

La gestion des flux de courriers

Le courrier entrant

17

ORPI
SOLUTIONS IMMOBILIERES

Le courrier entrant (courriels, lettres, colis, télécopies...) de l'agence Orpi Abrite se traite dans le respect de la charte qualité adoptée par l'entreprise. Celle-ci prévoit que toute demande formulée par une personne extérieure à l'agence soit prise en compte au plus vite par la (ou les) personne(s) compétente(s) et que chaque destinataire d'un message en accuse réception *via* son poste informatique en réseau.

Le directeur de l'agence, Guy Bolarin, décide de vous affecter au service du courrier pour palier l'absence de la secrétaire, Julie, habituellement en charge de ce dossier.



Votre mission

Aujourd'hui, 13 septembre, vous devez traiter le courrier entrant. À ce titre, vous êtes amené à :

- réceptionner le courrier entrant ;
- diffuser le courrier entrant, en le remettant ou en le transférant à la personne ou au service concerné ;
- recevoir, classer et filtrer des messages ;
- exploiter un carnet d'adresses et une liste de diffusion.

Complexités

- Traitement de courrier confidentiel et personnel
- Fichier des destinataires à constituer
- Homonymie
- Gestion des courriels indésirables

Aléa

- Retour de courrier

Résultats attendus

Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés

Performance
attendue

Compétence rattachée : traiter le courrier entrant ou sortant

Chaque jour, le facteur dépose l'ensemble du courrier à l'agence. Tous les matins, vous récupérez également les télécopies et relevez le courrier électronique. L'ensemble de ce courrier dit « entrant », y compris les courriels, doit faire l'objet d'un enregistrement sur un registre numérique avant diffusion dans les services.

Aujourd'hui, 13 septembre, votre journée de travail commence donc par l'enregistrement du courrier.



- 1 Enregistrez le courrier et les télécopies reçus à l'agence dans le fichier numérique disponible sur le réseau (**document 1**, **annexe A**, fichier « 17_gestion_du_courrier.xls »).

DOC.1 > Courriers et télécopies reçus ce jour

PLI NON DISTRIBUTABLE

Bulle inaccessible ☐

Bulle non identifiée ☐

Bulle cédente ☐

Bulle non ☐

Anomalie d'adresse : ☐

N° dans le voir ☐

Voie ☐

Commune ☐

13-09-2014

M. MERCADAL Daniel
121 rue des Arbousiers
83170 BRIGNOLES

Général de Réservation des professionnels de l'immobilier

TÉLÉCOPIE

À : Agence Abrite De : GPI

Objet : Réservation location

Bien réf. 219

Cher partenaire,

Nous avons le plaisir de vous faire part d'une demande sur votre bien 219.

Coordonnées du contact :

Nom = Monsieur SALIS Bernard

Adresse = Résid. Villemont 34500 Béziers

Téléphone = 0618768009

Mail = bernard.salis@laposte.net

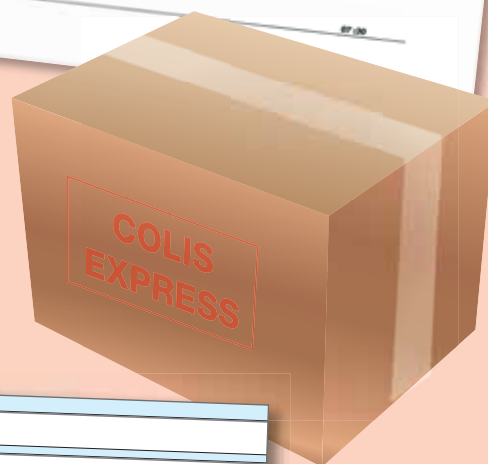
Nature du contrat : option du 15/09/2014 au 22/09/2014

Référence du dossier : 219/15504

Renseignements complémentaires : 2 adultes

À bientôt pour de nouvelles réservations !

GPI



De : g.thomson

À : abrite@orpi.com

Objet : Look for apartment Carnon

Joindre un fichier :

FF▼ T▼ G

Good evening,

After consultation of your site, I would like to have information concerning the apartment N° ORPI B-OORIEH (76000 €).

DOC.1 > Suite

BON POUR UNE ESTIMATION GRATUITE

À retourner à l'agence Abrite
8, place du Docteur Clément
34250 Palavas-les-Flots

M, Mme, Mlle *Noisette* demeurant *13 avenue Saint-Maurice Palavas-les-Flots*
Tél. *04 67 68 22 13*
Souhaite faire évaluer : maison ☐ appartement ☐
À l'adresse suivante : *idem*

Pour connaître la valeur locative, la valeur de vente,
sans aucun engagement de ma part.

ANNEXE A >

Registre du courrier entrant « 17_gestion du courrier.xls »

Date de réception	Nature du courrier entrant					Émetteur	Destinataire	Objet	Remis ou transféré le	Observations
	colla	lettre	fax	mail						
13/09/201N		X				La Poste	Julie	Courrier M. MERCADAL Daniel	13/09/201N	Faire adresse - 1% non distribuable
13/09/201N			X			GPI	Cathy	Réservation location bien réf. 219	13/09/201N	
13/09/201N	X					Groupe ORPI	Julie	Lot de magasins ORPI n°67	13/09/201N	
13/09/201N		X				Bouygues Telecom	Cathy	Facture 27/08/201N	13/09/201N	
13/09/201N			X			étude Malbe CAUVE	Christiane	Locaux commerciaux de Carnon	13/09/201N	Copie à Guy Bolarin
13/09/201N		X				M. NOISETTE	Guy Bolarin	Estimation gratuite d'un bien immobilier	13/09/201N	
13/09/201N				X		g.thomson	Christiane	Demande de renseignements sur appartement	13/09/201N	Copie à Guy Bolarin

Après avoir procédé à l'enregistrement du courrier reçu, vous allez maintenant devoir remettre le courrier aux bons destinataires.

- **2** À l'aide de vos notes prises lors de votre première journée de stage et du travail effectué dans la mission 1, procédez à la distribution du courrier dans les corbeilles à courrier prévues à cet effet (**document 2, annexe B**).

DOC. 2 > Organisation interne de l'agence

M. Bolarin gère toutes les transactions opérées par l'agence (achat ou vente de maisons, appartements, garages...). Il intervient seul sur le secteur de Palavas-les-Flots. Il est assisté de deux négociatrices : Sophie, chargée du secteur de la Grande-Motte et Christiane, pour le secteur de Carnon.

Important : M. Bolarin souhaite être informé sur toutes les transactions en cours (lui remettre une copie des messages systématiquement).

Cathy assure la gérance des appartements en location (relations avec les syndicats, les propriétaires, suivi des règlements de loyers...) puis saisit, depuis son logiciel de gestion financière, tous les mouvements (dépenses et recettes) d'argent afin de les transmettre chaque mois au cabinet d'expertise comptable.

Julie occupe le poste d'accueil à l'agence : elle s'occupe de l'accueil des clients, du standard téléphonique et de la distribution du courrier. Parfois, elle assure la visite des appartements en location.

ANNEXE B > Corbeille à courrier



Colis Orpi magazine

/

Télécopie maître Cauve

Courriel M. Puginier

Télécopie réservation location (réf. 219)

Facture Bouygues Telecom

Bon pour estimation gratuite, M. Noisette

Copie télécopie maître Cauve

Pour une meilleure organisation de la boîte de réception du courrier, M. Bolarin voudrait que chaque nouveau message reçu soit filtré et classé automatiquement dans un dossier personnel. Par ailleurs, l'agence recevant de plus en plus de messages à caractère publicitaire, il souhaiterait trouver une solution pour éviter que la messagerie électronique de l'agence soit polluée par ce type de messages.

➤ **3** Appliquez une règle permettant de déplacer les messages destinés à M. Bolarin dans son dossier personnel, conformément à ses consignes (**document 3**, **annexe C**).

➤ **4** Préparez une courte note, à partir de votre texteur, destinée à vos collègues afin de les éclairer sur les nuisances liées aux spams. Vous vous aiderez de l'extrait du glossaire à votre disposition (**documents 4 et 5**).

DOC. 3 > Consignes de Guy Bolarin

Pouvez-vous me créer un dossier personnel nommé « Guy Bolarin » où seront stockés et archivés tous les courriels qui arriveront à mon adresse personnelle : guy.bolarin-abrite@orpi.com ? Pour les autres messages, je laisse le soin à Cathy, comme d'habitude, de les ventiler aux intéressés.

Par ailleurs, vous préparerez une courte note à vos collègues afin de les éclairer sur les risques les plus courants liés à la messagerie électronique (virus, spam...) et les informerez qu'une procédure de sécurité est à l'étude (installation d'un logiciel anti-spam).

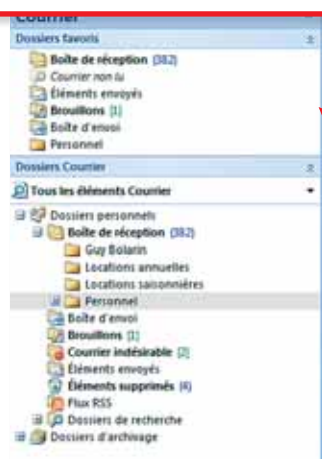
Merci,
GB

ANNEXE C > Assistant de gestion des messages sous Outlook

Créer le dossier où seront déplacés les messages.

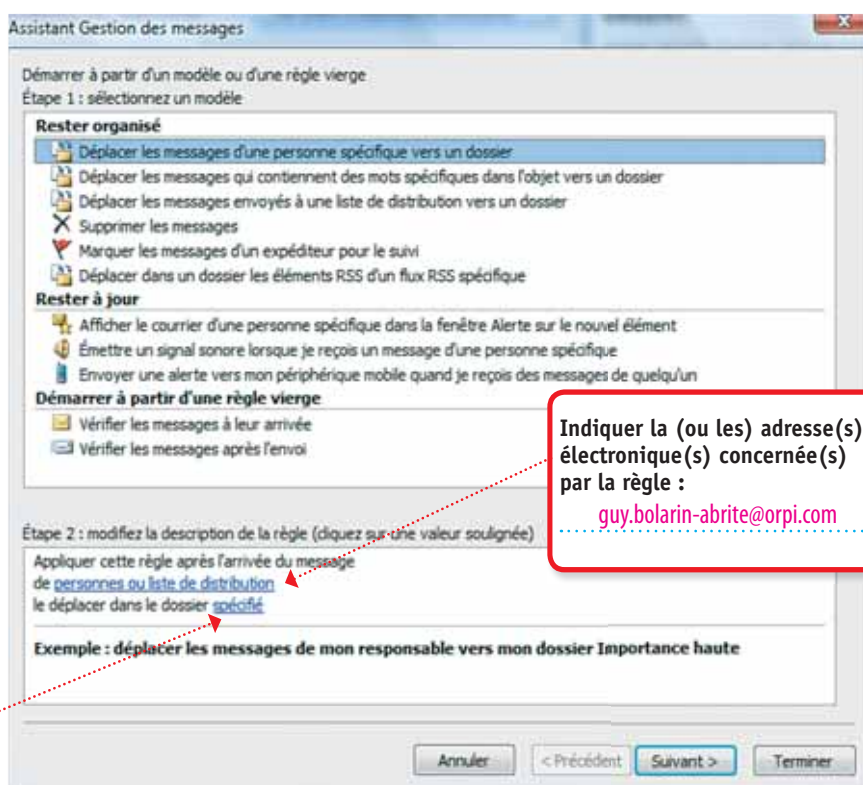
Nom du dossier à créer :

Guy Bolarin



Préciser, par une sélection, le dossier où seront déplacés les dossiers :

Guy Bolarin



Indiquer la (ou les) adresse(s) électronique(s) concernée(s) par la règle :

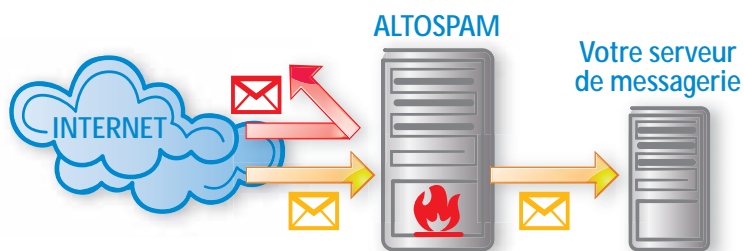
guy.bolarin-abrite@orpi.com



Logiciel antispam et antivirus externalisé

Libérez vos e-mails !

Ne perdez plus de temps avec les spams et les virus.
ALTOSPAM est un logiciel anti-spam et antivirus externalisé pour entreprises capable d'allier efficacité d'analyse, performance et simplicité d'administration.



Ce logiciel anti-spam et anti-virus est une passerelle de filtrage des e-mails, proposée sous forme de service en ligne, qui supprime rapidement le temps et les coûts associés à l'inondation des boîtes aux lettres par des e-mails indésirables. ALTOSPAM est un logiciel ASP intégré de protection des messages électroniques contre les spams, les virus, les scams et le phishing qui permet à une société, possédant au moins un nom de domaine, de sécuriser son serveur de messagerie. ALTOSPAM combine 15 technologies anti-spams, 3 anti-virus ainsi que d'autres services de sécurité comme l'anti-relayage, l'anti-scams, l'anti-phishing et la protection contre les attaques par déni de service. De plus, cet anti-spam et anti-virus externalisé assure une très haute disponibilité de votre service de messagerie.

CARACTÉRISTIQUES

- 🔥 **Efficace** : Les spams sont bloqués avant leur arrivée sur votre serveur de messagerie. L'efficacité de la solution est garantie par un engagement sur la qualité de service (SLA).
- 🔥 **Simple** : Sans installation matérielle ou logicielle, mise en place en moins d'une heure, solution clef en main, fonctionnement autonome, avec mise à jour intégrée.
- 🔥 **Performante** : Allège le trafic réseau et réduit la charge de votre serveur de messagerie.
- 🔥 **Disponible** : Plusieurs serveurs distants redondés et supervisés en permanence.
- 🔥 **Sécurisée** : Protège votre serveur de messagerie vis-à-vis de l'extérieur contre les attaques par déni de service, contre le relayage et contre les virus.
- 🔥 **Novatrice** : Utilise les technologies les plus récentes en alliant procédés standard et méthodes d'analyse à la volée.
- 🔥 **Compatible** : Indépendante de votre serveur de messagerie.

D'après www.altospam.com

SPAM	ANTI-RELAIS
Le spam est une technique de prospection consistant à diffuser massivement par courrier électronique des informations, souvent de nature publicitaire, non sollicitées par les internautes destinataires. Le phishing et le scam sont une forme de spam.	Le relayage est une technique qui permet à des tiers de se servir de votre serveur de messagerie pour expédier des mails souvent illicites. Cette utilisation abusive de votre serveur génère un problème de disponibilité et de qualité de service, de plus elle engage la responsabilité de votre société dont l'identité a été usurpée.
SCAM / NIGERIAN419	VIRUS
Les scams sont des « cyber-arnaques » par e-mail, que l'on appelle également Nigerian 419. Ces e-mails, dans lesquels on vous sollicite pour récupérer des millions d'euros en échange d'un pourcentage, proviennent généralement d'Afrique ou des pays en voie de développement.	Un virus informatique est un programme écrit dans le but de se propager à d'autres ordinateurs. Il perturbe plus ou moins gravement le fonctionnement de l'ordinateur infecté. Il peut se répandre à travers tout moyen d'échange de données numériques, comme Internet, et notamment par l'intermédiaire des messages électroniques ou de leurs pièces attachées.
DÉNI DE SERVICE	
Le déni de service (ou DoS : Denial of Service) est une attaque qui vise à rendre une application informatique incapable de répondre aux requêtes de ses utilisateurs. Les serveurs de messagerie peuvent être victimes de ces attaques.	

D'après www.altospam.com

Mission 4

Exploiter un carnet d'adresses et une liste de diffusion

Chaque matin, le dirigeant, Guy Bolarin, interroge sa messagerie électronique afin de prendre connaissance du message qui lui a été adressé par le service d'alerte du site www.orpi.com. Il peut ainsi connaître les adresses électroniques des personnes ayant consulté des biens à vendre dans son agence depuis le site du réseau Orpi, puis mettre à jour son carnet d'adresses. Absent aujourd'hui, il vous demande de le faire à sa place.

- 5 Procédez à la mise à jour du carnet d'adresses électronique de l'agence sur le logiciel Outlook à partir du courriel reçu du service d'alerte du site www.orpi.com (document 6, annexe D).
- 6 Créez une liste de diffusion afin de préparer l'envoi du courriel à adresser aux personnes ayant consulté nos biens (document 6, annexe E).

DOC. 6 > Courriel du service d'alerte du site www.orpi.com

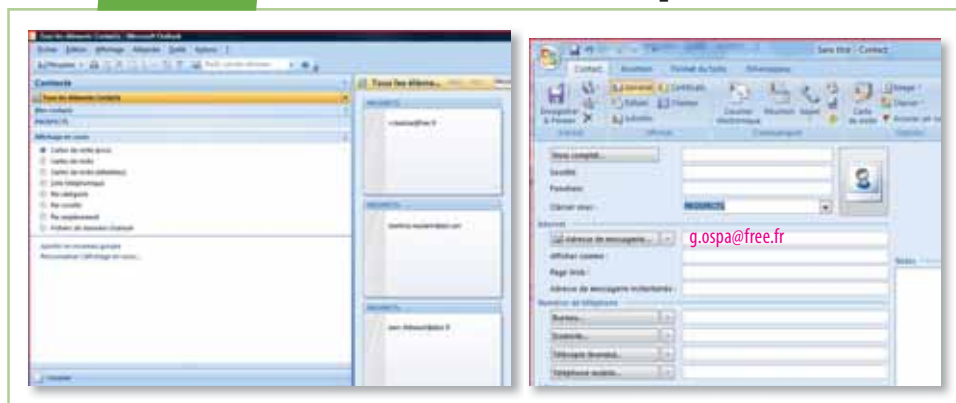
De : info@orpi.com
 À : bolarin.abrite@orpi.com
 Envoyé : mercredi 12 septembre 201N 01:44
 Objet : Rapport des alertes courriels

Bonjour,

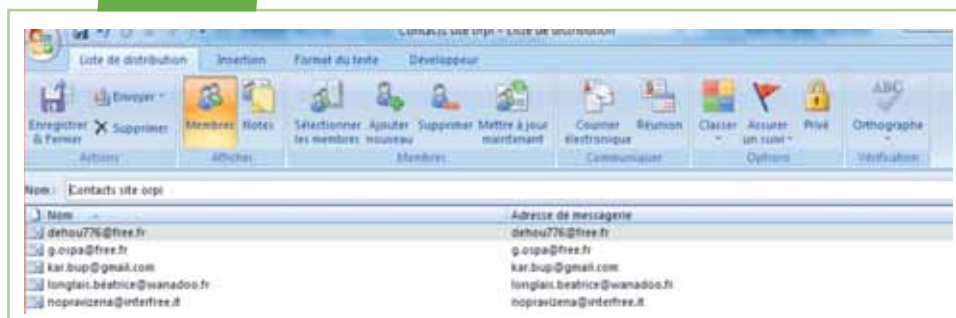
La nuit dernière, notre service d'alerte du site www.orpi.com a relevé des informations concernant les biens référencés à votre agence. Vous trouverez ci-dessous les adresses électroniques des personnes ayant consulté vos annonces :

RÉF. ANNONCE : B-00HFSM	RÉF. ANNONCE : B-00U40U
g.ospa@free.fr	kar.bup@gmail.com
dehou776@free.fr	longlais.beatrice@wanadoo.fr
nopravizena@interfree.it	

ANNEXE D > Carnet d'adresses électronique Outlook



ANNEXE E > Liste de diffusion



Une **liste de diffusion** ou **liste de distribution** est une utilisation spécifique du courrier électronique qui permet l'envoi en masse (publipostage) d'informations à un grand nombre d'utilisateurs possédant une adresse courriel. Elle se compose des adresses électroniques des membres sélectionnés lors de sa création.



1 Réceptionner le courrier entrant

❶ Le courrier entrant est constitué de :



courrier postal



courriel



colis



télécopie

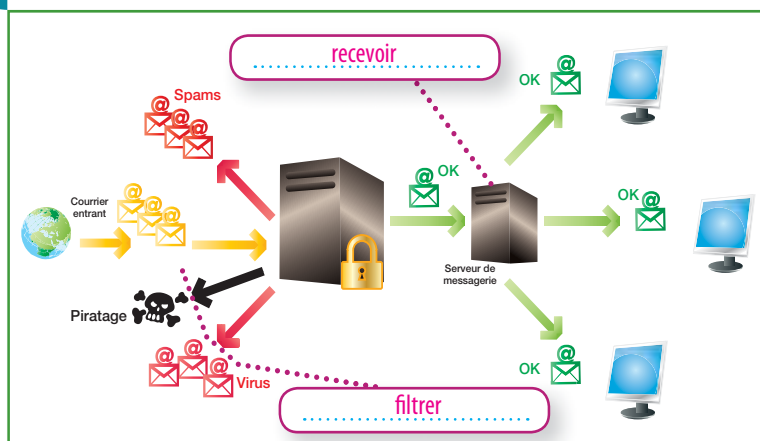
❷ À son arrivée, le courrier est **enregistré** sur un registre qui peut être papier ou numérique.

❸ Puis un **tri** par service ou par personne est effectué afin de préparer la distribution du courrier.

2 Diffuser le courrier entrant

La diffusion du courrier dépend de deux critères : la nature du courrier (lettres, télécopies, méls...) et le volume à distribuer.

3 Recevoir, classer et filtrer des messages



L'utilisateur doit être capable d'interroger un ou éventuellement plusieurs **serveurs de messagerie** pour vérifier la présence de messages et ensuite les télécharger.

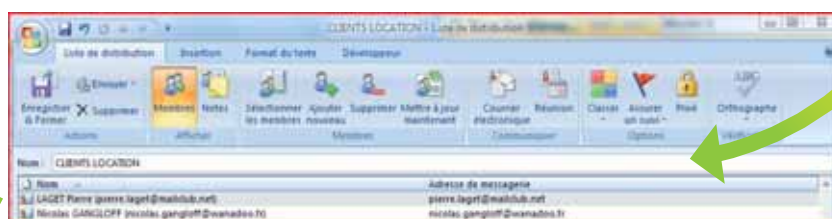
Avec le temps, de nombreux messages s'accumulent et il est souvent nécessaire de les retrouver facilement.

L'application de **règles de tri** bien choisies permet de gagner du temps lors de la lecture d'un grand nombre de messages.

4 Exploiter un carnet d'adresses et une liste de diffusion

Un carnet d'adresses et/ou de listes de diffusion s'avère indispensable pour gagner en rapidité lors de la redirection des messages.

membres de la liste



nom du groupe

ENTRAÎNEMENT 1

Améliorer la gestion du courrier entrant

Comme chaque année, de juin à septembre, la station balnéaire de Palavas-les-Flots voit sa population doubler et, de ce fait, le facteur dépose le courrier à l'agence avec toujours beaucoup de retard. M. Bolarin souhaiterait trouver une solution afin d'éviter toute lenteur dans le traitement de son courrier.

À partir de la plaquette d'information publiée sur le site www.laposte.fr, que vous remet Cathy, présentez, à l'aide de votre texteur, une solution à M. Bolarin dans une courte note d'information (document).

DOC. > Documentation commerciale de La Poste

Collecte France hors Paris – La Poste

Paris : Tarifs HT collecte annuelle 5 jours du lundi au vendredi (grille standard).

Tranche horaire	Volume maximum ⁽¹⁾		Temps d'accès ⁽²⁾	
Avant 15 h 30 1 570,00 €	< 2 000 plus	pas de majoration	0 à 2 minutes	pas de majoration
	< 8 000 plus	+ 550,00 €	2 à 5 minutes	+ 600,00 €
	< 25 000 plus	+ 1 750,00 €	5 à 10 minutes	+ 1 800,00 €
	< 50 000 plus	+ 5 250,00 €	Plus de 10 minutes	+ 330,00 € par 2 minutes supplémentaires
	< 100 000 plus	+ 13 750,00 €		
	< 200 000 plus	+ 29 750,00 €		
	> 200 000 plus	+ 29 750,00 € par tranche de 200 000 plus supplémentaires		

Tranche horaire	Volume maximum ⁽¹⁾		Temps d'accès ⁽²⁾	
15 h 30-16 h 30 2 720,00 € Après 16 h 30 3 420,00 €	< 8 000 plus	pas de majoration	0 à 5 minutes	pas de majoration
	< 25 000 plus	+ 1 200,00 €	5 à 10 minutes	+ 1 800,00 €
	< 50 000 plus	+ 4 700,00 €	Plus de 10 minutes	+ 330,00 € par 2 minutes supplémentaires
	< 100 000 plus	+ 13 200,00 €		
	< 200 000 plus	+ 29 200,00 €		
	> 200 000 plus	+ 29 200,00 € par tranche de 200 000 plus supplémentaires		

NB : En cas de multi-collecte journalière, une réduction de 20 % sur le tarif des collectes à partir de la 2^e collecte est appliquée. La collecte ayant le tarif le plus élevé est retenue comme première collecte.

Tarifs HT autres collectes (hors Collecte primo)

Prestations	Définitions	Tarifs
Collecte premium	Collecte avec l'horaire le plus tardif possible • volume < 8 000 plus • volume < 25 000 plus • volume > 25 000 plus	Tarif grille standard + forfait selon volume • Forfait 3 000,00 € • Forfait 6 000,00 € • Forfait 9 000,00 €
Collecte saisonnière	Collecte sur une semaine ou plus	3,5 % du tarif de la collecte annuelle par semaine avec un minimum de 400,00 € pour la période
Collecte annuelle de 1 à 4 jours	Collecte annuelle de 1 à 4 jours par semaine avec des caractéristiques standard	Tarif de la collecte annuelle de 5 jours avec une réduction de 5 % par jour non collecté
Collecte annuelle de 6 jours	Collecte le samedi toute l'année en tant que 6 ^e jour	Tarif de la collecte annuelle de 5 jours, majoré de 50%
Collecte annuelle le samedi	Collecte annuelle d'un jour par semaine : le samedi	60 % du tarif de la collecte annuelle de 6 jours
Collecte annuelle de 2 à 5 jours dont le samedi	Collecte annuelle de 2 à 5 jours par semaine dont le samedi	Tarif de la collecte annuelle de 5 jours avec une réduction de 5 % par jour non collecté en semaine, majoré de 50 %
Collecte partagée	Collecte annuelle partagée à partir de 3 entreprises qui partagent leur courrier dans un local mutualisé ou en boîtes collectives. Conditions d'accès : volume < 800 plus par entreprise	Pour chaque client, tarifs grille standard avec une réduction de 30%
Collecte avec remise	Remise et collecte simultanée	Tarif de la prestation ayant le montant le plus élevé majoré de 20 %
Collecte ponctuelle	Collecte ponctuelle sur une journée	0,8 % du tarif de la collecte annuelle par jour avec un minimum de 100,00 €
Prise en charge d'un dépassement de volume	On distingue 2 niveaux de dépassement pour une prestation de collecte annuelle : • moins de 2 000 plus • 2 000 plus et au-delà	• moins de 2 000 plus : 50,00 € par jour • 2 000 plus et au-delà : tarif d'une collecte ponctuelle



Prise en charge de votre courrier à expédier, directement dans vos locaux, lors de la tournée du facteur

Prestations	Définitions	Tarifs HT
Collecte Primo	Collecte annuelle de 5 ou 6 jours par semaine, réalisée simultanément à la tournée de distribution du facteur : - courrier affranchi ou non ⁽³⁾ - 30 plus ou 500 g maximum par collecte	Tarif annuel : 620,00 € (5 ou 6 jours)



ENTRAÎNEMENT 2

Fidéliser la clientèle

Cathy souhaiterait disposer d'un carnet d'adresses électronique dans lequel seraient répertoriées les personnes ayant déjà effectué une location saisonnière à l'agence. Ainsi, à l'approche de chaque période de vacances, elle pourrait leur adresser un courriel afin de les fidéliser.



1 Créez un nouveau dossier que vous nommerez « Clients locations saisonnières » dans le carnet d'adresses Orpi Abrite disponible sur le réseau (**annexe**).



2 Enregistrez les contacts disposant d'une adresse électronique à partir du listing papier que vous a remis Cathy (**document**).

DOC. > Extrait listing « locations été 201N »

Appt. B0767
M. et Mme BILLAUDET Pierre
35 rue des Lilas
21000 Dijon
Tél. : 03 80 44 35 47
pierre.billaudet45@tiscali.fr

Appt. B1493
M. PERTINET Thierry
13 bis rue d'Elbeuf
76100 Rouen
Tél. : 02 35 17 55 66
pertainet.thierry@wanadoo.fr

Appt. B2938
M. et Mme GERMAIN Frédéric
14 rue de la Morgane
58800 Corbigny
Tél. : 03 86 20 90 97
fred.germain@aol.com

Appt. B6530
M. FERNANDEZ Julien
86 rue Léon-Jouhaux
38100 Grenoble
Tél. : 04 76 49 70 92
fernandez-julien@libertysurf.fr

Appt. B0934
M. GIBE Jean-Pierre
18 rue Thumesnil
59000 Lille
Tél. : 03 20 80 29 62
jp-gibe37@compuserve.com

Appt. B3201
M. et Mme BILLARD Francis
62 route de Schirmeck
672000 Strasbourg
Tél. : 03 88 30 15 10
francis.billard@msn.com

Appt. B3408
Mlle RENARD Claire
16 rue Barnier
63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04 73 31 37 94
claire.renard@hotmail.com

Appt. B9876
Mme GERMAIN Frédérique
69 av. Boucicaut
71100 Chalon-sur-Saône
Tél. : 03 85 94 87 14
frederique-germain@laposte.fr

ANNEXE >

Carnet d'adresses électronique Outlook

Contact: BELLAUDET Pierre

General | **Certificats** | **Image** | **Classer** | **ABC** | **Orthographe** | **Commencer la saisie manuscrite**

Nom complet: M. et Mme BILLAUDET Pierre

Société:

Fonction:

Classer sous: Pierre, BILLAUDET

Internet:

Adresse de messagerie:

Afficher comme:

Page Web:

Adresse de messagerie instantanée: pierre.billaudet45@tiscali.fr

Numéros de téléphone:

Bureau:

Domestique: 03 80 44 35 47

Télécopie (bureau):

Téléphone mobile:

Adresses:

Bureau: 35, rue des Lilas
21000 Dijon

Notes:

Location Appt. B0767

La gestion des flux de courriers

Le courrier sortant

18

ORPI
SOLUTIONS IMMOBILIÈRES

de rigueur et de soin. L'identification du destinataire ne doit comporter aucune erreur.

Le courrier est un vecteur de communication : la valorisation de l'image de l'entreprise en dépend.

Votre stage se poursuit au sein de l'agence Orpi Abrite. Cathy Chabbert vous confie l'expédition du courrier de la journée et vous demande d'en assurer le suivi.

C'est une tâche qui nécessite beaucoup



Votre mission

Pour assurer l'expédition et le suivi du courrier postal et/ou électronique, vous devrez :

- préparer l'expédition des lettres et colis ;
- appliquer les tarifs d'affranchissement correspondants et vérifier le suivi des envois ;
- contrôler l'acheminement et la réception du courrier ;
- gérer un carnet d'adresses et envoyer des messages.

Fiche Savoirs 18 : « L'expédition de courriers » 

Complexités

- Traitement de courrier confidentiel et personnel
- Fichier des destinataires à constituer
- Délais restreints de transmission
- Courrier en langue étrangère

Aléas

- Retour de courrier
- Erreur de destinataire

Résultats attendus

Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés

Performance
attendue

Compétence rattachée : traiter le courrier sortant

Aujourd'hui, 4 octobre 201N, Cathy vous demande de l'aider dans la préparation de l'expédition de son courrier. Elle vous remet deux lettres :

- l'une à adresser en envoi simple, mais pour laquelle il faut rechercher l'adresse du destinataire ;
- l'autre qui fera l'objet d'un envoi avec suivi (mise en demeure pour le non-paiement d'un loyer).

Par ailleurs, vous devez retourner, à la demande de l'un des propriétaires dont vous avez l'appartement en gérance, deux télécommandes d'ouverture de portail automatique.

- **1** Sélectionnez, pour chaque courrier que vous a confié Cathy, le support adapté à sa mise sous pli en reportant son numéro, puis préparez l'envoi de ces courriers en renseignant les matériels d'expédition. Vous disposez pour cela des consignes de Cathy et de la documentation fournie (**documents 1 et 2, annexe A**).

DOC. 1 > Courriers à expédier

1



AGENCE ABRITE
8 place du Docteur Clément
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

M. TACRES Valentin
37 rue Saint-Roch
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

LR+AR
Objet :
Mise en demeure
Non-paiement loyer 09/1N

PALAVAS-LES-FLOTS
Le 4 octobre 201N

Monsieur,

Le règlement de votre loyer ne nous est toujours pas parvenu et, sauf erreur de notre part, vous restez redevable de la somme de 293,25 €.

Nous vous rappelons que les loyers doivent être réglés pour le 5 de chaque mois au plus tard.

Si vous avez réglé très récemment, ce rappel est sans objet. S'il s'agit d'un oubli, vous voudrez bien me faire parvenir le règlement, par retour de courrier.

Sans règlement de votre part sous quarante-huit heures, vous nous mettez dans l'obligation d'effectuer le recouvrement de la somme due par ministère d'huissier.


Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le service gestion

Détail des sommes dues

Date	Libellé	Montant
01/09/201N	Loyer septembre 201N	301,30 €
28/09/201N	Trop perçu	- 8,05 €
	Total général	293,25 €

2



BAIL DE DROIT COMMUN

à usage d'habitation consenti à un locataire personne morale

Secours conventionnellement au décret du 30 janvier 2002 relatif à la démission Art. 1714 et suivants du Code civil
Date de la loi du 6 juillet 1989 modifiée

☐ location meublée ☒ location vide

Le présent contrat de location est composé :

- + d'une première partie comprenant toutes les conditions particulières de la présente location ;
- + d'une seconde partie comprenant toutes les conditions générales qui lui sont applicables.

ENTRE LES SOUSSIGNÉS, CI-APRÈS DÉSIGNÉS « LE BAILLEUR » et « LE LOCATAIRE »

IL A ÉTÉ FAIT ET CONVENU CE QUI SUIT :

Par les présentes, LE BAILLEUR donne à bail au LOCATAIRE, qui accepte, l'immeuble dont la situation et la désignation suivent et se, aux charges et conditions particulières et générales ci-après énoncées :

1- CONDITIONS PARTICULIÈRES

1.1 - BAILLEUR

ORPI ABRITE SARL
8, place du Docteur Clément 34250 PALAVAS LES FLOTS
Représenté par :
G. BOLARIN, titulaire de la carte professionnelle n°
portant la mention :
Représentation immobilière et étude de notaires, garant pour un montant de €
par la Chambre de Commerce de l'Immobilier Français - CCIFP, rue de La Boétie, 1000 PARIS 8^e arr.
régulièrement mandaté à cet effet, document A

1.2 - LOCATAIRE

" AU 11 PLACE DU NARCHE " RESTAURANT
PALAVAS LES FLOTS

LE LOCATAIRE est en droit de faire occuper les lieux par tout tiers de son choix. Il est expressément stipulé que le LOCATAIRE est responsable de toute occupation abusive autorisée au titre du présent bail, sans limitation des obligations de pleine science. À cet effet, le LOCATAIRE s'engage à intégrer les dispositions des présentes dans l'acte à intervenir entre lui-même et l'occupant.

En tout état de cause, l'occupant ne pourra en aucun cas se prétendre d'un tiers ou d'une qualité juridique opposable au BAILLEUR.

1.3 - SITUATION ET DÉSIGNATION DES LOCAUX LOUÉS

Adresse : 11 Rue St Roch 34250 PALAVAS-LES-FLOTS
sur : 1er


Chers clients,

Vous trouverez ci-joint votre exemplaire du bail concernant la location du local commercial situé au 11 rue St-Roch à Palavas-les-Flots. Nous vous en souhaitons bonne réception et restons à votre entière disposition.

Nos sincères salutations.
Cathy CHABBERT

À envoyer à
M. et Mme PAUL Bernard
70, rue des Amandiers
92170 VANVES
Vous trouverez une enveloppe adaptée
dans l'armoire des fournitures.
Ces télécommandes n'excèdent pas 350 g.
Cathy

3



Chers clients,

Je vous fais parvenir comme prévu vos télécommandes de parking. Je vous en souhaite bonne réception et à bientôt.

Cathy, à votre service

LES 6 CONSEILS DE VOTRE FACTEUR

- Utiliser de préférence des **enveloppes précaisées** pour vos courriers manuscrits
- Écrire l'adresse sur **6 lignes maximum**
- Ne jamais mettre de virgule** après le numéro de rue ni point, ni apostrophe, ni souligné, ni tiret
- Écrire **bien distinctement les 5 chiffres** du code postal. En cas de doute sur le code postal, demandez à votre bureau de Poste ou rendez-vous sur www.laposte.fr
- Écrire en **majuscules** la dernière ligne... et si possible l'ensemble de l'adresse
- Préciser l'**adresse expéditeur** au dos

Si vous écrivez à une entreprise, n'oubliez pas d'inscrire la boîte postale (BP) et le CEDEX en majuscules.

Entraînez-vous sur Internet : testez votre adresse sur www.laposte.fr

ANNEXE A > Matériel d'expédition du courrier

The image shows a box of 'Lettre max MARCHANDISES' (1kg) and a sample address label. A red dotted line connects the number '3' in a box to the 'Lettre max' logo on the box.

3

lettre MAX

1D0 097 617 885 7

DESTINATAIRE
M. et Mme PAUL Bernard
70 rue des Amandiers
92170 Vanves

LRAR.fr
Le recommandeur tout simplement.

Monsieur L... J... Mme E... J... T... F... A... Aide

Contact : GRR

E-mail : [] Mot de passe oublié

Connexion

Outils Options Vérification Règlement Facturation

Expéditeur

Identité ou raison sociale
AGENCE ORPI
Complément identité ou raison sociale

N° Adresse
8 place du Docteur-Clément
Complément d'adresse

Code Postal Commune
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

Destinataire

Identité ou raison sociale
TACRE Valentin
Complément identité ou raison sociale

N° Adresse
37 rue Saint-Roch
Complément d'adresse

Code Postal Commune
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

*Champs obligatoires

Document

Télécharger le document à envoyer
Choisir le fichier [] Choisir le fichier [] Choisir le fichier []
Télécharger le document à envoyer
Choisir le fichier [] Choisir le fichier [] Choisir le fichier []

Référence client (facultative)
Type de fichiers acceptés

Finis les files d'attente
24h/24

vos recommandes distribuées par le facteur

PASSE RAPID À LA RECOMMANDATION PARTICULIÈRE

suite

Service et documents liés à l'abonnement des clients LRAR. Informations de confidentialité.
Lien vers votre banque dépositaire d'ATOUTSANT® sous réserve d'acceptation.

1



Restaurant « Au Dix Place du Marché »

11 rue Saint-Roch

3 4 2 5 0

PALAVAS-LES-FLOTS

2

Mission 2

Appliquer les tarifs d'affranchissement et vérifier le suivi des envois

Cathy, en charge de la gestion financière de l'agence, souhaite que chaque expéditeur d'un courrier s'identifie dans un registre informatisé accessible sur le réseau. Les mentions suivantes doivent y figurer :

- son nom ;
- celui du destinataire ;
- la date d'envoi de son courrier ;
- l'objet du courrier ;
- le type de courrier (colis, lettre...) ;
- le coût d'affranchissement.

Ce registre doit permettre de contrôler le suivi d'un envoi. Cathy vous demande de le compléter.

➤ **2** Déterminez le coût d'affranchissement des envois n°s 2 et 3 de la mission 1 à partir des informations transmises par Cathy (**document 3**).



➤ **3** Procédez à l'enregistrement du courrier dont vous avez assuré la mise sous pli à la mission 1 (**annexe B**).

DOC. 3 > Extraits de pages web de sites spécialisés dans le suivi des envois

Tarif d'expédition d'une lettre recommandée avec accusé de réception

Tarif Lettre Max

LRAR.fr
Le recommandé tout simplement

contact | CGV | inscription facultative

Mon Lrar.fr | Mes Envois | Tarifs | FAQ | Aide

Le prix comprend le papier, l'impression, l'enveloppe, la mise sous pli et l'attente La Poste

TARIFS DU SERVICE

LE TARIF EST FONCTION DU NOMBRE DE PAGE(S) ENVOYEE(S)

COURRIER IMPRIMÉ EN A4 EN NOIR & BLANC SUR UN RECTO PLIÉ EN 3 DANS UNE ENVELOPPE DL	Lettre recommandée avec Accusé de Réception ⁽¹⁾
Prix 1ère page	1,93 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire	+0,30 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire au delà de 10 pages	+0,25 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire au delà de 20 pages	+0,20 € ⁽¹⁾

COURRIER IMPRIMÉ EN A4 EN COULEUR SUR UN RECTO PLIÉ EN 3 DANS UNE ENVELOPPE DL	Lettre recommandée avec Accusé de Réception ⁽¹⁾
Prix 1ère page	2,70 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire	+0,30 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire au delà de 10 pages	+0,25 € ⁽¹⁾
Prix 1 page supplémentaire au delà de 20 pages	+0,20 € ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Prix en Euro TTC

⁽²⁾ Auquel il convient d'ajouter l'affranchissement au tarif de La Poste

Exemple : Vous souhaitez envoyer une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception comportant 1 page imprimée en Noir & Blanc, le tarif sera calculé ainsi :
1ère page 1,93 € + La Poste 4,38 € = 6,31 €/TTC

La Boutique web du Timbre
LA POSTE

Recherche

Saisissez un mot clé ou une référence

➤ Plus de critères

Rechercher

Recherche avancée

vos besoins

- Envois Plaisirs
- Beaux Timbres
- Carnets de Beaux Timbres
- Blocs et Mini-feuilles de Beaux Timbres
- Cartes Postales
- Cartes Préimprimées
- Mini-feuilles et Collections
- Plots à Poster Personnalisés
- Envois Courants
- Timbres Marianne
- Carnets et Feuilles Marianne
- Plots à Poster Instantanés
- Envois Internationaux

Enveloppe Lettre MAX M - Format DVD

Réf: 16810
Date d'émission: 14.09.11

Format: Dimensions intérieures: 192 x 137 x 19 mm

Prix TTC:
A l'unité 4,29 €
De 2 à 9 4,15 €
De 10 à 99 4,01 €
De 100 à 999 3,96 €
A partir de 1000 3,91 €

Quantité: 1

➤ Recommander ce produit à un ami

Ajouter au panier

➤ Agrandir l'image

Pour les envois de petits objets jusqu'à 1 kg : format type DVD. La Lettre MAX est une enveloppe prépayée, au suivi et assurance inclus en cas de perte ou d'avarie (13€). Envoi en courrier prioritaire. Le service de suivi donne à l'expéditeur des informations sur la distribution du pli. Enveloppe renforcée, en carton recyclé. Envoi en France métropolitaine.

(visuel non contractuel)

ANNEXE B > Registre du courrier sortant « 18_gestion du courrier.xls »

Date de sortie	Objet	Expéditeur	Destinataire	Type courrier	Coût affranchissement	uniquement pour le courrier suivi	
						Suivi du courrier	Observations
28/08/1N	Non paiement loyer	Cathy	Mlle BESANNE Sophie	Recommandé avec AR	4,34 €	AR reçu 01/10/1N	CHEQUE DEPOSE AGENCE 02/10
03/10/1N	Règlement facture EDF/GDF	Julie	EDF/GDF	Lettre éco	0,51 €		
04/10/1N	Mise en demeure de non paiement d'un loyer	Cathy	M. TACRES	LR+AR	6,31 €		
04/10/1N	Bail de droit commun	Cathy	Restaurant "Les Alizés"	Lettre éco	0,55 €		
04/10/1N	Envoi télécommandes parking	Cathy	M. et Mme PAUL	Lettre max	4,29 €		

Mission 3

Contrôler l'acheminement et la réception du courrier

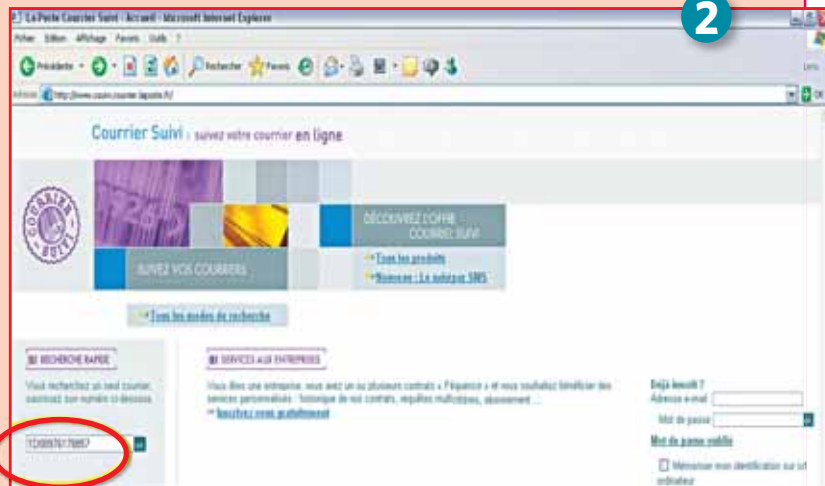
Ce matin, vous avez en charge de vérifier que certains courriers importants sont bien parvenus à leur destinataire.



➤ 4 Réalisez la mise à jour du registre du courrier sortant à partir des informations dont vous disposez à ce jour (**document 4, annexe C**).

➤ 5 Après l'échec de l'envoi d'un courriel à un client étranger, M. Bolarin vous demande de renouveler l'opération (**document 5, annexe D**).

DOC. 4 ➤ Informations concernant le suivi du courrier sortant



Message téléphonique 📞

📅 6/10/1N ⌚ 9 h 15

➡ M. PAUL Bernard

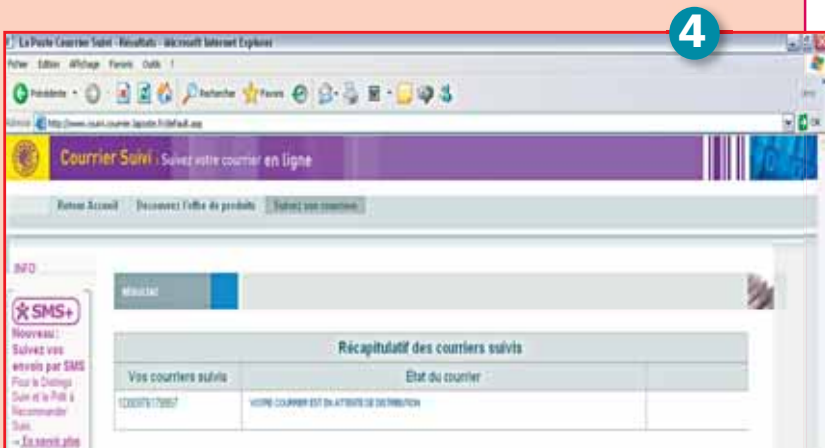
➡ Cathy

Message

S'étonne de ne pas avoir encore reçu ses télécommandes d'ouverture du portail automatique.

Suite à donner

Le tenir informé rapidement.



ANNEXE C ➤ Registre du courrier sortant « 18_gestion du courrier.xls »





	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2							uniquement pour le courrier suivi	
3	Date de sortie	Objet	Expéditeur	Destinataire	Type courrier	Coût affranchissement	Suivi du courrier	Observations
4	29/09/1N	Non paiement loyer	Cathy	Mlle BESANNE Sophie	Recommandé avec AR	4,34 €	AR reçu 01/10/1N	CHEQUE DEPOSE AGENGE 02/10
5	03/10/1N	Règlement facture EDF/GDF	Julie	EDF/GDF	Lettre éco	0,51 €		
6	04/10/1N	Mise en demeure de non paiement d'un loyer	Cathy	M. TACRES	LR+AR	6,31 €	AR reçu 06/10/1N	
7	04/10/1N	Bail de droit commun	Cathy	Restaurant "Les Alizés"	Lettre éco	0,55 €		
8	04/10/1N	Envoi télécommandes parking	Cathy	M. et Mme PAUL	Lettre max	4,29 €		En attente de distribution
9								
10								
11								

DOC. 5 > Message de notification de non-distribution d'un courriel

De : Guy Bolarin

À : steve.anderson@nfer.ac.uk


Objet : Visite villa Palavas-les-Flots

 [Joindre un fichier :](#) FF ▾ tT ▾ G I S   ▾  ▾

Bonjour,





Pour faire suite à votre message, je vous propose une visite le 10 octobre à 14 h 00. Nous pouvons nous rejoindre directement à la villa.
Je vous remercie de confirmer votre venue.
Dans l'attente, recevez mes salutations les plus dévouées.

G. Bolarin



À : Guy Bolarin

Objet : Non remis : Visite villa Palavas-les-Flots

 [Joindre un fichier :](#) FF ▾ tT ▾ G I S   ▾  ▾

La remise a échoué pour ces destinataires ou liste de distribution
steve.anderson@nfer.ac.uk

L'adresse de messagerie de ce destinataire est introuvable dans le système de messagerie du destinataire.





Une erreur de saisie s'est glissée dans l'adresse de M. Anderson, voici la bonne : steve.anderson@infer.ac.uk. Merci de lui renvoyer un mél en anglais (je sais que vous maîtrisez mieux la langue que moi !).

ANNEXE D > Messagerie électronique

De : Guy Bolarin

À : steve.anderson@infer.ac.uk

Objet : Visit villa Palavas-les-Flots

 [Joindre un fichier :](#) FF ▾ tT ▾ G I S   ▾  ▾

Hello,

In response to your message, I suggest a visit on October 10 at 14:00. We can go directly to the villa.

Thank you to confirm your visit.

In the meantime, Yours most devoted.

G. Bolarin



Mission 4

Gérer un carnet d'adresses et envoyer des messages

Aujourd'hui, 10 octobre, Cathy, occupée à d'autres tâches, vous demande de traiter un courriel qui présente un caractère urgent. Elle vous précise ses instructions dans une note.

➤ **6** Prenez connaissance des consignes laissées par Cathy et répondez au courriel reçu d'un contact du site Orpi (**document 6, annexe E**).



➤ **7** Enregistrez ensuite ce nouveau contact dans le carnet d'adresses (**annexe F**).

DOC. 6 > Courriel nouveau contact du site Orpi

De : Karine Leroy
À : abrite@orpi.com
Date : lundi 10 octobre 201N 09h 12
Objet : Site ORPI.com : une personne cherche à vous contacter

Concerne le bien : Location – Appartement – 34000 Montpellier – 690 €
Référence du bien : B-01EXFN
[Voir le bien sur orpi.com](#)

Type de contact : Contacter l'agence
Nom de la personne : Karine Leroy
Mél de la personne : kleroy@hotmail.com
Message : Intéressée par cet appartement. Vous contactez dans la matinée.
Quand cet appart est-il disponible ? Merci.
K. LEROY

Merci de répondre à ce contact que l'appartement est disponible dès le 1^{er} janvier 201N.
Le visiter est possible sur rendez-vous uniquement puisqu'il est encore occupé (de préférence entre 17 h 30 et 20 h).
Enregistrez ce nouveau contact dans le carnet d'adresses (catégorie : « contacts site Orpi »).



ANNEXE E > Messagerie électronique Outlook

De : abrite@orpi.com
À : kleroy@hotmail.com
Objet : Appartement réf. B-01EXFN

Madame,
Tout d'abord, nous tenons à vous remercier de la confiance que vous témoignez en consultant notre site.
Concernant l'appartement pour lequel vous avez demandé des informations, sachez qu'il est disponible le 1^{er} janvier 201N.
Une visite est bien sûr possible mais sur rendez-vous uniquement, puisque l'appartement est encore occupé (de préférence entre 17 h 30 et 20 h 00).
Toute l'équipe reste à votre entière disposition.
À très bientôt.
Cathy



Aide

Il est préférable d'utiliser le **champ cci** car il permet d'envoyer le même message à plusieurs personnes, sans que celles-ci aient connaissance des autres destinataires. Ainsi, on ne communique pas l'adresse de chaque destinataire aux autres destinataires et l'on évite donc le risque de propagation de virus ou de spam si l'un des destinataires se trouve victime d'une infection ou d'un piratage.

ANNEXE F > Carnet d'adresses Outlook



1 Préparer l'expédition des lettres et colis

Plusieurs étapes sont nécessaires à la préparation de l'expédition du courrier si l'on souhaite garantir sa distribution.

- ❶ Rédiger correctement l'adresse de son destinataire.
- ❷ Mettre à jour son carnet d'adresses régulièrement (pour éviter la non-distribution du courrier).

❸ Choisir son prestataire de service d'acheminement en fonction de ses besoins (distribution d'une lettre simple ou en recommandé, expédition d'un colis) et des coûts (tarif de la prestation).

2 Appliquer les tarifs d'affranchissement et vérifier le suivi des envois

De nombreuses solutions existent afin de faciliter l'affranchissement du courrier :



Bureaux de poste



Site internet de La Poste et sociétés privées (e-post, LRAR, DHL...)



Machine à affranchir

3 Contrôler l'acheminement et la réception du courrier

L'entreprise doit s'assurer que le courrier ou les colis expédiés ont été remis à leur destinataire. Il existe de nombreuses solutions qui permettent un **suivi des envois** :



- les enveloppes pré-timbrées intégrant un service de suivi ;
- la lettre recommandée (traditionnelle ou électronique) avec avis de réception ;
- un module de suivi gratuit (suivi des plis sur Internet) ;
- les serveurs vocaux ou sms...

4 Gérer un carnet d'adresses et envoyer des messages

Gérer un carnet d'adresses

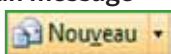
Un carnet d'adresses est composé de **contacts** Il est essentiel, pour toute entreprise, de l'alimenter régulièrement mais aussi de le sauvegarder.

Les logiciels de messagerie offrent de nombreuses possibilités, telles que :

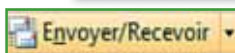
- la création de listes de distribution ou de diffusion ;
- l'insertion de cartes de visite (Visit Card, soit carte de visite).



Envoyer un message



- Créer un nouveau message en renseignant les champs requis.



- Envoyer et recevoir des messages. Cette action permet d'entrer en communication avec le serveur de messagerie.



- Répondre à un ou des destinataire(s). Le texte de l'auteur est cité dans le message.



- Transférer un message à un ou plusieurs destinataire(s).



ENTRAÎNEMENT 1

Créer une liste de diffusion

Comme chaque année, l'agence Orpi Abrite convie ses différents partenaires à un cocktail dînatoire à l'occasion de la feria de la mer qui se déroulera à Palavas-les-Flots le week-end du 22 et 23 octobre 201N. Elle a décidé cette année d'envoyer une invitation par courriel à ses principaux confrères, ceux avec lesquels l'agence collabore le plus souvent. Guy Bolarin vous charge de préparer la liste de diffusion. Il vous remet un courriel reçu de la centrale d'édition immobilière où figurent toutes les adresses électroniques de ses confrères de la région.

À l'aide du courriel remis par M. Bolarin, procédez à la création de la liste de diffusion qui sera utilisée lors de l'envoi d'une e-carte (document, annexe).

DOC. > Courriel de la centrale immobilière

De : CEI – Nathalie Theys [nathalietheys@guiraut.com]

Date : Mardi 11 octobre 201N 16h09

A : pierresdumidi@orpi.com; capa.immo@wanadoo.fr; abrite@orpi.com; orpicdv@orpianthinea.com; grabelsimmobilier@orpi.com; transagri@orpi.com; cabocc@orpi.com; lesrivesdethau@orpi.com; contact@orpi-antigone.com; orpibeziers@orpi-anthinea.com; lattesimmobilier@orpi.com; anthinea-montpellier@orpi-anthinea.com; midi-immo@orpi.com; anthineabeziers@orpi-anthinea.com; orpi.lunel@wanadoo.fr; arcadium@orpi.com; agencedelarnel@orpi.com; orpicap@orpi-anthinea.com; orpimarseillan@orpi-anthinea.com; orpimontpellier@orpi.com; orpivas@orpi-anthinea.com; mauguio2000@orpi.com; lepicimmobilier@orpi.com; adesmax@orpi.com; capa@orpi.com

Objet : Cartes de vœux 201N+1

Joindre : Bon de cde vœux 201N+1.pdf; Fiche Vœux 201N+1.pdf

FF T G I S A E E I - Joindre Papier à lettres

201N+1, C'EST DEMAIN...

Découvrez dès aujourd'hui les modèles pour 201N+1 : 4 modèles au choix!

N'attendez plus, commandez dès maintenant vos cartes de vœux pour être livrés dans les meilleurs délais (fiche tarif et bon de commande ci-joints en pdf).

Surveillez vos boîtes aux lettres, les modèles vous parviendront par la poste, semaine 48.

Bien cordialement,

CEI

*Veuillez saisir toutes ces adresses dans
notre carnet d'adresses. Puis, à partir
de ces contacts, vous créerez une liste
de diffusion nommée « confrères ».*

Merci
Guy Bolarin

ANNEXE >

Création d'une liste de diffusion (ou distribution) sous Outlook

Je nomme ma liste de diffusion :
confrères

Je saisis les adresses des membres
de ma liste de diffusion :

Exemple :
Nom complet : Anthinea Orpi
Adresse de messagerie : anthinea-
orpi@orpi-anthinea.com

La gestion des flux d'appels téléphoniques

19

ORPI
SOLUTIONS IMMOBILIÈRES

communications téléphoniques sont particulièrement soignés. Elle reçoit, filtre et émet des appels téléphoniques.

Mme Bernard organise et coordonne aussi la transmission des informations. De plus, elle s'exprime quelquefois en anglais, car l'immobilier de bord de mer attire de plus en plus de clients étrangers.

Dans la société Orpi, la réception des appels téléphoniques est assurée par Julie Bernard, secrétaire.

Comme il s'agit d'une agence immobilière réputée, l'accueil et la qualité des



Votre mission

Sous l'autorité de Julie Bernard, vous participez aujourd'hui, 19 mai, à la gestion des flux d'appels téléphoniques.

Pour cela, vous devrez :

- réceptionner des appels téléphoniques et gérer la densité du trafic ;
- traiter et filtrer les appels téléphoniques entrants ;
- émettre des appels téléphoniques.

Fiche Savoirs 6 : «La conduite d'entretiens téléphoniques» 

Performance
attendue

Complexités

- Densité du trafic
- Double appel
- Filtrages et barrages téléphoniques
- Nomadisme et transfert d'appel
- Interlocuteur étranger

Aléas

- Erreur d'interlocuteur
- Situation conflictuelle

Résultats attendus

Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes

Compétence rattachée : traiter les appels entrants et sortants

Réceptionner des appels téléphoniques et gérer la densité du trafic

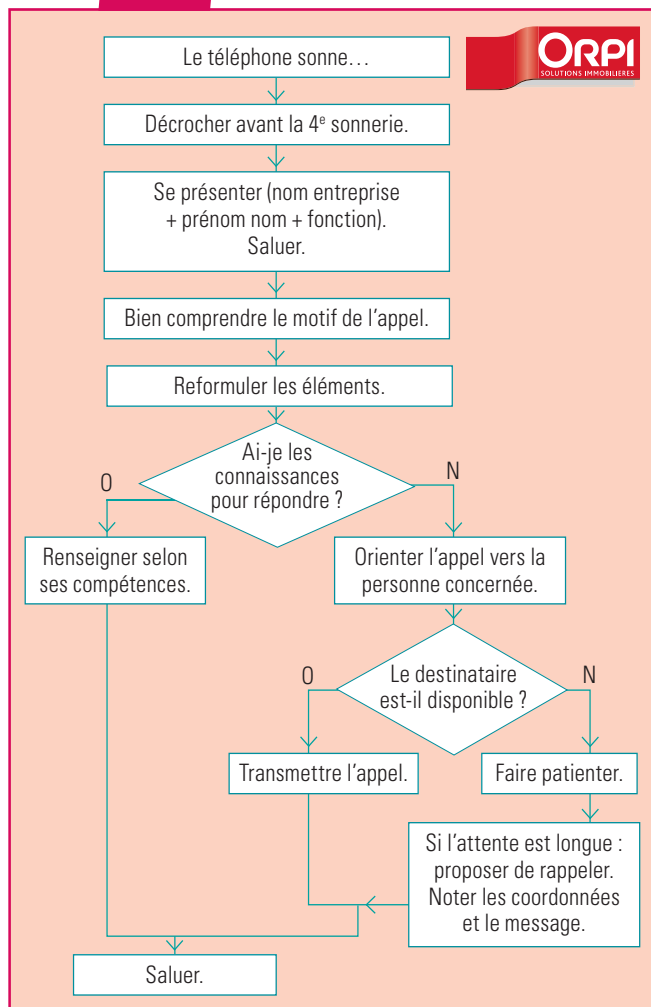
Mme Bernard vous demande d'identifier les qualités nécessaires pour répondre efficacement à un appel téléphonique.

Il arrive également que le standard sature et les appels sont alors refusés. Le problème est identique pour les doubles appels. Nos interlocuteurs n'arrivent pas à nous joindre et cela nuit à notre image.

➤ 1 Identifiez les bases d'une bonne communication téléphonique (documents 1 et 2, annexe A).

Procédure de réception d'un appel

DOC. 1 >



DOC. 2 >

Documentation remise

COMMENT MIEUX COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE

Il faut s'adapter à ses interlocuteurs et savoir valoriser l'image de marque de l'entreprise.

Le téléphone est le premier contact qu'un nouveau client a avec votre entreprise, d'où l'utilité de bien former la personne qui répond aux appels sur les techniques de communication car il y a de l'aboutissement de toute action commerciale. Et pour cause, l'accueil de la standardiste permet à l'interlocuteur de se faire une petite idée sur l'organisation de l'entreprise.

D'où l'utilité de la formation en vue de renforcer l'aisance de la personne et la qualité de ses communications téléphoniques afin de valoriser et incarner l'image de marque de l'entreprise. Selon le cabinet Profil Action, pour réussir une conversation téléphonique, il serait primordial de projeter une image positive.

En d'autres termes, il faut acquérir les bons réflexes téléphoniques, notamment savoir se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise, aborder sans stress la communication téléphonique, donner une image chaleureuse et une meilleure qualité de service. Pour ce faire, il faut travailler sa communication, à savoir la voix, l'élocution et la formulation des messages.

Il ne faut pas hésiter à utiliser sa voix comme un outil. « Il faut trouver le ton et les mots justes et surtout être ravi de votre voix », conseille le cabinet. Autre astuce, n'oubliez pas de sourire en parlant au téléphone et de choisir les tournures de phrases et des temps adaptés afin de valoriser la présentation par un bon vocabulaire et une bonne formulation.

Autre recommandation, il faut s'adapter vite et bien à son interlocuteur. Il est judicieux d'identifier le profil de ce dernier, de le rassurer et surtout de déterminer son besoin et d'y répondre de manière pertinente. En cas de situations difficiles, il ne faut surtout pas paniquer ou être insolent. Respirez un bon coup et réfléchissez vite au ton à adopter. L'objectif étant de trouver les mots justes pour faire face au mécontentement de l'interlocuteur afin de le calmer ou encore pour déjouer ses manœuvres d'intimidation.

À la fin, il faut user de toute sa diplomatie, apporter sa valeur ajoutée et conclure de façon personnalisée.

D'après www.lematin.ma

Fiche mémo « Être efficace en réception d'appel téléphonique »

ANNEXE A >



MÉMO

À : Julie Bernard Date : 19 mai 201N
De : Stagiaire Objet : La réception d'appels téléphoniques

ÊTRE EFFICACE EN RÉCEPTION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Procédure :

- se présenter.
- identifier le profil et le besoin de l'interlocuteur et y répondre.
- reformuler les informations.
- calmer l'interlocuteur énervé.
- travailler sa voix, avoir une bonne élocution.

Il ne faut pas stresser et être :

- souriant.
 - diplomate.
 - chaleureux.
- Le standard téléphonique permet de faire patienter nos interlocuteurs en musique.

Merci de terminer le mémo en indiquant l'outil qui nous permettra de gérer les appels quand ils sont nombreux. J'aimerais que nos interlocuteurs puissent patienter agréablement.



Traiter et filtrer les appels téléphoniques entrants

Dans certains cas, il n'est pas possible de transmettre un appel à son destinataire, soit parce que ce dernier est absent ou indisponible, soit parce qu'il a laissé pour consigne de ne pas être dérangé. De retour de votre pause déjeuner, vous prenez connaissance du message de Mme Bernard.

- **2** Traitez les appels reçus (documents 3 à 6, annexes B et C).
- **3** Rédigez le message d'accueil en anglais (document 5, fiche Savoirs 6, annexe D).

DOC. 3 > Message de Mme Bernard

De : j.bernard@orpi.com Date : 19/05/201N
 À : stagiaire@orpi.com
 Objet : Réunion

Bonjour,

Je suis en réunion avec M. Bolarin et notre comptable. C'est une réunion très importante. Nous ne voulons pas être dérangés.

Réceptionnez les appels téléphoniques et transférez-les ou prenez les messages le cas échéant. Pensez à compléter notre fichier « Appels téléphoniques » et à noter vos réponses sur des post-its. Nous pourrions ainsi en discuter et, éventuellement, travailler vos formulations.

D'autre part, nos clients anglophones sont de plus en plus nombreux. Il faut que notre message d'accueil soit traduit en anglais. Merci de vous en occuper.

Bon courage!

J. Bernard

DOC. 4 > Annuaire interne

SARL ABRITE – Palavas-les-Flots
 www.orpi.com/abrite



Nom Prénom	Poste occupé	Poste téléphonique	N° portable	Courriel
Bolarin Guy	Responsable	1	06 16 95 95 59	gbolarin@orpi.com
Chabbert Cathy	Resp. gérance locative et gestion financière	4	06 20 45 36 35	cchabbert@orpi.com
Daudet Christiane	Négociatrice	3	06 20 15 49 47	cdaudet@orpi.com
Maurin Sophie	Négociatrice	2	06 16 68 56 65	smaurin@orpi.com

DOC. 5 > Message d'accueil en français



Bonjour, vous êtes chez Orpi, Agence Abrite à Palavas-les-Flots.
 Notre agence est ouverte du lundi au samedi, de 9 h à 19 h.
 Vous pouvez laisser un message en indiquant vos nom et numéro de téléphone, ainsi que le motif de votre appel. Nous vous rappellerons dès que possible. À bientôt.

DOC. 6 > Appels reçus

a 13:00

Vous avez 1 message.
Aujourd'hui, à 13h05 :
Bonjour, je suis assistante sur l'émission Recherche appartement ou maison diffusée sur M6. Nous prévoyons une « spéciale » à laquelle nous souhaitons inviter M. Bolarin. Vous pouvez me contacter au 01 43 15 36 63. Demandez Léa. Merci et à bientôt!

b 14:25

Bonjour, Je recherche une maison avec jardin et piscine sur Palavas et environs proches.

c 15:00

Bonjour, Valérie Jardin, représentante du syndic de la résidence Dali. J'ai rendez-vous la semaine prochaine avec Mme Bernard, mais j'ai un empêchement.

d 15:55

Good afternoon! I'd like to speak to Mrs Daudet please!

e 16:05

C'est à nouveau M. Mercier! Vous deviez me passer Mme Maurin et j'ai été en relation avec la messagerie de Mme Daudet!

f 16:30

ANNEXE B > Fichier « Appels téléphoniques »

Appels	Date/heure	Émetteur	Objet de l'appel	Action entreprise	Formulation
a	19 mai 13 h 05	M6	Invitation de M. Bolarin à une émission TV	Compléter une fiche message	
b	19 mai 14 h 25	Client potentiel	Recherche une maison sur Palavas	Transférer l'appel à Mme Daudet ou Mme Maurin	Je vous mets en relation avec...
c	19 mai 15 h 00	Valérie Jardin Syndic Dali	RDV avec Mme Bernard à déplacer	Compléter une fiche message	Mme B. est en RDV. Je lui transmettrai le message.
d	19 mai 15 h 55	Client potentiel	Demande de renseignements	Répondre à la demande	Bien sûr Mme. Notre adresse internet est www.orpi.com/abrite
e	19 mai 16 h 05	M. Mercier	Demande Mme Maurin	Transférer l'appel sur le poste 2	Je vous prie de m'excuser, M. M. Je vous mets en relation avec Mme M.
f	19 mai 16 h 30	?	Demande Mme Daudet	Transférer l'appel sur le poste 3	I'll put you through Mrs Daudet

ANNEXE C > Fiches messages

Annexe C1

Le : 19 mai 201N À : 13 h 05

Message pris par : (stagiaire)

FICHE MESSAGE

ORPI
SOLUTIONS IMMOBILIERES

M. Mme Mlle de la société M6

Service Recherche appartement ou maison

Fixe 01 43 15 36 63 Port.

Mél : @.

a téléphoné

est passé(e)

URGENT

Personne demandée : M. Bolarin

Service

Objet : Invitation à une émission de télévision

Message : L'émission « Recherche appartement ou maison » diffusée sur M6 prévoit une spéciale à laquelle elle souhaite vous inviter.

Suite à donner :

demande à être rappelé(e) rappellera reviendra Autre : Demander Léa

Annexe C2

Le : 19 mai 201N À : 15 h 00

Message pris par : (stagiaire)

FICHE MESSAGE

ORPI
SOLUTIONS IMMOBILIERES

M. Mme Mlle JARDIN Valérie de la société Résidence Dali

Service Syndic

Fixe (à demander) Port. (à demander)

Mél : @.

a téléphoné

est passé(e)

URGENT

Personne demandée : Mme Bernard

Service

Objet : RDV semaine prochaine

Message : Mme Jardin demande à déplacer le rendez-vous de la semaine prochaine ; elle a un empêchement.

Suite à donner :

demande à être rappelé(e) rappellera reviendra Autre :

ANNEXE D > Message d'accueil en anglais



In English : Hello, you have reached Orpi/Abrite at Palavas-les-Flots.

Our agency is open from Monday to Saturday, from 9 (nine) to 19 (nineteen).

Please, leave your name, number and reason for calling.

We'll call you back as soon as possible.

Émettre un appel téléphonique demande de la préparation. Il faut au préalable s'interroger sur la finalité de l'appel, le choix du bon interlocuteur, l'essentiel des informations à obtenir... Toute communication se prépare.

Ce matin, Yves Duménil, agent immobilier stagiaire, a utilisé le poste de Julie Bernard pour téléphoner. M. Bolarin lui avait demandé de décaler le rendez-vous annuel de maintenance de la photocopieuse. Mme Bernard vous restitue la communication.

- 4 Relevez les maladresses commises par Yves Duménil en les surlignant, puis aidez-le à les reformuler (document 7, annexe E).

Conversation entre Yves Duménil et Mylène Joachim, secrétaire de la société Sudburo

DOC. 7 >

Mylène : Sudburo bonjour, Mylène à votre service.

Yves : Euh... oui... bonjour... c'est pour décaler la maintenance du photocopieur.

Mylène : Pouvez-vous m'indiquer le nom de votre société s'il vous plaît ?

Yves : Orpi

Mylène : Pouvez-vous être plus précis ? De quelle agence s'agit-il ?

Yves : Oui, pardon... Agence Abrite à Palavas-les-Flots.

Mylène : Merci Monsieur. À quelle date ce rendez-vous est-il prévu ?

Yves : ... j'sais pas...

Mylène : De quelle machine s'agit-il ?

Yves : un photocopieur.

Mylène : Pouvez-vous être plus précis ?

Yves : Quittez pas !

Il pose le téléphone et sort du bureau précipitamment. Il revient, quelques secondes plus tard, essoufflé.

Yves : Allo ? Oui, c'est une XEROX Workcenter 4250.

Mylène : Je vous demande un instant, je consulte le planning des techniciens.

Yves entend alors une petite musique qui l'aide à patienter.

Mylène : Oui, l'entretien annuel de votre photocopieur XEROX Workcenter 4250 est prévu pour le 26 mai prochain. Quand souhaitez-vous le reporter ?

Yves : C'est possible le 2 juin ?

Mylène : Non, je suis désolée. En revanche, je peux vous proposer le 3 juin à 9 h ou le 5 juin à 14 heures.

Yves : Euh... ne quittez pas !

Il pose le téléphone et ressort du bureau. Il revient, essoufflé à nouveau.

Yves : C'est d'accord pour le 3 juin.

Mylène : Très bien Monsieur, je note donc : Orpi, agence Abrite, Palavas-les-Flots – entretien annuel – photocopieur XEROX Workcenter 4250 – le 3 juin, à 9 h. Tout est exact ?

Yves : Oui.

Mylène : Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir monsieur.

Yves : Au r'voir !

ANNEXE E >

Propositions pour remédier aux maladresses commises par Yves

Erreurs	Propositions
Euh... Oui ...	Ne pas hésiter
Bonjour ...	« Bonjour Madame » et se présenter
Décaler la maintenance du photocopieur	Préciser la date et l'heure, et être plus précis sur le matériel (marque, modèle)
J'sais pas	Mauvaise formulation : « je ne sais pas »
Un photocopieur	Être plus précis (marque, modèle, référence...)
Quittez pas	« Ne quittez pas » ou « Veuillez patienter »
Le 2 juin	Prévoir plusieurs possibilités
Euh...	Ne pas hésiter
Au r'voir	« Au revoir Madame »

Mme Bernard doit contacter un client potentiel, M. Carette, pour lui confirmer un rendez-vous, et Mr Ray (représentant anglais) pour annuler un rendez-vous. C'est à vous qu'elle confie ce travail.

- **5** En vous aidant des notes de Mme Bernard, préparez les messages destinés à M. Carette et à Mr Ray (document 8, fiche Savoirs 6, annexes F1 et F2).

DOC. 8 > Notes de Mme Bernard

*Rappelez M. Carette (intéressé par l'annonce 4680) au 04-67-35-95-85 pour lui confirmer son rendez-vous avec Christiane Daudet, demain à 9 h pour visiter la maison. Rendez-vous sur place (19 impasse des Genêts à Palavas). Ensuite, vous annulerez le rendez-vous de M. Bolarin avec Mr Ray le 21 mai à 14 h. Demandez s'il est possible de fixer un autre rendez-vous et proposez de me rappeler au 04-67-50-76-75. Mr Ray ne parle pas français! Merci!
J. Bernard*

ANNEXE F > Messages destinés à M. Carette et à Mr Ray

Annexe F1

■ Préparation d'appel téléphonique

Objet : Annonce 4680 Date : 19 mai
Émetteur : (stagiaire)
Correspondant : M. Carette ☎ : 04 67 35 95 85

Saluer, se présenter	Bonjour M. Carette, agence Orpi Abrite à Palavas-les-Flots.
Préciser le motif de l'appel	Je vous confirme votre rendez-vous avec Mme Daudet, demain à 9 h, 19 impasse des Genêts à Palavas, pour visiter la maison correspondant à l'annonce 4680.
Reformuler	RDV le 20 mai, 9h, 19 impasse des Genêts à Palavas.
Prendre congé	Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir M. Carette.

Annexe F2

■ Préparation d'appel téléphonique

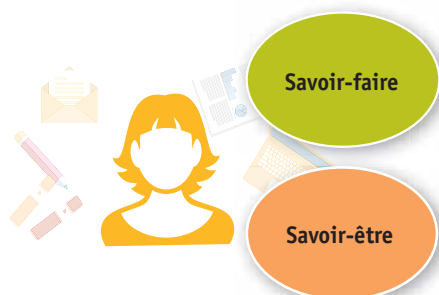
Objet : Rdv du 21 mai, 14 h Date : 19 mai
Émetteur : (stagiaire)
Correspondant : Mr Ray ☎ : à chercher dans le fichier de l'agence

Saluer, se présenter	Good afternoon, I'm calling from Orpi Abrite at Palavas-les-Flots.
Préciser le motif de l'appel	I'm afraid we have to cancel your appointment with Mr Bolarin planned on May 21st (twenty first). Would it be possible to have another one ? You can call Mrs Bernard at this number: 0.4.6.7.5.0.7.6.7.5.
Reformuler	Mrs Bernard at 0.4.6.7.5.0.7.6.7.5.
Prendre congé	Have a nice day Mr. Ray. Good bye.



1 Réceptionner des appels téléphoniques et gérer la densité du trafic

➤ Le téléphone est un outil de communication conçu pour transmettre la voix à distance. Au-delà de l'échange entre les interlocuteurs, **le téléphone véhicule l'image de l'entreprise**. C'est pourquoi il est primordial que le(a) secrétaire ait un **comportement irréprochable**.



- Être **organisé(e)** (matériel à disposition, fiche message...).
- Prendre des **notes**.
- Choisir le vocabulaire, le langage, la langue... **adaptés**.
- **Connaître l'entreprise**, ses produits, son personnel...
- **Cerner la demande** de l'interlocuteur.
- **Reformuler** les informations.
- Proposer une **solution adaptée** aux besoins (répondre, transférer, transférer le message).
- Être **professionnel(le)**.
- Ne **pas** paraître **stressé(e)**.
- Faire preuve de **discretion**.

➤ La **péritéléphonie** (standard, télécopieur...) et les **services téléphoniques** (gestion du double appel, message d'attente, transfert d'appels) sont aujourd'hui très développés et faciles à utiliser.

2 Traiter et filtrer les appels téléphoniques entrants

➤ Dans certains cas, le(a) secrétaire devra **filtrer** les appels téléphoniques :

- si la personne demandée n'est pas **disponible** (occupée, absente) ;
- si la personne demandée a spécifié qu'elle ne voulait pas parler à tel interlocuteur.



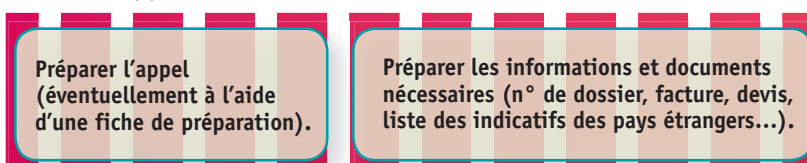
➤ Pour être efficace lors de la réception d'appels en **langue étrangère**, il est intéressant de prévoir :

- les documents fréquemment utilisés en langue étrangère (organigramme, tarifs, etc.) ;
- un recueil des formulations courantes applicables en réception d'appels.

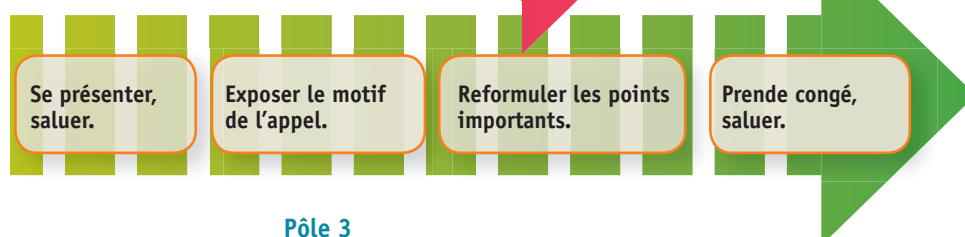
Il est également bon de connaître les **usages** des pays avec lesquels l'entreprise est en contact (par exemple, en anglais, il est impoli de répondre « yes » ; il faut dire : « yes, of course » ou « yes, I do »).

3 Émettre des appels téléphoniques

➤ **Avant l'appel :**



➤ **Pendant l'appel :**



Pour être efficace lors d'appels vers les pays étrangers, il est utile de prévoir la liste des indicatifs des différents pays, et tout autre document utile, à portée de main.



ENTRAÎNEMENT 1

Gérer les appels en mobilité

Les membres de l'équipe Orpi Abrite, qu'il s'agisse de M. Bolarin ou de Mmes Maurin, Daudet et Chabbert, sont amenés à se déplacer fréquemment. Mme Bernard a relevé un guide sur les solutions professionnelles de mobilité. Elle vous demande d'évaluer les avantages des solutions proposées et de distinguer les intérêts pour les appels entrants et les appels sortants.



■ Présentez une note sur les solutions envisageables à l'attention de Mme Bernard (**document**, **annexe**).

DOC. > Les appels de mobilité

Les solutions professionnelles de mobilité

[...] Où qu'ils se trouvent, tous ces professionnels doivent pouvoir accéder en permanence à leur environnement de communication, rester joignables grâce à un numéro de téléphone professionnel unique, avoir accès à leurs e-mails, à leur boîte vocale et aux informations de l'entreprise. [...]

Le mode nomade : le service qui réduit vos coûts

- [...] Baisse sensible de vos coûts de communication mobile.
- Un seul numéro pour tous vos appels « pros » : vos clients ne connaissent plus qu'un seul numéro pour la personne qu'ils cherchent à joindre. Tous les appels sont réacheminés sur le poste mobile. S'il est déjà en communication, l'appel est transféré vers le standard, sa secrétaire, un de ses collègues ou sa messagerie vocale professionnelle personnalisée.

- Les avantages du mobile avec les fonctions téléphoniques de votre poste de bureau : partout où vos équipes se rendent, elles ont accès à leur messagerie vocale et peuvent joindre leurs collègues très simplement, via leurs numéros de téléphone internes.

- Déploiement simplissime : le mode nomade est [...] utilisable avec tous les types de téléphones mobiles et compatibles avec toutes les offres des opérateurs. [...]

- Nouveaux avantages : appel sortant avec appel direct depuis le répertoire de l'entreprise, double appel, transfert, conférence, journal d'appels, affichage automatique à l'écran, pour tout appel entrant, de la fiche contact de votre application de gestion de contact ou base de données (Outlook, Notes, Access...).

À noter : le mode nomade peut aussi être utilisé avec un téléphone fixe, celui d'une chambre d'hôtel ou du domicile d'un de vos employés...

Avec le Bureau Virtuel, votre bureau vous suit partout

[...] Le Bureau Virtuel permet à vos collaborateurs de retrouver leur environnement professionnel, via leur PDA, leur mobile ou leur PC. Ils peuvent ainsi gérer leurs e-mails, accéder à tous les documents du serveur de l'entreprise, partager leurs agendas et leurs contacts, recevoir et passer leurs appels...

- Un accès unique à tous les messages : une seule messagerie, accessible en permanence, pour les messages électroniques et les messages vocaux en temps réel. [...]

- L'esprit d'équipe : le Bureau Virtuel donne accès à toutes les informations de l'entreprise, agendas partagés, gestionnaires de réunions et conférences, fichiers et documents partagés, etc.

- Liberté et sécurité : les communications de votre entreprise ne sont plus dépendantes d'un opérateur et toutes les connexions de vos équipes sont totalement sécurisées.

D'après le guide « Solutions professionnelles de mobilité » d'Alcatel-Lucent

ANNEXE >

Préparation de la note destinée à Mme Bernard

- | | |
|---|------------------------------------|
| ■ Émetteur : (stagiaire) | ■ Destinataire : Mme Bernard |
| ■ Service : Secrétariat | ■ Service : Secrétariat |
| ■ Objet : Solutions professionnelles de mobilité | ■ Date : 19 mai 201N |
| ■ Titre : Note d'information | |
| ■ Plan : | |
| – Introduction : rappeler la demande de Mme Bernard. | |
| – Avantages des solutions professionnelles de mobilité. | |
| – Intérêts pour les appels entrants. | |
| – Intérêts pour les appels sortants. | |
| | |
| | |



ENTRAÎNEMENT 2

Gérer les appels téléphoniques en français et en anglais

Mme Bernard envisage de vous confier la gestion des appels. Elle vous demande de vous préparer à une situation conflictuelle et à certaines formulations d'accueil, en français et en anglais.

1 Relevez les attitudes conseillées en cas de situation conflictuelle (**document**, **annexe A**).

2 Corrigez les formules proposées et traduisez-les en anglais (**annexe B**).

DOC. > Les situations conflictuelles

Que faire, face à un interlocuteur agressif ?

Un des interlocuteurs est agressif ? Il faut comprendre son ressenti et recentrer l'échange sur les faits.

Si votre interlocuteur adopte un ton agressif, essayez tout d'abord de comprendre ce qui cause cette colère en écoutant ce qu'il dit. Peut-être a-t-il simplement mal compris ce que vous vouliez exprimer ? Peut-être avez-vous touché, sans le savoir, un point très sensible. Dans tous les cas, il s'agit de repartir sur les bases d'un dialogue constructif : recentrez la discussion sur les faits concrets et abstenez-vous de toute référence à la personne elle-même. Bannissez ainsi les « on ne peut jamais parler sereinement avec toi ».

www.journaldunet.com

L'écoute active

Puisqu'écouter n'est pas spontané, il faut être actif pour bien écouter l'autre. L'écoute active consiste à :

- se rendre disponible à l'autre (mettre de côté ses préoccupations du moment);
 - chercher activement à le comprendre (prendre en compte le verbal et le non-verbal, se mettre à sa place...);
 - l'encourager à parler, lui apporter une aide active pour s'exprimer et atteindre l'objectif visé par l'échange (par son attitude, mais aussi par des questions, etc.).
- Cela suppose de vouloir un échange de qualité, c'est-à-dire de chercher à comprendre l'autre en profondeur et établir une relation durable...
- [...] Montrer sa compréhension par l'écoute active amène la personne à se sentir écoutée et comprise, désamorce les résistances (ou réactions défensives) et conduit l'autre à se confier davantage.

www.demos.fr

ANNEXE A > Attitudes conseillées en cas de situation conflictuelle

- Écouter : laisser l'interlocuteur s'exprimer, se rendre disponible.
- Comprendre :
 - analyser le verbal et le non-verbal : le ton de la voix, les gestes (poings serrés, doigt pointé...), les mimiques (sourcils froncés);
 - poser des questions.
 - Rester centré sur la discussion : reformuler.
 - Trouver une solution et la proposer.

ANNEXE B > Comment diriez-vous... ?

Formules inappropriées	Formules appropriées	In English
C'est pour quoi ?	C'est à quel sujet ?	What is it about ?
Il ne veut pas vous parler.	Il est en réunion.	He's in a meeting.
Je vais voir si je peux le déranger.	Il est occupé. Voulez-vous laisser un message ?	He's busy. Would you like to leave a message ?
Il n'y a personne. Rappelez plus tard.	Il est en déplacement. Voulez-vous laisser un message ?	He's away on business. Would you like to leave a message ?
Ça va être long... vous attendez ?	Il est en ligne. Voulez-vous rappeler plus tard ou laisser un message ?	He's on another line. Would you like to try again or leave a message ?
Quittez pas !	Un instant s'il vous plaît.	Hold on please.
Y'a un message ?	Voulez-vous laisser un message ?	Would you like to leave a message ?
J'vous l'passe !	Je vous mets en communication avec M. ...	I'll put you through to Mr. ...



plaisir
dégustation
délice
gourmandais



univers-chocolat
artisan maître-chocolatier

18, rue de la Roquette
75011 Paris

Tél. : 01 43 05 82 02
Fax. : 01 43 05 90 85

www.univers-chocolat.com

Fiche d'identité de l'entreprise

Raison sociale :	Univers chocolat
Siège social :	18, rue de la Roquette – 75011 PARIS
Téléphone :	01 43 05 82 02
Télécopie :	01 43 05 90 85
Mél :	marc-joliot@orange.fr
Site internet :	www.univers-chocolat.com
Forme juridique :	Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL)
Montant du capital :	5 000 €
Immatriculation :	
RCS PARIS :	B 438 999 255 RM 0124
N° SIRET :	438 999 255 00124
TVA intracommunautaire :	FR48 438 999 255
CODE NAF :	1082Z – Fabrication de cacao, chocolat et produits de confiserie

Activités

Créé en 1997 par Camille Leroux, artisan chocolatier, Univers chocolat perpétue la tradition artisanale avec amour et passion du bon chocolat. Les produits d'Univers chocolat s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises. Ils sont vendus soit à la boutique, soit sur le site internet de l'entreprise. Pour sa clientèle professionnelle, Univers chocolat s'engage à valoriser la relation client en adaptant ses produits aux besoins en communication et en proposant une large gamme de présentation pour tous budgets.

Chiffres clés

L'entreprise compte un effectif de 5 salariés.

Le chiffre d'affaires est de l'ordre de 250 000 €

Bénéfice moyen sur les cinq dernières années : 27 500 €

Références bancaires

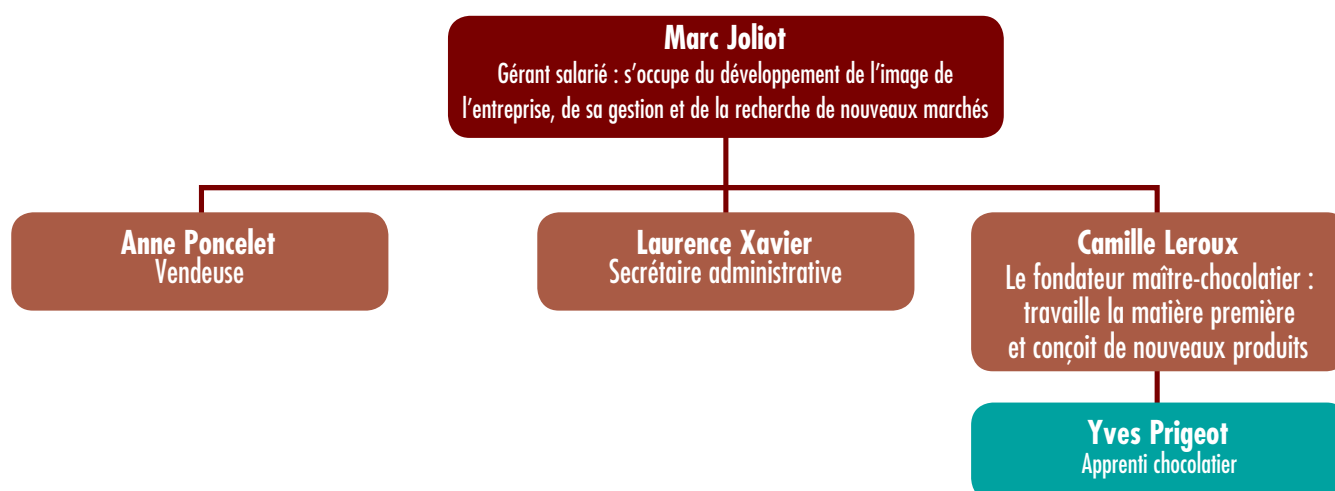
La Banque postale
Centre de La Source
45900 La Source Cedex 9

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
20041	01012	2545825 L 021	39

Caisse d'Épargne – Île-de-France
Agence Voltaire
181, boulevard Voltaire
75011 Paris

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
17515	90000	04383588512	65

Organisation



L'entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL) : le créateur de l'EURL est l'associé unique, responsable sur ses apports. L'EURL étant une variante de la SARL, il prend seul les décisions mais doit respecter les règles et les formalités liées au droit des sociétés.

Les postes de travail et l'aménagement des espaces

20



Univers Chocolat veille en permanence à appliquer les principes de responsabilité sociale et environnementale. Dans ce contexte et afin de faire du bien-être au travail un vecteur de performance collective, M. Joliot, le directeur, a engagé une action de prévention des risques relatifs à la santé et à la sécurité.

Vous assistez ce dernier dans sa recherche d'amélioration des conditions de travail, notamment pour tout ce qui concerne les composantes d'ergonomie et de sécurité.



Votre mission

Aujourd'hui, 20 novembre, sous l'autorité de M. Joliot, vous participez à la réorganisation des postes de travail dans le respect des règles de prévention et de sécurité. Pour cela, vous devez :

- appliquer les principes ergonomiques au poste de travail ;
- identifier les risques professionnels ;
- veiller à appliquer les règles de prévention et de sécurité.

Performance
attendue

Complexité

► Réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations

Aléa

Aucun

Résultats attendus

Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels

Compétence rattachée : veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail



Mission 1

Appliquer les principes ergonomiques au poste de travail

M. Joliot souhaite alerter le personnel contre les effets néfastes d'une mauvaise adaptation du poste de travail. À cet effet, il vous remet une documentation liée au travail sur poste informatique. Il vous sollicite afin de préparer une note d'information à destination de l'ensemble du personnel.

➤ **1** À partir de la documentation laissée par M. Joliot, rédigez sur papier libre un projet de plan pour une note d'information sur l'ergonomie (documents 1 et 2).



➤ **2** M. Joliot a validé votre plan, rédigez cette note sur votre texteur et faites-la lui parvenir par votre messagerie.

DOC. 1 > Les principes pour aménager un poste de travail

Les conseils avisés d'un médecin du travail

1 Bien s'installer devant un ordinateur

Un poste de travail doit respecter une logique dans son aménagement. « Il faut toujours partir du clavier, et ensuite régler la chaise de telle sorte que les coudes soient à angle droit par rapport au plan de travail... Ensuite, l'angle tronc-cuisse doit être supérieur à l'angle droit, l'idéal étant un angle de 105°. » [...] Pour la position de la tête [...] : le haut de l'écran doit être à la hauteur des yeux afin de privilégier le regard vers le bas.

2 Respecter la surface

D'après une norme Afnor, le travailleur doit disposer au minimum d'une surface de 10 m². « Pour les bureaux partagés en *open space*, on recommande plutôt 12 à 15 m² par personne, en intégrant les surfaces des salles de réunion ou des espaces de convivialité. » Le poste de travail doit faire au moins 1 m 20 sur 80 cm de largeur.

3 Assurer le confort visuel

La lumière d'un bureau doit être répartie sans produire d'éblouissement ni de zone d'ombre. On privilégiera la combinaison d'une lumière directe faible et indirecte plus forte. L'éclairage naturel doit être favorisé, avec quelques précautions. « Il ne faut pas être trop près d'une fenêtre, ni trop loin. [...] » Pour les postes situés à côté d'une fenêtre, mieux vaut placer l'ordinateur perpendiculairement à celle-ci.

4 Stabiliser la température

La température recommandée pour les bureaux se situe entre 22 et 26 °C maximum [...].

5 Surveiller le bruit

[...] Il faut isoler au mieux le bureau des bruits extérieurs. Le volume sonore ne doit pas dépasser les 45 décibels. [...]

www.journaldunet.com/management/dossiers/03108bureau/medecin.shtml

DOC. 2 > L'ergonomie du poste de travail

ÉCRAN

- Centre de l'écran dans la ligne du regard
- Inclinaison de l'appareil vers l'arrière (environ 20°)

CLAVIER

- Sur une surface ajustable en hauteur
- À l'horizontale, sans les pattes

SOURIS

- Située vers le centre du corps et à la même hauteur que le clavier

CHAISE

- De hauteur ajustable
- Accoudoirs avec ajustement latéral et en hauteur

REPOSE-PIED

- D'angle ajustable et muni d'un matériau antidérapant



M. Joliot a reçu un courrier du médecin du travail qui l'alerte au sujet des règles de prévention et de sécurité sur les lieux d'accueil et de travail non respectées. M. Joliot décide de porter toute son attention sur le volet de la santé et de la sécurité des salariés afin d'améliorer cette situation. Il vous sollicite pour trouver les solutions adaptées.

- **3** Identifiez les risques auxquels sont exposés les salariés (documents 3 à 5, annexe A).
- **4** Proposez des solutions permettant d'améliorer les conditions de travail des salariés (annexe A).
- **5** À partir de l'implantation actuelle, proposez un nouvel aménagement du bureau de Mme Xavier (document 6, annexe B).

DOC. 3 > Message de M. Joliot

De : M. Joliot Date : Le 20/11/201N

À : Stagiaire

Objet :

Bonjour,

Suite au courrier de l'inspection du travail, pourriez-vous, dans un premier temps, retrouver les articles du Code du travail mentionnés par le médecin du travail afin que je les lise attentivement (consultez <http://www.legifrance.gouv.fr/>).

Je souhaite au plus vite améliorer la situation de mes salariés. Pour cela, recensez les troubles qu'ils peuvent rencontrer dans leurs tâches quotidiennes et essayez de réfléchir à des solutions adaptées que l'on pourrait mettre en place afin d'améliorer leur bien-être.

Le site de l'Aract-Picardie propose un module de *e-learning* gratuit de sensibilisation aux risques psychosociaux et aux TMS. Il me semble intéressant d'y jeter un coup d'œil pour dégager les pistes de réflexion suggérées (<http://www.cestp.aract.fr/e-learning/>).

Mme Xavier souffre depuis quelques temps de douleurs au niveau des épaules. Proposez-lui de l'aider à améliorer l'aménagement de son espace de travail.

Je vous remercie de votre aide.

M. Joliot

Vous pouvez également consulter ce lien intéressant pour apporter des solutions adaptées :
http://www.uvsq.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHER=1262860922794&ID_FICHE=45795 et
<http://urlz.fr/15lX>

DOC. 4 > Courrier du médecin du travail

Monsieur,

J'assure le suivi de votre apprenti chocolatier et de votre secrétaire administrative. J'ai constaté un début de maladie professionnelle liée à des troubles musculo-squelettiques (TMS). Il me semble indispensable d'améliorer la prise en compte de certains facteurs de risques physiques au sein de votre organisation et de vous interroger sur l'organisation du travail qui les génère afin de les réduire conformément aux articles L4121-1 et suivants du Code du travail. De plus, je vous alerte sur la prise en compte du stress. Un de vos salariés m'a fait part de cet état de fait, je vous rappelle que la loi de modernisation sociale a pour finalité de renforcer la protection des salariés face à des pratiques abusives. À ce titre, les risques psychosociaux font l'objet de mesures préventives pour les supprimer, ou, du moins, pour en limiter un grand nombre.

Je vous remercie de bien prendre en compte ces dispositions pour le bien-être de vos salariés.

Je me tiens à votre disposition pour tout complément d'information.

Médecin du travail
M. Lauris

DOC. 5 > Résultat de recherche sur les risques professionnels

Les risques professionnels

Les types de risques professionnels rencontrés dans l'entreprise

L'employeur doit évaluer les risques dans son entreprise et mettre en place des mesures de prévention afin de protéger la santé et la sécurité des salariés.

-  Les risques des circulations et déplacements
En savoir +
-  Les risques des manutentions manuelles et mécaniques
En savoir +
-  Les risques physiques
En savoir +
-  Les risques psychosociaux
En savoir +
-  Les risques routiers
En savoir +
-  Les risques d'incendie et d'explosion
En savoir +
-  Les risques chimiques
En savoir +
-  Les risques biologiques
En savoir +

Télécharger la fiche pratique

DOC. 6 > Bureau de Mme Xavier



ANNEXE A > Tableau d'analyse des risques constatés

Problème identifié	Cause du problème	Solution correspondante
Poste de secrétaire administratif		
Risques liés au travail sur l'écran	Fatigue oculaire	Achat d'un filtre pour écran / pause toutes les heures d'environ 5 minutes
Douleurs à l'épaule	Clavier ou souris trop éloignés : étirement des bras pour atteindre le clavier ou la souris.	Rapprocher le clavier ou la souris de l'utilisateur. Rapprocher la chaise du bureau. Disposer d'un espace suffisant sur la table pour positionner la souris à la même hauteur que le clavier et près de celui-ci.
Douleurs à l'épaule	Les épaules arrondies.	Régler les accoudoirs pour supporter les avant-bras sans soulever les épaules. Ajuster la hauteur du bureau et utiliser un repose-pieds si besoin.
Douleur au dos	Mal assis.	Vérifier la hauteur du bureau. Vérifier la position du moniteur (ni trop haut, ni trop bas).
Les yeux irrités, fatigués, rougis	Éblouissement direct ou indirect.	Positionner l'écran de façon que ni fenêtre ni lampe ne s'y reflète (les reflets apparaissent visiblement lorsque l'écran est éteint).
Poste d'apprenti chocolatier		
Réception et transfert marchandises	L'apprenti prend en charge la manutention.	Réduire au maximum les trajets de manutention.
Manutention des bassines, plaques, grilles, cartons	Méconnaissance de ce matériel.	Utilisation d'aide à la manutention.
Présence de couteaux, cutters, ouvre-boîtes, épilateurs	Mauvaise utilisations des outils.	Choisir des outils adaptés à la tâche à effectuer, les plus spécifiques possibles.
Répétitivité des gestes et postures	Façonnage des chocolats.	Automatiser, ou doter d'aides à la manutention, les tâches les plus pénibles.
Mauvaise utilisation de ces outils	Par manque d'expérience, une utilisation imparfaite des outils.	Utiliser des gants anti-coupures.

ANNEXE B > État des matériels nécessaires au nouvel aménagement

Matériel nécessaire	Modèle adapté		Justification
	Oui	Non	
Sièges		✗	– De hauteur ajustable. – Accoudoir avec ajustement latéral et hauteur.
Repose-pieds		✗	D'angle ajustable et muni d'un matériau antidérapant.
Bureau		✗	Choisir un bureau modulable afin de gagner un espace de travail confortable.
Angle de bureau		✗	Il permettra d'y installer une imprimante ou le poste de travail informatique.



Mission 3

Veiller à appliquer les règles de prévention et de sécurité

Le décret du 5 novembre 2001 relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des salariés impose, pour obligation, de formaliser ces risques professionnels sur un document unique. L'inspecteur du travail, lors de sa visite, a signalé un problème de sécurité, qui a été solutionné. M. Joliot vous sollicite pour actualiser le document unique qui doit être mis à jour au moins une fois par an.

- **6** Prenez connaissance du courriel laissé par M. Joliot et de l'extrait de fiche d'analyse des risques, puis mettez à jour le document unique (**documents 7 et 8, annexe C**).

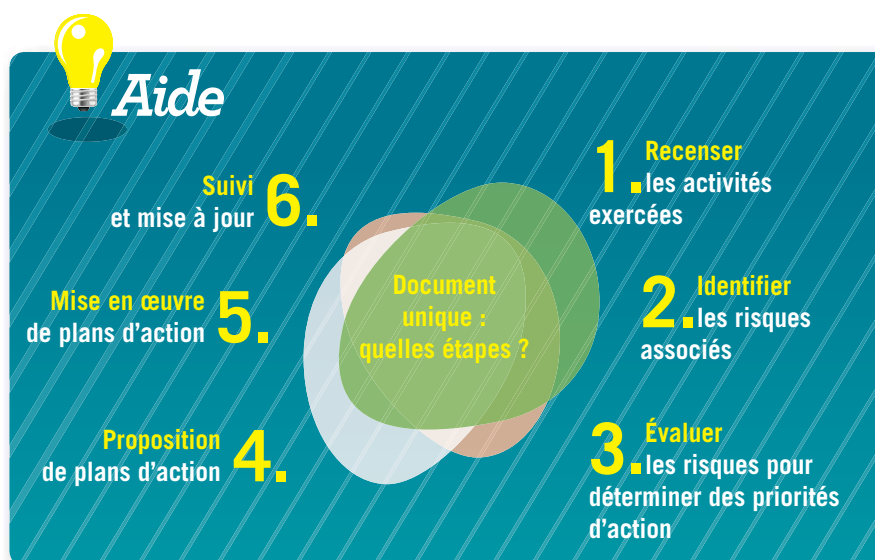
DOC. 7 > Instructions de M. Joliot

De : Marc Joliot
Objet : Visite de l'inspecteur du travail

Bonjour,

Lors de la visite de l'inspecteur du travail, une injonction a été faite. Notre chambre froide fonctionne au CFC (gaz chlorofluorocarbones). Ce gaz est très dangereux pour l'environnement. L'utilisation des CFC est réglementée au niveau européen (règlement CE N° 2037/2000). L'inspecteur a fait son diagnostic. Je vous laisse la fiche d'analyse des risques ; merci de mettre à jour le document unique.

M. Joliot



J'ai remplacé la chambre froide le 1/09/201N. Changer le fluide était un coût trop important, autant respecter les normes européennes et installer un appareil fonctionnant aux CFC qui contiennent moins de chlore. J'envisage de demander un nouveau contrôle afin de m'assurer de la bonne installation de notre équipement.

DOC. 8 > Fiche d'analyse des risques et mesures de prévention

Responsable secteur : **M. Joliot**

Date de l'évaluation : **05 mai 201N**

LIEU ou ZONE : **Atelier**

Situations dangereuses	Dangers ou facteurs de risques	Dommages	Mesures de prévention			
			Existantes	Satisfaisantes	À améliorer	À envisager
Chambre froide	Gaz CFC	Effet de serre, destruction couche d'ozone			Soit il faut changer le fluide frigorigène	Urgent - Soit appareil à mettre au rebut

ANNEXE C > Document unique à mettre à jour

Risques	Actions	Responsables	Délais	Mesures palliatives intermédiaires si délais importants de réalisation des actions	Réévaluation du risque après réalisation de l'action
Chambre froide au CFC Effet de serre, destruction couche d'ozone	Installation d'une chambre froide fonctionnant au CFC	M. Joliot	1/09	Changer le fluide frigorigène	Demande prochaine de visite de l'inspecteur du travail pour vérification de la conformité du matériel

1 Appliquer les principes ergonomiques au poste de travail

L'adaptation du poste de travail informatique a pour objectif d'éliminer ou de réduire la fatigue, les inconforts et les tensions musculaires pouvant être générés par le travail sur poste informatique.

L'ergonomie du poste de travail : c'est l'étude scientifique de la relation entre l'homme et ses moyens, méthodes et milieux de travail.



2 Identifier les risques professionnels

Psychosociaux

- Stress au travail
- Harcèlement et violence interne
- Agression et violence externe

Biologiques

- Transmission des agents biologiques
- Santé et risques biologiques
- Secteurs et professions concernés

Chimiques

- Dangers associés aux produits
- Évaluer les risques
- Prévenir les risques
- Contrôle des expositions
- Réglementation et prévention
- Classification et étiquetage

Liés aux phénomènes physiques

- Électricité, Bruit
- Champs électromagnétiques
- Rayonnement optique
- Rayonnements ionisants
- Pression / Chaleur / Froid

LES RISQUES PROFESSIONNELS

Liés aux déplacements

- Circulation dans l'entreprise
- Glissades et chutes de plain-pied
- Risque routier

Liés à l'activité physique

- Risques pour la santé
- Facteurs et prévention des risques

Liés aux équipements de travail

- Prévention dans le cycle de vie d'une machine
- Levage de charges et de personnes
- Moyens de protection ou d'alarme

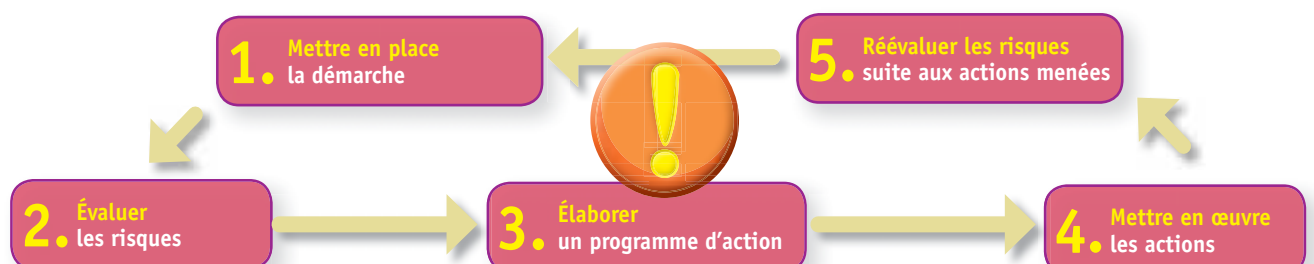
Incendie et explosion

- Incendie sur le lieu de travail
- Explosion sur le lieu de travail

3 Veiller à appliquer les règles de prévention et de sécurité

Le document unique transcrit les résultats de l'évaluation des risques et liste les solutions à mettre en œuvre. Plus qu'un simple inventaire, ce document obligatoire

est un outil essentiel pour lancer une démarche de prévention dans l'entreprise et la pérenniser. Ce document doit être mis à jour au minimum chaque année.





ENTRAÎNEMENT 1

Gérer la maintenance du matériel

Un technicien est chargé de la maintenance des vitrines réfrigérées. Il passe tous les ans faire une vérification du matériel. À l'issue de sa visite, M. Joliot vous remet la fiche d'intervention.

- 1 Analysez de la fiche d'intervention et précisez la suite à donner (document, annexe A).
- 2 Contactez la société de maintenance (annexe B).

DOC. > Fiche d'intervention du technicien

FICHE D'INTERVENTION SUR LES VITRINES RÉFRIGÉRÉES

Fait générateur de l'intervention :

Appel de l'utilisateur ☒ Rendez-vous fixé ☐ Formation ☐ Autres (préciser)

Date de l'intervention : 15 mai

Nom de la société intervenante : Univers Froid

Adresse : 9 rue Mouton Duvernet 75014 Paris

Nom du technicien : M. Vernet

Heure d'arrivée : 14 h Heure de départ : 15 h 30

Nom de l'exploitant :

Univers chocolat

18 rue de la Roquette

75011 Paris

Appeler d'urgence l'entreprise de maintenance Univers Froid au 01 47 05 10 25. Prendre un RDV pour la semaine prochaine avec un technicien. Contrat de maintenance N° 25416

Motif de l'intervention

☐ Assistance Installation Matériel

☐ Technique Dépannage Matériel

☒ Autre (préciser) : Maintenance

Références appareils	Marques/Type	Dysfonctionnement signalé
Vitrine ventilée modulaire	GAUC Type L	RAS
Vitrine ventilée modulaire CHOCOLAT	GAUC Type M	Évaporateur ventilé tourne trop lentement Réglage hygrométrique défectueux Détendeur ne fait plus baisser la pression

Observations du technicien :

Vitrine ventilée modulaire - entretien complet de l'appareil ok, cordons d'alimentation remplacés

Vitrine ventilée modulaire CHOCOLAT Entretien complet de l'appareil

Liste des points à vérifier en urgence par la société de maintenance :

- Évaporateur ventilé, réglage hygrométrique, détendeur

ANNEXE A > Suite à donner

Quels sont les appareils nécessitant une réparation ? Vitrine ventilée modulaire CHOCOLAT

ANNEXE B > Préparation de l'appel téléphonique

■ Date : 15/05 ■ Émetteur : Stagiaire ■ Destinataire : Univers froid au 01 47 05 10 25

Saluer, se présenter	Bonjour, Univers chocolat.
Préciser le motif de l'appel	- Rappeler notre numéro de contrat de maintenance(n° 25416). - Préciser le problème : vitrine ventilée modulaire CHOCOLAT, évaporateur ventilé, réglage hygrométrie, détendeur à vérifier par un technicien. - Prendre un RDV pour la semaine prochaine.
Reformuler	Reformuler la date et l'heure du RDV.
Prendre congé	Remercier et prendre congé en saluant.

ENTRAÎNEMENT 2





Choisir un matériel





M. Joliot souhaite acquérir une vitrine réfrigérée. Il a initié une recherche sur Internet. Il vous sollicite pour lui proposer un récapitulatif des offres avec les critères suivants : modèles, références, prix, descriptif.

1 Consultez la recherche effectuée par M. Joliot et proposez-lui sur papier libre un tableau comparatif des offres qui lui permette de faire son choix (**document**).

2 Saisissez votre proposition sur texture et sauvegardez-la sous le nom de « 20_tableau_vitrines_refrigerees ».

DOC. > Offres vitrines réfrigérées

FRIGO VITRINE CHOCOLAT			
AJOUTER PRODUITS SELECTIONNER AU PANIER			
Affiche 1 à 4 (sur 5 articles)		1 2 (Suivre)	
Nom d'article	Image	Modèle	Prix
VITRINE FRIGO POUR CHOCOLAT 4 FACES VITRÉES +14" +16"		MPN-INNOVA 500Q-CHOC	2.479,42EUR Ajouter: 0
VITRINE POUR CHOCOLAT 4 FACES VITRÉES NIVEAUX FIXES EN CRISTAL		MPN-BAROCCA 500Q-CHOC	3.415,56EUR Ajouter: 0
VITRINE POUR CHOCOLAT 4 FACES VITRÉES 6 PLATEAUX PIVOTANTS		MPN-BAROCCA500R-CHOC	3.667,12EUR Ajouter: 0
VITRINE POUR CHOCOLAT 4 FACES VITRÉES MODEL SNELLE 5 NIVEAUX		MPN-SNELLE 350Q-CHOC	2.401,45EUR Ajouter: 0

ACCUEIL ENTREPRISE SERVICE LIVRAISON FRANCE		
Régénération pour la vente • Comptoir réfrigéré • Vitrine réfrigérée K10		
Image	Description	Prix
	Comptoir réfrigéré rond 1,0 m/95 cm en de profondeur de refroidissement. Refroidissement silencieux / 230 volts B1025xT950xH1241mm N° art K10100	Prix conseil... 2.005,50 € Yves artis 955,00 € TVA 10 % non comprise: 181,43 €
	Comptoir réfrigéré rond 1,5 m/95 cm en de profondeur de refroidissement. Silencieux et le refroidissement de l'air / 230 volts B1125xT950xH1241mm N° art K10100	Prix conseil... 2.643,00 € Yves artis 1.259,00 € TVA 10 % non comprise: 238,21 €
	Comptoir réfrigéré rond 2,0 m/95 cm en de profondeur de refroidissement. Silencieux et le refroidissement de l'air / 230 volts B1380xT950xH1241mm N° art K10200	Prix conseil... 3.021,00 € Yves artis 1.439,00 € TVA 10 % non comprise: 273,41 €
	Comptoir réfrigéré rond 2,5 m/95 cm en de profondeur de refroidissement. Silencieux et le refroidissement de l'air / 230 volts B2000xT950xH1241mm N° art K10300	Prix conseil... 3.441,00 € Yves artis 1.639,00 € TVA 10 % non comprise: 311,41 €

La gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques

21



Dans l'entreprise Univers chocolat, seules les installations de chauffage sont couvertes par un contrat de maintenance.

Pour le dépannage des équipements informatiques et industriels, qui ne sont plus sous garantie, les interventions des techniciens sont facturées.

La direction a constaté une augmentation importante du poste « Entretien et réparations », dont le montant a doublé par rapport à l'année précédente.

Afin de réduire les coûts, Marc Joliot, directeur, charge Laurence Xavier d'améliorer le suivi des prestations de maintenance, des abonnements et des licences informatiques.

Vous l'assistez dans cette mission.



Votre mission

Avec l'aide de Mme Xavier, votre rôle consistera à :

- assurer le suivi administratif des contrats et des licences informatiques ;
- demander la révision d'un contrat de maintenance ;
- souscrire un contrat d'abonnement de fourniture d'énergie.

Performance
attendue

Complexités

- Technicité des contrats
- Avenant au contrat
- Changement de prestataire
- Résiliation d'un contrat

Aléas

- Opérations non couvertes par contrat
- Licences non actualisées

Résultats attendus

Les échéances sont vérifiées,
les contrats sont renouvelés

Compétence rattachée : assurer le suivi des contrats et des abonnements



Mission 1

Assurer le suivi administratif des contrats et des licences informatiques

Laurence Xavier a répertorié l'ensemble des matériels informatiques et logiciels à la disposition des différents services de l'entreprise. C'est à partir de cet inventaire qu'elle vous charge de repérer les besoins de maintenance et de vérifier la validité des licences.

- 1 Identifiez les matériels devant faire l'objet d'un contrat de maintenance (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Comparez les logiciels installés aux licences existantes (documents 3 à 5, annexe B).

DOC. 1 > Note de la direction

NOTE

Le : 2 février 201N

Émetteur : **Marc Joliot**

Destinataire : **Laurence Xavier**

Objet : **Maintenance du parc informatique**

J'ai négocié un contrat d'entretien et de dépannage des équipements informatiques avec la SARL SG21 prenant effet à compter du 1^{er} février.

Veuillez :

- compléter le tableau des matériels à inclure dans le contrat de maintenance (annexé au contrat) ;
 - exclure les machines encore sous garantie et celles en service depuis plus de 3 ans ;
 - fournir une estimation du coût HT de la maintenance pour l'ensemble du matériel identifié.
- Il faudra aussi inventorier le parc logiciel (d'applications, texteur, tableur... ne pas considérer les logiciels d'exploitation du système) et vérifier le nombre de licences souscrites.*

M. Joliot

DOC. 2 > Fiche d'inventaire du matériel informatique

Identifiant	Utilisateur	Marque	Type	N° série	Date de mise en service	Durée de garantie
PCMarc	Direction	HP	PC Standard PC/AT	1077-1-3AE	15/02/201N-4	12 mois
PCLaurence	Secrétariat	Compaq	Présario SG3	250-AER-215	20/09/201N-1	12 mois
PCsecret2	Secrétariat	ACER	PC Aspire R3700	215E-541Z	02/01/201N-2	12 mois
PCAtelier	Fabrication	HP	Pro 3130	1487-3-7JL	15/02/20N-2	12 mois
PCVente1	Magasin	Odyssée	Pack caisse tactile P2V	2148ZRR	03/01/201N-2	24 mois
PCVente2	Magasin	Odyssée	Pack caisse tactile P2V	2185FTR	03/01/201N-2	24 mois
PortMarc	Direction	Toshiba	PC portable satellite	25851AZT-3	27/04/201N-1	12 mois
Portcom1	Commercial	Toshiba	PC portable satellite	26894JKO-5	21/04/201N-3	24 mois
Portcom2	Commercial	Toshiba	PC portable satellite	26987JKO-6	21/04/201N-3	24 mois
IMPDDir	Direction	Canon	Imprimante Canon LBP465	LB2548992	12/02/201N-4	12 mois
IMPSec1	Secrétariat	Epson	Imprimante Officejet 7000	KLP1254-54	04/03/201N-2	12 mois
IMPSec2	Secrétariat	Sharp	Imprimante copieur MXC310	JRRT-26684	11/12/201N-2	12 mois
IMPMag1	Magasin	Citizen	Imprimante ticket thermique	CTS310114	03/01/201N-2	12 mois
IMPMag2	Magasin	Citizen	Imprimante ticket thermique	CTS310115	03/01/201N-2	12 mois
IMPAtelier	Fabrication	Samsung	Imprimante laser CLP320	CL145UV-12	17/07/201N-5	12 mois
Scansec	Secrétariat	Epson	Scanner GT20000	SEPS124-24	10/06/201N-1	12 mois

DOC. 3 > Fiche d'inventaire des logiciels installés

Poste informatique	Logiciels commerciaux						Sharewares		Freewares		
	Antivirus Trend Micro Titanium	Office 2010	Office Pro 2013	Agestis	Wincash	Commis Soft V2	Stock Conso 6.0.25	Winzip	Bank Perfect	Adobe Reader	
PCMarc	X	X			X			X	X	X	
PCLaurence	X		X		X			X		X	
PCsecret2	X		X				X	X		X	
PCAtelier	X	X		X		X	X	X		X	
PCVente1				X							
PCVente2				X							
PortMarc	X		X					X	X	X	
Portcom1	X	X			X			X		X	
Portcom2	X	X			X			X		X	

ANNEXE A > Liste du matériel à maintenir

Contrat de maintenance n° 02/045 (Annexe A - Liste matériel à maintenir)

Matériel	Désignation (marque, type)	N° de série	Service utilisateur	Date de mise en service
1	Acer PC Aspire R3700	215E-541Z	Secrétariat	02/01/201N - 1
2	HP Pro 3130	1487-3-7JL	Fabrication	15/02/201N - 2
3	Pack caisse tactile P2V	2148ZRR	Magasin	03/01/201N - 2
4	Pack caisse tactile P2V	2185FTR	Magasin	03/01/201N - 3
5	Toshiba PC portable satellite	26894JK0-5	Commercial	21/04/201N - 3
6	Toshiba PC portable satellite	26987JK0-6	Commercial	21/04/201N - 4
7	Imprimante Officejet 7000	KLP1254-54	Secrétariat	04/03/201N - 2
8	Imprimante copieur MXC310	JRRT-26684	Secrétariat	11/12/201N - 2
9	Imprimante ticket thermique	CTS310114	Magasin	03/01/201N - 2
10	Imprimante ticket thermique	CTS310115	Magasin	03/01/201N - 2

Option Formation, service supplémentaire

oui ☐

non ☒

Nombre de visites prévues pour une période d'un an

2 ☒

4 ☐

6 ☐

12 ☐

En cas d'urgence (panne), la société accepte 2 visites supplémentaires non facturées pour 12 visites mensuelles ainsi que 1 visite supplémentaire non facturée pour 6 visites annuelles. Au-delà, vous recevrez une facture externe au contrat.

Matériel	Quantité	Tarif forfaitaire HT/visite/machine	Montant HT
Ordinateur	6	28,00 €	336,00 €
Imprimante	4	24,00 €	192,00 €
Autres :		19,00 €	000,00 €
		Total HT	528,00 €

Les appareils, objet du contrat, doivent être en bon état de fonctionnement à la date du départ du contrat.

Fait en deux exemplaires à Paris le 2 février 201N

Pour la société Univers chocolat

Signature (précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ») et cachet de l'entreprise

Pour la SARL SG2I,

Signature (précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ») et cachet de l'entreprise

M. Valette Pierre

DOC. 4 > Note de Laurence Xavier

NOTE

Le : 3 février 201N

Émetteur : Laurence Xavier

Destinataire : Stagiaire

Objet : Plan de gestion logiciels

J'ai répertorié les données relatives aux licences possédées dont voici la liste :

- Suite bureautique Microsoft Office 2010 : Licence 4 postes. Date d'achat : 15/02/201N-4
- Suite bureautique Microsoft Office Pro 2013 : Licence 1 poste. Date d'achat : 1/03/201N-1
- Antivirus Trend Micro Titanium : Licence 3 postes renouvelée le 3/01/201N
- Agestis : Licence d'utilisation pour 5 postes. Date d'achat : 3/01/201N-2
- Wincash : Licence monoposte. Date d'achat : 2/06/201N-4
- Commis Soft V2 : Licence monoposte. Date d'achat : 20/02/201N-2

Dans le tableau ci-joint :

- Comparez les licences acquises avec les logiciels commerciaux installés.
- Calculez le coût hors taxes de l'actualisation des licences.

L. Xavier

DOC. 5 > Extrait du catalogue des logiciels

Gestion		Bureautique	Antivirus
Wincash 1 PC 289,00 HT 	Agestis 1 PC 625,00 HT 	Office 2013 Licence 2 PC 319,00 HT 	Trend micro 1 PC - 2 ans 39,00 HT 
CommisSoft 1 PC 258,00 HT 			

ANNEXE B > Tableau de comparaison

Logiciels installés	Nombre de licences souscrites	Nombre d'installations	Écart	Coût HT de la mise à jour		
				Unité	Coût unitaire	Montant
Antivirus Trend Micro Titanium	3	7	-4	Licence 1 PC	39,00	156,00
Suite bureautique Office 2010	4	4	0			
Suite bureautique Office 2013	1	3	-2	Licence 2 PC	319,00	319,00
Agestis	5	3	2			
Wincash	1	4	-3	Licence 1 PC	289,00	867,00
Commis Soft V2	1	1	0			
					Total HT	1 342,00

Mission 2

Demander la révision d'un contrat de maintenance

En contrôlant la comptabilité de l'année 201N-1, Mme Xavier s'interroge sur la présence de factures de réparation de chauffage alors que l'entreprise a souscrit depuis trois ans un contrat de maintenance avec la société EGM. Elle vous charge de procéder à une vérification et vous laisse des instructions sur la suite à donner.

- **3** Consultez les conditions générales du contrat de maintenance et vérifiez le bien-fondé des factures d'intervention (documents 6 à 8, annexe C).

DOC. 6 > Courriel de Laurence Xavier

De : laurence.xavier@orange.fr À : Stagiaire
Date : 04/02/201N 09:12 Objet : Contrat de maintenance chauffage

Bonjour,

J'ai déposé sur votre bureau 2 factures de l'exercice 201N-1 du fournisseur EGM que je vous demande de vérifier. Les interventions facturées ne sont-elles pas couvertes par le contrat de maintenance ? Dans la négative, indiquez comment modifier le contrat initial pour y intégrer ces prestations supplémentaires.

Merci et bon courage.

L. Xavier

DOC. 7 > Factures du fournisseur EGM

EGM 47 rue de l'Alma 92400 Courbevoie ☎ 01 45 00 07 82 ☎ 01 45 00 10 77 SARL au capital de 9500,00 € SIRET 414 258 214 00018 NAF : 433 F				
FACTURE N° 288				
EURL UNIVERS CHOCOLAY 18, rue de la Roquette 75011 Paris				
Client n° 4118540 Courbevoie le 28/03/2019-1				
Désignation	Qté	PUHT	Montant HT	TVA
Réparation radiateurs magasins				
Détricage du ballon d'eau chaude				
A- Heure main-d'œuvre	6,00	45,00	270,00	1
B- Pièces				
Robinet thermostatique	3,00	37,00	111,00	1
Joint	2,00	2,10	4,20	1
NET HORS TAXES			385,20	
TVA 1	Base			
TVA 2 20,00%	Base	176,20	77,04	
TVA payable sur les encaissements				
NET À PAYER			462,24	

EGM 47 rue de l'Alma 92400 Courbevoie ☎ 01 45 00 07 82 ☎ 01 45 00 10 77 SARL au capital de 9500,00 € SIRET 414 258 214 00018 NAF : 433 F				
FACTURE N° 629				
EURL UNIVERS CHOCOLAY 18, rue de la Roquette 75011 Paris				
Client n° 4118540 Courbevoie le 14/10/2019-1				
Désignation	Qté	PUHT	Montant HT	TVA
Nettoyage et tubage des conduits de fumées				
A- Heure main-d'œuvre	4,00	45,00	180,00	1
B- Pièces				
Tube Tubaginox 180mm	12,00	58,00	696,00	1
Collier de fixation	4,00	12,80	51,20	1
NET HORS TAXES			927,20	
TVA 1	Base			
TVA 2 20,00%	Base	927,20	185,44	
TVA payable sur les encaissements				
NET À PAYER			1 112,64	

DOC. 8 > Contrat de maintenance - extrait

EGM

Contrat de maintenance n° 12547 pour installation de chauffage gaz Conditions générales

Le contrat de maintenance comprend :

1. La maintenance préventive : une visite annuelle d'entretien programmée par nos soins. Au cours de cette visite, l'entreprise exécutera les opérations suivantes :

- 1.a. Nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse et de l'extracteur.
- 1.b. Vérification des pompes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.
- 1.c. Vérification et réglage des organes de régulation intégrés à la chaudière.
- 1.d. Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil.
- 1.e. Vérification du fonctionnement global de la chaudière en configuration été et hiver.
- 1.f. La main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses.

2. La maintenance curative : dépannage à la demande du client sur appel justifié.

Un appel justifié correspond à une panne de la chaudière causée par l'un ou plusieurs de ses composants internes susceptibles d'être vérifiés dans le présent contrat.

Intervention de dépannage dans un délai maximum de 48 heures (sauf cas de force majeure) du lundi au vendredi, avec astreinte le samedi, du 15 octobre au 15 avril.

Non compris au présent contrat :

3. Ramonage des conduits de fumées (pouvant faire l'objet d'un avenant).
4. Vérification et entretien de l'installation de chauffage hors chaudière (pouvant faire l'objet d'un avenant).
5. Dépannage et entretien des éléments extérieurs à la chaudière (pouvant faire l'objet d'un avenant).
6. Intervention pour manque d'eau, de gaz ou d'électricité.
7. Dépannage de la chaudière dû à :
 - 7.a. Fausses manœuvres,
 - 7.b. Interventions étrangères,
 - 7.c. gel,
 - 7.d. Utilisation d'eau polluée,
 - 7.e. Entartrage.

8. D'une manière générale, les interventions non comprises dans les paragraphes 1 et 2.

Base du contrat :

9. Le contrat est conclu pour une durée de un an.
10. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre des parties, au moins un mois avant son échéance.
11. Le montant du contrat est payable au moment de la souscription ou du renouvellement.
12. Toutes les interventions non comprises dans le présent contrat seront facturées suivant les tarifs en vigueur de l'entreprise.
13. Les pièces détachées hors garantie légale seront facturées en sus.
14. Le changement de la chaudière annulera le présent contrat.
15. Le montant du contrat sera révisable suivant la réglementation en vigueur.
16. Toute prestation non comprise dans le contrat pourra faire l'objet d'un devis sur la demande du client.
17. Si la souscription du contrat est réalisée pendant l'année de garantie de la chaudière, cette garantie sera prolongée de un an à partir de la date de mise en route de la chaudière.

Notes importantes

18. Le contrat peut faire l'objet d'un ou de plusieurs avenants pour étendre les prestations suivant la demande du client.
19. Les avenants se rajoutent aux prestations et à la réglementation du contrat d'entretien.
20. La réalisation des prestations des avenants sera exécutée lors de la visite d'entretien.
21. Chaque avenant peut être ajouté ou supprimé au moment du renouvellement du contrat. La proposition d'avenant doit être adressée par écrit un mois avant l'échéance du contrat d'entretien.
22. En aucun cas un avenant ne peut être acquis sans la souscription d'un contrat d'entretien.

*J'ai surligné sur le contrat de maintenance les clauses à prendre en compte pour réaliser le travail demandé.
L. Xavier*

ANNEXE C > Tableau de suivi des interventions de maintenance

Nom du fournisseur : **SARL EGM**

Facture n°	Date	Type d'intervention	Prestation couverte par le contrat de maintenance	Si non pourquoi?
288	28/03/201N-1	Réparation des radiateurs du magasin et détartrage du ballon d'eau chaude	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Non compris au contrat § 5 Dépannage et entretien des éléments extérieurs à la chaudière
629	14/10/201N-1	Ramonage et tubage des conduits de fumées	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Non compris au contrat § 3 Ramonage des conduits de fumée

Comment modifier le contrat de maintenance initial ?

Le contrat peut faire l'objet d'un ou de plusieurs avenants pour étendre les prestations. Une proposition d'avenant doit être demandée par écrit au prestataire un mois avant l'échéance du contrat d'entretien.

Le contrat de maintenance arrive à échéance le 31 mars 201N. Le 10 février, Laurence Xavier vous demande d'adresser par télécopie, au fournisseur EGM, une proposition d'avenant pour étendre les prestations du contrat initial. Il faut inclure dorénavant le ramonage des conduits de fumées, le dépannage et l'entretien des radiateurs.

> **4** Préparez la télécopie (annexe D).

ANNEXE D > Télécopie



18 rue de la Roquette
75011 Paris
Tél. : 01 43 05 82 02 Télécopie : 01 43 05 90 85

TÉLÉCOPIE

À : SARL EGM	De : EURL Univers chocolat
Télécopie : 01 45 00 10 77	Nombre : 1
Téléphone : 01 45 00 07 82	Date : 10/02/201N
Objet : Contrat de maintenance installations chauffage gaz	Cc :

Monsieur,

Nous souhaiterions étendre les prestations prévues au contrat de maintenance n° 12547 qui arrive à échéance le 31 mars prochain.

Veuillez nous faire parvenir une proposition de prix pour l'entretien des installations suivantes :

- conduites de fumée ;
- radiateurs.

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

L. Xavier



Mission 3

Souscrire un contrat d'abonnement de fourniture d'énergie

L'entreprise Univers chocolat est grande consommatrice d'énergie. Le montant total des factures de gaz et d'électricité payées au fournisseur EDF bleu ciel pour l'exercice 201N-1 s'est élevé à 12 308,00 € TTC. Afin de réduire les dépenses énergétiques, Laurence Xavier envisage de changer de fournisseur. Elle espère, en effet, trouver des offres moins chères que les tarifs réglementés proposés par EDF bleu ciel. Elle vous charge de ce travail.

➤ **5** Comparez les offres des différents prestataires d'énergie (documents 9 et 10, annexe E).

DOC. 9 > Note de Laurence Xavier

NOTE

Le : **12 février 201N**

Émetteur : **Laurence Xavier**

Destinataire : **Stagiaire**

Objet : **Dépenses énergétiques**

J'ai recherché sur Internet les différentes offres des fournisseurs de gaz et d'électricité desservant la Région parisienne.

Vérifiez si l'un des prestataires est plus avantageux que notre fournisseur actuel EDF bleu ciel.

Comparez les offres en vous basant sur une consommation annuelle suivante :

- gaz : **140 000 kWh** ;
- électricité : **48 000 kWh** avec un compteur d'une puissance de **18 kVA**.

Regardez bien les prix de vente en vous concentrant aussi bien sur la partie fixe (abonnement) que variable (consommation).

Intéressez-vous aussi au coût des services clientèle. Une mauvaise surprise est toujours désagréable, surtout lorsqu'on doit contacter l'opérateur pour un problème.

Bon courage

L. Xavier

DOC. 10 > Fiches de présentation des offres

Prix métropole au 01/01/201N

Tarif réglementé

Offre Électricité

Puissance souscrite	Abonnement annuel (€ HT)	Prix du kWh (€ HT/kWh)
3 kVA	81,12	0,0821
6 kVA	97,80	0,0829
9 kVA	111,84	0,0829
12 kVA	158,04	0,0829
15 kVA	178,20	0,0849
18 kVA	201,96	0,0849
24 kVA	405,36	0,0849
30 kVA	484,08	0,0849
36 kVA	564,00	0,0849

Offre Gaz naturel Prix des abonnements

Outremer Pour une consommation annuelle < 6 000 kWh (€/mois HT)	Saphir Pour une consommation annuelle de 6 000 à 30 000 kWh (€/mois HT)	Ciel Pour une consommation annuelle de 30 000 à 300 000 kWh (€/mois HT)
9,55	13,73	18,65
Tarif Consommation - Zone 2 Paris et banlieue		
Outremer Pour une consommation annuelle < 6 000 kWh (€/kWh HT)	Saphir Pour une consommation annuelle de 6 000 à 30 000 kWh (€/mois HT)	Ciel Pour une consommation annuelle de 30 000 à 300 000 kWh (€/mois HT)
0,0592	0,0510	0,0492



Service dépannage électricité et gaz 24/24 : gratuit.



Tarifs fixes 2 ans à compter du 01/01/201N

Électricité

Option tarifaire de base		
Puissance souscrite	Abonnement mensuel (€HT)	Prix du kWh (€ HT/kWh)
3 kVA	6,76	0,0738
6 kVA	8,15	0,0746
9 kVA	9,32	
12 kVA	13,17	
15 kVA	14,85	
18 kVA	16,83	
24 kVA	33,78	
30 kVA	40,34	
36 kVA	46,75	

Gaz

Tarif	Consommation annuelle de référence (CAR)	Abonnement mensuel (€ HT)	Prix du kWh (€ HT)
			Zone 2 Région parisienne
B0	1 - 6 000 kWh	4,33	0,0643
B1	6 001 - 30 000 kWh	13,27	0,0440
B2	Plus de 30 000 kWh	13,27	0,0475

Services et options

Service/option	Abonnement mensuel (€ HT)
Assistance Pro 24/24 électricité	4,99
Assistance Pro 24/24 gaz	4,99

POWEO Pro Duo Tarifs 201N

Prix fixes 2 ans



Opérateur d'électricité et de gaz

POWEO Pro Duo Elec

Option tarifaire de base		
Puissance souscrite	Abonnement mensuel (€ HT)	Prix du kWh (€ HT/kWh)
3 kVA	6,42	0,078
6 kVA	7,74	0,0751
9 kVA	8,85	
12 kVA	12,51	
15 kVA	14,11	
18 kVA	15,99	
24 kVA	32,09	
30 kVA	38,32	
36 kVA	44,65	

POWEO Pro Duo Gaz

Tarif	Consommation annuelle de référence (CAR)	Abonnement mensuel (€ HT)	Prix du kWh (€ HT)
			Zone 2 Île-de-France
Classe 1	0 - 1 000 kWh	2,87	0,0723
Classe 2	1 001 - 6 000 kWh	3,94	0,0616
Classe 3	6 001 - 30 000 kWh	12,15	0,0422
Classe 4	30 001 - 150 000 kWh	12,15	0,0456

Services et options

Service/option	Abonnement mensuel (€ HT)
POWEO Pro Assistance électricité	3,00
POWEO Pro Assistance gaz	3,00

Récapitulatif de votre demande

Offre :

Électricité & gaz naturel - Prix fixes 2 ans

Lieu de consommation :

Paris

Plage de consommation annuelle prévisionnelle de gaz naturel :

Entre 30 000 et 150 000 kWh

Niveau de puissance électrique :

18 kVA

Électricité

Abonnement 221,50 TTC par an

Consommation 0,12092 TTC/kWh

Gaz naturel

Abonnement 189,89 TTC par an





Consommation 0,06243 TTC/kWh



Service dépannage électricité et gaz 24/24 : gratuit

Les prix indiqués sont applicables à partir du 01/01/201N
TVA 5,50 % sur les abonnements - TVA 20,00 % sur la consommation

ANNEXE E > Tableau de comparaison des offres

Coût HT annuel	Fournisseurs			
				
Électricité				
– abonnement	201,96	201,96	191,88	209,95
– consommation	4 075,20	3 580,80	3 604,80	4 836,80
Gaz naturel				
– abonnement	223,80	159,24	145,80	179,99
– consommation	6 888,00	6 650,00	6 384,00	7 283,50
Service dépannage				
– électricité	0,00	59,88	36,00	0,00
– gaz	0,00	59,88	36,00	0,00
Total HT	11 388,96	10 711,76	10 398,48	12 510,24
Écart par rapport au fournisseur EDF-GDF		- 677,20	- 990,48	+ 1 121,28
Fournisseur à retenir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Après avoir contrôlé votre travail et obtenu l'accord de la direction pour changer de prestataire, Mme Xavier vous demande de souscrire en ligne le nouveau contrat de fourniture d'énergie.

➤ **6** Préparez la télésouscription en renseignant le formulaire papier (**document 11, annexe F**).

Extrait d'une facture EDF bleu ciel

DOC. 11 >



Titulaire du contrat
EURL UNIVERS-CHOCOLAT

Lieu de consommation
18 rue de la Roquette
75011 PARIS

Gaz naturel
Point de comptage
et d'estimation (PCE)
013 358 352 749 90
Profil et CAR : E514/135649

Électricité
Point de livraison
(PDL) n° 01 334 658 995 345
Compteur électronique n° 577

Votre référence client
204 522 752

ANNEXE F >

Formulaire de souscription

VOTRE SITUATION

Vous êtes un professionnel

Raison sociale	EURL UNIVERS CHOCOLAT
Nom du responsable	Marc Joliot
Courriel	marc-joliot@orange.fr
Téléphone	01 43 05 82 02

DONNÉES TECHNIQUES (Munissez-vous d'une facture de gaz et d'électricité)

■ Pour votre gaz, saisissez votre numéro de Point de comptage et d'estimation (PCE)

Votre n° de PCE : 013 358 352 749 90

■ Veuillez saisir votre Consommation annuelle de référence (CAR)

Votre CAR : 135 649 kWh

■ Pour votre électricité, saisissez votre numéro de Point de livraison (PDL)

Votre n° de PDL : 01 334 658 995 345

Les offres

Cochez l'offre choisie

Pro gaz ☐ Pro Duo ☒

Pro élec ☐

Assistance dépannage électricité ☒

Assistance dépannage gaz ☒

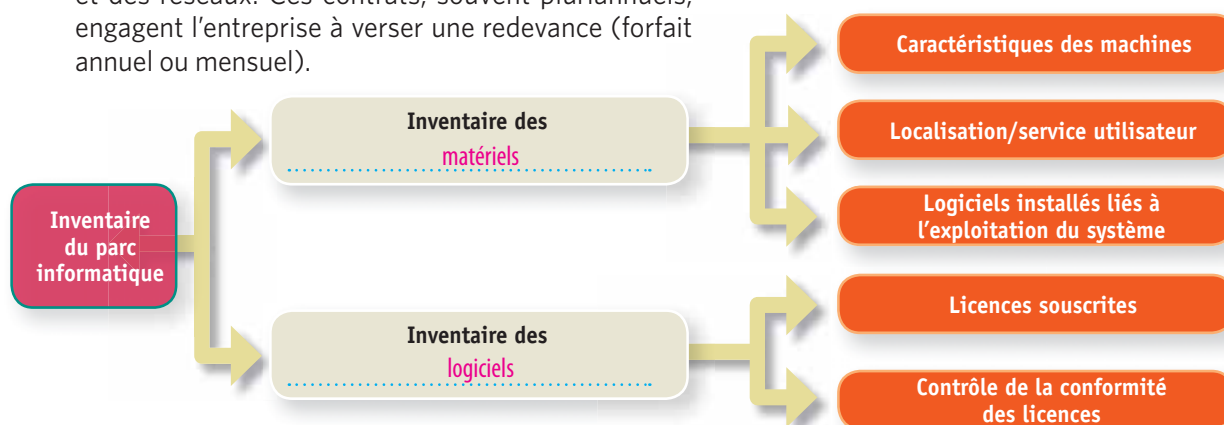
Coordonnées bancaires

17515 9000 4383588512 39
Code établissement Code guichet Numéro de compte Clé RIB

1 Assurer le suivi administratif des contrats et des licences informatiques

➤ Les entreprises équipées d'un parc informatique ont souvent recours à des sociétés de services informatiques pour assurer la maintenance des équipements et des réseaux. Ces contrats, souvent pluriannuels, engagent l'entreprise à verser une redevance (forfait annuel ou mensuel).

➤ Un inventaire du parc informatique se révèle nécessaire pour lister les appareils faisant l'objet du contrat de maintenance.



Les logiciels commerciaux : payants, vous devez acheter une licence (droit d'utilisation) au prix défini par l'éditeur. La licence ne vous autorise à installer le logiciel que sur une seule machine.

Les freewares : (dits en *open source*) utilisables gratuitement, sur autant de machines que vous le souhaitez, sans aucune obligation de rémunération envers l'auteur. Ils sont également distribuables librement.

Les sharewares : utilisables gratuitement pendant un temps déterminé (généralement 30 jours) afin de vous permettre d'essayer le logiciel. Au-delà de cette période, vous êtes tenu d'acheter la licence ou de désinstaller le logiciel s'il ne vous convient pas.

2 Demander la révision d'un contrat de maintenance

Le contrat de maintenance comprend :

- d'une part, l'entretien périodique des équipements afin d'éliminer ou de déceler des conditions menant à leur détérioration ou à leur dysfonctionnement ;
- d'autre part, l'intervention à la demande du client en cas de panne.

Le contrat peut faire l'objet d'un ou de plusieurs **avenants** pour modifier les prestations à la demande du client. La proposition d'avenant doit être adressée par écrit au prestataire.



3 Souscrire un contrat d'abonnement de fourniture d'énergie

Les contrats d'abonnement concernent surtout la téléphonie, l'Internet et l'énergie.

➤ **L'abonnement au gaz et à l'électricité** : depuis le 1^{er} juillet 2007, tout consommateur (particulier et professionnel) peut choisir son fournisseur d'énergie. Avant d'effectuer cette démarche, il est important de bien **comparer les offres** présentes sur le marché.

➤ Pour changer de prestataire, il suffit de souscrire un nouveau contrat auprès d'un autre fournisseur d'énergie et de convenir avec lui de la date effective de ce changement. C'est celui-ci qui s'occupera de résilier votre précédent contrat.



ENTRAÎNEMENT 1

Résilier un contrat de maintenance

La proposition d'avenant envoyée par le fournisseur EGM (Mission 2) ne satisfait pas Mme Xavier. Elle estime en effet le coût des prestations supplémentaires exagéré. Vous préparez le courrier de résiliation du contrat de maintenance pendant qu'elle recherche des offres plus intéressantes.



À partir des instructions de Mme Xavier, rédigez, en date du 18 février, la lettre de résiliation du contrat (documents 1 et 2, annexe).

DOC. 1 >

Extrait des conditions générales du contrat de maintenance

Base du contrat :

9. Le contrat est conclu pour une durée d'un an.

10. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou de l'autre des parties, au moins un mois avant son échéance.

DOC. 2 >

Instructions de Mme Xavier

Il faut envoyer une lettre à la SARL EGM pour résilier le contrat de maintenance.

Dans ce courrier, vous :

- *rappellerez l'objet et le numéro du contrat ;*
- *notifierez la résiliation ;*
- *demanderez une confirmation écrite de la résiliation.*

N'oubliez pas la formule de politesse.

L. Xavier

ANNEXE >

Courrier à destination du fournisseur EGM



SARL EGM
47 rue de l'Alma
92400 COURBEVOIE

Paris, le 18 février 2011

Objet : Résiliation

LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Monsieur,

Nous avons souscrit, avec votre société, un contrat de maintenance des installations de chauffage référencé sous le numéro 12547.

Conformément à l'article 10 des conditions générales, nous vous faisons part de notre décision de résilier ce contrat qui prendra fin à la date d'échéance du 31 mars 2011.

Nous vous remercions de nous faire parvenir une confirmation écrite de la résiliation.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

M. Joliot

18 rue de la Roquette - 75011 Paris
Tél. : 01 43 05 82 02 - Fax : 01 43 05 90 85
Courriel : marc-joliot@orange.fr
Site web : www.univers-chocolat.com
Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée
N° SIRET : 438 999 255 00124

ENTRAÎNEMENT 2

Souscrire un nouveau contrat de maintenance

Laurence Xavier a contacté différents fournisseurs en matière de maintenance de chauffage et vous demande d'étudier leurs propositions.

Complétez le tableau de comparaison des offres et sélectionnez le prestataire le plus avantageux en respectant le cahier des charges (documents 1 à 4, annexe).

DOC. 1 > Extrait du cahier des charges

Les prestations de maintenance doivent comprendre :

1. la totalité des matériels thermiques (chaudière, radiateurs, canalisations) ;
2. le dépannage 7 jours sur 7, dimanches et jours fériés ;
3. le nettoyage des conduits de fumées.

Budget annuel alloué : 400,00 € HT.

DOC. 2 > Offre Savelys



Forfait INTÉGRAL ★★★★★
27,51 € HT/mois

- Visite d'entretien annuelle obligatoire.
- Tous les dépannages (main-d'œuvre et déplacements).
- + Prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses.
- + Option 7/7 : dépannage en priorité 7 jours/7, dimanches et jours fériés.

Option Ramonage des conduits : 2,31 € HT/mois

DOC. 3 > Offre France Chauffage



Contrat EXCELLIA
35,10 € HT/mois

Avec le contrat d'entretien **Excellia**, les mauvaises surprises ne sont pas de mise puisque tout est inclus dans votre contrat de maintenance :

- L'entretien annuel de la chaudière.
- Le ramonage des conduits de fumées.
- Les dépannages illimités de vos matériels de chauffage.
- La main-d'œuvre et les déplacements gratuits.
- Toutes les pièces de rechange.
- L'intervention dans les 24 heures (dimanches et jours fériés).

DOC. 4 > Offre Chauffagiste parisien



FORFAIT ANNUEL SÉRÉNITÉ – 185 € HT

1. Une visite annuelle pour vérification et nettoyage des 13 points de contrôle de l'installation.
2. Une assistance 24h/24, 7 jours/7.
3. La gratuité de la main-d'œuvre durant la validité du contrat.

OPTIONS

- Gratuité des pièces de rechange : **+ 100 € HT/an**
- Gratuité des déplacements : **+ 45 € HT/an**
- Ramonage des conduits d'évacuation : **+ 35 € HT/an**

ANNEXE > Tableau de comparaison des offres

Détail des prestations	Fournisseurs		
	SAVELYS	FRANCE CHAUFFAGE	CP CHAUFFAGISTE PARISIEN
1. Entretien de l'installation de chauffage			
2. Dépannage			185,00
- Main-d'œuvre	$27,51 \times 12 = 330,12$	$35,10 \times 12 = 421,20$	
- Déplacements			45,00
- Pièces de rechange			100,00
3. Nettoyage des conduits de fumées	$2,31 \times 12 = 27,72$		35,00
Total HT	357,84	421,20	365,00
Fournisseur à retenir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22

La gestion des fournitures, consommables et petits équipements



Laurence Xavier s'occupe seule du suivi et du réapprovisionnement des fournitures, consommables et petits équipements de bureau.

Afin d'assurer avec efficacité la gestion des stocks, une fiche de demande d'achat a été mise en place. Une fois complétée, elle est remise à Laurence qui se charge alors de répondre aux besoins de ses collègues.

Elle profite de votre venue dans l'entreprise à l'occasion de votre période de formation pour vous confier la gestion de l'approvisionnement en fournitures et consommables.



Votre mission

Vous êtes chargé de répondre aux besoins du personnel de l'entreprise en matière de fournitures, consommables et petits équipements de bureau. Pour cela, vous devez :

- assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks ;
- comparer les offres des fournisseurs et passer une commande ;
- contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Achats en ligne
- ▶ Articles non suivis
- ▶ Changement de matériel
- ▶ Retard de livraison
- ▶ Changement de fournisseur

Aléas

- ▶ Retour d'articles
- ▶ Surconsommation exceptionnelle
- ▶ Incident de livraison
- ▶ Défaillance de fournisseur

Résultats attendus

Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis

Compétence rattachée : anticiper les flux et le niveau d'un stock



Mission 1

Assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks

Aujourd'hui, 2 octobre 201N, Laurence Xavier vous sollicite pour traiter les demandes de fournitures de bureau. Elle vous remet un extrait des stocks de fournitures et les fiches de demandes déposées par ses collègues.

- 1 Déterminez les articles et les quantités à commander (document 1, annexe A).
- 2 Préparez les commandes à nos fournisseurs habituels pour assurer le réapprovisionnement des fournitures et consommables (document 2, annexes B et C).

DOC. 1 > Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau

Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau

Demandeur : Anne Poncelet **Date :** 01/10/201N
☐ Urgent (sous 24 heures) ☒ Normale (3 jours ouvrables)
 Fournitures ☒ Article suivi ☒
 Consommables ☒ Commande exceptionnelle ☐

Article	Qté
Rouleau de scotch	1 lot
Boîte Agrafes BB	1 boîte
Bloc encreur noir modèle Canon CP12 pour caisse enregistreuse	2

Fiche de demande de fournitures et/ou consommables de bureau

Demandeur : Marc Joliot **Date :** 01/10/201N
☐ Urgent (sous 24 heures) ☒ Normale (3 jours ouvrables)
 Fournitures ☐ Article suivi ☒
 Consommables ☒ Commande exceptionnelle ☐

Article	Qté
Toner imprimante laser noir Canon FX3	2

Désolé, j'ai oublié de noter du papier jaune sur la fiche de demande. Nous allons effectuer 4 000 tirages pour le salon du chocolat.

Marc Joliot

ANNEXE A > Tableau de suivi des stocks

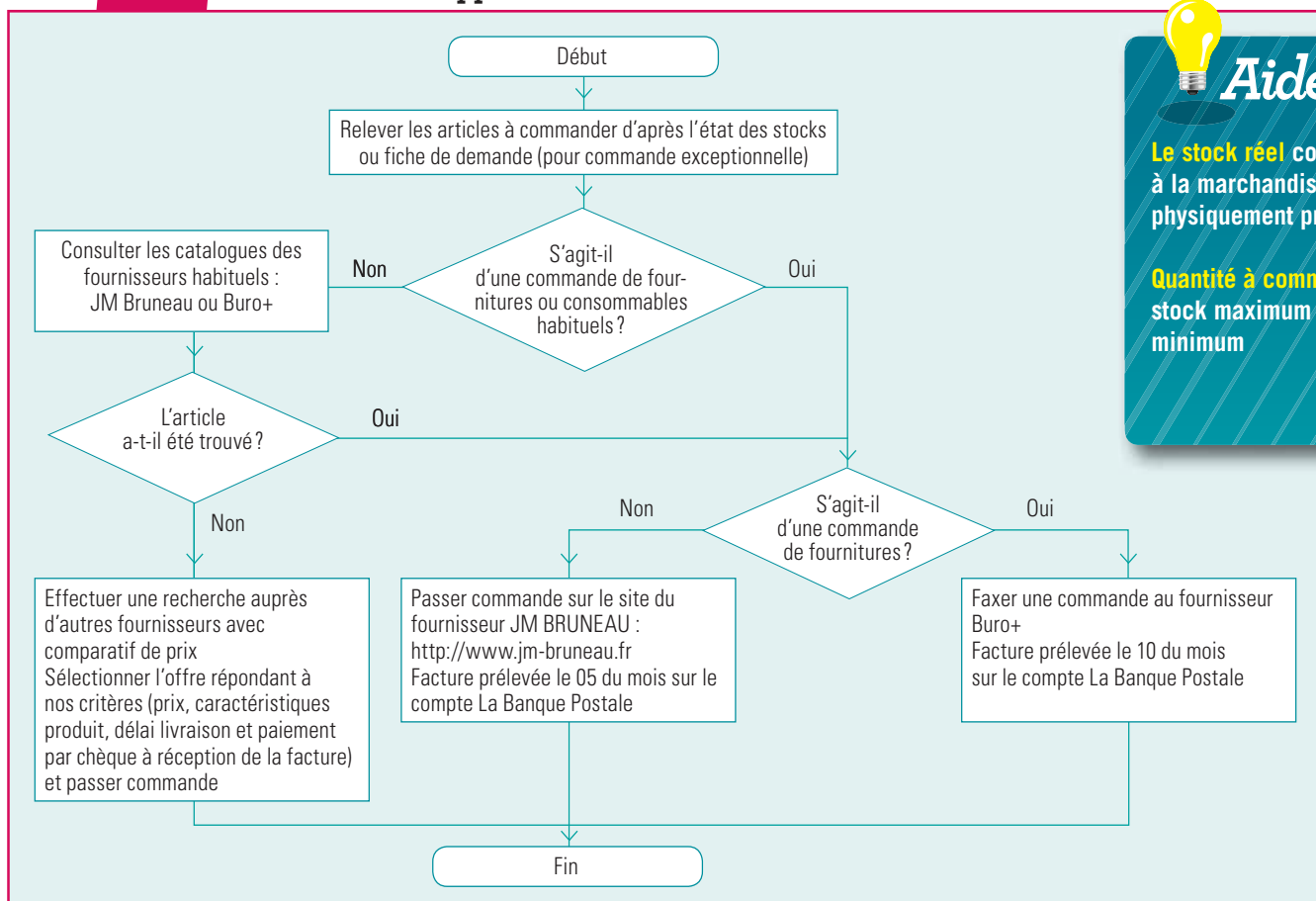
Fournitures de bureau

Réf.	Désignation	Unité	Stock mini	Stock maxi	Stock réel	Qté à commander
254232	Stylos bleus	Boîte 5	2	8	1	6
254335	Stylos noirs	Boîte 5	2	8	3	0
267899	Feutres pointe fine bleus	Boîte 3	2	5	3	0
267890	Feutres pointe fine rouges	Boîte 3	2	5	3	0
348299	Crayons HB	Boîte 5	2	5	3	0
346302	Rouleau de scotch invisible	Lot 3	2	5	3	0
398130	Agrafes BB	Boîte 1 (100 agrafes)	3	6	2	3
349300	Post-it 76x76 mm	Lot 4	2	8	7	0
289200	En-têtes de lettres format A4	Lot de 100	5	10	8	0
134001	Enveloppes format A4 (C5)	Lot de 100	5	10	8	0
134002	Enveloppes DL à fenêtre 220x100 mm	Lot de 100	5	10	8	0
248230	Boîtes à archiver dos 10 cm	Lot de 5	2	5	4	0
160234	Ramette papier (500 feuilles) A4 blanc	Ramette	10	20	8	10
160235	Ramette papier (500 feuilles) couleur bleu	Ramette	5	10	7	0
160236	Ramette papier (500 feuilles) couleur jaune	Ramette	5	10	8	5
160237	Ramette papier (500 feuilles) couleur vert	Ramette	5	10	4	5
160238	Ramette papier (500 feuilles) couleur rose	Ramette	5	10	8	0

Consommables de bureau

CANBCI6DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCI-6 - Duopack	Cartouche	3	6	2	3
CANFX300	Toner imprimante laser noir Canon FX3	Cartouche	2	4	1	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	Bloc	5	10	3	5
RICOH411073	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	Cartouche	2	6	2	4

DOC. 2 > Procédure de réapprovisionnement



Aide

Le stock réel correspond à la marchandise physiquement présente.

Quantité à commander :
stock maximum – stock minimum

ANNEXE B > Formulaire en ligne JM Bruneau

Modèle de télécopie Fournisseur Buro+

ANNEXE C >



Mission 2

Comparer les offres des fournisseurs et passer une commande

Dans le cadre du salon du chocolat, qui se déroulera du 14 au 16 octobre 201N, Marc Joliot a décidé cette année de projeter une vidéo afin de présenter le laboratoire de fabrication d'Univers chocolat aux visiteurs du stand. Pour l'occasion, il souhaiterait s'équiper d'un écran portable destiné à visionner ses diaporamas ou vidéos. Il dispose déjà d'un vidéoprojecteur.

➤ **3** Effectuez un comparatif pour l'acquisition d'un écran de projection portable (**document 3, annexe D**).

DOC. 3 > Sites marchands sélectionnés par Marc Joliot

LDLC L'achat high-tech en toute sérénité

MON COMPTE MON PANIER 0 articles 0,00 €

Rechercher Tous les articles OK

Image & Son Projection Ecran de projection LDLC Ecran portable manuel - Format 1:1 - 180 x 180 cm

LDLC Ecran portable manuel - Format 1:1 - 180 x 180 cm

Note client : ★★★★★ Donner votre avis sur ce produit

Ecran portable manuel adapté aux déplacements professionnels.

LIVRAISON 48 H : 35 €

249€⁹⁵ dont éco-participation 1,36 €

Quantité : 1

COMMANDER

EN STOCK Disponible

DISPONIBILITES EN BOUTIQUE

LDLC Paris (15ème)

LDLC Lyon (9ème)

Le 03/10/201N

Bonjour,

Je souhaiterais que nous nous équipions d'un écran de projection portable pour mes déplacements. J'ai sélectionné deux fournisseurs sérieux sur le marché mais je n'ai pas eu le temps de comparer leur offre. Je ne voudrais pas dépasser un budget de 300,00 € TTC pour cet achat. Autre condition importante : que l'écran soit facile d'utilisation et de transport (encombrement minimal pour tenir dans mon coffre).

Merci

Marc Joliot

PS : si besoin, mon mot de passe habituel sur Internet est « universchoc »



Aide

Biens durables de faible valeur

• L'administration fiscale définit un plafond de valeur HT pour ces biens de faible valeur qui est à l'heure actuelle de 500 €. Au-delà de cette valeur unitaire, le bien doit être obligatoirement enregistré en immobilisation.

Videoprojecteur24 Votre spécialiste pour la home-cinema et les professionnels

Mon compte non enregistré

Panier 1 Article 184,99 €

Videoprojecteur Ecran projection Audio Visualiseur Installations Lampes de rechange Support

01 60 48 83 50

Conseillers personnels

Accueil Ecran projection Ecran ultra-portable Ecran de projection casque Mobile PRO 180 x 135

celexon Ecran de projection celexon Mobile PRO 180 x 135

184,99 €

T.V.A. 20 % incluse

Free de livraison en sus Encombrement Standard

✓ Délai de livraison réduit : En stock.

✓ Durée de livraison rapide : 2-3 jours ouvrés.

✓ Commandes jusqu'à 15h, pour une expédition le jour même.

✓ L'express 24h Chrono est possible.

Quantité : 1

Ajouter au panier

Disponible à partir du 15/10

Un conseil optimal pour les clients exigeants. Nous sommes à votre écoute.

Rapport Webmaster Email

Chat en direct

Contact Service Blog Guides Mentions Légales

France	Frais de port	24h Express	PayPal	
Paquet Standard	9,99 €*	en sus 40,00 €*	+ 1.5%	en sus 6,00 €
Encombrants Standard	19,99 €*	en sus 45,00 €*	+ 1.5%	en sus 17,00 €
Encombrants Extra	39,99 €*	impossible	+ 1.5%	en sus 17,00 €

ANNEXE D > Tableau comparatif d'offres d'écran de projection portable

	Fournisseur 1 LDLC	Fournisseur 2 LDLC
Caractéristiques techniques (dimensions)	format 1 : 180 × 180 cm	format : 180 × 135 cm
Prix d'achat public TTC (dont éco-participation)	249,95 €	199,00 €
Frais de port	35,00 €	19,99 €
Coût d'achat total TTC	284,95 €	218,99 €
Délai de livraison	48 heures	48 heures
Disponibilité	Disponible	15/10/201N
Fournisseur choisi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justification du choix	Produit disponible et respectant le budget	



Aide

Pour établir un **comparatif d'offres commerciales**, l'entreprise tient compte en priorité du prix, des délais et coûts de livraison, des conditions de règlement, puis du rapport qualité/prix.



- **4** Après avoir consulté et validé votre proposition de choix de fournisseur, M. Joliot vous demande de procéder à la commande de l'écran de vidéoprojection mobile et de l'informer par courriel (**annexe E**).

ANNEXE E > Commande de l'écran de projection portable

Indiquez quelles sont les opérations à effectuer sur cette page du formulaire :

1. Indiquer le nombre d'article(s) à commander
2. Cliquer sur le bouton « Ajouter au panier »

Complétez le formulaire pour la création du compte client.

Je vous rappelle mon adresse électronique : **marc.juliot@orange.fr**



Mission 3

Contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats


Aujourd'hui, 5 octobre 201N, Laurence vous demande de contrôler la livraison du fournisseur JM Bruneau et de traiter le message téléphonique de M. Joliot.

➤ 5 Comparez le courriel de confirmation de commande n° 1226 avec le bon de livraison du fournisseur JM Bruneau. Relevez les anomalies constatées, puis indiquez les dispositions à prendre pour régler chacune d'elles (document 4, annexe F).



➤ 6 Complétez le formulaire en ligne du fournisseur d'après le signalement donné par M. Joliot (annexe G).

DOC. 4 > Documents commerciaux



Parc d'activités secteur Nord
19, Avenue de la Baillie - Villebon sur Yvette
91948 Courtabouef cedex

SNC au capital de 7 136 400 €
RCS EVRY - SIRET 343 958 138 00012 APE - 4666Z
TVA : FR 66 343 958 138

BON DE LIVRAISON

Adresse livraison :

UNIVERS CHOCOLAT
18, rue de la Roquette
75011 PARIS

Code client : ZB-N0238


Contrôle le :

VOTRE COMMANDE		NOTRE EXPÉDITION		EXPÉDITEUR	JM BRUNEAU
Date	Référence	Date	Numéro	TRANSPORTEUR	La Poste
02/10/201N	1236	04/10/201N	2987	POIDS TOTAL	2 kg
DATE LIVRAISON PRÉVUE		05/10/201N			

Réf.	DÉSIGNATION	QTES COMMANDEES	QTES LIVREES
CANBCI6DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCI-6 - Duopack	3	Article non suivi (consulter nouveau catalogue)
POB90X	Toner imprimante laser noir Canon PJ32	2	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	5	Rupture de stock
B3103J	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	4	4

Livraison reliquat commande 10/10/201N

PAIEMENT Facture prélevée le 05/11/201N - La Banque postale



20 000 références pour le bureau

Cher(e) Client,

Nous avons le plaisir de vous confirmer l'enregistrement de votre commande sur [JM BRUNEAU](#).

Votre commande
Vous trouverez le récapitulatif de votre commande ci-dessous :

N° de commande :
Date : 04/10/201N

Adresse de facturation
UNIVERS CHOCOLAT
18, rue de la Roquette
75011 PARIS
FR

Adresse de livraison
UNIVERS CHOCOLAT
18, rue de la Roquette
75011 PARIS
FR

Référence	Désignation	Quantité
CANBCI6DZ	Cartouche imprimante jet d'encre 3 couleurs Canon BCI-6 - Duopack	3
CANFX300	Toner imprimante laser noir Canon FX3	2
CANCP12	Bloc encreur noir modèle Canon CP12	5
B3103J	Toner photocopieur laser noir Ricoh 411073	4

Votre paiement
Facture prélevée le 05/11/201N

Un second e-mail vous sera envoyé lors de...

J'ai réceptionné ce matin la commande de consommables n°1236 livrée par notre fournisseur JM Bruneau. Je n'ai pas eu le temps de la contrôler. Merci de le faire pour moi. Si vous constatez des anomalies, notifiez-les dans un mémo afin que je téléphone à notre fournisseur dès mon retour.

Merci
Laurence

ANNEXE F > Mémo destiné à Laurence

MÉMO

Anomalie(s) constatée(s)	Solution(s) proposée(s)
Un article non suivi	Consulter le nouveau catalogue (article de substitution). Commander chez un autre fournisseur
Rupture de stock	Consulter l'état des stocks. Si besoin urgent, commander chez un autre fournisseur

Bonjour, j'ai un souci avec l'écran de vidéoprojection que l'on vient de me livrer. Il manque un pied pour le support de l'écran. Pouvez-vous leur signaler rapidement en leur envoyant un courriel sur leur support technique? Merci



ANNEXE G > Formulaire de saisie sur le support technique

Votre message

Adresse email :

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Téléphone mobile :

Message :
Après ouverture du colis, j'ai constaté qu'il manquait un pied pour le support de l'écran. Je vous demande de bien vouloir me l'adresser au plus vite car j'ai besoin de cet écran très prochainement. Merci de votre compréhension.
M. Joliot

☐ Cochez cette case pour recevoir une copie de sauvegarde du message envoyé

VALIDER



LES BOUTEQUIN

- Mon CDD
- Trouver un article
- Votre commande
- Mode de livraison
- Prix de gros et taxes
- Moyens de paiement
- Préparation de la commande**
- Votre compte
- SAV
- Questions techniques
- Demande un retour
- Suivre un dossier de retour

1. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

2. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

3. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

4. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

5. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

6. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

7. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

8. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

9. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

10. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

11. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

12. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

13. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

14. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

15. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

16. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

17. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

18. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

19. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

20. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

21. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

22. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

23. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

24. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

25. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

26. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

27. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

28. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

29. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

30. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

31. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

32. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

33. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

34. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

35. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

36. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

37. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

38. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

39. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

40. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

41. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

42. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

43. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

44. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

45. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

46. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

47. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

48. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

49. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

50. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

51. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

52. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

53. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

54. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

55. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

56. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

57. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

58. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

59. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

60. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

61. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

62. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

63. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

64. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

65. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

66. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

67. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

68. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

69. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

70. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

71. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

72. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

73. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

74. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

75. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

76. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

77. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

78. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

79. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

80. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

81. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

82. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

83. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

84. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

85. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

86. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

87. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

88. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

89. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

90. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

91. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

92. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

93. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

94. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

95. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

96. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

97. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

98. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

99. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

100. Je souhaite savoir si mon produit est toujours en stock.

1 Assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks

► On distingue les



fournitures

les



consommables

les



petits matériels

► Pour responsabiliser les membres des différents services, il est important d'installer des outils et supports de suivi des consommations de fournitures.

► Avant de répondre favorablement aux demandes des services, il faut s'assurer que les stocks d'articles soient mis à jour. Pour cela, l'entreprise utilise le plus souvent une **fiche de stock**.

2 Comparer les offres des fournisseurs et passer une commande

► Afin d'assurer le réapprovisionnement des stocks, soit l'entreprise passe commande à son fournisseur habituel, soit elle consulte un nouveau fournisseur. Avant de finaliser une commande, un **comparatif** sera effectué sur les critères suivants :



Désignation article

Prix



Délai de livraison



Frais de port

3 Contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats

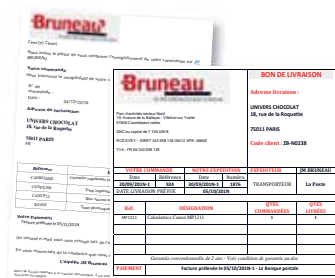
► Il est impératif de réaliser un **contrôle des livraisons** à la réception des articles commandés afin de déceler d'éventuelles anomalies (article manquant ou endommagé, erreur sur le produit livré...).

► La procédure à mettre en œuvre lors de la réception d'un colis comporte plusieurs étapes.



Étape 1 :

Réceptionner et contrôler le colis.



Étape 2 :

Comparer le bon de commande avec le bon de livraison.



Étape 3 :

– Pas d'anomalie : **signer** le bon de livraison
– Anomalie(s) constaté(s) : émettre des réserves à confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception.

► Si un colis est endommagé ou un article est **défectueux**, l'entreprise devra émettre des réserves écrites sur le bon de livraison et envoyer au fournisseur une lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trois jours suivant la date de livraison, afin de confirmer ces réserves.

ENTRAÎNEMENT 1

Les garanties dans un contrat de vente

Ce matin, M. Joliot vous a déposé sa calculatrice qui ne fonctionne plus. L'achat a été effectué l'année dernière chez notre fournisseur JM Bruneau. Il vous demande de faire le nécessaire.

Prenez connaissance des conditions générales de vente du fournisseur JM Bruneau et répondez aux interrogations de M. Joliot (document, annexe).

DOC. > Extrait des conditions générales de vente JM Bruneau

9. GARANTIES :

9.1 Outre la garantie légale contre les vices cachés résultant des articles 1641 et suivants du Code Civil, les produits vendus bénéficient d'une garantie conventionnelle d'une durée minimum de deux ans (sauf dispositions particulières précisées sur les catalogues ou sur le site internet). BRUNEAU se réserve le choix de réparer ou de remplacer tout ou partie du produit défectueux par un matériel avec des fonctionnalités aux moins équivalentes. Sauf mention particulière, les frais d'emballage et de transport quant au retour et à la réexpédition du matériel sont à la charge du client.

9.2 La facture ou le bon de livraison tient lieu de bon de garantie.

9.3 La garantie conventionnelle est exclue dans les hypothèses suivantes : matériel assorti d'une date limitée d'utilisation / de consommation ; utilisation anormale ou non conforme du matériel au regard des spécifications qui lui sont propres ou négligence de l'acheteur dans le stockage/entretien du matériel, usure normale du matériel, transformation du matériel ou incompatibilité avec d'autres matériels.

9.4 Sauf s'il en a été convenu autrement avec le client, celui-ci bénéficie également de la Garantie Sécurité Intégrale comprenant la reprise dans ses locaux et à nos frais, de tout produit qui ne lui donnerait pas totalement satisfaction. Cette garantie s'applique pendant une période de 45 jours à compter de la livraison. Cette garantie est facturée au taux de 2,9 % du total hors taxe jusqu'à 200 € H.T. d'achat avec un minimum de 1,50 € H.T. Pour les commandes supérieures à 200 € H.T. un forfait de 7,50 € H.T. est appliqué. Cette information est rappelée sur les pages services de nos catalogues, sur notre site internet ainsi que sur tous les bons de commandes.

9.5 Les cadeaux offerts ne peuvent bénéficier de la Garantie Sécurité Intégrale, la durée de leur garantie est de 6 mois.

 20 000 références pour le bureau		BON DE LIVRAISON	
Parc d'activités secteur Nord 19, Avenue de la Baltique - Villebon sur Yvette 91948 Courtaboeuf cedex SNC au capital de 7 136 400 € RCS EVRY - SIRET 343 958 138 00012 APE - 4666Z TVA : FR 66 343 958 138		Adresse livraison : UNIVERS CHOCOLAT 18, rue de la Roquette 75011 PARIS Code client : ZB-N0238	
VOTRE COMMANDE		NOTRE EXPÉDITION	
Date	Référence	Date	Numéro
20/09/201N-1	924	30/09/201N-1	1876
DATE LIVRAISON PRÉVUE		05/10/201N-1	
		TRANSPORTEUR	La Poste
Réf.	DÉSIGNATION	QTÉS COMMANDÉES	QTÉS LIVRÉES
MP1211	Calculatrice Canon MP1211	1	1
Garantie conventionnelle de 2 ans - Voir condition de garantie au dos			
PAIEMENT		Facture prélevée le 05/10/201N-1 - La Banque postale	

ANNEXE >

Questionnement de M. Joliot du 06/10/201N

Questionnement	Dispositions prévues par les conditions générales de vente
Quels sont les documents dont vous devez disposer pour que la garantie puisse fonctionner ?	Nous devons disposer du bon de livraison ou de la facture.
Quel est le délai de garantie prévu par le contrat de vente ? Mon matériel est-il toujours sous garantie ?	Le délai de garantie prévu par le contrat de vente est de 2 ans. Oui, puisque l'achat a été effectué il y a moins de 2 ans (29/09/201N-1) et nous sommes le 06/10/201N.
Est-il possible d'obtenir le remplacement de ma calculatrice ?	Cela est possible mais il faut consulter le fournisseur qui se réserve le droit de réparer ou de remplacer le petit matériel.
Devrais-je payer les frais d'emballage et de transport pour le retour en garantie ?	Les frais d'emballage et de transport pour le retour en garantie sont à la charge du client.

La gestion des agendas

23



Laurence Xavier, secrétaire administrative, vous accueille en tant que stagiaire au sein de son service. Elle vous confie entre autres tâches la gestion des agendas.

M. Marc Joliot, le gérant de la société, est en déplacement. Il laisse la gestion de son agenda à sa secrétaire. Il lui transmet des consignes et lui demande d'optimiser la répartition des rendez-vous.



Votre mission

Avec l'aide de Laurence, votre tutrice, vous allez vous employer à organiser l'agenda du directeur. Vous devrez :

- lire et exploiter les données d'un agenda personnel ;
- mettre à jour un agenda personnel ;
- mettre à jour un agenda électronique et le partager.

Performance
attendue

Complexités

- Synchronisation des agendas
- Agendas partagés

Aléas

- Motifs de rendez-vous imprécis
- Rendez-vous urgent

Résultats attendus

Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité

Compétence rattachée : mettre à jour des agendas personnels et partagés



Mission 1

Lire et exploiter les données d'un agenda personnel

Nous sommes le 12 mars. Laurence vous confie la tenue de l'agenda du directeur, M. Joliot, et vous remet une note concernant l'organisation de son temps. M. Joliot est en ligne et vous demande de consulter son agenda.

- 1 En vue de répondre à la demande de M. Joliot, vous consultez son agenda et lui communiquez les informations relatives au rendez-vous avec M. Leduc (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Mettez à jour l'agenda de M. Joliot (document 2).
- 3 Vous traitez l'appel de M. Joliot. Transmettez, via la messagerie électronique, les informations à Camille Leroux et à son apprenti et mettez en copie le directeur (document 3, annexe B).

DOC. 1 > Appel téléphonique de M. Joliot

J'ai un rendez-vous important avec un client, M. Leduc. Il vient de me laisser un message téléphonique pour confirmer notre rendez-vous. Il me demande d'aller le chercher à la gare. Je vais prévoir d'arriver une demi-heure avant. Je n'ai pas encore programmé ce rendez-vous sur le smartphone que je viens d'acheter car j'attendais confirmation. Rappelez-moi la date et l'heure de notre rendez-vous. Pouvez-vous noter cette information sur mon agenda ?



DOC. 2 > Agenda de M. Joliot

SEMAINE 12

LUNDI 19
MONDAY

MARDI 20
TUESDAY

MERCREDI 21
WEDNESDAY

JEUDI 22
THURSDAY

VENDREDI 23
FRIDAY

MARS 24
SATURDAY

7

30

8

30

9

30

10

30

11

30

12

30

13

30

14

30

15

30

16

30

17

30

18

30

19

30

20

30

~~RDV Leroy Bureau~~

GARE

Déjeuner M. Leduc

BNP

Projet

Réunion à la CCI « Tous gourmands et solidaires »

Signature convention partenariat avec l'école Blanc

Bilan ventes février dans mon bureau

RDV (BUREAU) LEVAILLANT

Salon du chocolat Porte de Versailles

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Note

M. Joliot arrive au bureau généralement vers 8 h 30 et le quitte vers 18 h. Il réserve ses rendez-vous urgents le jeudi après-midi. Les RDV « Lancement de projet » ont priorité sur les autres RDV.

Laurence

NOTES PERSONNELLES

Pas de RDV avant la signature de la convention



Aide

Lorsque la secrétaire enregistre un rendez-vous, les heures, les noms, les lieux et les motifs doivent figurer. La secrétaire n'est pas toujours habilitée à prendre la décision de modifier un rendez-vous.

ANNEXE A > Votre réponse communiquée par téléphone



Votre rendez-vous avec M. Leduc est programmé le lundi 19 mars de 12 h à 13 h 30 h. L'entretien aura lieu lors du déjeuner. Vous devez donc prendre M. Leduc à la gare à 11 h 30.

DOC. 3 > Appel téléphonique de M. Joliot

Transmettez à Camille Leroux et à son apprenti la date et l'heure de la réunion qui a lieu à la CCI afin de les inviter à y participer. Nous allons vendre pendant un mois l'une de nos gammes de chocolats au profit des associations mexicaines de la Solidaire du Chocolat.



ANNEXE B > Message électronique à envoyer à Camille et à son apprenti

De : Laurence Xavier

À : Camille Leroux

Cc : Yves Prigeot (apprenti)

Date : 12 mars

Objet : Convocation réunion

Joindre un fichier : FF T G I S A [icône] [icône]

Bonjour Camille et Yves,

Je vous informe qu'une réunion a lieu à la CCI le mardi 20 mars de 9 h à 12 h.

Monsieur Joliot vous invite à participer à cette réunion dont l'objet portera sur la vente d'une de nos gammes de chocolats au profit des associations mexicaines de la Solidarité du Chocolat.

Cordialement,

Laurence XAVIER



Aide

- Un **agenda** est un outil permettant d'associer des actions à des moments, et d'organiser ainsi son temps. Il regroupe l'ensemble des jours de l'année, organisés avec un découpage qui varie selon les modèles : une page par jour ou par semaine, deux pages par semaine, etc.
- Un **smartphone**, ordiphone, terminal de poche (TP) ou téléphone intelligent (au Québec) est un téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. Il peut également fournir les fonctionnalités d'agenda, de calendrier, de navigation sur le Web, de consultation de courrier électronique, de messagerie instantanée, de GPS, etc.



Mission 2

Mettre à jour un agenda personnel

Laurence doit s'absenter. Elle vous demande de prendre en notes les appels téléphoniques, puis de mettre à jour l'agenda de M. Joliot.

- 4 Prenez connaissance des rendez-vous de M. Joliot. Consultez l'agenda de M. Joliot, puis mettez-le à jour lorsque cela est possible en tenant compte de la carte heuristique concernant la gestion des rendez-vous du directeur. Dans le cas contraire, notez vos remarques dans la partie « suite à donner » (documents 1 à 4 à compléter, document 5).

DOC. 4 > Messages destinés à M. Joliot

A

Contact

Vos nom et prénom

Levaillant

Pierre

Votre adresse de courrier électronique

p.levaillant@euratex.com

Votre message

Monsieur,
J'envisage de vendre vos ballotins dans ma boulangerie-pâtisserie. Je souhaiterais vous rencontrer soit lundi, mercredi ou jeudi en début d'après-midi pour étudier vos conditions de vente ainsi que votre proposition de prix.

Vous pouvez utiliser ce formulaire pour nous contacter, solliciter un rendez-vous, ou demander une information.

B

Le : 15 mars 201N

À : 14 h

M. ~~Mme Mlle~~ LEROY

de la société Centre d'affaires

Adresse : Boulevard des pins à Sète

Fixe 04 40 22 11 30

Port :

Mél : @

☒ a téléphoné

☐ rappellera

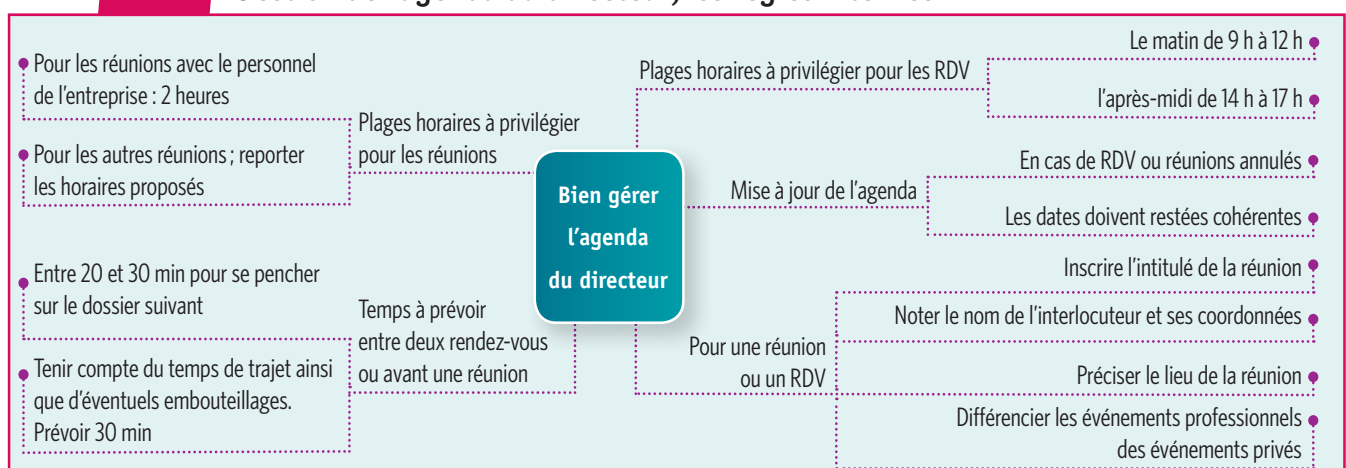
☐ URGENT

FICHE MESSAGE

Message : RDV du 19 impossible. Le rappeler au numéro ci-dessus de 9 h à 13 h et de 14 h à 18 h ou sur son portable (06 14 52 87 12) en dehors des heures de bureau. Il est sur notre secteur le 23 mars mais ne peut se libérer que vers 17 h 30 (durée du RDV : un peu plus d'une heure). M. Leroy part en déplacement à Singapour toute la semaine prochaine.

Suite à donner : Impossible de reporter le RDV au 23 mars (voir carte heuristique : les RDV sont possibles jusqu'à 17 h). Appeler M. Leroy et demander le report du RDV dès son retour de Singapour.

DOC. 5 > Gestion de l'agenda du directeur, les règles internes





Mission 3

Mettre à jour un agenda électronique et le partager

M. Joliot a décidé d'ouvrir un nouveau magasin à Paris. Il prévoit d'organiser des réunions avec M. Leroux, le maître-chocolatier. Laurence doit, à présent, gérer également l'agenda du maître-chocolatier. Elle va désormais utiliser un agenda électronique pour mettre à jour les rendez-vous de M. Joliot et de M. Leroux.



- **5** En consultant la liste des rendez-vous, remplissez l'agenda de M. Joliot (**document 6, annexe C**).
- **6** Créez, sur Google Agenda, l'agenda de M. Joliot. Puis mettez-le à jour (**document 7**).
- **7** À partir de la liste des rendez-vous, identifiez les événements communs à M. Joliot et à M. Leroux (**document 6, annexe D**).

DOC. 6 > Liste des rendez-vous à enregistrer sur l'agenda électronique de M. Joliot

LUNDI

- De 10 h à 12 h : réunion hebdomadaire avec Anne, Camille, Yves et vous-même.
- 12 h : déjeuner avec M. Lejeune de la Confédération des chocolatiers et confiseurs de France pour la mise en place du concours « Meilleur ouvrier de France » (prévoir environ 2 h).

MARDI

- De 9 h à 12 h : inauguration de l'atelier de démonstration où le maître chocolatier fabrique en direct les chocolats, explications techniques à l'appui.
- De 14 h à 17 h : RDV Comité d'entreprise EDF de Meudon dans mon bureau (pour commande importante, prévoir la présence de Camille Leroux).

MERCREDI

- À partir de 9 h : RDV à la banque (prévoir 30 min). RDV avec le comptable (30 min). Ces deux RDV ont lieu chaque semaine le mercredi matin.

- 2 RDV suivent : entretien avec le nouveau gérant du magasin puis recrutement avec lui d'un maître-chocolatier et de deux apprentis. Prévoir 20 min par entretien (se conformer à la carte heuristique pour temps prévu entre deux entretiens).
- De 14 h à 17 h : visite du musée du chocolat à Bruges avec M. Leroux.

JEUDI

- De 9 h à 9 h 30 : RDV chez mon dentiste (enregistrement : choisir événement privé).
- De 10 h à 16 h : entretiens annuels d'évaluation de Mme Poncelet et Mme Xavier (chaque entretien dure environ deux heures et a lieu dans mon bureau. Je ne veux pas être dérangé).

VENREDI

- De 9 h à 17 h : forum des futurs apprentis (Ensaï de Nanterre).

DOC. 7 > Création d'un agenda sur Google



Google Agenda

Organisez votre planning et partagez vos événements avec vos amis

Avec l'agenda en ligne gratuit de Google, il est facile de suivre les événements importants de la vie depuis un seul et même emplacement.



Partagez votre planning

Partagez votre agenda avec votre famille et vos amis et accédez aux agendas d'autres personnes qui les ont partagés avec vous.



Obtenez votre agenda dans la minute

Accédez à votre agenda sur votre téléphone à l'aide de son agenda intégré ou de son navigateur mobile.



Ne laissez plus passer d'événement

Obtenez des rappels d'événements par e-mail ou par SMS directement sur votre téléphone portable.

[En savoir plus sur Google Agenda »](#)



Créer un agenda :

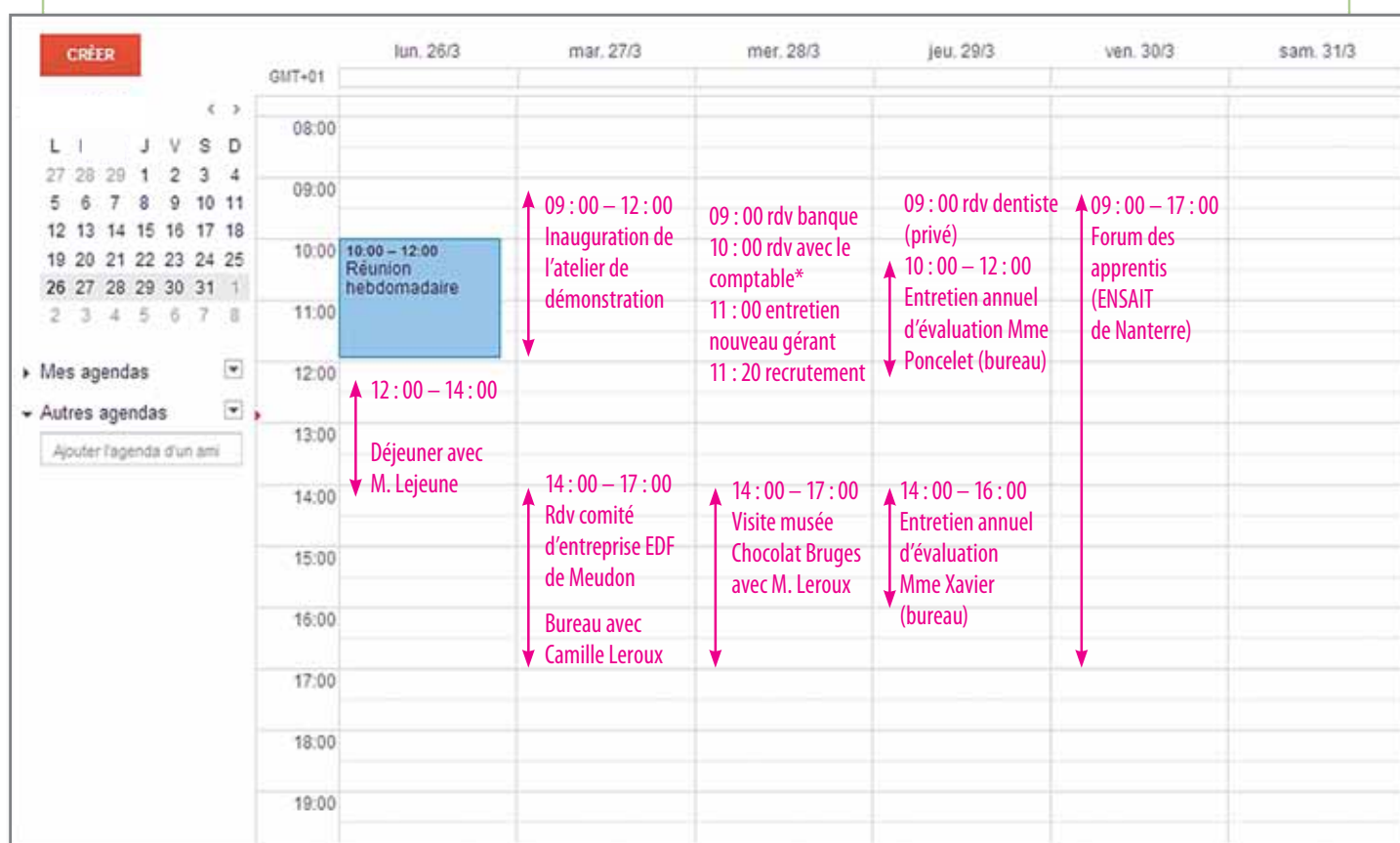
Pour créer un agenda procédez comme suit :

1. En bas de la section **Mes agendas**, située sur la gauche, cliquez sur le lien **Ajouter**.
2. Entrez les informations demandées.
3. Cliquez sur **Créer Agenda**.

Tous les agendas que vous créez apparaissent sous **Mes agendas**, sur le côté gauche de la page. Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier des événements à tout moment.

Notez que vous ne pouvez créer en une fois qu'un nombre limité d'agendas. Si vous recevez un message d'erreur lors de la création d'agendas supplémentaires, attendez 24 heures avant de réessayer.

ANNEXE C > Agenda électronique de M. Joliot



*Les rendez-vous tiennent compte de la demi-heure nécessaire au trajet.
C'est pourquoi le rendez-vous avec la comptable est fixé à 10 h 00 et non à 9 h 30.



Aide

Les **agendas collaboratifs** sont destinés à des groupes de travail, à des services d'entreprise, à des associations. Ils permettent de partager les agendas entre plusieurs personnes, selon des droits d'accès définis.

ANNEXE D > Analyse des événements communs à M. Joliot et à M. Leroux

Événement	Jour	Heure	Autres participants
Réunion hebdomadaire.	Lundi	de 10 h à 12 h	Anne et Yves
Inauguration de l'atelier de démonstration où le maître-chocolatier fabrique en direct les chocolats, explications techniques à l'appui.	Mardi	de 9 h à 12 h	
RDV comité d'entreprise EDF de Meudon dans mon bureau (pour commande importante).	Mardi	de 14 h à 17 h	
Visite du musée du chocolat à Bruges avec M. Leroux.	Mercredi	de 14 h à 17 h	

- 8 Créez l'agenda de M. Leroux à partir de la consigne de M. Joliot (document 8).
- 9 Partagez les agendas de M. Joliot et de M. Leroux (documents 9 et 10).
- 10 À partir de Google Agenda, envoyez un courrier électronique aux participants (annexe E).

DOC. 8 > Consigne de M. Joliot

M. Leroux ne dispose pas encore d'agenda électronique. Il est très occupé avec la création du nouveau magasin. Pouvez-vous créer son agenda ?
 Voici son adresse électronique : Leroux.camille1@gmail.com



DOC. 9 > Partage d'agendas

- Pour fixer une réunion d'équipe, vous utiliserez le partage d'agendas. Grâce à l'affichage simultané de plusieurs plannings, vous pouvez choisir une plage horaire libre. Un message collectif sera envoyé pour confirmer l'heure de la réunion. Cela permet de ne plus perdre de temps.
- L'organisateur pourra recevoir les confirmations de présence par courriel. La messagerie permet aussi de communiquer en temps réel une information à plusieurs collaborateurs, sans risque d'omission d'un des destinataires.
- Il est même facile de définir des listes de diffusion afin que les utilisateurs reçoivent périodiquement et automatiquement des informations internes à l'entreprise, par courrier électronique.

DOC. 10 > Message dans Google Agenda

Marc JOLIOT - Détails

[Détails de l'agenda](#) [Partager cet agenda](#) [Notifications](#)

« Retour à l'agenda »

☐ **Rendre cet agenda public** [En savoir plus](#)
 Cet agenda s'affichera dans les résultats de recherche publics de Google.

☐ Afficher uniquement ma disponibilité (masquer les détails)

Partager avec des personnes en particulier

Personne	Paramètres d'autorisation	Supprimer
<input type="text" value="Leroux.camille1@gmail.com"/>	<input type="text" value="Afficher le détail des événements"/>	<input type="button" value="Ajouter la personne"/>

"marc.joliot@gmail.com" <marc.joliot@gmail.com> [Apporter des modifications ET gérer le partage](#)

Astuce : Vous partagez des informations avec vos collègues ?
 Google Agenda simplifie le partage d'informations en entreprise. [En savoir plus](#)

« Retour à l'agenda »

ANNEXE E > Courriel à envoyer aux participants

Envoyer un e-mail aux invités ✕

Saisissez le message que vous souhaitez envoyer aux personnes invitées à participer à cet événement.

A ☒ Réponse(s) en attente (1)

Objet :

Message

Remarque : Les informations sur l'événement seront incluses dans le message.

☒ M'envoyer une copie

Texte du message

Je t'informe qu'une réunion importante aura lieu dans mon bureau
le mardi 27 mars de 14 h à 17 h avec le comité d'entreprise EDF
de Meudon qui prévoit de passer une commande importante
de chocolats.



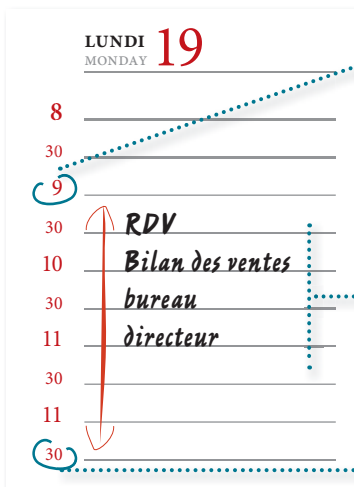
1 Lire et exploiter les données d'un agenda personnel

➤ Chaque individu organise son emploi du temps en fonction de ses priorités et de ses obligations, d'une manière qui lui est tout à fait personnelle. L'essentiel est de **savoir gérer son temps efficacement**, de façon à pouvoir à la fois assumer ses responsabilités professionnelles, tout en consacrant du temps à ses proches et en préservant sa santé.

➤ Un agenda permet aux personnes d'**organiser leur emploi du temps**. Il donne à son utilisateur la possibilité de planifier ses activités, de noter son emploi du temps et de rappeler ses rendez-vous.



2 Mettre à jour un agenda personnel



L'heure

La durée de la tâche, sa nature, le lieu

La fin du rendez-vous

Les rendez-vous sont notés dans l'agenda qui doit contenir **toutes les informations nécessaires**.

Les priorités incontournables (c'est-à-dire les tâches urgentes ou importantes) doivent d'abord être planifiées sur l'agenda; puis les priorités secondaires (tâches moins urgentes ou moyennement importantes) et enfin les priorités annexes (les loisirs).

3 Mettre à jour un agenda électronique et le partager

➤ Les **agendas collaboratifs** sont destinés à des groupes de travail, à des services d'entreprise, à des associations. Ils permettent de **partager** les agendas entre plusieurs personnes, selon des droits d'accès définis.

➤ Mis en réseau, l'agenda collaboratif facilite l'organisation des réunions et la prise de rendez-vous par une assistante ou un collègue. Son bon usage suppose, comme celui de la messagerie, l'acquisition d'habitudes nouvelles.

➤ Un agenda partagé a plusieurs **utilités**.

Pour l'utilisateur

- planifier les événements;
- planifier automatiquement des événements ponctuels;
- rappeler automatiquement un événement.

Pour le groupe

- ne plus chercher inutilement un collègue absent;
- proposer facilement des horaires pour des réunions de travail;
- déléguer à un tiers la gestion de son agenda.



ENTRAÎNEMENT 1

La mise à jour d'un agenda

Vous poursuivez votre période de stage avec la responsable gestion, Laurence, qui vous confie la gestion de l'agenda de M. Joliot. Elle a noté sur des post-it plusieurs rendez-vous.

Mettez à jour l'agenda de M. Joliot (document, annexe).

DOC. > Liste des rendez-vous à enregistrer

Mercredi de 14 h à 17 h : réunion
« Comptes annuels de l'exercice ».

De 9 à 12 formation « Éléments non
amortissables de l'actif immobilisé »
CCI de Paris.

Jeudi matin à partir de 8 h :
entretiens d'évaluation de Laurence
et Anne. Chaque entretien dure 2 h.
Ne pas me déranger.

Vendredi : forum des mini entreprises
(préfecture de Meudon), 9-12 AM en
congé. Lundi de 9 à 12 : préparation
réunion de mardi chez le comptable
(calculs frais de déplacement).

Congrès avec la confédération
des chocolatiers-confiseurs mardi
à partir de 14 h (durée prévue 3 h).

ANNEXE >

Agenda de M. Joliot

SEMAINE 13						MARS
LUNDI MONDAY	MARDI TUESDAY	MERCREDI WEDNESDAY	JEUDI THURSDAY	VENDREDI FRIDAY	SAMEDI SATURDAY	
26	27	28	29	30	31	
7	7	7	7	7	7	
30	30	30	30	30	30	
8	8	8	8	8	8	
30	30	30	30	30	30	
9	9	9	9	9	9	
30	30	30	30	30	30	
10	10	10	10	10	10	
30	30	30	30	30	30	
11	11	11	11	11	11	
30	30	30	30	30	30	
12	12	12	12	12	12	
30	30	30	30	30	30	
13	13	13	13	13	13	
30	30	30	30	30	30	
14	14	14	14	14	14	
30	30	30	30	30	30	
15	15	15	15	15	15	
30	30	30	30	30	30	
16	16	16	16	16	16	
30	30	30	30	30	30	
17	17	17	17	17	17	
30	30	30	30	30	30	
18	18	18	18	18	18	
30	30	30	30	30	30	
19	19	19	19	19	19	
30	30	30	30	30	30	
20	20	20	20	20	20	

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

DIMANCHE 1
SUNDAY

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

NOTES PERSONNELLES



ENTRAÎNEMENT 2

Le contrôle des éléments caractéristiques d'un rendez-vous

Laurence est actuellement en RTT. Pendant son absence, vous notez sur des fiches messages téléphoniques les appels qui sont destinés à M. Joliot. Vous êtes chargé de reporter sur l'agenda papier les rendez-vous et les réunions.

Mettez à jour l'agenda de M. Joliot. Complétez la partie « suite à donner » sur les documents lorsque vous constatez un problème (documents 1 à 3, annexe p. 277).

DOC. 1 > Fiche message téléphonique

Le : <u>15 mars</u> 201N	À : <u>14</u> h <u>30</u>	FICHE MESSAGE
M. M ^{me} M ^{lle} <u>Houriez</u>	de la société <u>Villa l'Odyssée</u>	
Fixe <u>04 61 25 30 79</u>	Port.	Mél :@.....
<input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> rappellera	<input checked="" type="checkbox"/> URGENT

Message : Souhaite RDV le 29 mars de préférence l'après-midi, prévoir une heure.

Suite à donner : Proposer un RDV le 29 mars de 14 h à 15 h.

DOC. 2 > Fiche message téléphonique

Le : <u>15 mars</u> 201N	À : <u>15</u> h	FICHE MESSAGE
M. M ^{me} M ^{lle} <u>Dandeviez</u> <u>Journaliste</u>	de la société <u>Chocolat et Confiserie</u>	
Fixe <u>01 60 23 31 39</u>	Port.	Mél :@.....
<input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> rappellera	<input checked="" type="checkbox"/> URGENT

Message : Souhaite rencontrer le directeur en semaine 13 pour écrire un article à paraître dans le magazine « Chocolat et Confiserie ». D'après lui, certains clients nous reprochent de vendre des produits sous la dénomination « chocolat » alors qu'ils contiennent des matières grasses végétales.

Suite à donner : Proposer le 29 après-midi après 15 h ou le lundi 26 après-midi, demander de préciser la durée de l'entretien.

DOC. 3 > Fiche message téléphonique

Le : <u>15 mars</u> 201N	À : <u>15</u> h	FICHE MESSAGE
M. M ^{me} M ^{lle} <u>Leroy</u>	de la société <u>Collège Aimé Césaire</u>	
Fixe <u>04 40 53 32 89</u>	Port.	Mél :@.....
<input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> rappellera	<input checked="" type="checkbox"/> URGENT

Message : Souhaite l'intervention d'un maître-chocolatier pour présenter le métier aux élèves un lundi, mardi ou mercredi matin en semaine 13.

Suite à donner : Proposer le mardi 27 au matin. Demander de préciser la durée de l'intervention.



HULLUCH



Hulluch est une petite ville française située dans la région du Nord-Pas-de-Calais et dans le département du Pas-de-Calais. Ses habitants sont appelés les Hulluchois et les Hulluchoises. La commune s'étend sur 5,7 km² et compte 3 170 habitants depuis le dernier recensement de la population datant de 2005. Hulluch est située à 6 km au nord-ouest de Lens, la plus grande ville aux alentours, et à environ 30 km de Lille. La commune est proche du Parc naturel régional Scarpe-Escaut. Elle fait partie de la communauté d'agglomération de Lens-Liévin.

Le maire d'Hulluch est M. André Kuchcinski.

Fiche d'identité

Mairie de Hulluch :

Rue Pierre-Malvoisin
62410 Hulluch

Tél. : 03 21 69 88 99 — Fax : 03 21 69 88 90
mairie.hulluch@wanadoo.fr

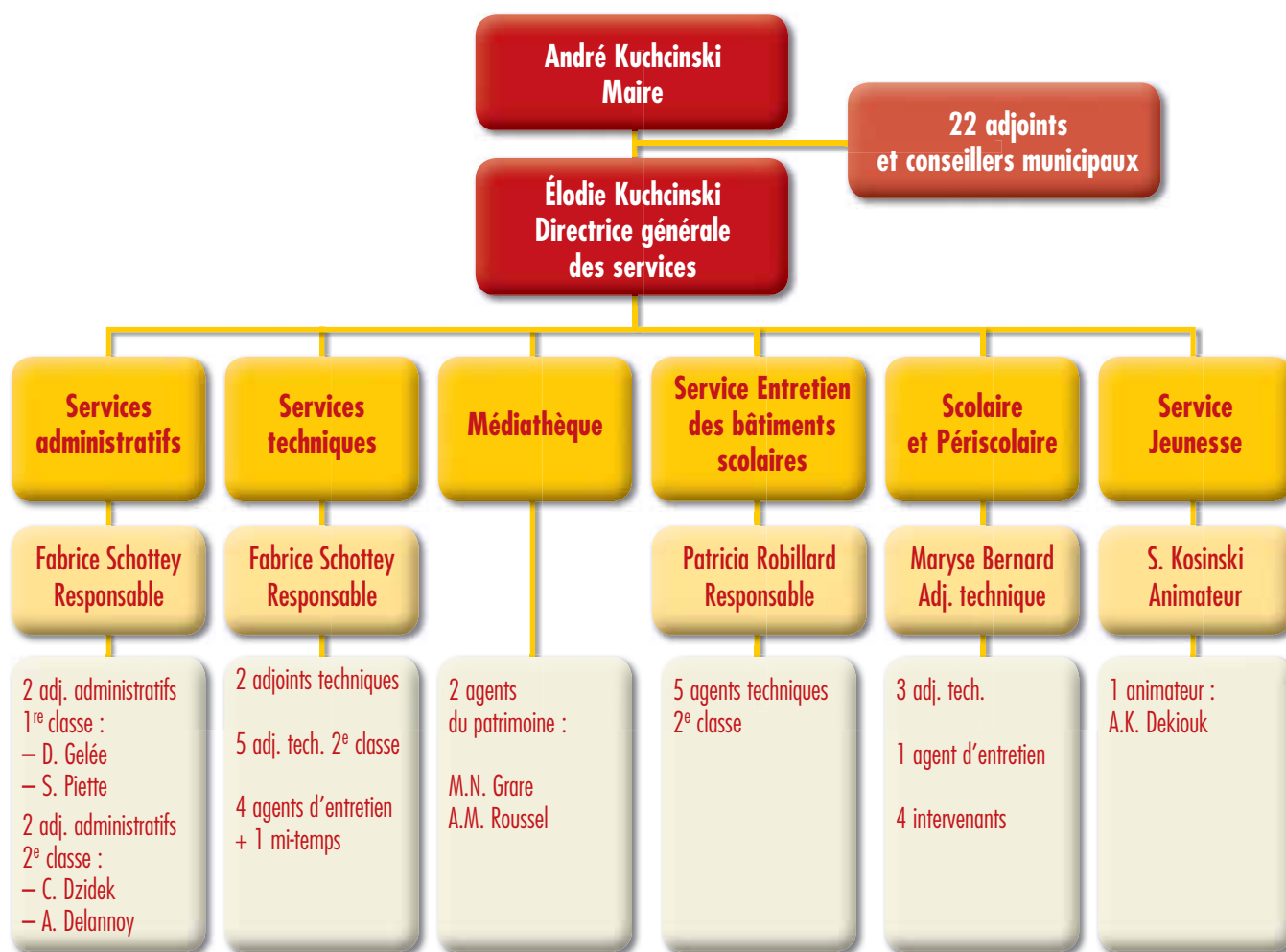
Horaires d'ouverture de la mairie

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h
Le samedi de 8 h 30 à 12 h

Code INSEE : 62464

Numéro SIREN : 216 204 644

Organigramme



LA COMMUNE

La **commune** est la plus petite division administrative du territoire français. Les communes françaises existent depuis la Révolution de 1789. Une commune est administrée par un **conseil municipal** dont les membres sont élus au suffrage universel (suffrage direct) pour six ans. Le conseil élit en son sein un **maire** chargé de préparer et d'appliquer les décisions du conseil, et qui dispose de compétences propres. Le maire est assisté d'un ou de plusieurs **adjoints** qui peuvent recevoir des délégations. Le nombre de conseillers municipaux est fonction de la population de la commune, le minimum étant de 9. Les séances du conseil sont publiques, mais seuls les élus peuvent s'exprimer. Le maire est également l'employeur du **personnel communal**.

Au 1^{er} mars 2014, la France comptait 36 767 communes.

La mise en forme et la diffusion du descriptif du projet

24



La municipalité d'Hulluch met tout en œuvre pour améliorer le cadre de vie des Hulluchois(es). C'est pourquoi elle multiplie les espaces verts paysagés. M. Kuchcinski, maire de la commune, et son équipe ont décidé de confier l'aménagement et l'entretien des espaces verts à une entreprise extérieure. Afin de pouvoir sélectionner l'entreprise qui sera la plus à même de réaliser cette prestation, la mairie lance un appel d'offres.

Cette procédure, qui se fait selon des règles très précises, est suivie par Élodie Kuchcinski.



Votre mission

Aujourd'hui, 5 février, vous secondez Mme Kuchcinski pour l'entretien des espaces verts d'Hulluch. Pour cela, vous devez :

- inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres;
- assurer le suivi d'un projet sous forme de graphique;
- mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet;
- diffuser le descriptif du projet.

Fiches Savoirs 9 : «L'utilisation des styles»; 19 : «Les outils de gestion du temps»;  Ateliers rédactionnels 9 et 10 : «Le descriptif de projet»

Complexités

- Informations et documents à compléter
- Fichier destinataire à créer
- Densité et technicité des documents
- Mise en ligne du projet
- Modification des acteurs

Aléas

- Dossier incomplet
- Adresses erronées
- Formats de fichiers incompatibles

Résultats attendus

Le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, est diffusé aux acteurs concernés

Performance
attendue

Compétence rattachée : réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs



Mission 1

Inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres

Mme Kuchcinski, la directrice générale des services (DGS), est la principale collaboratrice du maire. Elle met en œuvre et coordonne les politiques publiques et locales, dirige et coordonne l'ensemble des services, assure le secrétariat des instances décisionnelles et administratives et conduit les projets. À ce titre, elle vous associe à son travail et veut s'assurer que vous saurez la seconder.

➤ **1** Préparez la liste des tâches pour le contrôle de procédure (documents 1 et 2, fiche Savoirs 19, annexe A).

DOC. 1 > Document remis par Mme Kuchcinski

PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT

1. Délibération facultative de l'assemblée délibérante.
2. [...]
3. Publication de l'avis d'appel public à concurrence à un journal spécialisé, ou au *Bulletin officiel* des annonces des marchés publics selon le modèle obligatoire dématérialisé, ou au *Journal d'annonces légales*, ou au *Journal Officiel de l'Union européenne* [...].
4. Le délai de réception des candidatures est de 52 jours à compter de l'avis d'appel public à concurrence. [...]
5. Envoi des documents de consultation, non accessibles par voie électronique, dans les 6 jours de la demande par les opérateurs économiques et des documents complémentaires 6 jours avant la date limite de réception des offres.
6. Envoi des candidatures par tout moyen avec traçabilité, et double enveloppe, l'une contenant les renseignements relatifs à la candidature et la seconde contenant l'offre.
7. Les candidatures sont enregistrées dès leur arrivée sur un registre de dépôt.
8. L'autorité compétente ouvre les enveloppes contenant les candidatures et les enregistre.
9. Le pouvoir adjudicateur peut demander aux candidats de compléter leurs dossiers dans un délai maximum de 10 jours.
10. La commission d'appel d'offres se réunit pour se prononcer sur la validité des candidatures.
11. Le pouvoir adjudicateur informe les candidats évincés et leur rend leurs plis contenant les offres fermées. [...]
12. La commission d'appel d'offres ouvre les secondes enveloppes contenant les offres des candidats retenus, les classe par ordre décroissant et choisit l'offre économiquement la plus avantageuse au regard des critères pondérés ou, à défaut hiérarchisés, énoncés dans l'avis de l'appel public à concurrence ou le règlement de consultation. Les offres doivent être signées. Seuls des compléments d'information ou des précisions sur la teneur des offres peuvent être demandés. Il n'y a pas de négociation.
13. [...]
15. Par délibération, l'assemblée délibérante approuve le marché et autorise le maire à signer le marché.
16. La décision de rejet est notifiée aux candidats non retenus au moins dix jours avant la date de signature du marché.
17. Le marché est signé par l'autorité compétente.
18. Le marché est transmis au représentant de l'État pour le contrôle de légalité dans les quinze jours suivant la signature.
19. Le marché est notifié au titulaire. Il s'agit de l'envoi du marché signé par tout moyen permettant de certifier la date de l'envoi. La date de notification est celle de la réception par le titulaire. Le marché prend effet à compter de la date de notification.
20. Dans un délai de quinze jours, la date de notification du marché est transmise au représentant de l'État.
21. Dans un délai de quarante-huit jours, l'avis d'attribution est publié chez les mêmes annonceurs et dans les mêmes conditions que l'avis public d'appel à concurrence.

www.cdg13.com



Aide

L'appel d'offres

C'est une procédure par laquelle un acheteur potentiel demande à différents offreurs (entreprises) de faire une proposition commerciale chiffrée en réponse à la formulation détaillée (cahier des charges) de son besoin (produit ou service).

Les appels d'offres sont principalement utilisés pour la passation des marchés publics, selon l'obligation légale.

DOC. 2 > Message de Mme Kuchcinski

La mairie d'Hulluch, comme toutes les collectivités, respecte rigoureusement le Code des marchés publics. S'agissant de la procédure d'appels d'offres, nous devons impérativement respecter les délais impartis. Pouvez-vous établir une liste de contrôle de la procédure d'appel d'offres ouvert ?
J'ai édité la procédure applicable en mairie. Je pense qu'elle vous sera utile.



ANNEXE A > Liste des tâches « Procédure d'appel d'offres ouvert »

Titre : Procédure d'appel d'offres ouvert

N°	Tâches	Date prévue
1	Publication de l'appel public à concurrence	
2	Réception des candidatures	Sous 52 jours
3	Envoi des documents de consultation	Sous 6 jours après la demande
4	Enregistrement des dossiers candidats	Dès leur arrivée
5	Ouverture des enveloppes et enregistrement des candidatures	
6	Éventuelle demande de complément du dossier aux candidats	Sous 10 jours après dépôt du dossier
7	Réunion de la commission d'appel d'offres	
8	Information et retour des enveloppes aux candidats évincés	
9	Ouverture secondes enveloppes des candidats retenus	
10	Classement des offres par ordre croissant	
11	Choix de l'offre la plus avantageuse (économiquement)	
12	Approbation du marché par l'assemblée délibérante	
13	Notification aux candidats non retenus	10 jours maximum avant la date de signature du marché
14	Signature du marché	
15	Transmission du marché au représentant de l'État (contrôle)	Sous 15 jours suivant la signature
16	Envoi du marché signé au titulaire	
17	Transmission de la date de notification au représentant de l'État	Sous 15 jours
18	Publication de l'avis d'attribution du marché	Sous 48 jours



Mission 2

Assurer le suivi d'un projet sous forme de graphique

Mme Kuchcinski, chargée de suivre les projets, a besoin d'outils qui lui permettent de visualiser l'évolution de chacun. Les graphiques de type Gantt sont particulièrement adaptés au suivi de projet.



- 2 Terminez le graphique demandé (document 3, fiche Savoirs 19, annexe B).
- 3 Utilisez votre tableur pour terminer le graphique de suivi « Espaces verts » (fichier « 24_D2_graphique.xls »).

DOC. 3 > Courriel de Mme Kuchcinski

De : Élodie Kuchcinski

A : Stagiaire

Date : 6 février 201N

Objet : Graphique de suivi de projet

Joindre un fichier : « 24_D2_graphique.xls »

Bonjour,

J'ai commencé le graphique de suivi du projet d'externalisation des espaces verts.

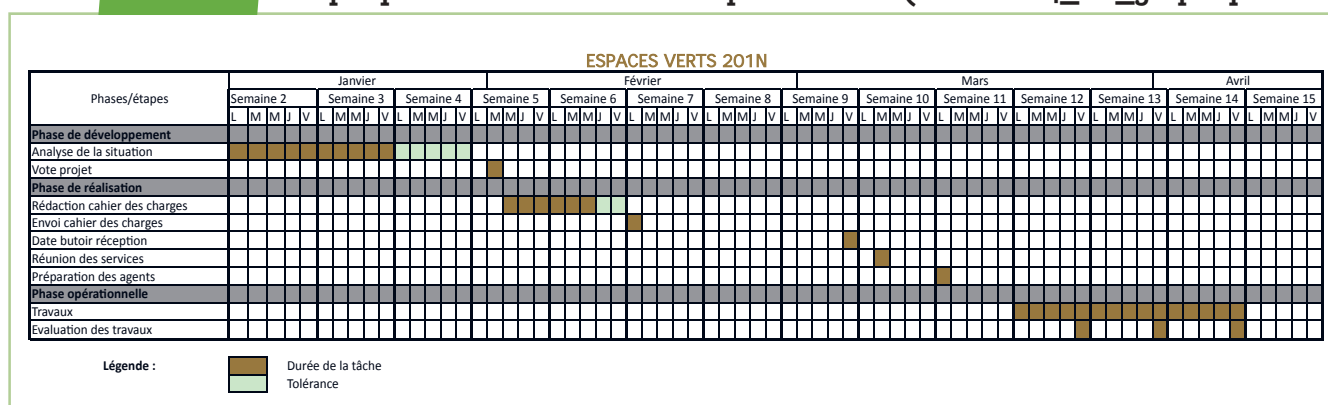
Merci de le terminer. Voici les informations dont vous avez besoin :

- Phase de développement : Analyse situation semaines 2 – 3 (possibilité S4). Le projet sera voté le mardi de la sem. 5.
- Phase de réalisation : rédaction du cahier des charges du mer. S5 au mar. S6 (possibilité d'étendre jusqu'au vendredi S6 car envoi du cahier des ch. le lundi S7) ; date butoir réception des dossiers vend. S9. J'organiserai une réunion des services le mardi S10 et les agents suivront une préparation le lundi S11.
- En ce qui concerne la phase opérationnelle : les travaux auront lieu semaines 12 à 14. Nous ferons une évaluation du chantier chaque vendredi durant ces 3 semaines.

Pensez à distinguer nettement les 3 phases (couleurs ?), la durée de chaque tâche et la tolérance (écart admis par rapport à la prévision) quand il y en a.

Bon courage !
Élodie

ANNEXE B > Graphique de suivi du dossier « Espaces verts » (fichier « 24_D2_graphique.xls »)





Mission 3

Mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet

Quand un projet est lancé, la mairie doit émettre un certain nombre de documents (cahier des charges), dont le règlement de consultation. Votre tutrice profite de votre présence pour prendre de l'avance dans son travail ; elle a commencé la saisie du règlement concernant l'entretien des espaces verts. Elle vous demande de finaliser le document. Elle vous remet un extrait de la charte graphique de la mairie de Hulluch.



- 4 Mettez en forme le document sauvegardé (documents 4 et 5, fiche Savoirs 9, « 24_reglement_de_consultation.doc »).

DOC. 4 > Charte graphique de la mairie d'Hulluch



CHARTRE DE PRÉSENTATION des documents en consultation

- **Logo ville Hulluch** : en haut à gauche
- **Titre du document** : Times new roman Taille 22 + majuscules + gras + italique + centré + encadré avec ligne précédente et ligne suivante + trame de fond 35 %
- **Titre 1** : Arial 14 + Maj. + gras + italique + souligné + centré
- **Titre 2** : Arial 12 + Maj. + gras + souligné + centré
- **Titre 3** : Arial 12 + Maj. Début de phrase + gras + souligné
- **Texte** : Arial 12
- **Énumérations** : Puces 1 : un petit rond + tab à 1 cm
Puces 2 : un tiret à 1,5 cm
- **Document paginé**
- **Bloc signataire à 9 cm**

J'ajoute pour ce document :

Il faut graisser le texte sur la possibilité de remettre une offre pour un ou plusieurs lots, ainsi que la date et l'heure limites de réception des candidatures (voir graphique).

Il faut encadrer et centrer la mention à écrire sur l'enveloppe du dossier d'offre.

M. Foulon peut être contacté du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.

Pensez à vérifier l'orthographe et à supprimer mes annotations ; aérer le texte mais il doit tenir sur 4 pages maxi.



Aide

Le **règlement de consultation** est un document à établir pour tous les marchés passés après mise en concurrence (art. 42 du Code des marchés publics 2004) : acte d'engagement, cahier des charges.



Mission 4

Diffuser le descriptif du projet

Mme Kuchcinski vous demande maintenant de préparer l'envoi du descriptif du projet aux paysagistes susceptibles de répondre à notre appel d'offres. Elle vous remet ses notes et un courrier de consultation qu'elle vous demande de modifier pour l'adapter au projet d'entretien des espaces verts. Vous devez également préparer les étiquettes qui seront collées sur les enveloppes.

À l'aide des documents 5 à 7 et de votre texteur :

- 5 Modifiez la lettre de consultation (« 24_lettre_de_consultation.doc »).
- 6 Créez le fichier « Paysagistes ».
- 7 Effectuez les vérifications demandées par Mme Kuchcinski ainsi que les modifications nécessaires dans le fichier « Paysagistes » (annexe C).
- 8 Recherchez les coordonnées de la « Société Nouvelle Benoît Manche », créez sa fiche et mettez à jour le fichier « Paysagistes » (annexe D).
- 9 Imprimez les étiquettes nécessaires.

DOC. 5 > Lettre de consultation

Département du Pas-de-Calais
Arrondissement de Lens
Canton de Wingles

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté – Egalité – Fraternité

MAIRIE DE HULLUCH

Monsieur André KUCHCINSKI
Maire de HULLUCH

Hulluch, le 26 septembre 2011.

Réf : AK/EKD/ES
Objet : Avis de mise en concurrence.
Marché de travaux : Aménagement de sécurité et entretien des voiries

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de vous informer que la commune de Hulluch a lancé une procédure de mise en concurrence dans le cadre de travaux d'aménagement de sécurité et d'entretien des voiries.

Il est passé selon la procédure de l'article 28 du Code des Marchés Publics (décret n°2008-1334 du décret 17 décembre 2008), dite « procédure adaptée dont les modalités sont librement fixées par le pouvoir adjudicateur en fonction de la nature et des caractéristiques du besoin à satisfaire, du nombre et de la localisation des opérateurs économiques susceptibles d'y répondre ainsi que les circonstances de la prestation ».

Il a été ainsi décidé de procéder à l'envoi de lettres de consultation à un large éventail de prestataires spécialisés dans ce domaine et à une publication sur le site d'annonces légales de la Gazette Nord Pas de Calais.

Je vous informe par ailleurs que le DCE est à retirer sur la plateforme de la Gazette Nord Pas de Calais.

Les candidatures et offres seront à retourner pour le **lundi 17 octobre 2011 à 12 heures**, dernier délai.

Mes services restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire sur ce marché.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Pour le Maire,
La Directrice Générale des Services,

Elodie KUCHCINSKI-DUPUICH.

Mairie de HULLUCH, Place INVERNESS, Rue Pierre Malvoisin, 62 410 HULLUCH.
Tél : 03.21.69.88.99 ; Fax : 03.21.69.88.90

DOC. 6 > Extrait du fichier « Paysagistes »

Raison sociale	Aprile Mathieu
Personne à contacter	M. Leroy Valentin
Adresse :	Tél. :
66 rue André Pezé 62880 Vendin-le-Vieil	09 52 56 86 99

Raison sociale	GD Espaces verts
Personne à contacter	M. Dudant Pierre
Adresse :	Tél. :
23 rue Florent Evrard 62138 Auchy-les-Mines	03 21 26 37 14

Raison sociale	JB jardins
Personne à contacter	Mme Praets Nathalie
Adresse :	Tél. :
62 rue Moulin 62149 Givenchy-la-Bassée	03 21 66 78 85

Raison sociale	Vert d'Haut
Personne à contacter	Mme De Vreese Florence
Adresse :	Tél. :
66 rue André Pezé 62410 Wingles	03 21 74 60 35



Aide

La mise en concurrence dans un marché public est une procédure par laquelle une personne publique choisit le titulaire d'un marché à la suite de négociations avec plusieurs candidats, après publicité (le marché est rendu public) et mise en concurrence préalable. Le marché est attribué après avis de la commission d'appel d'offres.

DOC. 7 > Courriel de Mme Kuchcinski

De : Élodie Kuchcinski Date : 7 février 201N
À : Stagiaire
Objet : Préparation de l'envoi du projet

Bonjour,

Nous allons préparer l'envoi du projet « Entretien des espaces verts » composé de 4 lots. Vous trouverez ci-joint un courrier utilisé précédemment que vous pourrez modifier pour l'adapter à ce cas-ci (j'ai surligné les éléments à changer). Sauvegardez-le sous le nom « Espaces verts_LC ». Je joins également les fiches des paysagistes avec lesquels nous avons déjà travaillé. Vous pourrez créer un fichier. À ce propos, il se peut que des entreprises nous contactent par mail. Toutes ne sont pas équipées de la version 2007. Pensez à sauvegarder la lettre sous 2 formats. Vérifiez les adresses et signalez-moi toute erreur... Il faut également envoyer le dossier à la Société Nouvelle Benoît Manche (Lens). Créez leur fiche et insérez-la dans le fichier info. Pour terminer, imprimez les étiquettes que nous collerons sur les enveloppes d'envoi. J'ai pour habitude d'utiliser le format Avery A4-A5 – L 7159. Bon courage !

Élodie

ANNEXE C > Document de contrôle

■ Vérification des adresses

Erreur ☒ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez : Les sociétés Aprile Mathieu et Vert d'Haut ont la même adresse. D'après les pages jaunes :

Aprile Mathieu est située au 17 rue Winston Churchill (Vendin-le-Vieil).

■ Formats du courrier Espaces verts

Indiquez au moins deux possibilités de sauvegarde différentes : Sauvegarder au format 2007 et au format 97-2003 (ou OpenDocument)

Sauvegarder en pdf

ANNEXE D > Fiche à compléter

■ Raison sociale

Société Nouvelle Benoît Manche

Personne à contacter :

✉ : 14 rue de l'Europe

62300 Lens

☎ : 03 21 43 79 64



Aide

Tous les destinataires d'un fichier informatique n'utilisent pas forcément les mêmes logiciels. Il est possible de sauvegarder un document **sous plusieurs formats** (Word 2007, Word 97-2003, format PDF, format OpenDocument...).



1 Inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres

La liste de tâches est primordiale quand on ne veut rien oublier (les tâches, les dates, les interlocuteurs...).

de recenser les travaux à exécuter pendant une période donnée

C'est un tableau qui permet

d'indiquer les travaux à réaliser pendant une période donnée, leur date prévisionnelle de réalisation et leur date d'exécution

Liste de tâches

Liste de tâches à réaliser – 23 mai 201N

N°	Tâches	Durée	Horaires
1	Rédiger le courrier d'appel d'offres	30 min	09 h – 09 h 30
2	Prévoir une date pour la prochaine réunion des services	15 min	09 h 30 – 09 h 45

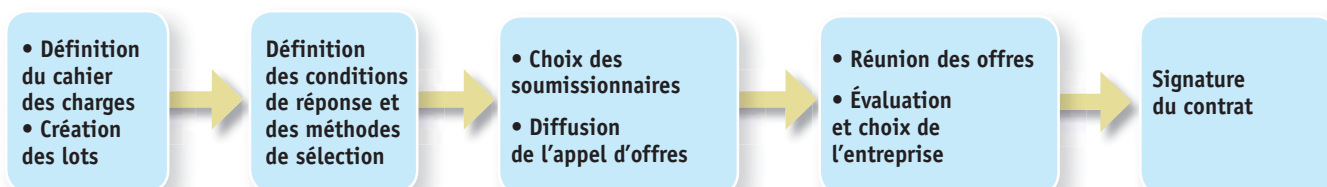
Liste de contrôle (check-list)

Organisation de la réunion des services – 02/06/201N

N°	Tâches	Dates	
		Prévue	Réelle
1	Rédiger le courrier d'information	02 mai	
2	Réserver la salle	05 mai	

2 Assurer le suivi d'un projet sous forme de graphique

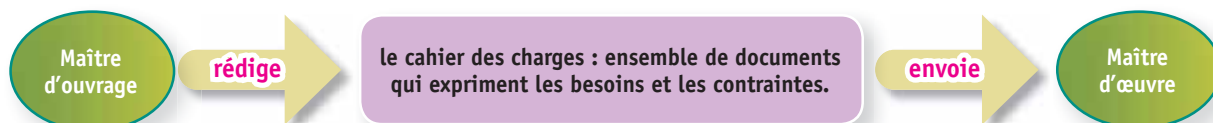
Quand un projet est lancé, il suit des étapes précises :



Les tâches administratives liées au suivi de projet sont nombreuses ; elles intègrent différentes contraintes, en particulier les délais à respecter.

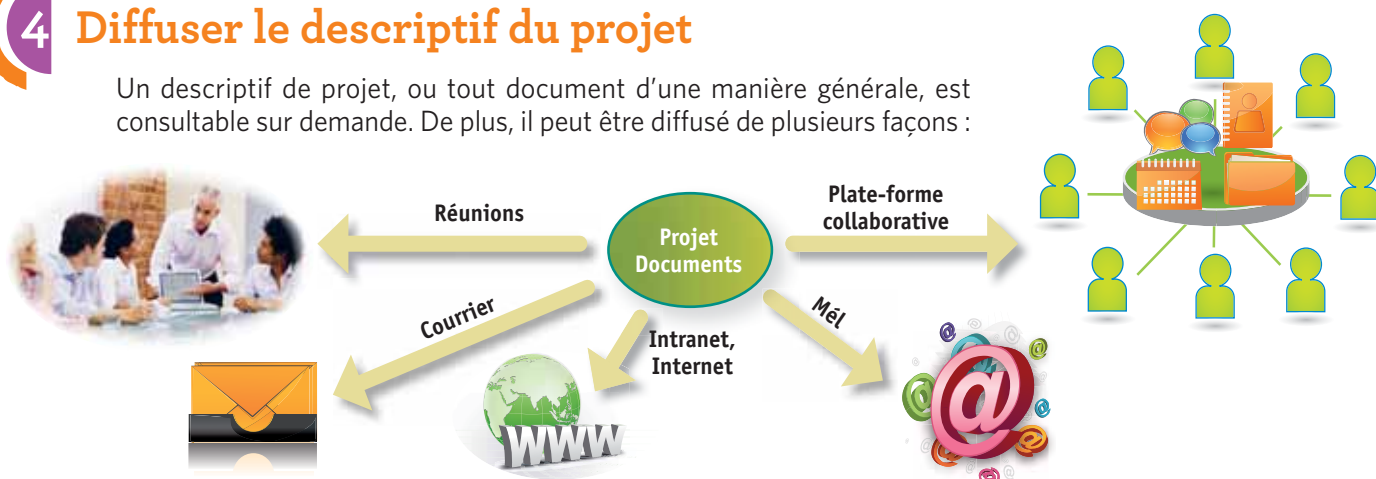


3 Mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet



4 Diffuser le descriptif du projet

Un descriptif de projet, ou tout document d'une manière générale, est consultable sur demande. De plus, il peut être diffusé de plusieurs façons :



ENTRAÎNEMENT 1

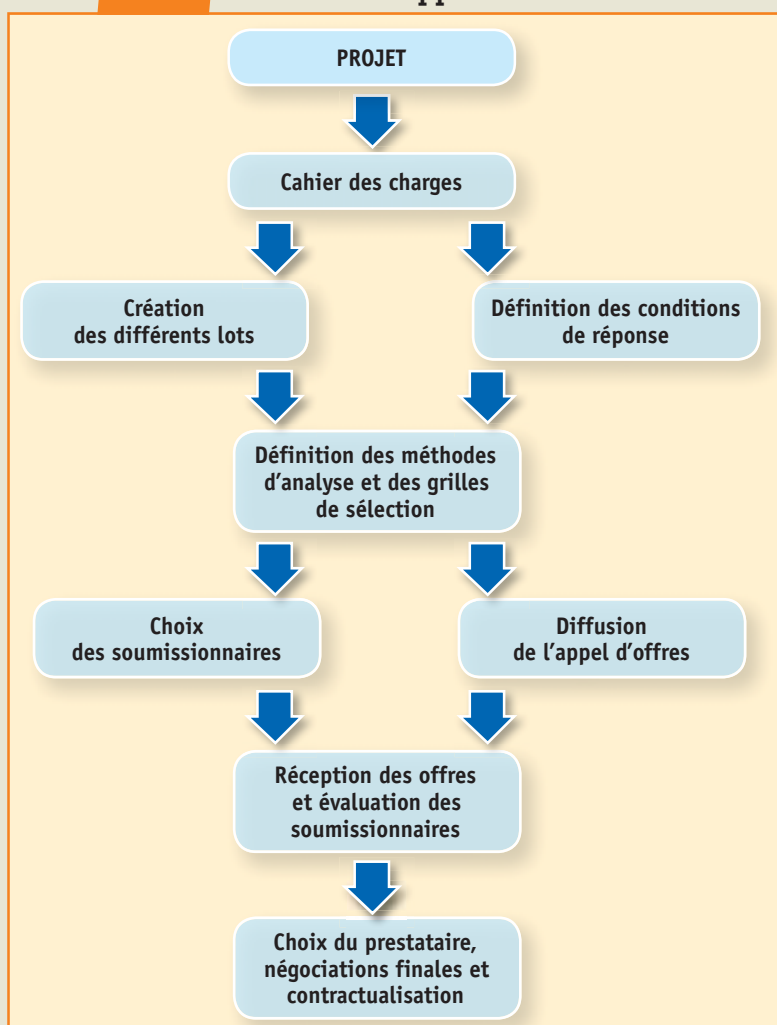
Identifier un élément manquant

La procédure d'appel d'offres est un processus rigoureux. Mme Kuchcinski vous remet un schéma qui illustre les différentes étapes. Elle vous demande d'en prendre connaissance et d'identifier l'étape non réalisée.

1 Identifiez la tâche qui n'a pas encore été réalisée (**document**, **annexe**).

2 Utilisez votre texteur pour effectuer le travail nécessaire.

DOC. > Procédure d'appel d'offres



Dans le cadre de l'appel d'offres « entretien des espaces verts », le cahier des charges et les conditions de réponse ont été définis. Je me prépare à diffuser l'appel d'offres. Merci de vérifier que tous les documents sont prêts.



Aide

Le **soumissionnaire** est une personne physique ou morale qui propose de s'engager pour la fourniture d'un bien ou d'un service, sous certaines conditions et pour un certain prix. Un **marché** peut être décomposé en plusieurs **lots** pour des raisons économiques, financières ou techniques. Les lots sont susceptibles d'être attribués séparément.

ANNEXE >

Identification du travail à faire

■ Tâche à réaliser :

Création des lots

■ Fichier(s) à modifier :

Fichiers « 24_PA_EV_LOT » (documents saisis qu'il faut mettre en page en appliquant la charte graphique de la mairie)



ENTRAÎNEMENT 2

Mettre en ligne un projet

La commune d'Avion centralise les appels d'offres au titre de l'agglomération de communes dont Hulluch fait partie. C'est pourquoi l'appel d'offres du marché d'entretien des espaces verts sera mis en ligne sur le site internet des marchés publics de la ville d'Avion. Vous disposez d'un exemple. Mme Kuchcinski vous demande de préparer le texte qui présentera notre projet et qui sera mis en ligne.

Rédigez le texte de présentation de l'appel d'offres pour l'entretien des espaces verts d'Hulluch (**document**, « 24_reglement_de_consultation.doc », **annexe**).

DOC. > Extrait du site des marchés publics

Avis d'appel à la concurrence
Voir les fournitures
Voir les services
Voir les travaux

Nombre d'annonces concernant les services : 1

Intitulé : Achat d'un camion plateau neuf

Procédure : adaptée Date limite des dépôts : 15-11-201N Date de publication : 21-10-201N

Résumé : niveau minimum 8 CV, boîte 5 vitesses, roues jumelées, suspension AR avec lames semi-elliptiques, amortisseurs double effet, 4 freins à disque, couleur blanche, banquette cabine biplace, PTAC environ 3 500 kg, PTRA 7 000 kg, charge maxi admissible essieu avant : 1 900 kg, charge maxi admissible essieu arrière : 2 600 kg, charge utile 1 600 kg (hors carrosserie), empattement : 4 100 mm, W mini : 3 930 mm, W maxi : 5 235 mm, encombrement aux ailes avant : 1 996 mm, châssis longeron en U de section :	182 x 70 mm, équipement extérieur : gyrophare, signalisation classe 2, plateau ridelle alu 400 mm x 2 00 mm minimum, attelage complet surbaissé, hauteur minimale des ridelles : 500 mm, rétroviseurs grande largeur. Reprise d'un camion plateau de marque IVECO, modèle type 35.8, version C35501E, n° d'identification : ZCF 355010D035941, 1 ^{re} mise en circulation le 12 mars 1996, immatriculé 1470 SW 62, kilométrage actuel : 180 000 km.
---	--

ANNEXE >

Appel d'offres à la concurrence

☐ Fournitures ☒ Services ☐ Travaux

- **Intitulé :** Entretien des espaces verts et élagage
- **Date limite des dépôts :** 2 mars 201N à 17 heures
- **Date de publication :** 5 février 201N
- **Résumé :**

Travaux d'entretien des espaces verts de la ville :	Opération répartie en 4 lots ; attention lot 4 : un seul élagage sur les trois années.
– tontes régulières en période d'été	Ce marché prendra effet au 1 ^{er} avril 201N et s'achèvera au 31 mars 201N + 3.
– taille d'arbuste	Le candidat devra présenter une offre composée d'un acte d'engagement ou de
– traitements	plusieurs selon qu'il répond à un ou plusieurs lots, d'un bordereau de prix, d'un
– désherbage	détail sur les périodes et jours d'interventions selon les prestations.
– entretien général.	