioration de la communication entre l'administration et les citoyens, initié par le ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.

➔ Recherchez les définitions des termes suivants: allouer, affiliation, cadastre, cautionnement, consensuel, contribuable, déchéance, gracieusement, injonction, intercéder, main courante, nomenclature, octroyer, paraphe.