

## 8

# Le traitement des livraisons

*Aromatic cosmétiques*  
*Nature & Bio*

Les bons de commande ont été transférés au service Conditionnement-Logistique afin de préparer les livraisons assurées par l'entreprise ou par l'intermédiaire d'un transporteur.

Pour les commandes en ligne, un bon de livraison est établi immédiatement en cas de paiement électronique. Dans le cas contraire, un contrôle de la solvabilité du client ou/et de la disponibilité des stocks est réalisé avant tout envoi.

Vous poursuivez votre période de formation au service Conditionnement-Logistique où vous aidez M. Legendre dans la gestion administrative des livraisons.



## Votre mission

Aujourd'hui, 20 novembre, sous l'autorité de M. Legendre, vous participez au traitement des livraisons aux clients. Pour cela, vous devrez :

- contrôler les bons de livraison des commandes en ligne ;
- participer au contrôle des bons de livraison ;
- gérer les anomalies nécessitant le retour des produits livrés.

### Complexités

- Correction d'anomalies de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions
- Anomalies nécessitant des retours

### Aléas

- Modification de commande
- Perte de documents ou d'informations

### Résultats attendus

Le traitement et le suivi des livraisons sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers.

**Performance  
attendue**

**Compétence rattachée : assurer le traitement administratif des livraisons**



# Mission 1

## Contrôler les bons de livraison des commandes en ligne

M. Legendre vous remet une commande en ligne reçue ce jour. Il vous charge de contrôler le bon de livraison. Il met à votre disposition le fichier client et un extrait de tarif incluant l'état des stocks au 20 novembre.

- **1** Contrôlez le bon de livraison relatif à la commande en ligne du client SPA Catherine Sertin. Le dernier bon de livraison transféré portait le numéro 3015 (documents 1 à 4, annexe A).

### DOC. 1 Extrait de la liste des commandes en ligne

20/11/201N 10 h 31 min 25

#### RECAPITULATIF DE COMMANDE

Compte : 4111SER SPA CATHERINE SERTIN PARIS (75002)

Date de commande : 19.11.201N

Numéro de commande : 213487-275382

#### Liste des produits commandés :

- 181200 – Antirides 50 ml – quantité : 8
- 181165 – Base de maquillage perfection – quantité : 8
- 181325 – Rénergie lift volume – quantité : 5
- 174236 – Gommage exfoliant peau neuve – quantité : 5
- 174103 – Gommage citron mandarine – quantité : 5
- 153900 – Dissolvant jojoba lavande – quantité : 10

Montant total de la commande : 981,99 €

Mode de paiement : CB

#### RECAPITULATIF DE COMMANDE

Compte : 4111BEA BEAUTÉ D'AILLEURS

Date de commande : 19.11.201N

Numéro de commande : 213487-275383

#### Liste des produits commandés :

### DOC. 2 Bon de livraison du client SPA Catherine Sertin



BON DE LIVRAISON N° 3016

Client

4111SER

Date

20/11/201N

ZAC de la Foire

74650 CHAVANOD

Tél. : 04 50 69 00 03 – Fax : 04 50 69 80 83

Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

Référence

CD 2134872-753282

SPA CATHERINE SERTIN

16 rue Daunou

75002 PARIS

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
181200	Antirides 50 ml	8	33,62		20,00 %	268,96
181165	Base de maquillage perfection	8	10,70		20,00 %	85,60
181325	Rénergie lift volume	5	41,39		20,00 %	206,95
174236	Gommage exfoliant peau neuve	5	21,53		20,00 %	107,65
174103	Gommage citron mandarine	5	15,84		20,00 %	79,20
153900	Dissolvant jojoba lavande	10	5,77		20,00 %	57,70

#### Commentaire :

#### INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 1

Port : 15 €

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
16/12/201N	CB	985,27	0,00	10,00 %	0,00
			806,06	20,00 %	161,21

Escompte 0 %	0,00
Port HT	15,00
TVA sur port	3,00
Total HT	806,06
Total TVA	161,21
Total TTC	985,27
<b>NET À PAYER</b>	<b>985,27</b>

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323



## Aide

### Livraison

La livraison est formalisée par un document (écrit, télématique ou électronique) appelé **bon de livraison** ou **bon de réception** (lorsqu'il est établi par le fournisseur). Il est signé par le client si celui-ci accepte la livraison en l'état, sous réserve éventuellement des vérifications ultérieures ou de remarques sur l'état apparent des choses livrées.

## DOC. 3 Fiche client

Code client : 1SER

Société : SPA CATHERINE SERTIN

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

16 rue Daunou  
75002 Paris

### INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé :  Encours :  Crédit disponible :  Mode de paiement :

### Compléments d'informations

#### Nature

Mode de TVA

N°

#### Comptabilité

Compte comptable

Observations : Port 15 € HT/ Par route

## DOC. 4 Extrait du tarif et des stocks

### TARIFS ET STOCKS AU 20/11/201N

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
<b>Soins du visage</b>				
181145	Crème matifiante Homme	1	50	27,80
181155	Lisse minute base comblante	1	95	14,88
181165	Base de maquillage perfection	1	30	10,70
181175	Unificateur de teint	1	25	25,04
181200	Antirides 50 ml	1	110	33,62
181229	Lift antirides Jour	1	102	33,40
181325	Renergie lift volume	1	120	41,39
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	1	15	75,17
181800	Réparateur de peau	1	10	3,97
<b>Maquillage</b>				
50	Eyliner longue tenue noir 3 ml	1	200	8,28
51	Eyliner longue tenue marron 3 ml	1	180	8,28
52	Eyliner longue tenue gris 3 ml	1	110	8,28
53	Eyliner longue tenue marron pailleté 3 ml	1	80	11,62
54	Eyliner longue tenue argent pailleté 3 ml	1	98	11,62
98	Crayon Khôl brown	1	90	9,41
99	Crayon Khôl noir	1	65	9,41

### TARIFS ET STOCKS AU 20/11/201N

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
<b>Soins du corps</b>				
174102	Gommage au citron et à la sauge	1	98	18,81
174103	Gommage citron mandarine	1	86	15,84
174236	Gommage exfoliant peau neuve	1	75	21,53
174238	Gommage exfoliant doux	1	53	21,53
174242	Gommage moussant velours bio 200 ml	1	42	17,56
174258	Beurre de sel exfoliant	1	10	16,64
174365	Riz au lait gommant	1	5	25,08
<b>Maquillage</b>				
571	Mascara Phénomène brown	1	100	17,14
572	Mascara Phénomène black	1	80	17,14
575	Mascara Phénomène green	1	15	17,14
576	Mascara Phénomène blue	1	15	17,14
153-778	Vernis laque Glaçon	1	48	2,09
153-900	Dissolvant jojoba lavande	1	15	5,77
153-920	Huile pour les ongles 30 ml	1	5	20,90
153-950	Soin réparateur ongles Durcissement et protection 10 ml	1	10	10,79

**FICHE DE CONTROLE**
☒ **Bon de livraison**
☐ **Facture**

 N° **3016**
**1. En-tête du document**

 N° compte du client : **4111SER**

 Client local ☒

 Raison sociale du client : **SPA CATHERINE SERTIN**

 Client européen ☐
**18 RUE DAUNOU 75002 PARIS**

 Client hors UE ☐

N° intracommunautaire du client :

 Référence : **CD 213487275382**
**2. Corps du document**

Référence	Désignation	Qtés cdées	Qtés livrées	Qtés facturées	Écart	Observations	PU HT	Rem.
181200	Antirides 50 ml	8	8		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		33,62	
181165	Base de maquillage perfection	8	8		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		10,70	
181325	Rénergie Lift volume	5	5		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		41,39	
174236	Gommage exfoliant peau neuve	5	5		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		21,53	
174103	Gommage citron mandarine	5	5		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		15,84	
153920	Dissolvant jojoba lavande	10	10		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		5,77	

 EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :

☐ Livraison à titre onéreux

☐ N° intracommunautaire de l'acheteur

☐ N° intracommunautaire du vendeur ☐ Bien(s) livré(s) en UE

**3. Pied du document**
**Conditions de vente**

<input type="checkbox"/> Remise	Taux :	Justifier le(s) Prix net(s)
<input checked="" type="checkbox"/> Port	Montant : <b>15,00</b>	
<input type="checkbox"/> Emballage	Nb de caisses :	

**Conditions de paiement et délai**
☐ Chèque Délai :

☒ Carte Bleue Délai :

☐ Mandat administratif Délai :

☐ Virement Délai :

**Montant TVA**

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	<b>806,6</b>	<b>161,32</b>

**Observations**

 Bon de livraison : ☒ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

 Facture : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

 Date de contrôle : **20/11/201N**

 Signature de l'opérateur : **Nom de l'élève**

Signature de M. Legendre pour validation :





# Mission 2

## Participer au contrôle des bons de livraison

M. Legendre vous charge de contrôler le bon de livraison obtenu par le transfert de la commande n° 2076. Il porte à votre connaissance la demande qu'il a reçue du service Finances-Comptabilité. Il met à votre disposition l'extrait de tarif et de stock.

➤ **2** Contrôlez le bon de livraison n° 3015 (document 4 p. 111, documents 5, 6 et 7, annexe B).

### DOC. 5 > Bon de livraison du client SPA Catherine Sertin



BON DE LIVRAISON N° 3015

Client	Date
4111FLE	20/11/201N

ZAC de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél. : 04 50 69 00 03 — Fax : 04 50 69 80 83  
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

#### Référence

CD 2076

INSTITUT À FLEUR DE PEAU  
21 rue de Notre-Dame  
74000 ANNECY

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
572	Mascara Phénomène black	10	17,14		20,00 %	171,40
53	Eyliner longue durée marron pailleté	10	8,28		20,00 %	82,80
98	Crayon khôl brown	10	9,41		20,00 %	94,10
174236	Gommage exfoliant peau neuve	20	21,53	5	20,00 %	409,07
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	5	75,17	2	20,00 %	368,33
571	Mascara Phénomène brown	10	17,14		20,00 %	171,40

Commentaire :

#### INFORMATIONS DE PORT

Nombre de colis : 1  
Port : franco  
Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
16/12/201N	Virement à 30 jours	<del>1 390,92</del>	0,00	10,00 %	0,00
			<del>1 159,10</del>	20,00 %	<del>231,82</del>

SA au capital de 1 144 800 € — SIRET : 499 315 323 00018 — NAF : 2042Z — TVA FR 81499315323

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	<del>1 159,10</del>
Total TVA	<del>231,82</del>
Total TTC	<del>1 390,92</del>
<b>NET À PAYER</b>	<b>1 390,92</b>

Télocopie du 16/11/201N

### DOC. 6 > Bon de commande

BON DE COMMANDE N° 2076

Client	Date
4111FLE	16/11/201N

Tél. : 04 50 69 80 83  
www.aromatic-cosmetiques.com

INSTITUT À FLEUR DE PEAU  
21 rue de Notre-Dame  
74000 ANNECY

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
572	Mascara Phénomène black	20	17,14		20,00 %	342,80
52	Eyliner longue durée gris	10	8,28		20,00 %	82,80
98	Crayon khôl brown	10	9,41		20,00 %	94,10
174236	Gommage exfoliant peau neuve	20	21,53	5	20,00 %	409,07
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	5	75,17	2	20,00 %	368,33

Commentaire :

#### INFORMATIONS DE PORT

Nombre de colis : 1  
Port : franco  
Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
16/12/201N	Virement à 30 jours	1 556,52	0,00	10,00 %	
			1 297,10	20,00 %	259,42

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	1 297,10
Total TVA	259,42
Total TTC	1 556,52
<b>NET À PAYER</b>	<b>1 556,52</b>

SA au capital de 1 144 800 € — SIRET : 499 315 323 00018 — NAF : 2042Z — TVA FR 81499315323

## DOC. 7 > Demande du client

OK  
Rappel : Remise de 2 %  
sur les soins du visage et de 5 %  
sur les soins du corps.

Pierre

## MESSAGE

Aromatic cosmétiques  
Nature & Bio

Date : 20/11/N

Destinataire du message : Pierre Mercier

En votre absence, Mme FERTIN

Tél. : 04 50 32 74 25

Heure : 10 H 10

Société : Institut À fleur de peau

☒ a téléphoné ☐ demande que vous le rappeliez ☐ Vous rappellera

Message : Souhaiterait apporter une modification à la commande n° 2076 du 16/11

- Changer les réf. 52 en réf. 53 - Qté 10

- Modifier la qté des mascara black : 10 au lieu de 20

- Ajouter 10 mascara Phénomène brown (réf. 571)

Reçu par : Laurence

## ANNEXE B > Fiche de contrôle

### FICHE DE CONTROLE

☒ Bon de livraison

☐ Facture

N° 3015

#### 1. En-tête du document

N° compte du client : 4111FLE

Client local

☒

Raison sociale du client : INSTITUT À FLEUR DE PEAU

Client européen

☐

21 RUE DE NOTRE-DAME 74000 ANNECY

Client hors UE

☐

N° intracommunautaire du client :

Référence : CD 2076

#### 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés cdées	Qtés livrées	Qtés facturées	Écart	Observations	PU HT	Rem.
572	Mascara Phénomène black	20	10		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Appel téléphonique du 20/11	17,14	
52	Eyliner longue durée gris	10	0		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			
53	Eyliner longue durée marron		10		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		11,62	
98	Crayon klôl brown	10	10		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		9,41	
174236	Gommage exfoliant peau neuve	20	20		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		21,53	5
181401	Complexe raffermissant aux ext.	5	5		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		75,17	2
571	Mascara Phénomène brown		10		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		17,14	

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :

☐ Livraison à titre onéreux

☐ N° intracommunautaire de l'acheteur

☐ N° intracommunautaire du vendeur

☐ Bien(s) livré(s) en UE

#### 3. Pied du document

##### Conditions de vente

<input type="checkbox"/> Remise	Taux :	Justifier le(s) Prix net(s)
<input type="checkbox"/> Port	Montant :	
<input type="checkbox"/> Emballage	Nb de caisse :	

##### Conditions de paiement et délai

☐ Chèque

Délai : .....

☐ Carte Bleue

Délai : .....

☐ Mandat administratif

Délai : .....

☒ Virement

Délai : 30 jours

##### Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	1 330,50	266,10

##### Observations

Bon de livraison : ☐ OK ☒ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Facture : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Date de contrôle : .....

Signature de l'opérateur : Nom de l'élève ..... Signature de M. Legendre pour validation : .....



## Mission 3

# Gérer les anomalies nécessitant le retour des produits livrés

Le service Qualité a informé M. Mercier qu'un de nos produits serait potentiellement allergène. Ce dernier charge le service Conditionnement-Logistique de mettre en place la campagne de rappel. Il met à votre disposition le message du service Qualité et une documentation sur le rappel de produits.

➤ **3** Rédigez le message à envoyer aux clients concernés (documents 8 et 9, annexe C).

### DOC. 8 > Courriel du service Qualité

De : Sophie Letertre

Objet : Cas d'allergies de contact avec le lait démaquillant

Bonjour,

Certains clients ont constaté des cas de rougeurs après application du lait démaquillant désensibilisant, référence 172040, lot L10980295.

Les tests dermatologiques n'avaient révélé pourtant aucune intolérance. Cependant, par précaution, il serait préférable de rappeler tout le lot.

Cordialement

Sophie Letertre

Service Qualité

Sophie.letertre@aromatic-cosmetiques.com

*Préparez le mél à envoyer aux clients pour les informer et précisez-leur la procédure à suivre.*

*Envoyez à Sophie en copie.*

*Mercier*

### DOC. 9 > Procédure de rappel

#### PROCÉDURE DE RAPPEL

Un rappel produit est un processus par lequel une entreprise invite les consommateurs à rapporter un produit pour remplacement ou réparation. Les campagnes de rappel de produits sont généralement opérées pour des raisons de sécurité liées à l'usage du produit concerné.

#### A. Identifier le produit

Pour reconnaître les produits concernés, il faut se référer au numéro de lot qui se trouve sur le rebord du flacon ou du pot.

#### B. Procédure de rappel

1. Les lots suspects sont isolés par le service Qualité.

2. Le service Conditionnement-Logistique avertit ses clients stockant à leur niveau les lots non conformes, tout en préservant l'image de marque et en rassurant le client.

3. Le service Conditionnement-Logistique réunit les moyens afin de rapatrier la marchandise soit par une prise en charge de l'envoi postal, soit par une reprise des produits par le livreur.

Le client indique au service le nombre de produits dont il dispose par courriel ou par le biais du numéro vert.

4. Le service Qualité établit un procès-verbal et le dossier nécessaire afin de détruire le produit.

#### C. Numéro vert

Le service Comptabilité-Finance se tient à la disposition des clients pour répondre à toutes les questions et leur indiquer les modalités de remboursement au : **0 800 22 32 42** (appel gratuit depuis un poste fixe).

### ANNEXE C > Mél à envoyer aux clients

À :

Cc: Sophie.letertre@aromatic-cosmetiques.com

Objet : Rappel du produit lait démaquillant désensibilisant

Bonjour,

Notre service Qualité a décidé par mesure de précaution de procéder au rappel du produit de la gamme « Produits d'hygiène » suivant :

- Lait démaquillant désensibilisant

Référence : 172 040

N° de lot : L10980295

Cette décision volontaire fait suite à la constatation de cas de rougeurs après application.

Vous pouvez nous contacter au 0 800 223 242 (appel gratuit) ou sur le site [www.aromatic-cosmetiques.com](http://www.aromatic-cosmetiques.com).

Nous vous indiquerons la procédure à suivre et les modalités de remboursement.

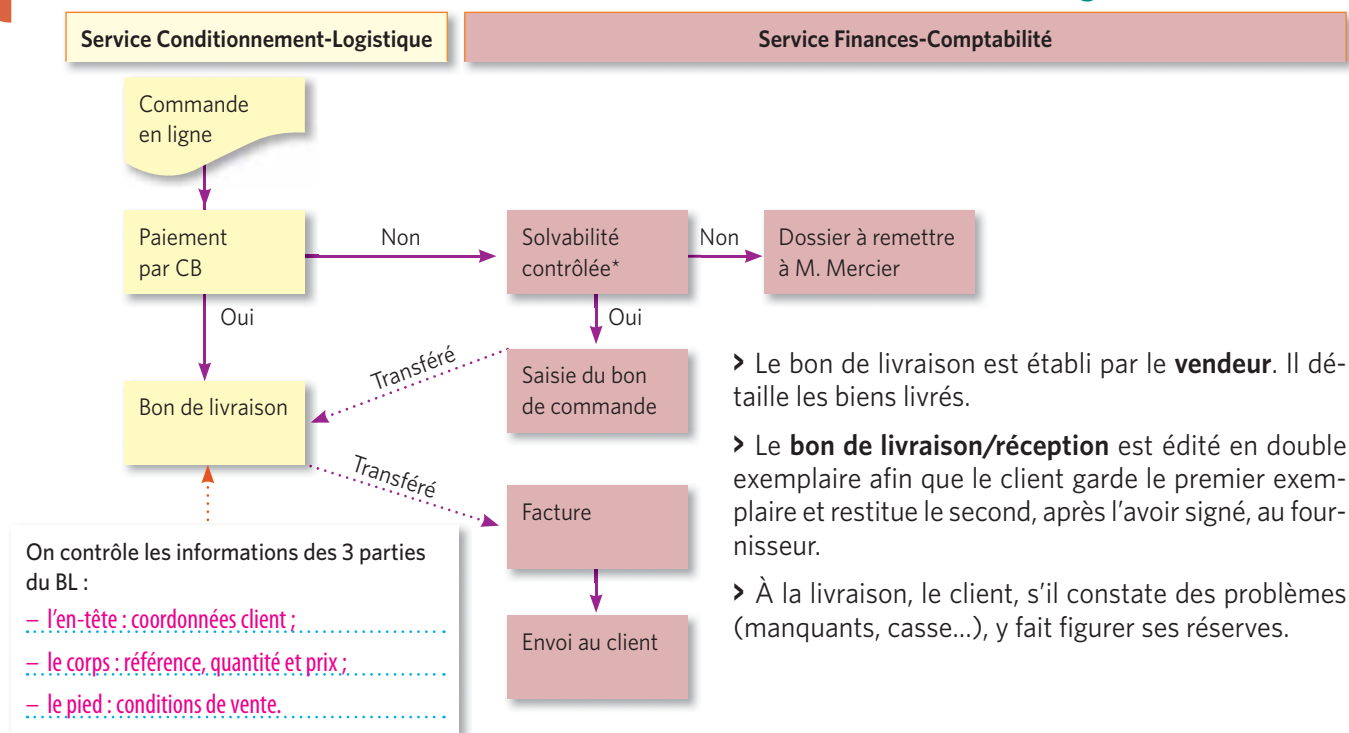
Cordialement,

M. Legendre

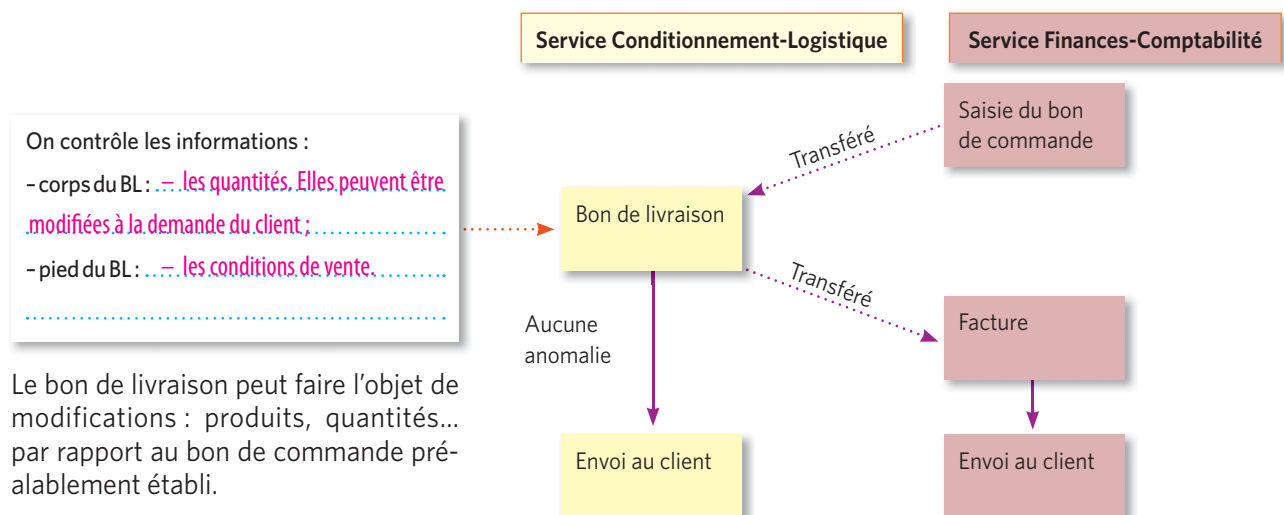
Service Conditionnement-Logistique



### 1 Contrôler les bons de livraison des commandes en ligne



### 2 Participer au contrôle des bons de livraison obtenus par transfert



### 3 Gérer les anomalies nécessitant le retour des produits livrés

- Un **rappel produit** est un processus par lequel une entreprise invite les consommateurs à ramener un produit pour remplacement ou réparation. Les campagnes de rappel de produit sont généralement opérées pour des raisons de sécurité liées à l'usage du produit concerné. La communication avec les clients et/ou la presse locale ou nationale revêt une importance capitale.
- Une fois le problème identifié, l'entreprise devra s'assurer du nombre de lots affectés afin de décider si un rappel général s'impose ou si le problème peut être réglé sur le terrain (c'est-à-dire lorsque le défaut peut être facilement corrigé chez le grossiste ou chez le détaillant).



## ENTRAÎNEMENT 1

### Préparer la saisie du bon de livraison et contrôler la lettre de voiture

Suite à une erreur de manipulation sur le PGI, le bon de commande n° 2070 a été supprimé. M. Legendre vous demande de préparer la saisie du bon de livraison à transférer au service Finances-Comptabilité et vous charge de contrôler les frais de port facturés par notre transporteur.

- 1 Préparez la saisie du bon de livraison (documents 1 et 2, annexe A, p. 112).
- 2 Contrôlez les frais de port facturés par le transporteur (documents 1 à 4, annexe B, p. 114).

#### DOC. 1 > Duplicata du bon de commande



ZAC de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél. : 04 50 69 00 03 — Fax : 04 50 69 80 83  
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

#### Référence

V/ Télécopie du 16/11/201N

#### BON DE COMMANDE N° 2070

#### Client

4111PRO

#### Date

16/11/201

École professionnelle des métiers  
Avenue Henri Farbos  
BP 199  
40000 MONT-DE-MARSAN

#### Prendre note :

**Ruptures de stock pour :**  
- réf. 576 — Stock dispo : 15  
- réf. 181165 — stock dispo : 22  
livraison prévue à partir du 25/11  
Suite à la demande du client,  
remplacer la réf. 52 par la réf. 54 —  
même quantité — même prix  
Nombre de colis : 8  
Poids : 17,900 kg  
M. Legendre

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
MCA1001	Cellulite 250 ml	20	27,17	2 %	20,00 %	532,53
MAE1003	Énergie 250 ml	15	27,17	2 %	20,00 %	399,40
MBA1006	Bien-être 250 ml	15	15,47	2 %	20,00 %	227,40
571	Mascara Phénomène brown	20	17,14		20,00 %	342,80
576	Mascara Phénomène blue	20	17,14		20,00 %	342,80
52	Eyliner longue tenue gris	10	8,28		20,00 %	82,80
99	Crayon khôl noir	20	9,41		20,00 %	188,20
181165	Base de maquillage perfection	25	10,70	5 %	20,00 %	254,13
Cons	Boîtes capitonnées	5	10,00		—	50,00

#### Commentaire :

#### INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 8

Port : Port dû

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
16/12/201N	Virement à 30 jours	2 894,07	0,00	10,00 %	0,00
			2 370,06	20,00 %	474,01

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	2 420,06
Total TVA	474,01
Total TTC	2 894,07
<b>NET À PAYER</b>	<b>2 894,07</b>

SA au capital de 1 144 800 € — SIRET : 499 315 323 00018 — NAF : 2042Z — TVA FR81499315323



### DOC. 2 > Fiche client

**Code client :** 1PRO **Société :** ÉCOLE PROFESSIONNELLE DES MÉTIERS

Adresse : Avenue Henri Farbos BP 199  
40000 MONT-DE-MARSAN

**INFORMATIONS FINANCIÈRES**

Crédit accordé : 1250,00 Encours : 0,00 Crédit disponible : 1500,00 Mode de paiement : Virement 30 j.

**Compléments d'informations**

**Nature**  
Mode de TVA LOCAL N°

**Comptabilité**  
Compte comptable 4111PRO

**Observations :** Remise de 5 % sur les soins du visage  
Remise de 3 % sur les soins du corps  
Remise de 2 % sur l'aromathérapie  
Port dû/Par route

### DOC. 3 > Tarif et extrait des conditions générales de vente de Nord Hitech

ZONES	Poids en kg jusqu'à...					Poids aux 100 kg jusqu'à...*					
	10	20	40	60	80	100	300	500	1 000	2 000	3 000
01	7.29	8.54	9.76	10.92	12.13	12.13	9.71	7.29	6.09	5.45	4.85
02	13.35	14.91	17.50	20.58	25.44	25.44	20.34	16.29	12.83	10.49	8.87
03	14.23	15.80	17.50	20.58	24.21	24.21	17.83	13.36	11.07	8.48	7.69
04	14.55	15.91	17.67	18.17	19.64	19.64	15.70	11.94	8.57	7.64	6.99
05	14.55	15.91	17.67	19.64	21.79	21.79	16.58	12.83	10.16	8.67	7.63
06	14.55	16.98	19.64	21.79	26.62	26.62	19.40	16.21	12.40	9.66	8.44
07	14.91	17.50	20.58	24.21	30.27	30.27	21.60	16.37	13.17	10.58	9.57
08	15.73	16.98	20.58	24.21	29.06	29.06	22.52	17.04	12.48	10.35	10.14
09	16.45	19.37	22.75	26.75	30.27	30.27	21.60	16.37	13.17	10.58	9.57
10	17.10	19.37	22.41	26.62	29.40	29.40	23.55	18.18	14.01	10.79	9.66
11	20.10	23.10	26.62	28.78	32.69	32.69	25.65	20.34	15.17	11.98	10.71

\*Exemple : pour une livraison de 930 kg en zone 09, compter  $16,37 \times 9,30^*$ .

ZONES*	Départements
01	03 - 63
02	16 - 24 - 33 - 46 - 47 - 79 - 85
03	01 - 07 - 26 - 38 - 73 - 74
04	58 - 71 - 87
05	15 - 18 - 19 - 21 - 23 - 36 - 37 - 41 - 42 - 43 - 45 - 69 - 86
06	25 - 39 - 52 - 67 - 68 - 70 - 88 - 90
07	54 - 55 - 57
08	44 - 49
09	75 - 77 - 78 - 89 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95
10	59 - 62 - 80
11	02 - 04 - 05 - 06 - 08 - 09 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 17 - 22 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 34 - 35 - 40 - 48 - 50 - 51 - 53 - 56 - 60 - 61 - 64 - 65 - 66 - 72 - 76 - 81 - 82 - 83 - 84

\*Déterminées en fonction du département de livraison.

#### EXTRAIT DE NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Assurance sur valeur déclarée : Montant marchandises TTC multiplié par 0,40 %.

Contre remboursement : Montant HT multiplié par 1,21 %.





## DOC. 4 > Lettre de voiture

NORD HITECH  
ZA de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél : 04 50 35 46 12  
Fax : 04 50 35 62 90  
RCS : 478131543

**marchal**  
TECHNOLOGIES

### LETTRE DE VOITURE

DATE D'ENLEVEMENT 20/11/201N		DATE DE LIVRAISON 22/11/201N	
DONNEUR D'ORDRE NOM : AROMATIC COSMETIQUES ADRESSE : ZA de la Foire 74650 CHAVANOD		N° Dossier : 1X04538-1 Réf. Client : 214538 CB Groupage 1 homme Durée d'appel : 00:30	
MARCHANDISES			
Nombre	Nature	Poids/volume/mètre linéaire déclaré	
8 colis	Produits de cosmétiques et d'aromathérapie (5 caisses capitonnées consignées par le donneur d'ordre)	17,900 Kg / 0 m³	
OBSERVATIONS REPLIR ORDRE DE MISSION ET CONTRÔLE FINAL DE LA PRESTATION ET FAIRE REMPLIR AUSSI PAR LE CLIENT			
CHARGEMENT		DÉCHARGEMENT	
AROMATIC COSMETIQUES ZA de la Foire 74650 CHAVANOD		École professionnelle des métiers Avenue Henri Farbos BP 199 40000 MONT-DE-MARSAN	
Date et heure d'arrivée au lieu de chargement : le à h		Date et heure d'arrivée au lieu de chargement : le à h	
Date et heure de départ du véhicule chargé libéré : le à h		Date et heure de départ du véhicule chargé libéré : le à h	
NOM DU CONDUCTEUR : signature	NOM DU REMETTANT : signature	NOM DU CONDUCTEUR : signature	NOM DU DESTINATAIRE : signature
Le refus non motivé de signature engage la responsabilité du remettant.		Le refus non motivé de signature engage la responsabilité du destinataire.	
PRESTATIONS ANNEXES			
EFFECTUÉES AU CHARGEMENT CONVENUES*		EFFECTUÉES AU DÉCHARGEMENT CONVENUES*	
NON CONVENUES*		NON CONVENUES*	
NOM DU DEMANDEUR		NOM DU DEMANDEUR	
*Autre que la conduite du véhicule, la préparation au chargement et à mise en œuvre de matériels spécifiques, attachés au véhicule, engagent la responsabilité du bénéficiaire en cas de dommages.			
OBSERVATIONS PARTICULIÈRES OU RÉSERVES			
AU CHARGEMENT		AU DÉCHARGEMENT	
MOUVEMENTS DE SUPPORTS PALETTES		TRANSPORT	
80 x 120 <input type="checkbox"/> 100 x 120 <input type="checkbox"/> Europ <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Bacs <input type="checkbox"/> Rols <input type="checkbox"/>		DECLARATION VALEUR HT 23,10	
Chargées à l'expéditeur		ASSURANCES 10,94	
Remises à l'expéditeur		TOTAL H.T. PORT DÙ 34,04	
Livrées au destinataire		TVA 4,53	
Rendues par le destinataire		TOTAL T.T.C. 27,63	
Non rendues		TOTAL À ENCAISSER 38,57	
		DATE ET HEURE D'ARRIVÉE AU LIEU DE CHARGEMENT DEMANDÉES PAR LE REPRESENTANT DU SON Le : A :	
		NOM ET SIGNATURE	



## Aide

**Lettre de voiture** : document précisant la qualité et la quantité des marchandises confiées à un transporteur. Elle sert de justificatif du contrat de transport. Elle sert de reçu lors du retrait de la marchandise chez l'expéditeur et de sa livraison au destinataire.

**Port dû** : les frais de transport des marchandises sont à la charge de l'acheteur qui les paye à l'arrivée.

## ANNEXE B > Contrôle des frais de livraison

### CONTRÔLE DES LETTRES DE VOITURE

#### ■ Contrôle 1

Lieu de chargement ☒ Ok ☐ À modifier

Lieu de déchargement ☒ Ok ☐ À modifier

#### ■ Contrôle 2 : Montant port dû

justification : Zone 11 – moins de 20 kg donc 23,10 €

#### ■ Contrôle 3 : Montant de l'assurance

justification :  $2\,287,25 \times 1,2 \times 0,4\% \text{ donc } 10,98 \text{ €}$

#### ■ Contrôle 4 : Total à encaisser

justification :  $10,98 + 23,10 + 4,62$

#### ■ Observations éventuelles

R.A.S.



### ANNEXE A > Fiche préparatoire

#### FICHE préparatoire à la saisie du bon de livraison

N° 3016

##### 1. En-tête du document

N° compte du client : 4111.Pro Client local ☒  
 Raison sociale du client : ÉCOLE PROFESSIONNELLE DES MÉTIERS Client européen ☐  
 Avenue Henri Farbos BP 199 – 40000 Mont-de-Marsant Client hors UE ☐  
 N° intracommunautaire du client : Référence : CD2070

##### 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés cdées	Qtés livrées	Qtés facturées	Écart	Observations	PUHT	Rem.
MCA1001	Cellulite 250 ml	20	20		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		27,17	2 %
MAE1003	Énergie 250 ml	15	15		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		27,17	2 %
MBA1006	Bien-être 250 ml	15	15		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		15,47	2 %
571	Mascara Phénomène brown	20	20		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		17,14	
576	Mascara Phénomène blue	20	15		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Rupture	17,14	
52	Eyliner longue tenue gris	10	0		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	À la demande du client		
54	Eyliner longue tenue argent		10		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		11,62	
99	Crayon khôl noir	20	20		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		9,41	
181165	Base de maquillage perfection	25	22		Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Rupture	10,70	5 %
CONS	Boîtes capitonnées consignées	5	5		Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		10,00	

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :  
☐ Livraison à titre onéreux ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur  
☐ N° intracommunautaire du vendeur ☐ Bien(s) livré(s) en UE

##### 3. Pied du document

###### Conditions de vente

<input type="checkbox"/> Remise	Taux :	Justifier le(s) Prix net(s)
<input type="checkbox"/> Port	Montant :	
<input type="checkbox"/> Emballage	Nb de caisse :	

###### Conditions de paiement et délai

☐ Chèque Délai : ☐ Carte Bleue Délai :  
☐ Mandat administratif Délai : ☒ Virement Délai : 30 jours

###### Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	2 287,55	457,51

###### Observations

Bon de livraison : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)  
 Facture : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Date de contrôle : 20/11/201N

Signature de l'opérateur : Nom de l'élève Signature de M. Legendre pour validation :

# Le traitement de la facturation

9

*Aromatic cosmétiques*  
*Nature & Bio*

Le service Finances-Comptabilité édite les factures à partir des bons de livraison.

Les factures sont systématiquement contrôlées avant l'envoi aux clients. Les comptes

clients et les échéanciers sont mis à jour automatiquement après validation.

Vous poursuivez votre période de formation au service Finances-Comptabilité où vous aidez M. Mercier dans le traitement des facturations.



## Votre mission

Aujourd'hui, 25 novembre, sous l'autorité de M. Mercier, vous participez à la gestion administrative des factures aux clients. Pour cela, vous devrez :

- participer au contrôle des factures de vente ;
- préparer la saisie des factures avec prestations de services ;
- participer à l'établissement des avoirs.

### Complexités

- Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions
- Factures mixtes de biens et services associés

### Aléa

- Conditions de vente non respectées

### Résultats attendus

Le traitement et le suivi de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers

**Performance  
attendue**

**Compétence rattachée : assurer le suivi administratif de la facturation**



# Mission 1

## Participer au contrôle des factures de vente

M. Mercier vous remet la facture générée automatiquement par transfert du bon de livraison et vous charge de la contrôler avant envoi au client. Il met à votre disposition le bon de livraison annoté et vous laisse des consignes de travail.

➤ **1** Contrôlez la facture relative au bon de livraison (documents 1 à 3, annexe A).

### DOC. 1 > Facture



FACTURE N° 3056

Client

4111FLE

Date

25/11/201N

ZAC de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél. : 04 50 69 00 03 - Fax : 04 50 69 80 83  
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

INSTITUT À FLEUR DE PEAU  
21 rue de Notre-Dame  
74000 ANNECY

Référence

CD 2076

Référence	Libellé	Qté	P.U. H.T.	Rem.	TVA	Prix net
572	Mascara Phénomène black	10	17,14		20,00	171,40
571	Mascara Phénomène brown	10	17,14		20,00	171,40
53	Eyliner longue durée marron pailleté	7	11,62		20,00	81,34
98	Crayon khôl brown	10	9,41		20,00	94,10
174236	Gommage exfoliant peau neuve	10	21,53	5	20,00	204,54
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	5	75,17	2	20,00	368,33

Commentaire :

#### INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 1

Port : Franco

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
28/12/201N	Virement à 30 jours	1 309,33	0,00	10,00	0,00
			1 091,11	20,00	218,22

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	1 091,11
Total TVA	218,22
Total TTC	1 309,33
<b>NET À PAYER</b>	<b>1 309,33</b>

### DOC. 2 > Bon de livraison

BON DE LIVRAISON N° 3015

Client

4111FLE

Date

25/11/201N

INSTITUT À FLEUR DE PEAU  
21 rue de Notre-Dame  
74000 ANNECY

04 50 69 80 83  
aromatic-cosmetiques.com

Référence	Libellé	Qté	P.U. H.T.	Rem.	TVA	Prix net
572	Mascara Phénomène black	10	17,14		20,00	171,40
571	Mascara Phénomène brown	10	17,14		20,00	171,40
53	Eyliner longue durée marron pailleté	<del>7</del> 10	11,62		20,00	116,20
98	Crayon khôl brown	10	9,41		20,00	94,10
174236	Gommage exfoliant peau neuve	<del>10</del> 20	21,53	5	20,00	409,07
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	5	75,17	2	20,00	368,33

Commentaire : Commande modifiée d'après votre appel du 20/11/201N

#### INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 1

Port : Franco

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
28/12/201N	Virement à 30 jours	1 596,60	0,00	10,00	0,00
			1 330,50	20,00	266,10

**Une partie des réf. 53 et 174236 a été endommagée (film plastique partiellement déchiré). Constaté par le livreur.**

Escompte 0 %	0,00
Port H.T.	0,00
TVA sur port	0,00
Total H.T.	1 330,50
Total T.V.A.	266,10
Total T.T.C.	1 596,60
<b>NET À PAYER</b>	<b>1 596,60</b>

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323

## Note du 25/11/201N

Les réserves émises par le client sur le bon de livraison n° 3015 ont été confirmées par écrit. Après vérification, les produits présentaient bien un défaut d'emballage (fil plastique froissé, voire déchiré). Il a été décidé d'accorder une remise supplémentaire de 2 % à titre compensatoire sur l'ensemble de la facture.

Pierre Mercier

### ANNEXE A > Fiche de contrôle

#### FICHE DE CONTRÔLE

☐ Bon de livraison

☒ Facture

N° 3015

#### 1. En-tête du document

N° compte du client : 411FLE

 Client local ☒

Raison sociale du client : INSTITUT À FLEUR DE PEAU

 Client européen ☐

 Client hors UE ☐

N° intracommunautaire du client :

Référence : CD2076

#### 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés cdées	Qtés livrées	Qtés facturées	Écart	Observations	PUHT	Remise
572	Mascara Phénomène black		10	10	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		17,14	
571	Mascara Phénomène brown		10	10	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		17,14	
53	Eyliner longue durée marron p.		10	7	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	3 refusés lors de la livraison	11,62	
98	Crayon khôl brown		10	10	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		9,41	
174236	Gommage exfoliant peau neuve		20	10	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	10 refusés lors de la livraison	21,53	5
181401	Complexe raffermissant aux ex.		5	5	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		75,17	2
					Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			
					Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			
					Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			

 EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non

Cochez si les conditions sont remplies :

☐ Livraison à titre onéreux

☐ N° intracommunautaire de l'acheteur

☐ N° intracommunautaire du vendeur

☐ Bien(s) livré(s) en UE

#### 3. Pied du document

##### Conditions de vente

<input checked="" type="checkbox"/> Remise	Taux : 2 %	Justifier le(s) prix net(s)
<input type="checkbox"/> Port	Montant :	$17,14 \times 0,98 \times 10 = 167,97$
<input type="checkbox"/> Emballage	Nbre de caisses :	

##### Conditions de paiement et délai

☐ Chèque Délai :

☐ Carte Bleue Délai :

☐ Mandat administratif Délai :

☒ Virement Délai : 28/12/201N

##### Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	1 069,28	213,86

##### Observations

 Bon de livraison : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

 Facture : ☐ OK ☒ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Date de contrôle : 25/11/201N

Signature de l'opérateur : .xxxx

Signature de M. Legendre pour validation :





## Mission 2

# Préparer la saisie des factures avec prestations de services

M. Mercier vous charge de préparer la saisie de la facture destinée à l'Office de tourisme d'Annecy concernant une formation effectuée la veille. Il vous remet une note de travail, le bon de commande de l'organisme et un extrait des stocks.

➤ **2** Préparez la saisie de la facture relative à cette prestation (documents 4 à 6, annexe B).

### DOC. 4 Note de travail

#### Note du 24/11/201N

La formation commandée pour l'Office de tourisme d'Annecy (commande du 23/11) s'est déroulée dans de bonnes conditions (groupe pris en charge par Anne).

Nombre de participants : 15

Repas : 16 (stagiaires + guide)

Il a été prévu une gratuité de 5 formations et d'un repas (guide). 10 flacons de chaque huile à facturer et accorder une remise de 10 %.

Huiles essentielles à facturer :

- MAE1002
- MBA1006
- MAC1002
- MCA1000

Pierre Mercier

### DOC. 5 Bon de commande de l'Office de tourisme d'Annecy

**OFFICE DE TOURISME  
DE L'AGGLOMÉRATION D'ANNECY**  
1 Rue Jean Jaurès  
74000 ANNECY  
Tél : +33(0)4 50 45 00 33  
Fax : +33(0)4 50 51 87 20  
E-Mail : info@lac-annecy.com

SERVICE DESTINATAIRE  
Office de Tourisme

Compte  
imputation : 6188

Numéro  
Fournisseur : 4267N

#### À L'ATTENTION DU FOURNISSEUR

Les paiements seront effectués sur la présentation d'un  
mémoire ou de facture en 3 exemplaires.  
Préciser sur le mémoire ou la facture le mode de  
paiement et les coordonnées complètes du compte  
courant postal ou bancaire.  
Si la désignation de la marchandise ne peut apparaître  
sur la facture ou le mémoire, joindre un document  
donnant la signification des codes.  
Le taux, l'assiette et le montant de la TVA seront  
précisés.

N° : 128/2014/OT

À RAPPELER OBLIGATOIREMENT SUR  
LE BON DE LIVRAISON ET SUR LES  
FACTURES EN TROIS EXEMPLAIRES

#### BON DE COMMANDE

DÉSIGNATION DU FOURNISSEUR

AROMATIC COSMÉTIQUES

ZAC de la Foire

74650 CHAVANOD

Références	Unité	Quantité	Désignation	Prix Unitaire	Prix total HT
			Commande d'une formation en Aromathérapie		
			Niveau 2 - avec repas		
			Nbre de participants : 15 + guide		
			Formation : 92 € par personne		1 666,40
			Repas : 12,80 € par personne		
			Gratuité pour 5 personnes		
			Repas gratuit pour le guide		
			Achat d'huiles essentielles		
			40 flacons		

A Annecy  
Signature de l'ordonnateur

Le 23/11/201N  
Signature du gestionnaire

TOTAL HT

+ TVA

TOTAL TTC

2 000,00 €



**DOC. 6** Extrait des stocks et des tarifs au 25/11/201N

**TARIFS ET STOCKS AU 25/11/201N**

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
<b>Aromathérapie</b>				
MCA1000	Cellulite 100 ml	1	50	15,47
MCA1001	Cellulite 250 ml	1	85	27,17
MAE1002	Énergie 100 ml	1	50	15,47
MAE1003	Énergie 250 ml	1	70	27,17
MAP1003	Peau douce 100 ml	1	10	15,47
MBA1006	Bien-être 250 ml	1	80	15,47

**ANNEXE B** Fiche préparatoire

**FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DE** Facture N° du document 3016

**1. En-tête du document**

N° compte client : 411 10TA Date : 25/11/201N

Référence : V/ appel du 24/11/201N

Nom et adresse du client : Office de tourisme de l'agglomération d'Annecy Client local ☒

1 rue Jean-Jaurès Client européen ☐

74000. ANNECY Client hors UE ☐

N° intracommunautaire du client : .....

**2. Corps du document**

Référence	Désignation	Qtés souhaitées	PU HT	Remise	TVA	Prix net
Mod 2	Module 2 – Avancé	10	92,00		20,00	920,00
	Repas	15	12,80		10,00	192,00
MAE1002	Énergie 100 ml	10	15,47	10	20,00	139,23
MBA1006	Bien-être 250 ml	10	15,47	10	20,00	139,23
MAC1002	Soins des cheveux	10	17,77	10	20,00	159,93
MCA1000	Cellulite 100 ml	10	15,47	10	20,00	139,23

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :  
☐ Livraison à titre onéreux ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur  
☐ N° intracommunautaire du vendeur ☐ Bien(s) livré(s) en UE

**3. Pied du document**

**Conditions de paiement et délai**

☐ Chèque Délai : ..... ☐ Carte Bleue Délai : .....

☒ Mandat administratif Délai : ..... ☐ Virement Délai : .....

**Conditions de vente**

☐ Escompte Taux : ..... Montant : .....

☐ Port HT : ..... TTC : .....

☐ Acompte versé Montant : .....

**Montant TVA**

	Base HT	Montant TVA
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 10,00 %	192,00	19,20
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	1 497,62	299,52

**Observations :** .....

Saisie opérée le : 25/11/201N

Signature de l'opérateur :

Signature de M. Mercier pour validation :

# Mission 3 Participer à l'établissement des avoirs

M. Mercier vous transfère le courriel du client Beauté d'Ailleurs reçu ce matin. Il met à votre disposition le dossier du client (facture contestée, fiche client et une photocopie de la promotion pour les fêtes de fin d'année). Il vous demande de préparer la saisie de l'avoir à envoyer au client.

- **3** Préparez la saisie de l'avoir sachant que le dernier avoir envoyé portait le numéro 285 (documents 7 à 10, annexe C).

## DOC. 7 > Courriel du client

De : agnes.renaud

Objet : Erreur sur la facture n° 3050 du 24/11/201N

Bonjour,

Suite au contrôle de votre facture n° 3050, nous constatons que des frais de transport nous ont été facturés. De plus, l'offre promotionnelle sur le maquillage n'a pas été prise en compte alors que notre commande a été confirmée le 20/11 et nous avons été livrés le 22.

Dans l'attente d'une régularisation,

Cordialement.

Agnès Renaud

Responsable de l'institut Beauté d'Ailleurs

## DOC. 8 > Facture contestée



FACTURE N° 3050

Client

4111BEA

Date

24/11/201N

ZAC de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél. : 04 50 69 00 03 - Fax : 04 50 69 80 83  
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

INSTITUT Beauté d'Ailleurs  
74 avenue Grenelle  
74100 ANNEMASSE

Référence

CD 2070

Référence	Libellé	Qté	P.U. H.T.	Rem.	TVA	Prix net
1070	Crayon contour des yeux marron	10	3,30		20,00	33,00
54	Eyliner longue durée argent pailleté	10	11,62		20,00	116,20
53	Eyliner longue durée marron pailleté	10	11,62		20,00	116,20
174236	Gommage exfoliant peau neuve	15	21,53		20,00	322,95
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	2	75,17	5	20,00	142,82

Commentaire :

### INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 1

Port : Franco

Expédition par : route

Remise promo  
fête omise

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
24/11/201N	Virement à réception	724,02	0,00 588,35	10,00 20,00	0,00 117,67

Escompte 0 %	0,00
Port HT	15,00
TVA sur port	3,00
Total HT	588,35
Total TVA	117,67
Total TTC	724,02
<b>NET À PAYER</b>	<b>724,02</b>

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323

**DOC. 9 > Fiche client**

**Code client : 1BEA**      **Société : Beauté d'Ailleurs**

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**  
 Adresse : 74 avenue Grenelle  
 74100 Annemasse

**INFORMATIONS FINANCIÈRES**  
 Crédit accordé : 0,00      Encours : 0,00  
 Crédit disponible : 0,00      Mode de paiement : à réception

**Compléments d'informations**  
**Nature**  
 Mode de TVA : Local      N° :  
**Comptabilité**  
 Compte comptable : 4111BEA

**Observations :** Remise de 5 % sur les soins du visage  
 Port Franco/Par route

**DOC. 10 > Promotion pour les fêtes de fin d'année**



**ANNEXE C > Fiche préparatoire**

**FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DES AVOIRS**      N° du document : 286

■ **1. En-tête du document**  
 N° compte client : 4111BEA      Date : 25/11/201N  
 Référence : Facture n° 3050  
 Nom et adresse du client : Institut Beauté d'Ailleurs  
 74 avenue Grenelle  
 74100 ANNEMASSE  
 N° intracommunautaire du client :  
 Client local ☒  
 Client européen ☐  
 Client hors UE ☐

■ **2. Corps du document**  
☐ RETOUR DES PRODUITS

Référence	Désignation	Qtés	PU HT	Remise	TVA	Prix Net

☒ AUTRE(S) ANOMALIE(S)

Nature de l'anomalie	Détail des calculs	Prix Net
Port facturé par erreur		15,00
Remise promotionnelle de Noël omise	$(33 + 116,20 + 116,20) \times 15 \%$	39,81

**EXONÉRATION DE LA TVA** ☐ Oui ☒ Non      Cochez si les conditions sont remplies :  
☐ Livraison à titre onéreux      ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur  
☐ N° intracommunautaire du vendeur      ☐ Bien(s) livré(s) en UE

■ **3. Pied du document**

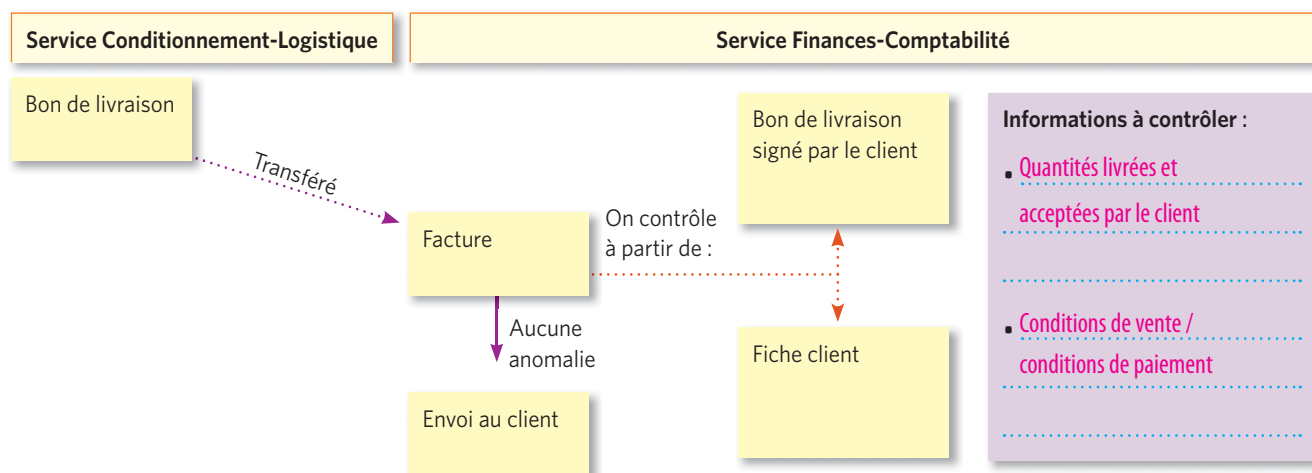
	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	54,81	10,96
<input type="checkbox"/> TVA 0,00 %		

**Observations :** Saisie opérée le 25/11/201N  
 Signature de l'opérateur :  
 Signature de M. Mercier pour validation :



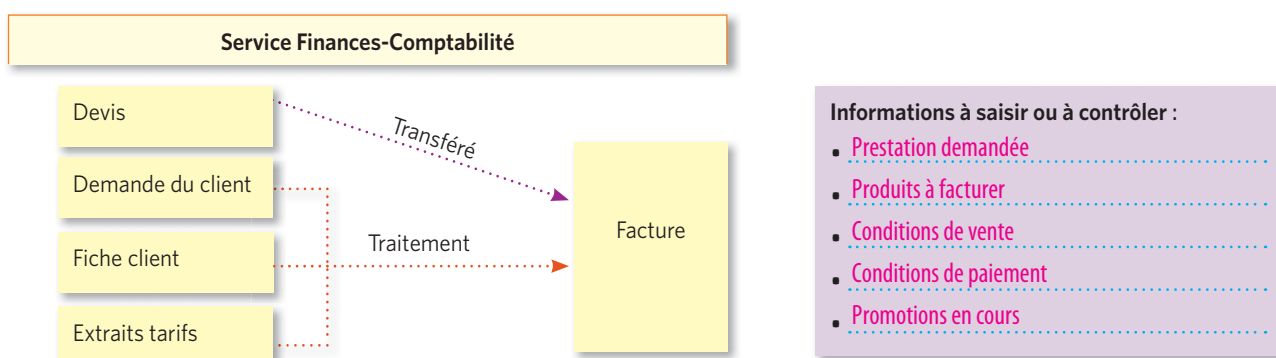
### 1 Participer au contrôle des factures de vente

Dans la plupart des entreprises qui utilisent un PGI, les factures sont générées automatiquement par le transfert des bons de livraison. Les quantités facturées doivent correspondre aux quantités livrées et acceptées par le client et ce, dans le cadre des conditions commerciales négociées.



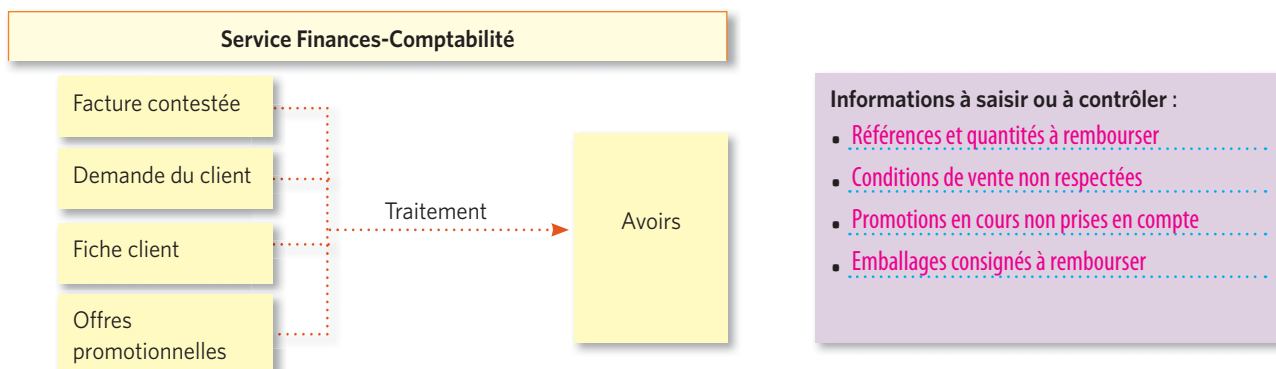
### 2 Préparer la saisie des factures avec prestations de services

Certaines factures n'ont pas fait l'objet d'une saisie de bon de livraison dans le PGI, c'est le cas d'une facturation immédiate dès la commande client ou à l'occasion de prestations spécifiques (par exemple, factures mixtes de biens et de services associés).



### 3 Participer à l'établissement des avoirs

Les anomalies relevées et signalées par le client feront l'objet d'un avoir après analyse de la situation. Cet avoir entraînera une diminution de la créance du client.



## ENTRAÎNEMENT 1

## Contrôler les factures courantes

M. Mercier vous remet la facture générée par transfert du bon de livraison et vous charge de la contrôler avant validation et envoi au client. Il met à votre disposition le bon de livraison annoté ainsi qu'une note de travail.

Contrôlez la facture relative au bon de livraison (documents 1 à 3, annexe).

## DOC. 1 &gt; Facture



FACTURE N° 3058

Client	Date
4112CHO	25/11/201N

ZAC de la Foire  
74650 CHAVANOD  
Tél. : 04 50 69 00 03 - Fax : 04 50 69 80 83  
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

CHOCOLAT  
VIALE SAULI 51  
16121 GENOVA ITALIE  
IT 13685126486

## Référence

CD 2077

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
MCA1001	Cellulite 250 ml	15	33,62			407,55
MAE1003	Énergie 250 ml	5	10,70			135,85
MBA1006	Bien-être 250 ml	20	41,39			309,40
200312	Huile sèche 250 ml	<del>3</del> 8	21,53	3 %		<del>33,85</del>
200460	Sel exfoliant thé vert	<del>1</del> 8	15,84	3 %		<del>19,46</del>
200020	Cire orientale	<del>5</del> 0	5,77	3 %		<del>72,17</del>
CONS	Boîtes capitonnées consignées	4	10,00			40,00

## Commentaire :

## INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 5

Port : dû

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant
30/11/201N	Virement	1 018,28

Base HT	Taux	Montant TVA
0,00	10,00	0,00
0,00	20,00	0,00

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
Port TTC	0,00
Total HT	<del>1 018,28</del>
Total TVA	0,00
Total TTC	1 018,28
<b>NET À PAYER</b>	<b><del>1 018,28</del></b>

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323

## DOC. 2 &gt; Bon de livraison annoté

BON DE LIVRAISON N° 3018

Client	Date
4112CHO	20/11/201N

CHOCOLAT  
VIALE SAULI 51  
16121 GENOVA ITALIE  
IT 13685126486

Fax : 04 50 69 80 83  
aromatic-cosmetiques.com

CD 2077

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
MCA1001	Cellulite 250 ml	15	33,62			407,55
MAE1003	Énergie 250 ml	5	10,70			135,85
MBA1006	Bien-être 250 ml	20	41,39			309,40
200312	Huile sèche 250 ml	<del>3</del> 8	21,53	3 %		33,85
200460	Sel exfoliant thé vert	<del>1</del> 8	15,84	3 %		19,46
200020	Cire orientale	<del>5</del> 0	5,77	3 %		72,17
CONS	Boîtes capitonnées consignées	4	10,00			40,00

Commentaire : **Refusé 2 bouteilles cassées d'huile sèche, 1 boîte cartonnée de sel**

## INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 5

Port : dû

Expédition par : route

Date d'échéance	Règlement	Montant
30/11/201N	Virement	1 018,28

Base HT	Taux	Montant TVA
0,00	10,00	0,00
0,00	20,00	0,00

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
Port TTC	0,00
Total HT	1 018,28
Total TVA	0,00
Total TTC	1 018,28
<b>NET À PAYER</b>	<b>1 018,28</b>

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR81499315323



### DOC. 3 > Note de travail

#### Note du 25/11/201N

Les réserves émises par le client sur le bon de livraison n° 3018 ont été confirmées par écrit.  
Après vérification, un lot de bouteilles d'huile sèche a été mal serti sur la chaîne de production.  
**Conclusion :** Ne pas facturer les produits endommagés.

Pierre Mercier

### ANNEXE > Fiche de contrôle

#### FICHE DE CONTRÔLE

☐ Bon de livraison

☒ Facture

N° 3058

##### 1. En-tête du document

Nom et adresse du client : 4112CHO

CHOCOLAT

Client local ☐

Client européen ☒

Client hors UE ☐

N° intracommunautaire du client : IT 13685126486

Référence : CD 2077

##### 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés cdées	Qtés livrées	Qtés facturées	Écart	Observations	PU HT	Remise
MCA1001	Cellulite 250 ml		15	15	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		33,62	
MAE1003	Énergie 250 ml		5	5	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		10,70	
MBA1006	Bien-être 250 ml		20	20	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		41,39	
200312	Huile sèche 250 ml		5	3	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Défaut sur bouteilles	21,53	3
200460	Sel exfoliant		2	1	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		15,84	3
200020	Cire orientale		10	5	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		5,77	3
CONS	Boîtes capitonnées consignées		4	4	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		10,00	
					Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			
					Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			

EXONÉRATION DE LA TVA ☒ Oui ☐ Non Cochez si les conditions sont remplies :

☒ Livraison à titre onéreux ☒ N° intracommunautaire de l'acheteur  
☒ N° intracommunautaire du vendeur ☒ Bien(s) livré(s) en UE

##### 3. Pied du document

###### Conditions de vente

<input type="checkbox"/> Remise	Taux :	Justifier le(s) prix net(s)
<input type="checkbox"/> Port	Montant :	
<input type="checkbox"/> Emballage	Nbre de caisses :	

###### Conditions de paiement et délai

☐ Chèque Délai : ☐ Carte Bleue Délai :   
☐ Mandat administratif Délai : ☒ Virement Délai :

###### Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input type="checkbox"/> TVA 20,00 %		

Date de contrôle : 25/11/201N

Signature de l'opérateur : XXXX

###### Observations

Bon de livraison : ☐ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)  
Facture : ☐ OK ☒ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Signature de M. Mercier pour validation :



## ENTRAÎNEMENT 2

## Traiter les anomalies

M. Mercier vous transmet la note du livreur qu'il a commentée. Il vous demande de régulariser la situation. Le numéro de la facture d'avoir est le n° 287, celui de la facture de référence est le n° 30501.

■ Préparez la saisie de l'avoir (documents 1 à 3, annexe).

## DOC. 1 &gt; Note du livreur



Livreur : Matthieu LENOIR

Client concerné : Parenthèse Annecy

## COMPTE RENDU LIVRAISON

**Motif(s) :** Reprise marchandises et consignations

Lors de mon déplacement chez le client « Parenthèse » à Annecy, j'ai repris à sa demande :

- 10 lait démaquillant désensibilisant
- 5 caisses consignées

Visa du responsable : Vu  
Legendre

ML

À transmettre à P. Mercier

OK pour les 10 lait (produit  
faisant l'objet d'une procédure  
de rappel)  
OK pour les emballages (procédure  
de retour normale)  
Conclusion : Faire un avoir  
P. Mercier

## DOC. 2 &gt; Fiche client

Code client : 1PAR

Société : INSTITUT PARENTHÈSE

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

1 rue de l'Industrie  
74000 Annecy

## INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé : 1 000,00

Encours : 565,25

Crédit disponible : 434,75

Mode de paiement : chèque

## Compléments d'informations

Nature

Comptabilité

Mode de TVA Local

N°

Compte comptable 4111PAR

Observations : Franco de port/Par route – Remise de 5 % sur les soins du visage et sur les soins du corps

## DOC. 3 &gt; Extrait du tarif et des stocks

## Tarifs et stocks au 25/11/2011

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
<b>Produits d'hygiène</b>				
171120	Bain moussant bio Aromatic 250 ml	1	122	8,28
171130	Bain moussant bio Aromatic 500 ml	1	126	13,29
171450	Bain moussant familial Aiguille de pin 1 L	1	98	14,63
172040	Lait démaquillant désensibilisant	1	56	15,68
172320	Gel douche peeling bio 200 ml	1	45	10,12
172810	Sel de bain Aiguilles de pin Pot de 260 g	1	112	8,28
172820	Sel de bain Bois de rose Pot de 260 g	1	78	8,28
172830	Sel de bain Feuille de menthe Pot de 260 g	1	100	8,28
172840	Sel de bain Zestes d'agrumes Pot de 260 g	1	90	8,28
<b>Frais divers</b>				
cons.	Boîte capitonnée (10 flacons maxi par boîte)	1	428	10,00



### ANNEXE > Fiche préparatoire

#### FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DES AVOIRS

N° du document 287

##### 1. En-tête du document

N° compte du client : 4111PAR Date : 25/11/201N

Référence : Facture n° 30501

Nom et adresse du client : PARENTHÈSE

1 rue de l'Industrie

74000 Annecy

N° intracommunautaire du client :

Client local ☒

Client européen ☐

Client hors UE ☐

##### 2. Corps du document

###### RETOUR DES PRODUITS

Référence	Désignation	Qtés	PU HT	Remise	TVA	Prix net
170240	Lait démaquillant	10	15,68		20,00	156,80
CONS	Boîtes capitonnées consignées	5	10,00		/	50,00

###### AUTRE(S) ANOMALIE(S)

Nature de l'anomalie	Détail des calculs	Prix net

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :

☐ Livraison à titre onéreux ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur

☐ N° intracommunautaire du vendeur ☐ Bien(s) livré(s) en UE

##### 3. Pied du document

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	156,80	31,36
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 0 %	50,00	

Observations : 25/11/201N

Saisie opérée le

Signature de l'opérateur :

Signature de M. Mercier pour validation :



1 nom  
12 clubs  
3 000 licenciés  
le 1<sup>er</sup> club omnisport de Mauguio



gymnastique, danse, natation, tennis, pentathlon moderne, football, rugby, handball, hockey sur gazon, escrime, judo, taekwondo

omnisport

## Fiche d'identité de l'association

**Raison sociale :** Sportous  
**Siège social :** 2 place de la Libération  
34130 Mauguio  
**Tél. :** 04 67 29 05 52  
**Fax :** 04 67 29 05 53  
**Mail :** sportous@sportous.fr  
**Forme juridique :** Association loi 1901

### Chiffres clés :

Montant des cotisations annuelles : 35 000 €

Montant des subventions : 45 500 €

de fonctionnement : 20 000 €

d'investissement : 25 500 €

**Projet :** 120 000 € subventionnés par la mairie  
pour la construction du nouveau Club House

## Activités

**Sportous** est une association constituée conformément à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 à partir d'une fédération d'associations sportives dénommée « Sportous ». Sa principale action est l'insertion par le sport de toutes les catégories de population dans le cadre de stages (vacances ou journaliers), centres de loisirs...

Elle est dirigée par un comité directeur (composé de membres de droit et de membres élus) et un bureau.

Les **membres de droit** sont les 12 clubs. À ce titre, ils disposent chacun d'un représentant (et d'un suppléant) au comité directeur.

Dans les 12 clubs vous pouvez pratiquer les sports suivants : **gymnastique, danse, natation, tennis, pentathlon moderne, football, rugby, handball, hockey sur gazon, escrime, judo, taekwondo.**

## Références bancaires

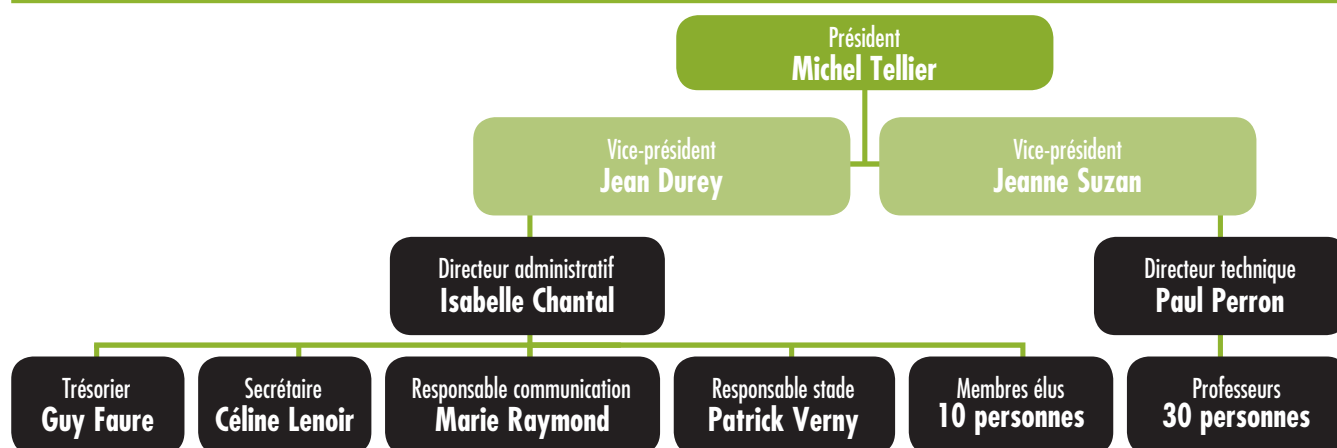
La Banque Postale  
329 boulevard de la Démocratie  
34130 Mauguio

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
02125	23541	00242569816	62

Caisse d'épargne  
85 boulevard de la Démocratie  
34130 Mauguio

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
09652	95310	01442585185	71

## Organisation



**Une association loi 1901** est une association à but non lucratif qui relève de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901.

Les « Associations loi 1901 » fonctionnent suivant quelques principes simples.

- Elles doivent être déclarées en préfecture et leur existence est validée par une insertion au *Journal officiel de la République française*.
- Elles fonctionnent autour d'une structure élue en assemblée générale et composée d'au moins un président, un secrétaire et un trésorier, dans le cadre de statuts publiés.
- Elles peuvent gérer des fonds qui, pour la plupart, proviennent des cotisations de leurs adhérents et parfois de subventions publiques.



# La collecte et la recherche d'informations

## Le recueil d'informations

10



L'association Sportous gère un flux important d'informations qui proviennent des échanges avec ses partenaires (professeurs de sport, salariés, etc.), adhérents, banques, visiteurs occasionnels... Les sources d'informations sont donc multiples. L'association veille également à disposer d'informations récentes et fiables, en particulier celles concernant l'actualité technique, réglementaire et légale.

Accueilli en qualité de stagiaire, vous découvrez auprès de Marie Raymond, responsable de la communication, les activités de collecte et de recherche d'informations.



### Votre mission

Aujourd'hui, Mme Raymond vous guide dans l'usage des techniques et outils appropriés pour :

- identifier les informations ;
- recueillir des informations ;
- sécuriser des données.

Fiche Savoirs 5 : « Les techniques et outils de recherche » 

Performance  
attendue

#### Complexités

- Champ de recherche étendu
- Demande d'information technique
- Sources à vérifier
- Informations en langue étrangère

#### Aléa

- Informations cryptées

#### Résultats attendus

Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins

Compétence rattachée : exploiter la veille et mobiliser les techniques de recherche

En vue de mettre en place un système d'information performant, Marie Raymond vous demande d'identifier la nature et les caractéristiques des informations reçues afin d'opérer un premier classement.

➤ 1 Identifiez les caractéristiques de l'information reçue en fonction du support utilisé (document 1, annexe A).

## DOC. 1 > Documents remis par Mme Raymond



**Mairie de Montpellier**  
1, place Georges-Frêche  
34267 Montpellier Cedex 2

Montpellier,  
le 8 décembre 201N

**SPORTOUS**  
2 place de la libération  
34130 MAUGUIO

Nos réf. : LF/MP/045  
Objet : Votre demande de subvention

Messieurs,

Veuillez trouver ci-joint le document à compléter pour effectuer une demande de subvention.

Bonjour, Je vous confirme la présence de Laure Cavallaro au stage de danse organisé en décembre. Je déposerai les documents signés au prochain cours. Merci!



COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
du 10 décembre 201N

Étaient présents : M. Tellier, Président ; J. Durey, Vice-président ; J. Suzan, Vice-président ; I. Chantal, Directeur administratif

**Sport en fête**  
Rue de l'étoile  
34000 Montpellier

DEVIS  
Référence : 12-09-158

**SPORTOUS**  
2 place de la libération  
34130 MAUGUIO

Veuillez trouver ci-dessous notre proposition répondant à votre demande de matériel sportif :

Référence Désignation	Quantité	Prix unitaire	Montant HT
X 5063 Ballon de foot	10	25,90	259,00



Mauguio, le 12/12/201N

NOTE DE SERVICE N° 58

De : Michel Tellier À : L'ensemble du personnel  
Président

Objet : Noël 201N

Vous êtes cordialement invités au pot de l'amitié qui aura lieu le 23 décembre prochain, à 17 h, salle Platini.



Affiche

H

Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901  
relative au contrat d'association

TITRE I.

Article 1. L'association est la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité.

Publicité diffusée sur la radio locale

« Sportous ouvre ses portes les 11 et 12 mars prochains!

Vous pourrez découvrir nos 12 clubs qui vous proposent

une grande variété d'activités sportives!

Venez nombreux! »



## ANNEXE A > Tableau des caractéristiques de l'information

Type de support		Nature			Forme		Origine	
		textuelle	sonore	visuelle	écrite	orale	interne	externe
A	Affiche	×		×	×			×
B	Courrier	×			×			×
C	Message sur répondeur		×			×		×
D	Compte rendu de réunion	×			×		×	
E	Devis	×			×			×
F	Note de service	×			×		×	
G	Magazine		×		×			×
H	Texte de loi	×			×			×
I	Média (radio)	×				×		×





## Mission 2

## Recueillir des informations

Michel Tellier, président de Sportous, envisage de proposer de nouvelles activités sportives aux adhérents : la crosse canadienne et l'indiaka. Il a chargé Marie Raymond d'étudier la question et de recueillir l'avis des professeurs de sport des douze clubs.



- 2 Terminez la fiche descriptive de la crosse canadienne et de l'indiaka (documents 2 à 4, fiche Savoirs 5, annexe B).
- 3 À partir de l'annuaire électronique des clubs, rédigez le courriel demandé (document 5, annexes C et D).

### DOC. 2 > Consignes de Mme Raymond

De :	Marie Raymond
À :	Stagiaire
Objet :	La crosse et l'indiaka
Joindre un fichier :	Lacrosse.docx, recherche avancée Google.docx

Bonjour,

Notre association envisage de proposer de nouvelles activités : la crosse canadienne et l'indiaka.

J'ai commencé à préparer une fiche descriptive que vous terminerez.

Je vous joins un article sur la crosse (appelé aussi « lacrosse » en anglais) que j'ai trouvé intéressant. Il est en anglais ; en cas de problème de compréhension, vous pouvez utiliser Google Traduction.

Recherchez sur Internet les informations relatives à l'indiaka. Au besoin, aidez-vous du document sur la recherche d'information sur Internet.

Adressez ensuite le tableau de présentation par courriel aux 12 clubs. Je veux connaître leur opinion sur ces activités. J'aimerais également savoir s'ils ont reçu des demandes sur d'autres activités.

Je serai de retour dans moins d'une heure : vous me présenterez votre travail.

Bon courage !

### DOC. 3 > Article sur la crosse, sport collectif



## LACROSSE

Lacrosse is a team sport in which players pass, catch, and carry a rubber ball, using sticks with a netted pouch at one end.

Object of lacrosse : accumulate points by shooting the ball into the opposing team's goal.

**Men's Field Lacrosse**  
Two teams of 10.

**Women's Field Lacrosse**  
12 players per team.

[www.thecanadianencyclopedia.com](http://www.thecanadianencyclopedia.com)

## DOC. 4 > La recherche avancée sur Google

Utiliser  
les informations à disposition

Définir les mots clés

1 Préparer sa recherche

2 Utiliser les outils  
de recherche

Moteurs de recherche  
(Google, Bing, Yahoo...)

Métamoteurs (e-tools.ch,  
Copernic, DEVONAgent,  
Clusty maticrawler...)

RECHERCHER  
UNE INFORMATION  
SUR INTERNET

Prendre des notes

5 Traiter et classer  
l'information

Construire  
un schéma (carte  
heuristique...)

3 Utiliser les  
connaissances d'autres  
utilisateurs

Sites web

Blogs

Wikis

Forums de discussions

Réseaux sociaux

4 Surveiller  
l'information

Fil RSS

Google Alerts

Logiciels (Website watcher)



### Aide

Un **métamoteur** recherche  
les informations à  
travers plusieurs moteurs  
de recherche généralistes.

## DOC. 5 > Extrait de l'annuaire électronique de Sportous

<input type="checkbox"/> ▼	Ajouter à "Sportous clubs" ▼	Groupes ▼	E-mail	Plus ▼
<input type="checkbox"/> Danse			danse_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Escrime			escrime_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Football			foot_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Gymnastique			gym_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Handball			hand_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Hockey sur gazon			hockey_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Judo			judo_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Natation			natation_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Pentathlon			pentathlon_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Rugby			rugby_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Taekwondo			taekwondo_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> Tennis			tennis_mauguio@gmail.com	
<input type="checkbox"/> ▼	Ajouter à "Sportous clubs" ▼	Groupes ▼	E-mail	Plus ▼

### Aide pour rédiger un bon courriel :

- L'objet doit être **précis** (éviter « Rappel » ou « Information »).
- Soyez **poli**. Commencez et terminez par une formule de politesse (« Madame », « Monsieur », « Cher Monsieur », « Chère Madame Y », « Bonjour », « Bonjour Madame », « Bonjour Monsieur X »..., « Salutations », « Cordialement », « Bien cordialement », « Respectueusement », « Bien à vous »...).
- Évitez les abréviations.
- Faites des **phrases courtes**, restez concis.

## ANNEXE B > Tableau récapitulatif

	1. Crosse canadienne	2. Indiaka
<b>Description</b>	Sport d'équipe Les joueurs se passent, attrapent et transportent la balle Objectif : marquer des points en shootant dans le but adverse	Sport d'équipe Échange de volées par-dessus le filet en frappant l'indiaka avec le dos ou la paume de la main Objectif : faire tomber l'indiaka dans le camp adverse
<b>Matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 balle en caoutchouc</li> <li>Des bâtons avec une poche en filet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 indiaka</li> <li>1 terrain de 16 m × 6 m</li> <li>1 filet (2,15 m pour les femmes et 2,25 m pour les hommes)</li> </ul>
<b>Nombre de joueurs</b>	Masculin : 2 équipes de 10 joueurs Féminin : 2 équipes de 12 joueuses	2 équipes de 5 joueurs

## ANNEXE C > Préparation du courriel

<b>Émetteur :</b> Marie Raymond Responsable de la communication	<b>Destinataire :</b> « Sportous clubs »	<b>Objet :</b> Nouvelles activités sportives	<b>Pièce jointe :</b> Document de présentation de la crosse canadienne et de l'indiaka
---	---	---	---

■ **Plan :**

- Présenter les nouvelles activités : la crosse canadienne et l'indiaka.
- Demander l'opinion des clubs sur ces deux activités.
- Demander si les clubs ont reçu des demandes portant sur d'autres activités.

■ **Formule de politesse :** Cordialement ou salutations

■ **Signataire :** Marie Raymond, responsable de la communication

## ANNEXE D > Courriel destiné aux 12 clubs

<b>À :</b>	« SPORTOUS clubs »
<b>Cc :</b>	Michel Tellier
<b>Objet :</b>	Nouvelles activités sportives

Bonjour,

L'association envisage de proposer de nouvelles activités sportives : la crosse canadienne et l'indiaka.  
Nous souhaiterions connaître votre opinion à ce sujet.  
De plus, nous aimerions savoir si vous avez reçu des demandes concernant d'autres activités sportives et, si oui, lesquelles.

Cordialement,  
Marie Raymond



# Mission 3

## Sécuriser des données

Mme Raymond veille à la traçabilité, la sécurité et à la confidentialité de l'information numérisée. Elle possède sur ces thèmes une documentation à partir de laquelle elle a commencé un mémo. Elle vous demande de le compléter.

➤ 4 Rédigez le mémo en six points sur la sécurisation des données (documents 6 à 9, annexe E).



### Aide

**Traçabilité :** c'est la capacité d'authentifier et de suivre l'information.

#### DOC. 6 > Message de Mme Raymond



*J'ai besoin de faire le point sur les métadonnées (de quoi s'agit-il ? Que permettent-elles ? Quel est leur fonctionnement ?), sur les risques informatiques que nous courrons et les solutions de sauvegarde, ainsi que sur les règles de confidentialité en entreprise. Voici les documents que j'ai réunis sur la traçabilité (métadonnées), la sécurité des données et les règles de confidentialité. Merci de terminer le mémo que j'ai commencé. Vous me présenterez votre travail en fin de journée. Bon courage !*

#### DOC. 7 > Les métadonnées

##### Définition des métadonnées

Les métadonnées sont :

- des informations qui décrivent un contenu : auteur, titre, objet, mots clés... ;
- des étiquettes qui permettent de retrouver des données.

##### Intérêt des métadonnées

###### 1. Faciliter la recherche d'information

- Décrire le contenu et les relations entre les fichiers d'un site.
- Classer le contenu suivant un degré de difficulté ou un public cible.
- Mieux référencer un site ou une page sur Internet.

###### 2. Faciliter l'interopérabilité

Partager et échanger des informations.

###### 3. Faciliter la gestion et l'archivage

- Informer sur le cycle de vie des documents.
- Gérer des collections de ressources.
- Gérer des archives électroniques.

###### 4. Gérer et protéger les droits

- Les droits de propriété intellectuelle.
- Les droits d'accès à des pages web (restrictions de consultation).

###### 5. Authentifier un texte

Encoder une signature électronique pour valider un texte sur Internet.

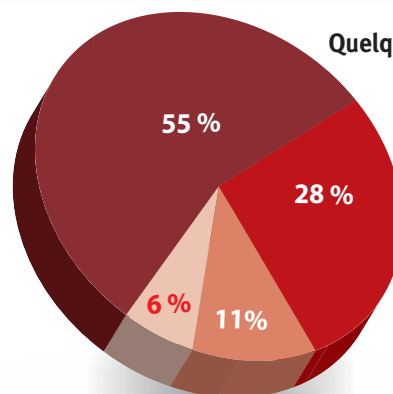
D'après : eduscol.education.fr

#### DOC. 8 > La sécurité des données

## La sauvegarde des données

- La **sauvegarde sur site** a pour avantage de laisser des informations confidentielles sur place, mais ne protège pas vos données en cas d'incendie ou de vol du matériel informatique.
- La **sauvegarde hors site** vous protège contre ces risques. Vous pouvez trouver sur Internet des offres proposant des sauvegardes en ligne. Si ces sauvegardes en ligne peuvent être inadaptées vis-à-vis des entreprises importantes car elles ne permettent de sauvegarder qu'un volume limité en taille (quelques postes informatiques au maximum), elles peuvent être intéressantes pour les TPE car leur coût reste très abordable par rapport à un investissement matériel.

www.sereniteinfo.fr



Attaques sur les postes individuels

- Spam
- Virus
- Programmes indésirables
- Usurpation d'identité



### Aide

**Interopérabilité :** des systèmes peuvent collaborer avec d'autres systèmes, facilitant ainsi le transfert de données.

**Encoder** signifie transcrire en suivant un code (coder).



## FICHE « CHARTE TYPE DE CONFIDENTIALITÉ EN ENTREPRISE »

### 1. Quel est l'objet de la charte ?

La charte a pour objet d'imposer et de préciser les règles de confidentialité à tous les employés de l'entreprise, ainsi qu'aux personnes amenées à y accéder temporairement, afin de préserver la confidentialité des informations protégées de l'entreprise.

### 2. Qui en est signataire ?

Pour s'assurer que les salariés aient bien pris connaissance de l'existence de la charte et qu'ils l'appliquent en conséquence, elle doit être signée personnellement par chacun d'eux, quels que soient son statut, sa qualité ou sa fonction.

### 4. Quels sont les points clés de la charte ?

La charte met à la charge de chaque employé une obligation de confidentialité et de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Il est donc très important de bien définir les informations dites « confidentielles » et les informations dites « très confidentielles », ainsi que les règles de comportement à adopter et les outils et procédures permettant de conserver la confidentialité des informations protégées. En pratique, il conviendra donc de les actualiser très régulièrement.

www.industrie.gouv.fr/

## ANNEXE E > La sécurisation des données en 6 points

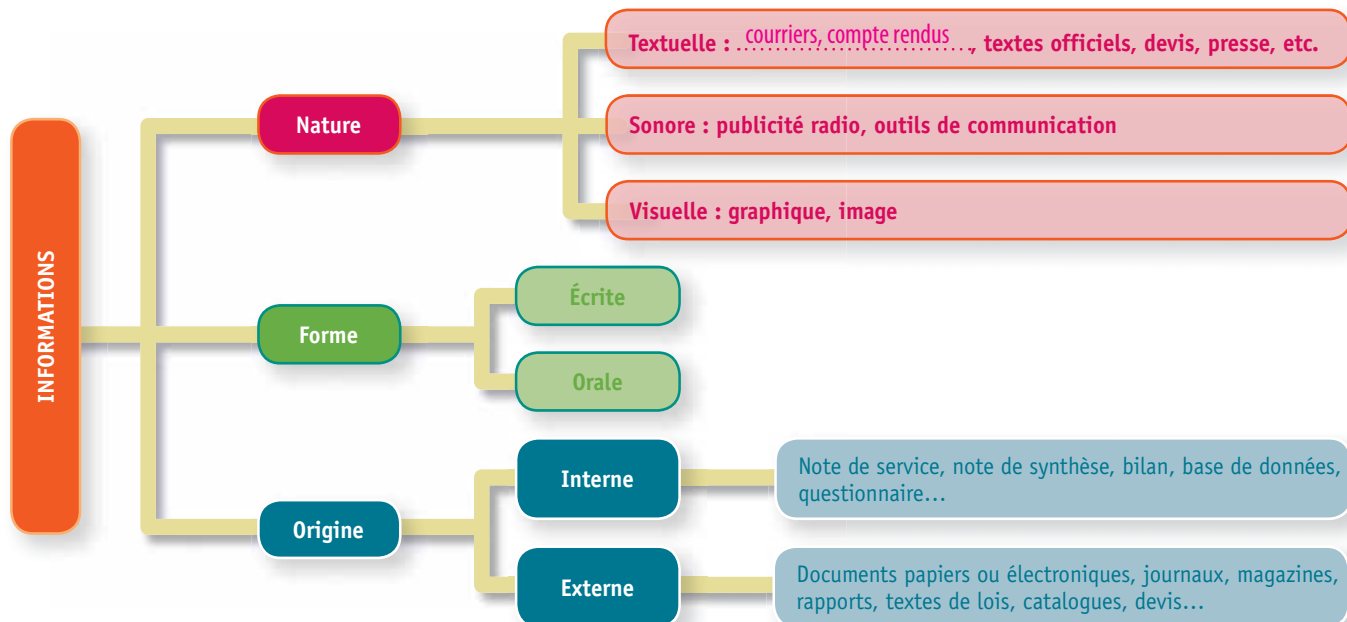
Quelles sont les sources des documents remis par Mme Raymond ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.eduscol.education.fr">www.eduscol.education.fr</a></li> <li>• <a href="http://www.sereniteinfo.fr">www.sereniteinfo.fr</a></li> <li>• <a href="http://www.industrie.gouv.fr">www.industrie.gouv.fr</a></li> </ul>
Quels sont les risques présentés dans les documents ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spam</li> <li>• Virus</li> <li>• Usurpation d'identité</li> <li>• Incendie</li> <li>• Vol de matériel</li> </ul>
Quelles sont les solutions proposées pour sécuriser les données ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les métadonnées : informations qui décrivent le contenu d'un document (auteur, titre, objet, mots clés...).</li> <li>• La charte de confidentialité : définit les règles de confidentialité imposées à toute personne qui utilise les données.</li> <li>• La sauvegarde « hors site » ou « en ligne ».</li> </ul>
Quel est l'intérêt des métadonnées ?	<p>L'utilisation des métadonnées facilite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la recherche d'informations ;</li> <li>• le partage et l'échange de données ;</li> <li>• la gestion et l'archivage ;</li> <li>• la protection des droits de propriété ;</li> <li>• la protection des droits d'accès ;</li> <li>• l'authentification d'un texte.</li> </ul>
Quel est l'intérêt de la sauvegarde « hors site » ou « en ligne » ?	Les données sauvegardées sur un site distant sont protégées (contre les risques d'incendie, inondation, vol...).
Quel est l'intérêt de la charte de confidentialité ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations sont identifiées comme « confidentielles » et « très confidentielles ».</li> <li>• Les règles de comportement à adopter et l'utilisation des outils sont précisées.</li> </ul>

## MÉMO Sportous

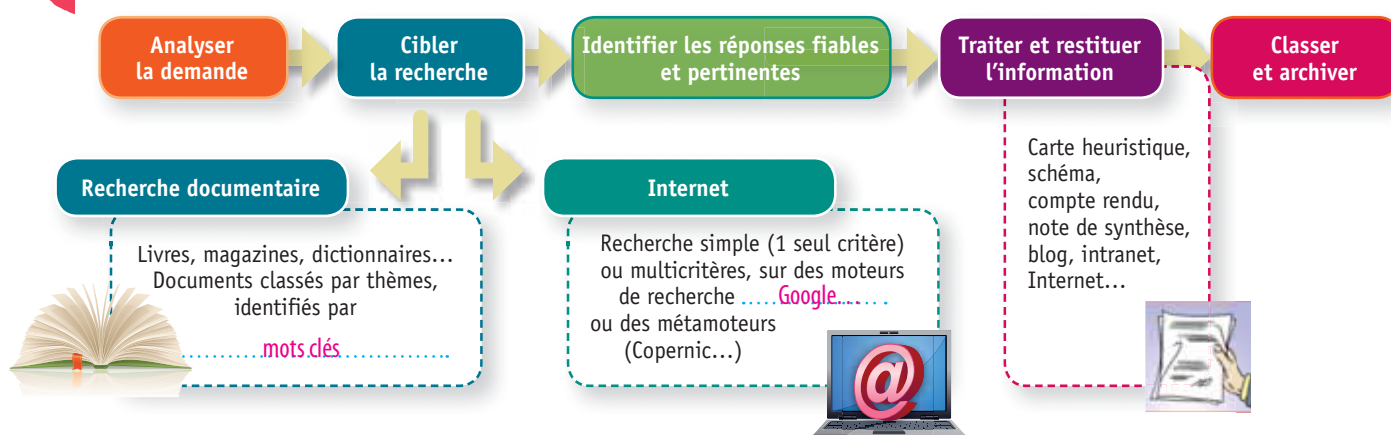
À :	Marie Raymond
De :	Stagiaire
Date :	(Date du jour)
Objet :	La sécurisation des données

### 1 Identifier les informations

Les informations recueillies par l'entreprise sont variées :



### 2 Recueillir des informations



### 3 Sécuriser des données

RISQUES	Liés au numérique	spams, virus, usurpation d'identité
	Hors numérique	Orage, incendie, inondation, vol, dommage électrique
SOLUTIONS	La sauvegarde avec métadonnées (propriétés)	Auteur, titre, objet, mots clés
	L'externalisation de la sauvegarde	Information compressée et cryptée, puis envoyée sur un serveur distant (cloud)
	La charte de confidentialité	L'entreprise doit « s'assurer que l'information n'est seulement accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé » (d'après l'Organisation internationale de normalisation : ISO)





## ENTRAÎNEMENT 1

### Sauvegarder un document et ses propriétés

Sportous reçoit régulièrement des demandes d'explications sur le pentathlon moderne. C'est pourquoi Marie Raymond a décidé de préparer un document qui présente cette discipline sportive. Elle a saisi le texte et vous demande de le mettre en forme et de le sauvegarder en intégrant les métadonnées.



**1** Mettez en forme le document saisi par Mme Raymond (« 10\_pentathlon\_moderne.doc ») en tenant compte de ses consignes (documents 1 et 2).



**2** Modifiez les métadonnées du fichier « 10\_pentathlon\_moderne.doc » (« Aide » de votre logiciel de traitement texte, annexe).

#### DOC. 1 > Fichier « 10\_pentathlon\_moderne.doc »

##### Pentathlon moderne

Le pentathlon moderne est une épreuve sportive constituée de cinq disciplines d'où le nom de pentathlon. Ces épreuves sont :

Tir au pistolet : L'épreuve de tir consiste à utiliser un pistolet à air comprimé 4,5 millimètres en position debout à 10 mètres d'une cible fixe. Chaque concurrent dispose de 20 tirs, avec un maximum de 40 secondes entre chaque tir.

Escrime : La discipline d'escrime utilise l'épée. La compétition est une épreuve où tous les participants se rencontrent. Chaque assaut dure une minute, avec la première touche gagnante. Si au bout de la minute il n'y a pas de touche, il y a double défaite.

Natation : L'épreuve de natation est un 200 mètres nage libre. Les concurrents sont classés selon leur meilleur temps sur la distance.

Équitation : La discipline d'équitation consiste en un saut d'obstacles sur une course de 350 à 450 mètres avec 12 à 15 obstacles. Les concurrents sont associés par tirage au sort à un cheval 20 minutes avant le début de l'épreuve. Chaque cheval fait minimum deux fois le tour et au maximum 3 en un temps limité. Il y a également un ou deux chevaux de réserve si un cheval se blesse ou s'il a fait un parcours trop catastrophique le premier tour.

Course : L'épreuve de course consiste en un cross-country de 3 000 mètres. Les concurrents sont classés selon leurs scores dans les quatre premières disciplines et partent avec des temps différents, le leader partant le premier. 4 points correspondent à 1 seconde d'écart. La première personne à franchir la ligne d'arrivée est la gagnante du pentathlon.

Il faut distinguer le pentathlon moderne du pentathlon antique : aucune des épreuves du pentathlon moderne ne faisaient partie des premiers Jeux olympiques.

Le pentathlon sous sa forme moderne fut inventé par le baron Pierre de Coubertin, fondateur des Jeux olympiques modernes. Comme les épreuves de l'ancien pentathlon étaient choisies suivant les compétences du soldat idéal de cette époque, Coubertin créa l'épreuve pour imiter les épreuves d'un soldat de cavalerie du XIX<sup>e</sup> siècle derrière les lignes ennemies : il doit monter un cheval inconnu, combattre avec un pistolet et une épée, nager et courir.

L'épreuve a été disputée pour la première fois aux Jeux olympiques de 1912 et remportée par un Suédois nommé Gösta Lilliehook. Le futur général américain de la Seconde Guerre mondiale George Patton a terminé cinquième.

Ce sport est régi par l'Union internationale de pentathlon moderne (UIPM).

#### DOC. 2 > Notes de Mme Raymond

Bonjour,

Pour mettre en page le document de présentation du pentathlon moderne, merci d'appliquer la charte suivante :

**Marges** (haut, bas, gauche, droite) : 2,5 cm.

**Titre** : police Accord Heavy taille 14 gras centré + bordure inférieure. Couleur verte.

**Texte** : Cambria T. 11.

**Disciplines** : faire une énumération (type flèches).

Couleur verte. Noms des disciplines en gras.

Pensez à aérer le texte !

À la fin du texte : insérez le logo et les coordonnées de la fédération française de pentathlon.

Marie Raymond

#### ANNEXE >

#### Propriétés du document « 10\_pentathlon\_moderne.doc »

Auteur	Sportous_Marie Raymond
Titre	Pentathlon moderne
Objet	Article de présentation du pentathlon moderne
Mots clés	Sport, tir au pistolet, escrime, natation, équitation, course, jeux olympiques



## Aide

- Pour actionner l'aide de votre logiciel, utilisez le bouton d'aide



- Pour accéder aux propriétés du document : clic sur le bouton Office
- Préparer → Propriétés





### ENTRAÎNEMENT 2

## Sécuriser l'information

Mme Raymond envisage de sécuriser par cryptage les fichiers informatiques hautement confidentiels de l'association. Elle vous charge d'approfondir le sujet.



Recherchez sur Internet des informations sur le cryptage de fichiers informatiques (documents 1 et 2, annexe).

Documentation sur la recherche avancée dans Google ([http://www.google.fr/advanced\\_search](http://www.google.fr/advanced_search))

DOC. 2 >

DOC. 1 >

Note de Mme Raymond

Bonjour,  
Je veux sécuriser nos documents (Word, Excel...). J'ai pensé au cryptage mais mes connaissances à ce sujet sont « anciennes »...  
Merci de faire une recherche avancée en utilisant l'outil de Google (voir document ci-joint). Existe-t-il des logiciels de cryptage gratuits (sous Windows) ?  
Merci de cibler votre recherche sur des articles récents (mise à jour inférieure à 1 an), en français.

ANNEXE >

### Le cryptage

#### Explications

Crypter revient à verrouiller un élément de valeur dans un coffre-fort avec une clé. Les données sensibles sont cryptées : elles sont illisibles pour quiconque ne connaît pas la clé.

Source(s) : <http://technet.microsoft.com>

#### Logiciels de cryptage gratuits (Windows)

Ax Crypt  
Hotspot Shield  
True Crypt  
Security Box freeware  
Etc.

Source(s) : [www.clubic.com](http://www.clubic.com)

# La collecte et la recherche d'informations

## La veille informationnelle

11



Sportous a créé son site internet à partir duquel elle communique sur son activité : apporter des conseils, diffuser les news des clubs aux adhérents, annoncer les prochaines manifestations, etc.

Pour alimenter les rubriques du site internet et la newsletter, Marie Raymond, responsable de la communication, a besoin de disposer d'informations fiables et récentes (actualités, domaines technique et juridique...).



### Votre mission

Aujourd'hui, 18 décembre, sous l'autorité de Mme Raymond, vous participez à la recherche des informations et à leur organisation dans le but d'alimenter le site internet Sportous. Vous serez amené à :

- organiser la veille informationnelle ;
- apprécier la fiabilité et la pertinence de l'information ;
- améliorer la visibilité d'un site web.

Fiche Savoirs 7 : « Les écrits professionnels » 

Performance  
attendue

#### Complexités

- Demande d'information technique
- Sources à vérifier

#### Aléa

- Système d'information habituel indisponible

#### Résultats attendus

Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins

Compétence rattachée : exploiter la veille et mobiliser les techniques de recherche

Le site internet de Sportous est régulièrement mis à jour par Marie Raymond. Pour cela, elle recueille et sélectionne des informations provenant de différentes sources (presse spécialisée, Internet, etc.). Pour être efficace, elle surveille les publications de plusieurs sites. Afin de vous associer à ce travail, Mme Raymond vous demande de recenser les différentes rubriques de la page d'accueil et de repérer celles qui nécessiteront de votre part une veille informationnelle.

- 1 Analysez la page d'accueil du site de Sportous, puis indiquez les rubriques qui doivent faire l'objet d'une veille informationnelle (**document 1**, fiche Savoirs 7, **annexe A**).
- 2 Indiquez, en les stabilisant, les rubriques qui feront l'objet d'une veille informationnelle (**annexe A**).



## Aide

### La veille informationnelle

C'est la surveillance

de la parution

de l'information pertinente

sur un sujet par des actions de recherche, de traitement et de diffusion :

- soit pour une utilisation personnelle (se tenir au courant d'un sujet) ;
- soit dans une démarche professionnelle (recueillir des informations utiles).

## DOC. 1 > Page d'accueil du site de Sportous

**Accueil**

**Agenda**

**Contactez-nous**

**Convocations**

**Liens**

**News**

**Photos**

**Vidéos des clubs**

**Sponsors**

**Conseils et informations**

**Programmes et résultats**

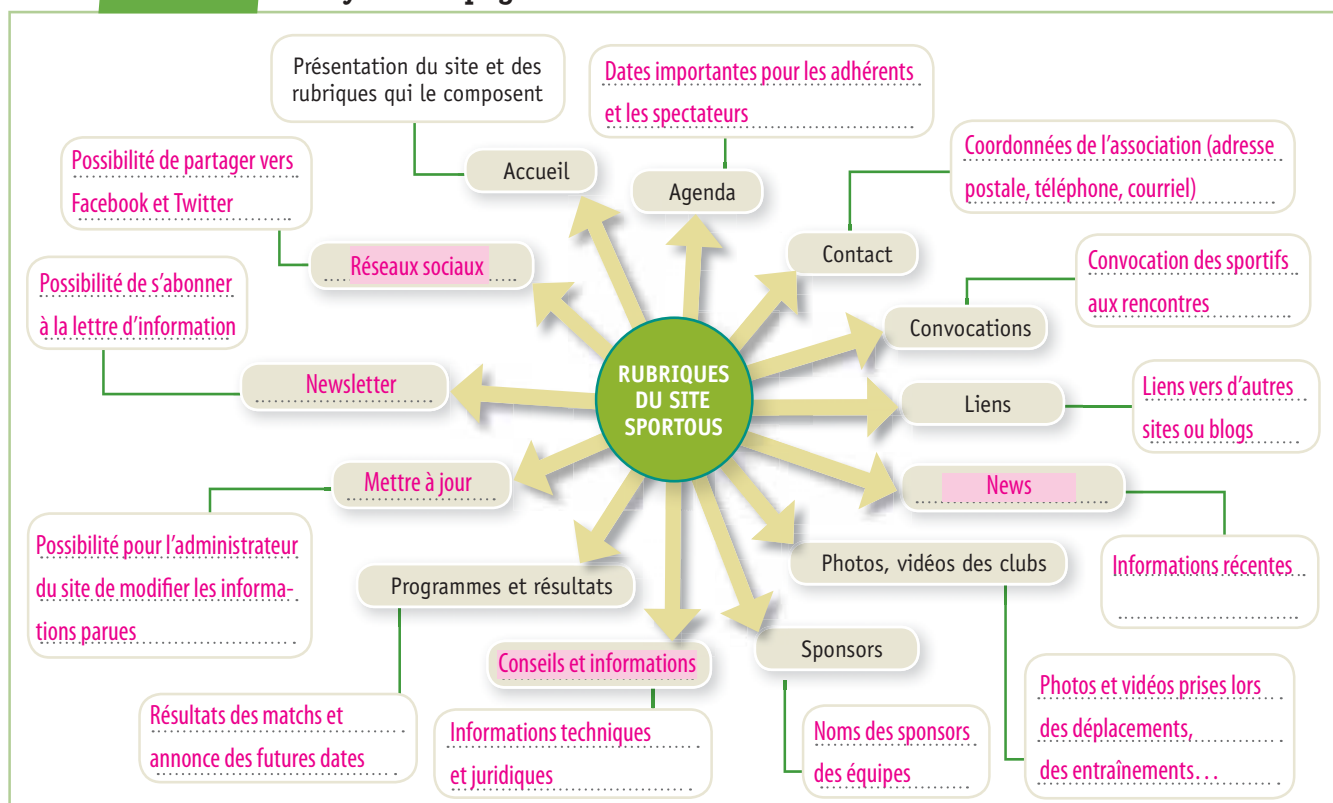
### SPORTOUS est heureux de vous accueillir sur son site internet

**News** Venez nombreux suivre les actualités de notre club et laissez-nous des messages sur notre livre d'or.

Sur notre site, vous pourrez suivre l'actualité de l'association, retrouver les résultats, les événements à venir et beaucoup d'autres infos.

Mettre à jour

## ANNEXE A > Analyse de la page d'accueil







## Mission 2

# Apprécier la fiabilité et la pertinence de l'information

L'association Sportous va évoluer prochainement ; ce qui suppose une modification des statuts (contrat qui précise les règles de fonctionnement de l'association). Marie Raymond a fait des recherches en ce sens sur Internet, mais elle aimerait être certaine de disposer des bonnes informations et compte sur vous pour cela. Pour vous aider dans cette tâche, elle vous remet une check-list.



- **3** Renseignez la check-list remise par Mme Raymond pour guider votre travail de vérification (**documents 2 et 3, annexe B**).

### Message de Mme Raymond

**DOC. 2**

Bonjour,  
J'ai trouvé un document qui traite de la modification des statuts d'une association à l'adresse suivante :  
<http://www.associations.gouv.fr/1022-modification-des-statuts.html>  
Merci de vérifier si le site et les informations qu'il contient sont fiables. J'ai préparé un questionnaire que je vous demande de compléter.  
Ci-joint une documentation qui pourra vous être utile.  
Vous pouvez également vous connecter au site en question.  
Vous me remettrez votre travail dans 20 minutes.  
Marie Raymond

### DOC. 3 > Documentation remise par Mme Raymond

## Les six questions à se poser devant un site internet

### 1. QUI est la source ?

- L'information sur l'auteur ou l'organisme est-elle clairement énoncée ?
- Est-il possible de joindre l'organisme ou l'auteur par courrier ou par téléphone ? Est-ce que l'adresse électronique est bonne ? Le numéro de téléphone est-il en fonction ? Etc.

### 2. QUOI ? QUELLE information obtenons-nous ?

- L'information est-elle rédigée dans un langage simple et clair, ou fait-elle appel à des énoncés nébuleux et sans fondement ?
- Est-il possible de vérifier l'information en consultant d'autres sources, en ligne ou non ? Etc.

### 3. COMMENT l'information est-elle présentée ?

- Le site annonce-t-il clairement le sujet qu'il entend aborder ?
- L'information est-elle facile à comprendre ?

### 4. QUAND le site a-t-il été créé ?

- La date où le matériel a été affiché ou la date de mise à jour est-elle indiquée ?
- Les liens fonctionnent-ils ?

### 5. OÙ sommes-nous ?

Apprenez à lire une adresse *Uniform Resource Locator* (URL ou adresse du site).

Exemple : [http://www.education-medias.ca/francais/outils/plan\\_du\\_site/index.cfm](http://www.education-medias.ca/francais/outils/plan_du_site/index.cfm)

« http » = document Hypertexte  
« www » = « World Wide Web », où se trouvent tous les sites web.

Nom de domaine de la personne ou de l'organisme qui héberge le site web.  
« .ca » = site hébergé par un établissement au Canada.

Chemin de répertoires et de sous-répertoires menant à la page où vous vous trouvez.

### 6. POURQUOI choisir de visiter un site web ?

- Est-ce que l'information en ligne répond à mes besoins ?
- Est-ce que je peux vérifier l'exactitude de l'information ?

### Méta-recherche

Pour trouver des données qui fournissent des informations sur une ressource (métadonnées) : il suffit d'aller dans le moteur de recherche Alta Vista (ou Google) et de saisir dans le formulaire de recherche la commande **link**: [espace] suivie de l'adresse de la page Web qui vous intéresse.

### La recherche de l'enregistrement du nom de domaine

Whois.net (contraction de « Who is? », ce qui signifie « qui est? ») permet d'obtenir des informations sur le propriétaire du nom du domaine, où est hébergé le site internet, son adresse IP, etc.

Par exemple, en faisant une recherche sur [nordnet.com](http://nordnet.com), on découvre que le contact administratif de ce site est situé dans le Nord, à Hem. On dispose également d'un numéro de téléphone, etc.

Observation  
du site

- Qui est la source ?
- Quoi ? Quelle information ?
- Comment l'information est-elle présentée ?
- De quand datent les informations ?
- Où sommes-nous ? Pourquoi ?
- Que signifie l'adresse :  
<http://www.associations.gouv.fr/1022-modifications-des-statuts.html> ?

- Association.gouv.fr .....  
 - Document sur la modification des statuts d'une association .....  
 - Le sujet est annoncé, le texte est structuré (énumérations), simple .....  
 - Les informations datent de 2011 .....  
 - Ce site est présenté par le Gouvernement français : .gouv.fr .....  
 - Document hypertexte (<http://>) présenté sur Internet ([www](http://www).) par le .....  
 Gouvernement français (sous-domaine « associations ») .....  
 Le document consulté porte le nom « 1022-modification-des-statuts .....  
 html » .....  
 .....  
 .....  
 .....

## Méta-recherche

- Quel est le moteur de recherche utilisé ?
- Quelle commande permet d'effectuer la méta-recherche ?
- Résultat de la méta-recherche ?

- Alta Vista ou Google .....  
 - Link : <http://www.associations.gouv.fr> (espace après les « : ») .....  
 - « Associations.gouv.fr .....  
 Portail ministériel d'information sur les associations et la politique .....  
 associative de l'État, guide d'informations pratiques et base documen- .....  
 taire. » .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Recherche  
sur le nom de  
domaine

- Quel site avez-vous utilisé ?
- Quel est le domaine à analyser ?
- Dans quel pays le domaine est-il localisé ?
- Quelle est la date de création du domaine ?
- Quand la dernière mise à jour a-t-elle été faite ?
- Qui est le contact ?
- Quelle est l'adresse postale ?
- Quel est le numéro de téléphone ?
- Quel est le courriel ?

- Whois.net .....  
 - .gouv.fr .....  
 - France : sous-domaine du Gouvernement français .....  
 - 1<sup>er</sup> janvier 1995 .....  
 - 4 juin 2007 (last up date) .....  
 - NIC France .....  
 - AFNIC Immeuble international, 2 rue Stephenson, Montigny-le- .....  
 Bretonneux, 78181 Saint-Quentin-en-Yvelines .....  
 - 01 39 30 83 00 .....  
 - hostmaster@nic.fr .....  
 .....  
 .....  
 .....



Mme Raymond a constaté que le site de Sportous était peu consulté. Elle pense qu'il n'est pas suffisamment visible sur la toile et réfléchit à une solution. Elle a imprimé un document sur le référencement.

➤ 4 Rédigez la note destinée à Marie Raymond (documents 4 et 5, annexe C).

## DOC. 4 > Document sur le référencement

### Qu'est-ce que le référencement ?

On désigne habituellement par le terme « référencement » [...] l'ensemble des techniques permettant d'améliorer la visibilité d'un site web :

- ▶ **indexation** : elle consiste à faire connaître le site auprès des outils de recherche grâce aux formulaires que ceux-ci proposent ;
- ▶ **positionnement** : il consiste à positionner le site ou certaines pages du site en première page de résultat pour certains mots clés ;
- ▶ **classement** : son but est similaire au positionnement mais pour des expressions plus élaborées ; une partie du travail étant d'identifier ces requêtes. [...]

Une majorité d'internautes utilise les **moteurs de recherche** afin de trouver de l'information et interroge à ce titre un moteur de recherche à l'aide de **mots clés**. Il est donc essentiel avant toute chose de se préoccuper du contenu que l'on propose afin de répondre au mieux aux attentes des internautes, et d'identifier dans un second temps les mots clés susceptibles d'être saisis par ces derniers !

### Améliorer son référencement

Il existe quelques techniques de conception de site permettant de donner plus d'efficacité au référencement des pages d'un site :

- ▶ un **contenu** original et attractif (sujet traité de manière complète et informations à jour) ;
- ▶ un **titre** bien choisi (il doit décrire en 6 ou 7 mots maximum, le contenu de la page web) ;
- ▶ une **URL** adaptée (choisir un nom de fichier adapté, contenant un ou deux mots clés, plutôt que des noms du genre page1.html, page2.html, etc.) ;
- ▶ un **corps de texte lisible** par les moteurs (le texte doit être indexable par les moteurs. Le contenu de la page doit être avant tout un contenu de qualité adressé aux visiteurs, mais il est possible de l'améliorer en veillant à ce que différents mots clés soient présents) ;
- ▶ des **balises META** décrivant précisément le contenu de la page (méta-tags non affichés qui décrivent le document) ;
- ▶ des **liens** bien pensés [...]
- ▶ des **attributs ALT** pour décrire le contenu des images (les images du site sont opaques pour les moteurs de recherche, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas capables d'en indexer le contenu, il est donc conseillé de mettre un attribut ALT sur chacune des images, permettant d'en décrire le contenu).

D'après [www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)



## Aide

**Attribut ALT :**  
texte qui décrit une image, ce qui permet aux moteurs de recherche de savoir ce que l'image représente.

## DOC. 5 > Courriel de Mme Raymond

De : Marie Raymond

Date : 18/12/201N

À : Stagiaire

Objet : Infos sur le référencement

Pièces jointes : le\_reférencement.doc

Bonjour,

Je suis très occupée aujourd'hui. J'ai besoin de faire le point sur le référencement. Voici un document dont je vous demande de prendre connaissance pour répondre aux questions suivantes dans une courte note :

- En quoi consiste le référencement ?
- En quoi cela nous permet-il d'apparaître sur Internet ?
- Comment être plus visible sur Internet ?

Merci de me préparer une courte note.

Marie Raymond

## ANNEXE C > Note sur le référencement

De : Stagiaire

Date : 18/12/201N

À : Marie Raymond

Objet : Note sur le référencement

Le référencement est constitué par l'ensemble des techniques qui permettent d'améliorer la visibilité d'un site sur Internet :

- l'indexation (permet de faire connaître le site auprès des outils de recherches, par exemple Google, grâce aux mots clés) ;
- le positionnement et le classement (permettent de faire apparaître le site ou certains documents en première page des résultats pour certains mots clés).

Quand un internaute fait une recherche (par exemple sur Google), il saisit des mots clés. Le contenu des documents que nous publions (textes et photos) sur notre site et les mots clés qui y sont rattachés doivent correspondre à la demande de l'internaute. Ainsi, notre site et nos documents apparaîtront dans les premiers résultats de la réponse faite par Google.

Nous devons être vigilants sur la qualité de nos documents (informations complètes et mises à jour, mots clés bien choisis), utiliser des titres précis et courts et des noms de fichiers adaptés. Des liens internes entre nos pages bien pensés sont un plus.

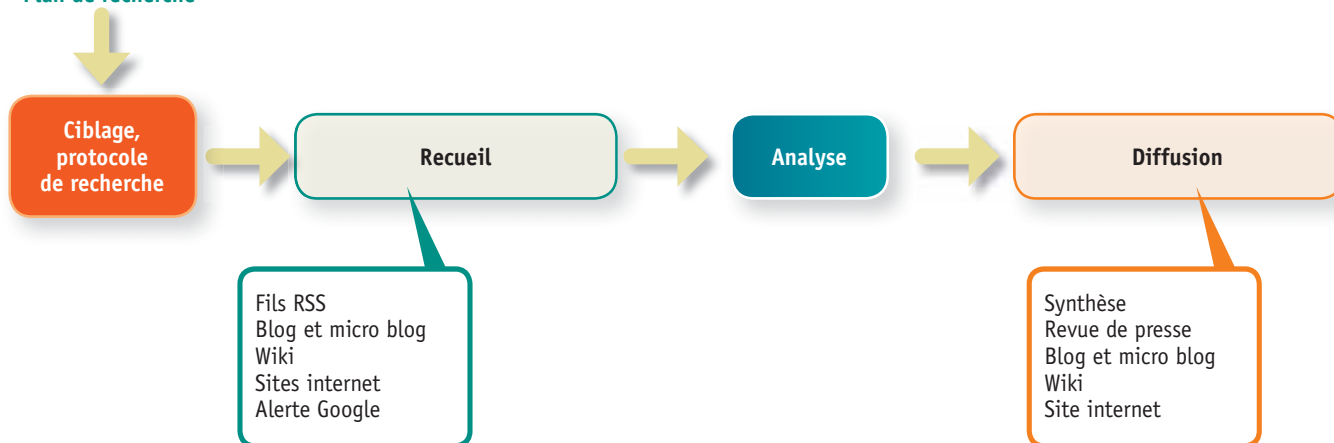
Cordialement



### 1 Organiser la veille informationnelle

L'entreprise doit disposer d'informations récentes, complètes, pertinentes et ciblées.

Plan de recherche



### 2 Apprécier la fiabilité et la pertinence de l'information

L'entreprise a besoin d'**informations fiables**. Internet offre de nombreuses possibilités, mais tout ce qu'on y trouve n'est pas toujours crédible. Pour sélectionner les bonnes informations, il existe plusieurs stratégies possibles :

➤ Se poser les **six questions** suivantes :

**Q : Qui** ..... est la source ?

**Q : Quoi ?** ..... Quelle information obtenons-nous ?

**O : Où** ..... sommes-nous ? Savoir lire une adresse  
Uniform Resource Locator (URL) ou l'adresse du site.

**Q : Quand** ..... le site a-t-il été créé ?

**C : Comment** ..... l'information est-elle présentée ?

**P : Pourquoi** ..... choisir de visiter un site web ?

➤ Faire une ..... **méta-recherche** ..... (sur le moteur Alta Vista ou sur Google : saisir « link: adresse de la page web »). La méta-information nous apprend qui a créé des liens.

➤ Obtenir les informations relatives à l'**enregistrement d'un site web** avec l'outil en ligne **Whois.net** .....

➤ Être **vigilant** : comparer les documents et les sources.



### 3 Améliorer la visibilité d'un site web

➤ L'organisation qui veut être présente sur la toile doit veiller à bien choisir les mots clés des documents qu'elle diffuse. Elle doit se demander quels **mots clés vont saisir les internautes** qui effectuent une recherche.

➤ **Indexer** un texte consiste à repérer dans celui-ci les **mots clés** .....

➤ L'**indexation automatique** permet de repérer les mots significatifs dans un fichier informatique. Cette technique est utilisée par les **moteurs de recherche** .....



## ENTRAÎNEMENT 1

### Créer une alerte Google

Afin de pouvoir alimenter le site Sportous, Marie Raymond vous demande de créer une alerte Google.

1 Ouvrez un compte Google.

2 Créez l'alerte Google demandée par Mme Raymond (documents 1 et 2).

#### DOC. 1 > Courriel de Mme Raymond

De :	Sportous.marie.raymond@gmail.com	19/12/201N
À :	Stagiaire	
Objet :	Actualités rugby	
Joindre un fichier :	Documentation sur Google Alerts	

Bonjour,

Les magazines auxquels l'association est abonnée ne nous sont pas parvenus ce mois-ci. Pour alimenter notre site internet correctement, j'ai besoin de disposer de l'actualité sportive.

Merci de créer une alerte dans Google qui me permettra de suivre le flux RSS d'actualités hebdomadaires sur le rugby (en français uniquement).

Cordialement

Marie Raymond

#### DOC. 2 > Création d'une alerte Google – <http://www.google.fr/alerts>

Saisir l'objet de la veille informationnelle

Préciser la requête



### ENTRAÎNEMENT 2

## Connaître le droit à l'image

L'association Sportous est amenée à publier des photos (rencontres sportives, entraînements...) sur son site internet. Marie Raymond veut être certaine de ses connaissances juridiques en matière de droit à l'image des personnes.



**1** Réalisez la recherche demandée par Mme Raymond et authentifiez vos informations (**documents 1 et 2, annexe**).  
Ce travail pourra être fait sur papier libre.



**2** Présentez votre travail sous la forme d'un schéma heuristique.



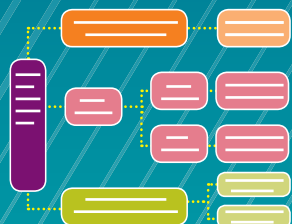
**3** Composez le schéma heuristique en utilisant un logiciel adapté.



### Aide

#### Le schéma heuristique

C'est une représentation d'un concept sous forme d'arborescence.



#### DOC. 1 >

#### Courriel de Mme Raymond

De : Marie Raymond

À : Stagiaire

Objet : Recherche sur le droit à l'image

Bonjour,

Nous publions de plus en plus souvent des photos (rencontres sportives...). Un adhérent m'a fait savoir qu'il ne souhaitait pas que des photos de lui soient publiées. Je ne parviens pas à mettre la main sur la documentation juridique que je possède... Je vous demande de faire une recherche sur le droit à l'image des personnes, sur Internet. Bien entendu, ces informations étant très importantes, vous vous assurerez de leur fiabilité.

Merci de me présenter votre travail sous la forme d'un schéma heuristique, c'est plus visuel.

Marie Raymond

#### DOC. 2 >

#### Éléments de réponses à la requête de Mme Raymond

#### LE DROIT À L'IMAGE DES PERSONNES

- Généralités :
- Images prises dans les lieux publics :
- Diffusion sur le web :
- Articles de loi :
- Sanctions prévues par la loi :
- Exceptions/tolérances :

#### ANNEXE >

#### Authentification des informations trouvées

- Informations trouvées sur le site : [cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Url : <http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/utilisation-de-limage-des-personnes>
- Nom du document : [L'utilisation de l'image des personnes](#)

Vérification des sources		Méta-recherche	Vérification du domaine
Qui ?	Cnil	Cnil : commission nationale de l'informatique et des libertés	Créé le 29/10/1997 – Mis à jour le 31/12/2013 Website : à Saint-Denis – Cnil : Paris (8 rue Vivienne). L'adresse correspond à celle affichée sur le site.
Quoi ?	Document sur le droit à l'image des personnes		
Où ?	Site français		
Quand ?	28 mars 2005		
Comment ?	Article structuré		
Pourquoi ?	L'image d'une personne est personnelle.		

12

# La production d'informations structurées

## Les écrits courants



Le succès de l'association Sportous repose sur une politique de communication très développée ; tant en interne où elle utilise des supports variés qu'en externe dans la préparation des stages et événements divers. M. Tellier souhaite encore améliorer la qualité des documents écrits diffusés par l'association.

Il faut préparer les stages sportifs pour les prochaines vacances. Dans ce contexte, de nombreux documents vont être diffusés.


Vous êtes affecté au service administratif dirigé par Isabelle Chantal et travaillez sous la responsabilité de la secrétaire, Céline Lenoir. Vous l'assistez notamment dans la préparation des différents écrits.



### Votre mission

La préparation des stages sportifs engendre la production de différents types de documents. C'est l'occasion pour vous d'apprendre à rédiger des écrits professionnels. Vous devrez :

- définir la structure d'un document ;
- rédiger un courrier externe ;
- rédiger un document interne ;
- rédiger une information en langue étrangère.

**Fiche Savoirs 7 : « Les écrits professionnels »**   
**Ateliers rédactionnels 1 et 2 : « De la prise de notes à sa reformulation », 3 et 4 : « La note de service »** 

Performance  
attendue

**Complexité**  
Aucune

**Aléa**

► Production d'un écrit en langue étrangère

**Résultats attendus**

Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité

**Compétence rattachée : mobiliser des techniques de production et de structuration de document**





# Mission 1

## Définir la structure d'un document

Vous assistez Mme Chantal pour le classement des documents du mois. Elle souhaite vous familiariser avec ces différents supports dont certains se ressemblent dans la structure et respectent les mêmes règles de présentation. Elle vous démontre que chacun conserve ses spécificités.

- **1** Prenez connaissance des différents documents professionnels remis par votre responsable et procédez à leur analyse (**document 1**, **annexe A**).

### DOC. 1 > Documents à consulter

**A**

À : tennis\_mauguio@orange.fr

Cc : sportous@sportous.fr

Objet : Réunion d'information

Date :

FF T T G I S A [Menu] [Menu]

Bonjour,


À l'occasion de la reprise scolaire, nous organisons au TC Mauguio une réunion d'information destinée aux parents souhaitant inscrire leurs enfants au mini-tennis.

Elle aura lieu au TC le lundi 5 septembre de 16 h à 18 h.

Cordialement.

Céline

**C**

 SPORTOUS  
2 place de la Libération  
34130 Mauguio  
Tél. : 04 67 29 05 52  
Fax. : 04 67 29 05 53

Madame RESPOINS  
Rue Victor-Hugo  
34130 MAUGUIO

Nos réf. : MT/IL  
Objet : Stages

Mauguio,  
Le 10 septembre 201N

Madame,

Les vacances de la Toussaint approchent. Il sera mis à votre disposition des stages multisports.

Ces stages se dérouleront au stade :  
**du 24 au 28 octobre**

Vous avez la possibilité d'inscrire votre enfant durant ces périodes.  
Si vous êtes intéressée, vous devez procéder à son inscription **avant le 15 octobre 201N**.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement et nous vous remercions de votre confiance.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Le président  
Michel TELLIER



## Aide

### Le document professionnel

C'est un support (papier, numérique...) porteur d'informations structurées (données, textes, images, vidéo...).

Ses éléments :

- **l'identification** (métadonnées : nom du fichier, taille, auteur, date de création, format);
- **la structure** (blocs de textes, graphismes hiérarchisés);
- **la forme** (présentation : style, typographie, mise en page);
- **le fond** (information à transmettre).

B



Mauguio, le 30/09/1N

## NOTE DE SERVICE N° 40

Émetteur :  
Monsieur Perron  
Directeur technique

Destinataires :  
À l'ensemble  
des professeurs

Objet : Horaires

Il a été constaté que certains professeurs ne respectaient pas les horaires de pratique des activités. Les enfants ne doivent pas avoir à attendre leur professeur.

Pour la bonne image de notre club et pour le respect des enfants et du sport, il est impératif de respecter vos horaires.

Merci de bien vouloir en prendre note.

P. Perron

D

## COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE du 30 septembre 201N

**Étaient présents :** *Le Président, M. Tellier; le vice-Président, M. Durey; le trésorier, M. Faure; le directeur administratif, Mme Chantal; 10 membres élus; Mme Lenoir, secrétaire; la stagiaire*

**Étaient excusés :** *Mme Suzan, M. Verny, les 30 professeurs*

**ORDRE DU JOUR :** Le bilan financier  
Après un rapide tour de table, il est 10h30 lorsque Monsieur le Président, présente l'ordre du jour :

**BILAN FINANCIER :** 1. Les charges 2. Les produits

### 1. Les charges :

M. Faure, trésorier, présente le rapport financier de l'année en commençant par les charges. Sont présentés : les frais du personnel, les frais de représentation et de réception, les charges exceptionnelles, les frais de bureau, les achats de marchandises, les frais photocopieurs, les stages, les frais divers de gestion.

### 2. Les produits :

Sont présentés : les subventions, les partenariats privés, les contributions volontaires, les ventes de marchandises.

Le 30 septembre 201N  
Mme Céline Lenoir, secrétaire de séance

Documents	Rôle ou fonction	Forme
<b>Courriel</b>	Il s'agit d'un document de liaison permettant de communiquer à l'externe ou à l'interne	<b>Support</b> : numérique <b>Nature de l'information</b> : phrases avec langage courant <b>Éléments de forme présents</b> : date, objet, émetteur et adresse mél <b>Éléments de fond</b> : peu de formalisme, circulation d'une information en interne
<b>Note de service</b>	Il s'agit d'un document de liaison permettant de communiquer à l'interne avec le personnel	<b>Support</b> : papier <b>Nature de l'information</b> : phrases avec langage courant. Modèle de la note (charte graphique respectée et mise en page identique), avec une bible de paragraphes <b>Éléments de forme présents</b> : date, objet, émetteur, destinataire, la mention « note », numéro de la note, signataire, mode d'affichage <b>Éléments de fond à prendre en compte</b> : style, clair et précis, avec utilisation du mode impersonnel
<b>Courrier</b>	Il s'agit d'un document de liaison permettant de communiquer à l'externe	<b>Support</b> : papier <b>Nature de l'information</b> : phrases avec un langage courant et dessins ou images (logo). Modèle de lettre (charte graphique respectée et mise en page identique) avec une bible de paragraphes <b>Éléments de forme présents</b> : date, objet, références, destinataire (éléments complets d'identification), ville de départ, signataire <b>Éléments de fond à prendre en compte</b> : corps de la lettre : plan avec une introduction, un développement et une conclusion. Un formalisme à respecter : titre de civilité, formule de politesse
<b>Compte rendu</b>	Il s'agit d'un document de liaison permettant de communiquer à l'interne et à l'externe	<b>Support</b> : papier <b>Nature de l'information</b> : phrases avec langage courant Modèle du CR (charte graphique respectée et mise en page identique) avec, éventuellement, une bible de paragraphes <b>Éléments de forme présents</b> : titre du compte rendu, date, objet, émetteur destinataire, liste des présents et excusés <b>Éléments de fond à prendre en compte</b> : présence de l'ordre du jour <b>Plan à suivre</b> : <b>L'introduction</b> : le rédacteur rappelle la mission et précise l'objet du compte rendu <b>Le développement</b> : il explicite les circonstances (date et lieu de l'événement) et les faits : les avis exprimés par les personnes présentes <b>La conclusion</b> : c'est ici que le rédacteur peut éventuellement émettre sa propre opinion

Nous sommes le 14 septembre 201N, il faut informer les parents de l'organisation des stages sportifs pour les vacances de la Toussaint. Vous assistez Mme Chantal dans cette tâche. Pour vous aider, elle vous remet un ancien courrier et vous laisse en faire l'analyse.

- 2 Repérez les éléments essentiels du courrier adressé à M. Guy (document 2, annexe B).
- 3 Finalisez les points clés du courrier à adresser aux parents à l'aide de l'ébauche réalisée par votre tutrice (document 2, annexe C).
- 4 Rédigez la lettre d'information à adresser aux parents, puis saisissez-la (document 2, fiche Savoirs 7, annexe D).

### DOC. 2 > Prise de notes de Mme Chantal

*Il faut informer les parents des stages sportifs de la Toussaint. Sur la lettre, n'oubliez pas :*

- *de mentionner les dates des stages (période 1 : du 19 au 23/10/201N et période 2 : du 26 au 30/10/201N) ;*
- *de préciser qu'ils ont la possibilité d'inscrire leur enfant durant ces périodes ;*
- *d'indiquer que, s'ils sont intéressés, ils doivent procéder à l'inscription avant le vendredi 16 octobre 201N auprès du secrétariat ou par mél ;*
- *de leur dire que nous nous tenons à leur disposition pour tout renseignement ;*
- *enfin, de les remercier de leur confiance.*

*Vous saisissez la lettre afin que je la valide.*

*Merci.*

### ANNEXE B > Analyse du courrier

1 : Émetteur



**SPORTOUS**  
2 place de la Libération  
34130 Mauguio  
Tél. : 04 67 29 05 52  
Fax. : 04 67 29 05 53

2 : Destinataire

Mme GUY  
25 rue Constantin  
34130 Mauguio

3 : Les références

Nos réf. : IC/Initiales de l'élève  
Objet : Attestation de stage  
PJ : 1

4 : L'objet

7 : Titre de civilité

Madame,

5 : Les pièces jointes

Nous accusons réception de votre appel téléphonique de ce jour.  
Nous vous confirmons l'envoi de l'attestation de présence au stage de votre fille.

6 : Ville de départ + Date du jour

Mauguio, Le « date du jour »

8 : Corps du texte :

- 1 Introduction
- 2 Développement
- 3 Conclusion

**du 26 octobre au 30 octobre 201N.**

Nous vous souhaitons bonne réception du document.

9 : La formule de politesse

10 : Fonction + signature

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le directeur administratif  
Isabelle Chantal



## ANNEXE C > Les points clés du courrier à finaliser

À qui est destiné ce courrier ?

À l'ensemble des parents des enfants inscrits  
chez Sportous

Quels sont les éléments de forme à  
prendre en compte ?

- Ville de départ
- Date du jour
- Objet
- Titre de civilité
- Signataire



Quels sont les éléments du plan à prendre en compte ?

Introduire :

- Annoncer le stage de la Toussaint

Développer :

- Donner les dates du stage
- Donner la date limite d'inscription

Conclure :

- Être à la disposition des familles
- Remercier

Terminer la lettre :

- Formule de politesse

## ANNEXE D > Lettre d'information

Stages proposés aux  
enfants : multisports,  
tennis, natation,  
sports de combat, foot  
et badminton



SPORTOUS  
2 place de la Libération  
34130 Maugeio  
Tél. : 04 67 29 05 52  
Fax. : 04 67 29 05 53

Objet : Stages À l'attention des parents

Madame, Monsieur,

Les vacances de la Toussaint approchent. Nous organisons des stages durant cette période. Nous proposons aux enfants différentes activités au choix : multisports, tennis, natation, sports de combat, foot et badminton. Ces stages se dérouleront du :

**19 au 23/10/201N et du 26 au 30/10/201N**

Vous avez la possibilité d'inscrire votre enfant durant ces périodes.

Si vous êtes intéressés, vous devez impérativement procéder à son inscription avant le 16 octobre 201N auprès de notre secrétariat ou par mél.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous remercions de votre confiance.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur,

M. Tellier



## Aide

La rédaction d'un courrier nécessite une préparation et l'adoption d'une méthode rigoureuse. Cette méthode peut être la suivante :

- **Étudier** les documents (courriers reçus, bons de commande, factures, messages téléphoniques...).
- **Analyser** la situation de communication à l'aide d'un schéma.
- **Rechercher** les idées et les noter au fur et à mesure en commençant par un verbe à l'infinitif.
- **Sélectionner** et **hiérarchiser** les idées indispensables à la réalisation du courrier.
- **Organiser** un plan en trois parties : introduction, développement et conclusion.
- **Rédiger** enfin ces paragraphes en soignant l'expression.
- **Relire** le corps du courrier pour en vérifier l'orthographe, la grammaire et la syntaxe.



# Mission 3 Rédiger un document interne

Dans le cadre de l'organisation des prochains stages sportifs, il est urgent de réunir l'ensemble des formateurs pour réfléchir aux activités à proposer aux enfants pendant ces deux semaines. Pour cela, une réunion de travail est prévue le 20/09 afin de travailler tous ensemble.

- 5 À partir des instructions de votre supérieur, rédigez la note de service à transmettre aux professeurs (document 3, annexe E).

## DOC. 3 > Instructions de Mme Chantal

*Il faut réunir les professeurs pour qu'ils organisent les activités à proposer lors des vacances de la Toussaint. Objet de la réunion :*

- *Planning installation*
- *Activités à proposer*
- *Groupe à former*
- *Planning professeurs à prévoir*
- *Matériels nécessaires*

*Informez l'ensemble des professeurs de cette réunion en salle B7 de 9 h à 12 h pour qu'ils soient tous disponibles.*

*Je compte sur leur présence à tous.*

*Merci de votre aide. Mme Chantal*



## Note de service à adresser à l'ensemble des professeurs

### ANNEXE B >



### NOTE DE SERVICE N° 20

Émetteur :  
Le président, M. Tellier

Destinataires :  
À l'attention de l'ensemble  
des professeurs

Objet : Préparation stage de la Toussaint

Il faut préparer les prochains stages sportifs des vacances de la Toussaint.

Une réunion de travail est prévue à cet effet. Cette réunion aura lieu :

**le 20 septembre de 9 h à 12 h**

**en salle B7**

Lors de cette réunion plusieurs points seront abordés :

- Planning installation
- Planning professeurs à prévoir
- Activités à proposer
- Matériels nécessaires
- Groupe à former

Afin de préparer au mieux ce stage, la présence de tous est indispensable ce jour.

Merci bien vouloir en prendre note.

M. Tellier



## Aide

ÉMETTEUR :  
(service, nom,  
fonction)

DESTINATAIRES :  
(service, nom,  
fonction)

OBJET

LIEU + DATE

### NOTE DE SERVICE

(pas de titre civilité ni de formule de politesse)

**Ton impératif :** emploi du présent ou du futur.

**Type de mots à utiliser :** être prié de, être invité à...

**Style impersonnel :** éviter le « nous » et le « je », préférer la forme impersonnelle à la troisième personne.

**Rédaction :** claire, précise et concise.

**Signature**



## Mission 4

# Rédiger une information en langue étrangère

La ville de Mauguio organise chaque année le « Duo des cabanes », une course de 14 km en duo. M. Tellier souhaite informer tous nos clubs et notre partenaire européen. Il vous propose de vous associer à la rédaction d'une correspondance électronique en langue étrangère.

- 6 Réalisez une note, sur papier libre, dans l'intention d'harmoniser la rédaction des courriels (documents 4 et 5).
- 7 Créez la signature électronique qui doit figurer à la fin de chaque message (document 4).
- 8 Saisissez les deux courriels sur votre messagerie et sauvegardez-les dans vos brouillons afin de les faire valider par Mme Lenoir (documents 5 et 6, annexes F et G).

### DOC. 4 > Instructions de M. Tellier

*Dans la mesure où tous les échanges avec notre partenaire anglais s'effectuent par courriels ou par téléphone, nous souhaitons qu'une image positive de notre association leur soit transmise. Rédigez une note qui présentera les nouvelles règles de correspondance électronique. Dans cette note, vous présenterez les règles de base de la communication par courriel en français et en anglais.*

*Je vous laisse une documentation pour vous aider.*

*De plus, à l'aide du logiciel de messagerie, créez la signature électronique de l'association avec les informations suivantes : logo, adresse, téléphone, télécopie, adresse mél de l'entreprise.*

*Enfin, informer par courriel notre partenaire européen et les différents clubs de l'événement à venir.*

*Merci de votre aide.*

*M. Tellier*

### DOC. 5 > Documentation sur la communication électronique

#### Pour le mél en anglais à lire : rédiger un courriel en anglais :

[...] Si vous travaillez au sein d'une entreprise internationale ou si vous êtes en relation avec des homologues étrangers, savoir comment rédiger un mél en anglais est très précieux. [...]

**Conseils généraux :** même si les méls peuvent donner un sentiment de familiarité ou de proximité, gardez à l'esprit qu'une correspondance professionnelle doit rester formelle. Pensez à toujours remplir le champ contenant l'objet du mél, il s'agit d'une indication précieuse pour le destinataire !

**Salutation :** la formule de salutation dépend grandement de votre relation avec le destinataire du mél, le tableau ci-dessous vous donne quelques exemples de phrases types.

Relation	Exemple de phrase type
Personne inconnue	To whom it may concern
Uniquement professionnelle	Dear Mr. Doe
Professionnelle de longue date	Dear Marc
Collègue	Hi Laura

**[...] Corps du mél :** un mél doit être court et précis, essayez de rédiger des phrases courtes et concises. Le but est d'être compris immédiatement. Ainsi, il est conseillé de spécifier ce qui motive l'envoi du mél.

Raison de l'envoi du mél	Exemple de phrase type
Prise de contact	I'm writing about the announcement published in...
Demande de renseignements	I would like to enquire about your product...
Réponse à un précédent mél	Thank you for your email...
Collègue	Hi Laura

La suite du mél doit donner plus d'informations, [...] essayez d'utiliser un vocabulaire simple, surtout si vous correspondez avec une personne dont l'anglais n'est pas la langue maternelle. À la fin de votre mél, utilisez des formules invitant votre interlocuteur à vous recontacter et pensez à le remercier.

**Formule de politesse ...** dépend également de votre relation avec le destinataire du mél.

Relation	Exemple de phrase type
Personne inconnue	Yours faithfully
Uniquement professionnelle	Kind regards
Professionnelle de longue date	Thank you
Collègue	Cheers / Best wishes

<http://www.communicaid.fr/rediger-un-email-en-anglais.php#>.  
VEpPZMnvY\_g

## DOC. 6 > Mémo de M. Tellier

De :	M. Tellier	Date :	
À :	Stagiaire		
Objet :	Re : Duo des cabanes		

Commentaires : [Vos commentaires]

Il faut informer les différents clubs et le club londonien « Athletics Clubs » de cet événement qui aura lieu le dimanche 12 février 201N prochain. Je vous laisse une trame de rédaction du message à transmettre :

Ns vs invitons à venir nbx sur cette course car cela vaut le détour !

Vous apprécierez l'environnemt exceptionnel et sauvage de l'étang de l'Or, le charme indémodable du parcours, l'originalité de l'épreuve en duo et le caractère festif et convivial de l'organisation (déguisements, repas d'après-course). La distance (14,4 km) ne doit pas être un obstacle pour celles et ceux qui courent régulièremt 1 heure à l'entraînemt. Laissez-vous tenter...

Terminez par des remerciemnt et formul de politesse. Merci de votre aide.

## ANNEXE F > Rédaction du courriel en français

De :	Stagiaire
À :	Liste de distribution des clubs
Objet :	Le Duo des cabanes

Bonjour,

Le Duo des cabanes va avoir lieu le 12/02/201N prochain. Nous vous invitons à participer à cette course qui en vaut le détour. Vous pourrez apprécier l'environnement exceptionnel et sauvage de l'étang de l'Or, le charme indémodable du parcours, l'originalité de l'épreuve en duo et le caractère festif et convivial de l'organisation (déguisements, repas d'après-course). La distance (14,4 km) ne doit pas être un obstacle pour celles et ceux qui courent régulièrement 1 heure à l'entraînement. Laissez-vous tenter !

Sportivement,

Le président

M. Tellier

## ANNEXE G > Rédaction du courriel en anglais

De :	Stagiaire
À :	Liste de distribution des clubs
Objet :	Le Duo des cabanes

Dear members,

The race « Duo des cabanes » will take place on the 12th of February and we invite you to take part in this unique event.

Etang de l'Or's wild landscape, the appeal of the path, the originality of the race as well as the merry and friendly atmosphere make it worth the run ! After the race, we invite you to join our dressed-up dinner.

The distance (14,4 km) must not deter those who are used to run one hour during practice. Let's join in !

Sportly yours,

The president

Mr Tellier



### 1 Définir la structure d'un document

Afin de favoriser la qualité des échanges, il convient de respecter certaines règles de présentation. L'information sera structurée de la manière suivante :

En-tête du document	Les éléments d'identification de l'organisation (logo + coordonnées complètes)
Corps du document	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une introduction</li> <li>• Un développement</li> <li>• Une conclusion</li> </ul>
Pied du document	Le nom et la fonction du signataire

### 2 Rédiger un courrier externe

Un courrier professionnel est **un document externe** destiné aux partenaires de l'organisation. Le courrier reste le support privilégié de la communication professionnelle écrite. De plus, il est un moyen de preuve en cas de litige.

La rédaction



Des phrases simples  
Un langage courant  
Un ton adapté à la situation  
Une formule de politesse adaptée



Il est impératif de vérifier  
avant l'envoi du courrier  
la mise en forme et  
l'orthographe

Le plan

Une introduction

Elle présente le contexte,  
expose ou rappelle les faits

Un développement

Il expose les faits, les arguments  
de manière progressive

Une conclusion

Elle est l'aboutissement de l'écrit  
professionnel

### 3 Rédiger un document interne

► La rédaction d'écrits internes nécessite certaines règles :

- Un formalisme réduit (les destinataires sont des personnes appartenant à l'organisation).
- Une absence de titre de civilité et de formule de politesse.
- En fin d'écrit, une formule de courtoisie et la signature.
- Un style alliant simplicité, clarté et précision.
- **Un ton neutre employant une tournure impersonnelle.**

► Il existe différents écrits internes tels que :

- **Note de service** : c'est un document relativement bref destiné à informer une ou plusieurs personnes, voire l'ensemble du personnel, de décisions prises.
- **Note d'information** : elle se borne à **informer**, ce type de **communication écrite** fait circuler l'information entre un destinataire informé et un destinataire à qui manque l'information.

### 4 Rédiger une information en langue étrangère

Émettre un message **en langues étrangère** demande des **compétences linguistiques solides**. C'est pourquoi les entreprises proposent régulièrement des stages de perfectionnement dans leurs plans de formation. Pour être **efficace**, il convient de prévoir les

documents fréquemment utilisés en langues étrangères (tarifs, organigramme...), une liste des formules de base. Enfin, il est bon de connaître les usages des pays dans lesquels l'entreprise est en contact pour ne pas faire d'impair.



## ENTRAÎNEMENT 1

### Rédiger une réponse à une demande

Grâce à un partenariat avec notre fournisseur sportif, certains clubs ont la possibilité de commander des articles sportifs à des prix concurrentiels. Mme Chantal vous sollicite pour passer commande.

- 1 Préparez la télécopie à adresser à notre partenaire afin de lui faire parvenir notre commande (**document, annexe A**).

- 2 Rédigez la télécopie et procédez à sa saisie sur votre texteur en vous servant d'un modèle de télécopie préexistant (**annexe B**).

DOC. >

#### Instructions de Mme Chantal

- Envoyez une télécopie à notre partenaire SportMauguio pour lui indiquer que nous sommes intéressés par l'acquisition de 10 plastrons au prix club de 25 € l'un et de 10 debok en taille L au prix de 30 € l'unité.
- Remerciez-les de leur offre.

**Coordonnées de SportMauguio :** 40 rue de Lyon, 34130 Mauguio  
Tél. : 04 67 52 56 32 / Fax : 04 67 52 56 33  
Télécopie à adresser à l'attention de Mme Faure. Merci!

#### ANNEXE A >

#### Plan de la télécopie à réaliser

Titre de civilité	Madame
Introduction	Annoncer le souhait de passer une commande
Développement	– 10 plastrons au prix club de 25 euros l'un – 10 debok en taille L au prix de 30 euros l'unité
Conclusion	Remercier
Formule de politesse	Sincères salutations
Signataire	Mme Chantal, Directeur administratif

#### ANNEXE B >

#### Télécopie à compléter



SPORTOUS  
2 place de la Libération | 34130 Mauguio  
04 67 29 05 52 | 04 67 29 05 53 | sportous@sportous.fr

À l'attention de : Mme Faure	De : Mme Chantal
Télécopie : 04 67 52 56 33	Téléphone : 04 67 52 56 32
Objet : Commande	

#### Commentaire :

Madame,

Suite à votre offre promotionnelle, nous souhaitons passer la commande suivante :

- 10 plastrons au prix club de 25 € l'un
- 10 debok en taille L au prix de 30 € l'unité.

Nous vous remercions.

Sincères salutations

Le directeur administratif

## TÉLÉCOPIE





### ENTRAÎNEMENT 2

### Rendre compte

Vous venez d'assister à la réunion du club de tennis en compagnie de Mme Lenoir. Elle vous sollicite afin de réaliser le compte rendu qui sera remis à l'ensemble des participants.

**1** Préparez le plan du compte rendu définitif de cette réunion (**document 2**, fiche Savoirs 7, **annexe C**).

**2** Saisissez-le ensuite sur votre texteur et sauvegardez-le dans le dossier « compte rendu » sous le nom de « CR\_du\_10/03/2011 ».

#### DOC. 2 > Notes prises par Mme Lenoir

*Cpte rendu de la réün° du 10/03 déb : 16 h*

*Fin réün° 17 h*

*Présents : resp du TC M. Faure, 4 profs de tennis, parents des enfants inscrits en compét° et stagiaires.*

*Ordre du jour : Mise en place d'un pôle compét°*

- *M. Faure souhaite mettre en place un pôle compét°*
- *Au vu des résult championnat par éq du club, judicieux de créer un gpe compét°*
- *Ce pôle permettra aux enf dont le niveau est avancé d'être préparés aux prochains tournois de tennis.*
- *Présentat° aux parents du pôle : profs en charge de ce gpe : Mme Ferrier, M. Fert, M. Vernier et Mme. Pernaud*
- *Cours maintenus aux même crénx : Ma 18h et V 18h seulement les cours passeront de 1h à 1h30 d'entraînemt.*
- *De + les enf devront au sein du club faire des poules cad faire des matchs entre eux. Planning des matchs remis aux enf concernés*
- *Début des poules semaine prochaine. Enf devront s'organiser entre eux pour réserver les cours de tennis, devront inscrire le score de leurs matchs sur le panneau du bureau de M. Faure.*

#### ANNEXE C >

#### Les étapes à réaliser pour le compte rendu de la réunion du 11/03/2011

ÉTAPES	À RÉALISER	COMPTE RENDU DU 11/03
Étudier les prises de notes	1. Repérer les éléments à conserver	Les présents : <b>Ordre du jour : mise en place d'un pôle compétition</b> <b>Les éléments nécessaires à l'organisation du pôle :</b> objectifs, présentation du pôle aux parents, horaires du cours, organisation des poules, inscription des scores, fin de la réunion, signataire
Rédiger le compte rendu	2. Choisir un plan  3. Rédiger  4. Relire	M. Faure fait la proposition de mettre en place un pôle compétition au vu des résultats obtenu par les enfants. Ce pôle compétition permettrait aux enfants dont le niveau est avancé d'être préparés aux prochains tournois de tennis. Lors de la réunion, le pôle compétition a été présenté aux parents avec les professeurs en charge de ce groupe : Mme Ferrier, M. Fert, M. Vernier, Mme Pernaud. Les cours seront maintenus aux mêmes créneaux : <b>le mardi à 18 h et le vendredi à 18 h ;</b> seulement les cours passeront de 1 h à 1 h 30 d'entraînement. De plus, les enfants devront, au sein du club, faire des poules ; c'est-à-dire qu'ils devront faire des matchs entre eux. Un planning des matchs sera remis aux enfants concernés. Les poules devront commencer dès la semaine prochaine. Les enfants devront s'organiser entre eux pour réserver les cours de tennis, ils devront inscrire le score de leurs matchs sur le panneau du bureau de M. Faure. <b>Fin de la réunion : 17 h</b> Cécile Lenoir
Présenter le compte rendu	5. Respecter les règles de présentation 6. Relire et corriger	Compte rendu à saisir sur texteur

# La production d'informations structurées

## La finalisation des écrits courants



Dans le cadre de l'obtention du label Sport et Développement durable, M. Tellier souhaite adopter un nouveau logo choisi de façon à mettre en avant les préoccupations environnementales de l'association. En outre, il souhaite améliorer la diffusion des documents écrits.

La charte graphique, la connaissance des règles de présentation, la mutualisation de modèles contribueront à améliorer le style des supports d'informations produits et véhiculeront ainsi les valeurs de l'association.

Vous assistez Mme Chantal dans la finalisation de certains documents écrits et dans la mise en place de modèles de documents professionnels.



### Votre mission

Pour parfaire l'image de l'association dans ses communications, vous devez améliorer la mise en forme des documents. À ce titre, vous êtes amené à :

- vous conformer à des consignes de présentation ;
- créer des modèles de document ;
- améliorer l'aspect visuel des supports d'information ;
- contrôler la production des informations saisies.

Fiches Savoirs 8 : « La modélisation des documents »,  
9 : « L'utilisation des styles », 10 : « La charte graphique » 

Ateliers rédactionnels 5 et 6 : « La lettre commerciale »,  
7 et 8 : « Le document publicitaire » 

Performance  
attendue

#### Complexités

- Production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques
- Gestion de textes longs

#### Aléa

Aucun

#### Résultats attendus

Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité

Compétence rattachée : mobiliser des techniques de production et de structuration de document

# Mission 1

## Se conformer à des consignes de présentation

Une charte graphique a été conçue dans le souci de véhiculer une image positive qui témoigne des valeurs de l'association. En effet, une bonne présentation des documents soutient le message et donne la première impression.

➤ 1 À partir de la charte graphique en vigueur dans l'association, des consignes de Mme Chantal et du courrier annoté « 13\_regroupement minimex.doc », identifiez les attributs de styles appliqués (documents 1 à 3, annexe A).



➤ 2 Saisissez le document sous forme de lettre en vous conformant à la charte graphique (documents 1, 2 et 4).

### DOC. 1 > Charte graphique de Sportous (extraits)

#### Charte graphique Logotype, identité visuelle

##### Typographie

**Texte courant** (courriers, notes, comptes rendus...) : police Cambria, corps 11 pts, paragraphe justifié, 1 ligne entre les paragraphes.

**Destinataire(s)** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille et à 5 cm du haut.

**Lieu et date** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille et à 7 cm du haut total pour un courrier, 1 cm pour une note.

**Objet** : à 6 cm du haut total de la feuille, alignement marge de gauche, police Cambria gras.

**Signature** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille.

**Marges** : en haut 3 cm, en bas 1,5 cm, sauf lettre (3 cm), à gauche 3 cm, à droite 1,5 cm.

##### LOGOTYPE

À positionner en haut à gauche à 1 cm de chaque bord (haut et gauche).

##### ICONOGRAPHIE

Les photos utilisées dans les documents sont en rapport avec le domaine du sport.

*Ce document rassemble les nouvelles normes graphiques à appliquer sur tous les supports d'informations et de communications internes et externes. Merci d'avance d'être fidèle à cette image et de respecter à la lettre cette identité.*

### DOC. 2 > Consignes de votre tutrice, Mme Chantal



*Je vous laisse un ancien courrier afin de vous familiariser aux styles et à la charte graphique. Ouvrez le courrier sur votre texteur et procédez à son analyse. Je vous confie également la mise en forme d'un courrier à présenter dans le respect de la charte graphique.*

*Ce courrier est à l'attention de Mme Guy, 25 rue Constantin, 34130 Manguio.*

*Elle souhaite recevoir l'attestation de stage de sa fille. Vous utiliserez les mêmes styles que pour le courrier du TC taekwondo. Soyez vigilant par rapport à la charte graphique !*



## Aide

### La fonctionnalité « Style » d'un texteur

Elle permet d'automatiser la production de documents. Une **feuille de styles** regroupe et stocke la mise en forme des caractères, des paragraphes, des tableaux en rapport avec la charte graphique. Elle facilite la mise en page qui peut se faire en seulement quelques clics.

## Lettre annotée (fichier «13\_regroupement minimales.doc»)

DOC. 3 >



**SPORTOUS**  
2 place de la Libération  
34130 Mauguio  
Tél. : 04 67 29 05 52  
Fax. : 04 67 29 05 53

TC Taekwondo  
20 Avenue de Lyon  
34130 MAUGUIO

Mauguio, Le 9 mars 201N

Nos réf. : IC :  
Objet : Regroupements minimales

Messieurs,

Le pôle France organise un regroupement le :  
**Samedi 3 avril 201N**  
**Au CREPS de Montpellier**  
**De 14 h à 17 h**

Style 3

Un certain nombre d'enfants seront sélectionnés ce jour pour assister à un cours de taekwondo haut niveau au CREPS de Montpellier les samedi après-midi. Le cours sera assuré par des jeunes médaillés du pôle aux championnats de France.

Il vous appartient de faire le nécessaire afin d'informer les enfants qui souhaitent participer à ce regroupement.

Il est indispensable de nous faire parvenir la liste des participants avant le 29 mars 201N.

Nous vous remercions de votre collaboration et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Le directeur,  
Monsieur TELLIER

Style 1

Style 2

## Lettre à mettre en forme

DOC. 4 >

*Madame, nous accusons réception  
de votre appel téléphonique de ce jour.  
Nous vous confirmons l'envoi  
de l'attestation de présence au stage  
de votre fille Marie du 26 octobre  
au 30 octobre 201N. Nous  
vous souhaitons bonne réception  
du document.  
Nous restons à votre disposition  
pour tout autre renseignement et  
vous remercions de votre confiance.  
Veillez, agréer, Madame,  
nos salutations distinguées.  
Le directeur administratif*

Style 4

Style 5

## ANNEXE A > Tableau descriptif des attributs de styles

Style	Titre du style appliqué	Liste des attributs	Éléments de la charte	Oui	Non	Éléments de la charte à appliquer
1	Adresse destinataire	Gauche : 8,5 cm Première ligne, Arial 12 pts, interligne 1,5	Police correctement utilisée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Police Cambria, corps 11 pts, paragraphe justifié, 1 ligne entre les paragraphes
2	Ville de départ	Gauche : 8,5 cm, Arial : 12 pt	Date de départ de la lettre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Police Cambria, corps 11 pts, paragraphe justifié, 1 ligne entre les paragraphes, tabulation 8,5 cm
3	Éléments importants	Centré, Arial, 12 pts, interligne simple	Information principale, centrée, en gras	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Police Cambria, corps 11 pts, paragraphe centré, 1 ligne entre les paragraphes
4	Corps du texte	Arial, 12 pts, interligne simple	Espace laissé après chaque paragraphe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Police Cambria, corps 11 pts, paragraphe justifié, 1 ligne entre les paragraphes
5	Signataire	Gauche : 8,5 cm, Arial, 12 pts	Bloc signataire placé correctement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Police Cambria, corps 11 pts, tabulation 8,5 cm



De nombreuses notes sont rédigées au sein de l'association. M. Tellier souhaite créer des modèles (structure, contenu, mise en page) permettant ainsi d'automatiser des tâches répétitives. Il vous sollicite afin de préparer des documents types.

- 3 Présentez les étapes de création du modèle de note d'information (document 1, p. 166, documents 5 et 6, annexe B).
- 4 Rédigez sur papier libre la note d'information à transmettre à l'ensemble du personnel.
- 5 Utilisez le modèle de note d'information « 13\_modèle note info.dot » afin de saisir la note n° 25 sur votre texteur et sauvegardez-la dans le dossier « Notes » sous le nom de « 13\_note\_info\_n25 ».

### DOC. 5 > Consignes de M. Tellier



*Pourriez-vous informer les membres du personnel de la nouvelle organisation concernant les frais liés aux déplacements ? Vous leur préciserez que :*

- *l'imprimé « Note de frais » devrait permettre au directeur de suivre l'évolution des frais ;*
- *pour chaque ligne complétée, il faudra joindre le justificatif correspondant ;*
- *une fois complété, le document devra être remis au directeur avant la fin du mois en cours accompagné des pièces justificatives ;*
- *nous comptons sur leur collaboration.*

*Cette note sera affichée dans les différents bureaux pour information. D'avance merci !*

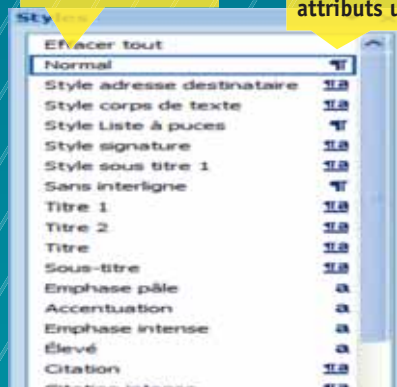


### Aide

Un **style** regroupe et stocke des attributs (police, caractère, puce, bordure...) que l'on applique à un document pour la mise en forme d'un paragraphe, d'un texte, d'un tableau en rapport avec la **charte graphique**.

Indique le style de paragraphe

Spécifie le type de style avec les attributs utilisés



#### NORMAL :

**Police**  
Police : (par défaut)  
Times New Roman

**Paragraphe**  
Alignement : gauche  
Espace : Interligne : simple  
**Style**  
Style rapide

### DOC. 6 > Proposition de feuille de styles

Style	Contenu
Émetteur	5 cm du haut de la page 1,5 cm de la marge de gauche Police Cambria, 11 pts, gras Espace après 6 pts
Destinataire	5 cm du haut de la page Alignement à 9 cm de la marge de gauche Police Cambria, 11 pts, gras Espace après 6 pts
Objet	7 cm du haut de la page 1,5 cm de la marge de gauche Police Cambria, 11 pts, gras
Date	3 cm du haut de la page 9 cm de la marge de gauche Police Cambria, 11 pts
Titre	Numérotation automatique hiérarchisée 1, police cambria, 14 pts, gras Espace après 6 pts
Sous-titre	Numérotation automatique hiérarchisée 1.1, police Cambria, 12 pts Espace après 6 pts
Texte	Police Cambria, 11 pts, alignement justifié, espace avant et après 6 pts
Énumération	Puce à 1,5 cm (variante possible en fonction de l'énumération) de la marge de gauche





## Aide

Les **modèles** de documents facilitent la production d'information. Ils stockent :

- **les paramètres de présentation :**
  - les styles ;
  - les insertions automatiques ;
  - les contraintes de mise en page.
- **les paramètres de structure :**
  - le format des sections ;
  - l'en-tête ;
  - le pied de page.
- **Les paramètres de contenu textuel pour des documents à caractère répétitif :**
  - lettres ;
  - notes ;
  - documents de liaison.

### ANNEXE B > Procédure de saisie d'un modèle de note d'information

Étapes	Explication	Procédure bureautique sous texteur
1	Lister les informations à insérer dans le modèle de note d'information	Je saisis les informations fixes : en-tête complet, émetteur (s), destinataire(s), ville de départ et date, objet.
2	Se référer à la partie de la charte graphique concernée par le modèle à créer	Je sélectionne la police Cambria, corps 11 pour l'ensemble du document.
3	Créer votre modèle à partir de votre traitement de texte	Fichier Nouveau (dans Word), créer un modèle.
4	Créer les styles de référence ou copier les styles dans un autre document	Je crée mes styles et je les nomme pour faciliter mon travail de saisie.
5	Saisir au kilomètre les informations invariables	Je procède à la saisie des données du document sans me préoccuper de la mise en page.
6	Appliquer les styles définis	Je sélectionne les styles créés au préalable et je les applique.
7	Enregistrer le document dans un format modèle	J'enregistre « sous » mon document en sélectionnant lors de l'enregistrement le type : je choisis « modèle Word » ou « Open Office ».
8	Fermer le modèle créé	Je clique sur « fichier fermer ».
9	Ouvrir le modèle à utiliser	J'ouvre le modèle réalisé en le sélectionnant.
10	Saisir le texte variable	Informations concernant la note à saisir.
11	Appliquer les styles de texte	J'applique les styles que j'ai créés au préalable.
12	Enregistrer le document	J'enregistre mon nouveau document en le nommant et en choisissant le type : document Word ou Open Office.

L'association en partenariat avec la Région a décidé de contribuer à concilier pratiques sportives et sauvegarde de l'environnement. L'association a ainsi obtenu **le label Sport et Développement durable**. Dans ce nouveau contexte, M. Tellier envisage de retravailler l'aspect visuel des supports d'information intégrant ces nouvelles données.

- 6 Choisissez le nouveau papier à en-tête Sportous en tenant compte des consignes de M. Tellier (documents 7 et 8).
- 7 Rédigez la demande de devis à adresser aux imprimeurs (document 7).
- 8 Rédigez la lettre informant les partenaires de l'obtention du nouveau label (document 7).

### DOC. 7 > Courriel de votre supérieur, M. Tellier

De :	M. Tellier	Date :	01/06/201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Intégration du label		

Bonjour,

Je souhaite modifier l'identité visuelle de Sportous pour intégrer notre nouveau label Sport et Développement durable.

J'ai réfléchi à deux propositions de nouveaux logos.

Je vous laisse me proposer, à partir d'un de ces deux logos, le nouveau papier à en-tête qui respectera notre charte graphique, bien entendu.

Pourriez-vous également me préparer la demande de devis à adresser aux imprimeurs. Il faut intégrer les critères suivants :

- Quantité : 1 000
- Papier : qualité papier recyclé
- Grammage : 80 g
- Couleur : bichromie : marron et vert bouteille (pour les logos)
- Police : Cambria, couleur marron
- Format : A4

Enfin, vous rédigerez, avec votre texteur, sur le nouveau papier à en-tête, la lettre type informant nos partenaires de la mise en place du nouveau label. Le courrier :

- précisera l'obtention du nouveau label ;
- attestera de l'exemplarité de notre démarche au regard de « l'Agenda 21 du sport français » et de la « Charte du sport français pour le développement durable » ;
- indiquera qu'il nous permet de rendre visibles nos engagements et facilite notre communication.
- Remercier + formule de politesse

Merci de votre aide.



### Aide

L'identité visuelle est l'ensemble des signes graphiques (couleurs, formes, mots) qui symbolisent l'entreprise. Elle est diffusée au moyen de différents supports de communication (ex. : cartes de visites, journaux, site web). La forme la plus connue est le **logo**. L'identité visuelle occupe avant tout une fonction publicitaire : elle véhicule l'image de l'entreprise, ses services et éventuellement ses valeurs.

### DOC. 8 > Logos à choisir



# Mission 4

## Contrôler la production des informations saisies

Mme Chantal souhaite vous montrer l'importance du contrôle qui englobe un ensemble de vérifications sur le fond et la forme de l'information. En effet, la qualité des informations agit sur l'image, la compréhension du message et l'incitation à la lecture. Elle vous sollicite pour mettre en place un outil de contrôle.



➤ 9 À partir des instructions de Mme Chantal, du fichier « 13\_cpte\_rendu\_Lenoir.doc » enregistré sur votre texteur, créez une grille d'analyse du compte rendu (document 9, annexe C).

### DOC. 9 > Consignes envoyées par votre tutrice

De :	Isabelle Chantal	Date :	15/06/201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Grille de contrôle		

Bonjour,

Pourriez-vous réaliser une grille de contrôle qui nous permettra de vérifier les documents produits avant leur diffusion ? J'ai commencé à composer un tableau que je vous laisse le soin de terminer.

Trouvez les critères d'appréciations nécessaires pour le contrôle des informations.

Merci de me faire parvenir par mél le document.

Cordialement.

Isabelle

### ANNEXE C > Grille de contrôle à finaliser

Critères d'appréciation	Correct	À améliorer	Correction à apporter
Mentions obligatoires			
Émetteur du compte rendu		✗	Ajouter l'en-tête de l'association
Destinataire du CR	✗		Insérer les destinataires du CR
Objet du CR	✗		/
Lieu et date du document	✗		/
Mention compte rendu de l'AG		✗	/
Notification des présents, absents, excusés	✗		Ajouter ces éléments
Ordre du jour		✗	/
Heure de début et de fin		✗	Heure début : 15 h - fin : 17 h
Signataire du CR		✗	
Structure du document			
Introduction		✗	Annoncer l'objectif
Développement qui suit l'ordre du jour annoncé	✗		
Conclusion		✗	Remercier les parents
Rédaction du message			
Nature dominante des phrases	✗		/
Vocabulaire employé	✗		/
Syntaxe	✗		/
Orthographe		✗	Accords des verbes à corriger
Présentation des informations			
Respect de la charte graphique		✗	Police incorrecte
Espacement entre les paragraphes		✗	1 ligne par paragraphe
Mise en valeur des informations importantes		✗	Mettre en gras les sous-titres, les horaires
Lisibilité	✗		/
Utilisation des fonctionnalités du traitement de texte		✗	Corps du texte non justifié
Impression du document saisi			
Résultat final			À valider par le supérieur

### 1 Se conformer à des consignes de présentation

> La **charte graphique** est l'ensemble des règles de mise en page et de présentation des documents d'une organisation, à l'interne comme à l'externe. Elle précise notamment les formats, le style graphique, les polices... pour donner une identité visuelle.

Carte d'identité graphique

Charte graphique  
Logotype, identité visuelle

Image de l'entreprise

But : harmoniser les supports de communication

> L'utilisation des **styles** en respect avec la charte graphique permet d'améliorer le travail de saisie.

LES STYLES

accélèrent  
la mise en forme

facilitent la modification  
de la mise en forme

assurent  
une homogénéité

facilitent  
l'export

.doc

.odt

.pdf

.html

### 2 Créer des modèles de document

Un **modèle** est un document prédéfini, sauvegardé avec l'extension .doc.....

LES DOMAINES D'APPLICATION

Courrier avec feuille de  
styles, pour saisir des  
lettres personnalisées.

Courrier standardisé, avec des informations fixes  
et des procédures automatiques pour permettre  
à l'opérateur de saisir les variables.

Formulaire pour automatiser la  
saisie de variables du type texte,  
case à cocher ou liste déroulante.

### 3 Améliorer l'aspect visuel des supports d'information

L'identité visuelle permet de communiquer avec ses partenaires. Elle est visible et caractérise tous les **supports de communication de l'entreprise**. Elle permet d'établir une image représentée par des signes graphiques.

Document papier  
ou électronique

Logo :  
Pièce maîtresse

Vidéos

Slogan (ex. : Sportous et développement  
durable tous ensemble)

(Formes, typographies, sigles, couleurs, mots, signature, symbole, etc.)

### 4 Contrôler la production des informations saisies

Le contrôle de la qualité d'une information écrite consiste à vérifier, à partir de critères définis, les éléments constitutifs du document. Il convient de vérifier la structure, la rédaction, la saisie et l'impression des informations.





## ENTRAÎNEMENT 1 Réaliser un dépliant

Le club de taekwondo souhaite réaliser un dépliant qui sera distribué lors de la fête de fin d'année. Mme Chantal vous sollicite pour sa création.

**1** À partir des instructions de votre responsable et des éléments nécessaires, organisez les informations du dépliant pour le TC Taekwondo sur papier libre (documents 1 et 2).



**2** Saisissez le dépliant sur votre texteur et sauvegardez-le sous le nom de « 13\_depliant\_TC\_Taekwondo ».

### DOC. 1 > Instructions de Mme Chantal



*Merci de me préparer le dépliant pour le TC Taekwondo. Il sera remis aux partenaires et aux invités lors de la fête des sports. Il faut réaliser un dépliant recto/verso format A4 en mode paysage. Pour les images, utilisez le net avec prudence. Faites-moi parvenir le dépliant une fois terminé sur ma boîte mail ; je pourrai ainsi procéder aux éventuelles corrections directement en utilisant le suivi de modification du texteur. Merci !*

### DOC. 2 > Éléments pour la réalisation du dépliant

#### POUR LE VERSO :

**Partie gauche :** le nom des différents professeurs avec leur podium ou leur degré de formation (Salim SAIDI BE 2<sup>e</sup> degré médaille d'argent aux championnats du monde, Yves FAURE BE 2<sup>e</sup> degré champion d'Europe, Nadia RAMTI BE 1<sup>er</sup> degré ancienne internationale, Aude PAUL BE 1<sup>er</sup> degré médaillée aux championnats de France), une image...

**Partie droite :** le logo Sportous, des images, le logo de nos partenaires.

#### POUR LE RECTO :

**Partie gauche :** les permanences auront lieu au club les mardis et jeudis de 17 h à 20 h au complexe sportif chemin de Benteac à Mauguio.

**Les tarifs :** adultes 250 €, enfants et étudiants : 200 €, licence FFTDA : 33 €, passeport sportif : 20 €. Un tarif préférentiel pour les familles nombreuses à partir de la deuxième inscription.

Les inscriptions : pièces à fournir : 1 certificat médical pratique taekwondo autorisée, 3 photos d'identité, 3 enveloppes timbrées libellées à l'adresse de l'adhérent.

**Pour les renseignements :** 04-67-58-52-61/04-67-58-52-60

#### Partie droite :

**Lundi :** gymnase Beugnot 17 h 45 – 19 h loisir traditionnel 6/12 ans / 19 h – 20 h 30 loisir traditionnel adultes

**Mardi :** gymnase Beugnot 17 h 45 – 19 h compétition enfants / 19 h – 20 h 30 compétition adultes / 18 h 30 – 20 h loisir débutant adultes / 18 h 30 – 20 h technique.

**Mercredi :** gymnase Henri Ferrari 15 h 30 – 17 h loisir traditionnel 6/12ans.

**Jeudi :** gymnase Beugnot 17 h 45 – 19 h compétition enfants / 19 h – 20 h 30 compétition adultes / 18 h 30 – 20 h loisir débutant adultes.

Prévoir une **partie Avertissement** dans laquelle vous préciserez : « Pour des raisons de sécurité et d'encadrement que vous comprendrez bien aisément, les séances d'entraînement du TC Taekwondo ne seront accessibles qu'aux personnes ayant signé leur demande de licence FFTDA et fourni un certificat d'aptitude à la pratique du taekwondo. Signature :..... »

#### Une partie à découper « COURS D'ESSAI GRATUIT (ENFANT) » :

Je soussigné(e) ..... parent de ..... désire participer à un cours d'essai avant une éventuelle inscription. Je certifie avoir fourni au TC Taekwondo un certificat d'aptitude et décharge le club de toute responsabilité en cas d'accident. Signature .....





### ENTRAÎNEMENT 2

## Réaliser une lettre d'invitation

Pour sa troisième édition, le service des sports de la ville de Mauguio organise son événement sportif « Sport en fête ». Cette manifestation œuvre pour la promotion de toutes les disciplines visant à fédérer le mouvement sportif et constitue un moment phare de la vie sportive locale. L'association est sollicitée par la ville pour préparer un courrier d'invitation destiné à l'ensemble des membres adhérents et partenaires.

**1** À partir des instructions de votre supérieur et des éléments à saisir, concevez le plan de la lettre d'invitation avec coupon réponse (**documents 1 et 2, annexe**).



**2** Saisissez la lettre à l'aide de votre texteur.

### DOC. 1 > Instructions de M. Tellier

*Cette année, la fête du sport aura lieu samedi 3 septembre au complexe sportif de Mauguio (Plaine des jeux), de 9 h à 21 h 30. Elle placera, encore une fois, le sport comme vecteur de valeurs alliant bien-être, santé et convivialité. Pourriez-vous préparer la lettre suivie du coupon réponse à adresser aux adhérents et aux partenaires sportifs ? Merci.*



### DOC. 2 > Éléments de la lettre à saisir

#### POUR LA LETTRE :

Préciser qu'il s'agit de la 3<sup>e</sup> édition. Un temps de partage et de pratique sportive pour tous, cette journée est reconnue comme un temps fort dans la cité melgorienne ;

- annoncer l'événement (date + lieu + horaire) ;
- informer que lors de cette journée, les adhérents pourront découvrir un programme exceptionnel, où petits et grands pourront s'initier gratuitement et sans inscription aux activités ;
- préciser qu'ils pourront également participer à des épreuves sportives (inscription obligatoire) ;
- indiquer que des démonstrations leur permettront d'admirer et encourager les sportifs ;
- leur demander de nous faire parvenir le coupon réponse afin d'organiser au mieux cette journée ;

- informer que chaque enfant participant se verra offrir un tee-shirt par la ville de Mauguio ;
- remercier de leur participation à cette fête du sport.

#### POUR LA PARTIE RÉPONSE :

- Rappeler le titre de l'événement avec la date, les horaires et le lieu de la manifestation.
- Le coupon est à renvoyer au plus tard avant le 20 août avec mention : « Participera à la fête des sports, ne participera pas à la fête des sports, sera accompagné (nombre de personnes et d'enfants accompagnant) avec nom et prénom de l'adhérent. »

### ANNEXE > Plan de la lettre d'invitation

#### Introduction

- Annoncer la troisième édition de l'événement sportif « Sport en fête ».
- Présenter l'objectif de cet événement.

#### Développement

- Annoncer la date (samedi 3 septembre au complexe sportif de Mauguio, Plaine des jeux, de 9 h à 21 h 30).
- Indiquer les valeurs fédérées.
- Donner toutes les informations présentes lors de cette manifestation (programme, épreuves sportives, démonstrations, cadeau offert).
- Demander de compléter le coupon-réponse et de le faire parvenir avant le 20/08.

#### Conclusion

- Remercier les adhérents de leur participation lors de cette journée.

14

# La production d'informations structurées

## La production de documents multimédias

L'association envoie de nombreux courriels aux adhérents pour les informer des événements liés à la vie sportive. M. Tellier juge qu'il est possible de réduire considérablement le nombre d'envois en optant pour la publication d'une newsletter. C'est une solution personnalisée et peu onéreuse pour communiquer plus largement sur la vie de l'association et l'actualité sportive.

Il souhaite également tirer parti du blog et mettre en place l'envoi de SMS.

Afin de produire efficacement ces nouveaux types de documents multimédias, M. Tellier va développer le travail coopératif.



### Votre mission

M. Tellier vous propose de l'aider à finaliser la rédaction de documents multimédias.

Pour cela, vous devez :

- éditer une newsletter ;
- mettre en place une boîte à idées virtuelle ;
- modifier des documents en mode collaboratif.

Fiche Savoirs 11 : « Le mode révision du texteur »

Performance  
attendue

#### Complexité

► Document multimédia

#### Aléa

Aucun

#### Résultats attendus

Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité

Compétence rattachée : mobiliser des techniques de production et de structuration de document



# Mission 1

## Éditer une newsletter

Le site internet de l'association n'est pas assez consulté. Afin de fidéliser les adhérents et entretenir le lien, M. Tellier souhaite mettre en ligne une newsletter sur l'actualité des clubs.

➤ **1** À partir de la documentation laissée par M. Tellier, déterminez, sur papier libre, les éléments pouvant rendre plus attractive une newsletter (**document 1**).

➤ **2** Réalisez une fiche outil « Comment rendre attractive une newsletter » (**document 1, annexe A**).

### DOC. 1 > La newsletter

## COMMENT RENDRE VOTRE NEWSLETTER PERTINENTE ET ATTRACTIVE ? LES CLÉ DE LA RÉUSSITE

[...] En quelques secondes, l'internaute choisira de lire ou de supprimer votre newsletter. La clé d'une bonne newsletter réside donc dans quelques règles simples à connaître. [...]

**Proposer un contenu attractif et utile :** pour être attractive, votre newsletter doit proposer à vos lecteurs de vraies informations, permettant à votre e-news de sortir du lot. Pour intéresser le lectorat et faire en sorte que la newsletter soit, non seulement ouverte, mais surtout lue, mieux vaut lui apporter un contenu utile qui pourra mêler activités de l'entreprise, actualités, témoignages. [...]

**Personnaliser le message et le contenu en fonction des différentes cibles :** au lieu de proposer une newsletter très générique, il peut être plus approprié de concevoir une newsletter différente en fonction de votre lectorat. [...]

**Présenter la newsletter de manière sobre et constante :** pour que les destinataires identifient votre entreprise dès l'ouverture du message un modèle de newsletter reprenant les éléments de la charte graphique du site internet doit être utilisé pour toutes vos newsletters. Le contenu nécessite d'être bien structuré pour faciliter au maximum une lecture rapide. En divisant l'article par des intertitres clairs et explicites pour que le lecteur ait une vue d'ensemble du contenu, en

créant des repères visuels dans les pages pour guider le lecteur vers les informations importantes [...], en intégrant des liens hypertextes et en présentant une idée par paragraphe, l'aspect de la newsletter sera d'autant plus apprécié par vos abonnés, car l'information est plus lisible. En outre, le visuel de votre lettre est très important : le choix des photos et des images doit être effectué de manière précise et réfléchie.

**Respecter le destinataire :** [...] il est essentiel que votre newsletter dispose d'un lien de désinscription automatique pour les abonnés ne souhaitant plus la recevoir. Le lien de désabonnement doit être facile à trouver pour éviter de contrarier vos interlocuteurs et ainsi instaurer une relation de confiance. [...]

**Envoyer la newsletter de manière régulière :** il faut essayer de respecter le plus possible une régularité d'envoi de la newsletter. Votre newsletter doit être un « rendez-vous » connu et reconnu entre l'entreprise, les clients et les abonnés. [...]

[www.planetepublicite.fr/thematiques/newsletter](http://www.planetepublicite.fr/thematiques/newsletter)

### ANNEXE A > Fiche outil

#### E-NEWS. FICHE OUTIL : comment rendre une newsletter attractive

**1.** Personnalisez votre contenu en fonction des centres d'intérêt de vos cibles.

Elle s'adresse à une audience limitée, qui se sera abonnée pour recevoir la newsletter, contrairement aux visiteurs d'un site web. Il convient de bien cibler le lecteur par rapport aux activités de l'association sportive.

**2.** Soignez les champs les plus visibles d'une newsletter.

Il convient de reprendre les éléments de notre charte graphique. Il faut structurer le contenu afin de faciliter la lecture. La règle qui vaut pour le titre et le sous-titre d'une newsletter vaut également pour tous les éléments texte : les paragraphes ne doivent pas excéder deux/trois lignes. Ils doivent être séparés par des titres intermédiaires.

**3.** Sélectionnez et hiérarchisez les contenus en fonction de son objectif.

Dans la mesure où l'attention portée à une newsletter est souvent limitée et de courte durée, les premiers contenus visibles sont cruciaux. Faire

attention aux titres, à l'accroche. Prévoir ainsi des intertitres, des repères visuels, des liens hypertextes.

**4.** Définissez le ton et le style.

Personnaliser au maximum la communication avec le lecteur est pertinent, dans la mesure où celui-ci a un rapport privilégié avec l'association (« vous, votre, nous vous encourageons, etc. »).

Adapter le style en pensant aux différents contextes de lecture du mél (à la maison, au bureau, en déplacement) : privilégier des énoncés courts, régulièrement ponctués, amenant à une action simple.

**5.** Aérez votre newsletter, choisissez les illustrations.

Les illustrations sont bienvenues dans une newsletter, mais sont à utiliser modérément. Il faut respecter la proportion textes/images pour que celle-ci ne soit pas assimilée à du spam : donc, ne pas insérer trop de médias.

Nous sommes le 10 octobre 201N, Mme Chantal a fait une proposition de newsletter, elle vous sollicite pour donner votre avis.

➤ **3** À partir de l'ébauche de newsletter réalisée par Mme Chantal, analysez la newsletter afin de donner votre avis (documents 2 et 3, annexe B).

➤ **4** Réalisez les modifications sur la newsletter si nécessaire (document 3).

### DOC. 2 > Courriel de M. Tellier

De :	Mme Chantal	Date :	10/10
À :	Stagiaire		
Objet :	Première newsletter		
Pièces jointes :	La newsletter		

Bonjour,

Comme vous le savez, nous allons lancer notre première newsletter afin de fidéliser nos adhérents.

J'ai réalisé une ébauche, pourriez-vous en faire une analyse. Cette newsletter permettra :

- d'annoncer la première newsletter et d'expliquer à nos adhérents et à nos lecteurs son utilité ;
- d'informer de nos actions à venir ;
- de proposer un article « à la une » pour féliciter l'équipe de France de football ;
- d'informer de l'actualité prochaine, à savoir le passage de grade du TC taekwondo ;
- de renvoyer vers notre site internet ;
- de remercier les internautes.

Je vous laisse apporter les améliorations sur la newsletter en fonction des différents éléments à prendre en compte. Vous trouverez en pièce joint le document.

Merci de votre aide.

### DOC. 3 > Rubriques de la première newsletter à analyser

20 octobre 201N

#### Newsletter :

Afin de mieux informer les internautes de notre actualité sportive, Sportous lance sa newsletter.

Cette lettre d'information est, bien entendu, susceptible d'évoluer en fonction de vos remarques, critiques et suggestions.

Pour la newsletter, laissez-nous votre adresse mél.

## Une newsletter pour mieux vous informer

### Le mot de l'équipe

Toute l'équipe de l'association Sportous est très heureuse de vous offrir sa première newsletter ! Cette publication vise à vous tenir au courant des différentes actions de l'association. Plus que jamais, Sportous œuvre à promouvoir le sport auprès de tous. Merci pour votre confiance !

### À la une



Découvrez vite notre article sur le XV de France :  
**La France en finale de la coupe du monde de rugby**

### Actualités

Le TC TAEKWONDO organise le passage de grade pour tous les enfants inscrits le :  
**25 octobre 201N**

### ANNEXE B > Propositions d'amélioration

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Insérer le logo de Sportous</li> <li>– Un titre : Newsletter n° 1</li> <li>– Dans l'article « À la une » : une erreur dans l'image, il s'agit de l'équipe de football et non de rugby.</li> <li>– Faire une phrase d'accroche du type : Vive les Bleus !</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– D'ajouter une image pour la partie « actualités » en lien avec le taekwondo.</li> <li>– Il manque le sommaire : le mot de l'équipe, à la une et actualité.</li> <li>– Il convient d'ajouter la possibilité de saisir l'adresse mél pour s'inscrire.</li> </ul> |
|--|---|





## Mission 2

# Mettre en place une boîte à idées virtuelle

M. Tellier souhaite maintenir la dynamique interne de l'association. Une boîte à idées donnerait la possibilité à tous de proposer des idées nouvelles et d'innover, de donner un avis lors de la mise en place d'événements. Il vous associe à la mise en place de ce concept participatif.

➤ 5 En suivant les consignes de M. Tellier, argumentez en faveur de l'utilisation de la boîte à idées afin de présenter cette innovation participative au personnel (documents 4 et 5, annexe C).



➤ 6 Préparez le formulaire à mettre en ligne permettant à chaque salarié de proposer ses idées (document 4, annexe D).

### DOC. 4 > Consignes de M. Tellier



*Je souhaite la mise en place d'une boîte à idées pour que chacun fasse part de suggestions ou d'idées nouvelles pour soutenir la motivation et la performance du personnel. Je suis en déplacement pour la journée, pourriez-vous réfléchir aux arguments en faveur de cette nouvelle solution que nous exposerons lors de la réunion de demain avec le personnel. Vous devrez :*

- présenter le rôle de la boîte à idées ;
- proposer des arguments qui inciteront le personnel à l'utiliser.

*Je pense utiliser l'intranet pour ouvrir notre boîte à idées, pourriez-vous me faire une proposition du formulaire à mettre en ligne. Pour cela, il faut prévoir certaines rubriques comme :*

- identité de salarié complète ;
- type d'activités concernées ;
- intitulé de l'idée ;
- descriptif de l'idée ;
- intérêt pour l'entreprise.

*Je vous remercie de votre aide et de vos suggestions.*

### DOC. 5 > Article sur la boîte à idées

## Mettre en place une boîte à idées dans l'entreprise...

Voilà une excellente façon d'impliquer les salariés à l'activité de l'entreprise ! Avec leurs idées, ils pourront contribuer à l'amélioration de l'activité de l'entreprise. On pourra aussi déceler s'il y a des problèmes en interne qui pourraient expliquer une démotivation ou une baisse de productivité.

### POUR ÊTRE EFFICACE, LA BOÎTE À IDÉES PEUT SE PRÉSENTER SOUS DEUX FORMES :

- Une boîte physique qui sera à portée de main.
- Une boîte virtuelle qui sera sur l'intranet de l'entreprise.

Pour mettre en place la boîte à idées, il faudra veiller à favoriser la contribution de chacun. Quel serait, en effet, son utilité si les salariés ne se prenaient pas au jeu ? Il y a plusieurs moyens pour y parvenir.

On peut, à titre d'exemple, penser à récompenser chaque idée formulée.

Il faut également que cette boîte à idées soit bénéfique pour l'activité de l'entreprise. Dans ce sens, on établira des indicateurs avant et après sa mise en place. Il faudra aussi veiller à repérer les salariés qui contribuent et essayer de booster les plus timides qui peuvent avoir du potentiel mais n'osent pas s'exprimer.

Quoi qu'il en soit, même si l'idée n'est pas prise en compte, il faut rappeler au salarié sa contribution. Cela permettra de le motiver et de le faire sentir membre à part entière de l'entreprise.

[www.petite-entreprise.net/P-2592-81-G1-mettre-en-place-une-boite-a-idee-dans-l-entreprise.html](http://www.petite-entreprise.net/P-2592-81-G1-mettre-en-place-une-boite-a-idee-dans-l-entreprise.html)



## LA MISE EN PLACE D'UNE BOÎTE À IDÉES

**L'innovation participative constitue un bon moyen de motiver et de fédérer les collaborateurs.**

### Objectif de la boîte à idées :

Traditionnellement, une boîte est disposée dans un lieu commun pour tous et affichée bien en vue. Chacun y met son petit billet et les données sont collectées toutes les deux à quatre semaines pour un dépouillement.

Mais elle peut aussi se présenter sous une forme électronique sur le réseau intranet de l'entreprise. Cette technique permet un archivage instantané en fonction du secteur concerné. L'avantage de cette méthode, c'est que les employés sont libres de noter ou non leur identité. La boîte à idées agit alors comme un « brainstorming » ; elle permet, d'une part, la proposition d'améliorations et, d'autre part, le soulèvement de problèmes. Une fois la boîte pleine, il s'agit de relever les idées, de les classer, de garder les plus pertinentes et ensuite d'en parler, par exemple, avec les chefs des différents services.

### Arguments en faveur de la mise en place de la boîte à idées :

- Implication des salariés et des bénévoles.
- Contribution de chacun aux activités de l'association.
- Association des salariés au processus de décision.
- Émergence de nouvelles idées pouvant se révéler pertinente et apporter ainsi un plus à l'association.



## VOTRE BOÎTE À IDÉES

Vos idées nous inspirent ! Soucieux de faire évoluer nos activités et d'être à votre écoute, SPORTOUS met à votre disposition une boîte à idées. Disponible en ligne, via un formulaire très simple à remplir, cette boîte à idées vous permet d'adresser toutes vos suggestions et commentaires pour améliorer nos services.

Pour nous faire part de vos idées, il vous suffit de remplir **le formulaire en ligne**. Commencez par indiquer vos coordonnées, puis **présentez votre idée en quelques lignes**. Elles seront toutes étudiées et nous vous informerons de la suite qui leur sera donnée. Les meilleures idées seront publiées sur notre intranet.

Civilité : ☐ Mlle

☐ Mme

☐ M.

Types d'activités concernées :

Intitulé de l'idée :

Votre idée :

Intérêt pour l'association :



## Mission 3

# Modifier des documents en mode collaboratif

Le personnel de l'association est amené à participer à la rédaction d'articles ou de fiche de procédure à tour de rôle. M. Tellier veut inciter le personnel à utiliser les outils de travail collaboratif afin de gagner en efficacité et en visibilité. Il souhaite introduire l'usage de la fonctionnalité « Révision » de l'outil bureautique classique, Word ou Open Office Writer.

➤ 7 À partir des consignes de M. Tellier, préparez la structure du diaporama de présentation du mode révision du texteur (document 6, annexe E).



➤ 8 Réalisez le diaporama finalisé (document 6).

### DOC. 6 > Courriel de M. Tellier

De :	M. Tellier	Date :	
À :	Stagiaire		
Objet :	Utilisation outil collaboratif		

Bonjour,

Je souhaite pouvoir former le personnel à l'utilisation du mode révision du texteur, afin de rendre un document participatif et collaboratif et créer des fichiers complets et précis. Pourriez-vous me préparer un diaporama de présentation avec des pages écran du logiciel bureautique pour mieux l'appréhender lors de la présentation au personnel. J'ai recensé deux sites qui peuvent vous aider :

- [http://www.pcastuces.com/pratique/bureautique/word\\_revision/page3.htm](http://www.pcastuces.com/pratique/bureautique/word_revision/page3.htm)
- <http://www.assistanteplus.fr/services/bureautique/cid6065-utiliser-le-mode-revision-de-word-2007-et-word-2010.html>

Dans un premier temps, présentez-moi la structure des diapositives et, une fois validée, vous pourrez le saisir en vue de la formation interne du personnel. Je compte sur vous pour que ce diaporama transmette au mieux l'information.

Merci de votre aide.

### ANNEXE E > Diapositives de présentation du mode révision

#### POURQUOI UTILISER LE MODE RÉVISION

Grâce au mode **révision**, un ou des relecteurs peuvent intervenir sur un document, et l'historique des corrections sera visible. Lors de la relecture finale, elles pourront être validées ou non.

#### ACTIVER LE MODE RÉVISION

Créez le document initial en mode classique et enregistrez-le (ex. : nom doc V0.docx). À partir du document original (V0), activez le mode **révision** (clic sur l'icône **[Suivi des modifications]** de l'onglet **révision**). Le fond autour de l'icône devient orange.

#### PROPOSER LE DOCUMENT À LA RELECTURE

Enregistrez le document sous un autre nom (V1) et confiez-le à un premier relecteur. Celui-ci pourra, au choix, le transmettre à un autre relecteur ou à vous-même. Précisez-leur que chaque couleur correspond à un relecteur.

#### ACCEPTER OU REFUSER DES MODIFICATIONS

Le document a été relu par tous les relecteurs. Sauvegardez-le sous sa version finale (VF) avant de valider ou non les corrections. En premier lieu, et sous l'onglet **révision**, activez, si elle ne l'est pas, l'option **[Final avec marques]** (sous le groupe **Suivi**). Ensuite, sélectionnez une première correction et utilisez les icônes du groupe **[Modification]** pour l'**[Accepter]** ou la **[Refuser]**. La bulle disparaît et la correction est validée.

*Pour le diaporama, au préalable, organisez vos idées par mots clés sur chaque diapositive et ensuite présentez-le à l'aide de votre Préao.*

#### CLÔTURER LE PROCESSUS DE RÉVISION

Une fois toutes les modifications supervisées, assurez-vous que le texte a entièrement été nettoyé. Pour cela, cliquez sur l'icône **[Volet vérifications]** (du groupe **Suivi**). S'il reste des éléments non validés, terminez l'opération de validation et enregistrez le document. Pour fermer le mode **révision**, et sous l'onglet du même nom, cliquez sur l'icône **[Suivi des modifications]**. Le fond de l'icône orange redevient bleu. Le mode **révision** n'est plus actif. Toute future modification sera directement validée dans le document.

Le mode révision de l'outil bureautique de l'association a été présenté à l'ensemble du personnel. L'assemblée générale va bientôt avoir lieu, M. Tellier vous demande de participer à la relecture de la lettre de convocation à l'AG.



➤ 9 À l'aide de la lettre de convocation à l'AG, procédez aux corrections (document 7, annexe F).

## DOC. 7 > Lettre à présenter et à corriger (fichier « 14\_lettre de convocation AG.doc »)

Madame, Monsieur, Cher(e) adhérent(e),  
Le comité directeur de l'Association Sportous a le plaisir de vous inviter à son Assemblée Générale qui se déroulera :  
le (date) ..... à (heure) .....  
L'ordre du jour :  
• rapport d'activités • rapport financier • votes des différents rapports • élections du comité directeur (collèges adultes et enfants) • cotisations de l'année à venir • interventions des personnalités  
Vous êtes cordialement invité(e) à partager le verre de l'amitié qui sera servi à l'issue de notre réunion.  
Par ailleurs, toute personne désireuse de voir porter une question à l'ordre du jour ou présenter sa candidature\* au comité directeur voudra bien m'en informer par écrit à l'aide du coupon ci-dessous d'ici le (8 jours avant) au plus tard.  
Recevez, Madame, Monsieur, Cher(e) Adhérent(e), l'expression de nos plus cordiales salutations.  
Le Président

Commentaire [IC1]: Prévoir le lieu Sportous de .....

Commentaire [IC2]: Où se déroule la réunion ?

Commentaire [IC3]: Il manque le rapport moral

Commentaire [IC4]: Insérer des puces en allant à la ligne à chaque fois

Commentaire [IC5]: On peut ajouter à l'ordre du jour les questions diverses

Commentaire [IC6]: Merci de corriger et de présenter la lettre

## ANNEXE F > Lettre corrigée



Association  
loi 1901

2 place de la Libération  
34130 Mauguio  
Tél. : 04 67 29 05 52  
Fax : 04 67 29 05 53  
sportous@sportous.fr

Madame, Monsieur, Cher(e) adhérent(e),

Le comité directeur de l'association Sportous a le plaisir de vous inviter à son Assemblée générale qui se déroulera :

Le 25 octobre à 10 h à notre siège

L'ordre du jour :

- rapport d'activités
- rapport financier
- rapport moral
- vote des différents rapports
- élections du comité directeur (collèges adultes et enfants)
- cotisations de l'année à venir
- interventions des personnalités
- questions diverses.

Vous êtes cordialement invité(e) à partager le verre de l'amitié qui sera servi à l'issue de notre réunion.

Par ailleurs, toute personne désireuse de voir porter une question à l'ordre du jour ou présenter sa candidature au comité directeur voudra bien m'en informer par écrit à l'aide du coupon ci-dessous d'ici le (8 jours avant) au plus tard.

Recevez, Madame, Monsieur, Cher(e) Adhérent(e), l'expression de nos plus cordiales salutations.

Le Président

### 1 Éditer une newsletter

La publication d'une newsletter tisse un lien privilégié entre un site et ses visiteurs. L'accès à la newsletter est proposé à partir d'un courriel d'information reçu après

abonnement. La newsletter, envoyée périodiquement et personnellement, contient toute l'actualité de l'organisation sous forme d'articles multimédias.



Il y a quatre raisons de créer une newsletter :

**Inform**er ses clients et ses prospects sur l'actualité.

**Établir** et **maintenir** un contact régulier avec eux.

**Augmenter** les visites sur le site.

**Générer** de nouveaux contacts.

### 2 Mettre en place une boîte à idées virtuelle

► Une **boîte à idées** est un système organisé par lequel un salarié d'une entreprise peut, à tout moment, formuler par écrit une **idée susceptible d'intéresser sa hiérarchie**. Des idées pour :



1 Susciter la créativité

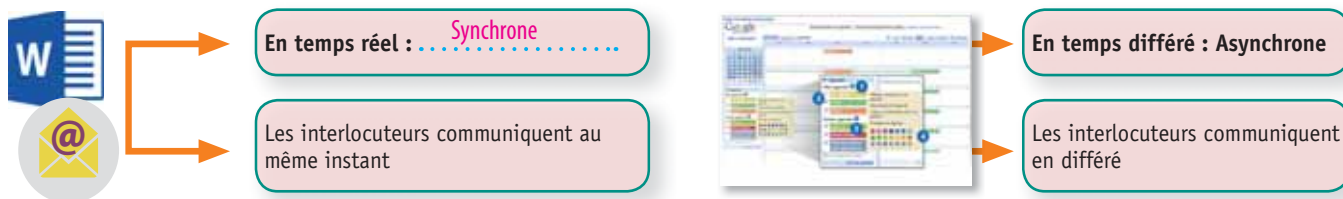
2 Développer la productivité

3 Améliorer la qualité

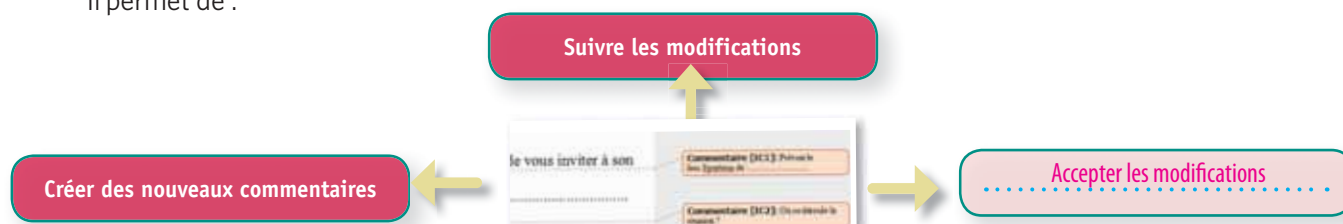
À l'aide d'outils collaboratifs (intranet, formulaire en ligne, document partagé...)

### 3 Modifier des documents en mode collaboratif

► Les **outils collaboratifs** servent à l'élaboration de documents à plusieurs et à distance. Il existe deux modes de partage d'un document :



► Le **mode révision** sous un traitement de texte permet de travailler sur un même document à plusieurs. Il permet de :



► Google Documents permet de **créer des documents de base** et **d'importer des fichiers**.





## ENTRAÎNEMENT 1

### Informé par SMS les adhérents

Le Club de foot a décidé d'utiliser le SMS professionnel pour informer les parents lorsque un plateau est prévu afin d'être sûr de la présence des enfants. Mme Chantal met à votre disposition des éléments d'information sur ce moyen de communication et vous sollicite pour préparer une petite note.



Rédigez sur papier libre le plan de la note à l'aide de la documentation initiée par Mme Chantal, puis présentez-la sous texteur (documents 1 et 2).

*J'aimerais savoir si l'utilisation du SMS est intéressante et quel est le coût généré par ce mode de communication. Merci de me préparer une note présentant les avantages de ce type de communication pour notre association. Je mets à votre disposition de la documentation à analyser. Vous consulterez également Internet pour me donner un ordre d'idée du coût de ce moyen de communication.*



## DOC. 1 > Communiquer par SMS

### Communiquer avec les SMS

Longtemps réservés à la sphère privée, SMS et MMS sont aujourd'hui plébiscités par les entreprises. Loin des hiéroglyphes des messages d'adolescents, le texto se révèle comme un moyen rapide et efficace pour communiquer avec employés et clients.

#### Pourquoi le SMS ?

Les longs discours ne sont pas toujours les plus convaincants, alors place à la concision. Le SMS permet d'avertir sans déranger, de rappeler une info sans s'étaler et de faire sa

promo sans s'imposer. Les entreprises sont aujourd'hui de plus en plus nombreuses à utiliser le SMS avec leurs employés pour signaler un chiffre important, fixer un rendez-vous... Mais de plus en plus, l'envoi de SMS est proposé comme un nouveau service aux clients. Une agence immobilière vous prévient de sa dernière trouvaille, votre banque vous signale un dépassement de plafond... Plus encore, le SMS déborde d'avantages pour les entreprises. Son faible coût et la brièveté de son message en font un outil de communication de pointe. Le « SMS mailing » permet ainsi de relayer des promotions ou d'annoncer le lancement d'un produit. Autre option, le SMS est un excellent crochet pour attirer de nouveaux clients : son taux de lecture moyen étant de 92 %. De fait, la communication par SMS est actuellement en plein boom. [...]

#### Quels destinataires ?

La sélection des destinataires dépend de l'objectif du SMS en question. Si celui-ci est une information que vous souhaitez diffuser à vos clients, il est absolument obligatoire d'obtenir leur autorisation. Pour faire connaître et présenter votre service SMS mais aussi pour obtenir les numéros de mobile de vos clients, plusieurs solutions sont possibles : parmi elles, le coupon-réponse à un mailing commercial, le questionnaire distribué dans un salon ou la visite chez le client. Dans tous les cas, mettez en avant le plus de ce service et indiquez clairement le numéro d'inscription.

[www.super-secretaire.com/magazine/missions-cles/communication-ecrite/cid3824-communicer-avec-les-sms.html](http://www.super-secretaire.com/magazine/missions-cles/communication-ecrite/cid3824-communicer-avec-les-sms.html)

## DOC. 2 > Le rôle du SMS

[...] Le SMS présente de nombreux avantages : il est « non intrusif », économique (25 fois moins cher qu'un courrier postal) et efficace. Pour une collectivité locale, le SMS peut être utilisé à plusieurs fins : SMS entrants, permettant au citoyen de signaler un problème ou de poser une question simple, si la ville dispose d'une plateforme Gestion Relation Citoyen.

**SMS d'alerte individuelle** : envoi d'un message aux parents d'un enfant

absent à l'école ou d'un lecteur n'ayant pas rendu un livre à la bibliothèque.

**SMS d'alerte collective** : envoi d'un message aux parents en cas de retard d'un transport scolaire, d'informations du centre de loisirs dans lequel se trouve leur enfant. [...] En matière d'alerte, [...] le SMS ne peut à lui seul gérer les plans de prévention de risques naturels, type inondation [...] l'envoi d'un SMS ne garantit pas que le destinataire le lira. Le SMS n'est dans ce cas qu'un complément utile. [...]

<http://fr.zyzyne.com/zt2/482>





### ENTRAÎNEMENT 2

### Rédiger une annonce

Prochainement, M. Tellier annoncera auprès de la presse « La 6<sup>e</sup> Fête des sports » du samedi 6 septembre 201N. Il vous demande de préparer l'information à transmettre.

- 1 Préparez les étapes de rédaction de l'annonce à diffuser dans la presse quotidienne régionale et la presse locale (documents 1 et 2, fichier « 14\_programme\_Fete\_des\_sports.pdf », annexe A).
- 2 Mettez en forme l'annonce sous votre texteur.

#### DOC. 1 > Instructions de M. Tellier



*La 6<sup>e</sup> Fête des sports se déroulera le 6 septembre 201N de 8 h à 23 h. C'est l'occasion de permettre une pratique large, conviviale et familiale du sport, tout en créant du lien social au sein de la ville. En proposant, en toute gratuité, sur deux jours, diverses activités sportives aux habitants de la ville, Sportous leur offre un moment de partage et de découverte rare. J'ai déposé le programme sur notre serveur (fichier « 14\_programme\_Fête\_des\_Sports.doc »). Merci de préparer l'annonce de cet événement.*

#### DOC. 2 >

#### Modèle d'annonce dans le Midi-Libre

**EN BASKETS**

**Alco Plaisirs d'Hérault au domaine d'O**

C'est un dimanche sportif et festif qui se prépare pour la 5<sup>e</sup> édition de Plaisirs d'Hérault, dimanche 13 avril. Quelque 200 professionnels seront réunis pour faire découvrir, au cœur du domaine d'O, la variété des destinations touristiques et la richesse des loisirs de nature du département. À voir et surtout à essayer, puisque de nombreuses activités seront proposées au public. Ainsi des sports traditionnels, avec tambourin, joutes sur chariot, exposition photographique de course camargaise et animation de l'école taurine de Lunel... Les sports nature ne seront pas en reste, avec tyrolienne, cerf-volant, VTT, courses d'aviron virtuelles (ergomètre) projetées sur écran, randonnée, balade à poney, simulateur de pêche, mountain-board, escalade... Tout comme les animations handisport avec tir à l'arc et sarbacane. Et comme si le Salagou ou les gorges de l'Hérault pouvaient se déplacer au cœur du parc, des piscines seront aménagées pour des initiations de canoë ou de voile radiocommandée : des découvertes de la plongée sous-marine... Une belle journée pour prendre l'air, de 10 h à 18 h. Accès libre.

#### ANNEXE A >

#### Préparation de l'annonce presse à diffuser

#### MAUGUIO ORGANISE SA 6<sup>e</sup> FÊTE DES SPORTS

**La Fête des sports se déroulera le 6 septembre de 8 h à 23 h.**

C'est l'occasion d'une pratique large, conviviale et familiale du sport, tout en créant du lien social au sein de la ville.

**LA PROMESSE D'UN BEAU SPECTACLE !**

Sportous se réjouit déjà de participer à cette grande fête du sport. L'association s'est mobilisée pour réserver un accueil chaleureux et encourageant, à la hauteur de l'effort de chacun.



<http://www.montpelliercanoe.fr/content/uploads/2014/05/Midi-libre-11-04-14.pdf>

M. Tellier a validé votre annonce qui va être publiée prochainement. Il souhaite toutefois informer tous les adhérents de la date de la manifestation par SMS.

- 3 Rédigez le SMS à envoyer aux adhérents des clubs (annexe B).

#### ANNEXE B > SMS à envoyer aux adhérents

Chers adhérents,

Nous vous informons que la 6<sup>e</sup> Fête des sports aura lieu le week-end du 6 et 7 septembre à partir de 8 h.

Au plaisir de vous voir nombreux !

Sportivement, M. Tellier

# L'organisation et la mise à disposition des informations

15

## La circulation d'informations et de documents



Sportous gère chaque jour une quantité importante d'informations et de documents nécessaires à son activité. Il est donc impératif de pouvoir repérer clairement les acteurs, les postes de travail concernés et les documents qui circulent au sein de la structure.

Pour faciliter l'accès à l'information, chaque service se doit de respecter le schéma de circulation des documents qui lui reviennent.


Vous êtes affecté auprès d'Isabelle Chantal, directeur administratif.



### Votre mission

Afin de mieux accéder aux informations à transmettre, vous allez :

- identifier le destinataire et vérifier le contenu d'un dossier ;
- exploiter un schéma de circulation des documents ;
- repérer une opération dans un processus administratif ;
- automatiser le traitement de l'information.

Fiches Savoirs 12 : «La valeur juridique des documents», 13 : «Les procédés de gestion électronique», 14 : «Le schéma de circulation des documents», 15 : «La protection des données» 

Performance  
attendue

#### Complexités

- Volume important d'informations
- Pluralité des sources d'information

#### Aléas

- Erreur de destinataire
- Rupture de la confidentialité
- Perte des codes d'accès

#### Résultats attendus

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

Compétence rattachée : organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs



# Mission 1

## Identifier le destinataire et vérifier le contenu d'un dossier

Chaque jour, les services et les clubs de sport reçoivent des documents d'origine interne (notes de service, consignes, chartes, instructions, bilans...) ou d'origine externe (courriers, commandes, publicité, demandes d'informations, presse spécialisée, documents bancaires, factures, informations légales...). Isabelle Chantal a reçu plusieurs documents, dont certains par erreur. Elle vous demande de les retransmettre à leur destinataire.

- **1** Répartissez les documents remis par Mme Chantal dans les bannettes concernées en fonction de leur origine, de leur objet et de leur destinataire (**document 1**, **annexe A**, fiche de présentation de l'association, p. 133-134).

### DOC. 1 > Documents reçus par Mme Chantal

#### Professeur de sport, Entraîneur d'athlétisme

Confirmé(e) - 3<sup>e</sup> cycle universitaire/Maîtrise

19 rue de l'Égalité  
34000 Montpellier  
Né le 15 mars 1978 à Montpellier  
Permis B (1997)

- Entraîneur d'athlétisme.
- Professeur d'éducation physique et sport au CEM ou Lycée.
- Préparateur physique.

#### Expérience professionnelle

##### Professeur d'enseignement secondaire

Depuis novembre 2007 Mission : Professeur d'éducation physique et sportive  
Lycée Mermoz - 34000 Montpellier

##### Professeur d'éducation physique et sportive

Septembre 2005- Mission : Professeur d'éducation physique et sportive  
janvier 2007 Collège Marie Curie - 34570 Montarnaud

##### Stage de professeur de sport

Octobre 2001- Lycée Jean Monnet - 34000 Montpellier  
mai 2002 Mission : formation des élèves à plusieurs disciplines sportives

#### Diplômes et formations

##### Université de Montpellier - Institut d'éducation physique et sportive

Septembre 1998- Licence en éducation physique pour éducateur pédagogue au Lycée  
juin 2002 Spécialisation : athlétisme et hand-hall

De :

Michel Tellier  
Président

À :

Patrick Verny  
Responsable stade



#### NOTE DE SERVICE

##### Objet : La sécurité sur les stades

Les violences et les débordements conditionnent désormais l'aménagement des stades autant que les dispositifs de sécurité mis en place. L'actualité récente nous impose la plus grande vigilance.

Nous vous demandons de nous faire parvenir la liste des dégradations constatées après les rencontres sportives et les éventuels débordements rencontrés.

Merci de votre collaboration.

Le 1<sup>er</sup> mars 201N

**B**

Mme Aimond Annie  
45 Grande rue  
34130 Mauguio  
04 67 85 64 42

SPORTOUS  
2 place de la libération  
34130 Mauguio

Adhérent n° DA98319

Mauguio,  
Le 26 février 201N

Messieurs,

Ma fille Léna fait partie de votre club de danse depuis le 2 septembre dernier.

Le comité d'entreprise de l'employeur de mon époux prend en charge les frais d'adhésion aux clubs de sports des enfants. C'est pourquoi je vous demande de m'éditer une attestation qui mentionne les sommes versées pour cette année.

Je vous remercie par avance de me l'adresser le plus rapidement possible.

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de mes sincères salutations.

Annie Aimond



### ANNEXE A > Bannettes à courrier

	Directeur technique	Responsable communication	Trésorier	Responsable stade
Documents (A, B, C, D)	A	D	B	C
Nom du document	Curriculum vitae	Publicité	Lettre	Note de service
Origine (interne, externe)	Externe	Externe	Externe	Interne
Objet	Demande d'emploi	Présentation société + activité	Demande d'attestation	La sécurité sur les stades

Sportous dispose d'un stock de matériel et d'articles sportifs, d'équipements de terrain et salle de sport que l'association achète auprès de plusieurs entreprises. Mme Chantal gère les dossiers des fournisseurs, et celui de la société Healthy lui semble en désordre. Elle vous demande d'y remédier.

- **2** Contrôlez le contenu du dossier Healthy en indiquant, pour chaque document, la suite à donner (**document 2**, **annexe B**, **fiche Savoirs 12**).

**DOC. 2 > Extrait du site [www.inforeg.ccip.fr](http://www.inforeg.ccip.fr)**

Documents à conserver	Délais de conservation	Textes applicables
<b>Documents civils et commerciaux</b>		
Contrats conclus entre commerçants et non-commerçants	5 ans	Article L. 110-4 du Code de commerce
Contrats d'acquisition et de cession de biens immobiliers et fonciers	30 ans	Article 2272 du Code civil
Correspondance commerciale (bons de commande, bons de livraison, etc.)	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable	Article L. 123-22 alinéa 2 du Code de commerce
Documents bancaires (relevés bancaires, talons de chèques, etc.)	5 ans	Article L. 110-4 du Code de commerce
Documents établis pour le transport de marchandises	5 ans	Article L. 110-4 du Code de commerce
Factures clients et/ou fournisseurs	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable	Article L. 123-22 alinéa 2 du Code de commerce



**ANNEXE B > Dossier du fournisseur Healthy**

<p>Devis Bons de commande Bons de livraison</p>	Bon de commande du 09/02/201N C10045	À classer dans la chemise « Devis-BC-BL ».
	Devis du 04/05/201N-3	À détruire.
	Courrier du 15/05/201N	À classer dans la chemise « Courriers-courriels ».
<p>Factures</p>	Contrat d'acquisition d'un local 22/12/N-3	À archiver (art. 2272 du Code civil)
	Bon de livraison 28/02/201N C10057	À classer dans la chemise « Devis-BC-BL ».
	Facture du 12/12/201N-1	À archiver.
<p>Courriers Courriels</p>	Facture du 08/01/201N	À classer dans le dossier « Factures ».
	Courriel du 15/03/201N	À classer dans le dossier « Courriers-courriels ».





## Mission 2

# Exploiter un schéma de circulation des documents

Ce matin, Mme Chantal a reçu deux appels téléphoniques. Elle vous charge de proposer la suite à donner à ces deux demandes.

- **3** Indiquez la suite à donner aux messages de MM. Dudant et Marousez (**documents 3 et 4**, fiche Savoirs 14).
- **4** Modifiez, sur papier libre, le schéma de circulation des documents pour un meilleur traitement des commandes (**document 4**).

### DOC. 3 > Courriel de Mme Chantal

De : Isabelle Chantal

À : Stagiaire

Objet : Réclamations



Joindre un fichier :

FF▼ TT▼ G I S A [Menu] [Menu]

Bonjour,

J'ai reçu deux appels téléphoniques de réclamation :

– M. Dudant, club de natation : a passé une commande de matériel il y a 1 mois (n° 10023). Son matériel l'attend depuis 15 jours dans notre service mais, visiblement, il n'a pas eu l'information... Comment pouvons-nous améliorer notre communication ?

– M. Marousez, Transports Marousez : ne comprend pas les observations que nous avons formulées sur le bon de livraison n° 340975. Je ne trouve pas ce document. Ce n'est pas acceptable ! Nous sommes trop longs à le rappeler ! Cela ne donne pas une bonne image de nos services... Merci de réfléchir aux problèmes rencontrés.

Je serai de retour vers 15 h. Nous en discuterons.

Isabelle

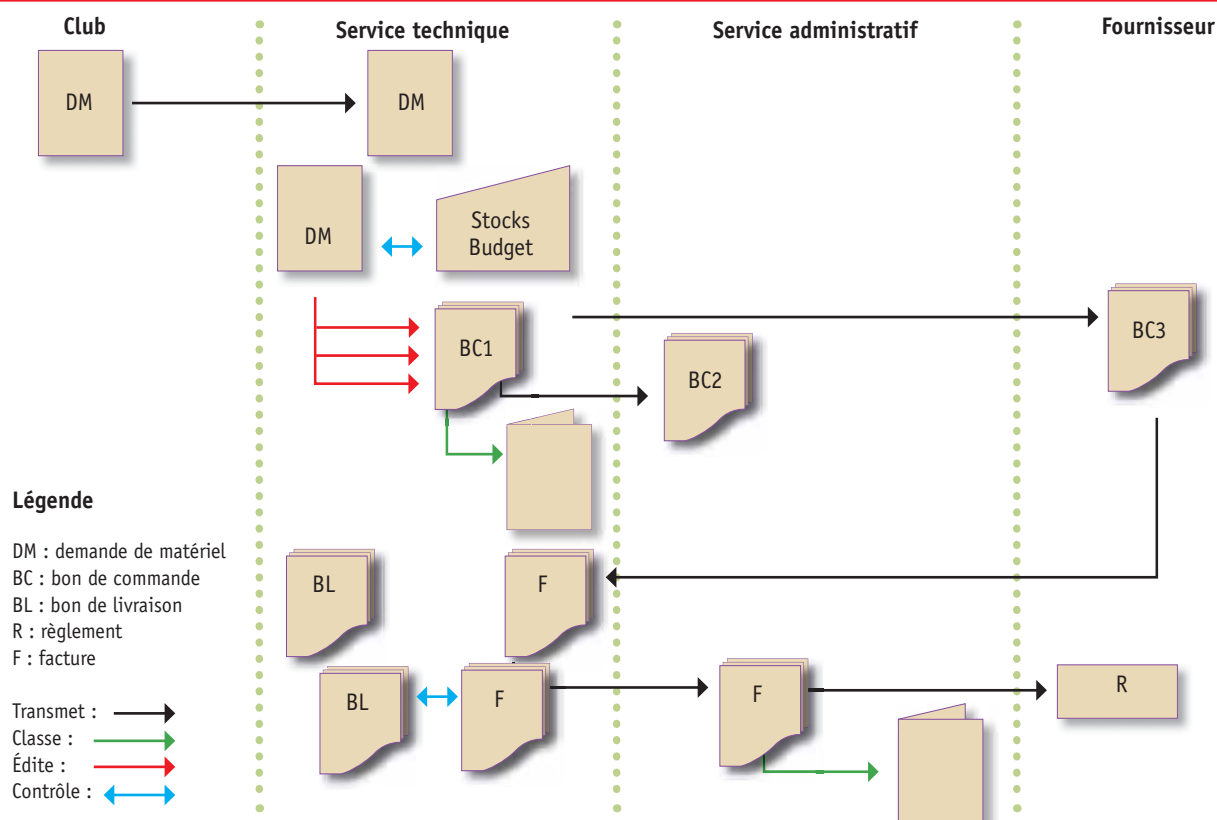
Suite à donner  
pour M. Dudant :

Il suffit de transmettre une copie.  
du bon de livraison au club qui ...  
pourra le classer. ....

Suite à donner  
pour M. Marousez :

Il faut classer le BL avec la .....  
facture (ou une copie). ....

### DOC. 4 > Diagramme de circulation des documents relatif à la commande de matériel







## Mission 3

# Repérer une opération dans un processus administratif

Pour bien comprendre l'intérêt d'un processus administratif, il est nécessaire de déterminer par qui et comment est utilisée l'information. Mme Chantal souhaite clarifier le processus de commande des fournitures qui ne semble pas clair pour deux salariés. Elle vous charge de ce travail.

➤ **5** Élaborez la fiche de processus de commande à destination des nouveaux salariés (**document 5, annexe C**).

### DOC. 5 > Courriel de Mme Chantal

De : Isabelle Chantal

À : Stagiaire

Objet : Processus de commande des fournitures

Joindre un fichier :

Bonjour,

Chaque début de mois, les responsables de services font les demandes de fournitures en remplissant un imprimé de demande d'achat.

Ils y indiquent les fournitures à acheter et le transmettent à Céline Lenoir (secrétaire).

Les demandes sont saisies et les bons de commande sont édités en 2 exemplaires.

L'original est envoyé au fournisseur.

Céline classe en attente les demandes d'achats agrafées aux doubles des BC.

Lorsque les marchandises sont livrées, elle vérifie le contenu des colis grâce au bon de livraison. Ensuite, elle compare le BL et le BC. Enfin, elle informe le service demandeur que les marchandises sont arrivées en lui transmettant le BL annoté. Pour finir, elle agrafe la DA, le BC2 et le BL ensemble et les classe.

Mme Raymond, responsable communication, me dit que sa dernière commande était incomplète. Or, Céline Lenoir prétend le contraire.

Cela signifie que notre processus doit être amélioré. Que me proposez-vous ?

Isabelle



## Aide

La **fiche de processus** est un outil de pilotage qui permet de détailler les opérations et de communiquer l'essentiel auprès des équipes. L'analyse est fondée sur la méthode **QQQCCP** :  
**Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?**

### ANNEXE C > Points clés du processus de commandes des fournitures

FICHE DU PROCESSUS : Commande des fournitures	
<b>Quoi ?</b> Objet de l'opération, résultat attendu	Commande et livraison de fournitures au bureau
<b>Qui ?</b> Employés intervenant	Les responsables des services, Céline Lenoir (secrétaire)
<b>Où ?</b> Services ou fonctions concernés	Tous les services
<b>Quand ?</b> Date ou périodicité des interventions	Chaque début de mois
<b>Comment ?</b> Modalités et forme : documents, matériels...	Demande d'achats Bon de commande (2 exemplaires) Bon de livraison (2 exemplaires)
<b>Combien ?</b> Nombre de réalisations au cours d'une période donnée	1 fois par mois
<b>Pourquoi ?</b> Finalités de l'action entreprise	Pour commander les fournitures nécessaires au bon fonctionnement du service

■ **Identification du problème/proposition :** La demande d'achat (DA) est faite en un seul exemplaire : le responsable de service qui fait  
la demande de fournitures n'a pas de double. Il suffit que la DA soit faite en 2 exemplaires ; ainsi, chaque intervenant a une trace de la commande.



## Mission 4

# Automatiser le traitement de l'information

Sportous reçoit beaucoup de documents, de sources et de formats variés. Mme Chantal souhaite informatiser leur conservation. Elle organise une réunion avec tous les responsables pour leur présenter son projet et vous charge de l'éclairer sur quelques points.

➤ **6** Préparez la synthèse sur la GED (**document 6**, **annexe D**, **fiche Savoirs 13**).

### DOC. 6 > Documentation sur la GED

Le logiciel de gestion électronique des documents KLASDOC permet de passer d'un système traditionnel de conservation des documents sur support papier à un système de conservation sur support électronique. Les documents électroniques seront tout simplement rangés dans des classeurs électroniques comme on le fait avec des documents papier. La recherche des informations, habituellement longue et fastidieuse, sera facilitée grâce à l'indexation des documents par le biais de mots clés ou par type, grâce à une description du document en utilisant des métadonnées (type, auteur, titre, source, date du document, etc.). La GED (ou GEIDE : Gestion électronique de l'information et du document existant) permet de présenter les dossiers sous forme électronique, de-

...

puis leur création jusqu'à leur archivage, y compris la signature électronique. On parlera, dans ce cas, de dématérialisation d'une procédure.

Pour des raisons juridiques ou administratives, il faudra conserver pendant 10 ans certains originaux.

L'objectif d'une GED est de gérer et de conserver les documents, mais également d'en faciliter l'accès aux salariés en fonction des droits d'accès de chacun. L'utilisateur devra s'identifier et saisir un mot de passe pour pouvoir travailler. En cas de départ d'un salarié, il y aura donc toujours possibilité de retrouver les informations. Le travail collaboratif et l'échange des données informatiques (EDI) devraient être facilités.

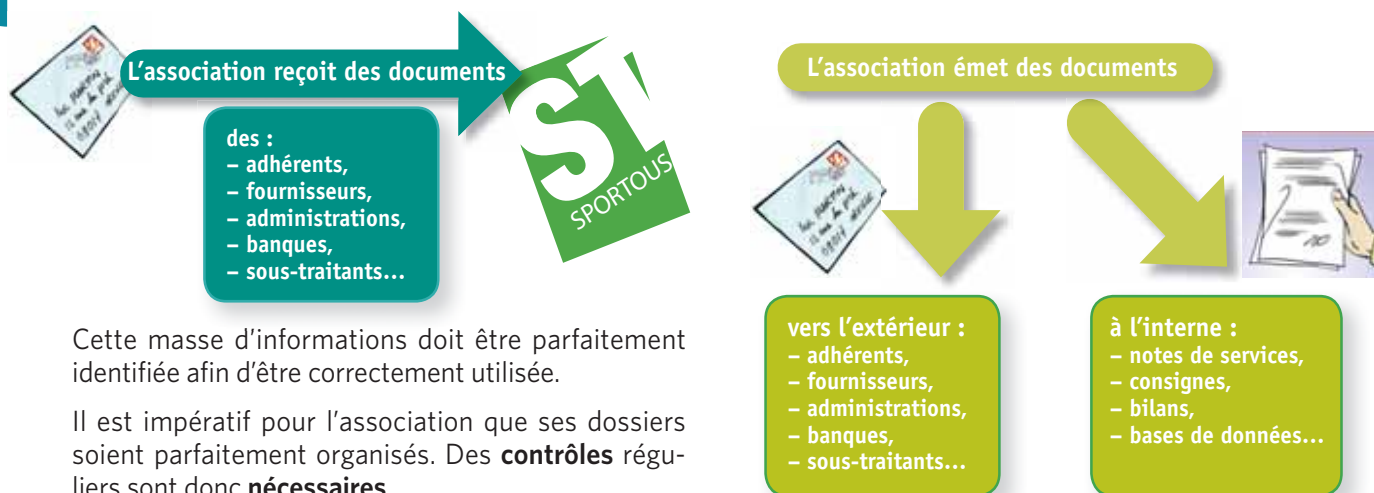
*Je vais présenter mon projet d'informatisation des documents lors d'une réunion qui regroupera tous les responsables de services. Voici la documentation qui m'a été adressée sur la GED. Pour me permettre de gagner du temps, je vous demande d'en préparer une synthèse. Merci !*



### ANNEXE D > Questions au sujet de la GED

Que signifie le sigle GED ?	Gestion électronique de document.
En quoi consiste la GED ?	Organiser et gérer des informations et des documents électroniques produits et reçus au sein d'une organisation.
Quels sont les avantages de la GED ?	Stockage hiérarchisé, exploitation et mise à disposition facilitées, traçabilité et diffusion des documents améliorées, réduction du nombre de documents papier et fluidité de circulation de l'information.
Quels types de documents peuvent être traités ?	Documents papier (numérisation) et documents électroniques.
Quel est l'avenir des documents papier ?	Ils peuvent être détruits ou archivés selon les dispositions réglementaires en vigueur.
Comment les documents numérisés sont-ils accessibles ?	Accès facile via le réseau internet ou intranet.
Les documents sont-ils accessibles par tous les salariés ?	Non, le salarié qui veut accéder aux documents doit s'identifier avec un mot de passe.
Par quel moyen sera-t-il possible d'accéder aux fichiers ?	Le fichier est indexé grâce à des mots clés.
La GED présente-t-elle un intérêt pour l'environnement ?	Diminution de la consommation de papier (mais que fait-on des déchets informatiques ?).

## 1 Identifier le destinataire et vérifier le contenu d'un dossier



Cette masse d'informations doit être parfaitement identifiée afin d'être correctement utilisée.

Il est impératif pour l'association que ses dossiers soient parfaitement organisés. Des **contrôles** réguliers sont donc **nécessaires**.

## 2 Exploiter un schéma de circulation des documents

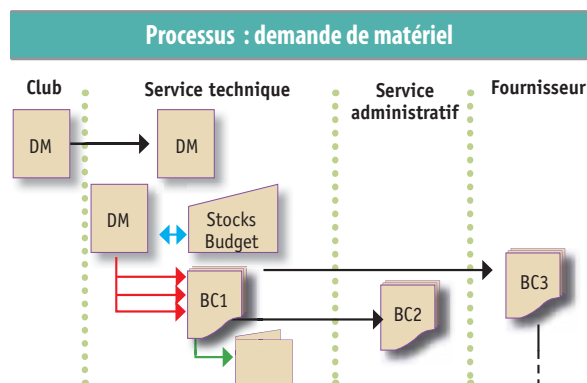
➤ Plusieurs outils permettent de visualiser un processus :

### La fiche de processus

Processus : demande de stagiaire	
1	Le service demandeur complète le formulaire de demande de stagiaire et le transmet au service des Ressources humaines.
2	Le DRH vérifie la possibilité d'accueillir un stagiaire et mentionne son avis sur l'imprimé.
3	Le gestionnaire administratif fait un double du document et remet un exemplaire au demandeur.

Le processus est découpé en tâches. 1 tâche = 1 opération

### Le schéma de circulation des documents



## 3 Repérer une opération dans un processus administratif

➤ Une **action administrative** est un enchaînement d'opérations réalisées par plusieurs services, plusieurs postes. Chaque salarié peut intervenir sur différents **documents**; chaque document peut être utilisé par plusieurs salariés. Les documents **circulent** entre les services, entres les salariés. Ils sont manipulés, transformés, classés, envoyés (aux clients, fournisseurs,

transporteurs, administrations, banques...), voire détruits. Ce processus peut parfois se révéler complexe. C'est pourquoi l'entreprise veille à **maîtriser** chaque étape du traitement, à **identifier** les salariés responsables, les documents utilisés...

➤ La **méthode d'analyse** est celle du « QQQCCP » (voir page 189).

## 4 Automatiser le traitement de l'information

La GED (...gestion électronique de documents...)

permet **d'organiser, de gérer et de distribuer l'information** et les documents électroniques, quel que soit leur format de sauvegarde.



#### ENTRAÎNEMENT 1

### Mettre en forme la charte de confidentialité

La confidentialité des informations véhiculées par Sportous est très importante, tant à l'interne (entre services, entre salariés) qu'à l'externe (avec les différents partenaires). M. Tellier vient de gérer deux plaintes d'adhérents consécutives à des indiscretions. Ces situations portent atteinte à l'image de l'association. Mme Chantal travaille sur l'établissement d'une charte de confidentialité et vous associe à son travail.

**1** Effectuez les recherches demandées par Mme Chantal (**document 1**, **annexe**, **fiche Savoirs 15**).

**2** Mettez en page le texte saisi par Mme Chantal en appliquant la charte graphique et complétez-le (**document 2** : fichier « 15\_charteconfidentialite.doc »).

#### DOC. 1 > Courriel de Mme Chantal

De : Isabelle Chantal

À : Stagiaire

Objet : Charte de confidentialité

Joindre un fichier : 15\_charteconfidentialite.doc

Bonjour,

Un de nos adhérents s'est plaint que des informations confidentielles le concernant avaient été divulguées par l'un de nos salariés. Un autre adhérent a reçu un message (contenant des informations personnelles) qui ne lui était pas destiné... Cela est inacceptable et met notre association dans une position délicate. C'est pourquoi M. Tellier, notre Président, a décidé de créer une charte de confidentialité qui devra être signée par tous les salariés Sportous.

J'ai préparé le texte, mais il me manque encore 2 informations :

- un manquement grave à l'obligation de confidentialité peut-il mener à un licenciement ?
- le salarié indiscret qui agit dans l'intention de nuire à l'association, ou d'en tirer illégalement profit pour lui-même ou pour autrui : à quelle(s) peine(s) s'expose-t-il ?

Répondez à ces questions (pensez à utiliser Internet pour ces recherches), puis mettez en page la charte de confidentialité que j'ai saisie, en respectant bien sûr notre charte graphique. Après l'avoir complété, vous ajouterez le texte suivant à la partie 7 (Sanctions) : « Des sanctions spécifiques, propres à l'association, sont prévues : des amendes, des avertissements... Un manquement grave à l'obligation de confidentialité... Enfin, si l'employé agit dans l'intention de nuire à l'association ou d'en tirer illégalement profit pour lui-même ou pour autrui, il s'expose à une peine... ».

Ce travail est urgent. Merci de me le présenter avant la fin de la journée.

#### DOC. 2 > Fichier « 15\_charteconfidentialite.doc »

##### CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ

###### 1. DÉFINITIONS

Confidentialité : l'Organisation internationale de normalisation (ISO) définit la confidentialité comme « le fait de s'assurer que l'information n'est seulement accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ».

###### 2. OBJET

La présente Charte a pour objet de définir les règles de confidentialité applicables aux informations protégées de l'association, ainsi que les procédures de confidentialité applicables, lesquelles doivent impérativement être respectées par les employés.

###### 3. CHAMP D'APPLICATION

###### 3.1 Employés

La présente Charte a vocation à s'appliquer à tous les employés de l'association, quelques soient leur statut, leur qualité ou leur fonction.

L'obligation de confidentialité mise à la charge des employés doit être respectée :

- au sein même de l'association ;
- dans le cadre de travaux en commun avec d'autres entités en vue de la réalisation des projets ;
- à l'extérieur de l'association.

###### 3.2 Informations protégées

Le devoir de confidentialité s'applique notamment :  
aux études, recherches et projets de l'association ;  
aux informations relatives aux connaissances et au savoir-faire de l'association ;  
à ses orientations, à son organisation, à son fonctionnement ;  
à toute autre information dont la divulgation à l'extérieur de l'association est susceptible de lui porter préjudice.

###### 3.3 Durée

Le devoir de confidentialité est général et permanent.  
Il doit être respecté sans limitation de durée, et donc y compris après le départ de l'association d'un employé.

###### 4. RÈGLES APPLICABLES À L'INTERIEUR DE L'ASSOCIATION

###### 4.1 Accès aux informations

###### 4.1.1 Accès aux locaux

Afin d'assurer la sécurité des informations circulant dans l'association, l'accès aux locaux est limité aux employés concernés et autorisés pour les besoins de leur activité.  
Les locaux doivent être fermés à clefs lors de l'absence des employés, et notamment les locaux qu'ils auraient sous leur responsabilité.

###### 4.1.2 Accès aux ordinateurs et aux systèmes d'informations

L'accès aux informations confidentielles et très confidentielles, ainsi qu'aux systèmes d'information pouvant les contenir (ordinateurs, réseaux, banques de données, bibliothèques, etc.) est limité aux employés autorisés pour les besoins de leur activité.

###### 4.2 Consultation des documents

###### 4.2.1 Documents papiers

Il est interdit d'ouvrir un document portant la mention « confidentiel » ou « très confidentiel » si l'on n'en est pas le destinataire.  
Afin d'avoir accès aux documents papiers contenant des informations protégées, il convient de justifier du motif inhérent aux travaux en cours dans l'association ou, le cas échéant, d'une autorisation délivrée par l'association pour accéder aux documents archivés.

Les employés ont l'interdiction de sortir tout document papier de l'association, sauf autorisation spéciale pour un juste motif.

###### 4.2.2 Documents électroniques

Il est interdit d'ouvrir un e-mail portant la mention « confidentiel » ou « très confidentiel » si l'on n'en est pas le destinataire.  
À l'occasion de l'envoi d'un e-mail, chacun devra préciser la mention « confidentiel » ou « très confidentiel » dans l'objet d'un e-mail et au début de tout e-mail comportant une ou plusieurs informations protégées adressées à tout autre employé de l'association, ou, le cas échéant, à l'extérieur de l'association.

Il est fait interdiction aux employés de désactiver les systèmes de protection mis en place (antivirus, firewall...) par l'association.  
Les employés autorisés à accéder aux informations protégées ne doivent traiter aucun dossier comportant ce type d'informations sur un réseau internet ou sur un réseau extranet.

Les membres du personnel ont l'interdiction de sortir tout document électronique de l'association, sauf autorisation spéciale pour un juste motif.

###### 4.3 Communication des informations

###### 4.3.1 Informations écrites

Il est interdit d'ouvrir un document portant la mention « confidentiel » ou « très confidentiel » si l'on n'en est pas le destinataire.  
La mention « confidentiel » ou « très confidentiel » doit figurer sur tout document comportant sur cette catégorie d'informations communiquée à l'interieur, comme, le cas échéant, à l'extérieur de l'association.  
Les employés doivent utiliser les moyens de protection techniques et informatiques (notamment le cryptage) mis en place par l'association à l'occasion de l'envoi d'un e-mail.

La destruction de documents confidentiels ou très confidentiels se fait uniquement par les déchiqueteurs prévus à cet effet.

###### 4.3.2 Informations orales

Les employés feront preuve de discrétion et de vigilance en ce qui concerne les informations qui leur sont communiquées et qu'ils communiquent oralement à tout autre employé de l'association et à tout autre employé d'une autre entité, et ce, qu'il s'agisse d'une conversation formelle ou informelle.

Ils devront notamment vérifier au préalable auprès de leur Service que cette personne est habilitée à prendre connaissance d'informations protégées.  
Il est interdit d'aborder les sujets sensibles comportant des informations protégées par téléphone.

Les contacts avec les médias (presse, radio, télévision...) ne peuvent se faire sans l'accord préalable expresse de l'association.

###### 5. RÈGLES APPLICABLES À L'EXTÉRIEUR DE L'ASSOCIATION

###### 5.1 Comportement général

Les employés sont soumis à une obligation de discrétion et de confidentialité accrues à l'extérieur de l'association sur leurs fonctions, les travaux et projets de l'association. Ils ne doivent communiquer aucune information protégée à des tiers extérieurs à l'association.

Tous les employés, sans exception, sont soumis au secret professionnel, dont la violation est sanctionnée par l'article L. 226-13 du Code Penal, qui punit de (un) 1 an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende la révélation d'une information à caractère secret.

Lorsqu'ils quittent leur bureau, tous les employés doivent le ranger tous les jours avant de partir, et ne pas laisser des informations protégées à vue.

5.2 Lors d'événements extérieurs à l'association (Réunions, conférences, rendez-vous, etc.)

Il est fait interdiction aux employés de divulguer des informations confidentielles et/ou très confidentielles lors de leur participation à tout événement extérieur à l'association, sauf autorisation expresse et préalable.

5.3 Au cours d'une conversation non conventionnelle et dans les lieux publics

Les employés doivent accroître leur vigilance dans les lieux publics (trains, avions, restaurants, hôtels...) ou lors de conversations, téléphoniques, et d'envoi d'e-mails, sauf lors de rendez-vous professionnels. Ils s'interdisent d'évoquer toute information protégée dans ce contexte et à quiconque.

###### 6. RÈGLES APPLICABLES AUX VISITEURS

Le Visiteur a l'interdiction de prendre copie de tous documents communiqués lors de sa visite, ainsi que de prendre des photos et enregistrements vidéos et audios, ou de prendre copie de documents de l'association par tout autre moyen de reproduction.

###### 7. SANCTIONS

En cas de non respect de l'une ou plusieurs des règles imposées par la présente Charte, tout employé, quel que soit son statut, sa qualité ou sa fonction, s'expose à des sanctions disciplinaires.

Mauguio,

Le

Michel TELLIER

Président

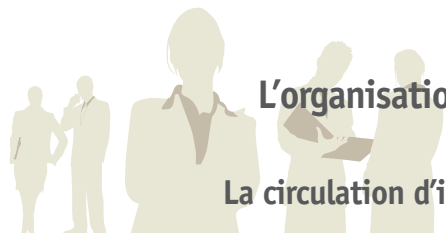
Isabelle CHANTAL

Directeur administratif

Le salarié :

Prenom, nom, signature





## DOC. 3 > Charte graphique de Sportous

### Charte graphique *Logotype, identité visuelle de Sportous*

#### Typographie

**Texte courant** (courriers, notes, comptes rendus...) : police cambria, corps 11 pts, paragraphe justifié, 1 ligne entre les paragraphes.

**Titre général** : taille 14, gras, centré, trame de fond gris 25 %.

**Titres et sous-titres** : passer 1 ligne avant et 1 ligne après.

**Titre 1** : taille 12, gras, 1<sup>re</sup> lettre majuscule, souligné sur toute la ligne, numérotation type « 1. ».

**Titre 2** : taille 11, gras, 1<sup>re</sup> lettre majuscule, numérotation type « 1.1 ».

**Titre 3** : taille 11, gras, 1<sup>re</sup> lettre majuscule, numérotation type « 1.1.1 ».

**Énumérations** : puces • à 1 cm.

**Pagination** : bas de page, onglet 2, type « 1/4 ».

**Destinataire(s)** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille et à 5 cm du haut total.

**Lieu et date** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille et à 7 cm du haut total pour un courrier, 1 cm pour une note.

**Objet** : à 6 cm du haut total de la feuille, alignement marge de gauche, police cambria gras.

**Signature** : à 8,5 cm du bord gauche de la feuille.

**Marges** : en haut en haut 3 cm, en bas 1,5 cm sauf lettre (3 cm), à gauche 3 cm, à droite 1,5 cm.

#### LOGOTYPE

À positionner en haut à gauche à 1 cm de  
chaque bord (haut et gauche).

#### ICONOGRAPHIE

Les photos utilisées dans les documents sont  
en rapport avec le domaine du sport.

## ANNEXE > Recherche juridique sur les sanctions

### ■ 1. Un manquement grave à l'obligation de confidentialité peut-il mener à un licenciement ?

Tout salarié qui ne respecte pas les règles de confidentialité s'expose à des sanctions disciplinaires.

Un manquement grave peut mener à un licenciement pour motif urgent.

### ■ 2. À quelle(s) peine(s) s'expose le salarié indiscret qui agit dans l'intention de nuire à l'association ou d'en tirer illégalement profit pour lui-même ou pour autrui ?

L'employé qui agit dans l'intention de nuire à l'association ou d'en tirer illégalement profit pour lui-même ou pour autrui, s'expose à une peine de trois mois à trois ans d'emprisonnement et à une amende.





#### ENTRAÎNEMENT 2

### Résoudre un problème de code d'accès

Mme Chantal souhaite calculer le nombre d'adhérents de l'an dernier. Elle a commencé le travail et vous demande de le terminer.



■ Calculez le nombre d'adhérents pour l'an dernier (documents 1 à 3, fichier « 15\_adherents201N-1.xls », annexe).

#### DOC. 1 > Message de Mme Chantal

Bonjour,

J'ai commencé la saisie du nombre d'adhérents que nous avons eu l'an dernier (« 15\_adherents201N-1.xls »).

Merci de terminer le travail en calculant le total par activité et le total général.


Isabelle

#### DOC. 2 > Fichier « 15\_adherents201N-1.xls »


2				
3	ADHÉRENTS 201N-1			
4				
5				
6	Clubs	Filles	Garçons	Total
7	Danse	32	3	
8	Escrime	10	18	
9	Football	62	2	
10	Gymnastique	5	21	
11	Handball	19	22	
12	Hockey sur gazon	3	18	
13	Judo	16	18	
14	Natation	25	16	
15	Pentathlon moderne	6	15	
16	Rugby	4	26	
17	Taekwondo	12	19	
18	Tennis	7	24	
19	Total			

#### DOC. 3 > Fiche opératoire Excel

##### Calculer le total

- Cliquer dans la case où le total doit s'afficher.
- Cliquer sur [Somme automatique]  et valider.
- Cliquer sur la première case à nouveau et tirer la poignée pour reproduire la formule.

#### ANNEXE > Réponses aux questions de Mme Chantal

Avez-vous des difficultés pour ouvrir le fichier « 15_adherents201N-1.xls » ?	Oui.
Qu'en déduisez-vous ?	Le fichier est protégé.
Que signifie le logo : 	Le fichier « 15_adherents201N-1.xls » est crypté grâce au logiciel AxCrypt.
Que devez-vous faire ?	Demander le mot de passe au professeur.
Notez ici le mot de passe :	15foucher
Quelle formule permet de calculer le total de danseur(se)s ?	=SOMME(B7:C7)
Quelle formule permet de calculer le total général ?	=SOMME(D7:D18)
	Le document fourni (15_adherents201N-1.xls) est crypté. L'élève se heurte à cette difficulté d'accès. Il doit comprendre qu'il lui manque le mot de passe et s'adresser à son professeur.

# L'organisation et la mise à disposition des informations

## Le classement de documents

16



Pour être facilement consultables, les informations stockées au sein de l'entreprise doivent être scrupuleusement classées et conservées. Ainsi, un document peut être retrouvé facilement, et l'information qu'il contient traitée rapidement. La crédibilité de l'organisation et donc son image, en dépendent.

De plus, la loi impose la conservation de certains documents, dont la durée peut varier en fonction de la nature du document.

Mme Chantal, directeur administratif, a la charge d'organiser le classement des documents de l'association Sportous.



### Votre mission

Aujourd'hui, 10 mars, Isabelle Chantal vous confie le classement des documents. Vous devez veiller à :

- organiser le classement des documents ;
- conserver l'information ;
- mettre à disposition l'information.

Fiches Savoirs 16 : « Les modes de classement »,  
17 : « Les outils et procédés de classement »

#### Complexités

- Volume important d'informations
- Multiplicité des lieux de stockage
- Utilisation nomade des documents

#### Aléas

- Capacité de stockage insuffisante
- Perte du document original

#### Résultats attendus

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

Performance  
attendue

Compétence rattachée : organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs



# Mission 1

## Organiser le classement des documents

Mme Chantal est débordée. Elle enchaîne les heures supplémentaires et travaille dans l'urgence. Elle décide de revoir son organisation, en particulier le classement de l'information. Elle vous associe à cette réflexion.

- 1 Repérez les anomalies et proposez des solutions appropriées (documents 1 à 3, fiche Savoirs 16, annexe A).
- 2 Classez les fournisseurs et les adhérents avec les nouveaux modes de classement (annexes B à D).

### DOC. 1 > Courriel de Mme Chantal

De :	Isabelle Chantal	Date :	10/03/201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Réorganisation du classement		

Bonjour,

Nos fichiers fournisseurs et adhérents ont besoin d'être repensés.

Nos fournisseurs sont classés suivant l'ordre alphabétique direct. Leur nombre augmentant, je perds trop de temps dans mes recherches.

En ce qui concerne nos adhérents, ils sont eux aussi classés dans l'ordre alphabétique. Ces dossiers sont confidentiels : nous devons donc envisager un autre procédé de classement. De plus, je veux pouvoir connaître le nombre de dossiers en un coup d'œil et rapidement me rendre compte de l'absence de l'un d'eux. Merci de réfléchir à ces deux points pour me proposer des solutions plus adaptées.

Isabelle

### DOC. 2 > Extrait du fichier « Fournisseurs »

Brunaud  
Décathlon  
Établissement Sport-pas-cher  
Établissement Dudant  
La boutique du sportif  
Maison Dujardin  
Maison Dupont et fils  
Société de textile Legrand  
Société Sport équipement  
Société Sport.on.line  
SARL Top' Desk  
SARL Tout le sport

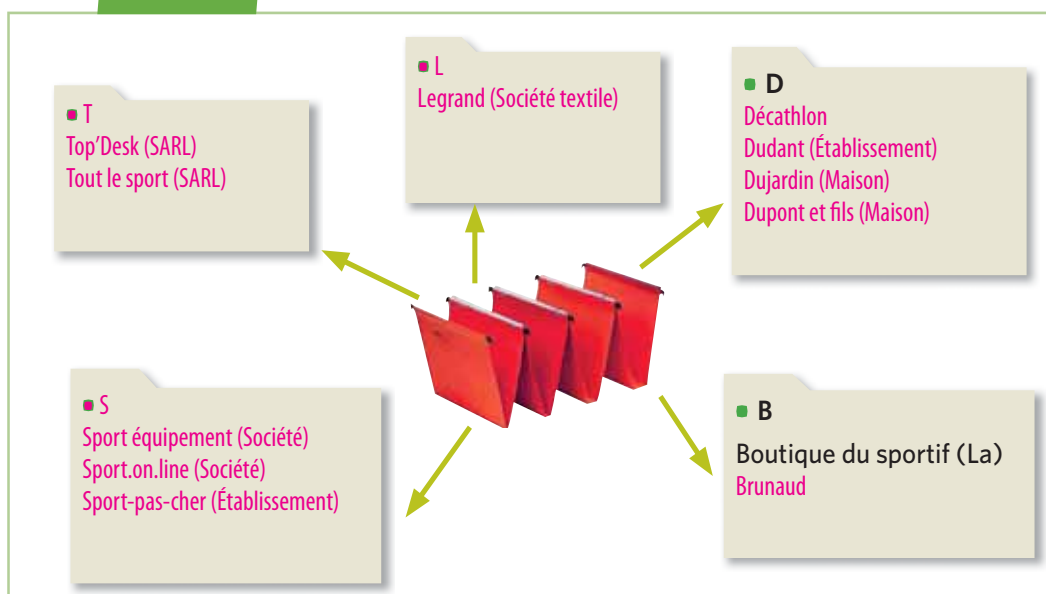
### DOC. 3 > Extrait du fichier « Adhérents »

NOM	PRENOM	ADRESSE	CP	VILLE	SPORT	DATE_INSC
BAUCHOND	Laure	52 rue Michel Brabant	34130	LANSARGUES	Danse	04/09/201N
BAUDRIN	Véronique	57 rue Gustave Dolory	34130	MAUGUIO	Escrime	10/09/201N
BRICOUT	Jean	9 rue Brabant	34920	LE CRÈS	Rugby	02/02/201N
FERRA	Abel	6 rue Neuve	34000	MONTPELLIER	Hockey	15/01/201N-1
FLAMENT	Aurélié	5 rue Ledru	34130	MAUGUIO	Danse	02/09/201N
GANTOIS	Pierre	78 C rue Rivage	34130	LANSARGUES	Taekwondo	03/02/201N-1
GAVOINE	Benoît	57 rue Louis Pasteur	34000	MONTPELLIER	Rugby	01/10/201N
GUERIER	Jérémie	13 rue Berthelot	34670	BAILLARGUES	Gym	10/09/201N-1
HÉLART	Christophe	19 rue de la Faïencerie	34130	MAUGUIO	Tennis	15/09/201N
HOUARD	Lilian	31 rue Danton	34000	MONTPELLIER	Tennis	07/10/201N
PAILLLOT	Nelly	9 rue Canonne	34920	LE CRÈS	Danse	12/09/201N
PERRON	Paul	189 rue Berthelot	34670	BAILLARGUES	Rugby	01/09/201N
PETIT	Frédérique	2 rue Voltaire	34670	BAILLARGUES	Hockey	10/09/201N
RABELLO	Sonia	17 rue Racine	34130	SAINT-AURÈS	Natation	20/11/201N
REGARD	Valérie	27 avenue de la Malanoy	34920	LE CRÈS	Pentathlon	11/10/201N
RIBEAU	Michel	37 rue Faidherbe	34000	MONTPELLIER	Natation	06/09/201N

### ANNEXE A > Analyse des fichiers « Fournisseurs » et « Adhérents »

	Fichier « Fournisseurs »	Fichier « Adhérents »
Anomalie	On retrouve souvent des mots identiques (SARL, société).	N'importe qui peut consulter les dossiers.
Conséquence	Perte de temps lors d'une recherche.	Manque de confidentialité.
Solution proposée	Indexation sur le mot directeur.	Classement numérique et répertoire.
Avantage	Classement facilité. Gain de temps lors d'une recherche.	Plus de confidentialité (il faut le répertoire pour trouver un dossier).

## ANNEXE B > Fichier « Fournisseurs »



### Aide

#### Le classement alphabétique

Il suit l'ordre de l'**alphabet**, mais on doit choisir un **mot directeur** (prioritaire). Les dénominations sont classées et **indexées** : le mot directeur apparaît en premier.

- Exemples :  
Dudant (Établissement)  
Legrand (Hôtel)

## ANNEXE C > Fichier « Adhérents »

Adhérents	Numéro
Ferra Abel	1
Gantois Pierre	2
Guerrier Jérémie	3
Bricout Jean	4
Perron Paul	5
Flament Aurélie	6
Bauchond Laure	7
Ribeau Michel	8
Baudrin Véronique	9
Petit Frédérique	10
Paillot Nelly	11
Héart Christophe	12
Gavoine Benoît	13
Houard Lilian	14
Regard Valérie	15
Rabello Sonia	16



### Aide

#### Le classement numérique

Un numéro est attribué à chaque dossier, en général en fonction de l'ordre d'arrivée. Les dénominations sont **indexées** dans l'**ordre alphabétique**. Un **répertoire** alphabétique est tenu pour faciliter la recherche.

- Avantages :
  - l'absence d'un dossier est repérée facilement;
  - il y a plus de confidentialité.

Exemple : je recherche le dossier du client Marousez mais je ne connais pas son numéro. En consultant le répertoire à la lettre M, je trouverai rapidement Marousez et j'obtiendrai son numéro de dossier.

## ANNEXE D > Extrait du répertoire alphabétique

Noms	N°		Noms	N°		Noms	N°	
Bauchond Laure	9	B	Ferra Abel	1	F	Gantois Pierre	2	G
Baudrin Véronique	4		Flament Aurélie	6		Gavoine Benoît	13	
Bricout Jean						Guerrier Jérémie	3	
Héart Christophe	12	H	Paillot Nelly	11	P	Rabello Sonia	16	R
Houard Lilian	14		Perron Paul	5		Regard Valérie	15	
			Petit Frédérique	10		Ribeau Michel	8	



➤ 3 Répondez à la question de Mme Chantal et classez les adhérents (document 4, annexes E et F).

DOC. 4 > Question de Mme Chantal



*Je dois régulièrement contacter nos adhérents (par courrier) en fonction du sport qu'ils pratiquent. Quelle solution m'éviterait de les sélectionner un par un dans la base de données, à chaque fois ?*

ANNEXE E > Votre réponse à Mme Chantal

Les adhérents ne sont pas classés selon leur activité. Cela entraîne des recherches longues.

La solution pourrait être le classement thématique : les adhérents seraient regroupés par activité. Les recherches seraient donc plus rapides.

ANNEXE F > Liste des adhérents par activité sportive

Danse	Escrime	GYM
Bauchond Laure	Baudrin Véronique	Guerrier Jérémie
Flament Aurélie		
Hockey	Natation	Pentathlon
Ferra Abel	Rabello Sonia	Regard Valérie
Petit Frédérique	Ribeu Michel	
Rugby	Taekwondo	Tennis
Bricout Jean	Gantois Pierre	Héart Christophe
Gavoine Benoit		Houard Lilian
Perron Paul		



## Aide

### Le classement idéologique

Il sert à ranger les supports par thèmes. Les documents sont regroupés par sujet et classés dans l'ordre alphabétique.

- Exemple : classement de DVD

#### Thèmes

Action

Comédie

Fantastique

Horreur

...

Batman  
Iron man  
Resident Evil  
Twilight  
X Men  
...

Mme Chantal voudrait revoir le système de classement de nombreux documents.

- **4** Sélectionnez les fournitures et le mobilier de classement dans le catalogue Brunaud (documents 5 et 6, fiche Savoirs 17, annexe G).

## DOC. 5 > Message de Mme Chantal

De : Isabelle Chantal

Date : 10/03/201N

À : Stagiaire

Bonjour,

Je profite du réaménagement de mon bureau pour revoir mon système de classement. Voici des extraits du catalogue de notre fournisseur Brunaud. Merci de sélectionner les fournitures et le mobilier utiles pour ranger :

- dossiers clients (bons de commande, courriers, factures...) : consultés plusieurs fois par semaine ;
- dossiers fournisseurs (bons de commande, bons de livraison, catalogues...) : volumineux ;
- les revues et abonnements : je les conserve plusieurs années (volumineux et peu consultés) ;
- les comptes rendus de réunions : je les consulte régulièrement ;
- les imprimés (bordereaux fax...) : ils sont souvent manipulés par plusieurs utilisateurs ;
- les dossiers « Projet » sont peu volumineux. Je les emporte lors des réunions.

Au bout d'un an, les dossiers clients et fournisseurs sont archivés.

J'attends votre proposition de demande d'achat. Nous en discuterons ensemble.

## DOC. 6 > Extrait du catalogue Brunaud

 <p>Chemises cartonnées</p> <p>47739</p> <p>4,45 € les 10</p>	 <p>Dossiers à rabats</p> <p>09175</p> <p>3,45 € l'unité</p>	 <p>Classeurs à levier</p> <p>07630</p> <p>2,30 € l'unité</p>	 <p>Dossier suspendu</p> <p>62258</p> <p>2,19 € l'unité</p>
 <p>Boîtes à archives</p> <p>39868</p> <p>1,15 € les 10</p>	 <p>Dossier à sangle</p> <p>72225</p> <p>1,35 € l'unité</p>	 <p>Meuble pour dossiers suspendus</p> <p>61284</p> <p>159 €</p>	 <p>Rayonnage mobile pour archivage</p> <p>74080</p> <p>56 €</p>
 <p>Armoire rotative pour classeurs</p> <p>94588</p> <p>280 €</p>	 <p>Meuble à clapet 5 cases</p> <p>64132</p> <p>119 €</p>	 <p>Meuble à tiroirs pour dossiers peu volumineux</p> <p>68619</p> <p>270 €</p>	 <p>Armoire de rangement pour dossiers volumineux</p> <p>37069</p> <p>299 €</p>

## ANNEXE G > Choix des fournitures et du mobilier

### DEMANDE D'ACHAT

Demande faite le : 10/03 /201N

Par : stagiaire

Service : administratif

Fournisseur(s) : Brunaud

Référence	Désignation	Quantité
47739	Chemises cartonnées – lot de 10	10
72225	Dossier à sangles	20
39868	Boîtes à archives	20
07630	Classeur à levier	10
62258	Dossier suspendu	30
09175	Dossier à rabat	20

Référence	Désignation	Quantité
64132	Meuble à clapets	2
37069	Armoire de rangement	1
74080	Rayonnage mobile pour archivage	1
94588	Armoire rotative pour classeurs	1
61284	Meuble pour dossiers suspendus	1

Mme Chantal doit également conserver des fichiers informatiques. Elle s'interroge sur les différents supports possibles.

- 5 Préparez sur papier libre la note demandée par Mme Chantal (documents 7 et 8).
- 7 Saisissez et mettez en forme la note.

### DOC. 7 > Message de Mme Chantal



*J'oubliais... J'ai également beaucoup de fichiers informatiques à conserver et mon disque dur sature... mais mes connaissances sur les supports possibles ne sont plus d'actualité. Ci-joint un document sur le sujet. Merci de m'en faire une note récapitulative (capacités, avantages, inconvénients). J'aimerais avoir aussi votre avis (je suppose que vous avez quelques connaissances en la matière).*

### DOC. 8 > Les supports de sauvegarde

Supports	Capacité de stockage	Avantages	Inconvénients
<b>DVD</b> <b>BluRay</b>	De 4,4 Go à 8,5 Go De 25 Go à 54 Go	➤ Peu d'investissement ➤ Demande peu de compétences	➤ Fragile ➤ Coût au Giga élevé ➤ Demande du temps à l'utilisateur
<b>Disque dur</b>	De 500 à 2 To	➤ Faible coût de stockage au Go ➤ Facile d'utilisation ➤ Rapide ➤ Automatisation possible	➤ Fiabilité aléatoire ➤ Perte de performance avec le temps
<b>Clé USB</b>	Jusqu'à 64 Go	➤ Facile d'utilisation ➤ Rapidité ➤ Insensible aux chutes	➤ Coût au Go élevé ➤ Fiabilité aléatoire (sensibilité à l'électricité statique)
<b>Bande</b>	10 Go à 3 To	➤ Faible coût de stockage au Go ➤ Automatisation possible avec tout logiciel ➤ Fiable	➤ Investissement matériel ➤ Manipulation des bandes ➤ Limite de réutilisation à 100
<b>Sauvegarde en ligne</b>	Capacité illimitée (mais limitée par le débit) Fichiers collectés, compressés et cryptés, puis envoyés sur un serveur distant	➤ Logiciel installé en quelques clics ➤ Facilité d'utilisation ➤ Automatisation maîtrisée	➤ Coût de stockage au Go élevé ➤ Dépendant de la qualité de la ligne internet



## Aide

L'**octet** est une unité d'information composée de 8 bits. Il permet de stocker un caractère (une lettre, un chiffre).

- 1 Kilo-octet (Ko) = 1 024 octets
- 1 Méga-octet (Mo) = 1 048 576 octets
- 1 Giga-octet (Go) = environ 1 milliard d'octets
- 1 Téra-octet (To) = environ mille milliards d'octets



## L'ARCHIVAGE

Pour augmenter notre productivité, diminuer les coûts ou pour préserver la nature, nous dématérialisons de plus en plus les documents. L'archivage des données informatiques devient obligatoire.

Un des plus grands problèmes dans l'archivage, c'est le vieillissement des technologies. Nous avons tous connu dans les années 1980 les cassettes VHS, qui est une technologie oubliée de nos jours, mais je suis sûr que nous possédons encore des films de ce format-là. Que nous ne pouvons bien sûr plus utiliser. Pour l'archivage informatique, c'est le même problème. Il faut maintenir un dispositif pour relire les archives. Le format LTO est pour le moment le seul à maintenir une compatibilité de lecture au niveau matériel. Il ne faut pas oublier la partie logicielle.

**Mais personne ne sait dans 15 ans quelle technologie sera utilisée.**

D'après [www.sereniteinfo.fr](http://www.sereniteinfo.fr)



# Mission 3

## Mettre à disposition l'information

Mme Chantal recherche un outil pour disposer facilement de l'information, même à l'extérieur du bureau.

➤ **7** Préparez le schéma demandé par Mme Chantal (documents 9 et 10, annexe H).

➤ **8** Effectuez une recherche documentaire sur Internet conformément à la demande de Mme Chantal (document 11, annexe I).

### DOC. 9 > Courriel de Mme Chantal

### DOC. 11 > Infos de Mme Chantal

De : Isabelle Chantal Date : 10/03/201N  
À : Stagiaire  
Objet : Demande d'infos sur les outils collaboratifs

Bonjour,

Il arrive fréquemment que nous soyons plusieurs à travailler sur des documents, des projets (Marie Raymond, Patrick Verny, Paul Perron et moi-même). De plus, notre président et nos vice-présidents ont besoin d'un accès aux documents, mais ils sont souvent en déplacement. Je suis donc à la recherche d'une solution qui nous faciliterait le travail (travail collaboratif, travail nomade).

Afin de pouvoir évoquer ce problème lors de la prochaine réunion, préparez un document de présentation des outils collaboratifs : usages, fonctionnalités, coûts...

Bon courage!

*L'article fourni mentionne des outils collaboratifs gratuits (Google Docs, Google Agenda). Savez-vous s'il en existe d'autres? Pensez à utiliser Internet!*



### DOC. 10 > Documentation sur les outils collaboratifs en ligne

## Les outils collaboratifs en ligne pour l'entreprise

**Le partage d'informations et de travaux professionnels est essentiel à la communication et à la productivité de l'entreprise. Grâce à certains outils sur Internet, les collaborateurs peuvent créer, partager et modifier des fichiers de travail (ex. : agenda, fichiers Word, Excel) en temps réel. [...]**

#### ☐ Qu'est-ce qu'un outil de travail collaboratif en ligne ?

Un outil ou logiciel collaboratif en ligne permet de partager des fichiers de travail entre les collaborateurs de l'entreprise. Les supports partagés peuvent servir à différentes tâches :

- organisation et suivi d'un planning (agenda partagé) ;
- suivi budgétaire, organigramme et comptabilité (fichiers Excel) ;
- création de formulaires (enquêtes, études de marché) ;
- communiqués internes, règlement intérieur, annonces (fichiers Word, PDF).

#### ☐ Pourquoi utiliser des outils collaboratifs en ligne ?

Les avantages pour l'entreprise sont multiples :

- Les fichiers en ligne [...] sont consultables et modifiables à tout moment.
- Plusieurs utilisateurs peuvent simultanément mettre à jour le même fichier.
- Les fichiers sont consultables et modifiables depuis n'importe quel poste internet (ex. : à la maison).

– Grâce à certains outils en ligne, on peut synchroniser les fichiers avec des appareils mobiles (ex. : Blackberry, Smartphone).

#### ☐ Confidentialité et sauvegarde des données en ligne

Sur les sites internet de travail collaboratif, vous choisissez les utilisateurs qui ont accès aux fichiers partagés. Mais deux précautions s'imposent :

- Ne pas partager de données sensibles concernant l'entreprise (répertoire de mails, données bancaires, etc.).
- Sauvegarder régulièrement les fichiers partagés en ligne sur un support fixe (disque dur).

#### ☐ Agendas collaboratifs gratuits sur Internet

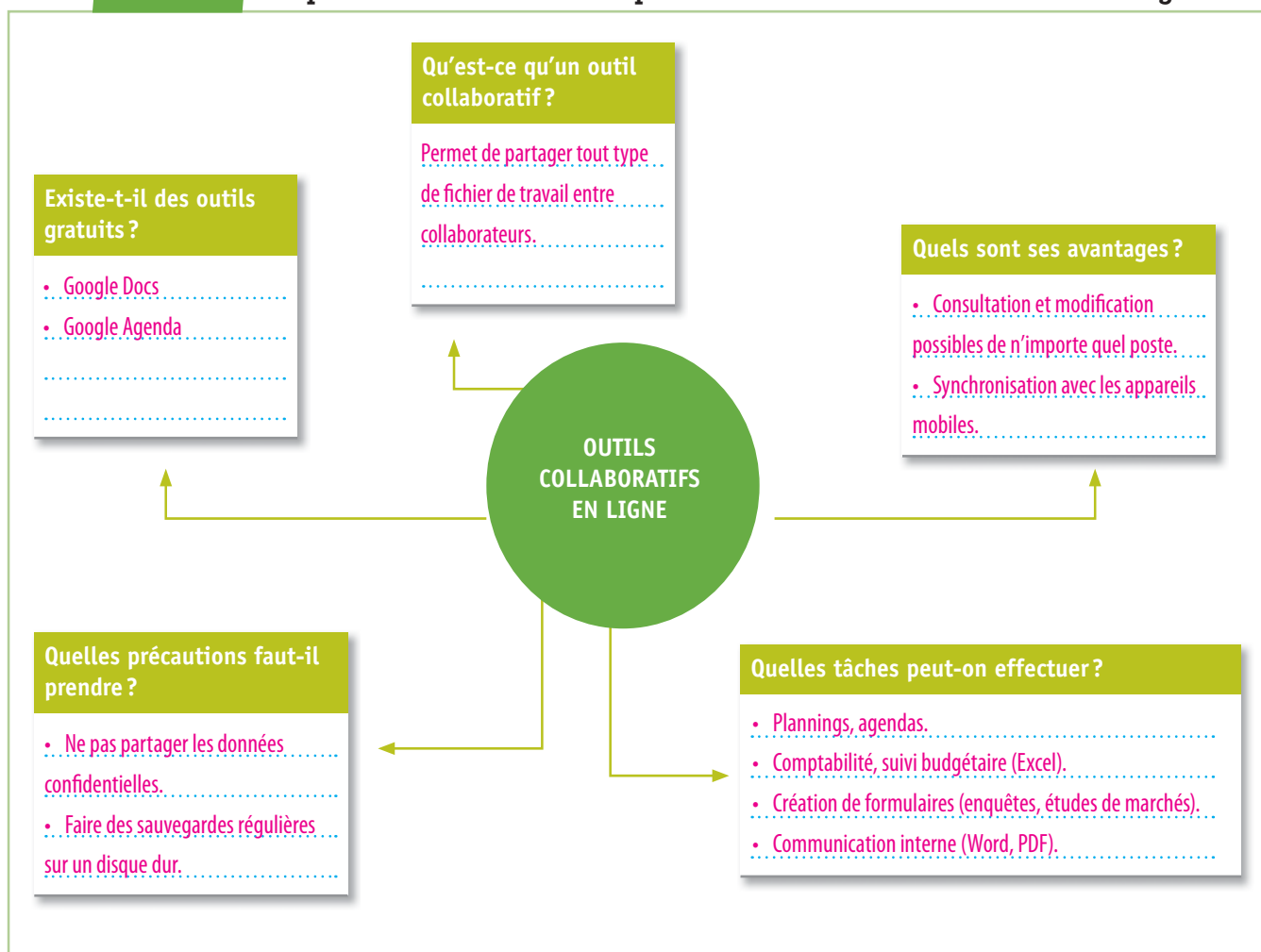
Plusieurs outils en ligne vous permettent de tenir facilement un agenda. [...]

Exemple d'outils collaboratifs polyvalents : Google Docs et Google agenda.

[www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)



## ANNEXE H > Préparation du document de présentation des outils collaboratifs en ligne



## ANNEXE I > Recherche sur les outils collaboratifs gratuits

Outils	Utilité
BaseCamp	Listes de tâches, projets, transferts de fichiers
Mint	Gestion de plannings
EchoSign	Signer des documents en ligne
Dimdim	Conférences en ligne
Doodle	Monter des réunions en ligne
Freemind	Cartes heuristiques
Wiki	Site web librement modifiable (encyclopédie, fiches techniques...)

Site(s) consulté(s) : [www.un-a-un.com](http://www.un-a-un.com) ; [www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)

## 1 Organiser le classement des documents

### Classement alphabétique

- Je repère le mot **directeur**.
- Je mets en évidence le mot directeur (**indexation**).
- Je classe le document dans l'ordre alphabétique.

### Classement numérique

- Je repère le dernier **numéro** attribué.
- J'attribue le **numéro suivant** au nouveau dossier.
- Je mets à jour le **répertoire alphabétique**.
- Je classe le document dans l'**ordre numérique**.

### Classement idéologique

- Je crée un plan de classement (liste de **thèmes**).
- Je repère le mot **directeur**.
- Je classe le document dans la bonne **rubrique**, dans l'**ordre alphabétique**, en **indexant**.

## 2 Conserver l'information

### > Les documents « papier »

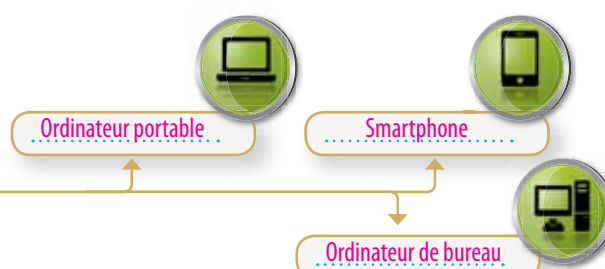
J'utilise différents dossiers	Je choisis la meilleure façon de disposer les dossiers	Je sélectionne le mobilier
 Chemises cartonnées  Dossiers suspendus  Boîtes à archives  Classeurs à levier	 Vertical suspendu  Debout vertical  Horizontal ou à plat  Vertical ordinaire	 Meuble à clapet  Meuble pour dossiers suspendus  Étagère pour archivage  Armoire à rideaux

### > Les fichiers informatisés :

				
Texte	Tableau, graphique	Documents internet	Fichiers comptables	Images
				
DVD/Blue Ray	Disque dur	Clé USB	Bande	En ligne

## 3 Mettre à disposition l'information

L'activité professionnelle évolue vers la **mobilité**. Il est possible de travailler sur :  
grâce à des applications simples à mettre en place et à utiliser : Google Docs, Evernote, PcAnywhere...





#### ENTRAÎNEMENT 1

### Mettre en place un plan de classement

Sportous est abonnée à des revues sportives dont il faut organiser le classement.

**1** Proposez un système de classement à Mme Chantal (**document**, **annexe A**).

**2** Procédez au classement des revues (**document**, **annexe B**).

#### DOC. > Courriel de Mme Chantal

De :	Isabelle Chantal	Date :	10/03/201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Classement des revues		

Bonjour,

Le nombre de revues sportives auxquelles nous sommes abonnés augmente rapidement. Il est urgent d'envisager un classement. Voici comment je vais procéder : le numéro le plus récent reste à disposition dans mon bureau. Les numéros précédents seront archivés. Quel type de classement me proposez-vous ? Quel matériel ? Quel procédé ? Quel mobilier ?











Merci de procéder au classement des revues suivantes :

*Le Gymnaste Magazine, Danser, Toute la natation, Tennis mag, Pentathlon moderne mag, France Football, Le Rugby magazine, Le Guide du handball, Hockey sur gazon magazine, Escrime magazine, L'Esprit du judo, Taekwondo choc magazine, Ballet 2000, Natation infos, Football actu, Tennis revue, Tentation danse, Hand action, Judo magazine, Taekwondo mag, Escrime info.* Nous recevons également des magazines de sport en général : *Sport et Vie, EPS, Filière sport et Sport santé.*

Bon courage !

#### ANNEXE A > Proposition de classement

- Type de classement envisagé : ☐ Alphabétique ☐ Numérique ☒ Idéologique
- Justification : les revues concernent différentes disciplines sportives

Matériel	Procédé	Mobilier
<input type="checkbox"/> Chemises cartonnées 	<input checked="" type="checkbox"/> Debout ou vertical	<input type="checkbox"/> Meuble à clapets 
<input type="checkbox"/> Chemises à rabats 	<input type="checkbox"/> Horizontal ou à plat	<input checked="" type="checkbox"/> Étagère 
<input type="checkbox"/> Dossiers suspendus 	<input type="checkbox"/> Vertical ordinaire	<input type="checkbox"/> Armoire à rideaux 
<input checked="" type="checkbox"/> Boîtes à archives 	<input type="checkbox"/> Vertical suspendu	<input type="checkbox"/> Meuble pour dossiers suspendus 
<input type="checkbox"/> Classeur à levier 		<input checked="" type="checkbox"/> Étagère présentoir 



**ANNEXE B > Classement des revues**

Thèmes	Magazines
<b>Danse</b>	<i>Ballet 2000</i>
	<i>Danser</i>
	<i>Tentation danse</i>
<b>Escrime</b>	<i>Escrime Info</i>
	<i>Escrime magazine</i>
<b>Football</b>	<i>Football Actu</i>
	<i>France football</i>
<b>Généralités</b>	<i>EPS</i>
	<i>Filière sport</i>
	<i>Sport santé</i>
	<i>Sport et vie</i>
<b>Gymnastique</b>	<i>Le gymnaste magazine</i>
<b>Handball</b>	<i>Hand Action</i>
	<i>Le guide du handball</i>
<b>Hockey sur gazon</b>	<i>Hockey sur gazon magazine</i>
<b>Judo</b>	<i>Judo magazine</i>
	<i>L'esprit du judo</i>
<b>Natation</b>	<i>Natation infos</i>
	<i>Toute la natation</i>
<b>Pentathlon</b>	<i>Pentathlon moderne magazine</i>
<b>Rugby</b>	<i>Le rugby magazine</i>
<b>Taekwondo</b>	<i>Taekwondo choc magazine</i>
	<i>Taekwondo mag</i>
<b>Tennis</b>	<i>Tennis mag</i>
	<i>Tennis revue</i>





#### ENTRAÎNEMENT 2

### Retrouver un fichier perdu

Mme Chantal est catastrophée car elle a perdu un fichier. Elle vous demande de l'aider.

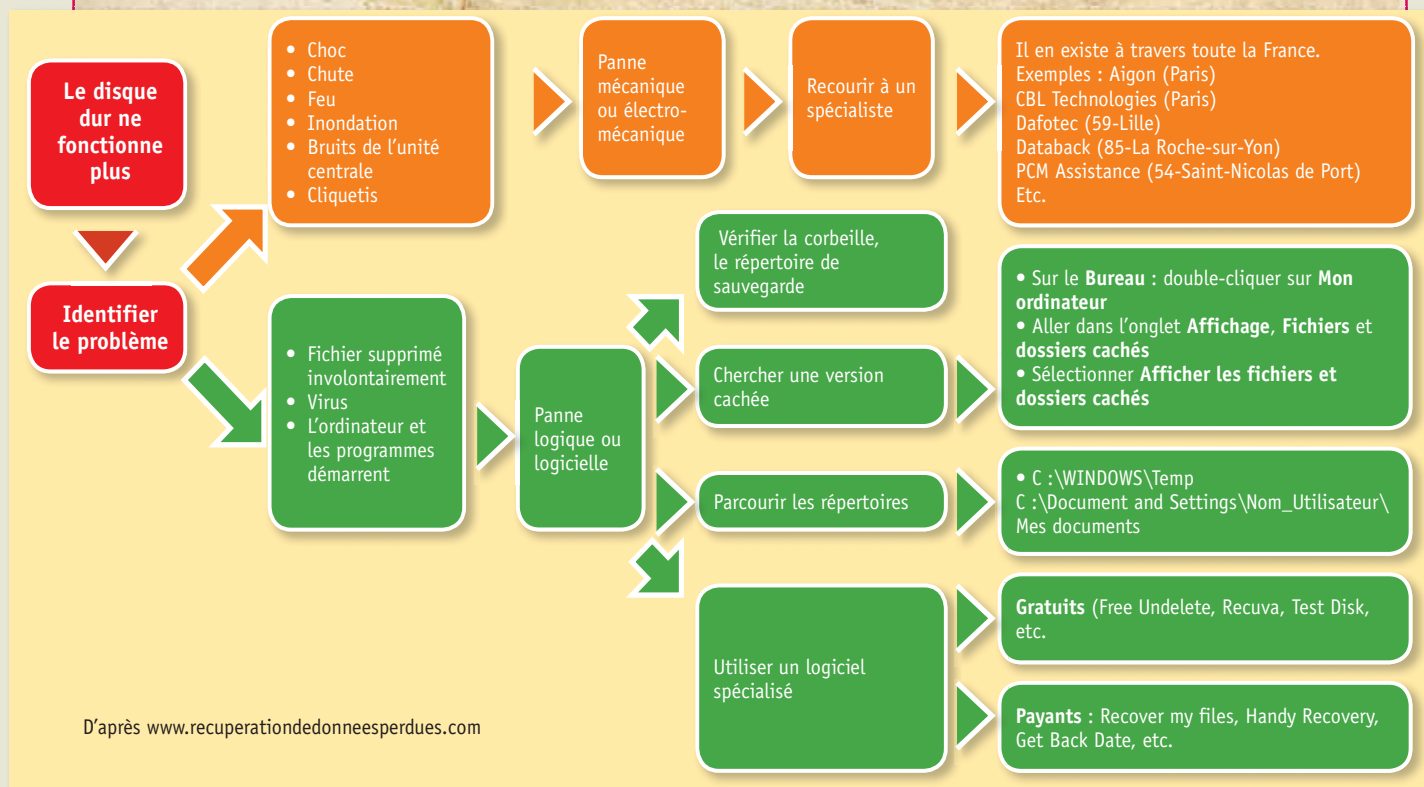
■ Expliquez à Mme Chantal la marche à suivre pour tenter de retrouver le fichier égaré (documents 1 et 2, annexe).

#### DOC. 1 > Question de Mme Chantal

*Je ne trouve plus le dernier compte rendu de réunion et je dois le diffuser demain au plus tard. J'ai fait du rangement sur le disque dur hier soir ; j'espère que je ne l'ai pas supprimé par erreur... Que puis-je faire ?*



#### DOC. 2 > Actions à entreprendre pour récupérer des fichiers informatiques perdus



#### ANNEXE >

### Réponse destinée à Mme Chantal

De : **Stagiaire**

À : **Isabelle Chantal**

Objet : **Fichier informatique**

Madame,

Vous pensez avoir supprimé le compte rendu de réunion involontairement ; vous pouvez :

- vérifier la corbeille et le répertoire de sauvegarde ;
- chercher une version cachée (sur le bureau, double cliquez sur « Mon ordinateur », allez dans l'onglet « Affichage, fichiers et dossiers cachés » et sélectionnez « Afficher les fichiers et dossiers cachés ») ;
- parcourir les répertoires (C:\WINDOWS\Temp et C:\Documents and Settings\nom\_utilisateur\Mes documents) ;
- utiliser un logiciel spécialisé (libres : Free Undelete, Recuva , etc. / Payants : Recover my filesHandy Recovery, etc.).

Si vous n'obtenez aucun résultat, ou si votre ordinateur émet des cliquetis, des bruits, il serait plus sage de recourir à un spécialiste,

Cordialement



PLUS PROCHE  
DE CHEZ VOUS !

**ORPI**  
SOLUTIONS IMMOBILIERES



AGENCE ABRITE SARL

8, place du Docteur Clément  
34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 50 76 75  
Fax : 04 67 502 502  
Mél : [abrite@orpi.com](mailto:abrite@orpi.com)

## Fiche d'identité de l'entreprise

**Raison sociale :** Orpi  
**Siège social :** 8, place du Docteur Clément  
34250 Palavas-les-Flots  
**Téléphone :** 04 67 50 76 75  
**Télécopie :** 04 67 502 502  
**Mél :** abrite@orpi.com  
**Site web :** www.orpi.com/abrite  
**Forme juridique :** société à responsabilité limitée  
**Montant du capital :** 7 622 euros  
**Immatriculation :** RCS Montpellier B 393 223 045  
**N° SIRET :** 393 223 0459 999 13  
**Code APE :** 703A RC Montpellier N° 93 B 1461  
**TVA intracommunautaire :** FR 58 393 223 045  
Affilié à la caisse de la garantie de la FNAIM 89, rue de la Boétie – 75008 Paris  
sous le numéro 19258H

## Activités

L'agence SARL Abrite fait partie du 1<sup>er</sup> réseau immobilier en France.

24 agences ORPI collaborent ensemble dans la région de Montpellier. Spécialiste de l'immobilier en bord de mer, ses activités sont les suivantes :

- transactions (achat-vente de maisons, appartements, garages, locaux commerciaux);
- gérance locative;
- locations à l'année;
- locations saisonnières.

## RIB (extrait)

Crédit Lyonnais 7, place du Docteur Clément – 34250 Palavas-les-Flots		Domiciliation : Palavas-les-Flots Références bancaires nationales – RIB	
Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
30002	03076	000040897H	38

## Organisation

### L'agence compte 5 salariés :

**le dirigeant de la SARL Abrite**, Guy Bolarin, chargé des transactions immobilières;  
il est assisté de **deux négociatrices**, Sophie Maurin et Christiane Daudet;

**une responsable de la gérance locative et de la gestion financière**, Cathy Chabbert;

**une secrétaire**, Julie Bernard, chargée des locations saisonnières et des locations à l'année.

**Une SARL** (société à responsabilité limitée) est constituée par des statuts écrits et déposés au greffe du tribunal de commerce. Son immatriculation est obligatoire, avec publication dans un journal d'annonces légales. Son capital minimum est fixé librement. Elle doit comporter au moins 2 associés (et au plus 50) et peut être administrée par un ou plusieurs gérants.