



Gestion Administration

TOME
UNIQUE

3 Entraînements
à l'épreuve E2

3 Scénarios

Base de données
OpenERP 6.1

Base de
données EBP

12 Ateliers
rédactionnels

CORRIGÉ

- > J.-C. Diry
- > I. Malbranque
- > N. Chabbert
- > L. De Vreese
- > L. Dupont
- > C. Joliclercq
- > S. Pintiaux
- > V. Saunier
- > M. Selliez
- > B. Yousfi

2^e
édition



Je me connecte !

Dans ce manuel, des ressources
en accès direct pour tous
foucherconnect.fr/epgatl00

#diaporama
#vidéo

Environnement
PRO



Bac
Pro
T^{le}
GESTION
ADMINISTRATION

Gestion Administration

TOME UNIQUE

CORRIGÉ

2^e
édition

Sous la direction d'**Isabelle Malbranque**
Inspectrice de l'Éducation nationale, Économie-Gestion
et de

Jean-Charles Diry
Inspecteur pédagogique régional, Économie-Gestion

Nadia Chabbert
Laurette De Vreese
Lysiane Dupont
Catherine Joliclercq
Serge Pintiaux
Maryvonne Selliez
Boussaina Yousfi

Avec la collaboration de
Véronique Saunier
Professeur de Français en lycée professionnel



Crédit photographique

© Matton images

COUVERTURE ET MAQUETTE INTÉRIEURE

Primo-Primo

MISE EN PAGE

Ici & ailleurs

ILLUSTRATIONS

Anne Du Breuil, Nicolas Grégoire

RELECTURE

Colin Nicholls

ISBN 978-2-216-14562-1

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

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

SOMMAIRE

Bac pro Gestion-Administration Terminale

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
TABLEAU DES ORGANISATIONS p. 9		
PÔLE 2 • GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL		
2.2 Gestion administrative des ressources humaines		
MISSENARD CLIMATIQUE p. 11		
		
1. Suivi administratif des carrières p. 13	<ol style="list-style-type: none"> 1. Découvrir les outils de la GPEC 2. Mettre en place un outil de suivi des carrières 3. Évaluer les compétences et le potentiel d'un salarié 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : Diagnostic personnalisé</p> <p>Aléa : Demande d'informations complémentaires</p> <p>COMPÉTENCE : Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrière sont produits et transmis dans les délais et dans le respect des obligations légales</p>
2. Préparation et suivi de la formation du personnel p. 25	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recenser les droits des salariés en matière de formation 2. Mettre en œuvre le plan de formation 3. Répondre aux demandes de formation 4. Calculer le coût et effectuer le suivi d'une action de la formation 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Veille sur les offres de formation ; Calcul du coût d'une formation ; Réponse à des demandes individuelles de formation</p> <p>COMPÉTENCE : Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés, les actions de formation sont mises en œuvre et suivies</p>
2.3 Gestion administrative des relations avec le personnel		
3. Préparation des bulletins de salaire p. 39	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôler la conformité d'un bulletin de salaire avec le cadre légal 2. Recenser les heures supplémentaires et les heures d'absence 3. Traiter les éléments accessoires au salaire 4. Procéder au remboursement de frais professionnels 5. Compléter les fiches de préparation de paie 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Majorations sur salaires ; Déductions sur salaire ; Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier</p> <p>Aléa : Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire</p> <p>COMPÉTENCE : Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoire aux bulletins de salaire</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les variables de paye sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés.</p>
4. Préparation des déclarations sociales p. 53	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulter l'agenda social 2. Préparer les télédéclarations 3. Établir et contrôler les déclarations sociales 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Application d'exonérations, taux spécifiques, effets du seuil ou de plafond ; Déclarations en ligne</p> <p>COMPÉTENCE : Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les déclarations sociales sont préparées dans les délais de rigueur</p>

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
5. Participation à la préparation et au suivi budgétaire p. 65	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calculer la masse salariale prévisionnelle 2. Élaborer le budget prévisionnel des charges de personnel 3. Effectuer le suivi budgétaire 	PERFORMANCE Complexités : Affectation analytique des charges ; Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés COMPÉTENCE : Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts RÉSULTATS ATTENDUS : Les différents budgets sont tenus à jour et la hiérarchie est alertée des écarts budgétaires
2.4 Gestion administrative des relations sociales		
6. Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel p. 77	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informer le personnel 2. Préparer le protocole d'accord préélectoral 3. Établir le procès verbal des élections 	PERFORMANCE Complexités : Application d'un protocole ; Mise en forme d'un procès verbal ; Transmission de contestations COMPÉTENCE : Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives RÉSULTATS ATTENDUS : Les élections et les consultations des instances représentatives du personnel sont organisées dans le respect de la législation ; Les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis
7. Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux p. 89	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer le tableau de bord social 2. Interpréter les données sociales 	PERFORMANCE Complexités : Recherche de données chiffrées ; Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord ; Réalisation de documents de synthèse COMPÉTENCE : Mettre à jour des indicateurs sociaux RÉSULTATS ATTENDUS : Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés
8. Mise en œuvre des procédures relevant de la santé et de la sécurité p. 101	<ol style="list-style-type: none"> 1. Présenter le compte rendu de réunion du CHSCT et en assurer la diffusion 2. Mettre en place des actions de prévention des risques professionnels 3. Déclarer un accident de travail 	PERFORMANCE Complexités : Mise à jour ou amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité COMPÉTENCE : Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité RÉSULTATS ATTENDUS : Les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés
9. Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles p. 111	<ol style="list-style-type: none"> 1. Déterminer le coût d'une action sociale 2. Participer à l'achat de cadeaux 3. Préparer un discours 4. Créer un questionnaire de satisfaction 	PERFORMANCE Complexités : Estimation du coût de l'action à destination du personnel ; Évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction ; Préparation d'éléments d'un discours ; Achat de cadeaux ; Organisation à l'initiative du comité d'entreprise COMPÉTENCE : Mettre en œuvre des actions à destination du personnel RÉSULTATS ATTENDUS : La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel
ÉTUDE DE CAS 1 • Marche autour du monde p. 111	<ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés 2.2.3 Suivi administratif des carrières 2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire 2.4.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles 	Complexités : Emplois protégés ; Calculs de ratios, d'indicateurs ; Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés ; Estimation du coût de l'action à destination du personnel ; Organisation à l'initiative du comité d'entreprise Aléas : Perte de documents ; Dépassement budgétaire
ÉTUDE DE CAS 2 • Environnement gestion et aménagement (EGA) p. 137	<ol style="list-style-type: none"> 2.1.2 Gestion administrative des temps de travail 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel 2.3.1 Préparation des bulletins de salaire 2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux 	Complexités : Contrôle des décomptes d'heures ; Remplacement de salariés ; Calcul du coût d'une formation ; Réponse à des demandes individuelles de formation ; Majorations sur salaire ; Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier ; Recherche de données chiffrées Aléas : Absences imprévues et remplacement ; Formation annulée ou reportée ; Demandes d'information de la part de salariés sur un élément de paie ; Contestations suite à des oublis, des erreurs, sur les bulletins de salaire

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
ÉTUDE DE CAS 3 • Sweet Candy p. 149	2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel 2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel 2.2.1 Participation au recrutement du personnel 2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel	Complexités : Priorités de transmission ; Communications informelles ; Procédures avec convocations et entretiens ; Application d'un protocole

PÔLE 3 • GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE

3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

MISSENARD CLIMATIQUE p. 161



10. Participation au suivi du budget de fonctionnement du service p. 163	<ol style="list-style-type: none"> Affecter les charges indirectes de fonctionnement Effectuer le suivi budgétaire Participer à la révision d'un budget 	PERFORMANCE Complexités : Multiplication des lignes budgétaires ; Révision du budget Aléas : Imputations erronées de dépenses ; Dépenses non budgétées COMPÉTENCE : Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts RÉSULTATS ATTENDUS : Les éléments budgétaires du service sont actualisés
---	--	---

PÔLE 4 • GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS

4.1 Suivi opérationnel du projet

FASHION BODY'S p. 175



11. Suivi du planning de réalisation du projet p. 177	<ol style="list-style-type: none"> Suivre l'avancement du projet Visualiser la planification du projet par un diagramme de Gantt Préparer un rapport d'étapes 	PERFORMANCE Complexités : Multiplication des contraintes de durée, de délais ; Articulation et hiérarchisation complexes des tâches COMPÉTENCE : Suivre le déroulement d'un projet RÉSULTATS ATTENDUS : L'avancement du projet est contrôlé
12. Mise en relation des acteurs du projet p. 187	<ol style="list-style-type: none"> Identifier les rôles et statuts des acteurs du projet Informers les acteurs du projet Faciliter les échanges entre les acteurs du projet 	PERFORMANCE Complexités : Multiplicité des acteurs ; Diversité des relations entre les acteurs ; Intégration de nouveaux acteurs ; Changement de rôle, de fonction d'un acteur du projet ; Acteurs nomades COMPÉTENCE : Organiser la communication entre les acteurs d'un projet RÉSULTATS ATTENDUS : Les échanges entre les acteurs du projet sont opérationnels et fiables

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
13. Suivi des réunions liées au projet p. 199	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fixer une date de réunion 2. Finaliser le procès-verbal de réunion à partir de notes 3. Procéder à l'annulation d'une réunion programmée 	<p>PERFORMANCE Complexités : Multiplicité des réunions ; Multiplicité des contraintes d'ajustement entre les participants ; Contenu technique des réunions COMPÉTENCE : Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet RÉSULTATS ATTENDUS : Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail formalisés dans le projet</p>
14. Suivi logistique du projet p. 211	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compléter le planning d'ordonnement des tâches et signaler les anomalies 2. Contacter un prestataire 3. Réserver du matériel pour assurer la logistique du projet 	<p>PERFORMANCE Complexités : Réservations et locations de matériels ; Contraintes logistiques nombreuses COMPÉTENCE : Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet RÉSULTATS ATTENDUS : La logistique matérielle du projet est assurée</p>
15. Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet p. 223	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifier les interventions 2. Signaler un dysfonctionnement 3. Traiter le dysfonctionnement 	<p>PERFORMANCE Complexités : Technicité du dysfonctionnement ; Dysfonctionnements budgétaires ; Dysfonctionnements relationnels COMPÉTENCE : Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements RÉSULTATS ATTENDUS : Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis au x acteurs concernés</p>
4.2 Évaluation du projet		
ABLAIN-SAINT-NAZAIRE p. 235		
16. Élaboration des documents de synthèse p. 237	<ol style="list-style-type: none"> 1. Créer la page de présentation du rapport de synthèse de projet 2. Assembler divers documents en vue d'une synthèse 3. Mettre en page le rapport de synthèse du projet 	<p>PERFORMANCE Complexités : Absence de sommaire ; Multiplicité des documents à synthétiser COMPÉTENCE : Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet RÉSULTATS ATTENDUS : Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet</p>
17. Participation au rapport d'évaluation - Clôture administrative du projet p. 247	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposer des mesures correctives d'ordre administratif 2. Participer à la rédaction du rapport d'évaluation 3. Réaliser la clôture administrative du projet 	<p>PERFORMANCE Complexité : Volume des documents à archiver COMPÉTENCES : Proposer des mesures correctives d'ordre administratif ; Mettre en œuvre des opérations de clôture RÉSULTATS ATTENDUS : L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet ; Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé</p>



Scénarios

Scénario 1 • Handifly, un week-end dans les airs p. 259

PHASE 1

Assistant manager

Traitement des formalités relatives aux autorisations du projet Handifly

Assistant trésorier

Présentation du budget prévisionnel de l'événement

Animateur

Préparation de la réunion avec les associations locales participantes

PHASE 2

Assistant manager

Préparation du communiqué de presse

Assistant trésorier

Révision du budget prévisionnel

Animateur

Gestion des besoins logistique de la manifestation

Assistance administrative

Mise en œuvre du module GED du PGI OpenErp 6.1



Environnement numérique

PGI OpenErp 6.1 Module GED

Tableur

Scénario 2 • La « 10 pour 100 », c'est 100 % pour le Téléthon p. 281

Phase 1

Assistante administrative

Gestion de l'espace de travail collaboratif dédié à l'organisation de la course

Animateur

Elaboration du bon de commande à la ligue Nord Pas-de-Calais d'athlétisme

Agent administratif

Préparation du budget prévisionnel des recettes de la manifestation sportive

Phase 2

Assistante administrative

Mise à jour des agendas des membres du comité d'organisation

Animateur

Présentation du bulletin d'inscription pour les individuels

Agent administratif

Réalisation du tableau d'inscription pour les clubs et actualisation du courrier d'invitation.



Environnement numérique

Plateforme collaborative Agora Project

Tableur

Traitement de texte

Scénario 3 • Objectif : Zéro réclamation – Zéro retard p. 297

Phase 1

Gestionnaire des ventes

Livraison des commandes prévues

Saisie de nouvelles commandes

Création d'un devis pour un nouveau client de l'Union européenne

Gestionnaire des achats

Réception des marchandises

Commande d'articles en urgence

Responsable administratif

Contrôle des factures fournisseurs

Règlement des fournisseurs

Agent commercial

Mise à jour du planning téléphonique et des déplacements du commercial

Création de nouvelles pistes de vente

Suivie des prospections.

Phase 2

Gestionnaire des ventes

Traitement des réclamations clients

Livraison des articles manquants

Préparation des factures clients

Gestionnaire des achats

Réception des articles en urgence

Mise à jour de prix

Création d'un nouveau fournisseur, d'une nouvelle famille de produits et des articles correspondants

Responsable administratif

Saisie des règlements clients

Relance des clients défaillants

Validation des factures clients

Agent commercial

Traitement du retour d'une enquête

Rédaction d'une note

Mise à jour des fiches clients



Environnement numérique

PGI OpenErp 6.1 ou EBP

Tableur

Texteur

Fiches Savoirs

Fiche Savoirs 1	p. 319	La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
Fiche Savoirs 2	p. 321	La formation professionnelle
Fiche Savoirs 3	p. 323	La préparation de la paie
Fiche Savoirs 4	p. 325	Le questionnaire
Fiche Savoirs 5	p. 326	Le formulaire d'enquête
Fiche Savoirs 6	p. 327	La mobilité européenne
Fiche Savoirs 7	p. 329	Les outils de communication
Fiche Savoirs 8	p. 330	Les outils collaboratifs
Fiche Savoirs 9	p. 331	Les instances élues du personnel

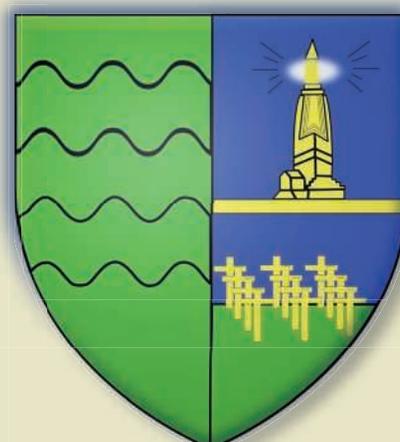
Ateliers rédactionnels

Atelier rédactionnel 1	p. 335	Les consignes de santé et de sécurité - Observation
Atelier rédactionnel 2	p. 337	Les consignes de santé et de sécurité - Production
Atelier rédactionnel 3	p. 339	Le discours - Observation
Atelier rédactionnel 4	p. 341	Le discours - Production
Atelier rédactionnel 5	p. 343	Le rapport d'étape- Observation
Atelier rédactionnel 6	p. 345	Le rapport d'étape- Production
Atelier rédactionnel 7	p. 347	Le courrier rapportant un dysfonctionnement - Observation
Atelier rédactionnel 8	p. 349	Le courrier de réclamation à un fournisseur - Production
Atelier rédactionnel 9	p. 351	Le courrier de sollicitation - Observation
Atelier rédactionnel 10	p. 353	Le courrier de sollicitation - Production
Atelier rédactionnel 11	p. 355	Le compte rendu de réunion - Observation
Atelier rédactionnel 12	p. 357	Le compte rendu de réunion - Production

Les organisations



MISSENARD
CLIMATIQUE



**ABLAIN-
SAINT-NAZAIRE**

Tableau récapitulatif des organisations



Installation et maintenance d'équipements de génie climatique (chauffage, climatisation)

**34 rue Eugène-Freyssinet
ZI le Royeux**

Tél. : 03 23 62 48 72

Fax : 03 23 64 08 03

Site Web : www.mqb.fr

8 directions régionales autonomes d'environ 750 salariés

Effectif de l'agence

de Valenciennes : 80 salariés

SA à directoire

Capital : 40 000 €

Société engagée dans une démarche sociale et environnementale

CA : 100 000 000 €

SIREN : 311 098 487

SIRET : 311 098 487 00284

Code NAF : 4322 B

TVA intracommunautaire :

79 FR 311 098 487



Centre de fitness, musculation et cardio-training

Raison sociale :

Fashion Body's

Siège social :

ZA n° 2 du Moulin-Blanc
85, rue du Champ-des-Oiseaux
59230 Saint-Amand-les-Eaux

Tél. : 03 27 38 00 00

Fax : 03 27 33 84 66

Site web :

www.fashionbodies.fr

Forme juridique :

Société à responsabilité limitée (SARL)

Capital : 270 000 €

RCS : Valenciennes

485 264 717 00011

N° SIRET Saint-Amand :

B 485 264 717 00011

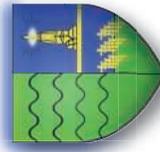
N° SIRET Valenciennes :

B 485 264 717 00029

Code NAF : 9313Z

TVA intracommunautaire :

FR 24 485 264 717



Commune du Pas-de-Calais dans le canton de Vimy

**Place Roger Salengro
62153 Ablain-Saint-Nazaire**

Maire : M. Dominique Robillart

Population : 1874 habitants

Superficie : 9,85 km²

Communauté de communes :

Lens-Liévin

Heures d'ouverture de la mairie :

- Du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 18 h 00

- Le samedi de 9 h 00 à 12 h 00

Code INSEE : 62001

SIREN : 216 200 014



Entreprise distribuant des fournitures pour travaux manuels

Raison sociale : Faire et Défaire

Défaire

Siège social : 12 rue de Cluny

75005 Paris

Tél. : 01 43 57 86 74

Fax : 01 43 57 86 78

Site web : faire-et-defaire.com

Forme juridique : Société à responsabilité limitée (SARL)

Capital : 10 000 €

RCS : Paris B 756 430 666 00098

N° SIRET : 756 430 666 00098

Code NAF : 4649Z

TVA intracommunautaire :

FR96 756 430 666



Commune du Pas-de-Calais dans le canton de Wingles

**rue Pierre-Malvoisin
62410 Hulluch**

Maire : M. André Kuchcinski

Population : 3 144 habitants

Superficie : 5,7 km²

Communauté de communes :

Lens-Liévin

Heures d'ouverture de la mairie :

- Du lundi au vendredi : de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00

- Le samedi de 8 h 00 à 12 h 00

Code INSEE : 62464

SIREN : 216 204 644



Société aérienne de la Somme

Raison sociale : Aéro-Club de la Somme

Siège social : Aérodrome Amiens-Glisy

BP 50100 80002 Amiens Cedex 1

Tél. : 03 22 48 10 85

Télécopie : 03 22 48 12 63

Site web : https://www.aeroclub_somme.com/

Forme juridique : Association - Loi 1901

N° SIRET : 414 611 690 002

Code NAF : 8553Z

Date de création : 1947

MISSENARD

CLIMATIQUE

La souplesse d'une PME
indépendante, la force d'un groupe
168 ans d'expérience
au service du génie climatique

■ CHAUFFAGE ■ CLIMATISATION ■ VENTILATION ■ TRAITEMENT DE L'AIR ■ ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT



Autour de sa direction générale, la société Missenard Climatique est organisée en 8 directions régionales autonomes et compte environ 750 salariés (ingénieurs, techniciens, monteurs qualifiés, agents techniques). Elle réalise un chiffre d'affaires annuel supérieur à 100 millions d'euros.

Missenard Climatique entretient avec ses clients une vraie relation de proximité. Elle leur apporte des solutions rapides, originales et adaptées pour la réalisation, l'exploitation et la maintenance d'installations de génie climatique.

La société s'est engagée dans une démarche sociale (implantation locale, maintien de l'emploi, formation, apprentissage) et environnementale (démarche qualité, hygiène et sécurité, gestion des énergies, recyclage des déchets).

45°

Fiche d'identité de la société

Raison sociale : Missenard Climatique
Siège social : 34 rue Eugène-Freyssinet – ZI le Royeux
02430 Gauchy
Tél. : 03 23 62 48 72
Fax : 03 23 64 08 03
Site internet : www.mqb.fr
Forme juridique : SA à directeur
Montant du capital : 40 000 €
SIREN : 311 098 487
N° SIRET : 311 098 487 00284
TVA intracommunautaire : 79 FR 311 098 487
Code NAF : 4322 B (Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation)
Date de création : 1977

Activités

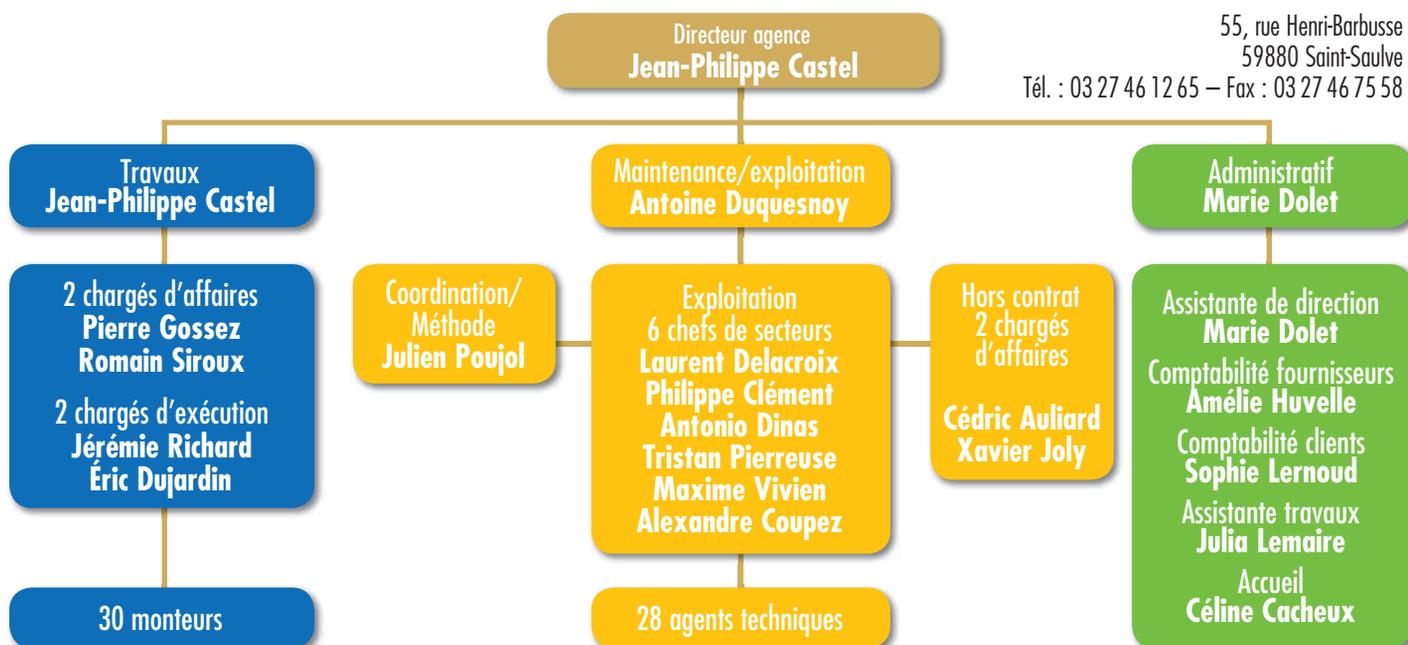
- Les **activités** de Missenard Climatique sont doubles :
 - installation d'équipements de génie climatique (chauffage, climatisation);
 - exploitation, maintenance et gestion d'énergie des installations.
- Ses **clients** se situent dans des domaines très variés :
 - **tertiaire et commerce** (centres commerciaux, assurances, villes, etc.);
 - **éducation** (écoles, collèges, lycées...) et **santé** (cliniques, centres hospitaliers);
 - **industrie** (sites industriels);
 - **alimentaire** (cuisines centrales);
 - **logement** (résidences);
 - **collectivités** (piscines communales).

RIB (extrait)

CIC
20 avenue d'Amsterdam
59300 Valenciennes

Code banque	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
30027	17741	00016986705	28

Organisation

 Vous êtes en formation au sein de l'agence de Valenciennes.

La **société anonyme** est une société de capitaux, composée d'au moins **7 actionnaires** (associés), dont le capital minimum est de **37 000 €**. Le capital social est divisé en actions, en principe librement négociables. Il existe deux types de SA :

- avec **conseil d'administration** : un groupe d'administrateurs et leur président, assisté ou non d'un directeur général, sont chargés d'administrer l'entreprise;
- avec un **directoire** et un **conseil de surveillance** : le directoire est chargé de diriger et de gérer l'entreprise, sous le contrôle du conseil de surveillance.

Suivi administratif des carrières

1

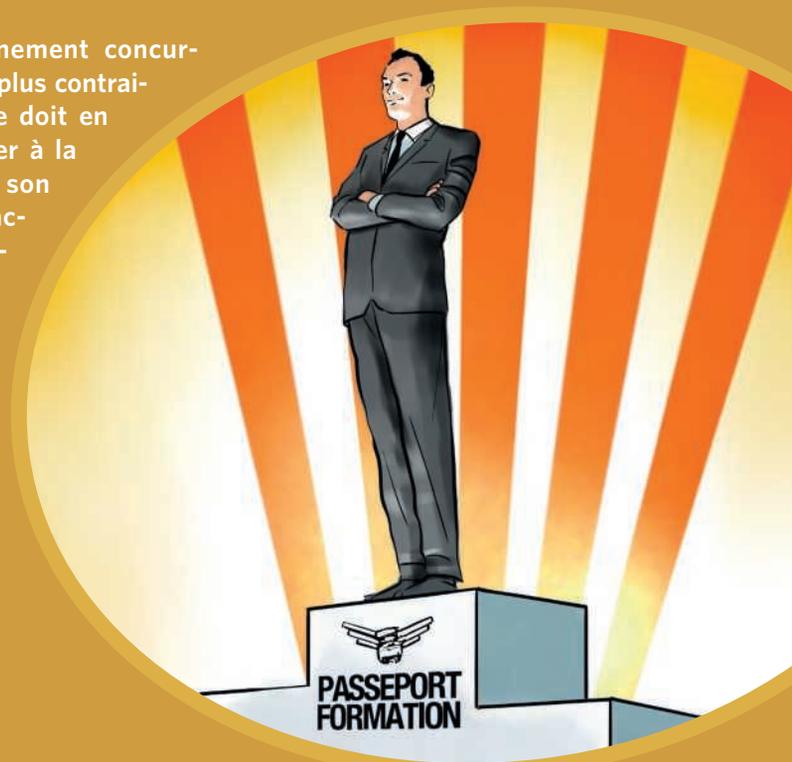


Dans un environnement concurrentiel de plus en plus contraignant, l'entreprise doit en permanence veiller à la performance de son personnel. Repérer, ac-

tualiser, développer les compétences, anticiper les changements sont les axes de travail d'une gestion des ressources humaines efficace.

M. Castel envisage la mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

En stage au sein de l'agence de Valenciennes, sous la responsabilité de l'assistante de direction Marie Dolet, vous participez à la mise en place de cette nouvelle gestion des carrières.



*Votre
mission*

Aujourd'hui, 10 septembre, vous participez à la mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois liée au suivi administratif des carrières. Pour cela, vous serez amené à :

- découvrir les dispositifs de la GPEC ;
- mettre en place un outil de suivi des carrières ;
- évaluer les compétences et le potentiel évolutif d'un salarié.

Fiche Savoirs 1 : « La GPEC » 
Fichier « O1_diaporama_GPEC.ppt »

vidéo

GPEC, un projet d'entreprise pour construire l'avenir - 12,02 min
foucherconnect.fr/epgate01

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Diagnostic personnalisé d'un parcours
- ▶ Mutations et mobilité

Aléa

- ▶ Demande d'informations complémentaires

Résultats attendus

Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrières sont produits et transmis dans les délais et dans le respect des obligations légales

Compétence rattachée : appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière



Mission 1

Découvrir les dispositifs de la GPEC

M. Castel souhaite en savoir plus sur la GPEC. Il vous sollicite pour préparer une note de synthèse qui lui précisera les intérêts d'un tel outil de suivi des personnels. Il vous remet de la documentation à ce sujet.



➤ **1** Informez M. Castel par note de l'intérêt de la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (documents 1 et 2, « 01_diaporama_GPEC.ppt » **fiche savoirs 1, annexe A**) à partir des informations collectées.

DOC. 1 > Directives de M. Castel

vidéo

La GPEC - 4,21 min

foucherconnect.fr/epgatl15



Pour vous aider dans la rédaction de la note de synthèse, je vous laisse :

- un schéma sur les outils de la GPEC ;
- un diaporama (envoyé en pièce jointe par mël ce matin, fichier nommé 01_diaporama_GPEC.ppt) ;
- une vidéo : « La GPEC, un projet d'entreprise pour construire l'avenir ».

Dans cette note, présentez-moi :

- les problématiques soulevées par la GPEC ;
- les axes représentés comme support des ressources humaines ;
- les outils destinés à renforcer l'employabilité et à dynamiser les carrières du personnel.

Merci et bon courage.

M. Castel

DOC. 2 > Les dispositifs de la GPEC

ÉVOLUER PROFESSIONNELLEMENT

Le bilan de compétence est une action de formation professionnelle ayant pour but de permettre au salarié d'analyser ses compétences professionnelles, aptitudes et motivations pour définir un projet professionnel ou de formation. Action d'accompagnement des salariés dans leur évolution professionnelle, ce bilan permet de faire un point professionnel et personnel sur sa carrière afin de préparer les conditions d'une mobilité interne ou de reclassement réussi, en lien avec les référentiels de l'entreprise. Il permet de définir un plan d'action individuel adapté, comprenant notamment des actions de formation.

POUR RENFORCER DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Toute personne ayant exercé une activité professionnelle peut, sous conditions, bénéficier de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Son expérience lui permet d'obtenir une certification afin d'évoluer professionnellement. La VAE peut être à l'initiative du salarié ou proposée par l'employeur dans le cadre du plan de formation. Elle se justifie pour faire reconnaître ses compétences professionnelles ; pour valider l'expérience acquise dans le cadre d'une expérience salariée, non salariée ou bénévole ; pour obtenir une certification reconnue par l'État ou par une branche professionnelle (certificat de qualification professionnelle...).

POUR FAIRE LE POINT

Entretien qui doit permettre à chaque salarié d'élaborer son projet professionnel en fonction de ses souhaits d'évolution, de ses capacités, de sa situation actuelle et future dans l'entreprise (détermination d'un plan de développement : formation, coaching, tutorat, plan d'action...).

LES DISPOSITIFS DE LA GPEC PERMETTANT DE GÉRER L'EMPLOYABILITÉ DES SALARIÉS



POUR SUIVRE SON PARCOURS

Chaque salarié peut, à son initiative, établir son passeport formation pour être en mesure d'identifier et de faire certifier ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles.

C'est son « journal de bord professionnel », il lui permet d'être acteur de sa carrière professionnelle.

Lorsque ce passeport est à l'initiative de l'entreprise, c'est pour pouvoir assurer la traçabilité des compétences de ses salariés dans une perspective de mobilité.

NATURE DU DOC. Note de synthèse	DOMAINE Ressources humaines	DATE 10/09/201N+1
---	---------------------------------------	-----------------------------

LES DISPOSITIFS DE LA GPEC

La GPEC est une négociation triennale. Il s'agit d'une obligation légale prévue au Code du travail pour les entreprises de plus de 300 salariés. Elle consiste à projeter les effectifs sur les 3 années à venir en fonction de la stratégie de l'entreprise et d'un état des lieux précis.

Elle doit répondre aux questions suivantes :

- Sur le plan quantitatif : quels métiers vont croître, rester stables ou diminuer dans les 3 années à venir ?
- Sur le plan qualitatif : de quelles compétences dispose-t-on, quelles compétences faut-il développer pour accompagner la stratégie de l'entreprise ?

I. Les problématiques soulevées par la GPEC :

- L'emploi des seniors.
- Les départs en retraite.
- La mobilité professionnelle.
- La fidélisation et l'attraction des salariés.

II. Les axes représentés comme support des ressources humaines :

- Cartographie des filières métiers.
- Cartographie des compétences.
- Recensement des besoins.

III. Les dispositifs destinés à renforcer l'employabilité et à dynamiser les carrières du personnel

Les dispositifs :

- Le bilan de compétences.
- L'entretien professionnel.
- Le tutorat pour valoriser les seniors dans l'entreprise.
- Le Passeport orientation formation.
- La validation des acquis de l'expérience.

Leur utilisation :

- Utiliser des outils collaboratifs.
- Référencer ou cartographier que ce qui est important.
- Se concentrer sur les compétences clés.
- Éviter les usines à gaz.

IV. Les enjeux de la GPEC

- Anticiper l'évolution des métiers.
- Préserver et sécuriser les emplois.
- Ajuster la rémunération des salariés par rapport à un marché très concurrentiel.
- Utiliser cet outil stratégique de compétitivité de l'entreprise.

Diffusion	• Destinataires – Service La Direction / M. Castel
------------------	---



Mission 2

Mettre en place un outil de suivi des carrières

M. Castel décide de mettre en place un outil de diagnostic personnalisé du parcours du salarié. La loi sur l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie du 4 mai 2004 a prévu la mise en place d'un « Passeport orientation formation ». Il vous demande d'informer les personnels de la réunion du 10 octobre.



➤ **2** Réalisez une affichette qui accompagnera la note d'information présentant le Passeport formation (« 01_passeport_OF_pole_emploi.pdf », documents 3 et 4, annexe B).



➤ **3** Informez par une note le personnel de la mise en place du nouveau dispositif de suivi de carrière (« 01_passeport_OF_pole_emploi.pdf », documents 3 et 4, annexe C).



➤ **4** Réalisez le plan du modèle numérique du Passeport formation et saisissez le modèle sur votre texteur (« 01_modele01_passeport_formation.pdf » et « 01_modele02_passeport_formation.pdf », documents 3 et 4, annexe D).

site

le passeport formation

foucherconnect.fr/epgatl02

DOC. 3 Consignes de M. Castel

De :	A. Castel	Date :	10/09/201N 11 : 56
À :	élève		
Objet :	Note information Passeport formation		

J'ai initié quelques recherches sur Internet, ce site me semble pertinent et de qualité : <http://www.passeportformation.eu/>. Je vous laisse le consulter, il vous aidera à préparer l'affichette, la note d'information et le modèle numérique du passeport. Je vous laisse également un article à lire. Il faut suivre l'ordre préconisé ci-après : l'affichette, la note, le modèle numérique.

Pour l'affichette foucherconnect.fr/epgatl02 :

- expliquez brièvement à quoi sert le Passeport orientation formation ;
- précisez que l'entreprise accompagnera les personnels pour les aider à réaliser leur passeport ;
- précisez qu'ils bénéficieront d'un appui dans l'utilisation de l'outil informatique ;
- indiquez-leur qu'une clé USB leur sera remise personnellement pour sauvegarder et, par la suite, mettre à jour leur passeport.

Pour la note foucherconnect.fr/epgatl02, vous préciserez les éléments suivants :

- les conditions de mise en place du Passeport orientation formation dans l'entreprise : les salariés sont propriétaires de leur passeport et il ne peut être mis en place qu'à leur initiative ;
- son rôle ;
- son contenu (soyez bref, nous détaillerons plus dans le mini guide qui leur sera remis) ;
- la remise d'une clé USB ;
- les informations concernant la réunion (le 10/10 à 10 h en salle B15).

Pour le modèle numérique foucherconnect.fr/epgatl02, il faut :

- répertorier les rubriques du passeport en vous aidant des deux modèles fournis ;
- saisir le modèle du passeport sur votre texteur.
- soigner la mise en forme. Faites-moi parvenir par mél l'ensemble des documents pour validation.

Je vous remercie de votre travail.

M. Castel

DOC. 4 Article sur le Passeport orientation formation salarié



LE PASSEPORT ORIENTATION FORMATION : LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES

Dans l'accord sur la formation tout au long de la vie, signé en 2003, les partenaires sociaux [...] ont créé des outils pour permettre aux salariés d'être acteurs de leur évolution professionnelle et favoriser ainsi leur mobilité interne ou externe. Ainsi, tout salarié a à sa disposition le Passeport orientation formation, véritable « journal de bord » de son parcours professionnel et dont il garde l'entière responsabilité d'utilisation.

UN OUTIL DE GESTION RH INDISPENSABLE POUR LES ENTREPRISES !

Bien que la constitution du Passeport orientation formation soit du ressort de l'initiative du salarié, il s'agit bien pour les entreprises d'un véritable outil de gestion RH indispensable pour :

- mettre en évidence les formations apportées par l'entreprise à ses collaborateurs ;
- offrir aux salariés un outil pour faciliter la mobilité interne et externe ; faciliter les actions de VAE et de bilans de compétences ;
- préparer la mise en place de la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences...).

http://www.passeport-formation.fr/infos_2.html?pf_param=2

Affichette de présentation du Passeport orientation formation

ANNEXE B >



Aide

Le principe du **Passeport orientation formation salarié** a été instauré par les partenaires sociaux dans le cadre de l'Accord national interprofessionnel du 5/12/2003. L'idée est de permettre à chaque salarié de pouvoir identifier et de faire certifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles afin de favoriser sa mobilité interne ou externe.

PASSEPORT ORIENTATION FORMATION SALARIÉ

À quoi sert le Passeport orientation formation ?

C'est un outil qui vous permettra de faire le point sur vos compétences et votre projet professionnel.

Un véritable journal de bord de votre parcours

professionnel pour :

- Réaliser votre CV
- Préparer votre entretien

professionnel

- Élaborer un bilan de compétences

- Effectuer une démarche de VAE

- Évaluer vos besoins en

formation

- Faciliter la mobilité interne ou externe

Vous allez pouvoir bénéficier

- d'un accompagnement

pour vous aider à réaliser votre Passeport

orientation formation

- d'un appui dans l'utilisation de l'outil informatique

Une clé USB vous sera remise

pour sauvegarder et mettre à jour votre passeport



ANNEXE C >

Note d'information destinée à l'ensemble du personnel

NOTE N° 59

MISSENARD
CLIMATIQUE

Destinataire : À l'attention de tout le personnel

Émetteur : Le directeur, M. Castel

Valenciennes, le 10/09/201N+1

OBJET : Le Passeport orientation formation

La direction vous informe qu'un outil de suivi de carrière va être mis en place pour ceux qui le souhaitent : le Passeport orientation formation.

Conformément à l'Accord national interprofessionnel du 5/12/2003, il s'agit de permettre à chaque salarié de pouvoir identifier et de faire certifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles dans l'objectif de faciliter la mobilité interne et externe, les actions de VAE et les bilans de compétences.

Pour présenter ce dispositif, une réunion d'information aura lieu

le 10 octobre 201N+1 à 10 h en salle B15

Lors de cette réunion, le dispositif sera présenté. Une clé USB sera remise à l'ensemble du personnel souhaitant mettre en place ce passeport.

L'ensemble du personnel est tenu d'assister à cette réunion.

Merci de votre implication dans votre parcours professionnel.

La direction

PASSEPORT ORIENTATION FORMATION SALARIÉ

Nom

Prénom

1. Informations personnelles :*Indiquer toutes les informations nécessaires pour identifier le titulaire du passeport.***2. Formation scolaire et diplômes obtenus :***Décrire chaque formation achevée et les diplômes obtenus, en commençant par le plus récent.***3. Domaines de compétences :***Indiquer le domaine actuel de compétences du salarié.***4. Expériences professionnelles :***Décrire séparément chaque expérience professionnelle pertinente, en commençant par la plus récente.***5. Aptitudes et compétences linguistiques :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***6. Aptitudes et compétences sociales :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***7. Aptitudes et compétences organisationnelles :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***8. Aptitudes et compétences techniques :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***9. Aptitudes et compétences informatiques :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***10. Aptitudes et compétences artistiques :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***11. Autres aptitudes et compétences :***Décrire les compétences et indiquer dans quel contexte elles ont été acquises.***12. Permis de conduire :***Inscrire le(s) permis de conduire dont le salarié est titulaire.***13. Autres informations complémentaires :***Indiquer ici toute autre information utile.***14. Annexes :***Énumérer les pièces jointes au Passeport formation.*



Mission 3

Évaluer les compétences et le potentiel d'un salarié

Conformément à la loi, des entretiens annuels d'évaluation et de suivi de carrière sont organisés chaque année. M. Castel s'interroge sur le suivi de carrière à proposer aux salariés. Il vous sollicite pour l'aider à faire un choix sur la manière de la mettre en place aux salariés concernés.



➤ 5 Proposez des dispositifs de suivi de carrière adaptés de quatre salariés (documents 5, 6 et 7, annexe E).

DOC. 5 Extraits d'entretiens individuels d'évaluation



Céline Cacheux, affectée au service Accueil, désire changer d'environnement professionnel. Passionnée de fitness, elle souhaite pouvoir évoluer dans ce secteur sur un poste similaire.



Éric Dujardin, chargé d'exécution, souhaite faire une demande de mobilité dans le Sud pour pouvoir suivre son épouse mutée à Marseille.



Laurent Delacroix, chef de secteur du service Exploitation, a suivi une formation en maintenance. Très apprécié par son directeur et le personnel, il souhaite pouvoir obtenir une promotion de poste.



Pierre Dupuis, monteur, est démotivé, il a le sentiment de manquer de perspectives.

DOC. 6 Évaluer les compétences et le potentiel

	BILAN DE COMPÉTENCES	BILAN PROFESSIONNEL
Les objectifs pour le salarié	Il permet au salarié de faire un point ciblé sur les compétences professionnelles acquises. Il peut s'inscrire dans une recherche de nouvelle orientation professionnelle. Il comprend 3 phases : – Définition des objectifs de la démarche – Recherche personnelle sur ses motivations, ses aptitudes, ses souhaits – Élaboration d'un nouveau projet professionnel	– Être accompagné dans sa démarche de réflexion et de mise en œuvre de son projet de mobilité interne ou de reclassement – Faire un point approfondi sur ses acquis professionnels, ses motivations – Valider un projet de mobilité, de formation ou de reclassement au sein de l'organisation
Les objectifs pour l'entreprise	– Révéler et développer les potentiels – Mettre en place un programme de formation – Accompagner les salariés au changement – Mettre en place un parcours professionnel individualisé au sein de l'entreprise	– Évaluer les capacités et les compétences de ses salariés – Prévoir un plan de formation et anticiper la mobilité interne C'est un outil de GPEC qui permettra d'anticiper en termes de compétences et métiers
L'organisation	Il est réalisé par un prestataire externe. Il se déroule en 3 phases : – Phase préliminaire d'analyse des besoins – Phase d'investigation permettant à la fois de repérer les motivations, les intérêts et les compétences du salarié et de s'informer sur des métiers susceptibles de lui correspondre – Phase de conclusion préalable à la mise en œuvre du projet professionnel	Il est organisé par l'entreprise et réalisé par un consultant qui peut être externe ou interne à l'entreprise
Le financement	– Si la demande émane du salarié, le Fongecif peut prendre en charge la rémunération et le coût de la prestation. Le salarié peut également utiliser ses heures du compte personnel de formation (CPF) pour réaliser un bilan de compétences – Si l'employeur en est à l'initiative, les frais de bilan sont à sa charge dans le cadre du plan de formation	CPF et plan de formation

Solutions à présenter aux salariés	Céline Cacheux	Éric Dujardin	Laurent Delacroix	Pierre Dupuis
Projet envisagé	Accueil dans une salle de fitness.	Mobilité professionnelle dans le Sud de la France.	Promotion de poste.	S'interroge.
Intérêt du bilan de compétences	Permet d'organiser ses priorités professionnelles.	Analyse ses aptitudes, ses compétences personnelles et professionnelles, ses motivations.	Utilise ses atouts comme instruments de négociation pour un emploi, une formation ou en termes de choix de carrière.	Permet d'analyser les compétences professionnelles et personnelles ainsi que les aptitudes et motivations pour définir un projet professionnel personnalisé.
Intérêt du bilan professionnel	Aide à la décision dans le cas d'un changement de fonction.	Permet d'accompagner une politique de mobilité.	Étudie, compte tenu des compétences et du potentiel, les pistes d'évolution au sein de l'entreprise.	Évalue les écarts entre les compétences acquises et celles demandées.
Choix à envisager	Bilan de compétences	Bilan professionnel	Bilan professionnel	Bilan de compétences

Afin de permettre à l'ensemble des salariés d'effectuer un premier diagnostic sur leur parcours professionnel au sein de l'entreprise et avant l'évaluation annuelle, M. Castel projette de créer une grille d'auto-évaluation. Il vous sollicite pour la finaliser.



- > **6** Finalisez la grille d'auto-évaluation en tenant compte des consignes de M. Castel (document 7 et annexe F).
- > **7** Prenez contact avec M. Duquesnoy afin de mettre à jour son dossier administratif (document 7, annexe G).



Aide

Certains entretiens ont un caractère obligatoire, encadrés par la législation (entretiens professionnels, bilan d'étape), d'autres sont des outils de gestion au service de l'entreprise (entretien annuel d'évaluation). Quel que soit le type d'entretien, l'entreprise doit envisager comme un temps d'échanges visant à instaurer un dialogue avec les salariés.

DOC. 7 > Message de M. Castel

Bonjour,

Je serai absent pour la journée, j'ai besoin que vous me finalisiez la grille auto-évaluation annuelle des salariés. Je vous laisse un brouillon annoté. Je vous fais confiance pour tout ce qui concerne la mise en forme.

Vous appellerez M. Duquesnoy pour lui demander de passer voir Mme Dolet demain. En mettant à jour notre PGI, nous avons constaté que son dossier administratif était incomplet (sa nouvelle adresse n'a pas été saisie dans le PGI, et il manque le justificatif de présence de sa dernière formation réalisée le mois dernier).

Merci pour votre aide.

Je vous souhaite une bonne journée.



GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Cette grille est remise au salarié quelques jours avant l'entretien. Elle doit lui permettre de faire le point sur le travail qu'il a effectué pendant l'année écoulée et sert de base de discussion à l'entretien avec le manager.

Nom du salarié : Ancienneté dans le poste :
 Prénom du salarié : Service :
 Né(e) le : Qualification :
 Fonction : Nom du responsable :

Éléments d'identification

Prévoir légende

Prévoir d'introduire en expliquant que cette grille est remise au salarié quelques jours avant l'entretien. Elle doit lui permettre de faire le point sur le travail qu'il a effectué pendant l'année écoulée et sert de base de discussion à l'entretien.

Terminer la grille en complétant les compétences manquantes et en rajoutant des rubriques : évolution envisagée et appréciation générale du responsable. Prévoir également la possibilité au salarié de laisser des commentaires.

APTITUDES TECHNIQUES				
Maîtrise du poste				
	1*	2	3	4
Maîtrise des connaissances théoriques				
Maîtrise des éléments techniques				
Suivi des évolutions techniques				
Maîtrise des outils nécessaires au poste				
COMPÉTENCES				
Communication				
Sait exprimer ses idées				
Travail en équipe				
Sait travailler en équipe				
Écoute les autres et prend en compte leur point de vue				
Esprit d'initiative				
Agit et met en place des idées				
Évolution envisagée				
Appréciation générale du responsable				

*1. À acquérir – 2. À améliorer – 3. Maîtrise – 4. Expertise

Attentes et commentaires :

FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

IDENTITÉ DE LA PERSONNE CONTACTÉE



■ Particulier

Nom : **M. Duquesnoy** Prénom : **Antoine** N° de téléphone : **06 25 65 84 63**

■ Entreprise

Dénomination : Service à demander :

Personne à contacter : Poste :

OBJET DE L'APPEL

Mise à jour dossier administratif

POINTS IMPORTANTS À PRÉCISER

DOCUMENT(S) SUSCEPTIBLE(S) D'ÊTRE CONSULTÉ(S)

Nouvelle adresse non saisie dans PGI

Fiche employée dans le PGI

Conclusion suite à l'entretien téléphonique

Demander à M. Duquesnoy de passer avec un justificatif de domicile pour mettre à jour son adresse postale

+ justificatif de présence de sa dernière formation.



1 Découvrir les dispositifs de la GPEC

Mettre en place la GPEC signifie, d'une part, maîtriser les besoins et les évolutions en termes d'emploi et, d'autre part, élaborer de manière concertée avec chaque salarié un plan de carrière.



2 Mettre en place un outil de suivi des carrières



Principe du passeport : chaque salarié doit pouvoir identifier et faire certifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles acquises dans le cadre de la formation initiale ou professionnelle ou lors de ses expériences professionnelles.

Le Passeport orientation formation comportera notamment (article L. 6315-2 du Code du travail) :

- des informations relatives à la formation initiale du salarié ;
- des informations recueillies à l'occasion d'un entretien professionnel, du bilan d'étape professionnel, du bilan de compétences ;
- des informations relatives aux actions de formation et aux qualifications obtenues dans le cadre de la formation continue ;
- des informations sur les expériences professionnelles, connaissances, compétences et aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre d'emplois ou d'activités professionnelles.

3 Évaluer les compétences et le potentiel d'un salarié

Évaluer le potentiel des ressources humaines est devenu aujourd'hui un élément incontournable pour l'entreprise. L'évaluation permet de mettre en évidence le caractère individuel de chacun. Il existe différents modes d'évaluation.

LE MODE D'ÉVALUATION

BILANS

Bilan de compétences
Réalisé tous les 5 ans pour les salariés ayant plus de 2 ans d'ancienneté, il est demandé le plus souvent par le salarié. Il a pour objectif d'analyser ses compétences professionnelles.

Obligatoire :
Oui Non

Bilan professionnel
Ce bilan est à destination des salariés et des entreprises dans un contexte de changement professionnel.

Obligatoire :
Oui Non

ENTRETIENS

Entretien annuel d'évaluation
Réel outil de management. Il permet de faire le point sur l'année écoulée.

Obligatoire :
Oui Non

Entretien professionnel
Il permet d'évaluer le potentiel du salarié. (Aptitudes professionnelles, savoir, savoir-faire).

Obligatoire :
Oui Non

Entretien 2^e partie de carrière
Pour les entreprises de + de 50 salariés. Il permet d'évaluer la possible 2^e partie de carrière du salarié.

Obligatoire :
Oui Non

ENTRAÎNEMENT 1

Préparer l'entretien individuel d'évaluation

M. Castel souhaite mettre à disposition des salariés un *Serious Game* pour les aider à préparer leur entretien professionnel. Son choix s'est arrêté sur « Entre2 », il vous sollicite pour avoir votre avis.



1 Consultez le site internet de l'éditeur et préparez avec un texteur un document synthétique présentant le *Serious Game* (documents 1 et 2).



2 Testez l'outil interactif l'« Entre2 » pour avis à transmettre à M. Castel (composition sur papier libre).

DOC. 1 > Courriel de M. Castel

De :	M. Castel	Date :	15 Septembre 201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Serious Game « Entre 2 »		
Pièces jointes :	Article L6315-1 du code du travail		

Bonjour,
Préparez un document synthétique de présentation du *Serious Game* que j'ai décidé de mettre à disposition des salariés dans le cadre des entretiens individuels d'évaluation. Pour cela, consultez le site de l'éditeur Opcalia à l'adresse suivante :

site

Serious Game Entre2
foucherconnect.fr/epgatl03

Ce document doit permettre aux salariés de comprendre les finalités de l'entretien et ainsi de s'y préparer au regard du cadre légal de l'entretien. Je vous joins également un extrait de l'article L6315-1 du code du travail pour vous aider à mieux cerner ces finalités.

Il sera mis à leur disposition sur le site de l'entreprise.

Je vous remercie de bien vouloir me rédiger un court mémo suite au test du jeu en me présentant son organisation.

Bon courage.

M. Castel

site

Serious Game Entre2
foucherconnect.fr/epgatl03

DOC. 2 > Article sur le jeu : Entre2

Un *Serious Game* pour se former
à la conduite de l'entretien individuel

Se former dans un esprit ludique. C'est ce que propose Opcalia en lançant Entre2, un dispositif de formation multimédia à la conduite de l'entretien professionnel.

Un jeu, ou presque, pour se former à la conduite d'entretiens professionnels. C'est ce que propose Opcalia, organisme paritaire collecteur agréé au titre de la formation professionnelle à travers un programme de formation baptisé « Entre2 ». La particularité de ce

programme? Il s'agit d'un *Serious Game* qui repose donc sur une approche pédagogique utilisant les ressorts du monde des jeux vidéo pour faciliter l'acquisition des connaissances. Entre2 intègre un outil de simulation d'entretien qui permet à l'utilisateur d'incarner un manager et d'avoir, face à lui, un collaborateur virtuel exposant ses idées, ses projets, ses besoins, ses objections. Les dialogues et le ton de l'échange évoluent en fonction des choix d'intention de l'utilisateur. Ludique, Entre2 est mis en œuvre via une plateforme de formation accessible sur Internet. La durée de la formation est de 7 heures, et son coût de 350 € HT est imputable au titre de la formation professionnelle continue. Entre2 a été créé en partenariat avec Daesign, spécialiste du *Serious Game*.



ENTRAÎNEMENT 2

Envisager une mobilité volontaire sécurisée

Mme Dolet a échangé avec Sophie Lernoud sur une éventuelle demande de mobilité volontaire sécurisée. Elle vous demande de vérifier si elle peut en bénéficier et de présenter les avantages et les inconvénients de ce dispositif de suivi de carrière.

Rédigez la réponse destinée à Mme Lernoud (document, annexe).

DOC.

Interrogations de Sophie Lernoud

Je m'occupe de la comptabilité clients depuis maintenant 15 ans. Je profite, comme l'ensemble du personnel, du plan de formation de l'entreprise et je me forme régulièrement grâce à mon CPF. Je me suis perfectionnée en anglais. Je viens d'obtenir une proposition très intéressante d'un groupe étranger installé à Londres. Pierre, mon compagnon, pense obtenir un poste de professeur au lycée français à Londres pour une durée de deux ans. J'hésite à prendre ma décision. Cela nécessite une réflexion, les avantages semblent être plus importants que les inconvénients. Mais je dois donner ma réponse assez rapidement et cela implique de partir sans mon compagnon pour au moins une durée de 4 mois. Cela va engendrer des frais supplémentaires (double loyers entre autres choses). Je ne sais pas quoi faire, je ne veux pas prendre de risques, j'ai entendu parler de la mobilité volontaire sécurisée, qu'en pensez-vous ?



SECTEUR PRIVÉ : MOBILITÉ VOLONTAIRE SÉCURISÉE

Un salarié peut, sous conditions, bénéficier d'une période de mobilité volontaire sécurisée afin d'exercer une activité dans une autre entreprise.

Conditions d'effectifs : La mobilité volontaire sécurisée est applicable dans les entreprises et groupes d'entreprises d'au moins 300 salariés.

Conditions d'ancienneté : Tout salarié peut bénéficier de la mobilité volontaire sécurisée s'il justifie d'une ancienneté minimale de 2 ans, consécutifs ou non.

Accord de l'employeur : l'accord de l'employeur est obligatoire.

CONSÉQUENCES SUR LE CONTRAT DE TRAVAIL :

Signature d'un avenant [...] avenant au contrat de travail qui contient obligatoirement les éléments suivants :

- objet et durée de cette période de mobilité ;
- dates de prise d'effet et de terme ;
- délai dans lequel le salarié informe par écrit l'employeur de son choix éventuel de ne pas réintégrer l'entreprise ;
- conditions permettant un retour anticipé du salarié.

Suspension du contrat : durant la période de mobilité volontaire sécurisée, le contrat de travail est suspendu.

En cas de retour du salarié dans l'entreprise d'origine : le retour du salarié peut avoir lieu au terme de la période de mobilité ou de manière anticipée, dans les conditions prévues à l'avenant. Le retour anticipé est également possible à tout moment, si l'employeur est d'accord. À son retour dans l'entreprise d'origine, le salarié retrouve de plein droit son précédent emploi ou un emploi similaire. Sa qualification et sa rémunération sont au moins équivalentes. [...]

En cas de non-réintégration dans l'entreprise d'origine : lorsque le salarié choisit de ne pas réintégrer son entreprise d'origine au cours ou au terme de la période de mobilité, le contrat de travail est rompu. [...]

<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F31555.xhtml>

ANNEXE >

Réponse destinée à Mme Lernoud

LA MOBILITÉ VOLONTAIRE SÉCURISÉE

Mme Lernoud peut bénéficier de ce dispositif mis en place dans le cadre de la GPEC, car elle justifie d'une ancienneté de plus de 2 ans et parce que le groupe MISSENERD comprend plus de 300 salariés.

Avantages	Inconvénients
- Acquisition de nouvelles compétences.	- Accord de l'employeur indispensable.
- Évolution des fonctions et enrichissement des missions, signes d'une reconnaissance des compétences acquises au cours des ans.	- De l'incertitude, du stress, un manque de confiance en soi.
- Plus grande implication, si la mobilité professionnelle lui permet de s'épanouir dans un secteur ou un poste mieux adapté à ses aspirations.	- Des changements matériels à prendre en compte (changement de lieu ou d'environnement de travail).
- Contrat de travail suspendu.	
- Avenant au contrat rédigé.	
- Retour dans l'entreprise possible à tout moment.	
- Obtention, lors du retour, d'un poste similaire à celui laissé à son départ.	

Préparation et suivi de la formation du personnel

2

MISSENARD
CLIMATIQUE

Les entretiens annuels d'évaluation du personnel ont permis de faire le point sur les besoins d'évolution professionnelle

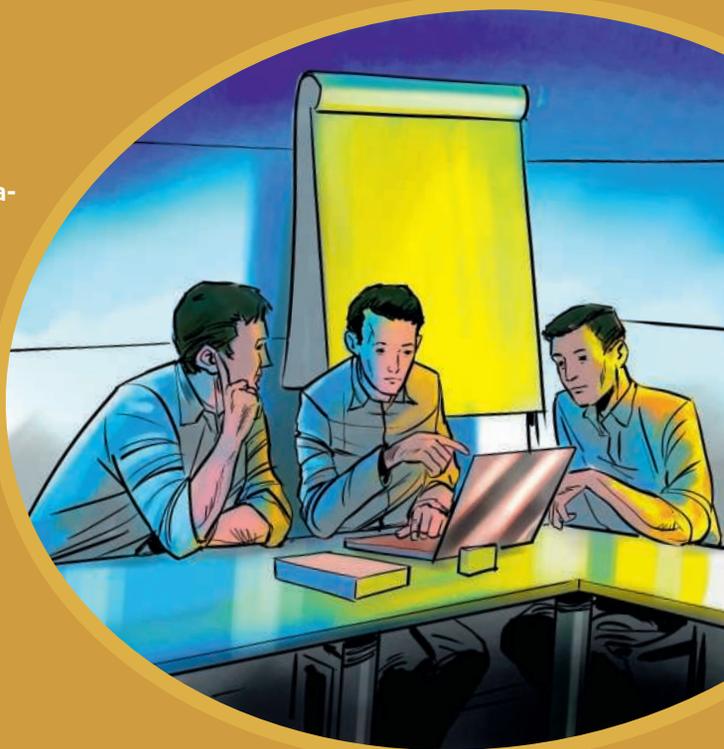
repérés ou exprimés par l'ensemble des salariés.

En effet, l'évolution des métiers et des techniques en matière de chauffage et de climatisation implique de nouvelles pratiques professionnelles.

L'élaboration du plan de formation est une activité importante de la direction des ressources humaines.

M. Castel souhaite connaître les besoins de formation des employés et mettre en place ensuite un plan de formation adapté, pour lequel il opérera un suivi rigoureux.

Vous serez chargé de l'assister dans cette mission.



*Votre
mission*

Afin de proposer rapidement un plan de formation le plus en phase avec les besoins du personnel, M. Castel sollicite votre aide sur ce dossier. Vous devrez :

- recenser les droits des salariés en matière de formation ;
- mettre en œuvre le plan de formation ;
- répondre aux demandes de formation ;
- calculer le coût et effectuer le suivi d'une action de formation.

Fiche Savoirs 2 : « La formation professionnelle »

Fichier « O2_diaporama_CPF.ppt »

vidéo

3 min. pour comprendre
la formation : le CPF - 4,33 min

foucherconnect.fr/epgatlle16

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Veille sur les offres de formation
- ▶ Calcul du coût d'une formation
- ▶ Réponse à des demandes individuelles de formation

Aléa

- ▶ *Aucun*

Résultats attendus

- Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés, les actions de formation sont mises en œuvre et suivies

Compétence rattachée : assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel



Mission 1

Recenser les droits des salariés en matière de formation

Quelle que soit la nature du contrat de travail, tout salarié peut prétendre à être formé sur son temps de travail. M. Castel désire faire un point sur la réglementation en vigueur encadrant les droits à la formation du personnel.



➤ 1 Réalisez un état récapitulatif des dispositifs d'accès aux formations (documents 1 et 2, fiche Savoirs 2, annexe A).

DOC. 1 Directives de M. Castel

site

Les dispositifs de formation

foucherconnect.fr/epgatl04



Pour m'aider dans la construction du plan de formation du personnel de notre entreprise, pourriez-vous me faire un point sur le cadre réglementaire actuel, en matière de droit à la formation. Je vous invite à prendre connaissance du schéma réalisé il y a quelque temps mais je vous conseille d'aller sur le site du ministère du Travail (#site) afin de vérifier si le cadre réglementaire n'a pas évolué. Merci de votre aide.
M. Castel

Les différents dispositifs recensés en matière de formation (document réalisé par la direction)

DOC. 2

LE PASSEPORT FORMATION (PF)

Il permet au salarié d'identifier et de faire certifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles afin de favoriser sa mobilité interne ou externe. Dans le cadre du passeport formation, la formation initiale sera autant considérée que les expériences professionnelles. Il peut faciliter les VAE et permettre d'augmenter les compétences des salariés. Il permet d'évaluer et de définir les besoins en formation futurs des salariés.

LE CPF

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le **compte personnel de formation (CPF)** est ouvert pour toute personne âgée d'au moins 16 ans (15 ans pour le jeune en contrat d'apprentissage), qu'elle soit en poste ou à la recherche d'un emploi. Les heures de formation cumulées sur le compte restent acquises au salarié, y compris si ce dernier change de situation professionnelle ou perd son emploi. Chaque salarié capitalise 24 heures par an jusqu'à 120 heures, puis 12 heures, avec un plafond de 150 heures pour un CDI à temps plein.

LA PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION (PP)

Elle a pour objectif de permettre aux bénéficiaires :

- de participer à des actions de formation dont l'objectif est défini par la commission paritaire nationale de la branche professionnelle dont relève l'entreprise,
- ou d'acquérir une qualification professionnelle, diplôme ou certificat professionnel enregistré dans le répertoire national des certifications, ou reconnue dans les classifications d'une convention collective de branche, qui soit en relation avec les qualifications recherchées par l'entreprise.

LE CIF

C'est un congé qui permet à toute personne qui travaille de suivre, au cours de sa vie professionnelle, des actions de formation pour se qualifier, évoluer ou se reconverter. Le salarié peut aussi recourir au CIF pour préparer et passer un examen. Le CIF est à l'initiative du salarié et s'effectue indépendamment des actions de formation prévues par le plan de formation de l'entreprise.



LE CONGÉ POUR BILAN DE COMPÉTENCES (CBC)

Tout salarié qui justifie d'une certaine ancienneté au sein de son entreprise peut prétendre à un congé pour effectuer un bilan de compétences. Pour ce faire, il doit réaliser une demande auprès de son employeur. Le contrat de travail est suspendu durant le congé de bilan de compétences. La rémunération du salarié est maintenue si le financement du bilan est accepté par l'OPACIF. À défaut, le salarié est en congé sans solde. La durée du congé est assimilée à une période de travail pour l'ensemble des droits résultant du contrat de travail.

LA VAE

Une convention doit être conclue entre votre employeur, le ou les organisme(s) qui interviennent en vue de la validation de vos acquis et vous. Cette convention précise notamment : le diplôme, le titre ou le certificat de qualification professionnelle visé, la période de réalisation, les conditions de prise en charge des frais liés aux actions de VAE. Vous conservez votre statut (rémunération, protection sociale...) et demeurez sous la subordination juridique de votre employeur. La VAE ne peut être réalisée qu'avec votre consentement (qui se traduit par votre signature de la convention). Votre refus éventuel de procéder à une VAE proposée par votre employeur ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Durant leur vie professionnelle, les salariés ont accès un certain nombre de dispositifs leur permettant de se former à un autre métier, d'accéder à une qualification, de bénéficier de compétences nouvelles.

	Salariés concernés	Nature des droits	Objectifs poursuivis	Modalités de mise en œuvre
PF	Tous les salariés	Droit de mettre en place un document personnel retraçant les compétences et expériences professionnelles et personnelles	Permettre au salarié de faire certifier ses compétences, ses aptitudes professionnelles acquises dans le cadre de la formation ou de son expérience professionnelle	Établi à l'initiative du salarié, il reste strictement personnel
CPF	Toute personne âgée d'au moins 16 ans (15 ans pour le jeune en contrat d'apprentissage), qu'elle soit en poste ou à la recherche d'un emploi	Chaque salarié capitalise 24 heures/an jusqu'à 120 heures, puis 12 heures, avec un plafond de 150 heures pour un CDI à temps plein 48 h / an avec un plafond de 400 heures	Formations qualifiantes permettant d'acquérir une qualification ou des connaissances de base, ou encore d'être accompagné pour la validation des acquis de l'expérience (VAE)	La mobilisation du CPF relève de la seule initiative du salarié
VAE	Droits ouverts à toute personne quel que soit le diplôme obtenu	Droit à une reconnaissance diplômante	Permettre de faire reconnaître son expérience professionnelle pour obtenir un diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle	Une expérience professionnelle de 3 ans en rapport avec le contenu de la certification souhaitée
CBC	Tout salarié ayant au moins 5 ans d'ancienneté dont 12 mois dans l'entreprise au moment de la demande	Droit à une période de congé pouvant aller jusqu'à 24 heures étalées sur 3 mois maximum	1 ^{re} étape dans la construction d'un projet professionnel. Il permet de faire le point et d'élaborer un projet réaliste	Demande à effectuer auprès de l'employeur
PP	La période de professionnalisation s'adresse aux salariés présents dans l'entreprise et titulaires d'un CDI et aux salariés titulaires d'un contrat unique d'insertion à durée déterminée ou indéterminée	– Soit dans le cadre du CPF à l'initiative du salarié pour le nombre d'heures CPF dont il dispose* – Soit dans le cadre du plan de formation, avec l'accord écrit du salarié et pour une durée maximum de 80 heures par année civile	Participer à des actions de formation, acquérir une qualification professionnelle, diplôme ou certificat professionnel	La demande de période de professionnalisation relève : – de l'employeur – ou du salarié, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception. – accord de chacun

* Pour les salariés qui n'ont pas atteint un niveau de formation sanctionné par un diplôme de niveau V depuis le 1^{er} octobre 2017.



Aide

Le droit à la formation professionnelle ne cesse de s'étoffer. Un arrêt de la Cour de cassation du 5 juin 2013 vient renforcer les obligations mises à la charge des dirigeants en matière de formation professionnelle de leurs collaborateurs. Cet arrêt rappelle l'obligation qui pèse sur l'employeur d'assurer l'effectivité du droit à la formation des salariés.



Mission 2

Mettre en œuvre le plan de formation

Le plan de formation chez Missenard répond aux objectifs d'adaptation du poste de travail, de maintien de l'emploi et de développement de compétences. Ainsi, le plan de formation permet de gérer les besoins, les départs en formation, les budgets. M. Castel souhaite vous initier à ce travail de gestion des ressources humaines de l'entreprise.

➤ **2** À partir des notes de Mme Dolet, réalisez une liste des tâches permettant l'élaboration du calendrier du plan de formation de l'année prochaine. (documents 3, 4 et 5, annexe B).



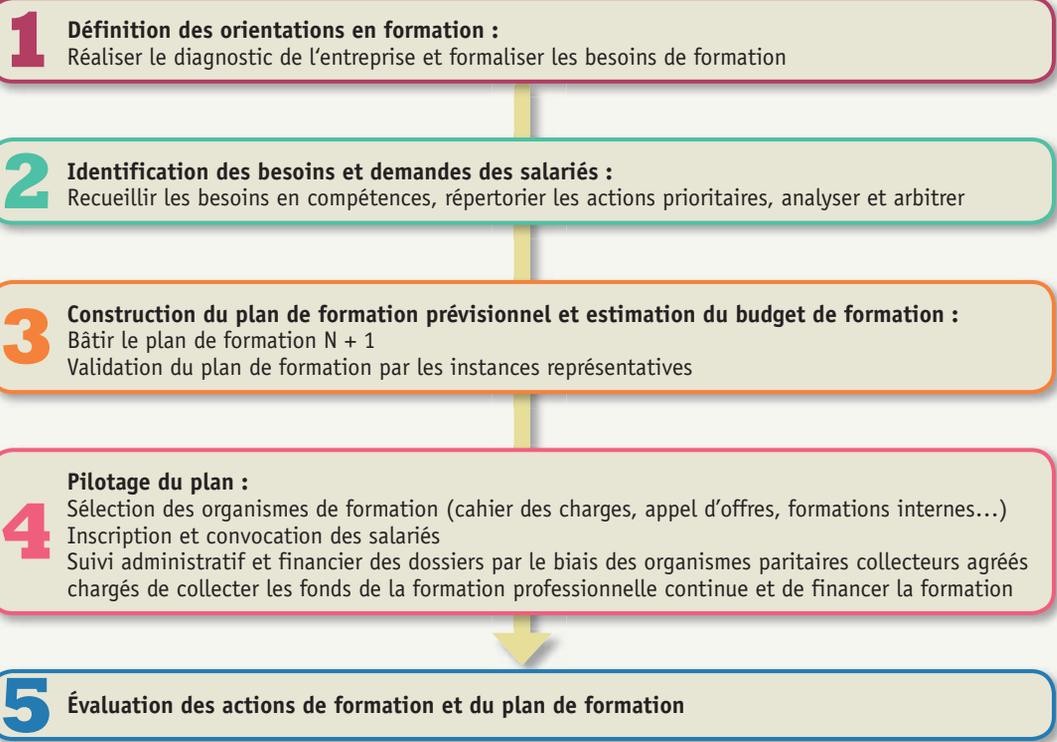
➤ **3** Mettez en forme le calendrier du plan de formation.

DOC. 3 Les étapes de la préparation et du suivi du plan de formation

LE PLAN DE FORMATION

Le plan de formation correspond à l'ensemble des actions de formation, de bilan de compétences et de VAE que l'employeur décide de faire suivre à ses salariés en fonction des objectifs de développement de l'entreprise.

LA DÉMARCHE SUIVIE PAR MISSEWARD POUR DÉFINIR SON PLAN DE FORMATION



DOC. 4 Calendrier 201N

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4	1	1	1 2 3 4 5	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7
5 6 7 8 9 10 11	2 3 4 5 6 7 8	2 3 4 5 6 7 8	6 7 8 9 10 11 12	4 5 6 7 8 9 10	8 9 10 11 12 13 14
12 13 14 15 16 17 18	9 10 11 12 13 14 15	9 10 11 12 13 14 15	13 14 15 16 17 18 19	11 12 13 14 15 16 17	15 16 17 18 19 20 21
19 20 21 22 23 24 25	16 17 18 19 20 21 22	16 17 18 19 20 21 22	20 21 22 23 24 25 26	18 19 20 21 22 23 24	22 23 24 25 26 27 28
26 27 28 29 30 31	23 24 25 26 27 28	23 24 25 26 27 28 29	27 28 29 30	25 26 27 28 29 30 31	29 30
		30 31			
Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D	L M M J V S D
1 2 3 4 5	1 2	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4	1	1 2 3 4 5 6
6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	7 8 9 10 11 12 13	5 6 7 8 9 10 11	2 3 4 5 6 7 8	7 8 9 10 11 12 13
13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	14 15 16 17 18 19 20	12 13 14 15 16 17 18	9 10 11 12 13 14 15	14 15 16 17 18 19 20
20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	21 22 23 24 25 26 27	19 20 21 22 23 24 25	16 17 18 19 20 21 22	21 22 23 24 25 26 27
27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30	28 29 30	26 27 28 29 30 31	23 24 25 26 27 28 29	28 29 30 31
	31			30	

DOC. 5 > Informations laissées par Mme Dolet

Informations nécessaires pour établir le calendrier prévisionnel du plan de formation N + 1

<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic + formalisation des orientations en formation • À partir du 01/10, 1^{re} réunion obligatoire CE (présentation de la réalisation du plan en cours et bilan du plan de l'année passée) <p>⚠ Délai de 3 semaines à respecter pour transmission préalable des documents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil des besoins en compétences • Répertoire les actions prioritaires • Analyser et arbitrer • À partir du 01/10 : communiquer avec les responsables sur les besoins + recueillir les attentes individuelles et collectives 	<ul style="list-style-type: none"> • Bâtir le plan de formation • Avant le 31/12, 2^e réunion obligatoire CE (présentation du plan prévisionnel) <p>⚠ Délai de 3 semaines à respecter pour transmission préalable des documents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À partir du 15/11 : mise en place opérationnelle du plan + pilotage (planning, cahier des charges, organisation, sélection des prestataires...) 	<ul style="list-style-type: none"> • 28/02 : versement de l'obligation légale calculée sur la masse salariale N-1 • 30/04 : transmission de la déclaration 2 483 aux services fiscaux • 30/06 : bilan social • sur l'année, évaluer les actions de formation et mettre en place les actions correctives
--	---	---	---	---

ANNEXE B > Check-list calendrier plan de formation 201N + 2

N° et étapes	Tâche à réaliser	Date prévue
1 Définir les orientations en formation	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser le diagnostic de l'entreprise - Formaliser les orientations en formation - Envoi document au CE - 1^{re} réunion obligatoire CE 	De janv. à août De juin à sept. Avant 10/09 Avant 01/10
2 Identifications des besoins et demandes des salariés	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des besoins en compétences - Répertoire les actions prioritaires - Analyser et arbitrer - Communiquer avec les responsables - Recueillir les attentes individuelles et collectives 	De janv. à avril De mai à sept. D'août à nov. 01/10 01/10
3 Construction du plan de formation prévisionnel et estimation du budget de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Bâtir le plan de formation - Envoi documents au CE - 2^e réunion obligatoire du CE 	De sept. à nov. Avant 10/11 Avant 31/12
4 Pilotage du plan de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place opérationnelle du plan et pilotage 	De nov. à janv. 2015
5 Évaluation du plan de formation et des actions de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Versement de l'obligation légale - Transmission de déclaration 2 483 - Bilan social - Évaluation des actions 	28/02 30/04 30/06 Toute l'année

Le comité d'entreprise a validé le plan de formation proposé. M. Dusquesnoy, responsable du service Exploitation, vous transmet les actions de formation internes retenues pour le mois de mars.

- **4** Planifiez les actions de formation interne du mois de mars (documents 6 et 7, annexe C).
- **5** Actualisez le plan de formation prévisionnel du service Exploitation (documents 6 et 7, annexe D).

DOC. 6 > Consignes de M. Castel

M. Dusquesnoy, pour ses actions de formation, a besoin de 2 salles : la salle B5 pour les stages théoriques; la salle 12 pour les stages informatiques. J'ai les dates et les différents stages qu'il va mettre en place. Pourriez-vous compléter un planigramme. Pour chaque stage, vous indiquerez la salle occupée. Vous mettrez également à jour le plan de formation.

DOC. 7 > Formation interne du service exploitation

FORMATIONS	DATES
Perfectionnement CAO	Du 10 au 12
Négociation commerciale	Du 17 au 18
Norme NFC 15100	Du 3 au 7
Module électrotechnique	Du 13 au 14 et du 17 au 18
Travail collaboratif	Du 24 au 25 et le 31



Mission 3

Répondre aux demandes de formation

Mme Dolet a recueilli les demandes de formation des salariés. Elle vous demande de les traiter.

➤ **6** Indiquez les suites à donner aux demandes de formation (documents 8 et 9, « 02_diaporama_CPF.ppt » fiche Savoirs 2, annexe E).

DOC. 8 > Courriel de Mme Dolet

De : Mme Dolet **Date :** 04/03/201N 10 h

À : Stagiaire

Objet : Demande de formations individuelles

Pièces jointes : Diaporama

Bonjour,

Je dois m'absenter ce matin, pourriez-vous examiner la recevabilité des demandes de formations individuelles que j'ai déposées sur votre bureau? Vous utiliserez à cet effet :

- la procédure de traitement mise en place par le service administratif pour les demandes de CIF
- la vidéo ci-jointe
- le diaporama réalisé par M. Castel sur le CPF

Dès le mois de septembre, nous procédons à une réorganisation du service technique et la présence de l'ensemble des techniciens est indispensable durant l'année.

Je vous remercie de préciser le motif retenu en cas de non-recevabilité de la demande.

Ensuite, vous préparerez le modèle de courriers types à sauvegarder dans le dossier « Demande de formations individuelles » sous le nom de « 02_courrier_de_refus.dot » et « 02_courrier_accord.dot ».

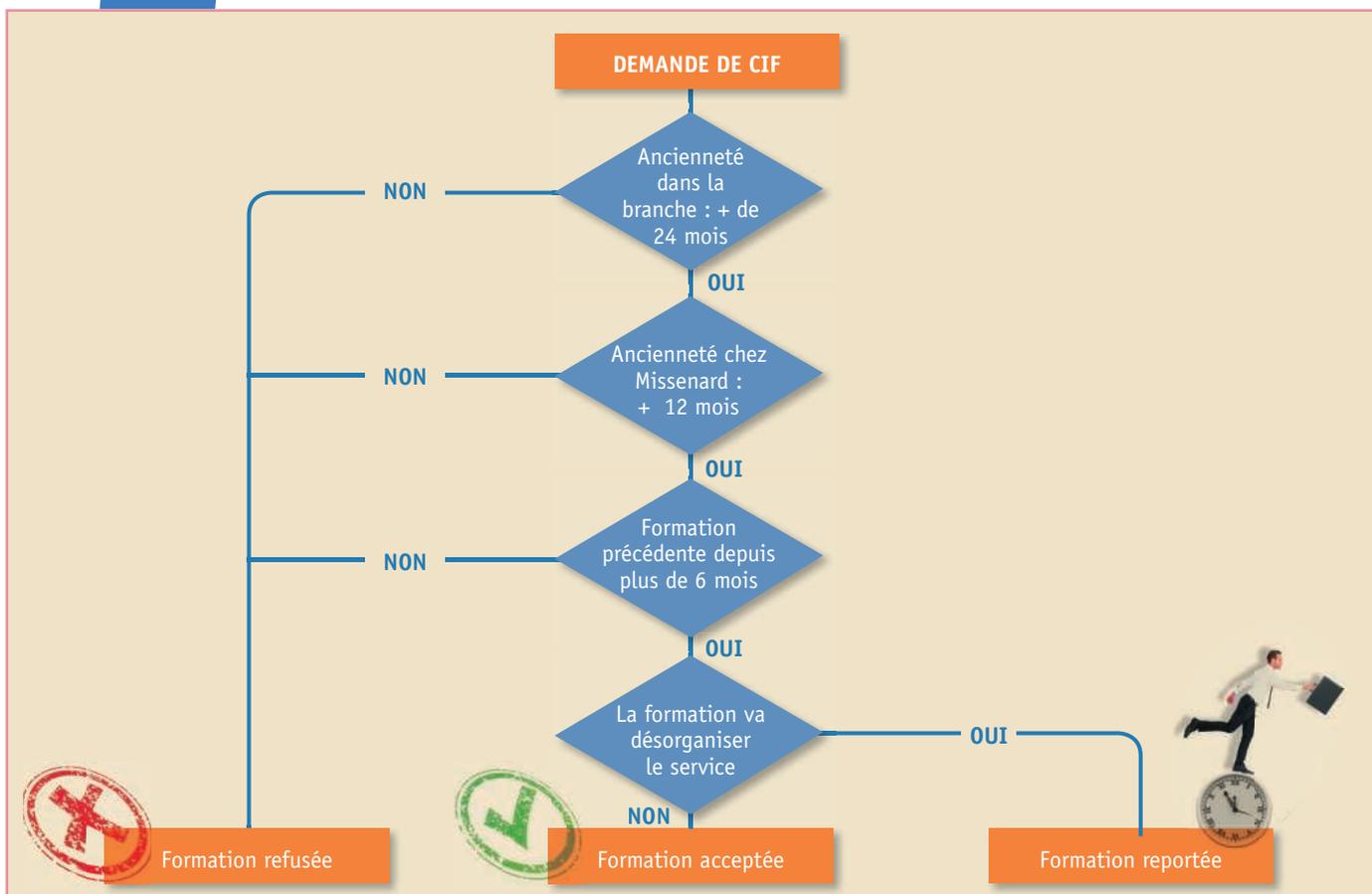
Pour validation, je vous remercie de me transmettre l'ensemble des documents sur ma messagerie avant la fin de la journée. Une fois validé, vous ferez parvenir les courriers aux différents salariés concernés.

Merci pour votre aide. Mme Dolet

vidéo

La réforme de la formation professionnelle - 3,23 min
foucherconnect.fr/epgatte05

DOC. 9 > Procédure de traitement d'une demande de congé individuel de formation



DEMANDE DE FORMATION DANS LE CADRE DU CIF

- Nom : Lesieur
- Prénom : Pierre
- Qualification : Agent technique
- Date d'embauche : 15/02/2014
- Temps plein
- Temps partiel

FORMATION EFFECTUÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée

FORMATION DEMANDÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée
Du 01/09 au 30/05/2017	ATPA Formation	Monteur en chauffage central	1 050 h

Date : 28/02/2016

Signature du demandeur :

AVIS DE LA DIRECTION

Accord Refus Report

Motif : Désorganise le service

DEMANDE DE FORMATION DANS LE CADRE DU CPF

- Nom : Lernoud
- Prénom : Sophie
- Qualification : Comptabilité client
- Date d'embauche : 02/01/2009
- Temps plein
- Temps partiel

FORMATION EFFECTUÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée
01/02/2011	Adiscos	Comptabilité analytique	12 h

FORMATION DEMANDÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée
28/03 au 29/03/2016	Adiscos	Formation logiciel Ciel	12 h

Date : 28/02/2016

Signature du demandeur :

AVIS DE LA DIRECTION

Accord Refus Report

Motif : Formation effectuée au cours de l'année

Formation PGI
prévue au plan
de formation
cette année

DEMANDE DE FORMATION DANS LE CADRE DU CPF

- Nom : Coupez
- Prénom : Alexandre
- Qualification : Chef de secteur d'exploitation
- Date d'embauche : 05/01/2005
- Temps plein
- Temps partiel

FORMATION EFFECTUÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée

FORMATION DEMANDÉE

Date	Organisme	Intitulé	Durée
Du 18/03 au 20/03/2016	Forbat	Maintenance clim	18 h

Date :

Signature du demandeur :

AVIS DE LA DIRECTION

Accord Refus Report

Motif : OK

Mme Dolet a validé votre choix concernant les demandes de formation individuelle, elle vous sollicite pour répondre aux salariés concernés.

DOC. 10 > Mémo de Mme Dolet



➤ **7** Rédigez les lettres types de réponses aux demandes de formation (**document 10, annexes F et G**).



➤ **8** Mettez à jour l'extraction du fichier formation de la base de données « O2_fichier_Formation.xls ».



➤ **9** Personnalisez les lettres et sauvegardez-les à l'aide de votre texteur.

Pour les lettres de réponses prévoir les variables nécessaires : « Intitulé formation », « Durée », « Nom de l'organisme », « Motif ». **En cas d'accord** : le salarié doit se mettre en relation avec l'administration. **En cas de refus**, argumentez votre réponse. Je vous laisse une extraction de la base de données pour réaliser le publipostage des lettres types. Vous mettez le fichier à jour. Merci. Mme Dolet

ANNEXE F > Lettre d'accord en réponse à une demande de CPF



Missenard Climatique
34 rue Eugène-Freyssinet - ZI le Royeux
02430 Gauchy
Tél. : 0323624872 • Fax : 0323640803

« Titre » « Nom » « Prénom »

« Adresse »

« CP » « Ville »

Objet : **Accord de votre demande de CPF**

Gauchy,

Le « Date du jour »

« Titre »,

Vous avez demandé à bénéficier de votre droit de formation individuel à la formation pour la formation suivante :

- « Intitulé de la formation »

- « Durée »

- « Nom de l'organisme »

Nous avons le plaisir de vous informer de notre accord. Afin d'organiser les modalités de réalisation de votre CPF, nous vous demandons de vous mettre en relation avec notre service administratif.

Veillez agréer, « Titre », nos salutations distinguées.

Le Directeur, M. Castel

ANNEXE G > Lettre de refus en réponse à une demande de CIF



Missenard Climatique
34 rue Eugène-Freyssinet - ZI le Royeux
02430 Gauchy
Tél. : 03 23 62 48 72 • Fax : 03 23 64 08 03

« Titre » « Nom » « Prénom »

« Adresse »

« CP » « Ville »

Objet : **Refus de votre demande de CIF**

Gauchy,

Le « Date du jour »

« Titre »,

Vous avez demandé à bénéficier de votre droit de formation individuel à la formation pour la formation suivante :

- « Intitulé de la formation »

- « Durée »

- « Nom de l'organisme »

Après analyse de votre demande, nous ne pouvons pas répondre favorablement pour le motif suivant : « Motif ».

Cette formation longue va désorganiser le service qui se restructure dès le mois de septembre prochain.

Nous vous invitons à réitérer votre demande ultérieurement.

Veillez agréer, « Titre », nos respectueuses salutations.

Le Directeur, M. Castel



Mission 4

Calculer le coût et effectuer le suivi d'une action de formation

La maîtrise de l'anglais devient une nécessité pour l'entreprise, en tout cas c'est un axe prioritaire pour l'entreprise. Cependant, avant de s'engager complètement dans le déploiement de la formation linguistique, Mme Dolet a besoin d'en chiffrer le coût.



- 10 Calculez le coût de la formation en langues (documents 11, 12 et 13, annexe H).
- 11 Rédigez la convocation type destinée aux salariés (document 11).

DOC. 11 > Message sur votre répondeur



Bonjour, je pars en déplacement avec M. Castel pour la journée. Celui-ci demande que le service administratif au complet se forme en anglais professionnel. J'ai donc besoin d'une étude comparative des coûts pour 2 organismes préselectionnés. Je vous laisse choisir celui le mieux adapté à nos besoins (coût le plus compétitif). La formation devra se dérouler en avril, la date reste à fixer. Pourriez-vous rédiger une proposition de convocation type ? Je serai de retour à 17 h au plus tard. Bonne journée.

Pour le modèle de convocation type, prévoez les variables à insérer :

- «intitulé formation»
- «lieu de formation»
- «date formation»
- «heure formation»

Rappelez-leur qu'à la fin de la formation, ils doivent compléter le questionnaire d'évaluation en ligne. Joindre à la convocation l'ordre du jour et l'itinéraire.

Extrait tarifs formation langues ADISCOS

DOC. 12 >

STAGE	SÉANCE	TARIF (HT)
INITIATION		
ANGLAIS	2 séances de 4 h (lundi)	269 €
ESPAGNOL	2 séances de 4 h (mardi)	289 €
PERFECTIONNEMENT		
ANGLAIS	4 séances de 3 h (lundi)	385 €
ESPAGNOL	2 séances de 3 h (mardi)	380 €
FRAIS SUPPLÉMENTAIRES (Restauration + transport/stagiaire)	1 séance	30 €
	2 séances	35 €
	3 séances et plus	40 €

Extrait tarifs formation langues EDUCASTREAM

DOC. 13 >

STAGE DÉBUTANT (durée 10 h)	TARIF	STAGE PERFECTIONNEMENT (durée 14 h)	TARIF
Stage individuel	450 €	Stage individuel	410€
2 stagiaires	620 €	2 stagiaires	710 €
3 stagiaires	840 €	3 stagiaires	910 €
Frais supplémentaires	100 €/ stagiaire tout type de stage		

ANNEXE H > Coût de la formation de langues

CALCUL DU COÛT DE LA FORMATION

Titre de la formation : Anglais perfectionnement

	Offre N° 1	Offre N° 2
Entreprise de formation	Adiscos	Educastream
Durée de la formation en heures	12 h	14 h
Nombre de stagiaires	5	5
Prix unitaire de la formation	385 €	710 € et 910 €
Prix global de la formation	1 925 €	1 620 €
Frais divers par stagiaire	40 €	100 €
Total des frais divers	200 €	500 €
Total de la formation de langues HT	2 124 €	2 120 €
Total TTC	2 540,30 €	2 535,52 €
Choix du prestataire et justification	Educastream (2 h de plus de formation)	

M. Castel souhaite pouvoir évaluer la pertinence des différentes formations afin de savoir quels sont les divers organismes de formation avec lesquels il peut continuer de travailler. Il vous sollicite pour concevoir un questionnaire de satisfaction.



➤ **12** Saisissez le questionnaire de satisfaction en ligne à proposer aux salariés à l'issue de chaque action (document 14).



➤ **13** Informez le personnel de la mise en place du questionnaire en ligne (document 14, annexe I).

DOC. 14 > Instructions de M. Castel

2/03/201N. Je souhaite mettre en place un questionnaire de satisfaction en ligne que le personnel complètera après chaque formation afin d'évaluer l'efficacité de la formation. Pourriez-vous réaliser ce questionnaire ? Je vous laisse quelques consignes mais vous pouvez faire preuve d'initiative si vous le souhaitez. Il faudra prévoir les critères suivants :

- identification du stagiaire;
- intitulé de l'action de formation;
- date de l'action de formation;
- atteinte des objectifs de la formation;
- possibilité d'application professionnelle;
- construction pédagogique;
- moyens pédagogiques (proposition de réponses : documents, supports);
- animation;
- organisation matérielle;
- échanges dans le groupe;
- satisfaction des intérêts personnels;
- une partie commentaire;
- points forts de la formation;
- points faibles de la formation.

Pour l'outil en ligne vous pouvez utiliser Eval&GO à l'adresse suivante : <http://www.evalandgo.com/>. Il faut au préalable créer un compte gratuit avant de commencer le questionnaire.

Il faudra ensuite informer l'ensemble du personnel de la mise en place de cet outil. Vous trouverez ci-dessous le plan de la note :

- informer le personnel de la mise en place du questionnaire en ligne de l'action de formation;
- préciser l'intérêt de cet outil (mesurer l'efficacité des formations);
- rappeler aux salariés qu'après chaque formation ils recevront un mél leur demandant de compléter le questionnaire de satisfaction;
- remercier du temps qu'ils accorderont à compléter ce questionnaire.

Merci.
M. Castel

ANNEXE I > Note d'information n° 65

Destinataire : À l'ensemble du personnel



Émetteur : La direction, M. Castel

NOTE N° 65 **Objet :** Questionnaire de satisfaction

Valenciennes, le : 02/03/201N

Afin de s'inscrire dans une logique de régulation pour piloter nos actions de formation, un questionnaire de satisfaction des formations vient d'être mis en place.

L'objectif est de disposer d'une représentation de la réalité qui facilitera des choix décisionnels pertinents en termes de sélection des organismes de formation.

Ce questionnaire de satisfaction des actions de formation est mis à disposition de l'ensemble du personnel sur le réseau via une URL que nous vous communiquerons par mél.

Après chaque formation, un courriel vous sera adressé avec un lien vers le site en question.

Il est impératif que l'ensemble du personnel complète ce questionnaire pour dresser un bilan global des actions de formation réalisées.

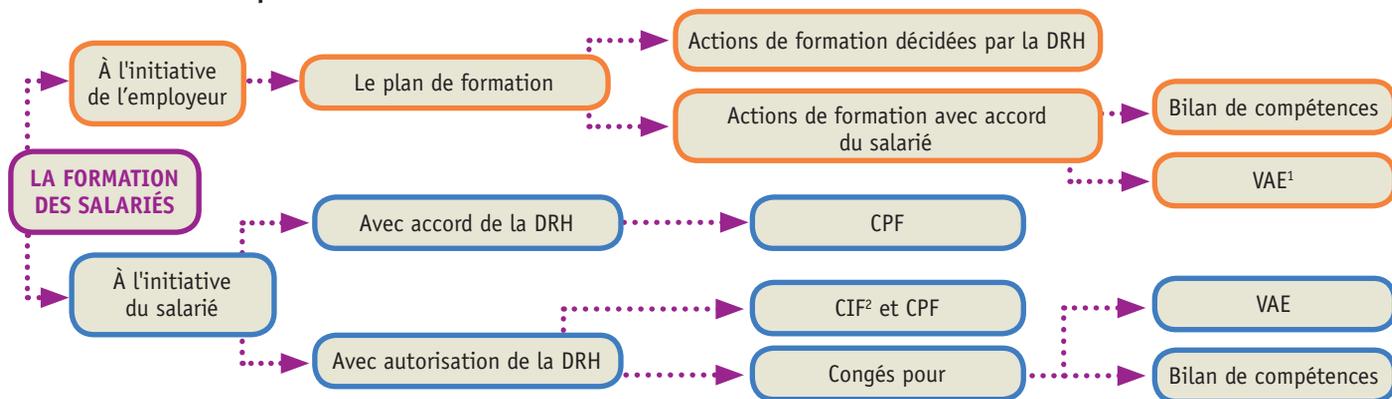
Nous vous remercions du temps que vous accorderez à ce questionnaire et comptons sur votre participation.

La direction



1 Recenser les droits des salariés en matière de formation

L'information des salariés sur la formation professionnelle ne constitue pas une obligation pour l'employeur, sauf concernant le **compte personnel de formation (CPF)**. Pourtant, la réussite d'un projet de formation repose sur **l'adhésion des personnes concernées**.



1. Validation des acquis de l'expérience 2. Congé individuel de formation

2 Mettre en œuvre le plan de formation

Le plan de formation est un **outil stratégique**. Il décrit les objectifs à atteindre par la formation, les actions à mettre en œuvre, la planification et leurs coûts.



3 Répondre aux demandes de formation

Les salariés peuvent demander une formation professionnelle, notamment dans le cadre du **CPF**.

CPF

Tous les salariés possèdent un CPF sur lequel les heures de formation cumulées restent acquises, y compris en cas de changement de situation professionnelle ou de perte d'emploi. Le compte est crédité au rythme de 24 heures/an jusqu'à 120 heures, puis 12 heures/an dans la limite de 150 heures/an.

CIF

Salariés en CDI : justifier d'une ancienneté de 24 mois, consécutifs ou non, en qualité de salarié quelle qu'ait été la nature du contrat de travail, dont 12 mois dans l'entreprise.

Salariés en CDD : justifier d'une ancienneté de 24 mois salarié de droit privé dans les 5 dernières années, quelle que soit la nature du contrat de travail, dont 4 mois ou 120 jours dans les 12 derniers mois en qualité de CDD.

4 Calculer le coût et effectuer le suivi de la formation





ENTRAÎNEMENT 1

Prendre en charge l'organisation d'un stage de formation

M. Castel souhaite mettre en conformité les procédures de travail pour être en phase avec la réglementation et la sécurité des installations de chauffage. Un stage sur ce thème va se dérouler prochainement. Il vous sollicite pour réaliser le suivi administratif de cette formation.

- 1 Sélectionnez les deux salariés à retenir pour la formation et justifiez vos choix (documents 1 et 2, annexe)
- 2 Rédigez les deux courriers à adresser aux salariés en fonction de la décision prise à leur égard (composition sur papier libre) (documents 1 et 2).

DOC. 1 > Note de travail

MISSENARD
CLIMATIQUE

Le 02/09

Les salariés ont été informés de la prochaine formation « Règles et sécurité des installations de chauffage » qui aura lieu le 4 octobre prochain de 9 h à 16 h à Paris. Dans le cadre du plan de formation, seuls 2 salariés participeront à cette formation, d'autres sessions seront prévues l'année prochaine. Je souhaite former en priorité ceux ayant le plus d'ancienneté et qui n'ont pas suivi de stage depuis longtemps. Nous avons reçu 6 demandes de formation à ce jour.

Sélectionnez deux candidatures à retenir et proposez-moi une argumentation pour les candidatures non retenues au regard de nos deux critères de sélection.

Rédigez les courriels de réponses.

M. Castel

Voici quelques suggestions pour rédiger les courriels :

Courriel de refus : précisez les raisons du refus et informez que l'année prochaine, leur candidature sera retenue pour cette formation.

Courriel d'accord : informez de l'accord, donnez les informations nécessaires (date, horaires et lieu). Précisez-leur qu'ils seront hébergés à l'hôtel. Les repas du midi seront pris au centre de formation. Informez que le voyage aller et retour se fera en voiture (voiture de la société) le lundi 3/10 et retour le mardi 4/10 après la formation.

DOC. 1 > Liste des demandes de formation

Salariés	Date d'embauche	Formation précédente
Paul Faure	1995	Congé de 180 h pour formation qualifiante (BTS) en 2000 • Formation 2 jours en ventilation en 2012
Jean Dupuis	1996	Aucune formation
Ali Brahmi	2000	Formation 2 jours en ventilation en 2012
Guy Lefevre	2001	Formation 2 jours en ventilation en 2012
Étienne Marchal	1995	Formation 2 jours en ventilation en 2012
Karim Said	1995	Congé de 120 h dans le cadre du DIF en 2000 • Formation 2 jours en ventilation en 2012

ANNEXE > Préparation de la réponse argumentée

Les deux salariés retenus sont : **Jean Dupuis** et **Étienne Marchal**

Les critères de sélection sont : l'ancienneté et le fait de ne pas avoir suivi de formation depuis longtemps.

Deux autres salariés (Karim Said et Paul Faure) sont plus anciens que Jean Dupuis mais mon choix s'est porté sur Jean Dupuis, car ce dernier, depuis son entrée dans l'entreprise, n'a eu aucune formation contrairement aux deux autres. Étienne Marchal a eu moins de formation que Karim Said et Paul Faure ; c'est pour cette raison que j'ai décidé de retenir sa candidature.



ENTRAÎNEMENT 2

Préparer la validation des acquis de l'expérience (VAE)

Une salariée du service administratif, titulaire d'un baccalauréat Gestion Administration, en poste depuis plus de quinze ans dans l'entreprise souhaite faire valider son expérience et ainsi obtenir le BTS Assistant de Gestion PME-PMI. Mme Dolet a initié des recherches et vous sollicite afin de l'aider à accompagner sa démarche pour en apprécier la recevabilité.

1 Préparez les éléments de réponse argumentés aux interrogations de la salariée sur la VAE (composition sur la copie).

DOC. 2 Recherches initiées par Mme Dolet

vidéo

La VAE en 2 minutes

foucherconnect.fr/epgatl06

OBTENIR UNE CERTIFICATION GRÂCE À SON EXPÉRIENCE

Toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE. Cette certification, qui peut être un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle, doit être inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). [...]

A QUOI ÇA SERT ?

- Obtenir une certification
- Mettre en cohérence sa certification avec son niveau de responsabilité
- Valider son expérience pour soi
- Faire reconnaître ses compétences
- Obtenir un niveau de qualification permettant d'accéder à une formation d'un niveau supérieur ou de s'inscrire à un concours
- Changer d'emploi
- Évoluer professionnellement/Obtenir une augmentation ou une promotion professionnelle
- Développer sa confiance en soi

COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous transmettez à l'autorité certificatrice un dossier décrivant votre expérience. Ensuite, selon la certification, vous serez mis en situation professionnelle devant un jury ou vous lui présenterez votre dossier. Dans les deux cas, le jury s'entretiendra avec vous et prendra une décision de validation totale, partielle ou d'un refus de validation. L'ensemble de la démarche dure entre huit et douze mois (de la définition du projet jusqu'aux épreuves de validation devant le jury). La certification obtenue par la VAE a la même valeur que celle obtenue par la voie de la formation. Entreprendre une démarche de VAE ne se résume pas à une simple formalité, cela vous demande une réelle implication et de la motivation pour relever ce challenge. Si vous êtes salarié, vous pouvez solliciter l'aide de votre employeur si vous le souhaitez. À aucun moment, vous n'êtes tenu d'avertir votre employeur de la démarche.

DÉCOUVREZ LES ÉTAPES DE LA VAE



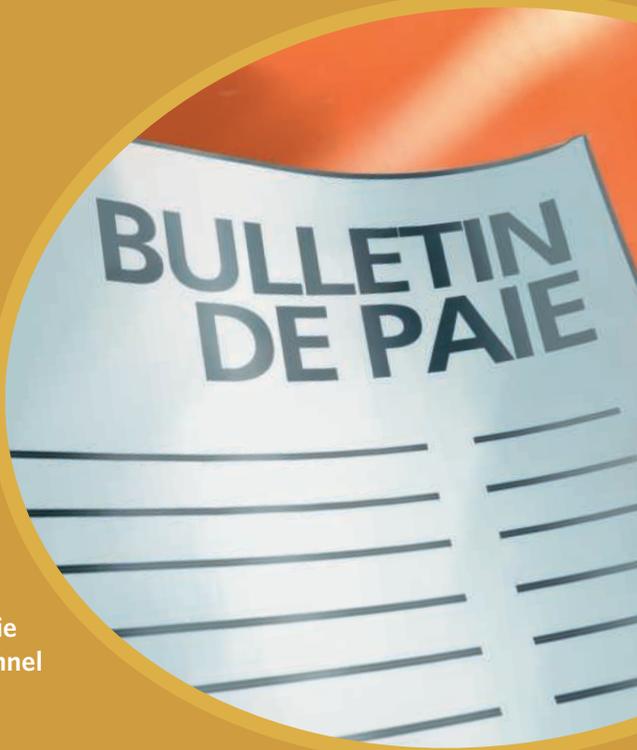
Une démarche VAE doit être planifiée dans le temps. Pensez à utiliser un tableau de bord récapitulant des étapes !

Préparation des bulletins de salaire

3

MISSENARD
CLIMATIQUE

Dans la société MISSENARD CLIMATIQUE, les salariés sont tous mensualisés. Ils sont rémunérés conformément aux dispositions de la Convention collective nationale des entreprises d'installation, d'entretien et de dépannage de matériel aéraulique, thermique et frigorifique. Le temps de travail de 35 heures est réparti sur cinq jours, du lundi au vendredi. Chaque fin de mois, Mme Marie Dolet est chargée de la préparation de la paie. Son travail consiste à collecter les informations relatives aux éléments variables du salaire et au temps de travail mensuel de chaque salarié. Les états de préparation de paie sont ensuite transmis et saisis au service informatique. Vous êtes chargé de l'aider dans le traitement de la paie de juin. Le 30 juin, Marie Dolet vous confie le dossier de paie du personnel d'exploitation.



**BULLETIN
DE PAIE**

Votre mission

Vous préparez les bulletins de salaire du bureau d'études. Vous devrez :

- contrôler la conformité d'un bulletin de salaire avec le cadre légal ;
- recenser les heures supplémentaires et les heures d'absence ;
- traiter les éléments accessoires au salaire ;
- procéder au remboursement de frais professionnels ;
- compléter les fiches de préparation de paie.

Fiche Savoirs 3 : « La préparation de la paie » 

Fichier EBP Paye Open Line 8.1 « MissenardC.zip »

Fichier OpenErp 6.1 « MissenardC.dump » ou
« MissenardC.backup »

Identifiant : **admin** Mot de passe : **miss**

site

Nouveau modèle de fiche de paie
1^{er} mars 2016

foucherconnect.fr/epgatlle14

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Majorations sur salaire
- ▶ Déductions sur salaire
- ▶ Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier

Aléa

- ▶ Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire

Résultats attendus

- Les variables de paie sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés

Compétence rattachée : renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire



Mission 1

Contrôler la conformité d'un bulletin de salaire avec le cadre légal

Courant juin, l'entreprise a fait l'acquisition d'un PGI. Un technicien informatique a réalisé l'installation et le paramétrage du module de paie. En guise de test, il a procédé à l'édition d'un spécimen de bulletin de paie d'un salarié non cadre. Mme Dolet vous demande de vérifier si ce bulletin est conforme aux dispositions nouvelles, dans les conditions prévues à l'article 1 du décret 2016-190 du 25 février 2016.

- 1 Prenez connaissance de la documentation sociale, vérifiez la conformité du bulletin avec le cadre légal et rendez compte des éventuelles anomalies à Mme Dolet (documents 1 et 2, annexe A).

DOC. 1 > Documentation sociale

Mise en place d'un nouveau modèle de bulletin de paie Décret n° 2016-190 du 25 février 2016 – art. 1

À partir du 1^{er} janvier 2018, le bulletin de paie remis au salarié doit respecter un nouveau modèle. Cette obligation est applicable à partir du 1^{er} janvier 2017 pour les employeurs d'au moins 300 salariés. Les employeurs peuvent toutefois utiliser ce nouveau modèle de bulletin de salaire de façon facultative depuis le 1^{er} mars 2016.

Le bulletin de paie prévu à l'article L3243-2 du Code du travail doit comporter obligatoirement les éléments suivants :

1. le nom, l'adresse de l'employeur et, le cas échéant, la désignation de l'établissement dont dépend le salarié ;
2. le numéro de la nomenclature d'activité (NAF) ainsi que, pour les employeurs inscrits au répertoire national des entreprises et des établissements, le numéro d'inscription au répertoire national (SIREN) ;
3. l'intitulé de la convention collective applicable ;
4. le nom et l'emploi du salarié, position dans la classification conventionnelle qui lui est applicable ;
5. la période et le nombre d'heures auxquels se rapporte le salaire (en distinguant les heures payées au taux normal et celles qui comportent une majoration pour heures supplémentaires ou pour toute autre cause et en mentionnant le taux horaire appliqué) ;
6. la nature et le volume du forfait auquel se rapporte le salaire pour les salariés sous convention de forfait ;
7. l'indication de la nature de la base de calcul du salaire lorsque, par exception, cette base de calcul n'est pas la durée du travail ;
8. la nature et le montant des accessoires de salaire soumis aux cotisations salariales et patronales (primes, avantages en nature...);
9. le montant de la rémunération brute du salarié ;
10. le montant, l'assiette et le taux des cotisations et contributions d'origine légale et conventionnelle à la

charge de l'employeur et du salarié, avant déduction d'exonérations et exemptions. Les charges patronales apparaissent uniquement sous forme de « valeur ». Les lignes de cotisation de protection sociale sont regroupées par risque couvert et les autres contributions relevant de l'employeur sont regroupées en une seule ligne ;

11. le montant de la somme nette versée au salarié et date de paiement ;
12. les dates de congés payés et le montant de l'indemnité correspondante quand une période de congé annuel est comprise dans la période de paie considérée ;
13. Le montant total des exonérations et exemptions de cotisations et contributions sociales prévues par le code de la Sécurité sociale ;
14. le montant de la prise en charge des frais de transport public ou des frais de transports personnels ;
15. le montant total versé par l'employeur, c'est-à-dire la somme de la rémunération mentionnée au §9 et des cotisations et contributions à la charge de l'employeur déduction faite des exonérations et des exemptions.
16. la mention relative à la conservation, par le salarié, du bulletin de paie et ce, sans limitation de durée.

The image shows a sample payslip for 'ASSOCIATION DES JOURS HEUREUX' with employee 'Mlle DOLET'. It includes fields for identification, remuneration breakdown (base, bonuses, etc.), social security contributions, and a final 'NET A PAYER' section. Numbered callouts (01-16) highlight specific elements required by the new decree, such as the employer's name, NAF number, and various contribution lines.



Employeur :
MISSENARD CLIMATIQUE
 55, rue Henri-Barbusse
 59880 Saint-Saulve

SPÉCIMEN

Salarié :
Delacroix Laurent
 15 rue des Remparts
 59300 Famars
 Emploi : **Responsable secteur**
 Classification : **Catégorie B – Indice 228**

BULLETIN DE PAIE

Période :
 du : **1 juin 201N**
 au : **30 juin 201N**

Convention collective nationale des entreprises d'installation, d'entretien et de dépannage de matériel aéronautique, thermique et frigorifique

Salaire de base	151,67 H	13,60	2 062,71
Heures supplémentaires à 125 %	2,00	17,00	34,00
Heures supplémentaires à 150 %			
Heures d'absence			
Prime ancienneté	2 597,00	3,00 %	77,91
Avantage en nature			
Salaire brut			2 174,62

Cotisations et contributions sociales	Bases	Taux salarial	Part salariale	Part employeur
Assurance santé				
Sécurité sociale – Maladie Maternité Invalidité Décès	2 174,62	0,75	16,31	279,22
Complémentaire santé	2 174,62	1,155	25,12	20,53
Accident du travail – Maladie professionnelle	2 174,62			23,92
Retraite				
Sécurité sociale plafonnée	2 174,62	6,90	150,05	185,93
Sécurité sociale déplafonnée	2 174,62	0,35	7,61	40,23
Complémentaire	2 174,62	3,90	84,81	84,38
Famille – Sécurité sociale	2 174,62			75,02
Assurance chômage	2 174,62	3,20	69,59	92,42
Autres contributions dues par l'employeur	2 174,62			62,85
CSG non imposable	2 174,62	5,10	108,96	
CSG/CRDS imposables	2 136,57	2,90	61,96	
Allègement de cotisations	2 136,57			-96,11
Total			524,41	768,39
Net imposable			1 712,17	
Reprise sur avantage en nature				
Remboursement frais professionnels				
Acompte				
Salaire net à payer			1 650,21	

Brut fiscal : **13 678,85**
 Cumul net imposable : **10 771,82**
 Congés droits acquis exercice : **30** jours
 Droits restants exercice : **24** jours

Date de paiement : **05/07/201N**
 Mode de paiement : **Virement bancaire**
 Compte : **BNP 01811953000**

ANNEXE A > Note à destination de Mme Dolet

De : **Élève**
 Destinataire : **Marie Dolet** Date : **30/06/201N**
 Objet : **Conformité du bulletin de paie**



NOTE

Certaines mentions obligatoires n'apparaissent pas sur le bulletin :

- le numéro de SIREN et le code NAF de l'employeur
- le montant total versé par l'employeur (Salaire brut + charges patronales – les allègements de cotisations)
- la mention relative à la conservation du bulletin

Nom de l'élève



Mission 2

Décompter les heures supplémentaires et les heures d'absence

L'entreprise dispose de badgeuses qui enregistrent le temps de travail de l'ensemble du personnel. À partir du relevé d'heures annoté par Mme Dolet, vous devez décompter les heures de travail du personnel du bureau d'études.

➤ 2 Complétez le relevé des heures du mois de juin (documents 3 et 4, annexe B).



Aide

Loi El Khomri – Heures supplémentaires

Toute heure travaillée au-delà des 35 heures hebdomadaires continuera à être mieux payée. Une convention ou un accord de branche étendu ou une convention ou un accord d'entreprise ou d'établissement peut prévoir un taux de majoration différent du taux prévu par la législation en vigueur mais ce taux ne pourra être inférieur à 10 %.

DOC. 3 Consignes de Mme Dolet

Aucun accord fixant les modalités de majoration des heures supplémentaires n'a été signé dans l'entreprise. Les heures accomplies au-delà de la durée légale hebdomadaire de 35 heures, donnent lieu à une majoration de salaire calculée conformément à l'article 4-1 de la convention collective :

- 25 % du salaire horaire pour les huit premières heures supplémentaires;
- 50 % du salaire horaire pour les suivantes.

Je vous rappelle que les heures supplémentaires se décomptent par semaine civile, du lundi à 0 h au dimanche à 24 h.

Si la dernière semaine du mois est incomplète car «à cheval» sur deux mois, les heures supplémentaires sont décomptées sur la paie du mois suivant.



DOC. 4 Relevé des heures de juin

SERVICE : 022 – BUREAU D'ÉTUDES					
Période : Juin 201N			Total mensuel heures effectives : 154		
N° semaine :	22	23	24	25	26
Période :	30/05 – 03/06	06/06 – 10/06	13/06 – 17/06	20/06 – 24/06	27/06 – 30/06
018 Leroux Gabriel					
Total heures travaillées	41	36	40	35	28
022 Sébert Jérémy					
Total heures travaillées	35	33	37	35	29
065 Vivier Alain					
Total heures travaillées	35	40	38	46	30

Retard (circled around 33)
Semaine de 4 jours (circled around 27/06 – 30/06)

ANNEXE B Décompte des heures travaillées

Nom et Prénom		Semaines					Total
		22	23	24	25	26	
Leroux Gabriel	Heures supplémentaires 125 %	6	1	5			12
	Heures supplémentaires 150 %						
	Heures d'absence						
Sébert Jérémy	Heures supplémentaires 125 %			2			2
	Heures supplémentaires 150 %						
	Heures d'absence		2				2
Vivier Alain	Heures supplémentaires 125 %		5	3	8		16
	Heures supplémentaires 150 %				3		3
	Heures d'absence						



Mission 3 Traiter les éléments accessoires au salaire

Vous disposez des documents relatifs aux primes et autres avantages perçus par les salariés et devez calculer ces compléments de salaire.

- **3** Déterminez le taux de la prime d'ancienneté de chaque salarié pour le mois de juin (documents 5 et 6, annexe C).
- **4** Chiffrez l'avantage en nature perçu par Gabriel Leroux (document 5, fiche Savoirs 3, annexe D).

DOC. 5 > Note de Mme Dolet

Émetteur : Marie Dolet

Destinataire : Élève



Saint-Saulve, le : 30/06/201N

NOTE N° **Objet:** Éléments accessoires au salaire

Le technicien informatique n'a pas eu le temps de paramétrer correctement le calcul automatique de la prime d'ancienneté. Jusqu'à nouvel ordre, vous devrez déterminer le taux de la prime de chaque salarié avant de le saisir dans le PGI. M. Leroux dispose depuis le 1^{er} juin d'un véhicule de fonction acheté neuf d'une valeur de 12 800 € TTC qu'il utilise en permanence. Les frais de carburant sont payés par le salarié. Évaluez le montant mensuel de l'avantage en nature par la méthode du forfait.

M. Dolet

DOC. 6 > Extrait de la convention collective

Article 6-4 PRIME D'ANCIENNETÉ

Les salariés bénéficient d'une prime d'ancienneté qui s'ajoute au salaire réel de l'intéressé. Elle est calculée sur le salaire mensuel de base à un pourcentage fixé à :

4 % après 3 ans d'ancienneté	10 % après 9 ans d'ancienneté
6 % après 5 ans d'ancienneté	12 % après 10 ans d'ancienneté
7 % après 6 ans d'ancienneté	13 % après 11 ans d'ancienneté
8 % après 7 ans d'ancienneté	14 % après 12 ans d'ancienneté
9 % après 8 ans d'ancienneté	15 % après 13 ans d'ancienneté



ANNEXE C > Tableau de calcul du taux de prime d'ancienneté

Salarié	Date d'entrée	Ancienneté au 30 juin 201N		Taux de prime
		Nbre années	Nbre mois	
Leroux Gabriel	02/05/201N-12	12	2	14 %
Sébert Jérémy	01/11/201N-7	6	8	7 %
Vivier Alain	01/03/201N-4	4	4	4 %

ANNEXE D > Fiche de calcul de l'avantage en nature

AVANTAGE EN NATURE VÉHICULE

● Valeur TTC du véhicule :	12800,00
● Montant annuel de l'avantage :	1 152,00
● Montant mensuel de l'avantage :	96,00



Aide

Avantage en nature véhicule

Évaluation au forfait

Pour un véhicule acheté : lorsque le salarié l'utilise en permanence et paie ses frais de carburant, l'évaluation annuelle de l'avantage se fait sur la base de 9 % du coût d'achat du véhicule TTC.

Si le véhicule a plus de 5 ans, la base d'évaluation est de 6 % du coût d'achat TTC.



Mission 4

Procéder au remboursement de frais professionnels

Dans le dossier d'Alain Vivier, vous trouverez des justificatifs de dépenses engagées par le salarié à l'occasion d'une formation professionnelle.

➤ **5** Calculez le montant des frais professionnels à rembourser au salarié (documents 7 à 9, fiche Savoirs 3, annexe E).

DOC. 7 Note de Marie Dolet

Émetteur : Marie Dolet

Destinataire : Élève

NOTE N° **Objet:** Frais professionnels



Saint-Saulve, le: 30/06/201N

Le 6 juin, Alain Vivier a effectué un stage de formation en informatique à Lille. Ses frais de déplacement et de repas doivent lui être remboursés. Il a utilisé son véhicule personnel pour se rendre sur le lieu du stage (128 km aller-retour). Selon le barème fiscal, pour un véhicule de 6 CV, le remboursement est de 0,568 € par kilomètre.

M. Dolet



Aide

Frais professionnels

Les frais qu'un salarié justifie avoir exposés pour les besoins de son activité professionnelle et dans l'intérêt de l'employeur doivent lui être remboursés.

Les frais professionnels les plus couramment exposés par le salarié sont :

- les frais de repas et de restauration lors de déplacements ;
- les frais kilométriques lorsqu'il utilise son véhicule personnel pour ses déplacements professionnels.

La prise en charge des frais professionnels par l'employeur peut être effectuée de deux manières :

- soit sous la forme d'un remboursement des sommes réellement dépensées sur présentation des justificatifs (notamment des factures) ;
- soit sous la forme de remboursement des frais calculés forfaitairement.

DOC. 8 Reçu

PARKING DU NOUVEAU SIÈCLE
30 rue Anatole France
59000 Lille

Entrée : 06/06/201N 08:52
Sortie : 06/06/201N 17:27

Total TTC : 14,20 €
TVA 20 % : 2,37 €

EuroCard

52889 8xxx xxxx xxxx

1259884000

ANNEXE E > Fiche de remboursement de frais

DOC. 9 Justificatif de restauration

La Rotonde
417 rue de Gand
59000 Lille
03 20 88 95 41

Vivier Alain

BAR S/S CLEE

1 plat du jour	12,50
1 espresso	2,00
1 Vittel 25 cl	3,50
TOTAL	18,00
TVA 10 %	1,64
16,36	18,00

Espèces

Jeudi 06-06-201N

Cte 127 - Serveur 30 - Caisse 2 - Note 0036/1
Prix nets - merci de votre visite
SIRET 318 673 498 00018

FRAIS DE DÉPLACEMENT

Nom :	Vivier
Prénom :	Alain
Objet du déplacement :	Stage informatique
Ville :	Lille
Date :	06/06/201N

Frais de transport

▶ Auto (véhicule personnel)

Puissance fiscale : 6 CV

Nbre de km : 128 × 0,568

72,70

Péage

Parking

14,20

▶ Train

▶ Avion

Frais d'hébergement

▶ Repas

18,00

▶ Nuit

TOTAL

104,90



Mission 5

Compléter les fiches de préparation de paie

Après avoir recensé et calculé, pour chaque salarié, tous les éléments permettant la détermination du salaire net à payer, vous devez mettre à jour les fiches de préparation de paie afin qu'elles soient saisies sur informatique.

➤ **6** Renseignez les fiches de préparation de paie (**annexes B, C, D, E à consulter, annexe F à renseigner**).

ANNEXE F > Fiches de préparation de paie

PRÉPARATION DE PAIE

Mois

Nom et prénom du salarié:

N° matricule:

Éléments soumis à cotisations

Base horaire mensuelle

Salaire de base

+ Heures supplémentaires	Nombre
à 125 %	<input type="text" value="12 h"/>
à 150 %	<input type="text" value="h"/>
- Heures absence	<input type="text" value="h"/>

+ Prime ancienneté

+ Avantage en nature

Éléments non soumis à cotisations

+ Remboursement frais professionnels

- Reprise sur avantage en nature

- Acompte

PRÉPARATION DE PAIE

Mois

Nom et prénom du salarié:

N° matricule:

Éléments soumis à cotisations

Base horaire mensuelle

Salaire de base

+ Heures supplémentaires	Nombre
à 125 %	<input type="text" value="2 h"/>
à 150 %	<input type="text" value="h"/>
- Heures absence	<input type="text" value="2 h"/>

+ Prime ancienneté

+ Avantage en nature

Éléments non soumis à cotisations

+ Remboursement frais professionnels

- Reprise sur avantage en nature

- Acompte

PRÉPARATION DE PAIE

Mois

Nom et prénom du salarié:

N° matricule:

Éléments soumis à cotisations

Base horaire mensuelle

Salaire de base

+ Heures supplémentaires	Nombre
à 125 %	<input type="text" value="16 h"/>
à 150 %	<input type="text" value="3 h"/>
- Heures absence	<input type="text" value="h"/>

+ Prime ancienneté

+ Avantage en nature

Éléments non soumis à cotisations

+ Remboursement frais professionnels

- Reprise sur avantage en nature

- Acompte



Aide

Les avantages en nature

Les avantages en nature doivent être ajoutés à la rémunération pour le calcul des cotisations sociales. Ils sont ensuite soustraits du salaire net à payer.



1 Contrôler la conformité d'un bulletin de salaire avec le cadre légal

Le bulletin de paie doit comporter, conformément à l'article R143-2 du Code du travail, certaines mentions relatives : urlz.fr/feP

• à l'identification des parties

• au travail effectué et à la rémunération

• aux déductions et aux majorations

• à divers éléments

MISSENERD CLIMATIQUE		BULLETIN DE PAIE		
Employeur : MISSENERD CLIMATIQUE 55, rue Henri-Barbusse 59880 Saint-Saulve SIRET : 31109848700284 Code NAF : 4322B		Salarié : Delacroix Laurent 15 rue des Remparts 59300 Famars Emploi : Responsable secteur Classification : Catégorie B – Indice 228		Période : du : 1 juin 201N au : 30 juin 201N
Convention collective nationale des entreprises d'installation, d'entretien et de dépannage de matériel aéronautique, thermique et frigorifique				
Salaires de base	151,67 H	13,60	2 062,71	
Heures supplémentaires à 125 %	2,00	17,00	34,00	
Heures supplémentaires à 150 %				
Heures d'absence				
Prime ancienneté	2 597,00	3,00 %	77,91	
Avantage en nature				
Salaires bruts			2 174,62	
Cotisations et contributions sociales				
	Bases	Taux salarial	Part salariale	Part employeur
Assurance santé				
Sécurité sociale – Maladie Maternité Invalidité Décès	2 174,62	0,75	16,31	279,22
Complémentaire santé	2 174,62	1,155	21,12	20,53
Accident du travail – Maladie professionnelle	2 174,62			23,92
Retraite				
Sécurité sociale plafonnée	2 174,62	6,90	150,05	165,93
Sécurité sociale déplafonnée	2 174,62	0,35	7,61	40,23
Complémentaire	2 174,62	3,90	84,81	84,38
Famille – Sécurité sociale	2 174,62			75,02
Assurance chômage	2 174,62	3,20	69,59	92,42
Autres contributions dues par l'employeur	2 174,62			62,85
CSG non imposable	2 174,62	5,10	108,96	
CSG/CRDS imposables	2 136,57	2,90	61,96	
Allègement de cotisations	2 136,57			-96,11
Total			524,41	768,39
Total à la charge de l'employeur				2 943,01
Net imposable				1 712,17
Reprise sur avantage en nature				
Remboursement frais professionnels				
Accompte				
Salaires nets à payer				1 650,21
Brut fiscal : 13 678,85 Cumul net imposable : 10 771,82 Congés droits acquis exercice : 30 jours Droits restants exercice : 24 jours Pour faire valoir vos droits, conservez ce bulletin sans limitation de durée				
			Date de paiement : 05/07/201N	
			Mode de paiement : Virement bancaire	Compte : BNP 01811953000

2 Recenser les heures supplémentaires et les heures d'absence

► **Les heures supplémentaires :** elles correspondent aux heures de travail effectif effectuées au-delà de la durée légale hebdomadaire.

Calcul des heures supplémentaires	de la 36 ^e à la 43 ^e heure	Taux horaire majoré de : 25 %
	au-delà de la 43 ^e heure	Taux horaire majoré de : 50 %

► **Les heures d'absence :** elles représentent les heures de travail non effectuées, pour grève, convenance personnelle, retard... Elles font l'objet d'une retenue sur salaire.

3 Traiter les éléments accessoires au salaire

► **Les primes :** elles sont des compléments de rémunération consentis pour diverses raisons (ancienneté, assiduité, rendement...).

► **Les avantages en nature :** ce sont les prestations fournies gratuitement par l'employeur (fourniture de logement, de nourriture, mise à disposition gratuite d'un véhicule...).

Compléments de salaire soumis à cotisations sociales

Oui Non

Oui Non

4 Procéder au remboursement de frais professionnels

Les frais professionnels correspondent à des frais que le salarié a engagés pour accomplir sa mission dans l'entreprise. Les frais professionnels les plus couramment remboursés au salarié sont des frais de repas et de déplacement.

Compléments de salaire soumis à cotisations sociales

Oui Non

ENTRAÎNEMENT 1

Préparer la paie du service Expédition

Pendant que vous vous occupiez de la paie du bureau d'études, Mme Dolet a commencé la préparation et la saisie des bulletins de salaire du service Expéditions. Convoquée à une réunion de direction, elle vous a laissé des consignes pour terminer son travail.

- 1 Calculez le salaire de base mensuel des nouveaux salariés embauchés (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Complétez le relevé des heures du mois de juin (documents 3 et 4, annexe B).
- 3 Renseignez les fiches de préparation de paie (annexe C).
- 4 À l'aide du PGI EBP Ligne Open Line 8.1 ou du PGI OpenErp 6.1 :
 - restaurez le dossier EBP « MissenardC.zip » ou OpenErp « MissenardC.dump » ou : « MissenardC.backup »
 - vérifiez et mettez à jour si nécessaire les fiches « Salarié » et les contrats (documents 1 et 5, annexe A) ;
 - saisissez les variables de paie de juin (document 5, annexe C à consulter).

DOC. 1 > Fichier du personnel du service Expéditions (extrait)

N°	Nom Prénom	Adresse Code postal Ville	Nationalité Date de naissance Lieu de naissance	N° Sécurité sociale Situation de famille Nbre d'enfants	Références bancaires
101	Valin Jordan	5 rue Thiers 59330 Hautmont	Française 07/12/1981 Lille	1 81 12 59 958 960 Marié 2	BNP Hautmont 30004 00551 00002254548 06
	Date d'entrée	Poste	Catégorie	Indice	Contrat
	31/05/201N	Chauffeur-livreur	A	42	CDI plein temps n° CDI201

N°	Nom Prénom	Adresse Code postal Ville	Nationalité Date de naissance Lieu de naissance	N° Sécurité sociale Situation de famille Nbre d'enfants	Références bancaires
102	Bricout Joël	58 rue Voltaire 59880 Saint-Saulve Nouvelle adresse	Française 01/04/1986 Valenciennes	1 86 04 59 551 445 Marié 1	Crédit Agricole Maubeuge 16706 00125 01811945600 18
	Date d'entrée	Poste	Catégorie	Indice	Contrat
	31/05/201N	Manutentionnaire	A	35	CDI plein temps n° CDI202

DOC. 2 > Extrait de la convention collective

Article 8-3 Salaires

Le salaire de base, pour chacune des catégories ouvriers, employés, techniciens, agents de maîtrise est constitué des deux éléments : un salaire mensuel minimum identique pour toutes les catégories : **1 466,62 €** pour 151,67 heures de travail par mois ; un complément qui s'ajoute au salaire mensuel minimum calculé comme suit :

Complément = **indice** × **5,71 €** (valeur unique du point d'indice au 01/01/201N).

ANNEXE A > Salaires mensuels de base

Nom et Prénom	Emploi	Cat.	Indice	Salaire minimum	Complément	Salaire mensuel de base (151,67 h)	Salaire horaire
Valin Jordan	Chauffeur-livreur	A	42	1 466,62	239,82	1 706,44	11,25
Bricout Joël	Manutentionnaire	A	35	1 466,62	199,85	1 666,47	10,99



DOC. 3 Relevé des heures de juin

SERVICE : 013 – EXPÉDITIONS						
Période: Juin 201N			Total mensuel heures effectives: 154			
N° semaine:	22	23	24	25	26	
Période:	01/06 – 03/06	06/06 – 10/06	13/06 – 17/06	20/06 – 24/06	27/06 – 30/06	
Heures effectives/semaine	21	35	35	35	28	
101 Valin Jordan						
Total heures travaillées	21	35	44	42	28	
102 Bricout Joël						
Total heures travaillées	21	36	38	31	30	

DOC. 4 Informations de Marie Dolet



Je vous rappelle que les heures supplémentaires se décomptent par semaine civile. Les nouveaux salariés ont débuté leur activité le mercredi 1^{er} juin. En semaine 22, leur temps de travail s'étale donc sur 3 jours ouvrables, soit 21 heures de travail effectif. La semaine 26, se terminant le vendredi 1^{er} juillet, est «à cheval» sur 2 mois civils. Ce n'est que le mois suivant que les heures supplémentaires seront constatées et payées aux salariés.

ANNEXE B > Décompte des heures de travail

Nom et Prénom		Semaines					Total
		22	23	24	25	26	
Valin Jordan	Heures supplémentaires 125 %			8	7		15
	Heures supplémentaires 150 %			1			1
	Heures d'absence						
Bricout Joël	Heures supplémentaires 125 %		1	3			4
	Heures supplémentaires 150 %						
	Heures d'absence				4		4

ANNEXE C > Fiches de préparation de paie (extrait)

PRÉPARATION DE PAIE

Mois **Juin 201N**

Nom et prénom du salarié: Valin Jordan

N° matricule: 101

Base horaire mensuelle: 151,67 h

Salaire de base: 1 706,44 €

+ Heures supplémentaires	Nombre
à 125 %	15 h
à 150 %	1 h
- Heures absence	h

PRÉPARATION DE PAIE

Mois **Juin 201N**

Nom et prénom du salarié: Bricout Joël

N° matricule: 102

Base horaire mensuelle: 151,67 h

Salaire de base: 1 666,47 €

+ Heures supplémentaires	Nombre
à 125 %	4 h
à 150 %	h
- Heures absence	4 h

DOC. 5 > Aide EBP paye 8.1 en ligne

EBP Paye Open Line

Masquer
Page précédente
Page suivante
Imprimer

Sommaire Index **Rechercher**

Entrez le mot clé à rechercher

Salarié

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

Consulter et/ou mettre à jour le fichier salarié

Consulter et/ou mettre à jour le fichier salarié

Accès : Salariés - Salariés présents

- Sélectionnez le salarié à traiter par un double-clic
- Consultez et/ou modifiez les rubriques dans les onglets suivants :
 - **Onglet Identité**
 - Cet onglet permet de renseigner :
 - l'état civil;
 - la situation familiale;
 - les coordonnées.
 - **Onglet Contrat**
 - Cet onglet permet de renseigner les informations contractuelles du salarié. Dans cet onglet plusieurs zones apparaissent :
 - Entrée/Sortie;
 - Emploi.
 - **Onglet Paye**
 - Cet onglet permet de visualiser :
 - les informations de paye (Salaire mensuel, heures mensuelles, profil...);
 - le classement conventionnel.
- Enregistrez les modifications

EBP Paye Open Line

Masquer
Page précédente
Page suivante
Imprimer

Sommaire Index **Rechercher**

Entrez le mot clé à rechercher

Bulletin

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

Saisir les variables

Saisir les variables

Accès : Bulletins - Bulletins

- Dans la liste des bulletins préparés, sélectionnez le bulletin à traiter par un double-clic
- Dans l'écran "Saisie de variables", saisissez :
 - le total mensuel des heures effectives
 - le nombre d'heures d'absence non rémunérées
 - le nombre d'heures supplémentaires à 25 %
 - le nombre d'heures supplémentaires à 50 %
- Cliquez sur le bouton **Calculer** de la barre de commandes
- Enregistrez le bulletin
- Cliquez sur **Fermer** de la barre des commandes pour retourner à la liste des bulletins

DOC. 5 > Aide OPENERP 6.1 en ligne (suite)

Aide OPENERP 6.1

Masquer
Page précédente
Page suivante
Imprimer

Sommaire Index **Rechercher**

Entrez le mot clé à rechercher

Employé

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

Consulter et/ou mettre à jour le fichier "Employé"

Consulter et/ou mettre à jour le fichier "Employé"

L'accès se fait via les "**Ressources humaines > Employés**"

- cliquez sur le salarié à traiter;
- mettez à jour les rubriques;
- cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Ouverture du dossier Missenard avec OPENERP 6.1 :
 - Identifiant : admin
 - Mot de passe : miss



DOC. 5 > Aide OPENERP 6.1 en ligne (suite)

Aide OPENERP 6.1

Masquer Page précédente Page suivante Imprimer

Sommaire Index **Rechercher**

Entrez le mot clé à rechercher

Contrat

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

Consulter et/ou mettre à jour un contrat

Consulter et/ou mettre jour un contrat

L'accès se fait via les "**Ressources humaines > Contrats**"

- sélectionnez le contrat ;
- cliquez sur le bouton **Modifier** ;
- la mise à jour terminée, cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Aide OPENERP 6.1

Masquer Page précédente Page suivante Imprimer

Sommaire Index **Rechercher**

Entrez le mot clé à rechercher

Bulletin

Liste des rubriques

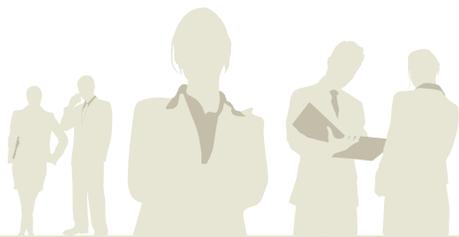
Sélectionnez la rubrique à afficher

Saisir les variables de paie

Saisir les variables de paie

L'accès se fait via les "**Ressources humaines > Paye > Employee payslips**"

- sélectionnez le bulletin ;
- cliquez sur le bouton **Modifier** ;
- sélectionnez l'onglet **Worked Days & Inputs** (la saisie des variables s'effectue dans la zone **Input Data**) ;
- cliquez sur le montant affiché (0,00) ;
- capturez le montant avec la souris ;
- saisissez le montant ;
- validez votre saisie avec la touche **Entrée** du clavier
- cliquez sur le bouton **Enregistrer**.



ENTRAÎNEMENT 2

Contrôler la paie des agents techniques

Le 5 juillet, les salaires ont été virés et les fiches de paie distribuées au personnel. Le lendemain, des réclamations de deux salariés sont transmises à Marie Dolet. Elle vous charge de solutionner les litiges.



- 1 Prenez connaissance de la note de M. Duquesnoy puis recherchez et affichez les bulletins de paie dans le PGI, EBP Ligne Open Line 8.1 « MissenardC.zip » ou dans le PGI OpenErp 6.1 « MissenardC.dump » ou « MissenardC.backup » (documents 1 et 5).
- 2 Vérifiez le décompte des heures effectuées par André Michaud (document 2, annexe A).
- 3 Contrôlez le montant de la retenue pour absence de José Pollet (document 3, annexe B).
- 4 Rendez compte à M. Duquesnoy (document 4, composition sur papier libre).

DOC. 1 > Courriel de M. Duquesnoy

Bonjour,
Je vous fais part de réclamations de deux agents techniques relatives à la paie de juin. André Michaud n'est pas d'accord avec le calcul des heures supplémentaires. José Pollet ne comprend pas le calcul de la retenue de ses 4 heures d'absence. Son salaire horaire est de 11,18 € et la retenue a été calculée avec un autre taux. Pourriez-vous contrôler et me rendre compte par courriel ?
Merci
A. Duquesnoy

DOC. 1 > Relevé des heures effectuées en juin

SERVICE : 045 – DEB					
Période: Juin 201N				Total mensuel heures effectives: 154	
N° semaine:	22	23	24	25	26
Période:	30/05-03/06	06/06-10/06	13/06-17/06	20/06-24/06	27/06-30/06
037 Michaud André					<i>semaine de 4 jours</i>
Total heures travaillées	36	44	38	44	28

ANNEXE A > Décompte des heures travaillées

Nom et Prénom		Semaines					Total
		22	23	24	25	26	
Michaud André	Heures supplémentaires 125 %	1	8	3	8	 	20
	Heures supplémentaires 150 %		1		1	 	2
	Heures d'absence					 	

DOC. 3 > Documentation juridique et sociale

TECHNIQUE DE PAIE :

LA RETENUE POUR ABSENCE

Un salarié absent de son lieu de travail suspend son contrat de travail. Par conséquent, l'employeur n'est plus redevable de lui verser un salaire sauf cas particulier que sont les congés payés ou les absences pour maladie. La retenue sur salaire doit être proportionnelle à la durée de l'absence. Cette retenue doit figurer sur le bulletin de paie sur une ligne à part.

Il existe plusieurs méthodes de retenue. Mais, il faut préciser que la Cour de cassation (Cass. Soc – 11 février 1982) n'a validé que la méthode de l'horaire réel.

MÉTHODE DE L'HORAIRE RÉEL

Il s'agit de faire le rapport entre le **nombre d'heures d'absence** et le **nombre d'heures effectives** de travail pour le mois où le salarié a été absent et de multiplier ce rapport par le salaire mensuel de base.

Exemple : un salarié mensualisé est payé 1 850 €/mois.

En juin, ce salarié est absent 21 heures sur le mois.

Le nombre d'heures effectives de travail pour le mois considéré est de 160 heures.

L'absence, qui sera déduite de la paie du salarié, sera calculée comme suit :

$$1850 \times (21/160) = 242,81 \text{ €},$$

$$\text{soit } (242,81/21) = 11,56 \text{ €/ heure d'absence}$$



DOC. 4

Information fournie par Mme Dolet

Vous noterez qu'en cas d'erreur, une régularisation est opérée sur la paie du mois suivant.

ANNEXE B

Tableau de calcul de la retenue pour absence

Heures effectives du mois de juin	154
Salaire de base	1 696,20
Nombre d'heures d'absence	4,00
Montant de la retenue	44,06
Taux horaire de la retenue	11,01

DOC. 5

Aide EBP paye 8.1 en ligne

DOC. 5

Aide OPENERP 6.1 en ligne (suite)

Ouverture du dossier Missenard avec OPENERP 6.1 :

- Identifiant : admin
- Mot de passe : miss

Préparation des déclarations sociales

4

MISSENARD
CLIMATIQUE

Mme Dolet gère uniquement la paie des ouvriers, des techniciens, des employés et des agents de maîtrise (OP-ETAM) de l'agence de

Saint-Saulve, soit environ 80 salariés payés le 5 du mois suivant. La paie des cadres est traitée par le siège social.

Les charges sociales sont déclarées et payées mensuellement par voie électronique, selon la procédure de déclaration unifiée des cotisations sociales (DUCS), sur le site www.net-entreprises.fr. Après avoir effectué le virement des salaires pour le 5 du mois suivant, Marie Dolet prépare les télédéclarations aux organismes sociaux à partir du livre de paie édité par le service informatique et l'état récapitulatif des salaires des cadres transmis par le siège social.



Votre mission

Courant juillet, Mme Dolet est en congés. Vous êtes donc chargé de préparer les déclarations sociales relatives à la paie de juin. Vous devrez :

- consulter l'agenda social ;
- préparer les télédéclarations ;
- établir et contrôler les déclarations sociales.

site

Saisir en ligne en DUCS
foucherconnect.fr/epgatl17

site

La DUCS Urssaf
foucherconnect.fr/epgatl18

Performance attendue

Complexités

- ▶ Application d'exonérations, taux spécifiques, effets de seuil ou de plafond
- ▶ Déclarations en ligne

Aléas

- ▶ Incohérences entre le livre de paie et les déclarations
- ▶ Déclarations hors délai

Résultats attendus

Les déclarations sociales sont préparées dans les délais de rigueur

Compétence rattachée : renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales



Mission 1

Consulter l'agenda social

Pour éviter tout retard de transmission des déclarations aux organismes sociaux qui entraînerait le paiement de pénalités, vous consultez l'agenda social sur le site officiel des déclarations sociales.

- **1** Recherchez la date d'exigibilité des cotisations sociales et mettez à jour votre agenda de travail (**document 1, annexe A**).

site

Les déclarations sociales

foucherconnect.fr/epgate07

DOC. 1 > Agenda social de juillet

Date d'exigibilité des cotisations sociales



Entreprises occupant au moins 50 salariés: déclaration et paiement des charges sociales sur les salaires de juin 201N payés au plus tard le 30 juin 201N.



Entreprises dont l'effectif est supérieur à 9 et inférieur à 50 salariés, et entreprises de 9 salariés au plus ayant opté pour le paiement mensuel des charges sociales: déclaration et paiement des charges sociales sur les salaires de juin 201N.

Entreprises de 9 salariés au plus n'ayant pas opté pour le paiement mensuel des charges sociales: déclaration et paiement des charges sociales sur les salaires du 2^e trimestre 201N.

Entreprises occupant au moins 50 salariés: déclaration et paiement des charges sociales sur les salaires de juin 201N payés dans les 10 premiers jours de juillet 201N.



Entreprises occupant au moins 50 salariés: déclaration et paiement des charges sociales sur les salaires de juin 201N payés entre le 11 et le 20 juillet 201N.

ANNEXE A > Agenda de travail (extrait)

		JUILLET 201N						
		L	M	M	J	V	S	D
SEMAINE 27		1	2	3	4	5 Virement paie de juin	6	7
SEMAINE 28	10 h Réunion direction	8	9	10 Formation PGI	11 Formation PGI	12	13	14
SEMAINE 29	Télédéclara- tion charges sociales	15	16	17	18 Déclaration TVA	19	20	21
SEMAINE 30		22	23	24	25	26	27	28

Mission 2 Préparer les télédéclarations

Avant de partir en congés, Mme Dolet vous a transmis quelques consignes par courriel et vous a fourni les différents tableaux qu'elle utilise habituellement pour préparer les déclarations sociales.

- **2** Établissez l'état mensuel récapitulatif des salaires de juin (documents 2 à 4, annexe B).
- **3** Complétez le tableau des cotisations par caisse (documents 3 et 4, annexe C).

DOC. 2 > Courriel de Mme Dolet

De: Mme Dolet
 À: Élève
 Date: 05/07/201N
 Objet: Déclarations sociales

Bonjour,

Avant de saisir les données sur Internet, il faut :

1. additionner les bases de calcul des cotisations du livre de paie OP-ETAM avec celles du livre de paie des cadres ;
2. calculer le total des cotisations à payer par caisse ;
3. préparer les télédéclarations sur des formulaires papier.

Pour information, l'effectif rémunéré et présent au 30/06/201N était de 82 personnes dont 13 femmes.

Bon courage
 M. Dolet



Aide

Les organismes sociaux

Les principaux organismes collecteurs sont :

- **L'URSSAF** (Union de recouvrement des cotisations de la Sécurité sociale et des allocations familiales) chargée de recouvrer les cotisations sociales vieillesse, maladie, maternité, décès, accident du travail, solidarité pour les personnes âgées et handicapées, allocations familiales et aide au logement.
- **Le Pôle emploi** qui remplace dorénavant l'ANPE et les ASSEDIC depuis le 1^{er} janvier 2009, chargé du recouvrement des allocations-chômage.
- **Les organismes de retraite complémentaire** : ARRCO (Association des régimes de retraites complémentaires) et AGIRC (Association générale des institutions de retraites des cadres), chargées de recouvrer les cotisations de retraite complémentaire.

DOC. 3 > Livre de paie OP/ETAM (extrait)

Livre de paie – OP ETAM

Agence : Valenciennes
 Période : Juin 201N

Cotisations sociales	Base de calcul	Base	Cotisations salariales	Cotisations patronales
CSG non déductible	98,25 % des salaires bruts	149 470,20	3 587,28	
CRDS	98,25 % des salaires bruts	149 470,20	747,35	
CSG déductible	98,25 % des salaires bruts	149 470,20	7 622,98	
Sécurité sociale maladie	Totalité des salaires bruts	152 132,52	1 140,99	19 533,82
Contribution de solidarité autonomie	Totalité des salaires bruts	152 132,52		456,40
Sécurité sociale Vieillesse	Tranche A	152 132,52	10 497,14	13 007,33
Sécurité sociale déplafonnée	Totalité des salaires bruts	152 132,52	532,46	2 814,45
Allocations familiales	Totalité des salaires bruts	152 132,52		7 986,96
FNAL	Totalité des salaires bruts	152 132,52		760,66
Accident de travail	Totalité des salaires bruts	152 132,52		2 129,86
Total cotisations URSSAF			24 128,20	46 689,48
Chômage Pôle emploi	Tranche A + B	152 132,52	3 651,18	6 085,30
Cotisation AGS (FNCS)	Tranche A + B	152 132,52		380,33
Total cotisations Pôle emploi			3 651,18	6 465,63
Retraite complémentaire UGRR ISICA	Tranche A	152 132,52	4 563,98	6 085,30
AGFF	Tranche A	152 132,52	1 217,06	1 825,59
Total cotisations retraite des non-cadres			5 781,04	7 910,89

DOC. 4 Livre de paie des cadres (extrait)

Livre de paie – Cadres

Agence : Valenciennes

Période : Juin 201N

Cotisations sociales	Base de calcul	Base	Cotisations salariales	Cotisations patronales
CSG non déductible	98,25 % des salaires bruts	21 924,16	526,18	
CRDS	98,25 % des salaires bruts	21 924,16	109,62	
CSG déductible	98,25 % des salaires bruts	21 924,16	1 118,13	
Sécurité sociale maladie	Totalité des salaires bruts	22 000,00	165,00	2 824,80
Contribution de solidarité autonomie	Totalité des salaires bruts	22 000,00		66,00
Sécurité sociale Vieillesse	Tranche A	12 872,00	888,17	1 100,56
Sécurité sociale déplafonnée	Totalité des salaires bruts	22 000,00	77,00	407,00
Allocations familiales	Totalité des salaires bruts	22 000,00		1 155,00
FNAL	Totalité des salaires bruts	22 000,00		110,00
Accident de travail	Totalité des salaires bruts	22 000,00		308,00
Total cotisations URSSAF			2 884,10	5 971,36
Chômage Pôle emploi	Tranche A + B	22 000,00	528,00	880,00
Cotisation AGS (FNGS)	Tranche A + B	22 000,00		55,00
Total cotisations Pôle emploi			528,00	935,00
Retraite complémentaire UGRR ISICA	Tranche A	12 872,00	399,03	598,55
Retraite complémentaire UGRC	Tranche B	9 128,00	711,98	1 163,82
Contribution exceptionnelle temporaire	Totalité des salaires bruts	22 000,00	28,60	48,40
APEC	Totalité des salaires bruts	22 000,00	5,28	7,92
AGFF	Tranche A	12 872,00	102,98	154,46
AGFF	Tranche B	9 128,00	82,15	118,66
Total cotisations retraite des cadres			1 330,02	2 091,81
Prévoyance Malakoff Médéric	Tranche A	12 872,00		193,08
Mutuelle Malakoff Médéric			124,00	124,00
Total Prévoyance – Mutuelle			124,00	317,08



Aide

Certaines cotisations sont assises sur la totalité du salaire, d'autres sur le salaire plafonné. La **CSG** et la **CRDS** sont des contributions sociales assises en principe sur 98,25 % du salaire réel brut.

Le **plafond** est le montant maximum en euros des rémunérations à prendre en compte pour le calcul de certaines cotisations (3 218 € en 2016).

Lorsque la rémunération est inférieure au plafond, la cotisation se calcule sur le **salaire brut**.

ANNEXE B > État mensuel récapitulatif des salaires

RÉCAPITULATIF DES SALAIRES

Période : **Juin 201N**

Base de calcul des cotisations	Non-cadres OP-ETAM	Cadres	Total
Total salaires bruts	152 132,32	22 000,00	174 132,32
Salaires plafonnés Tranche A	152 132,32	12 872,00	165 004,32
Tranche B		9 128,00	9 128,00
Tranche A + B	152 132,32	22 000,00	174 132,32
Base CSG/CRDS	149 470,20	21 924,16	171 394,36

Effectif au dernier jour de la période :

Hommes	Femmes
69	13

ANNEXE C > Tableau récapitulatif des cotisations par caisse

ÉTAT DES CHARGES À PAYER PAR CAISSE

Organisme	Non-cadres		Cadres		Total
	Cot. salariales	Cot. patronales	Cot. salariales	Cot. patronales	
URSSAF	24 128,20	46 689,48	2 884,10	5 971,36	79 673,14
Chômage – Pôle emploi	3 651,18	6 465,63	528,00	935,00	11 579,81
Retraite non cadres	5 781,04	7 910,89			13 691,93
Retraite cadres			1 330,02	2 091,81	3 421,83
Prévoyance – Mutuelle			124,00	317,08	441,08



Mission 3

Établir et contrôler les déclarations sociales

Le 15 juillet, avant d'effectuer la saisie des données sur Internet, Mme Dolet vous demande de préparer les télédéclarations sur des formulaires papier obtenus par copies d'écran du site officiel des déclarations sociales.

site
Saisir en ligne en DUCS
foucherconnect.fr/epgatlle17

➤ **4** Renseignez les déclarations Chômage - Pôle emploi et Urssaf (**annexe B** à consulter, p. 56, , **annexes D** et **F**).

➤ **5** Complétez les fiches de contrôle (**annexe C**, p. 56, à consulter, **annexes E** et **G**).

site
La DUCS Urssaf
foucherconnect.fr/epgatlle18

ANNEXE D > Déclaration Chômage Pôle emploi

DUCS
Déclaration unifiée de cotisations sociales

Cotisations du 01/06/201N au 30/06/201N
Date limite de la télédéclaration et de télé règlement : 15/07/201N

Cette déclaration concerne

SA MISSENERD CLIMATIQUE
55, rue Henri-Barbusse
59880 Saint-Saulve
N° Siret: 311 098 487 00284
N° Interne dans l'organisme: 035SEFY889

Votre Assedic

Assedic de la région Hauts-de-France
PÔLE EMPLOI
72 bd Froissart
59300 VALENCIENNES

Nombre de salariés au dernier jour de la période: 69 Hommes 13 Femmes

Libellé de la cotisation	Base * (euro)	Taux (%)	Montant *(euro)
100 Assurance Chômage Tranche A + B	174 132	6,40 %	11 144
103 Assurance Chômage exon. part salariale		0,00 %	
301 AGS (FNGS) Tranche A + B	174 132	0,25 %	435
Montant à payer			11 579

*Arrondir à l'euro le plus proche

Pour télé régler, remplissez le tableau ci-dessous

Banque	N° de compte	Montant en euro	
CIC	00016986705	11 579	
59300 Valenciennes			
	Soit un montant de	11 579	<input type="button" value="Terminer"/>

ANNEXE E > Fiche de contrôle

CONTRÔLE CHARGES SOCIALES

Organisme :			Pôle emploi
Montant à payer/Déclaration	1		11 579,00
Montant calculé/Tableau des cotisations par caisse	2		11 579,81
Écart	(1 - 2)		-0,81

OK pour saisie	<input checked="" type="checkbox"/>
Anomalie constatée	<input type="checkbox"/>

Aide

Compte tenu des **arrondis** pratiqués sur les déclarations sociales, il est normal que le montant à payer et le montant des cotisations sur le livre de paie présentent une différence de quelques centimes.

DUCS		Déclaration unifiée de cotisations sociales	
		Cotisations du 01/06/201N au 30/06/201N Date limite de la télédéclaration et de téléversement : 16/07/201N	
Cette déclaration concerne		Votre URSSAF	
SA MISSENERD CLIMATIQUE 55 rue Henri-Barbusse 59880 Saint-Saulve N° Siret : 311 098 487 00284 N° Interne dans l'organisme : 059MRTD688		Urssaf de Valenciennes 31 place de la République 59300 VALENCIENNES	
Nombre de salariés au dernier jour de la période : 69 Hommes		13 Femmes	
Libellé de la cotisation	Base *(euro)	Taux (%)	Montant *(euro)
RG GÉNÉRAL – Totalité salaires	174 132	21,34 %	37 160
RG GÉNÉRAL – Salaires plafonnés Tranche A	165 004	15,45 %	25 493
ACCIDENT DE TRAVAIL – Totalité salaires	174 132	1,40 %	2 438
CSG CRDS RÉGIME GÉNÉRAL	171 394	8,00 %	13 712
FNAL Totalité salaires	174 132	0,50 %	871
Montant à payer			79 674
*Arrondir à l'euro le plus proche			
Pour téléverser, remplissez le tableau ci-dessous			
Banque	N° de compte	Montant en euro	Terminer
CIC	00016986705	79 674	
59300 Valenciennes	Soit un montant de	79 674	

CONTRÔLE CHARGES SOCIALES	
Organisme :	URSSAF
Montant à payer/Déclaration (1)	79 574,00
Montant calculé/État des charges à payer par caisse (2)	79 673,14
Écart (1 - 2)	0,86
OK pour saisie	<input checked="" type="checkbox"/>
Anomalie constatée	<input type="checkbox"/>
.....	

Mme Dolet a trouvé, lors du contrôle du bordereau des cotisations des retraites non-cadres, une différence importante entre le montant à payer de la déclaration et le montant des cotisations du livre de paie.

- **6** Vérifiez le paramétrage des cotisations (documents 5 et 6).
- **7** Signalez l'erreur par courriel à Michel Duporge, responsable informatique (annexe H).

DOC. 5 > Bordereau de cotisations de retraite des non cadres

DUCS
Déclaration unifiée de cotisations sociales

Cotisations du 01/06/201N au 30/06/201N
 Date limite de la télédéclaration et de télèrèglement: 16/07/201N

Cette déclaration concerne

SA MISSENERD CLIMATIQUE
 55 rue Henri-Barbusse
 59880 Saint-Saulve
 N° Siret: 311 098 487 00284
 N° Interne dans l'organisme: MC311098487

UGRR ISICA
 UGRR ISICA
 37 bd Brune
 75014 Paris

Nombre de salariés au dernier jour de la période: **69** Hommes **13** Femmes

Libellé de la cotisation	Base * (euro)	Taux (%)	Montant *(euro)
UGRR ISICA Retraite compl. non cadres Tranche A	152 132	7,75 %	11 790
AGFF Tranche A	152 132	2,00 %	3 043
Montant à payer			14 833

*Arrondir à l'euro le plus proche

CONTRÔLE CHARGES SOCIALES

Organisme : UGRR ISICA

Montant à payer/ Déclaration ① 14 833,00

Montant calculé/ Tableau des cotisations par caisse ② 13 691,93

Écart (① - ②) 1 141,07

OK pour saisie

Anomalie constatée

Les bases de calcul des cotisations sont exactes. L'erreur doit provenir des taux appliqués lors du calcul de la paie.

DOC. 6 > Fichier Cotisations du PGI (extrait)

Nom	Code	Catégorie	Base	Taux	Registre de contribution
Retraite complémentaire	RCOM	Déductions	Tranche A	3,00 %	UGRR ISICA
AGFF	AGFF	Déductions	Tranche A	0,80 %	UGRR ISICA
Part employeur Retraite complémentaire	PERET	Charges patronales	Tranche A	4,00 %	UGRR ISICA
Part AGFF employeur	PEAGFF	Charges patronales	Tranche A	1,20 %	UGRR ISICA

ANNEXE H > Courriel

À...

Cc...

Objet :

Date :

Monsieur,

L'établissement de la déclaration à l'UGRR ISICA a mis en évidence une erreur de taux dans le calcul des cotisations retraite des non cadres. Les cotisations sont appelées au taux global légal de 7,75 % (part salariale et patronale).

Ces cotisations ont été paramétrées sur le PGI au taux de 7 %.

Veuillez vérifier les taux de la cotisation UGRR ISICA et procéder à la correction.

Bien cordialement

Élève



1 Consulter l'agenda social

La **date de déclaration** et **d'exigibilité** (c'est-à-dire de paiement) des différentes cotisations varie, selon le Code du travail, en fonction :

- du nombre de salariés dans l'entreprise
- de la date de paiement des salaires



Les retards de transmission des déclarations exposent l'employeur à des pénalités de retard.

2 Préparer les télédéclarations

- Les employeurs payant leurs cotisations mensuellement (plus de 9 salariés) doivent déclarer et payer les charges sociales par voie électronique selon la procédure de Déclaration unifiée des cotisations sociales (DUCS).
- La DUCS permet de déclarer en ligne, sous une forme unifiée, les cotisations sociales obligatoires. Elles concernent :

- **l'URSSAF (Union de recouvrement des cotisations de la Sécurité sociale et des allocations familiales)**
- **Le Pôle emploi**

- les institutions de retraite complémentaire **ARRCO** ou **AGIRC**

ARRCO : Association des Régimes de Retraites Complémentaires

AGIRC : Association Générale des Institutions de Retraites des Cadres

- la caisse de retraite et de congé payé du **BTP**

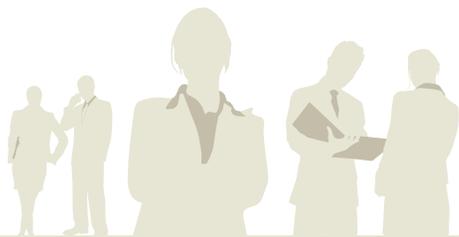
BTP : Bâtiment et Travaux Publics

- Elle propose le téléversement comme mode de paiement.
- Les données à saisir sur Internet figurent sur le **livre de paie** édité chaque fin de mois.
- Le **livre de paie** est un état récapitulatif des éléments des bulletins de salaire de tous les salariés de l'entreprise pour une période.



3 Établir et contrôler les déclarations sociales

- Pour éviter les inexactitudes ou les omissions lors de la télétransmission, il est préférable de :
 - préparer les déclarations sur des formulaires papier
 - rapprocher le montant à payer des déclarations avec les montants figurant sur le tableau des cotisations à payer par caisse.



ENTRAÎNEMENT 1

Déclarer les cotisations de retraite des cadres

L'entreprise Missenard Climatique a reçu le 26 juillet, de l'organisme de retraite UGRR, une mise en demeure pour défaut de déclaration et de paiement des cotisations de retraite des cadres. Jean-Philippe Castel, directeur de l'agence, vous charge de régulariser la situation dans les plus brefs délais.

- 1 Complétez le formulaire papier à retourner à la caisse de retraite (**annexe B**, p. 56, à consulter, **annexe A**).
- 2 Établissez le chèque bancaire (**annexe B**).
- 3 Précisez par courriel à M. Castel les sanctions encourues pour la production tardive de la déclaration (**document**, **annexe C**).

ANNEXE A > Lettre de mise en demeure



UGRR ISICA

37 boulevard Brune
75014 Paris

Lettre recommandée avec AR
Réf. dossier: MF06/125

MISSENARD Climatique
55 rue Henri-Barbusse
59880 Saint-Saulve

La déclaration des cotisations retraite des 4 cadres de l'agence aurait dû être établie par le siège social. Veuillez donc renseigner le formulaire et payer le montant dû par chèque bancaire.
Quelles sanctions encourt-on pour le dépôt et le paiement tardifs des cotisations de retraite?

J.-P. Castel

Objet:
Cotisations cadres juin 201N

À Paris le 25 juillet 201N

Monsieur,

À l'échéance du 15/07/201N, nous n'avons pas reçu la déclaration de retraite des cadres pour la période du 01/06/201N au 30/06/201N.

Conformément à l'article L.244-2 du Code de la Sécurité sociale, nous vous invitons à régulariser votre situation dans le délai d'un mois en nous retournant le feuillet détachable dûment rempli, accompagné de votre règlement par chèque à l'ordre de l'UGRR ISICA.



Référence : MF06/125
N° interne dans l'organisme : MC311098487

Nombre de salariés ayant perçu les rémunérations déclarées: **4**

Libellé de la cotisation	Base * (euro)	Taux (%)	Montant *(euro)
Retraite complémentaire UGRR ISICA/Tranche A	12 872	7,75 %	998
Retraite complémentaire UGRC/Tranche B	9 128	20,55 %	1 876
Contribution exceptionnelle temporaire/Total salaires bruts	22 000	0,35 %	77
APEC/Total salaires bruts	22 000	0,06 %	13
AGFF/Tranche A	12 872	2,00 %	257
AGFF/Tranche B	9 128	2,20%	201

* Arrondir à l'euro le plus proche

Date:

Montant en euro :

Signature:

Montant à payer **3 422**



ANNEXE B > Chèque bancaire

	Trois mille quatre cent vingt-deux euros <small>non endossable sauf au profit d'une banque ou d'un organisme assimilé</small>	à rédiger exclusivement en euros	
Payez contre ce chèque			
À UGRR - ISICA		€	3 422,00
Payable en France	MISSENARD CLIMATIQUE	À Saint-Saulve	
20 avenue d'Amsterdam 59300 Valenciennes	55 rue Henri-Barbusse 59880 Saint-Saulve	Le 26/07/201N	
1255684	00016986705		(59)
▼ N° du chèque ▼			
1255684 047016706908	00016986705		

DOC. > Guide des retraites complémentaires AGIRC et ARRCO (extrait)



UGRR ISICA

RETARD DANS LE VERSEMENT DES COTISATIONS

Des **majorations de retard** sont applicables à **toutes les cotisations** dont le paiement est effectué plus d'un mois après la date d'exigibilité.

Ces majorations sont égales à autant de fois un taux qu'il s'est écoulé **de mois ou fraction de mois** depuis la date d'exigibilité. Ce taux est fixé par les fédérations Arrco et Agirc.

Le taux retenu est celui en vigueur au moment du règlement tardif des cotisations. Il est de 0,9 % en 201N.

Les majorations de retard ne peuvent être inférieures à 85 €.

ANNEXE C > Courriel

	À...	Élève	Date :	26/07/201N
	Cc...	Philippe Castel		
	Objet :	Déclaration UGRR ISICA		

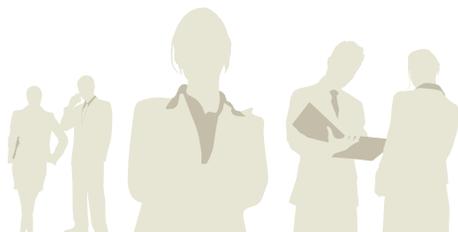
Monsieur,

La déclaration et le paiement des cotisations de retraite des cadres ont été effectués ce jour.

Nous n'aurons aucune majoration de retard à payer compte tenu que le règlement est intervenu moins d'un mois après la date d'exigibilité.

Cordialement

Élève



ENTRAÎNEMENT 2

Déclarer les cotisations prévoyance et mutuelle des cadres

Les cotisations prévoyance et mutuelle des cadres sont déclarées trimestriellement à terme échu. Elles doivent être réglées pour le 15 du mois suivant l'échéance du trimestre. Le 14 octobre 201N, Marie Dolet vous charge de ce travail.

- 1 Complétez la déclaration Malakoff Médéric (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Calculez le montant total des cotisations du 3^e trimestre figurant sur les livres de paie et renseignez la fiche de contrôle (document 1, annexe B).

DOC. 1 > Livres de paie des cadres du 3^e trimestre 201N (extraits)

Livre de paie – Cadres

Agence : Valenciennes

Période : Juillet 201N

Désignation	Base	Cotisations salariales	Cotisations patronales
Prévoyance Malakoff Médéric/Tranche A	12 872,00		193,08
Mutuelle Malakoff Médéric		124,00	124,00
Total Prévoyance – Mutuelle		124,00	317,08

Livre de paie – Cadres

Agence : Valenciennes

Période : Août 201N

Désignation	Base	Cotisations salariales	Cotisations patronales
Prévoyance Malakoff Médéric/Tranche A	12 872,00		193,08
Mutuelle Malakoff Médéric		124,00	124,00
Total Prévoyance – Mutuelle		124,00	317,08

Livre de paie – Cadres

Agence : Valenciennes

Période : Septembre 201N

Désignation	Base	Cotisations salariales	Cotisations patronales
Prévoyance Malakoff Médéric/Tranche A	16 090,00		241,35
Mutuelle Malakoff Médéric		155,00	155,00
Total Prévoyance – Mutuelle		155,00	396,35

DOC. 2 > Note de Mme Dolet

Émetteur : Marie Dolet



Destinataire : Élève

Saint-Saulve, le : 14/10/201N

NOTE N° **Objet:** Déclaration Malakoff Médéric

Jusqu'au 31/08/201N, l'effectif cadres de l'agence était de 4. Un contrôleur de gestion a été embauché avec le statut cadre à compter du 1^{er} septembre.

Transmettez-moi la déclaration complétée, je me charge du règlement.

Bon courage

M. Dolet



ANNEXE A > Déclaration Malakoff Médéric



21 rue Laffitte
75317 Paris Cedex 09

N° Siret: 311 098 487 00284
N° affiliation: 94/5487L

MISSENARD Climatique
55 rue Henri-Barbusse
59880 Saint-Saulve

BORDEREAU D'APPEL DES COTISATIONS DU 3^e TRIMESTRE 201N

Prévoyance cadres

	Tranche A	Taux (%)	Montant *
Mois : Juillet	12872,00	1,50	193,00
Mois : Août	12872,00	1,50	193,00
Mois : Septembre	16090,00	1,50	241,00
Total cotisations prévoyance			627,00

* Arrondir à l'euro le plus proche

Mutuelle

	Nbre d'affiliés		Montant *
Mois : Juillet	4	× 62,00	248,00
Mois : Août	4	× 62,00	248,00
Mois : Septembre	5	× 62,00	310,00
Total cotisations mutuelle			806,00

MONTANT TOTAL À PAYER POUR LE 15/10/201N 1433,00

Bordereau certifié exact, le: 14/07/201N

Cachet et signature de l'employeur:

ANNEXE B > Fiche de contrôle

CONTRÔLE CHARGES SOCIALES

Montant à payer/Déclaration	①	1433,00
Montant calculé/Tableau des cotisations par caisse	②	1433,51 ¹
Écart	(① - ②)	-0,51

OK pour saisie	<input checked="" type="checkbox"/>
Anomalie constatée	<input type="checkbox"/>
.....	
.....	

¹ 124 + 124 + 155 + 317,08 + 317,08 + 396,35

Participation à la préparation et au suivi budgétaire

5

MISSENARD
CLIMATIQUE

L'agence de Valenciennes n'obtient pas les résultats financiers espérés par la direction. Le bénéfice stagne malgré une

activité en nette augmentation depuis deux ans.

Début septembre, Philippe Dutoit, contrôleur de gestion, a été embauché. Sa mission est d'élaborer des prévisions budgétaires et de mettre en place des procédures de contrôle afin d'améliorer la rentabilité de l'entreprise.

Les dépenses de personnel représentent plus de la moitié du budget de fonctionnement de l'entreprise. Aussi, M. Dutoit considère-t-il comme prioritaires les tâches de suivi et de contrôle de la masse salariale.



Votre mission

Début janvier 201N+1, vous travaillez en étroite collaboration avec Philippe Dutoit, contrôleur de gestion. Vous devrez :

- calculer la masse salariale prévisionnelle ;
- élaborer le budget prévisionnel des charges de personnel ;
- effectuer le suivi budgétaire.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Affectation analytique des charges
- ▶ Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés

Aléas

- ▶ Évolutions anormales d'éléments budgétaires
- ▶ Dépassement budgétaire

Résultats attendus

Les différents budgets du personnel sont tenus à jour et la hiérarchie est alertée des écarts budgétaires

Compétence rattachée : mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts



Mission 1

Calculer la masse salariale prévisionnelle

Pour établir le budget du personnel du 1^{er} trimestre 201N+1, Philippe Dutoit a commencé le calcul de la masse salariale prévisionnelle qu'il vous demande de terminer en tenant compte de l'évolution des effectifs de l'entreprise.

➤ **1** Complétez le tableau de calcul de la masse salariale de référence du 1^{er} trimestre (document 1 à 3, annexe A).

DOC. 1 > Mouvement prévisionnel des effectifs au cours du 1^{er} trimestre 201N+1

MOUVEMENTS DES EFFECTIFS - 1 ^{ER} TRIMESTRE 201N+1				
Période		Janvier	Février	Mars
Effectif en début de mois :		83	84	82
Effectif entrant	Nom Prénom :	Degrise Fabien		
	Catégorie :	Ouvrier		
	Motif :	Embauche CDI		
	Date d'effet :	01/01/201N+1		
Effectif sortant	Nom Prénom :		Cuvelier Jean	Huvelle Amélie
	Catégorie :		Ouvrier	Employée
	Motif :		Retraite	Retraite
	Date d'effet :		01/02/201N+1	01/03/201N+1
	Nom Prénom :		Delmotte Lucas	
	Catégorie :		Technicien - AM	
	Motif :		Démission	
	Date d'effet :		01/02/201N+1	
Effectif en fin de mois :		84	82	81



Aide

La masse salariale de référence représente la somme de toutes les rémunérations de base des salariés relevant de la convention collective.

DOC. 2 > Tableau des effectifs au 31/12/201N

Catégorie	Effectif	Rémunérations de base de décembre
Cadre	5	20 180,00
Technicien - Agent de maîtrise	11	22 458,00
Employé	5	8 979,00
Ouvrier de production	62	96 365,00
Total	83	147 982,00

DOC. 3 > Message de P. Dutoit

Masse salariale de référence 1^{er} trimestre 201N+1

J'ai calculé la masse salariale des catégories Cadre et Technicien/Agent de maîtrise.

Continuez le travail en tenant compte des rémunérations suivantes :

Personnel entrant :

- Degrise Fabien : 1510 €

Personnel sortant :

- Cuvelier Jean : 1770 €

- Huvelle Amélie : 1 915 €

P. Dutoit



Aide

Calcul de la masse salariale de référence

- La masse salariale début janvier correspond à la masse salariale de fin décembre 201N.
- Pour chaque catégorie professionnelle, la masse salariale de fin de mois s'obtient en ajoutant les rémunérations du personnel entrant et en soustrayant celles du personnel sortant.
- La masse salariale de fin de mois devient la masse salariale en début de mois suivant.

ANNEXE A > Tableau de calcul de la masse salariale

PRÉVISION DE LA MASSE SALARIALE DE RÉFÉRENCE

Catégorie professionnelle	Masse salariale	Janvier	Février	Mars
Cadre	Report total des salaires de base mois précédent	20 180,00	20 180,00	20 180,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			
	- Salaires de base de l'effectif sortant			
	= Salaires de base du mois ①	20 180,00	20 180,00	20 180,00
Technicien – Agent de maîtrise	Report total des salaires de base mois précédent	22 458,00	22 458,00	20 346,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			
	- Salaires de base de l'effectif sortant		2 112,00	
	= Salaires de base du mois ②	22 458,00	20 346,00	20 346,00
Employé	Report total des salaires de base mois précédent	8 979,00	8 979,00	8 979,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			
	- Salaires de base de l'effectif sortant			1 915,00
	= Salaires de base du mois ③	8 979,00	8 979,00	7 064,00
Ouvrier de production	Report total des salaires de base mois précédent	96 365,00	97 875,00	96 105,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant	1 510,00		
	- Salaires de base de l'effectif sortant		1 770,00	
	= Salaires de base du mois ④	97 875,00	96 105,00	96 105,00
Total (① + ② + ③ + ④)		149 492,00	145 610,00	143 695,00



Mission 2

Élaborer le budget prévisionnel des charges de personnel

Après avoir contrôlé votre travail, M. Dutoit vous demande de présenter le budget prévisionnel des charges de personnel.

- **2** Calculez les allocations de départ en retraite (documents 4 à 6, annexe B).
- **3** Présentez le budget prévisionnel des charges de personnel du 1^{er} trimestre de l'année 201N+1 (documents 4 et 7, annexe A, p. 67, à consulter, annexes B et C).

DOC. 4 Note de la direction

Émetteur : Jean-Philippe Castel

Destinataire : Élève

MISSENARD
CLIMATIQUE

Saint-Saulve, le : 04/01/201N

NOTE N° **Objet:** Budget des charges de personnel

Veillez prendre note des prévisions pour le 1^{er} trimestre 201N+1

1. Conformément à l'article 7-1 de la convention collective, une allocation de départ doit être versée aux salariés partant en retraite.
2. La prime de 13^e mois d'un montant total de 126 800 € sera versée moitié en janvier, et moitié en juillet 201N+1.
3. Une augmentation des charges sociales patronales de 0,50 % est prévue à compter du 1^{er} mars 201N+1.
4. Du 1^{er} janvier à fin mars, il sera nécessaire de recourir à des intérimaires pour pallier l'absence des monteurs partis en déplacement. Coût estimé : 5 250 € HT/mois. Les autres éléments de calcul restent inchangés.

J.-P. Castel

DOC. 5 Extrait de la convention collective

ARTICLE 7-1

ALLOCATION DE DÉPART À LA RETRAITE

Le salarié qui a au moins 10 ans d'ancienneté dans l'entreprise et qui prend sa retraite reçoit une allocation de fin de carrière, dont le montant est fixé comme suit :

- 10 ans d'ancienneté : 1 mois 1/2 de salaire ;
- 15 ans d'ancienneté : 2 mois de salaire ;
- 20 ans d'ancienneté : 2 mois 1/2 de salaire ;
- 25 ans d'ancienneté : 3 mois de salaire ;
- 30 ans d'ancienneté : 3 mois 1/2 de salaire ;
- 35 ans d'ancienneté : 4 mois de salaire.

L'indemnité de départ en retraite est calculée sur le salaire moyen des 12 derniers mois.

DOC. 6 Message de P. Dutoit

Calcul des allocations de départ en retraite

Jean Cuvelier en retraite à compter du 1^{er} février :

- Salaire brut moyen des 12 derniers mois : 1 770,00 €.
- Ancienneté : 22 ans

Amélie Huvelle en retraite à compter du 1^{er} mars :

- Salaire brut moyen des 12 derniers mois : 1 915,00 €.
- Ancienneté : 32 ans

P. Dutoit

Taux indicatifs

Éléments des salaires	% de la masse salariale de référence
Congés payés	10,00
Primes et gratifications	5,00
Heures supplémentaires	8,00
Avantages en nature	1,00
Remboursement frais professionnels	1,50
Charges	% des salaires bruts
Cotisations salariales	22,50
Cotisations patronales	41,70
Taxe d'apprentissage	0,50
Formation professionnelle	1,00
Participation effort de construction	0,45
Financement comité d'entreprise	0,20

ALLOCATION DE DÉPART EN RETRAITE

Jean Cuvelier:

$$1770 \times 2,5 = 4510$$

Huvelle Amélie:

$$1915 \times 3,5 = 8113$$

Arrondir
vos calculs à
l'euro le plus
proche

BUDGET DES CHARGES DE PERSONNEL

Éléments	201N	201N+1		
	Décembre	Janvier	Février	Mars
SALAIRES				
Masse salariale de référence	147 982	149 492	145 610	143 695
+ Congés payés	14 798	14 949	14 561	14 370
+ Primes et gratifications	7 399	7 475	7 281	7 185
+ Heures supplémentaires	11 839	11 959	11 649	11 496
+ Avantages en nature	1 480	1 495	1 456	1 437
+ Allocations de départ en retraite		4 510	8 113	
+ Prime de 13 ^e mois		63 400		
= Salaires bruts ①	183 498	253 280	188 670	178 183
- Cotisations salariales	41 287	56 988	42 451	40 091
+ Remboursements frais professionnels	2 220	2 242	2 184	2 155
- Reprise sur avantages en nature	1 480	1 495	1 456	1 437
= Salaires nets à payer	142 951	197 039	146 947	138 810
CHARGES EMPLOYEUR				
Cotisations patronales	76 519	105 618	78 675	75 193
Taxe d'apprentissage	917	1 266	943	891
Formation professionnelle	1 835	2 533	1 887	1 782
Participation construction	826	1 140	849	802
Comité d'entreprise	367	507	377	356
Personnel intérimaire	2 360	5 250	5 250	5 250
Total charges employeur ②	82 824	116 314	87 981	84 274
Coût total employeur (① + ②)	266 322	369 594	276 651	262 457



Mission 3

Effectuer le suivi budgétaire

Le 10 janvier, vous devez contrôler les charges de personnel. La paie de décembre étant réalisée, vous disposez des informations fournies par le service Comptabilité pour comparer les charges réelles aux charges budgétées.

- 4 Complétez le tableau de bord des charges de personnel de décembre (documents 8 à 10, annexe D).
- 5 Rendez compte par courriel à M. Dutoit des écarts constatés (document 11, annexe E).

DOC. 8 Livre de paie (extrait)

LIVRE DE PAIE		Édition du 03/01/201N+1	
Période : 01/12/201N au 31/12/201N			
Page 3 – Totaux mensuels			
Rubrique			
1 000	Salaire mensuel de base		147 982,54
1 100	Congés payés		14 798,25
1 200	Primes et gratifications		7 400,00
1 300	Heures supplémentaires		17 851,69
1 400	Avantages en nature		1 480,00
1 900	Salaire brut		189 512,48
8 900	Reprise sur avantages en nature		1 480,00
9 000	Remboursements frais professionnels		3 487,95
9 900	Salaire net à payer (en €)		148 880,12

DOC. 9 État des charges sociales

CHARGES À PAYER PAR CAISSE				Édition du 03/01/201N+1	
Période : 01/12/201N au 31/12/201N					
Page 4 – Totaux mensuels					
Code	Caisse	Part salariale	Part patronale	Total	
URSSAF	URSSAF	29 848,21	59 164,18	89 012,39	
CHOM	PÔLE EMPLOI	4 690,43	8 498,24	13 188,67	
UGRR	Retraite compl. UGRR ISICA	6 563,45	8 978,37	15 541,82	
UGRC	Retraite compl. UGRC	1 538,22	2 385,91	3 924,13	
Total		42 640,31	79 026,70	121 667,01	

DOC. 10 Extrait d'enregistrements comptables

MISSENERD CLIMATIQUE		Compte N° 62110 PERSONNEL INTÉRIMAIRE				Édition du 03/01/201N+1
Du 01/12/201N au 31/12/201N						
Date	Libellé	N° pièce	Montant débit	Montant crédit	Solde	
13/12/201N	Facture ADECCO N° 125987	1 026	1 256,88		1 256,88	
20/12/201N	Facture ADECCO N° 126012	1 047	1 841,62		3 098,50	
27/12/201N	Facture ADECCO N° 126087	1 098	1 642,33		4 740,83	
Total			4 740,83			

DOC. 11 > Message de P. Dutoit

Vous ne retiendrez, dans votre compte rendu, que les écarts les plus significatifs (c'est-à-dire les pourcentages supérieurs à 10 %).



Aide

Calcul des écarts en pourcentage

L'objectif est de chiffrer la part que représente l'écart en valeur par rapport à la prévision.

$$\frac{\text{Écart en valeur}}{\text{Prévision}} \times 100$$

ANNEXE D > Tableau de bord

TABLEAU DE BORD

Charges de personnel

Période : Décembre 201N

Élément	Réalisation	Prévision	Écart	
			en valeur (€)	en pourcentage
Salaires mensuels de base	147 982,54	147 982,00	0,54	0,00 %
Congés payés	14 798,25	14 798,00	0,25	0,00 %
Primes et gratifications	7 400,00	7 399,00	1,00	0,01 %
Heures supplémentaires	17 851,69	11 839,00	6 012,69	50,79 %
Avantages en nature	1 480,00	1 480,00	0,00	0,00 %
Salaires bruts	189 512,48	183 498,00	6 014,48	3,28 %
Cotisations salariales	42 640,31	41 287,00	1 353,31	3,28 %
Remboursements frais professionnels	3 487,95	2 220,00	1 267,95	57,11 %
Reprise sur avantages en nature	1 480,00	1 480,00	0,00	0,00 %
Salaires nets à payer	148 880,12	142 566,00	6 314,12	4,43 %
Cotisations patronales	79 026,70	76 519,00	2 507,70	3,28 %
Personnel intérimaire	4 740,83	2 360,00	2 380,83	100,88 %

ANNEXE E > Courriel à l'attention du contrôleur de gestion

De : Date :

À :

Objet :

Bonjour,

Le rapprochement des charges réelles aux charges prévisionnelles fait apparaître les écarts suivants :

Poste	Réalisation	Prévision	Écart en %
Heures supplémentaires	17 851,00	11 839,00	+ 50,79 %
Remboursement de frais prof.	3 488,00	2 220,00	+ 57,11 %
Personnel intérimaire	4 741,00	2 360,00	+ 100,88 %

Bien cordialement

Élève



1 Calculer la masse salariale prévisionnelle

- En matière de prévision, on calcule la masse salariale prévisionnelle d'une période donnée à partir de la masse salariale réelle de la période précédente à laquelle :
 - on ajoute les rémunérations du personnel **entrant** (embauche en contrat CDI, CDD ou de professionnalisation...);
 - on retranche les rémunérations du personnel **sortant** (retraite, démission, licenciement...).
- Les calculs s'effectuent à partir **des rémunérations de base** des salariés relevant de la convention collective. La masse salariale ainsi calculée est appelée :

Masse salariale de référence

- Masse salariale → Coût total (salaires + charges patronales, y compris les provisions pour congés payés).

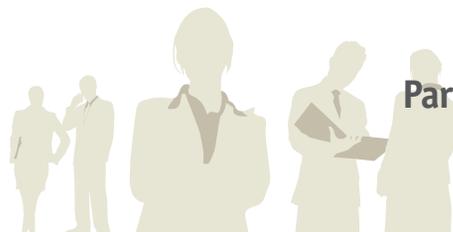
2 Élaborer le budget prévisionnel des charges de personnel



- Le **budget des charges de personnel** est établi pour une période donnée (trimestre, semestre, année).
- Il comprend la masse salariale de référence à laquelle il convient d'ajouter :
 - les éléments de rémunération du personnel (heures supplémentaires, primes, indemnités...);
 - les charges sociales ;
 - les charges fiscales sur les rémunérations ;
 - les dépenses « périphériques » (formation professionnelle, prestations d'action sociale, personnel intérimaire...).

3 Effectuer le suivi budgétaire

- L'activité du contrôle de gestion des charges de personnel consiste à **comparer les prévisions de charges** aux **charges réelles constatées** en comptabilité.
- Les rapprochements des prévisions avec les réalisations peuvent faire apparaître des **écarts**.
- Ils sont :
 - défavorables si les charges réelles sont supérieures aux charges prévues ;
 - favorables si les charges réelles sont inférieures aux charges prévues.
- Leur analyse aboutit à des prises de décision par la direction de l'entreprise. Ces décisions peuvent porter sur :
 - le volume des effectifs ;
 - l'évolution des rémunérations ;
 - les horaires de travail...



ENTRAÎNEMENT 1

Présenter le budget du service Maintenance/Exploitation

Afin d'obtenir des prévisions plus fiables, Philippe Dutoit envisage d'établir les budgets des charges du personnel par service. Vous êtes chargé de présenter le budget des dépenses du personnel du service Maintenance/Exploitation.

- 1 Calculez la masse salariale de référence du 2^e trimestre du service Maintenance/Exploitation (documents 1 à 3, annexe A).
- 2 Présentez le budget prévisionnel des charges de personnel du 2^e trimestre (annexe A à consulter, annexe B).

DOC. 1 > Mouvement prévisionnel des effectifs au cours du 2^e trimestre 201N+1

MOUVEMENT DES EFFECTIFS AU COURS DU 2^e TRIMESTRE 201N+1

Période	Avril	Mai	Juin
Effectif en début de mois :	33	34	33
Effectif entrant	Nom Prénom :	Valette Marc	Issouf Karim
	Catégorie :	Stagiaire	Technicien
	Motif :	Stage BTS 3 mois	Embauche CDI
	Date d'effet :	01/04/201N+1	01/06/201N+1
Effectif sortant	Nom Prénom :	Dumont Roger	Lefort André
	Catégorie :	Ouvrier	Technicien
	Motif :	Mutation	Démission
	Date d'effet :	01/05/201N+1	01/06/201N+1
Effectif en fin de mois :	34	33	33

DOC. 2 > Effectifs et masse salariale de référence au 31/03/201N+1

Catégorie	Effectif au 31/03/201N+1	Rémunérations de base de mars
Cadre	1	3 610,00
Technicien - Agent de maîtrise	4	9 024,00
Ouvrier de production	28	48 272,00
Total	33	60 906,00

DOC. 3 > Message de P. Dutoit

Rémunérations de base à prendre en compte pour le calcul de la masse salariale :

Personnel entrant :

- Valette Marc - stagiaire BTS : 860,00 €
- Issouf Karim : 2122,00 €

Personnel sortant :

- Dumont Roger : 1594,00 €
- Lefort André : 2308,00 €

P. Dutoit



ANNEXE A > Tableau de calcul de la masse salariale

PRÉVISION DE LA MASSE SALARIALE DE RÉFÉRENCE

Service: Maintenance/Exploitation

Catégorie professionnelle	Masse salariale	Avril	Mai	Juin
Cadre	Masse salariale début de mois	3 610,00	3 610,00	3 610,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			
	- Salaires de base de l'effectif sortant			
	= Masse salariale fin de mois ①	3 610,00	3 610,00	3 610,00
Technicien – Agent de maîtrise	Masse salariale début de mois	9 024,00	9 024,00	9 024,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			2 122,00
	- Salaires de base de l'effectif sortant			2 308,00
	= Masse salariale fin de mois ②	9 024,00	9 024,00	8 838,00
Ouvrier de production	Masse salariale début de mois	48 272,00	48 272,00	46 678,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant			
	- Salaires de base de l'effectif sortant		1 594,00	
	= Masse salariale fin de mois ③	48 272,00	46 678,00	46 678,00
Stagiaire	Masse salariale début de mois	0,00	860,00	860,00
	+ Salaires de base de l'effectif entrant	860,00		
	- Salaires de base de l'effectif sortant			
	= Masse salariale fin de mois ④	860,00	860,00	860,00
Masse salariale de référence mensuelle (① + ② + ③ + ④)		61 766,00	60 172,00	59 986,00

ANNEXE B > Budget des charges de personnel

BUDGET DES CHARGES DE PERSONNEL

Arrondir vos calculs à l'euro le plus proche

Éléments	Taux indicatifs	201N+1		
		Avril	Mai	Juin
SALAIRES (EN €)				
Masse salariale de référence		61 766	60 172	59 986
+ Congés payés	10,00 %	6 177	6 017	5 999
+ Primes et gratifications	5,00 %	3 088	3 009	2 999
+ Heures supplémentaires	8,00 %	4 941	4 814	4 799
+ Avantages en nature	1,00 %	618	602	600
= Salaires bruts ①		76 590	74 614	74 383
- Cotisations salariales	22,50 %	17 233	16 788	16 736
+ Remboursements frais professionnels/Masse salariale de référence	1,50 %	926	903	900
- Reprise sur avantages en nature		618	602	600
= Salaires nets à payer		59 665	58 127	57 947
CHARGES EMPLOYEUR/SALAIRES BRUTS				
Cotisations patronales	42,20 %	32 321	31 487	31 390
Taxe d'apprentissage	0,50 %	383	373	372
Formation professionnelle	1,00 %	766	746	744
Participation construction	0,45 %	345	336	335
Comité d'entreprise	0,20 %	153	149	149
Total charges employeur ②		33 968	33 091	32 990
Total (① + ②)		110 558	107 705	107 373

ENTRAÎNEMENT 2 Traiter les charges de gestion du personnel

Les charges de fonctionnement liées à la gestion du personnel doivent être également incorporées aux budgets des divers services. Vous devez auparavant répartir ces charges entre les différentes unités.

- 1 Notez en marge des documents le code dépense, le code service, le montant et la période d'engagement des dépenses prévisionnelles (documents 1 à 4).
- 2 Complétez le tableau de répartition des charges (annexe A).
- 3 Terminez le budget des charges de personnel du service Maintenance/Exploitation (annexes A et B).

DOC. 1 > Codes analytiques

Codes dépense

FR: Frais de recrutement
PI: Personnel intérimaire
VT: Vêtement de travail

Codes service

200: Service Travaux
300: Service Maintenance/
Exploitation
400: Administration

DOC. 2 > Devis ADECCO

Adecco

N° 1 de l'intérim

AGENCE DE VALENCIENNES

82 rue de Lille
BP 946
59300 Valenciennes
Tél.: 03 27 09 09 79
Fax: 03 27 09 55 44

DEVIS n° 00842

Date: 28/03/201N+1

Missenard Climatique
55 rue Henri-Barbusse
59880 Saint-Saulve

Code emploi – Désignation	Période	Quantité	PU HT	Montant HT
236 – Technicien de maintenance	01/04 – 15/04/201N+1	2	1 580,00	3 160,00
456 – Soudeur service Travaux	01/06 – 30/06/201N+1	3	2 880,00	8 640,00
741 – Secrétaire comptable	02/05 – 31/05/201N+1	1	2 880,00	2 880,00
			Total HT	14 680,00

Code dépense		PI
Code service	Montant HT	Mois
300	3 160,00	Avril
200	8 640,00	Juin
400	2 880,00	Mai



DOC. 3 > Courriel de la Voix du Nord

De : contact@vdlille.com

Date : 05/04/201N+1

À : m.dolet@mqb.fr

Objet : Votre demande de prix du 28/03/201N+1

Annonces d'offres d'emploi – Parution éditions de Lille–Valenciennes–Béthune

Annance 1: **Date de parution le 01/06/201N+1** 1 270 € HT
Dimension 125 x 95 noir

Recrutement d'un agent d'exploitation

Annance 2: **Date de parution le 15/06/201N+1** 1 940 € HT
Dimension 125 x 125 couleur

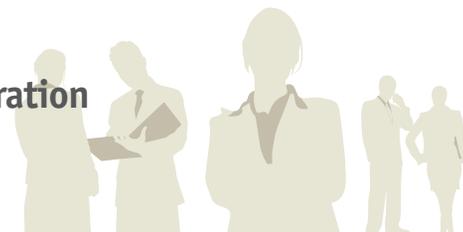
*Recrutement d'un chargé d'affaires
service Travaux*

Facturation : 8 jours après parution

Bien cordialement

P. Merlin

Code dépense		FR
Code service	Montant HT	Mois
300	1 270,00	Juin
200	1 940,00	Juin



DOC. 4 > Bulletin de commande

Decroix

40 rue de l'Epeule
59100 Roubaix
Tél.: 03 20 70 64 11
Fax: 03 20 27 46 84

N° de client : MC1258/0

Missenard Climatique
55 rue Henri-Barbusse
59880 Saint-Saulve

Code dépense		VT
Code service	Montant HT	Mois
300	2 710,00	Mai
200	304,00	Mai

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	PU HT	Montant HT
12 510	Combinaison Double ZIP basic bleu XL	Pièce	30	33,00	990,00
45 668	Chaussures de sécurité Euro Hiker 42	Paire	10	86,00	860,00
45 669	Chaussures de sécurité Euro Hiker 43	Paire	10	86,00	860,00
85 499	Casque de sécurité Visiocéanic	Pièce	20	15,20	304,00

Livraison: 02/05/201N+1

Paiement: comptant sous huitaine

Renouvellement vêtements de travail

Combinaisons et chaussures: service Maintenance

Casques: service Travaux

Total HT 3 014,00

Signature: *Dolet*

ANNEXE A > Tableau de répartition des charges

RÉPARTITION DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Services	Charges	201N+1		
		Avril	Mai	Juin
200 Travaux	Frais de recrutement			1 940,00
	Personnel intérimaire			8 640,00
	Vêtement de travail		304,00	
	Total	0,00	304,00	10 580,00
300 Maintenance/ Exploitation	Frais de recrutement			1 270,00
	Personnel intérimaire	3 160,00		
	Vêtement de travail		2 710,00	
	Total	3 160,00	2 710,00	1 270,00
400 Administration	Frais de recrutement			
	Personnel intérimaire		2 880,00	
	Vêtement de travail			
	Total	0,00	2 880,00	0,00

ANNEXE B > Budget des charges de personnel

BUDGET DES CHARGES DE PERSONNEL

Service: Maintenance/Exploitation

Éléments	Taux indicatifs	201N+1		
		Avril	Mai	Juin
Total (1 + 2)		110 558,00	107 705,00	107 373,00
Frais de recrutement				1 270,00
Personnel intérimaire		3 160,00		
Vêtements de travail			2 710,00	
Total charges de gestion du personnel (4)		3 160,00	2 710,00	1 270,00
Coût total employeur (Total + 4)		113 718,00	110 415,00	108 643,00

6

Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel



Les élections professionnelles constituent un enjeu important pour l'ensemble du personnel. Elles permettent la mise en place des organes représentatifs du personnel.

Les entreprises ont obligation d'organiser des élections professionnelles tous les quatre ans et l'employeur a la responsabilité des élections.

Chez Missenard Climatique, compte tenu de sa taille, la délégation unique du personnel (DUP) a été mise en place. Une seule délégation pour les délégués du personnel et le comité d'entreprise. Mme Dolet est chargée des prochaines élections.



Votre mission

Nous sommes le 28 octobre. Dans quelques semaines auront lieu les élections professionnelles. Vous êtes chargé d'aider Mme Dolet dans cette préparation.

Pour cela, vous devrez :

- informer le personnel ;
- préparer le protocole d'accord préélectoral ;
- établir le procès-verbal des élections.

Fiche Savoirs 9 : Les instances élues du personnel 

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Application d'un protocole
- ▶ Mise en forme d'un procès-verbal
- ▶ Transmission de contestations

Aléa

- ▶ Désaccords sur le protocole

Résultats attendus

Les élections et les consultations des instances représentatives du personnel sont organisées dans le respect de la législation ; les différents documents afférents sont établis, publiés et transmis

Compétence rattachée : organiser des élections et des consultations d'instances représentatives



Mission 1

Informier le personnel

Mme Dolet a préparé les tâches à réaliser pour les élections professionnelles du 12 décembre.

- **1** Présentez la note d'information n° 88 qui sera affichée sur le tableau de la salle de repos ainsi que l'annonce à insérer sur le site intranet de l'entreprise (documents 1 et 2, fiche Savoirs 9, annexes A et B).

DOC. 1 Courriel reçu de Mme Dolet

De : Mme Dolet **Date :** Date : 28 octobre 201N 9 : 05

À : Stagiaire

Objet : Préparation des élections

Pièces jointes : Liste des tâches – Doc DUP

Bonjour,

J'ai en charge l'organisation des élections professionnelles et j'ai besoin de votre aide. Le 1^{er} tour aura lieu le 12 décembre de 9 h à 16 h et, s'il y avait un 2nd tour, il aurait lieu le 27 décembre.

Afin de ne rien oublier, j'ai préparé une liste des différentes opérations à réaliser (pièce jointe).

La 1^{re} activité que je vous demande de réaliser est de préparer la note d'information à destination de tout le personnel, affichage prévu en salle de repos, ainsi que l'info qui sera mise sur le site intranet afin d'avertir les salariés des élections.

Vous préciserez :

- qu'il s'agit de l'élection de la délégation unique du personnel (chez Missenard, les délégués du personnel assurent également les fonctions de représentants du personnel au comité d'entreprise),
- le nombre de personnes à élire (à vérifier),
- et que la réunion pour la négociation du protocole préélectoral avec les syndicats est prévue le 4 novembre à 16 h.

J'attends votre proposition par retour.

Marie Dolet

DOC. 2 Pièce jointe au courriel de Mme Dolet

Liste de contrôles pour l'organisation des élections professionnelles

1.	Informier le personnel des élections (affichage et courriel)	28/10
2.	Inviter les organisations syndicales pour l'élaboration du protocole d'accord par LRAR et envoi courriel avec AR	28/10
3.	Compléter le protocole d'accord préélectoral après réunion	04/11
4.	Établir les listes électorales	02/12
5.	Vérifier la réception des listes de candidats (pour 16 h)	03/12
6.	Afficher les listes électorales	04/12
7.	Afficher les listes de candidats	05/12
8.	Établir les bulletins de vote	10/12
9.	Mettre en place le matériel de vote	11/12
10.	Assister au dépouillement	12/12
11.	Envoyer le PV des résultats	13/12



ANNEXE A > Note d'information



Destinataire : **L'ensemble du personnel**

Émetteur : **La direction**

Valenciennes, le : **28 octobre 201N**

NOTE N° 88 **Objet : Élections professionnelles**

Le personnel est informé que l'élection de la délégation unique du personnel (délégués du personnel et comité d'entreprise) sera organisée le 12 décembre. 4 délégués et 4 délégués suppléants sont à élire.

À cet effet, les organisations syndicales, seules habilitées à présenter des candidats au premier tour de cette élection, sont invitées à une réunion pour élaborer et signer le protocole d'accord préélectoral.

Cette réunion est fixée le 4 novembre à 16 h.

En l'absence de candidatures présentées par les syndicats, les élections se dérouleront dans le cadre d'un second tour et dans les conditions définies par la loi.

La direction

ANNEXE B > Note pour insertion sur le site intranet

En Actualités sur le site intranet, ne mettre que les infos Flash.
Nombre de caractères limité à 250.

Marie Dolet

ACTUALITÉS

À vos agendas!

Le 12 décembre 201N

Élections de la délégation unique du personnel

Réunion de négociation

du protocole d'accord préélectoral avec

les organisations syndicales

le 4 novembre 201N à 16 h



Mission 2

Préparer le protocole d'accord préélectoral

La réunion avec les organisations syndicales vient de s'achever. Mme Dolet vous communique les éléments négociés afin que vous puissiez élaborer le protocole d'accord.



➤ 2 Préparez le protocole d'accord préélectoral, « 06_protocole_accord_preelectoral.doc » (document 3).

DOC. 3 Compte rendu de Mme Dolet – Prise de notes



La réunion vient de se terminer.

M Julien Poujol, ingénieur d'études, représentait la Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC), Maxime Lefèvre, la Confédération française démocratique du travail (CFDT) et Mme Julia Lemaire, Force ouvrière (FO). Seules ces 3 organisations présenteront donc une liste.

La date du premier tour a été confirmée, le vote pour le 2^e collège des ingénieurs, chefs de service, techniciens, agents de maîtrise et cadres se déroulera de 9 h à 13 h et le vote pour le 1^{er} collège, les ouvriers et employés, de 12 h à 16 h.

Compte tenu de l'effectif calculé à 76 salariés de l'agence de Saint-Saulve, il y a 8 sièges à pourvoir, 4 titulaires et 4 suppléants. Ils sont répartis sur les 2 collèges au prorata des effectifs de chaque groupe, c'est-à-dire 3 titulaires et 3 suppléants pour le 1^{er} collège, et 1 titulaire, 1 suppléant pour le 2^e collège.

Préparez le protocole d'accord préélectoral suivant le modèle que je vous donne, mais n'hésitez pas à améliorer et à personnaliser sa mise en page.



Aide

Le protocole d'accord préélectoral

C'est un accord négocié entre l'employeur et les syndicats représentatifs au sein d'une entreprise, préalablement aux élections professionnelles. L'appel aux organisations syndicales représentatives en vue de la négociation d'un protocole d'accord préélectoral constitue une des premières démarches devant être effectuée par l'employeur en vue des élections professionnelles.



Mission 3

Établir le procès-verbal des élections

L'employeur a l'obligation d'afficher les résultats des élections et d'envoyer à l'inspection du travail le procès-verbal des élections dans les 15 jours suivant le scrutin.

Le premier tour des élections chez Missenard est terminé. Le dépouillement vient d'avoir lieu.

Les membres des bureaux ont commencé la rédaction du procès-verbal. Il convient de déterminer le nombre de sièges revenant à chaque liste et le nom des élus. Vous collaborez à ce travail.



- **3** Déterminez le nombre de sièges obtenus pour les titulaires du 1^{er} collège (**document 4, annexe C**).
- **4** À l'aide du tableur, complétez le tableau, « 06_nombre_sieges.xls », pour déterminer l'attribution des sièges en automatisant les calculs (**documents 4 et 5**).
- **5** Complétez l'extrait du procès-verbal des élections pour les membres titulaires du 1^{er} collège (**annexe D**).

DOC. 4 > Compte rendu des élections de la délégation unique du personnel du 12/12/201N

COLLÈGE 1 : OUVRIERS ET EMPLOYÉS

Scrutin ouvert de 12 h à 16 h

6 sièges à pourvoir : 3 titulaires – 3 suppléants



Composition du bureau de vote

Monsieur Paul Toulemonde, président, Madame Julia Lemaire, assesseur titulaire et Maxime Lefèvre, assesseur titulaire.

Dépouillement du scrutin

Inscrits :	58	Nombre de votants :	52
Bulletins blancs :	0	Suffrages valablement exprimés :	52

Nombre de voix obtenues par les candidats de chaque liste

Liste CFDT

Titulaire	Charles Valendray	36
Suppléant	Sophie Blanchard	30
Titulaire	Maxime Lefèvre	35
Suppléant	Perrine Sanchez	36
Titulaire	Sylvie Mascret	20
Suppléant	Martin de Oliveira	18

Liste FO

Titulaire	Renaud Lemoine	16
Suppléant	Philippe Colin	16
Titulaire	Julia Lemaire	15
Suppléant	Martine Leclercq	11
Titulaire	Patrick Martin	13
Suppléant	Chantal Roux	10

COLLÈGE 2 : INGÉNIEURS, CHEFS DE SERVICE, TECHNICIENS, AGENTS DE MAÎTRISE ET CADRES

Scrutin ouvert de 9 h à 13 h

2 sièges à pourvoir : 1 titulaire – 1 suppléant

Composition du bureau de vote :

Monsieur Pierre Legrand, président et Julien Pujol, assesseur titulaire.

Dépouillement du scrutin

Inscrits :	18	Nombre de votants :	16
Bulletins blancs :	2	Suffrages valablement exprimés :	14

Nombre de voix obtenues par les candidats de la liste

Liste CFTC

Titulaire	Julien Pujol	14
Suppléant	Nathalie Pascal	14

Après avoir terminé le dépouillement, il est procédé à la **répartition des sièges en fonction des résultats** enregistrés de chacune des listes. Le dépouillement et la répartition s'effectuent séparément pour les titulaires et pour les suppléants.

Chaque liste reçoit autant de sièges que le nombre de voix recueillies contient de fois le quotient électoral.

$$\text{Quotient électoral} = \frac{\text{Nombre de suffrages valablement exprimés}}{\text{Nombre de sièges à pourvoir}}$$

Au cas où il n'a été pourvu aucun siège ou s'il reste encore des sièges à pourvoir, ceux-ci sont attribués sur la base de la plus forte moyenne.

Exemple : *Inscrits : 70 Nbre de sièges à pourvoir : 3 Suffrages valablement exprimés : 68*

Résultat du vote			
Liste	Candidat n° 1	Candidat n° 2	Candidat n° 3
A	30 voix	28 voix	25 voix
B	21 voix	19 voix	
C	12 voix		

Attribution des sièges par application du quotient électoral

$$\text{Calcul du quotient électoral : } \frac{\text{Nombre total de suffrages valablement exprimés}}{\text{Nombre de sièges à pourvoir}}$$

soit $\Rightarrow 68 : 3 = 22,66$

Moyenne des voix de chaque liste (elle s'obtient en divisant le nombre total de voix obtenues par tous les candidats d'une liste par le nombre de candidats présentés par cette liste) :

- liste **A** $\Rightarrow 83 : 3 = 27,66$
- liste **B** $\Rightarrow 40 : 2 = 20$
- liste **C** $\Rightarrow 12 : 1 = 12$

Chaque liste reçoit autant de sièges que le nombre de voix (moyenne de liste) qu'elle recueille contient le quotient électoral, soit :

- pour la liste **A** $\Rightarrow 27,66 : 22,66 = 1$
- les listes **B** et **C** n'atteignent pas des moyennes assez élevées (respectivement 20 et 12) pour obtenir un siège.

Il reste donc deux sièges à pourvoir qui doivent être attribués à la plus forte moyenne.

Attribution du deuxième siège à la plus forte moyenne

La **plus forte moyenne** est calculée en divisant le nombre moyen de voix obtenues par la liste, par le nombre de sièges déjà attribués à la liste, augmenté d'une unité, soit :

- pour la liste **A** : $27,66 : (1 + 1) = 13,83$
- pour la liste **B** : $20 : (0 + 1) = 20$
- pour la liste **C** : $12 : (0 + 1) = 12$

C'est donc la liste **B** qui obtient la plus forte moyenne. Elle se voit attribuer le deuxième siège.

Attribution du troisième siège à la plus forte moyenne

L'opération précédente est renouvelée en prenant en compte l'attribution du deuxième siège à la liste **B**. Ainsi, la plus forte moyenne est :

- pour la liste **A** : $27,66 : (1 + 1) = 13,83$
- pour la liste **B** : $20 : (1 + 1) = 10$
- pour la liste **C** : $12 : (0 + 1) = 12$

C'est donc la liste **A** qui obtient la plus forte moyenne. Elle se voit donc attribuer le troisième siège.

Résultats des élections

- liste **A** : 2 sièges
- liste **B** : 1 siège
- liste **C** : aucun siège

Les résultats sont proclamés par le bureau de vote qui indique nominativement les élus avec le nombre de voix obtenues.

	Inscrits	Votants	Blancs/Nuls	Exprimés	Liste CFDT	Liste FO
Nombre de voix	58	52	0	52	91	44

● **Quotient électoral = 17,33**

Explication : nombre de suffrages exprimés valables/nombre de sièges à pourvoir

$$52 : 3 = 17,33$$

● **Première répartition des sièges**

	Liste CFDT	Liste FO
Moyenne des voix de chaque liste :	30,33	14,67
Détail des calculs :	Nombre de voix obtenues par la liste/nbre de sièges 91 : 3	Nombre de voix obtenues par la liste/nbre de sièges 44 : 3
Nombre de sièges obtenus	1	0
Formule de calculs :	$30,33 : 17,33 = 1,75$ arrondi à 1	$14,67 : 17,33 = 0,85$ arrondi à 0

● **Deuxième répartition des sièges**

	Liste CFDT	Liste FO
Nouvelle moyenne :	15,17	14,67
Détail des calculs :	Moyenne des voix/nombre de sièges obtenus + 1 30,33 : 1 + 1	Moyenne des voix/nombre de sièges obtenus + 1 14,67 : (0 + 1)
Nombre de sièges obtenus	1	0

Obtient un siège, la liste ayant la moyenne la plus élevée

● **Troisième répartition des sièges**

	Liste CFDT	Liste FO
Nouvelle moyenne :	10,11	14,67
Détail des calculs :	Moyenne des voix/nombre de sièges obtenus + 1 30,33 : 2 + 1	Moyenne des voix/nombre de sièges obtenus + 1 14,67 : (0 + 1)
Nombre de sièges obtenus	0	1

Nombre de sièges de titulaires obtenus : Liste CFDT : 2

Liste FO : 1

1 Informer le personnel

L'employeur informe le personnel par **affichage** de l'organisation des élections. Le document affiché précise la **date du 1^{er} tour du scrutin**.

Le 1^{er} tour doit se tenir, au plus tard, le **45^e** jour suivant le jour de l'affichage.

L'employeur doit organiser une réunion de travail avec les syndicats pour définir un protocole préélectoral.



Note de service annonçant les prochaines élections professionnelles

Information des salariés de l'**organisation des élections**

Invitation des syndicats à **se présenter** et à **venir négocier** le protocole préélectoral

2 Préparer le protocole d'accord préélectoral

Si des organisations syndicales se sont manifestées, l'employeur négocie avec elles le **protocole d'accord préélectoral**.

La négociation porte notamment sur les points suivants :

- > Le nombre et la composition des collèges électoraux
- > **La répartition des sièges entre les différents collèges**
- > **Les conditions d'électorat et d'éligibilité**
- > **Les modalités d'organisation et de déroulement des opérations électorales : date et heure du scrutin, moyens matériels, constitution du bureau de vote...**

3 Établir le procès-verbal des élections

Lorsque le vote a eu lieu, il faut procéder au **dépouillement** et à l'**attribution des sièges**.

L'attribution des sièges se fait en **deux phases** :

- Chaque liste se voit d'abord attribuer autant de sièges que le nombre moyen de voix qu'elle a recueillies contient de fois le quotient électoral.
- Ensuite, s'il reste des sièges à pourvoir, et successivement pour chacun des sièges restant, la liste qui a la plus forte moyenne (rapport de la moyenne des voix de la liste au nombre de sièges déjà obtenus) obtient le siège. Les attributions se font jusqu'à épuisement des sièges à pourvoir selon l'ordre de présentation des candidats sur la liste.

La proclamation des résultats doit être faite par le bureau de vote. La rédaction du **procès-verbal** entérine les résultats des élections. On réalise **un exemplaire pour l'employeur**, un pour l'affichage, **et deux pour l'inspecteur du travail**.



ENTRAÎNEMENT 1

Convoquer les élus à la 1^{re} réunion de la délégation Unique du Personnel (DUP)

M. Castel vient d'informer Mme Dolet de la tenue de la 1^{re} réunion de la délégation unique du personnel. Le 23 décembre 201N, vous convoquez les différents membres élus à cette réunion.



Rédigez le courrier en tenant compte des informations données par M. Castel ([document](#)).

DOC. > Courriel de M. J.-P. Castel

De :	jp.castel@mqb.fr	Date :	23 décembre 201N 08 : 35
À :	Stagiaire		
Cc :			
Objet :	Réunion DUP		

Bonjour,

La 1^{re} réunion de la DUP aura lieu le mercredi 12 janvier 201N+1 à 16 h, salle Edison à Saint-Saulve. Convoquez par lettre recommandée tous les membres élus.

Voici l'ordre du jour :

- Constitution du bureau (secrétaire, trésorier et adjoints) et constitution de la commission CHSCT.
- Modalités d'organisation des futures réunions :
 - le délai d'envoi des convocations ;
 - les modalités de notification et d'envoi des convocations ;
 - la fixation habituelle des dates de réunions ordinaires ;
 - le principe des réunions motivées par l'urgence ;
 - la numérisation et la mise en ligne du registre des délégués du personnel sur l'intranet...

Précisez qu'ils peuvent demander que soient abordées d'autres questions concernant le personnel en respectant un délai de 2 jours ouvrables avant la réunion. Dans ce cas, ils déposent un courrier simple remis en main propre contre décharge au bureau de la direction.

Présentez à Mme Dolet le courrier destiné au 1^{er} élu titulaire du collège 1.
Merci.

J.-P. Castel



Aide

Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

Il s'agit d'une **instance obligatoire** si l'entreprise comporte **plus de 50 salariés**.

C'est un organisme spécialisé élu par un collège composé de tous les élus titulaires des délégués du personnel et membres du comité d'entreprise. Le nombre de représentants au CHSCT varie suivant les effectifs de l'entreprise. Comme le comité d'entreprise, il est présidé par le chef d'établissement ou son représentant. Le médecin du travail est également membre de ce comité mais ne prend pas part au vote.

Le CHSCT a pour mission de :

1. contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure ;
2. contribuer à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité ;
3. veiller à l'observation des dispositions légales prises en ces matières.

ENTRAÎNEMENT 2

Informer sur le vote par correspondance

Mme Dolet vous transmet le courriel reçu d'un salarié. Elle vous demande de rédiger la réponse.

Consultez la documentation mise à votre disposition et préparez les éléments de réponse à adresser à M. Scolan (documents 1 et 2, annexe).

DOC. 1 > Courriel reçu de M. Scolan

De : Mme Dolet Date : 23 décembre 201N 14 : 22
À : Stagiaire
Cc :
Objet : Contestation de M. Scolan

Bonjour,
Je vous transfère le courriel de M. Scolan.
Aurions-nous fait une erreur en ne proposant pas le vote par correspondance ?

Que prévoit le Code du travail ?

Je vous remercie de me faire une note sur ce point afin que je puisse répondre à M. Scolan.

Merci
Mme Dolet

> De : scolan.pierre@orange.fr
> Envoyé : 23 décembre 201N 10 : 19
> À : m.dolet@mqb.fr
> Cc : contact@cgtvalenciennes.fr
> Objet : Vote par correspondance

Bonjour Madame,
Le 12 décembre, je n'ai pas pu voter pour l'élection des délégués du personnel car j'étais en congés. Je pensais recevoir le matériel de vote chez moi mais cela n'a pas été le cas.
Vous m'avez probablement oublié.

J'ai consulté mon syndicat, je peux faire annuler les élections par recours administratif.
Avant d'entamer une telle procédure, j'aimerais avoir quelques explications.

Dans cette attente,

Salutations.

Pierre Scolan

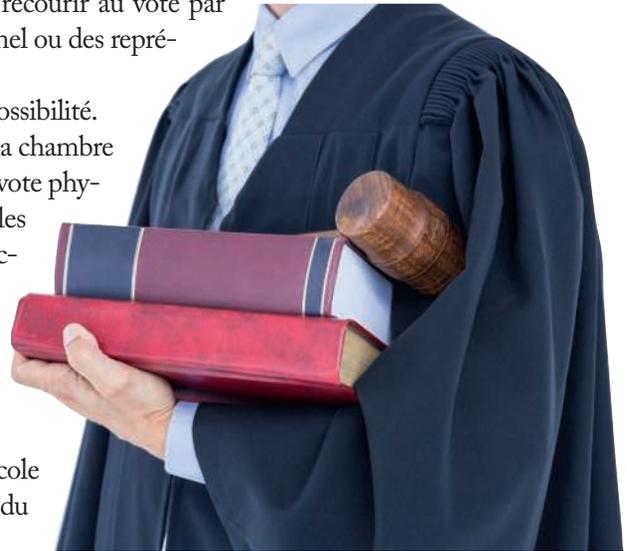


DOC. 2 Vote par correspondance et droit du travail

LE CODE DU TRAVAIL ne prévoit pas la possibilité de recourir au vote par correspondance pour l'élection des délégués du personnel ou des représentants du personnel au comité d'entreprise.

En l'absence de règles légales, la jurisprudence a admis cette possibilité. Récemment, dans un arrêt du 13 février 2013 (n° 11-25696), la chambre sociale de la Cour de cassation a posé pour principe que « si le vote physique est la règle en l'absence de dispositions conventionnelles dérogatoires, le recours au vote par correspondance pour les élections professionnelles n'est contraire à aucune règle d'ordre public ».

Désormais, l'employeur et les organisations syndicales intéressées peuvent donc librement prévoir le principe d'un vote par correspondance pour les élections des délégués du personnel et membres du comité d'entreprise dans le cadre du protocole préélectoral. Ils doivent prévoir les modalités de mise en œuvre du vote en s'attachant à garantir le respect du secret de ce dernier.



D'après www.village-justice.com

ANNEXE > Note destinée à Marie Dolet

Destinataire : **Mme Dolet**

Émetteur : **Stagiaire**

Valenciennes, le : **23/12/201N**

Objet : **Éléments de réponse pour M. Scolan**

La loi ne prévoit pas le vote par correspondance pour les élections du personnel. C'est la jurisprudence qui admet cette possibilité.

Il faut pour cela que l'accord préélectoral signé par tous les partenaires (direction et syndicats) le prévoie, ainsi que son organisation.

Chez Missenard Climatique, l'accord préélectoral du 4 novembre 201N ne mentionne pas la possibilité de vote par correspondance pour les élections de la délégation unique du personnel du 12 décembre 201N. M. Scolan ne pouvait donc pas voter de cette façon.

Il ne s'agit aucunement de faute de notre fait, et le recours de ce salarié ne pourrait pas aboutir.

.....
.....
.....

MISSENARD
CLIMATIQUE

Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux

7



MISSENARD
CLIMATIQUE

Les différents indicateurs sociaux (effectif, nombre d'accidents du travail, taux d'absentéisme...) mesurent les résultats de la politique sociale menée.

Cette année, Missenard Climatique a décidé de construire l'état des lieux complet de l'évolution de l'entreprise en matière sociale afin de l'exposer aux délégués du personnel, mais aussi parce qu'il constitue dorénavant une priorité.

Mme Dolet, chargée d'actualiser le tableau de bord social, vous demande de l'aide dans la réalisation de ce document.



Votre mission

Pour la prochaine réunion des délégués du personnel, la direction désire présenter les « chiffres clés » de l'entreprise en matière sociale. Nous sommes le 16 janvier 201N+1, Mme Dolet a recueilli des données sociales provenant du service des Ressources humaines ; vous l'accompagnez dans le traitement et la présentation de ces données.

Pour cela, vous devrez :

- appréhender la pertinence d'une information sociale ;
- exploiter les indicateurs sociaux à partir d'un tableau de bord.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Recherche de données chiffrées
- ▶ Exploitation d'indicateurs à partir d'un tableau de bord
- ▶ Réalisation de documents de synthèse

Aléa

- ▶ *Aucun*

Résultats attendus

Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés

Compétence rattachée : mettre à jour les indicateurs sociaux



Mission 1

Apprécier la pertinence d'une information sociale

Le service des Ressources humaines a transmis un ensemble de données à Mme Dolet. Vous devez présenter les éléments des tableaux dans un support de communication.



- 1 Présentez les données issues des différents tableaux dans un document synthétique qui donnera un aperçu du tableau de bord de l'organisation en matière de données sociales (« 07_tableaux_RH.xls », documents 1, 2 et 3).

DOC. 1 > Consignes reçues par mél

De :	Marie Dolet	Date :	lun. 16/01/201N+1 10:22
À :	Stagiaire		
Objet :	Tableau de bord		
Pièces jointes :	Consignes pour élaboration du livre support		

Bonjour,

M. Castel désire présenter, lors de la prochaine réunion des délégués du personnel, un tableau de bord avec les principales données sociales de l'entreprise.

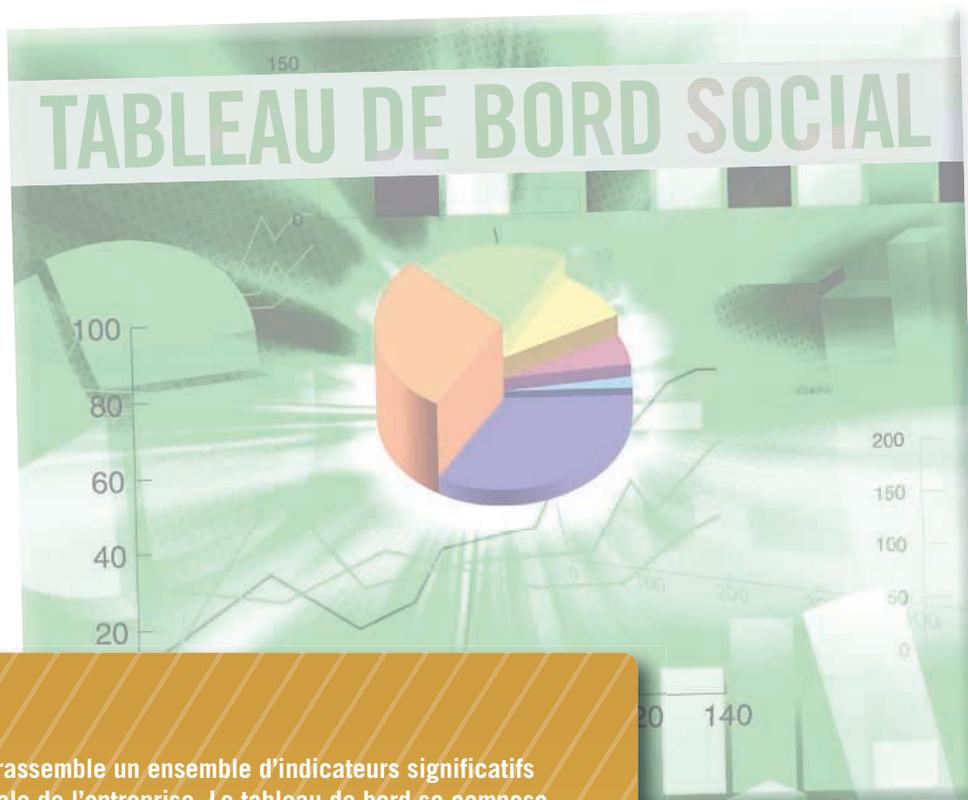
J'ai sollicité le service des Ressources humaines qui m'a transmis plusieurs tableaux. Je vous joins le fichier.

J'ai réfléchi au contenu d'un tableau synthétique et vous transmets mes consignes pour son élaboration.

Je pense que la présentation avec un logiciel de PAO pourrait nous donner un document de bonne qualité.

Je vous laisse travailler sur ce dossier, n'hésitez pas à me solliciter en cas de besoin.

Marie Dolet



Aide

Un **tableau de bord** social rassemble un ensemble d'indicateurs significatifs concernant la gestion sociale de l'entreprise. Le tableau de bord se compose de plusieurs feuillets relatifs aux chiffres clés, à l'évolution des principaux indicateurs, aux ratios sociaux.

Les indicateurs servent à mesurer la performance sociale, à déceler les dysfonctionnements et mettre en œuvre des mesures correctives si besoin.

Pièce jointe de Mme Dolet : Sommaire détaillé des éléments du tableau de bord social

DOC. 2

Les chiffres clés de MISSENERD CLIMATIQUE

<p>1^{re} page PRÉSENTATION</p>	<p>Logo Missenard Slogan Titre : Les chiffres clés (201N-2 à 201N)</p>	
<p>2^e page CHIFFRES CLÉS (à présenter en graphique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Évolution de la masse salariale - Évolution du salaire moyen - Évolution de l'effectif : <ul style="list-style-type: none"> - Par sexe - Effectif par catégorie professionnelle 	
<p>3^e page et suivantes ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS (tableaux ou graphiques)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'emploi <ul style="list-style-type: none"> - Répartition de l'effectif par catégories professionnelles, par sexe et par âge - Entrées et Sorties de l'effectif 2. Les rémunérations <ul style="list-style-type: none"> - Évolutions des rémunérations 3. Condition d'hygiène et de sécurité <ul style="list-style-type: none"> - Nombre accidents du travail - Nombre de journées perdues pour AT 4. La formation <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'heures de formations rémunérées 	
<p>Dernière page RATIOS (pour les 3 années)</p>	<p>Indicateurs de mobilité</p> <p>Taux d'entrée = <i>Nombre d'entrées/Effectif</i></p> <p>Taux de sortie = <i>Nombre de sorties/Effectif</i></p> <p>Turnover = <i>Entrées + sorties/Effectif</i></p> <p>Ratio de remplacement = <i>Nombre d'arrivées/Nombre de départs</i></p>	<p>Les indicateurs liés aux rémunérations</p> <p>Masse salariale = <i>Frais de personnel/Effectif</i></p> <p>Les indicateurs liés au risque professionnel</p> <p>Taux de fréquence des accidents du travail = <i>Nombre d'accidents de travail avec arrêt × 10⁶/Nombre d'heures travaillées</i> Ce taux s'exprime pour un million d'heures travaillées</p> <p>Taux de gravité des accidents du travail = <i>Nombre de jours d'arrêt de travail × 10³/Nombre d'heures travaillées</i> Ce taux s'exprime pour un millier d'heures travaillées.</p>

Insérer le tableau

Présenter sur le même graphique

EFFECTIF AU 31/12/201N

	201N-2	201N-1	201N
Ingénieurs et cadres	4	5	5
Hommes	4	4	4
Femmes	0	1	1
Agents de maîtrise et techniciens	10	11	13
Hommes	8	10	12
Femmes	2	1	1
Employés	3	3	3
Hommes	0	0	0
Femmes	3	3	3
Ouvriers	50	52	58
Hommes	50	52	58
Femmes	0	0	0
Total	67	71	79
Hommes	62	66	74
Femmes	5	5	5

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR ÂGE ET PAR SEXE

	201N-2					201N-1					201N				
	-25	26-30	31-40	41-50	+ 50	-25	26-30	31-40	41-50	+ 50	-25	26-30	31-40	41-50	+ 50
Ingénieurs et cadres			1	3				1	4				1	4	
Hommes			1	3				0	4				0	4	
Femmes			0	0				1	0				1	0	
Agents de maîtrise et techniciens			5	4	1			4	6	1			5	7	1
Hommes			4	3	1			3	6	1			4	7	1
Femmes			1	1	0			1	0	0			1	0	0
Employés		1	2	0	0		1	2	0	0		1	1	1	0
Hommes		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
Femmes		1	2	0	0		1	2	0	0		1	1	1	0
Ouvriers		6	18	14	12		7	18	15	12		9	20	16	13
Hommes		6	18	14	12		7	18	15	12		9	20	16	13
Femmes		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
Total		7	25	19	16		8	24	22	17		10	26	25	18
Hommes		6	22	18	16		7	21	21	17		9	24	23	18
Femmes		1	3	1	0		1	3	1	0		1	2	2	0

Période de : 01/01/201N-2 à 31/12/201N

Poids des charges employeur	Au 31/12/201N		Au 31/12/201N-1		Au 31/12/201N-2	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%
URSSAF – PÔLE EMPLOI	446 840	78,24	346 333	74,21	286 262	74,06
AGIRC	15 158	2,65	27 731	5,94	23 231	6,01
ARRCO	90 256	15,80	74 628	15,99	62 208	16,09
PRÉVOYANCE	18 854	3,30	18 025	3,86	14 842	3,84
TOTAL CHARGES PATRONALES	571 108	100,00	466 717	100,00	386 543	100,00

Masse salariale	Au 31/12/201N		Au 31/12/201N-1		Au 31/12/201N-2	
	Montant	Nbre bulletins	Montant	Nbre bulletins	Montant	Nbre bulletins
MASSE SALARIALE	1 699 149		1 540 629		1 290 629	
COÛT POUR L'EMPLOYEUR	2 270 257		2 007 346		1 677 172	
HEURES TRAVAILLÉES	142 903		129 672		100 672	
SALAIRE MOYEN	1 819,22	934	1 744,77	883	1 556,85	829

ÉVOLUTION EFFECTIF

Salariés ENTRÉE/SORTIE (en nombre)

	01/01/201N au 31/12/201N	01/01/201N-1 au 31/12/201N-1	01/01/201N-2 au 31/12/201N-2
Motif Entrée			
Embauche	18	19	11
Mutation	1	0	2
TOTAL ENTRÉES	19	19	13
Motif Sortie			
Fin de CDD	2	9	7
Démission	3	4	2
Licenciement	1	0	2
Fin de période essai	4	2	2
Rupture conventionnelle	1	0	0
TOTAL SORTIES	11	15	13

Accidents du travail (AT)

	01/01/201N au 31/12/201N	01/01/201N-1 au 31/12/201N-1	01/01/201N-2 au 31/12/201N-2
Nombre accidents du travail	4	5	3
Nombre de journées perdues pour AT	48	158	33

Nombre d'heures de formation rémunérées

	201N	201N-1	201N-2
Ingénieurs et cadres	24	0	8
Agents de maîtrise	96	124	52
Employés	18	24	24
Ouvriers	192	174	156
TOTAL HEURES	330	322	240

Nombre d'heures de formation suivant le type d'actions

	201N	201N-1	201N-2
Actions d'adaptation	70	49	35
Actions de développement de compétences	28	70	21
Actions de promotion	26	21	35
Actions de prévention	150	120	102
Actions de conversion	35	48	12
Actions bilan de compétences	21	14	35
TOTAL HEURES	330	322	240



Mission 2

Exploiter les indicateurs sociaux à partir d'un tableau de bord

Mme Dolet vous demande de préparer un commentaire à partir de certaines des données significatives mises en évidence dans le tableau de bord.

- 2 Proposez, sous forme de note, à Mme Dolet, des éléments de commentaires sur l'évolution des effectifs et sur les rémunérations. (« 07_tableau_RH.xls » à consulter, [document 3](#), [annexe A](#)).

ANNEXE A > Note destinée à Marie Dolet



DE : **Stagiaire**

À : **Mme Dolet**

NOTE N° XX **Objet :** **Commentaires des indicateurs sociaux**

Valenciennes le : **15/01/201N+1**

Les effectifs

L'effectif de Missenard Climatique Agence de Saint-Saulve au 31/12/201N est de 79 personnes, en hausse de 11,27 % sur un an. 19 embauches ont eu lieu cette année et 11 sorties de l'effectif. Les départs sont toujours majoritairement dus à la fin d'un CDD ou à un départ suite à une période d'essai. Le turnover de l'entreprise s'est amélioré, il est de 0,38 par rapport à 0,48 l'année dernière. Les ingénieurs et cadres représentent 7 % de l'effectif (6,33 % en 201N-1), les agents et techniciens 16,46 % (15,50 % en 201N-1), les employés 3,80 % (4,23 % en 201N-1) et les ouvriers 73,42 % (73,24 % en 201N-1). La proportion des femmes dans l'entreprise reste faible, elles ne sont que 5.

Les rémunérations

La masse salariale totale a augmenté de 10,29 % alors que le salaire moyen par bulletin n'augmente que de 4,27 %.

Le nombre moyen d'heures travaillées par mois est de 153,01 heures contre 146,86 heures l'année précédente.





1 Apprécier la pertinence d'une information sociale

► Les finalités

Le tableau de bord présente les principales données quantitatives permettant d'apprécier la situation de l'entreprise en matière sociale.

Outil d'information

- Constitue la photographie des principales données sociales de l'entreprise
- Présente un certain nombre d'indicateurs

Outil de planification

- Permet des projections et prévisions pour une gestion des effectifs

Outil de pilotage social

- Permet d'observer et d'étudier les données concernant le personnel, de suivre les évolutions, de fixer les objectifs, de stimuler le dialogue avec le personnel et ses représentants

► La procédure d'élaboration du tableau de bord social

Déterminer des indicateurs

Repérer les sources d'informations

Traiter les données et les exploiter

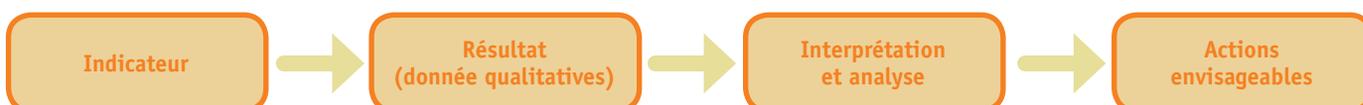
Identifier la cible : direction et/ou personnel

Présenter le document, l'adapter à la cible

2 Exploiter les indicateurs sociaux à partir d'un tableau de bord

Un indicateur est une information permettant d'apprécier la performance de l'entreprise, dans ce cas, en matière sociale.

Les indicateurs doivent être pertinents et précis.



Les ratios sont des indicateurs. Ils peuvent être divisés en 3 catégories :

En matière de ressources humaines, la structure et les caractéristiques des salariés (ex. : pyramide des âges)

La performance en matière de conditions de travail et de sécurité

L'implication du personnel et les habitudes de travail

ENTRAÎNEMENT 1 Présenter un diaporama

Marie Dolet pense qu'il serait intéressant, afin de rendre plus dynamique la présentation des chiffres clés lors de la réunion des délégués du personnel, de s'appuyer sur un diaporama.



■ Préparez le diaporama demandé en tenant compte des consignes de Mme Dolet. Commencez ce travail en réalisant d'abord une ébauche, puis présentez-le à l'aide du logiciel requis (« 07_LOGO_Missenard.jpg », « 07_tableaux_RH.xls » à consulter, [documents 1](#) et [2](#), [annexe](#)).

DOC. 1 > Courriel de Mme Dolet

De :	Marie Dolet	Date :	lun. 15/01/201N+1 16:50
À :	Stagiaire		
Objet :	Diaporama		
Pièces jointes :	Charte graphique Diapo		

Bonjour,

Pour exposer les données sociales, il serait judicieux de les présenter à l'aide d'un diaporama.

Je vous confie cette tâche.

Je vous joins la charte graphique utilisée pour les diaporamas.

Bon courage.

Marie Dolet

DOC. 2 > Pièce jointe au courriel : Charte graphique

Insertion du logo de l'entreprise en haut et à droite de chaque diapositive.



Titre de la diapositive : Lucida Sans Unicode (taille minimum 40)

Remplissage du cadre : bleu, accentuation un peu plus clair 80 %

Couleur de la forme : épaisseur 1 point, couleur noire, effet sur la forme : ombre décalage vers la droite

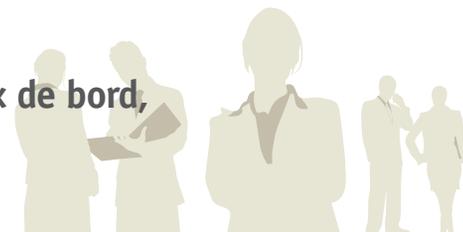
Corps des diapositives : titre de la diapositive : Lucida Sans Unicode (taille minimum 20)

Mise en forme des diapositives : thème libre

Mise en forme du cadre du texte : style de forme prédéfinie (contour couleur 1 accentué en bleu pour le corps)

Paramétrage des diapositives : animation prédéfinie entre les objets : Estomper

Paramétrage des transitions de diapositives : son : carillon



ANNEXE > Masque des diapositives

DIAPO 1

Titre : Les chiffres clés de 201N-2 à 201N

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DIAPO 2

L'évolution de la masse salariale

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DIAPO 3

L'évolution de l'effectif

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DIAPO 4

L'évolution des principaux indicateurs

1. **L'emploi**
2. **Les rémunérations**
3. **Les conditions d'hygiène et de sécurité**
4. **La formation**

.....

.....

.....

.....

DIAPO 5

Les ratios

1. **Liés à la mobilité**
2. **Liés aux rémunérations**
3. **Liés aux risques professionnels**

.....

.....

.....

.....

DIAPO 6

Merci de votre attention

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ENTRAÎNEMENT 2 Exploiter des données

M. Castel s'étonne que, dans les différents graphiques communiqués, il n'apparaisse pas de pyramide des âges de l'entreprise. Il aimerait également connaître l'âge moyen des salariés. Mme Dolet vous charge de ce travail.



Réalisez la pyramide des âges de l'entreprise Missenard en grisant chaque case correspondant au nombre de salariés par tranche d'âge et par sexe. Dites à quel type de pyramide elle correspond. Puis calculez l'âge moyen des salariés (documents 1, 2 et 3, annexe).

DOC. 1 > Courriel de Marie Dolet

De : Marie Dolet Date : 16/01/201N+1 13:45

À : Stagiaire

Objet : Graphique Pyramide des âges

Bonjour,

Monsieur Castel désire que nous réalisons une représentation graphique de l'âge des salariés de l'entreprise. Je vous propose d'en faire une ébauche sur papier en prenant comme critère les tranches d'âges.

Il faut calculer l'âge moyen des salariés.

Je vous confie ces travaux.

Bon courage.

Marie Dolet

DOC. 2 > Extrait du fichier Salariés (Requête)

MISSENERD
CLIMATIQUE

Année de naissance	56	57	58	59	60	61	62	63	66	67	68	69	70	71	72	73	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	Tot.
Âge	58	57	56	55	54	53	52	51	48	47	46	45	44	43	42	41	39	38	37	36	35	34	33	32	31	30	29	28	27	26	
Homme	1	3	1	2	1	4	5	1	1	1	5	4	5	1	3	3	4	1	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	74
Femme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	5

Tranches d'âges	plus de 50 ans	de 41 à 51 ans	de 31 à 40 ans	de 26 à 30 ans	moins de 26 ans
Homme	18	23	24	9	0
Femme	0	2	2	1	0

Mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité

8

MISSENARD
CLIMATIQUE

Le dernier rapport du CHSCT a mis en évidence une hausse importante des accidents du travail dans la société liés aux conditions de travail des installateurs thermiques.

M. Castel souhaite mettre en place un certain nombre d'actions afin d'assurer de meilleures conditions de travail à ses salariés et ainsi réduire les risques.



Votre mission

Vous devez participer à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et de la sécurité au sein de l'entreprise. Pour cela, vous serez amené à :

- présenter le compte rendu de réunion du CHSCT et en assurer sa diffusion ;
- participer à la mise en place des actions de prévention des risques professionnels ;
- déclarer un accident du travail.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Mise à jour ou amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité
- ▶ Technicité du contenu du support : références ergonomiques, médicales, réglementaires

Aléa

- ▶ Obligation de modification de postes de travail

Résultats attendus

Les supports associés aux procédures santé-sécurité sont mis en forme, publiés et diffusés

Compétence rattachée : produire des supports associés aux procédures santé-sécurité

Présenter le compte rendu de réunion du CHSCT et en assurer la diffusion

Marie Dolet, assistante de direction, vous demande de saisir et de mettre en forme le dernier compte rendu de réunion du CHSCT et d'en assurer la diffusion auprès des membres du Comité.

- 1 Marie Dolet vous demande de créer un modèle sur Google Drive de compte rendu de réunion du CHSCT qui pourra être réutilisé à chaque fois que cela sera nécessaire (document 1).
- 2 À partir de la prise de note de Marie Dolet et du modèle précédemment créé et validé par elle, saisissez et mettez en forme le compte rendu de la dernière réunion du CHSCT (document 1).
- 3 Assurez la diffusion de ce compte rendu par courriel ; vous disposez d'un extrait du carnet d'adresses électroniques de Marie Dolet (document 2, annexe).

DOC. 1 > Prise de notes de Marie Dolet

COMPTE RENDU DE RÉUNION DU CHSCT

Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

PV de la réunion du 25/02/2019

Jean -Philippe CASTEL	Président
Pierre GOSSEZ	Membre du C.H.S.C.T.
Jérémy RICHARD	Membre du C.H.S.C.T.
Cédric AULIARD	Membre du C.H.S.C.T.
Matthieu LAVAL	Service Sécurité
Philippe ROUQUETTE	Médecin du travail
Julien POUJOL	Responsable du personnel (invité)
Sonia GAUDINO	Inspectrice du travail

Excusés :

Jean LECLERC	C.R.A.M.
Maxime VIVIEN	Membre du C.H.S.C.T.

La séance est ouverte sous la présidence de M. CASTEL.

1) approbation du PV de la réunion du 24/10/2018

PV de la dernière réunion approuvé.

Point réalisé sur l'avancement des actions définies :

- Acquisi d'une nouvelle armoire de sécurité pour le magasin pièces détachées ;
- Changement des panneaux d'affichage des consignes sécurité.

Action à poursuivre : revoir les supports de communication pour la campagne de prévention (à moderniser).

Le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

2) information du président

Le bilan 2018-19 n'est pas satisfaisant, les accidents du tr. sont en croissance ↑. Il souhaite mettre en place certaines mesures :

Prévoir création de style :
Police à choisir : Calibri
Texte courant : taille 12-justifié
Titre principal en 18-gras
Sous-titres en taille 14-gras-majuscule

Ajouter puces à la liste des présents et excusés - prévoir contrôle formulaire « zone de texte » pour saisie noms et prénoms membres CHSCT

Ajouter puces - prévoir contrôle formulaire « zone de texte » pour saisie noms et prénoms des personnes excusées

Prévoir contrôle formulaire « zone de texte » pour :
- date de réunion
- contenu de chaque item

Le 26/02/2019

Merci de me saisir le compte rendu de la dernière réunion du CHSCT. Sauvegardez le document modèle sous le nom de «08_PV_reunion_CHSCT_modele». Dès que je l'aurai validé, vous l'adresserez au nom de M. Castel par mél à chacun des membres du CHSCT. Vous préciserez que ce PV sera à approuver lors de la prochaine réunion (rappeler la date).

DOC. 1 > Prise de notes de Marie Dolet (suite)

- Une action médicale renforcée pour les installateurs thermiques en collaboration avec le médecin du tr. et le responsable du service sécurité ;
- une campagne de sensibilisation pour les apprentis en partenariat avec le GNMST BTP.
Pour 201N, Monsieur CASTEL souhaite que l'ac° globale de prévention soit renforcée.

3) points sur les accidents
Les pathologies liées aux voies respiratoires (bronchite chronique, irritations des voies aériennes supérieures...) sont en ↑.
Julien POUJOL
Se propose de faire une enquête sur des procédés de soudage & polluants.
Matthieu LAVAL suggère de lancer un appel d'offres pour l'acquisition de masques de protection respiratoire (masque avec filtre P3), préconisés par le GNMST BTP.

4) intervention du médecin du travail
Dr ROUQUETTE rappelle :
- qu'il faut éviter d'exposer à l'embauche les sujets porteurs d'une pathologie respiratoire chronique évolutive ;
- qu'il faut prévenir du tabagisme : un patch est proposé aux personnes désirant arrêter de fumer ; celui-ci est partiellement pris en charge par la sté (seule une participation de 15 € est demandée).

5) calendrier de la prochaine réunion
La date de la prochaine réunion est le jeudi 17 avril 201N en salle de réunion à 14h00.
L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18h35.

DOC. 2 > Extrait carnet d'adresses électroniques de Marie Dolet

Nom	Adresse de messagerie
Cédric Auliard	c.aimoard@mqb.fr
Jean Leclerc	jean.leclerc@cram02.fr
Jean Philippe CASTER	jp.castel@mqb.fr
Jérémie Richard	j.richard@mqb.fr
Julien Poujol	j.pujol@mqb.fr
Matthieu Laval	mat.laval@secu02.fr
Maxime Vivien	m.vivien@mqb.fr
Philippe Rouquette	phil.rouquette@medecinetravail02.fr
Pierre Gossez	p.gossez@mqb.fr
Sonia Gaudino	s.gaudino@it.gouv.fr

J'ai pris connaissance de votre travail sur Google Drive; je le valide. Bon travail! Assurez-en à présent la diffusion : je vous joins les adresses électroniques des membres du CHSCT.
Merci.
Marie

ANNEXE > Courriel de diffusion du compte rendu du CHSCT

Envoyer De... Marie.dolet@mqb.fr Date : 26 février 201N
À... CHSCT
Objet : Compte rendu réunion CHSCT 25/02/201N
Pièce jointe : 08_PV_reunion_CHSCT_25_02_201N

Bonjour,
Vous trouverez ci-joint le compte rendu de la dernière réunion du CHSCT. Nous vous en souhaitons bonne lecture.
Dans l'attente de la prochaine réunion, le jeudi 27 avril 201N, pour approbation de ce présent procès-verbal, recevez nos meilleures salutations.
Jean-Philippe CASTEL
Président CHSCT



Mission 2

Participer à la mise en place des actions de prévention des risques professionnels

M. Castel a décidé de lancer une campagne d'information des salariés de l'agence exerçant le métier d'installateur thermique et de technicien maintenance Génie climatique. Suite à la dernière réunion du CHSCT, il souhaite qu'une action médicale renforcée leur soit réservée, notamment afin de prévenir les risques liés au soudage. Vous aidez Marie Dolet à traiter ce dossier.



➤ **4** À l'aide du courriel de Jean-Philippe Castel, rédigez et présentez une note d'information, à l'attention du responsable du département « Maintenance-Exploitation » et des 6 chefs de secteur, sur les risques d'une activité de soudage. M. Castel vous a remis une documentation complète afin de vous aider dans votre travail (documents 3 et 4).



➤ **5** Préparez l'affiche qui sera mise en consultation sur le tableau d'affichage « Consignes de sécurité » pour annoncer le déroulement d'une journée de prévention dans le cadre des activités de soudage (document 5).



➤ **6** Informez M. Paul Brun, technicien de maintenance, de sa convocation à la médecine du travail pour des examens complémentaires dans le cadre d'une surveillance médicale renforcée (« 08_convocation_medecine_du_travail.dot », documents 6 et 7, annexe).

DOC. 3 Consignes de Jean-Philippe CASTEL

De : jp.castel@mqb.fr

Date : Jeu. 27/02/201N 14:05

À : Marie.Dolet@mqb.fr

Objet : Prévention métier installateurs thermiques et techniciens de maintenance

Pièces jointes : Affiche journée prévention.doc

Bonjour,

Les derniers chiffres sont tombés concernant les accidents de travail et les maladies professionnelles, ils sont en augmentation de 10 % depuis ces deux dernières années ; il faut donc réagir. Aussi, en association avec le Dr Rouquette et les services de Mme Gaudino, inspectrice du travail, nous avons décidé de mettre en place des actions de prévention et de surveillance médicale au profit des installateurs thermiques et des techniciens de maintenance Génie climatique. Les risques professionnels inhérents à cette profession sont surtout la conséquence des activités de soudage. Il faut donc sensibiliser davantage nos salariés aux risques liés à cette activité.

Je souhaiterais que vous rédigiez une note d'information à l'intention du responsable du département « Maintenance-Exploitation » et des 6 chefs de secteur. Vous les chargerez de diffuser l'information contenue dans cette note auprès des 28 agents techniques lors de leur réunion hebdomadaire. Vous évoquerez les points suivants :

- Rappeler l'augmentation des accidents de travail et des maladies professionnelles au sein de la société, souvent en lien avec les activités de soudage (faire référence au dernier compte rendu du CHSCT).
- Énoncer pour chacun des 3 types de risques, liés aux soudures et aux fumées de soudage, les symptômes et conséquences sur la santé. Voici le site officiel où vous trouverez ces éléments :
- Annoncer qu'une journée de prévention sera organisée durant laquelle de nouvelles mesures de protection leur seront présentées.
- Insister sur le fait que la coopération de tous est indispensable afin de permettre à chacun de se prémunir face aux risques.

site

Soudures et fumées de soudage
foucherconnect.fr/epgatte09

En outre, je souhaiterais que vous me prépariez une affiche de format A4, qui sera à diffuser *via* le tableau d'affichage « Consignes de sécurité », afin d'annoncer l'organisation d'une journée de prévention sur les risques du soudage. Cette journée se déroulera le **jeudi 6 mars 201N**. Je vous ai préparé un brouillon en pièce jointe. Si vous avez des suggestions, n'hésitez pas !

Merci et bon courage.

Jean-Philippe Castel
Directeur Agence Valenciennes

DOC. 4 > Risques liés aux soudures et fumées de soudage (extrait)

Travailler mieux
la santé et la sécurité au travail

Rechercher ok

Accueil Métiers et Activités **Dangers et Risques** Mesures et moyens de prévention Outils et Publications Formation en santé au travail (RFF-ST) Prévention : qui fait quoi ? Adresses

Dangers et Risques

Soudures et fumées de soudage

En bref
Données générales
 Les risques
Les moyens de prévention
Sources réglementaires
Pour en savoir plus

+ Liste complète des Dangers et Risques

PRÉVENTION DE LA PÉNIBILITÉ

TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

espace ressources CHSCT

espace ressources DP

Soudures et fumées de soudage

LES RISQUES

Les dangers sont variés en fonction de la nature du matériau soudé, du gaz utilisé, du métal d'apport...

Pour les soudures T.I.G et M.I.G, il existe un risque d'asphyxie provoqué par l'usage de gaz inertes lorsque ceux-ci sont mis en oeuvre dans des espaces confinés. (voir : "[Espaces confinés](#)".

Les fumées et les gaz peuvent provoquer des pathologies aiguës (effets toxiques, irritants, allergisants) et chroniques (infections pulmonaires provoquées par les poussières).

Risques

- ▶ Risques aigus (exposition brève)

Symptômes / Conséquences

- ▶ Syndrome du soudeur dû à des expositions courtes aux fumées de métaux et leurs oxydes provoquant asthénie, nausées, céphalées, fièvres, irritations, toux, oppression thoracique.
- ▶ Œdème pulmonaire en cas d'expositions intensives (cas rare) aux fumées de soudage avec présence de solvants chlorés ou de résidus huileux sur les pièces à souder.

Risques

- ▶ Risques chroniques (exposition prolongée)

Symptômes / Conséquences

- ▶ Bronchites chroniques
- ▶ Asthme (sensibilisation à l'acier d'enrobage des baguettes de soudure)
- ▶ Infections des poumons (selon exposition)
- ▶ Perturbations neuro-psychiatriques (diminution de la vigilance, des temps de réaction, de la mémoire)
- ▶ Pneumoconioses (sidérose pour l'exposition au fer, beryllose pour le béryllium)
- ▶ Cancers broncho-pulmonaires : notamment en cas d'exposition au chrome VI ou au nickel considéré

Risques

- ▶ Autres risques

Symptômes / Conséquences

- ▶ Irritations, eczéma ou asthmes provoqués à l'utilisation de flux ou décapant (acide borique notamment)
- ▶ Cancers broncho-pulmonaires en cas d'exposition au béryllium et au cadmium également classés cancérogènes catégorie 2
- ▶ Explosion et Incendie lorsque les opérations de soudage sont effectuées à proximité d'une source de polluants inflammables et confinés. Ce risque est particulièrement élevé quand des entreprises extérieures effectuent des travaux de soudure en méconnaissant de l'existence de gaz, de liquides ou vapeurs combustibles à proximité.

DOC. 5 > Pièce jointe au courriel (2) : brouillon « Affiche journée prévention »

Logo

Titre : Journée de prévention contre les risques des soudures et fumées de soudage

Objectifs :

- Prévenir les risques de l'activité soudage
- Apprendre à utiliser les masques de protection respiration (nouvelles normes avec filtres P3).

Mettre en évidence :

Présence obligatoire de tous les installateurs thermiques et techniciens de maintenance

Prévoir un retour à l'agence à 16h 30

Préciser en partenariat avec le Dr Philippe Rouquette
Insérer logo médecine du travail de l'Aisne

Préciser la date, l'heure : 17h00 à 19h00
Salle réunion Atelier Maintenance

Prévoir illustration activité de soudage

DOC. 6 Message téléphonique du Dr Philippe Rouquette



Bonjour, c'est le docteur Philippe Rouquette.
Je vous appelle concernant M. Paul Brun, technicien de maintenance dans votre société. Je l'ai examiné il y a huit jours, lors d'une visite de contrôle, et je souhaiterais le revoir afin de mettre en place une surveillance médicale renforcée. Cette personne présente des troubles respiratoires chroniques qui nécessitent, compte tenu de son activité de technicien de maintenance en génie climatique, un examen des voies respiratoires plus approfondi.
J'adresserai à M. Castel, après l'examen complémentaire, un bilan médical. Si un aménagement de poste se révèle nécessaire, je lui en ferai part de vive voix.
Je vous remercie par avance de le convoquer pour le **lundi 10 mars 201N** à **10h00** dans nos locaux habituels. Demandez-lui d'apporter les résultats de son test à l'effort que je lui avais prescrit lors de sa dernière visite.
Si besoin, appelez-moi sur mon portable au 0654872364.
Bonne journée.

ANNEXE > Document Word «08_convocation_médecine_du_travail.dot»



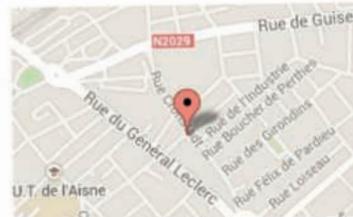
Cliquez ici pour taper du texte,

Vous êtes convoqué à la médecine du travail qui se trouve :

54 rue Cronstadt

02100 Saint-Quentin

Tél. : 03 23 50 69 95



Le Cliquez ici pour entrer une date. à Cliquez ici pour taper du texte.

Il est impératif de vous rendre à cette convocation munie de votre carnet de santé ou d'un carnet de vaccination, d'un échantillon d'urine ainsi que de vos verres correcteurs éventuels.

Cliquez ici pour taper du texte.

Cordialement.

Le Directeur

Jean-Philippe Castel
Directeur agence Valenciennes

Mission 3 Déclarer un accident du travail

Marie Dolet a reçu un appel téléphonique ce matin de M. Antonio Dinas, chef de secteur, pour la prévenir que l'un de ses ouvriers, M. Louis Mercadal, avait été victime d'un accident sur le chantier. Elle vous demande d'entreprendre les démarches administratives nécessaires.

7 Prenez connaissance sur le site officiel du gouvernement des démarches employeur à réaliser lors d'un accident du travail et vérifiez si, dans le cas présent, il s'agit bien d'un accident de travail (documents 7 à 10).

8 Confirmez par courriel à Mme Dolet votre réponse.

9 Préparez le formulaire de déclaration à partir de l'extrait de fichier (documents 9 et 10).

Appel téléphonique de M. Antonio Dinas/Chef de secteur le vendredi 28/02/201N à 9h50

DOC. 7

Bonjour, c'est Antonio Dinas. Je vous appelle concernant l'un de mes gars, Louis Mercadal, qui vient de se brûler la main droite au chalumeau en soudant un raccord sur un chantier de l'I.U.T. de l'Aisne à Saint-Quentin. C'est arrivé il y a un quart d'heure, à 9 h 20 environ. Je l'ai conduit aux urgences de l'hôpital de Saint-Quentin. Il est actuellement en consultation avec un médecin. Compte tenu de la gravité de la brûlure, il y aura un arrêt de travail. Il faudrait que vous fassiez le nécessaire. Merci, je vous tiens informée dès que j'en saurai plus. Au revoir.

site
Déclaration d'accident du travail
foucherconnect.fr/epgatl10



DOC. 8 Formalités à accomplir dans le cadre d'un accident du travail

The screenshot shows the 'Service-Public-Pro.fr' website. The main heading is 'Déclaration d'accident du travail par l'employeur'. Below the heading, there are several sections: 'Critères de l'accident de travail', 'Déclaration du salarié victime de l'accident', 'Déclaration d'accident de travail ou de trajet (DAT)', 'Inscription sur le registre des accidents bénins', 'Attestation de salaire', and 'Feuille d'accident à remettre au salarié'. There are also sections for 'Services en ligne et formulaires', 'Questions ? Réponses !', and 'Pour en savoir plus'. At the bottom, there is a footer with 'ASSISTANCE ET CONTACT', 'À PROPOS', 'QUALITÉ DE SERVICE', 'PARTENARIATS', and 'ABONNEMENTS'.

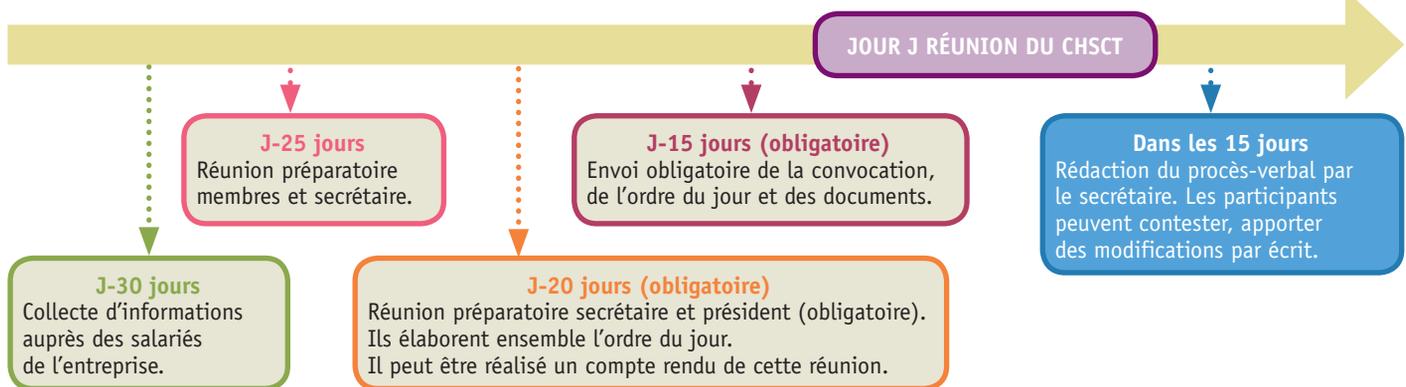
<http://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F24246>

1 Présenter le compte rendu de réunion du CHSCT et en assurer sa diffusion

Le **Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail** contribue à la protection de la santé, de la sécurité des salariés et à l'amélioration des conditions de travail.

Des réunions ont lieu au moins une fois par trimestre, mais la fréquence peut être plus importante en cas de besoin (à la suite d'un accident ou à la demande de deux membres élus). C'est au dirigeant de l'organisation qu'il appartient de réunir le CHSCT.

Exemple : les étapes préalables à une réunion du CHSCT



2 Mettre en place des actions de prévention des risques professionnels

La prévention des risques professionnels est l'ensemble des actions anticipées destinées à éviter les accidents de travail ou les maladies professionnelles

et à améliorer les conditions de travail par des solutions techniques, organisationnelles et humaines.

Quelles sont les étapes à respecter ?



3 Déclarer un accident du travail

L'employeur est tenu de déclarer tout accident de travail ou de trajet **48 heures au plus tard** après en avoir pris connaissance à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dont dépend la victime.

L'employeur peut effectuer une **déclaration d'accident du travail (DAT)** :

- soit directement en ligne, après inscription préalable, en remplissant un formulaire, ou à partir d'un dépôt de fichier généré par logiciel : **DAT en ligne** ;
- soit par courrier en envoyant les 3 premiers volets du formulaire par lettre recommandée avec accusé de réception : **formulaire papier (CERFA n° 14463*01)**.



ENTRAÎNEMENT 1

Créer un support numérique interactif de présentation des risques professionnels

Jean-Philippe Castel souhaite s'investir dans la prévention des risques professionnels liés aux métiers du BTP en s'adressant également aux jeunes qui se destinent à exercer ces métiers. Il vous demande de réfléchir à un support particulièrement adapté aux jeunes apprentis qui aura pour but de les sensibiliser aux différents risques professionnels dès leur arrivée dans la société.



■ Créez un support numérique à partir d'un logiciel de présentation gratuit : [Prezi (prezi.com)], des consignes données par M. Castel dans son courriel et des pièces jointes ([documents 1](#) et [2](#)).

DOC. 1 > Courriel de J.-P. Castel

De : jp.castel@mqb.fr
Date : Vendredi 29/02/201N 08:05
À : Marie.Dolet@mqb.fr
Objet : Création d'un support Prezi
Pièces jointes : Affiche « 100 minutes pour la vie »

Bonjour Marie,

J'ai assisté le mois dernier à l'événement « 100 minutes pour la vie » organisé en partenariat avec le CCCA-BTP, PRO BTP et SIST BTP. Cette campagne de sensibilisation à la prévention des risques dans le BTP est vraiment une action très importante pour nos jeunes. J'ai récupéré une affiche où quelques conseils sont recensés pour nos apprentis.

J'aimerais que vous me présentiez, à l'aide d'un Prezi, les éléments de cette affiche (jointe à ce mél). Il sera diffusé aux jeunes apprentis qui intégreront notre société dès leur arrivée. Vous garderez le titre « quand prévention rime... » mais ne reprendrez pas « 100 minutes pour la vie » (car il s'agissait du nom de l'événement).

Je vous fais confiance pour me créer un support haut en couleurs, dynamique et percutant mais assez court dans sa durée de présentation.

Merci. Bonne journée

Jean-Philippe Castel
Directeur Agence Valenciennes

DOC. 2 > « Affiche 100minutespourlavie »

100 minutes pour la vie

Quand prévention rime avec précaution !...

- Chutes de hauteur**
En hauteur je travaille toujours derrière un garde-corps.
- Risques routiers**
Je ne roule pas sur la route comme sur un circuit.
- Ensevelissement**
Je descends dans la tranchée sécurisée sous le contrôle du chef du chantier.
- Equipment de protection Individuelle**
Sur un chantier, je prévois mes équipements de protection : casque, gants, chaussures...
- Troubles musculo-squelettiques**
Je prends en compte la moindre douleur et modifie mes attitudes pour éviter l'incapacité au travail.

Logos : CCCA-BTP, OPPBTP, PRO BTP GROUPE, SIST BTP

www.100minutespourlavie.fr/evnement.html

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

9



L'un des plus importants clients de l'agence Missenard Climatique Valenciennes, la Biscuiterie du Hainaut, a ouvert une usine en Angleterre, à Birmingham.

Les deux entreprises ont signé un accord pour poursuivre leur partenariat. Celui-ci porte sur l'installation et la maintenance des équipements de génie climatique (chauffage et climatisation). De son côté, Missenard Climatique a immédiatement implanté une agence à Birmingham, 32 Ryland Street, avec un responsable, Simon Robbins, une assistante administrative, Emily Baker, et cinq techniciens.

Afin de renforcer l'esprit d'équipe et pour faciliter la phase d'intégration, l'entreprise propose à ses collaborateurs un séjour à Birmingham. Vous secondez Marie Dolet en charge de ce dossier.



Votre
mission

Nous sommes le 5 novembre. Mme Dolet vous associe à la mise en place d'activités sociales et culturelles. À ce titre, vous devrez :

- déterminer le coût d'une action sociale ;
- préparer le support d'un discours ;
- participer à l'achat de cadeaux ;
- créer un questionnaire de satisfaction.

Fiche Savoirs 4 : « Le questionnaire » 

Fiche Savoirs 5 : « Le formulaire d'enquête » 

Fiche Savoirs 6 : « La mobilité européenne » 

Ateliers rédactionnels 3 et 4 : « Le discours » 

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Estimation du coût de l'action à destination du personnel
- ▶ Évaluation de l'impact : questionnaire de satisfaction
- ▶ Préparation d'éléments d'un discours
- ▶ Achat de cadeaux
- ▶ Organisation à l'initiative du comité d'entreprise

Aléas

- ▶ Absence imprévue du/des salariés concernés
- ▶ Défaillance des fournisseurs
- ▶ Modifications organisationnelles
- ▶ Retours négatifs

Résultats attendus

La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel

Compétence rattachée : mettre en œuvre des actions à destination du personnel



Mission 1

Déterminer le coût d'une action sociale

Le comité d'entreprise (CE) dispose d'un budget qui lui permet de financer diverses manifestations visant à améliorer les conditions de vie des salariés. Ces actions concernent les loisirs, le sport, la culture, le tourisme et la santé. Les relations sociales entre les membres du personnel s'en trouvent ainsi renforcées. Dans cet objectif, le CE propose un séjour à Birmingham, en Angleterre.



➤ **1** Déterminez le coût du séjour à Birmingham en utilisant votre tableur (documents 1 et 2, annexe A).

DOC. 1 > Consignes de Mme Dolet



Le CE propose un séjour à Birmingham : le temps d'un week-end, nos collègues pourront découvrir cette ville et faire connaissance avec la nouvelle équipe. Nous devons faire une estimation précise de ce séjour avant notre prochaine réunion pour définir le montant de notre participation. Les dates retenues sont les 6 et 7 décembre prochains, pour 20 places. Il serait intéressant d'arriver à Birmingham en début d'après-midi le 6; l'après-midi sera libre pour découvrir le magnifique marché de Noël de Birmingham! Les collègues de Birmingham nous retrouveront pour le dîner, ainsi que deux responsables de « la Biscuiterie du Hainaut ». Le lendemain matin, nous ferons du shopping au centre commercial Bullring. Retour prévu à Lille vers 20 h le 7 décembre. Je vous laisse les coordonnées de plusieurs hôtels et restaurants. Sachez que le Novotel de Birmingham nous fait une réduction de 10 % sur le tarif des chambres et propose un service gratuit de navette avec l'aéroport. Ils nous préparent également un menu festif dans un salon privé pour 34,95 € par personne, tout compris. Le Novotel est intéressant car nous serions sur place pour le dîner et pour la nuit. Voyez le prix le plus intéressant... Je vous laisse les offres que nous avons reçues.

DOC. 2 > Documents remis par Mme Dolet

	<p>The Crowne Plaza Birmingham City Centre ★★★★★ 4.2 sur 5 (322 avis) Birmingham (Birmingham) - Carte 📍 Réserver en ligne ou appeler 01 57 32 32 74 (Prix d'un appel local)</p>	<p>A Total TTC* à partir de 88€ Offre Expedia 10/01 à 11/01 ✓ Annulation GRATUITE CHOISIR LES DATES</p>
	<p>Novotel Birmingham Centre ★★★★★ 4.1 sur 5 (223 avis) Birmingham (Birmingham) - Carte 📍 Réserver en ligne ou appeler 01 57 32 32 74 (Prix d'un appel local) ✓ Expedia Extras Séjour et petits-déj. gratuits pour les enfants</p>	<p>B Total TTC* à partir de 95€ Offre Expedia</p>
	<p>The Limes Country Lodge ★★★★★ 4.1 sur 5 (8 avis) Solihull (Solihull) - Carte 📍 Réserver en ligne ou appeler 01 57 32 32 74 (Prix d'un appel local)</p>	<p>C Total TTC** à partir de 90€</p>

DOC. 2 > Documents remis par Mme Dolet (suite)

carters
of moseley

Home About Us Menu Awards & Reviews Gallery News Contact Us

Sample Dinner Menu

Dinner Menu Every Wednesday To Saturday Evening From 18:30 Until 21:30 (Bar until 12pm)

5 Courses £45 Per Person

Wine Pairing Available £40 Per Person

Comments are closed.

D

Total TTC (taxes incluses)*: 223,09 € Tarif par adulte: **223,09 €**

Aller : sam. 06 décembre 14

Départ	Arrivée	Durée	Disponibilité	Compagnie
09:02 Lille Europe Rail Station, France	13:10 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	1 escale(s) 05:08	bonne	Air France AF/
09:02 Lille Europe Rail Station, France	19:05 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	1 escale(s) 11:03	bonne	Air France AF/

Retour : dim. 07 décembre 14

Départ	Arrivée	Durée	Disponibilité	Compagnie
13:55 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	19:57 Lille Europe Rail Station, France	1 escale(s) 05:02	bonne	Air France AF/
13:55 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	21:57 Lille Europe Rail Station, France	1 escale(s) 07:02	bonne	Air France AF/
13:55 Birmingham	22:44 Lille Europe Rail	1 escale(s)	bonne	Air France

Avec la carte Opendo, payez moins cher. Plus d'infos

Sélectionner

E

Total TTC (taxes incluses)*: 229,09 € Tarif par adulte: **229,09 €**

Aller : sam. 06 décembre 14

Départ	Arrivée	Durée	Disponibilité	Compagnie
07:17 Lille Europe Rail Station, France	13:10 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	1 escale(s) 06:53	bonne	Air France AF/
07:17 Lille Europe Rail Station, France	19:05 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	1 escale(s) 12:48	bonne	Air France AF/

Retour : dim. 07 décembre 14

Départ	Arrivée	Durée	Disponibilité	Compagnie
09:20 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	14:07 Lille Europe Rail Station, France	1 escale(s) 03:47	bonne	Air France AF/
09:20 Birmingham International Airport, Royaume-Uni	14:37 Lille Europe Rail Station, France	1 escale(s) 04:17	bonne	Air France AF/

ANNEXE A > Estimation du coût du séjour à Birmingham

Vol : 223,09 × 20 personnes

Hôtel : Novotel (réduction + transfert aéroport offert + tarif dîner intéressant + pratique):

(95 × 20) - 10 %

Dîner : (Novotel) : 34,95 × 29 (20 personnes + 7 collègues agence anglaise + 2 représentants de la Biscuiterie du Hainaut)



Mission 2

Participer à l'achat de cadeaux

M. Castel souhaite offrir un cadeau souvenir aux participants du séjour à Birmingham, ainsi qu'à l'équipe du bureau anglais et aux responsables de la Biscuiterie du Hainaut. Mme Dolet est chargée de cette opération.



➤ **2** Recherchez sur Internet (pages Jaunes) les entreprises de la région du Valenciennois (**document 3**).

➤ **3** Préparez le plan de la lettre d'appel d'offres qui sera soumis à Mme Dolet avant la saisie (**document 3, annexe B**).



➤ **4** Envoyez l'appel d'offres aux entreprises en utilisant votre traitement de texte (« 09_papier_en-tête_appel_offres.doc »).

DOC. 3 Courriel de Mme Dolet

De :	Marie Dolet	Date :	5/11/201N	14 : 10
À :	Nom de l'élève			
Objet :	Cadeaux Birmingham			

Bonjour,

Comme vous le savez, le week-end à Birmingham des 6 et 7 décembre n'est pas seulement un week-end shopping. C'est aussi une occasion de faire connaissance avec notre nouveau bureau et nos nouveaux collègues.

M. Castel a donc décidé d'offrir un petit souvenir de ce séjour à chaque participant. Nous sommes tombés d'accord sur l'idée du sac shopping, style Union Jack, avec un flocage du logo de notre entreprise. Nous voulons donner ce sac en même temps que les documents de voyage. M. Castel offrira le même cadeau à nos collègues anglais et à nos invités lorsqu'ils nous rejoindront pour le dîner du 6/12.

Merci de rechercher les entreprises spécialisées dans l'impression et le flocage sur textile et de leur adresser un appel d'offres par courrier. Vous leur demanderez leurs meilleurs prix et conditions et vous insisterez sur la nécessité d'une réponse rapide.

Merci et bon courage !

Marie Dolet

ANNEXE B > Préparation de l'appel d'offres

Objet	Appel d'offres
Plan	<p>Demander meilleures conditions de prix et de délai pour livraison de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29 sacs shopping, type Union Jack, • avec flocage du logo de notre entreprise. <p>Remercier d'une réponse rapide.</p> <p>Formule de politesse</p>



Mission 3

Préparer le support d'un discours

Les collègues du bureau de Birmingham participeront au dîner du 6 décembre, ainsi que deux responsables de la Biscuiterie du Hainaut. M. Castel profitera de cette rencontre pour prononcer un discours d'accueil. Mme Dolet et lui-même en ont préparé les grandes lignes. Vous avez assisté à ce temps de préparation et pris des notes.



➤ 5 Présentez le texte du discours d'accueil à remettre à M. Castel (documents 4 et 5).

DOC. 4 > Message de Mme Dolet

Merci de présenter le discours de M. Castel en utilisant notre traitement de texte. Aérez le texte le plus possible, n'hésitez pas à grossir la taille des caractères et à graisser les mots clés. Il pourra ainsi avoir un support lisible le jour J.



DOC. 5 > Notes préparatoires du discours d'accueil

Week-end de Birmingham
Discours de Bienvenue (M. Castel)

△ Aérer
 Police T. 14 ?

présenter l'équipe qui compose le Dir. de Birm →

⊙ quel's ns aig

Ns saurons ns montrer dignes de l'intérêt ⊙
 porté en ns permettant de ns installer
 auprès de v/ en angl.

Je remercie les clls qui ns ont amenés là -
 N/ agence est v/ agence -
 vs êtes chez v/ car c'est grâce à v/ que
 ns sommes là.

⊙ M. Robbins
 E. Taker
 M. Arnaux
 Seyer
 LaHaye
 Noblet
 Mme Bastien

⊙ M. Nichot
 Dir. gén.
 Mme Baillet
 Dir. site
 anglais

Je suis heureux de vs annoncer que les
 résultats de l'année qui se termine st ⊕
 si ns tenons l'obj, le budg. 2014
 sera ⊕ -
 Les chiffres ne st que des chiffres. Vs ils
 sont néan⊙ l'indéc. de la solidarité de
 v/ & des collabo. face à la crise.
 C'est avec bcp d'émot° que je vs dis :
 je suis fier de vs
 de la sté
 continuons

Intro
 c'est avec bcp de joie et d'émot° que je
 vs accueille, vs qui faites la bonne santé
 de l'ent.

CCC
 Proposer de suivre pr proche venue amitié



Mission 4 Créer un questionnaire de satisfaction

Le comité d'entreprise a déjà proposé plusieurs séjours de vacances en clubs. Soucieux de proposer des séjours de qualité, les membres du CE souhaitent élaborer un questionnaire de satisfaction à remettre aux participants dès leur retour. Mme Dolet vous associe à ce travail.

➤ **6** Préparez le questionnaire en créant les rubriques et en formulant les questions correspondantes (fiche Savoirs 4, documents 6 et 7, annexe C).



➤ **7** Créez à présent le questionnaire d'enquête (fiche Savoirs 5).

DOC. 6 Courriel de Mme Dolet

De :	Marie Dolet	Date :	6/11/201N	16 : 18
À :	Nom de l'élève			
Objet :	Questionnaire de satisfaction			

Le dernier séjour que nous avons proposé n'a visiblement pas donné satisfaction à tous nos collaborateurs : nous avons eu des retours mitigés, voire négatifs. Pour améliorer la qualité de nos offres de séjours en clubs de vacances, nous allons faire participer les vacanciers dès leur retour, en les invitant à compléter un questionnaire de satisfaction, via notre intranet. Attention ! Répondre à notre questionnaire ne devra pas prendre plus de 5 minutes, sinon, j'ai bien peur que personne ne le complète... Il faut donc structurer ce document et, chaque fois que c'est possible, prévoir les réponses avec des cases à cocher, etc.

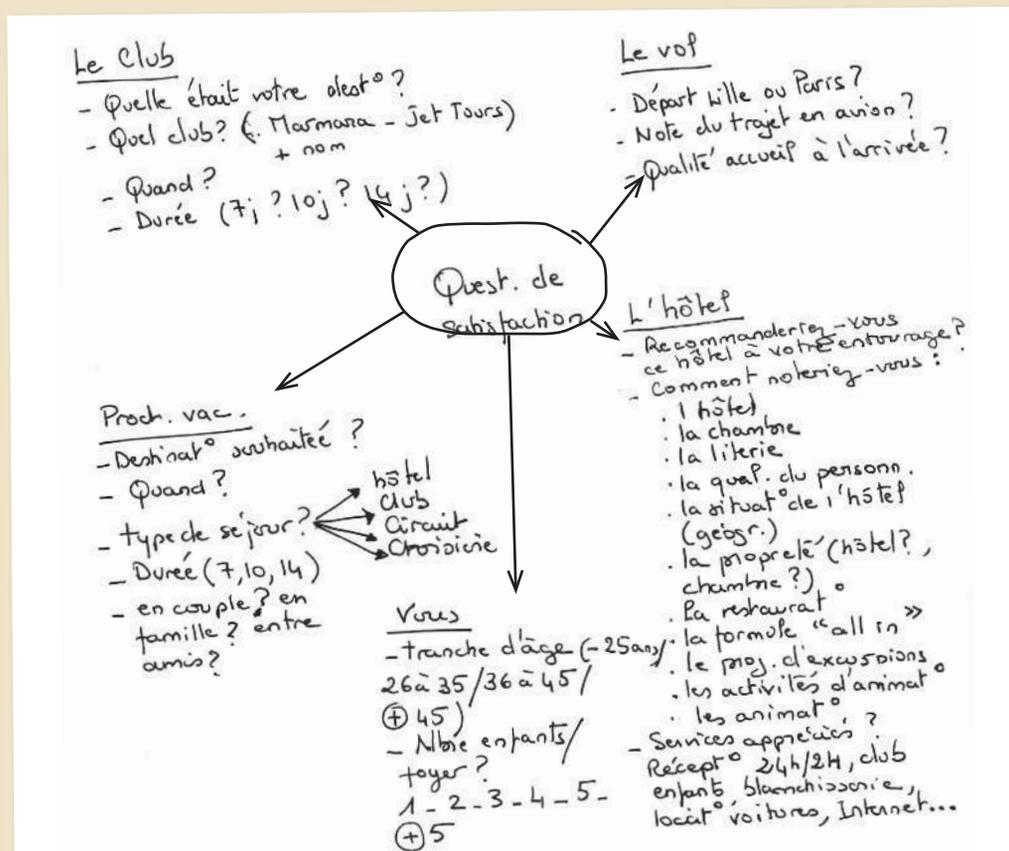
Voici, sous forme de schéma heuristique, les points que je trouve intéressants d'aborder.

Bien sûr, une petite introduction doit présenter notre démarche et une conclusion remerciera du temps consacré au remplissage.

Nous créerons le formulaire pour l'intranet dans un second temps.

Je pense que Google Forms devrait nous faciliter la tâche.

DOC. 7 Schéma heuristique remis par Mme Dolet





Intro : Vous rentrez de voyage et nous espérons que vous avez passé de bonnes vacances. Soucieux de vous faire participer à la définition de votre bien-être en vacances et d'améliorer la qualité de nos offres, nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-après. Cela ne devrait pas vous prendre plus de quelques minutes.

LE CLUB :

Quelle était votre destination ?
Dans quel hôtel club avez-vous séjourné ? Marmara, Jet Tours, autre ?
Quand êtes-vous parti ? Quelle était la durée de votre séjour ? 7 j ? 10 j ? 14 j ?

LE VOL :

Lille ? Paris ? Comment noteriez-vous votre trajet en avion, la qualité de l'accueil à l'aéroport d'arrivée ?

L'HOTEL :

Recommanderiez-vous votre hôtel à votre entourage ?
Comment noteriez-vous : votre hôtel ? le confort de la chambre ? la literie ? la qualité du personnel ? la situation géographique de l'hôtel ? la propreté de l'hôtel ? de la chambre ? la restauration ? la formule « All in » ? le programme d'excursions ? les activités d'animation ? les animateurs ?
Quels services avez-vous appréciés : la réception ouverte 24 h/24, le club enfant, la blanchisserie, la location de voitures, l'accès à Internet, le bureau des excursions, autre ?

VOS PROCHAINES VACANCES :

Quelle destination aimeriez-vous trouver dans nos offres ?
Quand souhaitez-vous partir ?
Quel type de séjour préférez-vous : hôtel, club, circuit, croisière ?
Quelle durée souhaiteriez-vous : 7 j, 10 j, 14 j ?
Vous préférez voyager : en couple, en famille, avec des amis ?

VOUS :

Votre tranche d'âge : moins de 25 ans, 26 à 35 ans, 36 à 45 ans, + 45 ans ?
Nombre d'enfants dans votre foyer : 1, 2, 3, 4, 5, + 5 ?

Conclusion : Merci du temps que vous avez consacré à répondre à notre enquête!



1 Déterminer le coût d'une action sociale

► Le comité d'entreprise possède la personnalité juridique et dispose d'un **patrimoine** auquel l'employeur contribue tous les ans. Le CE pourra ainsi financer diverses **manifestations** (arbres de Noël, cadeaux, voyages, places de cinéma...). Il est responsable de la gestion de son patrimoine et devra donc être rigoureux. Une estimation précise sera le point de départ de toute action.

► Pour ce faire, un **tableur** sera une aide précieuse, notamment parce qu'il permet une modélisation des tableaux (un même tableau peut être utilisé plusieurs fois avec l'automatisation des calculs) :



Microsoft Excel

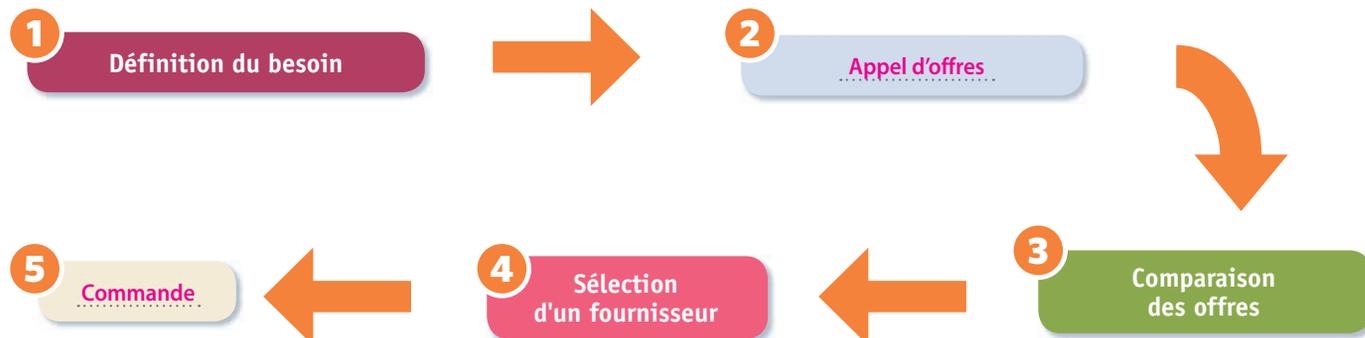


Apple Works



OpenOffice – Calc

2 Participer à l'achat de cadeaux



3 Préparer un discours



4 Créer un questionnaire de satisfaction

► Le **questionnaire** est un outil qui permet de faire une enquête, d'interroger un groupe de personnes.

► Le **formulaire** est un imprimé sur lequel figure une série de questions.

Formulaire et questionnaire sont des synonymes.

► Il est possible de créer des questionnaires d'enquête à l'aide d'interfaces (ex. : Google Forms), de logiciels spécialisés (ex. : Sphinx) ou de logiciels de traitement de texte.

ENTRAÎNEMENT 1 Gérer une absence

Nous sommes le 2 décembre 201N. M. Gossez a eu un accident du travail et est en arrêt pour deux semaines. Il était inscrit au week-end shopping à Birmingham.

Rédigez le courriel destiné à l'ensemble du personnel (document, annexe).

DOC. > Courriel de Mme Dolet

De :	Marie Dolet	Date :	02/12/201N
À :	Nom de l'élève		
Objet :	Voyage Birmingham		

Bonjour,

Comme vous le savez, Pierre Gossez a eu un accident du travail hier. Il est en arrêt pour deux semaines.

M. Gossez est inscrit au week-end shopping à Birmingham, les 6 et 7 décembre prochains. Nous devons donc lui trouver un remplaçant de toute urgence !

Merci de préparer un courriel destiné à l'ensemble du personnel pour les informer de la situation. Les personnes intéressées se feront connaître à mon bureau le plus rapidement possible. Avant de s'inscrire, vérifier que le passeport ou la carte d'identité sont en cours de validité !

Marie Dolet



ANNEXE > Courriel à adresser à l'ensemble du personnel

	À...	L'ensemble du personnel	Date :	02/12/201N
	Cc...			
	Objet :	Week-end à Birmingham		

Bonjour,

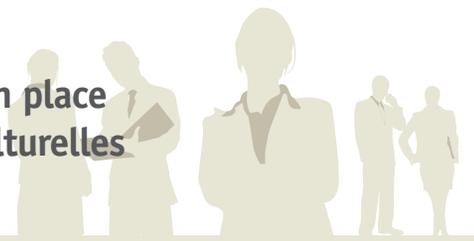
Une place pour le séjour à Birmingham les 6 et 7 décembre prochains vient de se libérer.

Les personnes intéressées sont priées de :

- vérifier qu'elles disposent d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ;
- se faire connaître au secrétariat de direction le plus rapidement possible.

Cordialement

Marie Dolet



ENTRAÎNEMENT 2

Gérer une modification organisationnelle

Comme chaque année, le comité d'entreprise, composé en partie de salariés délégués, est consulté sur les grandes orientations économiques, sociales et culturelles de l'entreprise. Il lui arrive de s'appuyer sur un expert externe à l'entreprise.

1 Contactez un membre du CE par courriel (documents 1 et 2, annexe A).

2 Adressez une réponse appropriée concernant la participation d'un expert au CE à Mme Dolet (documents 1 et 3, annexe B).

Recommandations de Mme Dolet

DOC. 1 >



Notre comptable, Sophie Lernoud, prend un congé parental. Elle sera remplacée dans sa fonction de membre du CE par sa suppléante, Céline Cacheux. Merci d'informer Mme Cacheux par courriel. Vous mettrez Mme Lernoud en copie.

Le petit souci est que Mme Cacheux n'a pas de connaissances comptables, compétences dont nous aurons besoin lors de la prochaine réunion du CE, car nous sommes consultés sur les orientations stratégiques de l'entreprise. C'est pourquoi j'ai pensé solliciter notre expert-comptable, Mme Stiévenard. J'aimerais être certaine d'en avoir le droit... Si oui, Mme Stiévenard devra être rémunérée pour son expertise. Le CE doit-il s'en charger ou est-ce l'entreprise ? Voici une documentation qui devrait vous aider à répondre à ces questions. J'attends votre réponse par courriel. Merci !

Extrait du courrier de Mme Lernoud

DOC. 2 >

Anzin,
le 16 octobre 201N

Lettre recommandée avec accusé réception

Monsieur le Directeur,

En application des dispositions de l'article L.1225-47 du Code du travail, je souhaite bénéficier d'un congé parental d'éducation.

Ce congé prendra effet le 02 janvier 201N+1 pour s'achever le 02 juillet 201N+1.

Je vous remercie par avance du temps que vous voudrez bien accorder à la présente demande.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma considération distinguée.

DOC. 3 >

Documentation remise par Mme Dolet

COMMENT LE CE FONCTIONNE-T-IL, QUELLES SONT SES ATTRIBUTIONS ?

Présentation générale

La consultation est l'une des attributions essentielles du comité d'entreprise : il est obligatoirement informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise et, notamment, sur les mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs, la durée du travail, les conditions d'emploi, de travail et de formation professionnelle des salariés. [...]

Consultations nouvelles prévues par la loi du 14 juin 2013

La loi du 14 juin 2013 citée en référence complète la liste des thèmes sur lesquelles le CE doit obligatoirement être consulté en y ajoutant les orientations stratégiques de l'entreprise et l'utilisation du crédit d'impôt compétitivité emploi (CICE).

Consultation sur les orientations stratégiques : chaque année, le CE est consulté sur les orientations stratégiques de l'entreprise, définies par l'organe chargé de l'administration ou de la surveillance de l'entreprise, et sur leurs

conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail, le recours à la sous-traitance, à l'intérim, à des contrats temporaires et à des stages. Le comité émet un avis sur ces orientations et peut proposer des orientations alternatives. Cet avis est transmis à l'organe chargé de l'administration ou de la surveillance de l'entreprise qui formule une réponse argumentée. Le comité en reçoit communication et peut y répondre. [...]

Le comité d'entreprise peut se faire assister de l'expert-comptable de son choix en vue de l'examen des orientations stratégiques de l'entreprise. Cette possibilité de recours à l'expert-comptable ne se substitue pas aux autres expertises. Par dérogation à l'article L. 2325-40 prévoyant la rémunération de l'expert par l'entreprise, et sauf accord entre l'employeur et le comité d'entreprise, le comité contribue, sur son budget de fonctionnement, au financement de cette expertise à hauteur de 20 %, dans la limite du tiers de son budget annuel. [...]

D'après : <http://travail-emploi.gouv.fr>

ANNEXE A > Courriel destiné à Mme Cacheux

	À...	Céline Cacheux	Date :	02/12/201N
	Cc...	Sophie Lernoud		
	Objet :	Absence Mme Lernoud		

Madame Cacheux,

Mme Lernoud sera absente de nos services du 2 janvier 201N+1 au 2 juillet 201N+1.
En tant que suppléante, vous voudrez bien la remplacer dans sa fonction de membre du comité d'entreprise.

Cordialement,

Marie Dolet

ANNEXE B > Courriel destiné à Mme Dolet

	À...	Marie Dolet	Date :	02/12/201N
	Cc...			
	Objet :	Réunion CE		

Madame,

Conformément à la loi du 14 juin 2013 : le comité d'entreprise peut se faire assister de l'expert-comptable de son choix en vue de l'examen des orientations stratégiques de l'entreprise.
Le comité contribue, sur son budget de fonctionnement, au financement de cette expertise à hauteur de 20 %, dans la limite du tiers de son budget annuel, sauf accord entre l'employeur et le CE (l'article L. 2325-40).

Cordialement,

Nom élève



ENTRAÎNEMENT 3

Contacteur un fournisseur défaillant

Pour les colis de Noël des enfants du personnel, le comité d'entreprise a commandé des sujets en chocolat à l'entreprise Choco'Léa. Lors de la réception du colis, Mme Dolet a fait les vérifications d'usage et a constaté que certains sujets avaient fondu en partie.



■ Préparez le plan du courrier destiné à Choco'Léa (documents 1 et 2, annexe). Puis mettez-le en forme avant de le présenter à Mme Dolet pour validation.

DOC. 1

Consignes de Mme Dolet



Nous venons de recevoir la livraison des chocolats pour le Noël des enfants du personnel. C'est une catastrophe! Certains sujets ont fondu! J'en ai compté 26! Bien sûr, j'ai fait les réserves d'usage sur le bon de livraison! Vous allez préparer la lettre de réclamation pendant que je ferai des photos du colis et des sujets. Voyez leurs conditions générales de vente. Nous ferons un recommandé avec AR. Il faut leur demander le remplacement rapide de la marchandise abîmée! Au fait, c'est la commande 1312598!

DOC. 2

Conditions générales de vente Choco'Léa

VIII. RÉCLAMATIONS - LITIGES

- 8.1.** Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer le litige.
- 8.2.** À la réception des produits, le client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Les dommages éventuels doivent faire l'objet de réserves précises, datées et signées, sur le bordereau de livraison.
- 8.3.** Toute réclamation devra être faite à bref délai de la réception de la commande, au service clients de Choco'Léa :
- soit par courrier : Choco'Léa - 35 rue Paul Chauvin - 55000 Bar-Le-Duc, France;
 - soit par mél via le formulaire situé dans la rubrique "Contact";
 - soit par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 17 h au 03 29 46 33 45.
- 8.4.** Cette réclamation devra être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, photo du colis reçu...). Après l'analyse et l'acceptation de la réclamation par Choco'Léa, un geste commercial

(remboursement des frais de port, renvoi du produit aux frais de Choco'Léa...) sera proposé au client.

8.5. Tout litige relatif aux ventes régies par les présentes conditions générales sera porté, à défaut de règlement à l'amiable, soit devant le Tribunal du lieu de domicile du défendeur, soit au choix du demandeur devant la juridiction du lieu de la livraison effective des produits.

IX. RETOURS

- 9.1.** Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre Choco'Léa et le client et être effectué dans les 3 jours suivant l'accord. Passé ce délai, aucun retour ne pourra être pris en compte.
- 9.2.** Toute reprise acceptée par Choco'Léa, dans le cas d'un vice apparent ou de non conformité des produits livrés, qui sera constaté par Choco'Léa, permettra au client d'obtenir le remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

ANNEXE >

Plan du courrier destiné à Choco'Léa

Destinataires	Choco'Léa - Service clients - 35 rue Paul Chauvin - 55000 Bar-Le-Duc
Objet	Livraison du 2/12/201N - Réclamation
Plan	<p>Courrier en recommandé avec accusé réception</p> <p>Rappeler la livraison de ce jour (commande n° 1312598) et les réserves faites sur le bon de livraison correspondant (26 sujets en chocolats ont fondu).</p> <p>Annoncer les justificatifs du préjudice joints : photos.</p> <p>Conformément aux conditions générales de vente : retour des marchandises abîmées</p> <p>+ demander le remplacement gratuit et rapide.</p>



Vous venez d'effectuer une PFMP de quatre semaines dans le bureau anglais de Missenard Climatique, à Birmingham. Votre tutrice, Emily Baker, vous a confié :

- la saisie de courriers et de divers documents ;
- le classement ;
- l'accueil téléphonique ;
- l'accueil des visiteurs.

Aussi avez-vous décidé de vous présenter à l'évaluation qui permet d'obtenir l'attestation Europro.

Vous disposez de documents remis par votre professeur (livret d'aide) et par votre tutrice (schéma et modèles pour réaliser le travail demandé pendant la PFMP).



■ Constituez le dossier que vous présenterez à l'évaluation orale Europro (fiche Savoirs 6, documents 1 à 4).

DOC. 1 Document remis par votre professeur

Extrait du livret d'aide à la période de formation en milieu professionnel en Angleterre.

Grâce à Internet ou à toute autre source de votre choix, effectuez les recherches suivantes afin de constituer un dossier, en anglais, et de bien préparer votre PFMP :

1. Trouvez une carte de l'Angleterre sur laquelle vous situerez la ville dans laquelle vous avez effectué votre stage.
2. Trouvez un plan de la ville d'accueil sur lequel vous situez votre entreprise.
3. Faites une rapide présentation de cette ville.
4. Rédigez quelques lignes qui présentent l'entreprise d'accueil (organigramme, activité principale, etc.).
5. Présentez les principales activités réalisées pendant votre PFMP.

DOC. 2 Le classement chez Missenard Climatique

FILING

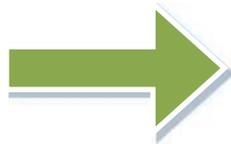
- Letter
- Invoice
- Order form
- Delivery form



Folder

Name of the customer or of the provider

Memorandum



Binder

Report



Suspension file



Cupboard



DOC. 3 Modèle de lettre

SMITH AND CO LTD
19 Oxford St., London

Reference : HS/AC

Mr. S. Robbins
Missenard Climatique
32, Ryland Street
Birmingham

March 25, 201N

Dear Mr. Robbins,

We are pleased to receive your inquiry of 22 March concerning

Mr. Alexander Scott, our Area Sales Manager, will contact your office shortly in order to arrange a meeting.
.....

Yours faithfully,

Smith and Co Ltd

Dan Lynch
Sales and Marketing Manager

Encl. : catalogue

DOC. 4 L'accueil physique et l'accueil téléphonique

L'ACCUEIL DES VISITEURS/WELCOME OF VISITORS

En français	En anglais
Bonjour Monsieur, que puis-je faire pour vous ?	Good morning Sir, what can I do for you ?
Bonjour Monsieur, avez-vous un rendez-vous ?	Good morning Sir, do you have an appointment ?
Je vais voir s'il est là.	I'll see if he is in.
Je suis désolé(e), il est occupé.	I am sorry, he is busy.
Je suis désolé(e), elle est en réunion.	I am sorry, she is in a meeting.
Désirez-vous voir quelqu'un d'autre ?	Would you like to see someone else ?
Veuillez vous asseoir.	Please, take a seat.
Je vais avertir M. Smith de votre présence.	I'll let Mr Smith know you are here.
Qui souhaitez-vous voir ?	Who would you like to see ?
Désirez-vous une tasse de café ? ou de thé ?	Would you like some coffee ? Some tea ?
Puis-je avoir votre nom s'il vous plaît ?	Could you give me your name, please ?
Mme Duran est dans son bureau, elle vous attend.	Mrs Duran is in her office. She's waiting for you.
Veuillez me suivre.	Please follow me.
Désolé(e) de vous faire attendre.	Sorry to keep you waiting.
Il arrive.	He is on his way.

RÉCEPTIONNER ET FILTRER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

	En français	En anglais
Réceptionner	<ul style="list-style-type: none"> • Qui dois-je annoncer ? • C'est à quel sujet ? • À qui souhaitez-vous parler ? • Un moment s'il vous plaît. • Je vais le/la chercher. • Je vous le/la passe. • Annie, c'est pour vous. • Je vais voir s'il est disponible. • Pouvez-vous rappeler plus tard ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Could I tell him/her who is calling ? • Could I tell her/him what is it about ? • Who would you like to speak to ? • Hold on please. • I'll just get him/her for you. • I'll put you through to him/her. • Annie, it's for you. • I'll see if he is available. • Would you like to ring back ?
	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis désolée, vous avez dû faire un mauvais numéro. • Je suis désolée, M. Martin n'est pas là. • Il est en déplacement professionnel. • Elle est occupée/en réunion. • Elle est en ligne. • Voulez-vous laisser un message ? • Je lui dirai que vous avez appelé. • Il ne répond pas. Voulez-vous rappeler plus tard ? 	<ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry, you must have dialed a wrong number. • I'm sorry, Mr Martin is not in. • He's away on business. • She's busy/in a meeting. • She's on another line. • Would you like to leave a message ? • I'll let her know you have called. • There's no reply. Would you like to try again ?
Filtrer		

MARCHE AUTOUR DU MONDE

Marche autour du monde Organisateur de trekking

- Siège social
75 av Daumesnil
75012 PARIS
Tél. : 01 43 58 99 74
Fax : 01 43 62 55 12
- Site web :
www.mamonde.com
- SAS au capital de 100 000 €
- Effectif salariés :
60 personnes réparties dans
5 agences de voyage et dans
les services centraux basés
à Paris
- SIRET : 305-725-137 00198
- APE : 7911Z/Activités des
agences de voyage



La SAS **Marche autour du monde** propose des randonnées en haute et moyenne montagne dans les Alpes et dans les Pyrénées, en hiver comme en été. Des trekking vers des massifs montagneux prestigieux, tels l'Himalaya ou le Kilimandjaro, et vers des déserts réputés, comme ceux du Maroc ou de la Bolivie, sont également possibles. Les itinéraires choisis laissent une trace indélébile en mémoire. Les clients sont essentiellement des particuliers.

Marche autour du monde gère un effectif salarié de 60 personnes. Les métiers des services administratifs sont basés dans les services centraux. Le service des Ressources humaines, dirigé par Isabelle Quémer, est chargé du recrutement, de la formation, de la gestion et de l'administration du personnel, des relations sociales, ainsi que de la préparation et du contrôle de la paie.

En cette période du mois de mars, les formalités administratives liées au suivi des dossiers des salariés et de leur carrière sont à traiter. Il faut assurer le suivi et le contrôle budgétaire des charges de personnel et mettre en place une nouvelle activité à destination des salariés.

Vous êtes en stage sous la responsabilité de Mme Quémer et de M. Duriel, responsable du service Comptabilité.



Classe 2.1 Gestion administrative courante du personnel

Performance attendue	2.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés		
	Complexité ▶ Emplois protégés	Aléa ▶ Perte de documents	Résultats attendus Les dossiers du personnel sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail.
Compétence rattachée : actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail			

Classe 2.2 Gestion administrative des ressources humaines

Performance attendue	2.2 Suivi administratif des carrières		
	Complexité ▶ Mutations et mobilité	Aléa ▶ <i>Aucun</i>	Résultats attendus Les informations et les documents administratifs liés au suivi de carrière sont produits et transmis dans les délais et le respect des obligations légales.
Compétence rattachée : appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière			

Classe 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel

Performance attendue	2.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire		
	Complexités ▶ Calculs de ratios, d'indicateurs ▶ Communication à l'écrit et/ou à l'oral sur les écarts repérés	Aléa ▶ Dépassement budgétaire	Résultats attendus Les différents budgets de personnel sont tenus à jour et la hiérarchie est alertée des écarts budgétaires
Compétence rattachée : mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts			

Classe 2.4 Gestion administrative des relations sociales

Performance attendue	2.4 Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles		
	Complexités ▶ Estimation du coût de l'action à destination du personnel ▶ Organisation à l'initiative du comité d'entreprise	Aléa ▶ <i>Aucun</i>	Résultats attendus La cohésion du personnel est renforcée à travers la préparation de fêtes et d'événements divers à destination du personnel
Compétence rattachée : mettre en œuvre des actions à destination du personnel			

Participer au recrutement d'un salarié en situation de handicap

Parce que cela fait partie des valeurs morales de **Marche autour du monde** et qu'il s'agit d'une obligation légale, Isabelle Quémer a embauché Romain Jolibou, jeune bachelier en situation de handicap. Il occupe un poste d'employé administratif pour lequel il n'y a pas eu de demande spécifique. Elle a, en outre, lu qu'il y avait des aides possibles dans le cadre d'un emploi d'avenir.

Aujourd'hui 15 février, en pointant la liste des pièces spécifiques à conserver pour l'emploi d'une personne handicapée, Cécile Piclon, assistante de Mme Quémer, s'est aperçu que la photocopie de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) manque au dossier de Romain Jolibou. Elle vous remercie de prendre contact avec lui pour la récupérer. Vous lui rappellerez également son rendez-vous avec la médecine du travail.



- **1** Rédigez le courriel à envoyer à Romain Jolibou (document 1, annexe A).
- **2** Rédigez le courrier à adresser à l'Agefiph (document 2, « CAS01_courrier_Aide_Emploi.doc »).
- **3** Complétez la liste nominative des salariés bénéficiaires employés par l'établissement en 201N-1 (documents 1 et 3, annexe B).

DOC. 1 > Fiche salarié

ÉTAT-CIVIL		
Nom : JOLIBOU	Prénom : Romain	Nom de jeune fille :
Civilité : Monsieur	Sexe : M	N° de Sécurité Sociale : 1 96 11 75 112 015 63
Date de naissance : 22/11/1996	Lieu : Paris 12 ^e	Pays : France Nationalité : Française
Situation familiale : Célibataire	Nb enfant : 0	
Tél. domicile : 01 48 56 22 13	Tél. portable : 06 04 05 23 11	Courriel : rjolibou@gmail.com
Adresse rue : 45 boulevard Voltaire	Code postal : 75011	Ville : Paris
AFFECTATION		
Catégorie : Employé	Emploi : Agent administratif	Qualification : assistant
Code emploi : 543F	Service : Administratif	Lieu de l'emploi : Paris 12 ^e
Courriel professionnel : romain-jolibou@mamonde.com	Tél. professionnel : 01 43 58 99 25	
Responsable : Yves François	Date d'entrée : 01/10/201N-1	Ancienneté : 5 mois
Date de sortie :	Motif de sortie :	
SALAIRES		
Convention collective : n° 3061 - Agences de voyages et de tourisme : personnels, guides accompagnateurs		
Congés légaux restant : 8 jours	Durée hebdomadaire : Horaires aménagés	
Type de contrat : Temps partiel 80 %	Durée du contrat : Déterminée	
DIVERS		
Date de dernière visite médicale : 5/10/201N-1 - Prochaine visite fixée au 5 avril 201N à 10 heures		
Remarques : reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) du 01/06/2014 au 30/05/2024		
Bénéficiaire de l'allocation d'adulte handicapé (AAH) - Taux d'incapacité : 60 %		

ANNEXE A > Courriel à adresser à Romain Jolibou

Envoyer 	À...	<input type="text" value="rjolibou@gmail.com"/>	Date : <input type="text" value="15/02/201N"/>
	Cc...	<input type="text"/>	
	Objet :	<input type="text" value="Demande de document/rappel VM"/>	
<p>Bonjour Romain,</p> <p>En pointant les documents de votre dossier, je me suis aperçu que vous n'avez pas fourni la photocopie de la RQTH.</p> <p>Pouvez-vous me la communiquer ? Je vous en remercie.</p> <p>Je profite de ce courriel pour vous rappeler votre rendez-vous du 5 avril à 10 h avec la médecine du travail.</p> <p>Cordialement.</p>			



DÉCLARATION ANNUELLE OBLIGATOIRE D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS, DES MUTILÉS DE GUERRE ET ASSIMILÉS



LISTE NOMINATIVE DES SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES EMPLOYÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT EN 2016



N° SIRET au 31-12-2016 : **3 0 5 7 2 5 1 3 7 0 0 1 9 8**

N° : **75** Rue ou lieu-dit : **av. Daumesnil**

Raison sociale : **Marche autour du monde**

Code postal : **7 5 0 1 2** Commune : **Paris**

Vous devez déclarer dans cette liste tous les salariés appartenant à l'une des catégories de bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (voir la liste des catégories de bénéficiaires en page 2 de la notice explicative) employés par l'établissement en 2016. Vous pouvez utiliser autant de listes supplémentaires que nécessaires si votre établissement emploie de nombreux bénéficiaires.

Doivent être recensés dans la présente liste :

- Tous les salariés handicapés de l'établissement ayant été présents en 2016, quels que soient la nature de leur contrat de travail, leur temps et leur période de travail, y compris les remplaçants de salariés (absents) dont le contrat de travail a été suspendu, et les titulaires d'un contrat aidé.
- Les salariés bénéficiaires sous contrat de travail temporaire ou mis à disposition par une entreprise extérieure.

Les modalités de prise en compte des bénéficiaires de l'obligation d'emploi sont détaillées en page 3 de la notice explicative.

Doivent être exclus de la présente liste :

- Les salariés handicapés mis à disposition par une entreprise adaptée (EA), un centre de distribution de travail à domicile (CDTD) ou un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT). Ils doivent être décomptés en IV.2 du formulaire principal (page 2).
- Les personnes handicapées accueillies en stage ou en PMSMP par l'établissement. Elles doivent être prises en compte en IV.3 du formulaire principal (page 2)

1 Caractéristiques du salarié bénéficiaire en 2016

Département d'emploi si différent de l'adresse d'implantation :

Nom : **Jolibou**

Prénom : **Romain**

Année de naissance : **1 9 9 6** Sexe : H F

Si le salarié a moins de 26 ans ou 50 ans et plus cochez la case :

Date de première embauche : **0 1 1 0 2 0 1 6**

Le salarié est-il présent au 31 décembre 2016 ? Oui Non

Si non, indiquez la date de départ :

A-t-il eu des périodes d'emploi discontinues en 2016 ? Oui Non

Le salarié est-il à temps partiel ? Oui Non

Si oui, indiquez le taux de temps partiel : **8 0 0 0** %

Code PCS-ESE de l'emploi (obligatoire) : **5 4 3 F**

Intitulé de l'emploi : **Agent administratif**

Types de reconnaissance de la qualité de bénéficiaire

*** Reconnaissance attribuée par la CDAPH**

RQTH AAH Carte d'invalidité (min. 80%)

Date de début de validité : **0 1 0 6 2 0 1 4**

Date de fin de validité : **3 0 0 5 2 0 2 4**

Taux d'incapacité : (carte d'invalidité) **6 0 0 0** %

*** Victime d'accident du travail, de maladie professionnelle ou invalide pensionné**

AT-MP Invalide pensionné

Pour les AT-MP, indiquez le taux d'IPP (minimum 10 % et non cumulable) :

Date de début de validité :

Catégorie de la pension (Invalide Pensionné)

1^{er} 2^{ème} 3^{ème}

*** Autres catégories**

Mutilé de guerre Assimilé mutilé de guerre Sapeur pompier volontaire

Date de début de pension :

La **lourdeur du handicap** a-t-elle été demandée par votre établissement pour ce salarié et acceptée par l'AGEFIPH et dans ce cas, avez-vous **opté pour la minoration de la contribution** ?

Oui Non

Si oui, précisez ensuite la date de la décision :

et la durée de la décision de lourdeur du handicap : 1 an 3 ans définitive autre

S'agit-il d'un **nouveau** bénéficiaire de l'obligation d'emploi, qui était chômeur de longue durée avant l'embauche ?

Oui Non

Le salarié bénéficiaire a-t-il été recruté à la sortie d'une entreprise adaptée (EA), d'un centre de distribution de travail à domicile (CDTD) ou d'un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) ?

Oui Non

Si oui, indiquez la nature du placement antérieur : EA ESAT CDTD

Contrat de travail

Indiquez la nature du (ou des) contrat(s) de travail de l'année :

CDI

CDD

Intérim

Mise à disposition (hors ESAT, EA et CDTD)

Prise en compte du bénéficiaire (cf. notice explicative page 3)

Valeur résultant du temps de travail (0,5 si taux < 50%, 1 sinon) : **1 0 0**

Valeur résultant de la période de présence dans l'année : **0 2 5**

Validité de la reconnaissance du bénéficiaire (1 si valable au dernier jour d'emploi ; sinon, proportionnelle à la durée de validité de la reconnaissance) : **1 0 0**

Valeur à retenir pour le calcul de C (maximum 1) : **0 2 5**

CDAPH : Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

Marche autour du monde a mis en place une politique de mobilité interne pour les postes à pourvoir. Chaque salarié a une perspective d'évolution de carrière et est tenu au courant des besoins de l'entreprise. Les postes vacants apparaissent sur l'intranet de la société mais également sur le site web accessible à tous.

Laurent Duchesne, conseiller vendeur à l'agence de Nantes, informé qu'un poste de directeur d'agence se libérerait dans 6 mois, a candidaté pour ce poste.

Mme Quémer a prévu un entretien avec Laurent Duchesne le 6 mars à Paris afin de lui présenter son nouveau statut et ses conséquences. Elle vous remet la documentation nécessaire afin de préparer l'entretien.

- **4** Repérez les modifications qu'entraînerait le changement de poste pour le salarié et pour l'entreprise (documents 4 à 7, annexe C).

DOC. 4 >

Extrait du statut de Laurent Duchesne

CONTRAT

Référence du contrat : CDI1548

Salarié : Laurent Duschesne

Emploi : Conseiller vendeur Lieu de l'emploi : Nantes

Type de contrat : Agent de maîtrise Groupe : D

Salaire brut : 2 650,00 €

Date de début : 01/10/201N-4

Heures de travail : 35 heures Statut : Non-cadre

VARIABLES SALAIRE DE FÉVRIER 201N

Heures supplémentaires à 125 % : 15

Heures supplémentaires à 150 % : 4

Heures d'absence : 0

Taux de prime d'ancienneté : 5 %

DOC. 5 >

Consignes de Mme Quémer

Le type de contrat de travail proposé au responsable d'agence est de la nature suivante : catégorie : cadre ; groupe : F ; salaire de départ : 4 000,00 € brut ; augmentation selon les résultats ; maintien de la prime d'ancienneté ; heures de travail : convention au forfait de 180 heures mensuelles.

Je vous donne également un extrait de la convention collective ainsi qu'une simulation de calculs de cotisations sociales dans les 2 cas (cadre et non-cadre). La cotisation à la caisse de retraite Argic permet d'avoir une retraite plus avantageuse.

Repérez les changements de façon à ce que je puisse les présenter à M. Duchesne lors de l'entretien.
Merci.

I. Quémer

DOC. 6 >

Simulation des calculs de cotisations sociales (extrait)

Ex : Salarié non-cadre - Salaire brut : 4 000,00 € - Plafond SS : 3 269,00 €

Salarié non-cadre	Part salariale		Part employeur	
	Taux	Montants	Taux	Montants
ARRCO - Tranche 1 Salaire jusqu'au plafond de la Sécurité sociale	3,10%	101,34	4,65%	152,01
AGFF - Tranche 1 Salaire jusqu'au plafond de la Sécurité sociale	0,80%	26,15	1,20%	39,23
ARRCO - Tranche 2 Salaire compris entre 1 et 3 plafonds de la Sécurité sociale	8,10%	59,21	12,15%	88,82
AGFF - Tranche 2 Salaire compris entre 1 et 3 plafonds de la Sécurité sociale	0,90%	6,58	1,30%	9,50
Total des cotisations		193,28		289,56

Ex : Salarié cadre - Salaire brut : 4 000,00 € - Plafond SS : 3 269,00 €

Salarié cadre	Part salariale		Part employeur	
	Taux	Montants	Taux	Montants
ARRCO - Tranche 1 Salaire jusqu'au plafond de la Sécurité sociale	3,10%	101,34	4,65%	152,01
AGFF - Tranche 1 Salaire jusqu'au plafond de la Sécurité sociale	0,80%	26,15	1,20%	39,23
AGIRC - Tranche B Salaire compris entre 1 et 4 plafonds de la Sécurité sociale	7,80%	57,02	12,75%	93,20
AGFF - Tranche 2 Salaire compris entre 1 et 3 plafonds de la Sécurité sociale	0,90%	6,58	1,30%	9,50
Cotisations supplémentaires				
APEC - Salaire total	0,024%	0,96	0,036%	1,44
Prévoyance - Plafond de la Sécurité sociale	0,00%	0,00	1,50%	49,04
CET (Contribution exceptionnelle et temporaire) - Salaire total	0,13%	5,20	0,22%	8,80
Total des cotisations		197,25		353,22

EXTRAITS DE LA CONVENTION COLLECTIVE N° 3061 - AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME : PERSONNELS, GUIDES ACCOMPAGNATEURS

Art 2 : Classification des emplois

[...]

Les emplois types et leur classification

Emplois dans une agence de voyages	A	B	C	D	E	F	G
Conseiller vendeur	✓	✓					
Gestionnaire administratif des ventes (facturation, saisie des prix...)	✓	✓					
Conseiller vendeur expérimenté (au-delà de 3 ans d'expérience)			✓	✓			
Responsable agence					✓	✓	

Art 35b : La durée hebdomadaire

- La durée du travail est fixée à 35 heures pour l'ensemble du personnel.
- Heures supplémentaires : les heures supplémentaires sont soit payées avec majoration conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, soit récupérées avec majoration équivalente en temps.
- Les salariés cadres font l'objet d'une convention de forfait fixée à 180 heures mensuelles.

Art 16 : Période d'essai

[...]

La période d'essai est fixée à 1 mois pour les employés des groupes A et B ; 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise des groupes C et D et de 3 mois pour les agents de maîtrise du groupe E et cadres des groupes F et G.

Art 19 : I.- Durée du préavis

[...]

• **Démission**

Le préavis est fixé à 1 mois pour les employés des groupes A et B ; 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise des groupes C et D et de 3 mois pour les agents de maîtrise du groupe E et cadres des groupes F et G.

La démission se fait par écrit.

• **Licenciement pour un motif autre qu'une faute grave**

Pour les employés des groupes A et B :

- le préavis est fixé à 1 mois si le salarié justifie chez le même employeur d'une ancienneté, comprise entre 1 mois et moins de 2 ans ;

- le préavis est fixé à 2 mois si le salarié justifie chez le même employeur d'une ancienneté, d'au moins 2 ans.

Le préavis est fixé à 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise des groupes C et D et 3 mois pour les agents de maîtrise du groupe E et cadres des groupes F et G.

ANNEXE C > Ce qui va changer...

Pour le salarié	Pour l'employeur
Durée du temps de travail : de 35 heures avec la possibilité de faire des HS, on passe à une convention de forfait de 180 heures mensuelles, les HS sont incluses.	Gestion de la paie plus simple (les HS sont incluses dans le forfait)
Augmentation de salaire : de 2 650 € (sans les HS) on passe à 4 000 € avec la perspective d'une augmentation selon les résultats.	Augmentation de la durée de la période d'essai et du préavis
Période d'essai et durée du préavis : de 2 mois on passe à 3 mois	Le changement de statut de non-cadre à cadre coûte cher à l'entreprise (+0,60 % sur la tranche 2 de l'Arcco ; APEC, Prévoyance, CET)
Changement de groupe d'emploi : du groupe « D » on passe au groupe « F » ➔ de non-cadre à cadre	
Cotisations plus élevées surtout si le salaire continue de progresser.	
Cotisation à la caisse de retraite des cadres ; ce qui permettra d'avoir une retraite plus avantageuse, cotisations supplémentaires (APEC, CET)	

Participer à la préparation et au suivi du budget du personnel

Marche autour du monde a ouvert, l'année dernière, une agence à Marseille. Yves Duriel, responsable du service Comptabilité, avait établi un budget des charges de personnel. Il est maintenant temps d'en effectuer le contrôle et de calculer certains ratios nécessaires au suivi de ces prévisions. M. Duriel vous charge de ce travail.

- **5** Complétez le budget des charges de personnel (documents 8 et 9, annexe D).
- **6** Commentez les résultats obtenus précédemment (annexe D à consulter, annexe F).
- **7** Complétez le tableau des ratios (documents 8 et 10, annexe D à consulter, annexe E).
- **8** Commentez les résultats obtenus (annexe E à consulter, annexe F).

DOC. 8 > Consignes de M. Duriel



Je vous laisse une édition des comptes dans lesquels les dépenses de personnel ont été enregistrées pour l'année 201N-1. Vous reporterez, dans le budget des charges de personnel, ces montants en les arrondissant à la dizaine d'euros la plus proche.

- Calculez également les écarts et exprimez-les en % par rapport au budget prévu (à une décimale après la virgule).
- Faites-moi un retour des résultats en précisant bien la nature des dépenses dont la variation est significative, tant en valeur qu'en pourcentage.

Afin de compléter mon analyse financière, j'ai besoin d'avoir certains ratios, je vous remercie de les calculer et de me faire un bref compte rendu de vos observations (j'ai mis à votre disposition un mémo Formules de calcul).

DOC. 9 > Balance des comptes

31/12/201N-1

MARCHE AUTOUR DU MONDE

BALANCE DES COMPTES

Société	Exercice comptable	Afficher le compte	Filtré par	Mouvements cibles
Marche autour du monde	201N-1	Avec mouvements	Pas de filtre	Toutes les écritures passées

Code	Compte	Débit	Crédit	Balance
623140	Annonces – Recrutement	4 890,60	0,00	4 890,60 €
625110	Formation – Déplacement	2 356,80	0,00	2 356,80 €
625130	Formation – Repas	2 560,30	0,00	2 560,30 €
625140	Formation – Fournitures	369,58	0,00	369,58 €
625610	Missions – Transport	26 012,30	0,00	26 012,30 €
625620	Missions – Hébergement	10 526,30	0,00	10 526,30 €
625630	Missions – Repas	9 685,25	0,00	9 685,25 €
625700	Réceptions	1 050,20	0,00	1 050,20 €
631000	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (administration des impôts)	18 980,51	0,00	18 980,51 €
633000	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes)	103 338,35	0,00	103 338,35 €
641100	Salaires et appointements	2 022 000,00	0,00	2 022 000,00 €
641110	Heures supplémentaires	22 242,00	0,00	22 242,00 €
641300	Primes et gratifications	64 704,00	0,00	64 704,00 €
641400	Indemnités	18 560,20	0,00	18 560,20 €
645000	Charges patronales de Sécurité sociale et de prévoyance	889 975,21	0,00	889 975,21 €

ANNEXE D > Budget des charges de personnel (montants en €)

Lignes budgétaires	N° de compte	Budget exercice 201N-2	Réel exercice 201N-2	Budget exercice 201N-1	Réel exercice 201N-1	Écart en valeur (année 201N-1)	Écart en % (année 201N-1)
Charges sociales globales							
Salaires bruts	641100	1 948 800	1 948 800	2 016 000	2 022 000	6 000	0,3 %
Heures supplémentaires	641110	19 500	20 130	20 200	22 240	2 040	10,1 %
Primes	641300	58 500	60 410	60 500	64 700	4 200	6,9 %
Indemnités	641400	18 000	18 250	18 200	18 560	360	2,0 %
Cotisations sociales	645000	855 300	856 380	884 800	889 980	5 180	0,6 %
Impôts et taxes sur rémunérations	631000 633000	117 600	117 700	121 600	122 320	720	0,6 %
Missions							
Transport	625 610	25 500	24 600	25 000	26 010	1 010	4,0 %
Hébergement	625620	9 600	9 300	9 600	10 530	930	9,7 %
Repas	625630	11 100	11 550	11 500	9 690	- 1 810	-15,7 %
Formations							
Déplacement	625110	2 400	2 850	2 000	2 360	360	18,0 %
Repas	625130	2 700	2 220	2 700	2 560	- 140	- 5,2 %
Petites fournitures (stylos, carnets, clés USB...)	625140	450	480	460	370	-90	- 19,6 %
Réception pour le personnel	625700	1 000	1 000	1 000	1 050	50	5,0 %
Frais de recrutement	623140	5 000	4 900	5 000	4 890	- 110	- 2,2 %
TOTAL GÉNÉRAL		3 075 450	3 078 570	3 178 560	3 197 260	18 700	0,6 %

DOC. 10 > Données sociales

Données	201N-2	201N-1
CA HT	23 810 800 €	23 950 600 €
Effectif		
• Cadres	8	8
• Employés	54	52
• Apprentis	0	0
Rémunération brute annuelle		
• Cadres	432 000 €	433 500 €
• Employés	1 516 800 €	1 588 500 €


Aide
Formules de calcul des ratios sociaux

 Rémunération moyenne mensuelle : $\frac{\text{Masse brute}}{12 \times \text{effectif salarié}}$

 Hiérarchie des rémunérations : $\frac{\text{Moyenne des rémunérations mensuelles des cadres}}{\text{Moyenne des rémunérations mensuelles des employés}}$

 Charges sociales globales : $\frac{\text{Charges sociales globales}}{\text{CA HT}}$

ANNEXE E > Tableau de calcul des ratios sociaux

Ratios des charges de personnel	201N-2	201N-1	Écart
Rémunération moyenne	2 800,00	2 808,33	8,33
Hiérarchie des rémunérations entre les cadres et les employés	1,78	1,77	- 0,01
Charges sociales globales et CA HT	0,127	0,131	0,004

ANNEXE F > Compte rendu sur l'évolution des charges de personnel

■ **À partir du suivi budgétaire des charges de personnel :**

Les charges de personnel ont augmenté de 18 700 € par rapport aux prévisions, ce qui représente une variation de + 0,6 %.

Cet écart s'explique par les augmentations de 6 000 € (0,3 %) des salaires bruts, de 2 040 € (10,1 %) des heures supplémentaires

et de 4 200 € (6,9 %) des primes. Ces augmentations ont été répercutées sur les cotisations et les impôts et taxes sur rémunérations.

Pour les missions : les augmentations du poste transport (1 010 €, + 4 %) et des dépenses d'hébergement (+ 9,7 %) ont été compensées par la baisse des dépenses des repas (-15,7%).

Les autres variations n'ont pas une valeur significative par rapport au budget total.

■ **À partir des ratios sociaux :**

La rémunération moyenne reste stable ainsi que l'échelle des salaires entre les cadres et les employés. Le rapport entre les charges

sociales et celui du chiffre d'affaires a légèrement augmenté, cela est dû au fait que l'augmentation du chiffre d'affaires n'a pas été dans les mêmes proportions que celle des charges sociales.



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

Le comité d'entreprise de **Marche autour du monde** souhaite mettre en place des séances de sophrologie à destination des salariés parisiens. Il en a fait la demande auprès Mme Quémer. Cécile Piclon, son assistante de cette dernière, a fait les recherches nécessaires et vous remet la plaquette du prestataire retenu. Vous devez préparer le document à afficher dans les locaux parisiens.

- **9** Complétez la note d'information et le tarif CE des prestations données au cabinet de la sophrologue (documents 11 et 12, annexes G et H).

DOC. 11 > Plaquette du prestataire

Pause Zen

Marie Chavelin • Sophrologue
17 rue du Louvre
75001 Paris
Tél. : 06 45 78 88 45



Participation du CE à hauteur de 10 % sur les tarifs des séances proposées à son cabinet.

Séances individuelles sur RV

Une séance individuelle permet un travail ciblé sur une problématique précise tels : la gestion du stress, le sommeil, la confiance en soi et motivation, la gestion des douleurs chroniques... ou un projet particulier.

- ▶ Adultes : durée : 3/4 heure - tarif : 55 €
- ▶ Enfants : durée : 1/2 heure - tarif : 45 €
- ▶ Lieu : 17 rue du Louvre à Paris

Nombre de places limité : 4 au minimum, 8 au maximum

Inscription : par téléphone au 06 45 78 88 45
par mél pausezen@yahoo.fr

Une tenue chaude et confortable est conseillée

- ▶ Durée du stage : 10 heures
- ▶ Tarif : 200 €
- ▶ Lieu : 17 rue du Louvre à Paris

Cours collectifs

Des séances hebdomadaires de groupe (8 personnes maximum) sont proposées aux adultes autour de deux thèmes dans le cadre de modules comprenant 8 séances :

- gérer son stress
- se réapproprier son corps
- ▶ Durée de la séance : 3/4 heure
- ▶ Forfait 8 séances : 160 €
- ▶ Lieu : 17 rue du Louvre à Paris

La sophrologie en entreprise

Séances hebdomadaires en entreprise de groupe de relaxation dynamique

- ▶ Séance : 20 €/personne (minimum 5 personnes)
- ▶ Durée : 1 heure

Stage en entreprise 1/2 journée

Thème : gestion du stress - relaxation
Programme

1. Le stress dans la vie quotidienne
 2. Le stress au travail
 3. Mesurer son stress
 4. Gérer son stress :
 - Hygiène de vie
 - Gestion du temps/Organisation
 - Communication
 - Techniques de relaxation
 5. Présentation de la sophrologie
 6. Exercices pratiques de sophrologie
- ▶ Devis sur demande par mél

On verra plus tard!

Ateliers à thème

D'une durée de 10 h, répartie sur trois samedis matin consécutifs, ces ateliers sont le meilleur moyen d'approfondir un sujet et de travailler, en petit groupe, des techniques qui ne sont pas envisageables en atelier de relaxation. Les trois thèmes traités au cours du 2^e trimestre sont : la gestion du stress, la confiance en soi et le sommeil.

DOC. 12 > Consignes de Mme Quémer

À : Date :
 Cc :
 Objet :

Bonjour,

Préparez la note d'information n° 52 à l'ensemble du personnel selon le plan suivant :

- présenter la nouvelle activité (technique de relaxation) et son intérêt (gestion du stress, amélioration de la concentration...);
- activité proposée dans la salle polyvalente du rez-de-chaussée, le mardi à 17 h 30 sur une durée d'1 heure; prix par personne : 15 €; 5 personnes au min;
- préciser que la sophrologue propose des séances à son cabinet (sans entrer dans les détails, juste les nommer);
- Les personnes intéressées contacteront Cécile Piclon. Encouragez-les à s'inscrire!

Préparez également le tableau du coût des autres séances que vous remettrez à Céline Piclon.

Merci

I. Quémer

ANNEXE G > Note d'information



Paris, le 16 mars 201N

NOTE D'INFORMATION N° 52

Émetteur (s) : **Nom élève** Destinataire (s) : **Ensemble du personnel**

Objet : **Activité de sophrologie**

Qu'est-ce que la sophrologie? C'est une technique de relaxation qui aide à la gestion du stress et à l'amélioration de la concentration.

Cette activité vous est proposée le mardi entre 17 h 30 et 18 h 30 dans la salle polyvalente du rez-de-chaussée au tarif de 15 € par personne; minimum 5 personnes.

La sophrologue, Marie Chavelin, propose des RV individuels à son cabinet, ainsi que des cours collectifs et des ateliers à thème.

Le CE participera à hauteur de 10 % sur les tarifs proposés.

Pour de plus amples renseignements et pour vous inscrire, contactez rapidement Cécile Piclon.

Venez nombreux!

ANNEXE H > Tarifs CE des autres prestations de sophrologie

Prestations	Tarifs prestataire	Tarifs CE
Séances individuelles sur RV		
• Adulte (3/4 h)	55 €	49,50 €
• Enfant (1/2 h)	45 €	40,50 €
Cours collectifs (gérer son stress, se réapproprier son corps)		
• Forfait de 8 séances (3/4 h)	160 €	144,00 €
Ateliers à thème (gestion du stress, confiance en soi, sommeil)		
• Forfait de 3 séances le samedi matin (10 h au total)	200 €	180,00 €

ENVIRONNEMENT, GESTION ET AMÉNAGEMENT

Société EGA Société environnementale

85, chemin Notre-Dame-des-Anges
83310 COGOLIN

• SARL au capital de 60 000 €

Tél. : 04 94 54 25 88

Fax : 04 94 54 18 19

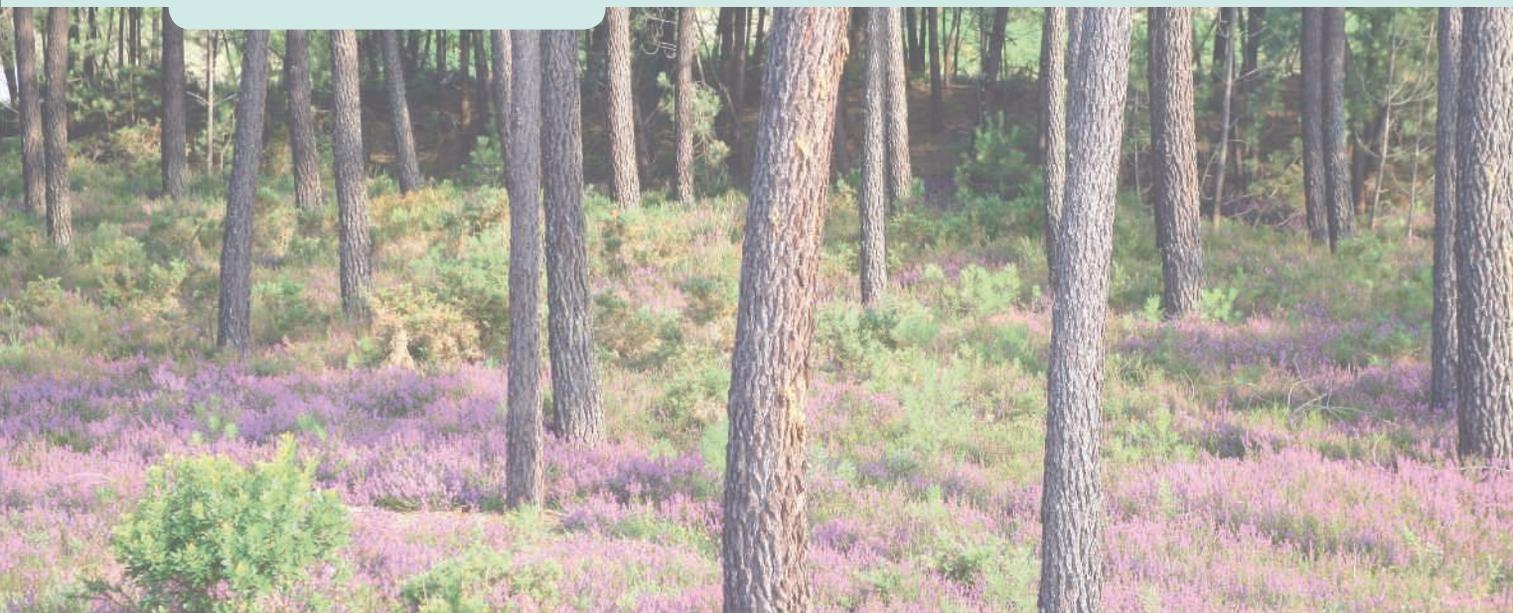
- Site Web : www.ega.com
- Effectif salariés : 27
- SIRET : 443 518 840 00014
- APE : 7112B/Ingénierie, études techniques
- RCS : Saint-Tropez A 443 518 840



EGA est une société d'études et d'ingénierie environnementales. Elle participe activement à la protection des risques d'incendie dans le massif des Maures, à l'aménagement de sentiers du littoral, à la construction d'observatoires. L'entreprise assure des missions d'étude de projets et d'avant-projets auprès des collectivités

territoriales dans le bois énergie, dans la protection et la gestion d'espaces naturels. Elle peut également en réaliser les travaux.

EGA emploie 27 personnes sur des métiers allant de l'ingénieur à l'ouvrier forestier, mais aussi sur ceux des services administratifs. Laurent Guérin, responsable du personnel, gère les différents contrats et la paie des salariés. Il est secondé par Nathalie, responsable administrative, qui gère le temps de travail et les affaires sociales. Tous deux comptent sur votre présence, en qualité de stagiaire, pour avancer sur la gestion courante du personnel.



Classe 2.1 Gestion administrative courante du personnel

Performance attendue	2.1.2 Gestion administrative des temps de travail		
	Complexités <ul style="list-style-type: none"> ▶ Contrôle des décomptes d'heures ▶ Remplacement de salarié 	Aléa <ul style="list-style-type: none"> ▶ Absences imprévues et remplacement 	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les temps de présence et d'absence sont décomptés et les plannings tenus à jour
Compétence rattachée : décompter et planifier le temps de travail			

Classe 2.2 Gestion administrative des ressources humaines

Performance attendue	2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel		
	Complexités <ul style="list-style-type: none"> ▶ Calcul du coût d'une formation ▶ Réponse à des demandes individuelles de formation 	Aléa <ul style="list-style-type: none"> ▶ Formation annulée ou reportée 	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés ; les actions de formation sont mises en œuvre et suivies
Compétence rattachée : assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel			

Classe 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel

Performance attendue	2.3.1 Préparation des bulletins de salaire		
	Complexités <ul style="list-style-type: none"> ▶ Majorations sur salaire ▶ Traitement d'éléments spécifiques de paie liés au métier 	Aléas <ul style="list-style-type: none"> ▶ Demandes d'informations de la part de salariés sur un élément de paie ▶ Contestations suite à des oublis, des erreurs, sur les bulletins de salaire 	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les variables de paie sont saisies, les bulletins sont transmis aux salariés et archivés
Compétence rattachée : renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire			

Classe 2.4 Gestion administrative des relations sociales

Performance attendue	2.4.2 Préparation des tableaux de bord, des indicateurs sociaux		
	Complexité <ul style="list-style-type: none"> ▶ Recherche de données chiffrées 	Aléa <ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Aucun</i> 	Résultats attendus <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les données nécessaires à la mise à jour des tableaux de bord sociaux sont collectées ; les tableaux de bord sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés
Compétence rattachée : mettre à jour des indicateurs sociaux			

Extrait de l'annuaire interne du personnel administratif

François Corre	Gérant	fcorre@ega.com	04 94 54 25 88	06 58 78 41 20
Laurent Guérin	Responsable du personnel	lguerin@ega.com	04 94 54 25 90	06 95 15 18 41
Nathalie Carmien	Responsable administrative	ncarmien@ega.com	04 94 54 25 91	06 52 47 87 62
Anne Rellan	Ingénieur Environnement	arellan@ega.com	04 94 54 25 92	06 87 92 41 10
Philippe Legendre	Ingénieur Environnement	plegendre@ega.com	04 94 54 25 92	06 03 75 15 18
Sylvain Sorrin	Responsable chantier	ssorrin@ega.com	04 94 54 25 89	06 07 11 83 29
Eva Jolliet	Responsable financier	ejolliet@ega.com	04 94 54 25 93	06 85 11 45 23

Gérer et planifier les temps de travail

Nathalie, responsable administrative chargée du suivi des salariés, a reçu aujourd'hui, 1^{er} avril, l'arrêt de travail de Loïc, technicien forestier. Le suivi des chantiers du mois d'avril est à revoir en priorité en vue d'optimiser les temps de travail sur les différents sites. Il est impératif que les délais et engagements prévus soient respectés. Les employés administratifs et les techniciens forestiers saisissent eux-mêmes leurs heures effectuées sur OpenErp, le PGI de l'entreprise. Seuls les chefs d'équipe communiquent à Nathalie leur temps de travail ; les techniciens font de même lorsqu'ils sont en déplacement. La feuille de présence est éditée mensuellement par catégorie professionnelle afin de préparer la paie. Aujourd'hui, 1^{er} avril, c'est à vous que revient la gestion opérationnelle des temps de travail.

- **1** Mettez à jour le planning de suivi des chantiers et informez le salarié concerné par courriel (documents 1 à 3, annexes A et B).
- **2** Complétez le décompte des heures du mois de mars (documents 4 et 5, annexe C).

DOC. 1 > Consignes de Nathalie



M. Frémont est malade et sera absent jusqu'au vendredi 14 avril; prévoir son remplacement. Il est souhaitable que cela soit le même technicien qui suive l'intégralité du chantier. Ceux qui ne sont pas affectés à un chantier sont au bureau pour leurs tâches administratives (compte rendu, prise de RV...) Merci de faire le nécessaire.

DOC. 2 > Répertoire interne des techniciens

Loïc Frémont	lfremont@ega.co
Marc Klébert	mklebert@ega.com
Yacine Labbi	ylabbi@ega.com
Fanny Héron	fheron@ega.com
Pierre Lorient	plorient@ega.com

DOC. 3 > Planning du mois d'avril

Planning de suivi des chantiers du mois d'avril																																
N° de semaine	14								15								16								17							
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D		
Chantiers	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		
Cne Le Lavandou Chemin côtier																																
Cne Tourtour Observatoire																																
Cne Aups Passerelle																																
Cne Ramatuelle Débroussaillage																																
Cne Arles Parcours découverte																																
Cne Comps-sur-Artuby Bois énergie																																
Cne Evenos Débroussaillage																																
Code couleur	Loïc Frémont		Marc Klébert						Yacine Labbi								Fanny Héron				Pierre Lorient											

ANNEXE A > Planning du mois d'avril

Planning de suivi des chantiers du mois d'avril																																								
N° de semaine	13								14								15								16								17							
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D										
Chantiers	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										
Cne Le Lavandou Chemin côtier																																								
Cne Tourtour Observatoire																																								
Cne Aups Passerelle																																								
Cne Ramatuelle Débroussaillage																																								
Cne Arles Parcours découverte																																								
Cne Comps-sur-Artuby Bois énergie																																								
Cne Evenos Débroussaillage																																								
Code couleur	Loïc Frémont		Marc Klébert						Yacine Labbi								Fanny Héron				Pierre Lorient																			

ANNEXE B >

Courriel à adresser
au technicien

	À...	plorient@ega.com
	Date :	01/04/201N
	Objet :	Modification de planning

Bonjour Pierre,

En raison de l'absence de Loïc, vous assurerez le suivi du chantier de l'observatoire sur la commune de Tourtour pour la période du 10 au 21 avril. Merci d'en prendre bonne note.

Bonne journée.

Cordialement, Stagiaire

DOC. 4 >

Art H-58 – Durée de travail –
Heures supplémentaires

La ou les heures supplémentaires sont les heures de travail effectuées au-delà de la durée légale du travail fixée à 35 heures hebdomadaires, à la demande de l'employeur ou avec son accord, même implicite. Les heures supplémentaires se décomptent par semaine civile. Elles ouvrent droit à une majoration de salaire, dans les conditions suivantes :

- 25 % de majoration pour les 8 premières heures (de la 36^e à la 43^e heure),
- 50 % pour les heures suivantes.

Extrait de la convention collective des salariés forestiers

DOC. 5 > Feuille de présence du mois de mars

Période : Mars 201N					Catégorie : Techniciens																	Total mensuel heures effectives : 161										
N° de semaine	9					10					11					12					13					Total						
	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S		D	L	M	M	J	V
Loïc Frémont	7	7	7			7	7	7	7	7			8	9	7	6,5	9			7	7,5	7,5	8	7			7	8	6	7	7	167,5
Marc Klébert	7	7	7			0	0	0	7	7			7	7	7	7	7			7	7	7	7	7			7	6	8	7	7	140
Yacine Labbi	7	7	7			8	8	8	10	10			8	8	7	6	9			7,5	7,5	8	9	7,5			7	7	9	8	8,5	182
Fanny Héron	7	7	7			7	7	7	6	8			7	7	8	6	7			8	8	9	7	6			7	8	8	9	5	166
Pierre Lorient	7	7	7			7	7	7	9	10			7	9	9	9	8			7	7	7	7	4			7	7	7	7	7	170
Total	35	35	35			29	29	29	39	42			37	40	38	35	40			37	37	39	38	32			35	36	38	38	35	825,5

ANNEXE C >

Décompte des heures travaillées

Nom et Prénom	Détail des heures	Semaines					Total
		9	10	11	12	13	
Loïc Frémont	Heures supplémentaires à 125 %		-	4,5	2	-	6,5
	Heures supplémentaires à 150 %		-	-	-	-	-
	Heures d'absence		-	-	-	-	-
Marc Klébert	Heures supplémentaires à 125 %		-	-	-	-	-
	Heures supplémentaires à 150 %		-	-	-	-	-
	Heures d'absence		21	-	-	-	21
Yacine Labbi	Heures supplémentaires à 125 %		8	3	4,5	4,5	20
	Heures supplémentaires à 150 %		1	-	-	-	1
	Heures d'absence		-	-	-	-	-
Fanny Héron	Heures supplémentaires à 125 %		-	-	3	2	5
	Heures supplémentaires à 150 %		-	-	-	-	-
	Heures d'absence		-	-	-	-	-
Pierre Lorient	Heures supplémentaires à 125 %		5	7	-	-	12
	Heures supplémentaires à 150 %		-	-	-	-	-
	Heures d'absence		-	-	3	-	3

Préparer les dossiers de formation du personnel

L'entretien annuel des salariés de la société EGA a permis de faire le point sur leurs perspectives de carrière. Parallèlement aux demandes individuelles de formation, certains stages sont importants pour le rayonnement de la société et d'autres sont obligatoires comme ceux qui portent sur la sécurité sur les chantiers. Ces formations sont inscrites au plan de formation annuel.

Le 7 avril, Nathalie vous remet les documents nécessaires aux opérations administratives liées à la formation des salariés.

- **3** Répondez aux demandes d'utilisation des heures de formation inscrites sur le compte personnel de formation (documents 6 à 8, annexe D).
- **4** Complétez le formulaire d'inscription au stage auprès de l'organisme CEGOS (documents 9 et 10, annexe E).
- **5** Mettez à jour le planning des départs en formation (annexes D et E à consulter, annexe F).

DOC. 6 > Le droit individuel à la formation d'après <http://travail-emploi-gouv.fr>

LE CPF • LE CPF

Le compte personnel de formation (CPF), alimenté en heures, est utilisable par tout salarié, tout au long de sa vie active et jusqu'à son départ à la retraite, pour suivre une formation qualifiante (nouveau diplôme, titre professionnel...) ou acquérir les connaissances de bases ou être accompagné pour la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le CPF est alimenté automatiquement à la fin de chaque année proportionnellement au temps de travail réalisé au cours de l'année par le salarié dans la limite d'un plafond. Pour un salarié à **temps plein**, l'alimentation du compte se fait à hauteur de :

- 24 heures par année de travail jusqu'à l'acquisition d'un crédit de 120 heures (en 5 ans) ;
- puis 12 heures par année de travail (en 2 ans et demi), dans la limite d'un plafond total de 150 heures. Ainsi, lorsqu'il atteint 150 heures, le compte n'est plus alimenté.

Pour un salarié à **temps partiel**, l'alimentation du compte est calculée proportionnellement au temps de travail effectué, sous réserve de dispositions plus favorables prévues par un accord collectif d'entreprise ou de branche. L'initiative d'utiliser les heures de formation inscrites sur le CPF appartient au salarié, mais il doit en informer l'employeur 60 jours avant le début de la formation pour une formation de moins de 6 mois et 120 jours pour une formation de 6 mois et plus. L'employeur dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande.

Les heures de formation sont débitées sur le compte à la fin de la formation. Ainsi le salarié qui avait atteint le plafond de 150 heures tombe à 110 s'il entreprend une formation de 40 heures. Il peut ensuite de nouveau acquérir des heures dans la limite de 150 heures.

d'après <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10705>

DOC. 7 > Extraits du fichier salariés

Nom	: KLEBERT Marc	Poste	: Technicien forestier																		
Contrat	: CDI temps complet	Ancienneté	: 5 ans et 8 mois																		
<table border="1"> <tr> <td>Information personnelle</td> <td>Divers</td> <td>Catégories</td> <td>Feuille de temps</td> <td>Évaluation</td> <td>Remarques</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Projet professionnel : Souhaite approfondir ses connaissances concernant l'environnement</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Historique des formations : Néant</td> </tr> </table>				Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques	Projet professionnel : Souhaite approfondir ses connaissances concernant l'environnement						Historique des formations : Néant					
Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques																
Projet professionnel : Souhaite approfondir ses connaissances concernant l'environnement																					
Historique des formations : Néant																					

Nom	: JARINET Vincent	Poste	: Ouvrier forestier																		
Contrat	: CDI temps complet	Ancienneté	: 2 ans et 11 mois																		
<table border="1"> <tr> <td>Information personnelle</td> <td>Divers</td> <td>Catégories</td> <td>Feuille de temps</td> <td>Évaluation</td> <td>Remarques</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Projet professionnel : Souhaite évoluer dans sa carrière</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Historique des formations : Néant</td> </tr> </table>				Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques	Projet professionnel : Souhaite évoluer dans sa carrière						Historique des formations : Néant					
Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques																
Projet professionnel : Souhaite évoluer dans sa carrière																					
Historique des formations : Néant																					

Nom	: BELLAOUI Django	Poste	: Chef d'équipe																		
Contrat	: CDI temps complet	Ancienneté	: 3 ans et 2 mois																		
<table border="1"> <tr> <td>Information personnelle</td> <td>Divers</td> <td>Catégories</td> <td>Feuille de temps</td> <td>Évaluation</td> <td>Remarques</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Projet professionnel : Souhaite devenir technicien forestier</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Historique des formations : Excel en janv. 2017 durée 18 heures</td> </tr> </table>				Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques	Projet professionnel : Souhaite devenir technicien forestier						Historique des formations : Excel en janv. 2017 durée 18 heures					
Information personnelle	Divers	Catégories	Feuille de temps	Évaluation	Remarques																
Projet professionnel : Souhaite devenir technicien forestier																					
Historique des formations : Excel en janv. 2017 durée 18 heures																					

DOC. 8 > Consignes de Nathalie

En juin, d'importants travaux sont programmés, j'ai besoin que tous les techniciens soient disponibles. Les formations demandées auront lieu sur le temps de travail à partir du moment où cela fait partie du projet professionnel et que l'objet de la formation est en rapport avec le métier exercé. Je signerai les demandes après avoir contrôlé votre travail.



FORMULAIRE DE DEMANDE D'UNE ACTION DE FORMATION DANS LE CADRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION



■ La demande

Nom : Klébert

Prénom : Marc

Fonction : Technicien forestier

Je souhaite utiliser les heures que j'ai acquises au titre du compte personnel de formation afin de suivre l'action de formation suivante :

Intitulé de l'action de formation : Découvrir et comprendre les différents espaces naturels protégés

Période de réalisation souhaitée : du 6 au 9 juin 2017

Durée de l'action souhaitée : 70 heures

Le salarié ne doit prendre aucun engagement envers un prestataire et n'arrêter aucun planning de formation. Le service RH a la responsabilité du choix du prestataire en fonction des entreprises démarchées et de la mise en place de la formation en lien avec la hiérarchie.

Date : 3 avril 2017

Signature : M. Klébert

■ Avis Ressources Humaines

La demande de CPF s'inscrit dans le cadre d'un projet professionnel :

 OUI NON

Le salarié dispose d'un crédit d'heures CPF suffisant :

 OUI NON Accord Report Refus

Commentaires : Programmation de chantiers importants en juin

Le CPF s'effectuera :

 Hors temps de travail Sur temps de travail

Date : 07/04/2017

Signature :

La réponse doit être adressée au salarié dans le mois qui suit la demande/date validation RH + 1 mois

Date de réception de la demande : 03/04/2017

Dossier pris en charge par : Stagiaire

Date du courrier de réponse :

FORMULAIRE DE DEMANDE D'UNE ACTION DE FORMATION DANS LE CADRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION



■ La demande

Nom : Jarinet

Prénom : Vincent

Fonction : Ouvrier forestier

Je souhaite utiliser les heures que j'ai acquises au titre du compte personnel de formation afin de suivre l'action de formation suivante :

Intitulé de l'action de formation : Formation CACES Engins de chantier Catégorie 1 (mini-pelle)

Période de réalisation souhaitée : du 19 au 23 juin 2017

Durée de l'action souhaitée : 70 heures

Le salarié ne doit prendre aucun engagement envers un prestataire et n'arrêter aucun planning de formation. Le service RH a la responsabilité du choix du prestataire en fonction des entreprises démarchées et de la mise en place de la formation en lien avec la hiérarchie.

Date : 4 avril 2017

Signature : Vincent Jarinet

■ Avis Ressources Humaines

La demande de CPF s'inscrit dans le cadre d'un projet professionnel :

 OUI NON

Le salarié dispose d'un crédit d'heures CPF suffisant :

 OUI NON Accord Report Refus

Commentaires : Ancienneté insuffisante

Le CPF s'effectuera :

 Hors temps de travail Sur temps de travail

Date : 07/04/2017

Signature :

La réponse doit être adressée au salarié dans le mois qui suit la demande/date validation RH + 1 mois

Date de réception de la demande : 04/04/2017

Dossier pris en charge par : Stagiaire

Date du courrier de réponse :

FORMULAIRE DE DEMANDE D'UNE ACTION DE FORMATION DANS LE CADRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION



La demande

Nom : **Bellaoui**Prénom : **Django**Fonction : **Chef d'équipe**

Je souhaite utiliser les heures que j'ai acquises au titre du compte personnel de formation afin de suivre l'action de formation suivante :

Intitulé de l'action de formation : **Apprendre à utiliser le logiciel de cartographie gvSIG**Période de réalisation souhaitée : **26 et 27 juin 2017**Durée de l'action souhaitée : **12 heures**

Le salarié ne doit prendre aucun engagement envers un prestataire et n'arrêter aucun planning de formation. Le service RH a la responsabilité du choix du prestataire en fonction des entreprises démarchées et de la mise en place de la formation en lien avec la hiérarchie.

Date : **5 avril 2017**Signature : **Bellaoui**

Avis Ressources Humaines

La demande de CPF s'inscrit dans le cadre d'un projet professionnel :

 OUI NON

Le salarié dispose d'un crédit d'heures CPF suffisant :

 OUI NON Accord Report Refus

Commentaires :

Le CPF s'effectuera :

 Hors temps de travail Sur temps de travailDate : **07/04/2017**

Signature :

La réponse doit être adressée au salarié dans le mois qui suit la demande/date validation RH + 1 mois

Date de réception de la demande : **05/04/2017**Dossier pris en charge par : **Stagiaire**

Date du courrier de réponse :

DOC. 9 >

Extrait du catalogue de formation de l'organisme CEGOS

Réf	Formation	Durée	Prix/participant	Dates du 2 ^e trim 2017	Lieu
7541	Mettre en œuvre le développement durable dans une PME	3 jours	1 645 € HT	du 3 avril au 5 avril du 17 mai au 19 mai	Toulon
7593	ISO 26000 : Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)	2 jours	1 270 € HT	du 15 mai au 16 mai du 16 juin au 17 juin	Arles
7754	Chef de projet de développement durable	9 jours	4 805 € HT	du 12 juin au 22 juin	Toulon
7229	Améliorer la sécurité au travail des salariés	3 jours	1 665 € HT	du 29 mai au 31 mai du 19 juin au 21 juin	Draguignan
2477	Réglementation environnementale - Niveau 1	2 jours	1 225 € HT	du 13 avril au 14 avril du 4 mai au 5 mai	Arles
2479	Réglementation environnementale - Niveau 2	2 jours	1 255 € HT	du 18 avril au 19 avril du 11 mai au 12 mai	Arles
6442	Le développement durable : une stratégie gagnante	2 jours	1 675 € HT	du 27 avril au 28 avril du 22 juin au 23 juin	Draguignan

DOC. 10 >

Courriel de Nathalie

À : **stagiaire@ega.com**Date : **07/04/2017**cc : **plegendre@ega.com**Objet : **Formation ISO 26000**

Bonjour,

Lors de notre dernière réunion avec M. Guérin, l'importance de la dernière norme ISO 26000 a été évoquée. Notre ingénieur environnement, M. Philippe Legendre, s'est proposé pour suivre cette formation. La période de juin est celle qui conviendrait le mieux. Bien sûr, il déjeunerait sur place. Cette formation est inscrite au plan de formation. Complétez le formulaire d'inscription à la formation donnée par Cegos.

Merci. Nathalie

ANNEXE E > Formulaire d'inscription en ligne

DOMAINES DE FORMATIONS
SOLUTIONS
NOUS CONNAITRE
INFORMATIONS PRATIQUES
ACTUALITÉS
🛒 PANIER : 0 FORMATION

★ Ma sélection

Réf Titre/Date Prix HT
 Date(s) choisie(s) Lieu

★ Options

Forfait repas Nbre Prix HT 20,00 € Prix total HT
 Quel statut avez-vous? Salarié ou fonctionnaire Particulier ou indépendant
 Cette inscription est organisée dans le cadre du DIF? Oui Non Ne sait pas

👤 Participants

Civilité <input type="text" value="Monsieur"/>	Tél. <input type="text" value="04 94 54 25 92"/>
Nom <input type="text" value="Legendre"/>	Mobile <input type="text" value="06 03 75 15 18"/>
Prénom <input type="text" value="Philippe"/>	Email <input type="text" value="plegendre@ega.com"/>
Fonction <input type="text" value="Ingénieur Environnement"/>	Conf. email <input type="text" value="plegendre@ega.com"/>

🏢 Entreprise/Organisation du participant

Nom <input type="text" value="EGA"/>	Nom du responsable <input type="text" value="M. Guérin"/>
SIREN/SIRET <input type="text" value="443 518 840 00014"/>	Tél. <input type="text" value="04 94 54 25 90"/>
Adresse <input type="text" value="85 chemin N. D. des Anges"/>	Mobile <input type="text" value="06 95 15 18 41"/>
Code Postal <input type="text" value="83310"/>	Email <input type="text" value="lguerin@ega.com"/>
Ville <input type="text" value="Cogolin"/>	Conf. email <input type="text" value="lguerin@ega.com"/>

⚠️ C'est à cette adresse que seront envoyés tous les documents pédagogiques et administratifs

TOTAL HT par stagiaire

J'ai bien pris connaissance des conditions générales de vente et les accepte

CONFIRMER
les inscriptions

ANNEXE F > Planning des formations

Planning de suivi des départs en formation du mois de juin

N° de semaine	22				23				24				25				26													
	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Nom des salariés	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
J. Blanchet																														
K. Saures																														
L. Amolon																														
X. Fronzani																														
D. Bellaoui																														
P. Legendre																														

Légende Actions inscrites au plan de formation Compte personnel de formation



Répondre à la demande d'informations d'un salarié

La paie des ouvriers forestiers comporte des spécifications liées au métier. En effet, ils sont souvent en déplacement et sont, à ce titre, indemnisés.

M. Ali Meira, ouvrier forestier, ne comprend pas à quoi correspond le montant des indemnités versé sur sa paie de mars. Il a la nette impression qu'une erreur a été commise. Nathalie vous remet les éléments nécessaires pour apporter une réponse justifiée à ce salarié.

➤ **6** Contrôlez les variables saisies et répondez à la demande de M. Meira (documents 11 à 15, annexe G).

DOC. 11 > Extrait de la convention collective

EXTRAITS DE LA CONVENTION COLLECTIVE DES OUVRIERS FORESTIERS POUR LA RÉGION MÉDITERRANÉE

Prime d'ancienneté

Les ouvriers bénéficient d'une prime calculée sur le salaire brut mensuel selon le barème suivant :

- 3 % après 3 ans d'ancienneté
- 5 % après 6 ans d'ancienneté
- 7 % après 9 ans d'ancienneté
- 9 % après 12 ans d'ancienneté
- 11 % après 15 ans d'ancienneté
- 13 % après 18 ans d'ancienneté
- 15 % après 21 ans d'ancienneté
- 17 % après 24 ans d'ancienneté

▪ Indemnité fonctionnelle

Une indemnité fonctionnelle, distincte du salaire de base mensuel, est versée aux salariés exerçant temporairement des travaux spécifiques (travaux de génie écologique, travaux touristiques) dont la durée ne peut être inférieure à la journée de travail. Elle est égale à 10 % du SMIC horaire/heure, pendant toute la durée du chantier.

Les petits déplacements

▪ Indemnité de panier

Cette indemnité est due lorsque l'employeur décide que le salarié doit déjeuner sur son lieu de travail. Le montant de l'indemnité journalière est égal à 2 fois le minimum garanti (MG).

▪ Indemnité kilométrique

Elle a pour but d'indemniser les frais de transport engagés par l'ouvrier pour se rendre du lieu d'embauche au chantier avant le début de la journée de travail, entre les chantiers successifs d'une journée et pour en revenir en fin de journée, quel que soit le moyen de transport personnel utilisé.

Cette indemnité n'est pas due lorsque l'ouvrier n'engage pas de frais de transport notamment lorsque l'employeur met un moyen de transport à la disposition de l'ouvrier.

Le montant de l'indemnité kilométrique est fixé à 2 minutes de SMIC horaire par kilomètre parcouru sans franchise. Il est majoré de 10 % en cas de transport de matériel, de 25 % en cas de covoiturage d'une personne (avec ou sans transport de matériel) et de 40 % en cas de covoiturage de 2 personnes. L'ouvrier passager est indemnisé par le versement d'une **indemnité de contrainte de trajet** valorisée à 1,1 minute de SMIC horaire par kilomètre parcouru sans franchise.

Les grands déplacements

Est réputé en grand déplacement, le salarié qui exerce son activité sur un lieu de travail dont l'éloignement l'empêche de regagner chaque soir son domicile. Le montant de l'indemnité à verser est calculé selon le barème ci-dessous :

- Nuitée avec petit-déjeuner : 15 MG.
 - Repas : 5 MG par repas.
 - Indemnités de contrainte d'éloignement : 4 MG par jour de déplacement à compter à partir de la 1^{re} nuit. Les frais de transport sont pris en charge par l'employeur.
- L'indemnisation est obligatoire pour tous les jours de la semaine, ouvrables ou non, pendant lesquels le salarié doit rester sur le lieu de travail sans pouvoir rejoindre son domicile.
- Lorsque la durée est supérieure à 9 jours calendaires, le salarié bénéficie d'un voyage aller-retour par semaine au tarif SNCF 2^e classe lorsqu'il rentre à sa résidence habituelle à l'occasion du repos dominical.

DOC. 12 > Informations sociales



Le lieu d'embauche des ouvriers est au siège de la société. Les ouvriers sont transportés sur les chantiers par une camionnette de l'entreprise conduite par le chef d'équipe. Exceptionnellement, un ouvrier peut être amené à prendre son véhicule personnel; dans ce cas un covoiturage est organisé. La camionnette de la société est également utilisée pour les grands déplacements. Le minimum garanti (MG) 2017 est la valeur de référence pour le calcul d'avantages sociaux et d'indemnités; sa valeur est égale à 3,54 €. Le SMIC horaire est égal à 9,76 € au 1^{er} janvier 2017.

DOC. 14 > Relevé des déplacements de M. Meira

Ali Meira a pris son véhicule personnel du lundi au vendredi de la semaine 10 pour se rendre sur un chantier situé à Salernes, soit à 58 km de Cogolin. Il a emmené avec lui Vincent Jarinet et a transporté la tronçonneuse. Durant cette semaine, il a été obligé de déjeuner sur place. Il a également travaillé sur un chantier situé à Embrun du lundi 20 au jeudi 23 mars. Durant cette période, il n'est pas rentré chez lui.

DOC. 15 > Tableau préparatoire à la paie

TABLEAU PRÉPARATOIRE DE SAISIE DES VARIABLES DU SALAIRE

Nom du salarié : Ali Meira Mois : Mars 2017
Emploi : Ouvrier forestier

Code	Description	Nb
HS25	Heures supplémentaires à 125 %	18
HS50	Heures supplémentaires à 150 %	
HABS	Heures d'absence	
PANC	Prime d'ancienneté (taux)	3
IFON	Indemnité fonctionnelle	
IPAN	Indemnité de panier	5 ✓
IKMS	Indemn. kilométrique simple	
IKMT	Indemn. km avec transport matériel	
IKMC1	Indemn. km avec covoiturage 1 pers	580 ✓
IKMC2	Indemn. km avec covoiturage 2 pers	
IGDN	Grands déplacements – nuitée	3 ✓
IGDR	Grands déplacements – repas	6
IGDE	Grands déplacements – éloignement	3 ✓
SNCF	Billet AR SNCF	

DOC. 13 > Bulletin de paie de M. Meira



85 chemin Notre Dame des Anges
83310 COGOLIN
Tél. : 04 94 54 25 88

Nom : MEIRA Ali
Adresse : 21 rue Saint Pierre - 83680 LA GARDE FREINET
Référence : Bulletin 78
Date de début : 01/03/2017
Emploi : Ouvrier forestier
N° de SS : 1 80 12 83 015 145 87
Date de fin : 31/03/2017

Code	Nom	Quantité/ Base	Charges salariales		Ch. patronales	
			Taux	Montant	Taux	Montant
SB	Salaire de base pour 151,67 h		10,22	1 550,07		
PANC	Prime d'ancienneté		3,00	46,50		
HS25	Heures supplémentaires à 125 %	18		229,95		
SBRUT	Salaire brut			1 826,52		
CSGND	C.S.G. non déductible	1 794,56	2,40	- 43,07		
CSGD	C.S.G. déductible	1 794,56	5,10	- 91,52		
CRDS	CRDS	1 794,56	0,50	- 8,97		
SSMA	S.S. Maladie	1 826,52	0,75	- 13,70	12,80	234,53
CSA	Contribution solidarité autonomie	1 826,52		0,00	0,30	5,48
VPPLA	S.S. vieillesse plafonnée	1 826,52	6,90	- 126,03	8,55	156,17
VDPL	S.S. vieillesse déplafonnée	1 826,52	0,40	- 7,31	1,90	34,70
FNAL	Fnal	1 826,52		0,00	0,10	1,83
FNAL +	Fnal + 20 salariés	1 826,52		0,00	0,50	9,13
AT	Accident du travail	1 826,52		0,00	5,49	100,28
AF	Allocations familiales	1 826,52		0,00	3,45	63,01
RCOM	Retraite complémentaire	1 826,52	3,10	- 56,62	4,65	84,93
AGFF	AGFF	1 826,52	0,80	- 14,61	1,20	21,92
ACHO	Assurance chômage	1 826,52	2,40	- 43,84	4,00	73,06
AGS	AGS	1 826,52		0,00	0,20	3,65
FP	Formation professionnelle	1 826,52		0,00	1,00	18,27
TA	Taxe d'apprentissage	1 826,52		0,00	0,68	12,42
TCOT	Total des cotisations			- 405,67		819,38
NIMPM	Net imposable du mois			1 463,92		
IDPD	Indemnités de petits déplacements			271,27		
IDGD	Indemnités de grands déplacements			307,98		
NET	Net à payer			2 000,10		

Payé le : 4 avril 2017

Mode de paiement : par virement

Salaire brut	Total charges salariales	Net imposable cumulé	Net imposable du mois	Plafond S.S.	Total charges patronales
1 826,52	405,67	4 538,15	1 463,92	3 129,00	819,38

Dans votre intérêt, conservez ce bulletin sans limitation de durée.

ANNEXE G > Vos explications

Indemnités de petits déplacements :

Indemnité de panier :

5 jours à 2 MG, soit $5 \times 2 \times 3,54 = 35,40 \text{ €}$

Indemnité kilométrique : $58 \text{ km} \times 2 \text{ (AR)} \times 5 = 580 \text{ km}$

Montant de l'indemnité km : $(\text{SMIC horaire}/60 \text{ min.}) \times 2 \text{ min.}$

$\times 1,25 \text{ (+ 25 \% en cas de covoiturage d'une personne)} \times 580 \text{ km}$

$= [(9,76 / 60) \times 2 \times 1,25] \times 580 = 235,87 \text{ €}$

Soit un total de $35,40 + 235,87 = 271,27 \text{ €}$, ce qui correspond

au montant inscrit sur le bulletin de paie

Indemnités de grands déplacements :

Les nuitées : 3 nuits à 15 MG, soit $3 \times 15 \times 3,54 = 159,30 \text{ €}$

Repas : il y a une erreur, il manque un repas

⇒ 7 repas à 5 MG, soit $7 \times 5 \times 3,54 = 123,90 \text{ €}$

Éloignement : 3 jours à 4 MG, soit $3 \times 4 \times 3,54 = 42,48 \text{ €}$

Soit un total de $159,39 + 123,90 + 42,48 \text{ €} = 325,68 \text{ €}$

⇒ nous devons 17,70 € à M. Meira.

Jusqu'à présent, la société EGA n'avait pas calculé d'indicateurs sociaux. Laurent Guérin pense qu'il pourrait être intéressant d'avoir une vue d'ensemble des principales caractéristiques des ressources humaines de l'entreprise et de les présenter à l'ensemble du personnel, puis par la suite de comparer leur évolution dans le temps.

Il vous charge de cette mission.

- **7** Complétez les tableaux de calcul (documents 16 et 17, annexes H à J).
- **8** Préparez la synthèse des résultats (annexes H à J à consulter, annexe K).

DOC. 16 > Liste du personnel

Nom et prénom	Fonction	CSP	Sexe	Âge	Ancienneté (année pleine)
Avran André	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	42	3 ans
Bellaoui Django	Chef d'équipe	Ouvrier	H	55	3 ans
Belliard Jean	Chef d'équipe	Ouvrier	H	35	8 ans
Brassel José	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	48	9 ans
Carmien Nathalie	Responsable administrative	Employée	F	32	5 ans
Corre François	Gérant	Cadre	H	45	20 ans
Criel Christine	Agent administratif	Employée	F	52	11 ans
Delbart Yves	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	37	5 ans
Djillali Sofiane	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	26	7 ans
Frémont Loïc	Technicien forestier	Technicien	H	25	3 ans
Giacomo Antonio	Chef d'équipe	Ouvrier	H	41	2 ans
Guérin Laurent	Responsable du personnel	Cadre	H	38	8 ans
Héron Fanny	Technicienne forestier	Technicien	F	23	1 an
Jarinet Vincent	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	29	2 ans
Jolliet Eva	Responsable financier	Cadre	F	28	2 ans
Klébert Marc	Technicien forestier	Technicien	H	26	5 ans
Labbi Yacine	Technicien forestier	Technicien	H	29	4 ans
Legendre Philippe	Ingénieur Environnement	Cadre	H	39	10 ans
Liberta Jean	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	21	1 an
Lorient Pierre	Technicien forestier	Technicien	H	36	6 ans
Meira Ali	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	34	3 ans
Percier Jules	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	20	1 an
Rellan Anne	Ingénieur Environnement	Cadre	F	42	15 ans
Rodríguez Paulo	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	51	6 ans
Sorin Sylvain	Responsable chantier	Cadre	H	50	18 ans
Verdon Raphaël	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	39	12 ans
Zémour Kali	Ouvrier forestier	Ouvrier	H	27	2 ans

DOC. 17 > Données sociales de l'année écoulée

- Nombre d'heures normales travaillées : 45 046 heures – Nombre d'heures supplémentaires : 5 005 heures.
- Nombre de jours d'absence (hors accidents de travail) : 480 jours – Nombre d'heures d'absence : 3 360 heures.
- 96 arrêts de travail pour maladie.
- 6 salariés ont suivi la formation initiale SST et 3 autres le recyclage de la même formation.
- 1 technicien a suivi la formation sur la réglementation environnementale.

ANNEXE H > Répartition des salariés H/F et par âge

Tranches d'âge	Nbre hommes	Nbre femmes	Total	Répartition en %
Moins de 30 ans	8	2	10	37 %
De 30 à 40 ans	7	1	8	30 %
De 41 à 50 ans	5	1	6	22 %
Plus de 50 ans	2	1	3	11 %
Total	22	5	27	100 %
Âge moyen	36 ans			

Ancienneté et répartition de l'effectif salarié par catégorie socio-professionnelle

ANNEXE I >

Ancienneté	Cadre	Technicien	Employé	Ouvrier	Total	Répartition en %
Moins de 3 ans	1	1		5	7	26 %
De 3 à 5 ans		3	1	4	8	30 %
De 6 à 10 ans	2	1		4	7	26 %
Plus de 10 ans	3		1	1	5	18 %
Total	6	5	2	14	27	100 %
Pourcentage de chaque CSP	22 %	19 %	7 %	52 %		
Ancienneté moyenne :	6 ans et 4 mois					

ANNEXE J > Tableau des indicateurs sociaux

<ul style="list-style-type: none"> Taux d'encadrement 	$\frac{\text{Effectif cadres et techniciens} \times 100}{\text{Effectif total}}$	$(6 + 5) \times 100 / 27 = 41 \%$
<ul style="list-style-type: none"> Taux d'absentéisme 	$\frac{\text{Heures d'absence sur la période} \times 100}{\text{Heures travaillées sur la période}}$	$3360 \times 100 / (45\,046 + 5\,005) = 6,71 \%$
<ul style="list-style-type: none"> Durée moyenne d'absence 	$\frac{\text{Nbre total d'heures d'absence}}{\text{Nbre d'absences}}$	$3360 / 96 = 35 \text{ heures soit } 1 \text{ semaine}$
<ul style="list-style-type: none"> Ratio de salariés formés 	$\frac{\text{Nbre de salariés partis en formation}}{\text{Effectif salariés}}$	$8 / 27 = 0,30$

ANNEXE K > Préparation de la synthèse

<ul style="list-style-type: none"> Répartition des salariés et âge moyen <p>L'âge moyen est de 36 ans et plus d'un tiers des salariés ont moins de 30 ans. Les salariés sont essentiellement masculins, puisque l'on compte 22 hommes et 5 femmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs sociaux : <p>Le taux d'encadrement est de 41 % et le taux d'absentéisme est de 6,71 %, la durée moyenne de l'absence est d'une semaine. Presqu'un tiers des salariés ont été formés cette année.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ancienneté et répartition par CSP : <p>L'ancienneté moyenne est de 6 ans et 4 mois. La moitié de l'effectif des salariés appartient à la catégorie des ouvriers.</p>	

SWEETY CANDY

Sweety Candy Confiserie

• 2 rue de la Croisette
54000 Nancy
Tél. : 03 83 30 19 02
Fax. : 03 83 30 19 68
www.sweetycandy.fr

Convention collective : confiserie,
chocolaterie, biscuiterie et alimentation
fine (commerce de gros).

SAS au capital de 850 000 €
RCS Nancy B 422 009 598
SIREN 422 009 598
SIRET 422 009 598 00095
TVA intracommunautaire
FR 80 422 009 598



À l'origine, **Sweety Candy** était une petite confiserie de quartier. Elle a su anticiper les évolutions du marché et adapter son offre aux besoins des consommateurs, pour devenir leader sur le marché français des confiseries et bonbons. Distributrice de grandes marques, la société fabrique également sa propre gamme.

L'entreprise compte aujourd'hui 280 salariés. Elle est dirigée par Thibaut Hélart. Louise Petit est à la tête de la direction des ressources humaines. Les principales missions de Mme Petit consistent à :

- assurer avec ses services la gestion courante du personnel ;
- veiller à ce que le système d'information et de communication soit le plus opérationnel possible ;
- vérifier le respect de la réglementation sociale en vigueur ;
- installer les bases d'une communication et d'un travail partenarial avec les instances représentatives du personnel (IRP) et les organismes sociaux.

Vous effectuez une période de formation sous la tutelle de Mme Petit. Vous participez à la gestion administrative des relations avec le personnel.



Classe 2.1 Gestion administrative courante du personnel

2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel

2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel

Classe 2.2 Gestion administrative des ressources humaines

2.2.1 Participation au recrutement du personnel

Classe 2.4 Gestion administrative des relations sociales

2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel

Les élections des délégués du personnel sont régies par le Code du travail. Leur organisation suppose la signature préalable d'un accord préélectoral entre la direction et les représentants syndicaux. Mme Petit vous adresse par courriel le protocole qui vient d'être signé chez Sweety Candy.

- **1** Lister les tâches qui incombent à Mme Petit dans le cadre de l'élection des délégués du personnel en précisant les dates butoir (**documents 1 et 2, annexe A**).

DOC. 1 > Courriel de Mme Petit

De :	Louise Petit	Date :	5 avril 201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Représentants du personnel		
Pièces jointes :	Protocole préélectoral		

Bonjour,

M. Pascal Marousez, représentant de la CGT, M. Lionel Hutin, représentant de la CFDT, M. Hélart et moi-même nous sommes réunis ce jour afin d'établir le protocole d'accord préélectoral ci-joint. Je vous rappelle que cette négociation porte notamment sur les points suivants :

- nombre et composition des collèges électoraux,
- répartition du personnel dans ces collèges,
- répartition des sièges à pourvoir entre ces collèges,
- définition des modalités pratiques de cette élection, dates et heure de scrutin, propagande, moyens matériels...

Merci de préparer la liste des tâches qui m'incombent (je pense qu'une liste de contrôle permettrait de mieux suivre ce qui a été décidé).

L. PETIT

DOC. 2 > Protocole d'accord préélectoral

PROTOCOLE PRÉÉLECTORAL DES ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

Entre la Direction de SWEETY CANDY Nancy représentée par M. Thibaut HÉLART, Directeur de l'entreprise, et Mme Louise Petit, Responsable des Ressources humaines,

D'une part,

Et

Les organisations syndicales représentatives au sein de l'établissement représentées par MM Pascal Marousez pour la CGT et Lionel Hutin pour la CFDT,

D'autre part,

est intervenu l'accord préélectoral ci-dessous en vue de l'élection des délégués du personnel de SWEETY CANDY situé 2 rue de la Croisette - 54000 Nancy.



ARTICLE 1 - RÉPARTITION DES EFFECTIFS

Effectif

En application de l'article L431-2 du Code du travail, les parties constatent que l'effectif de SWEETY CANDY sur la période de référence (12 derniers mois) est de 280 salariés. Cet effectif est ainsi réparti entre les catégories professionnelles :

1^{er} collège

Ouvriers jusqu'au coefficient 255 y compris la moyenne des CDD et des salariés mis à la disposition par une entreprise extérieure (dont les intérimaires en surcroît) pour la période du 1^{er} avril 201N-1 au 31 mars 201N.

Effectif: 204

2^e et 3^e collèges

Cadres et Etam de coefficient > 215, y compris la moyenne des CDD et des salariés mis à la disposition par une entreprise extérieure (dont les intérimaires en surcroît) au cours des 12 derniers mois d'activité.

Effectif: 76

ARTICLE 2 - SIÈGES À POURVOIR, RÉPARTITION DES SIÈGES ET DURÉE DES MANDATS

Notre effectif étant compris entre 250 et 399 salariés, nous avons légalement à pourvoir :

- 7 sièges de membres titulaires
- 7 sièges de membres suppléants

Les parties conviennent en conséquence de la répartition suivante des sièges :

- 1^{er} collège: 6 sièges titulaires et 6 sièges suppléants
- 2^e et 3^e collèges: 1 siège titulaire et 1 siège suppléant

Durée des mandats

Les délégués du personnel sont élus pour 4 ans, leur mandat est renouvelable.

ARTICLE 3 - DATE DES ÉLECTIONS

La date des élections pour élire les délégués du personnel, pour le premier tour, est fixée pour l'ensemble des collèges au **26 avril 201N**.

Le second tour éventuel est fixé au **3 mai 201N**.

ARTICLE 4 - LISTES ÉLECTORALES

La direction établira par collège la liste des électeurs et des éligibles. Ces listes seront affichées sur le panneau d'affichage pour le **13 avril 201N**.

Toute contestation sur ces listes devra être signalée à Mme Petit avant le **18 avril 201N**.

Nous rappelons que

Sont électeurs: Les salariés de l'entreprise âgés de 16 ans accomplis travaillant depuis au moins 3 mois dans l'entreprise et n'ayant subi aucune condamnation privative du droit de vote politique.

Sont éligibles: Les électeurs âgés d'au moins 18 ans et ayant travaillé sans interruption depuis 12 mois au minimum dans l'entreprise.

ARTICLE 5 - DÉPÔT DES LISTES

Les organisations syndicales représentatives dans l'établissement communiqueront les listes de candidatures au plus tard le 19 avril 201N.

Ces listes, distinctes pour l'élection des titulaires et des suppléants et, le cas échéant, distinctement pour les deux collèges, seront déposées en double exemplaire auprès du service du personnel; l'un de ces exemplaires émargé par Mme Petit vaudra récépissé de dépôt.

Les listes des candidats pourront être incomplètes, c'est-à-dire comprendre moins de noms qu'il n'y a de sièges à pourvoir dans le collège mais en aucun cas comporter plus de noms que le nombre de sièges à pourvoir.

PM TH
LH LP ■ ■ ■

ARTICLE 6 - ORGANISATION DU VOTE

Date et horaire

Les opérations de scrutin pour le premier tour s'effectueront le 26 avril 201N aux horaires suivants :

- 1^{er} collège : de 5 h 30 à 6 h 15 et de 13 h 15 à 14 h 30 dans le hall principal
- 2^e et 3^e collèges : de 13 h 15 à 15 h 00 en salle de réunion.

Opérations électorales

Les élections s'effectueront à bulletin secret pour respecter les dispositions légales quant au secret du vote. Elles auront lieu par collège au scrutin de liste à deux tours avec représentation proportionnelle.

Au premier tour de scrutin, les électeurs ne peuvent voter que pour les candidats inscrits sur les listes présentées par les organisations syndicales représentatives. Cependant, si au premier tour le nombre de suffrages valablement exprimés est inférieur à la moitié des électeurs inscrits, un second tour de scrutin doit avoir lieu dans les 15 jours.

Pour le second tour, les électeurs peuvent alors voter pour des listes autres que celles présentées par les organisations syndicales représentatives.

Les élections s'effectueront par votes séparés pour les titulaires d'une part, pour les suppléants d'autre part.

Un bureau sera constitué; il comprendra :

- un président choisi parmi les membres du personnel et un assesseur;
- un représentant pour l'organisation syndicale représentative considérée;
- un représentant de la direction.

Bulletins de vote

Ils seront d'un modèle uniforme mais de couleur différente par section titulaire (vert) et suppléant (ivoire).

Les bulletins porteront mention de l'organisation syndicale à laquelle appartiennent les candidats.

Le vote par correspondance du personnel absent du travail ou en déplacement professionnel

Le vote s'effectue uniquement par voie postale pour assurer le secret du vote. L'affranchissement est à la charge de l'expéditeur. Les enveloppes arrivées après la clôture du scrutin seront détruites par le service du personnel en présence de représentants d'organisations syndicales.

Comment faut-il voter ?

Chaque électeur devra mettre dans chacune des enveloppes (« Titulaires » et « Suppléants ») une seule liste qui pourra ne pas être complète, c'est-à-dire sur laquelle certains noms pourront être rayés mais ne devront pas comporter d'autres noms que ceux figurant sur la liste originale. Toute enveloppe qui comporterait plusieurs bulletins différents serait un vote annulé. Si plusieurs bulletins identiques sont trouvés dans la même enveloppe, une seule voix sera comptabilisée.

Les deux enveloppes seront placées dans l'enveloppe à l'adresse de l'entreprise.

ARTICLE 7 - DÉPOUILLEMENT DE SCRUTIN ET ATTRIBUTION DES SIÈGES

Le dépouillement des votes aura lieu immédiatement après la fin du scrutin. [...]

Attribution des sièges

Il sera attribué à chaque liste autant de sièges que le nombre de voix recueilli par elle (moyenne de liste) contient de fois le quotient électoral. [...]

ARTICLE 8 - RATURES OPÉRÉES SUR LES LISTES

Lorsque le nom d'un candidat a été raturé sur une liste, les ratures ne seront prises en compte que si le nombre atteint 10 % des suffrages valablement exprimés en faveur de la liste sur laquelle figure ce candidat.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le nombre est inférieur à 10 %, c'est l'ordre de présentation des candidats sur la liste qui joue pour l'attribution des sièges.

PM TH
LH LP ■ ■ ■

DOC. 2 > Protocole d'accord préélectoral (suite)

ARTICLE 9 - PROCÈS-VERBAL DES ÉLECTIONS

Le président du bureau de vote dressera un procès-verbal des opérations.
Si à ce premier tour les conditions légales n'ont pas été réunies, il sera établi un procès-verbal de carence prévoyant un second tour le **3 mai 201N** dont le dépôt des listes est fixé au **27 avril 201N**. Les procès-verbaux signés par tous les membres du bureau seront transmis par la direction dans les 15 jours et en double exemplaire à l'Inspection du travail.

ARTICLE 10 - ACCORD DES PARTIES

Le présent protocole vaudra pour les élections des délégués du personnel dont le premier tour est fixé au **26 avril 201N** et le second tour éventuel le **3 mai 201N**.

Fait à Nancy, le 5 avril 201N

Pour la CGT
M. Pascal Marouzez



Pour la CFDT
M. Lionel Hutin



Pour la Direction
M. Thibaut Héliart
Directeur



Mme Louise Petit
Responsable des Ressources
humaines



ANNEXE A > Liste de tâches qui incombent à Mme Petit

N°	Tâche	Dates		Observations
		prévues	réelles	
1	Afficher les listes électorales	13 avril		
2	Prendre note des contestations	18 avril		
3	Recueillir les listes des organisations syndicales	19 avril		
4	Envoyer le courrier de vote par correspondance	19 avril		
5	Afficher les listes de candidats	21 avril		
6	Préparer les bulletins de vote et les enveloppes	21 avril		
7	Mettre en place les isoairs et les urnes	25 avril		
8	Dépouiller le scrutin et attribuer les sièges	26 avril		
9	Établir les procès-verbaux	11 mai		Double exemplaire
Si second tour:				
10	Recueillir les listes	27 avril		
11	Rédiger la note annonçant le second tour	27 avril		
12	Organiser le second tour	3 mai		
13	Établir les procès-verbaux	18 mai		Double exemplaire

Si des membres du personnel sont absents (maladie, congés, accident, déplacement...) le jour des élections, ils peuvent voter par procuration ou par correspondance. Dans ce cas, les bulletins de vote indiquant les noms des candidats titulaires et suppléants présentés pour la ou les organisations syndicales ayant décidé de participer à ces élections, deux enveloppes de vote et une enveloppe à l'adresse de l'entreprise marquée du nom du salarié ainsi que de la mention «élection des délégués du personnel du 26 avril 201N» seront envoyés par courrier au personnel. Il est important de rappeler la procédure (voir le protocole), dans quels cas les bulletins sont considérés comme nuls et ce qui est admis. Le vote n'est pas obligatoire.

➤ **2** Rédiger le plan du courrier à adresser au personnel (**annexe B**).

ANNEXE B > Plan du courrier d'information sur le vote par correspondance



PLAN

Introduction :

- Rappeler la date de l'élection (26 avril)

Développement :

- Préciser qu'il est possible de voter par correspondance
- Adresser le matériel de vote (bulletins et enveloppes)
- Rappeler la procédure
- Rappeler dans quels cas les bulletins sont considérés comme nuls et ce qu'il est permis de faire.

Conclusion :

- Préciser que le vote n'est pas obligatoire

Formule de politesse :

- Salutations distinguées

Lorsque des besoins en personnel sont nécessaires, le responsable de service en exprime la demande par courriel auprès de Mme Petit. Cependant, les demandes ne sont pas toujours explicites et bien formulées, c'est pourquoi Mme Petit souhaite élaborer un formulaire qui cadrera les renseignements à donner. Votre tutrice s'interroge également sur le prêt de main-d'œuvre, solution intéressante pour les entreprises dont l'activité est fluctuante.

- **3** Lister les éléments qui composeront le formulaire en les regroupant par rubriques (documents 3 à 5, annexe C).
- **4** Terminer le schéma heuristique sur le prêt de main-d'œuvre entre entreprises. Puis préciser les avantages de cet outil de gestion des ressources humaines (composition sur papier libre) (document 3, annexe D).

DOC. 3 > Courriel de Mme Petit

De :	Louise Petit	Date :	5 avril 201N
À :	Nom de l'élève		
Objet :	Formulaire de demande de personnel		
Pièces jointes :	Le contrat à durée déterminée		

Bonjour,

Quand un responsable de service demande le recrutement d'un salarié, il m'envoie un courriel. Les messages sont souvent imprécis et confus. Afin de canaliser ces demandes, nous allons créer un formulaire que les responsables de services compléteront sur l'intranet. Il devra s'identifier avant de compléter plusieurs rubriques : le poste (descriptif, lieu de travail, horaires...), le candidat recherché (qualification professionnelle, compétences, expérience...), le type de contrat envisagé, la durée, le motif de recours... Pour les CDD et CTT j'ai également besoin de connaître les dates de début et de fin.

Le formulaire doit être esthétique, simple et rapide à compléter. Merci de me faire une proposition écrite. Nous finaliserons ensuite votre travail avec les outils bureautiques.

Nous sommes sollicités par la Cristallerie de Baccarat pour un accord de prêt de salariés. Ce sujet sera évoqué en réunion de direction la semaine prochaine. Merci de me faire un topo sur le sujet (voir documentation jointe). J'ai commencé un schéma heuristique, je vous laisse terminer (conditions, salarié, facturation, convention, sanctions).

L. Petit

DOC. 4 > Documentation juridique – Le CDD

LE CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE (CDD)

La conclusion d'un **contrat à durée déterminée (CDD)** n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire et seulement dans les cas énumérés par la loi. Il doit obligatoirement faire l'objet d'un écrit.

Quel que soit le motif pour lequel il est conclu, un tel contrat ne peut avoir ni pour objet, ni pour effet, de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise.

Conclu en dehors du cadre légal, il peut être considéré comme un contrat à durée indéterminée.

Dans quels cas peut-on embaucher sous contrat à durée déterminée ?

➔ Remplacement d'un salarié absent : *un salarié embauché en contrat à durée déterminée peut remplacer tout salarié absent de l'entreprise quel que soit le motif de l'absence (maladie, congés, etc.), sauf s'il s'agit d'une grève.*

- ➔ Remplacement d'un salarié passé provisoirement à temps partiel (congé parental d'éducation, temps partiel pour création ou reprise d'entreprise...).
- ➔ Attente de la prise de fonction d'un nouveau salarié.
- ➔ Attente de la suppression définitive du poste du salarié ayant quitté définitivement l'entreprise.
- ➔ Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise.
- ➔ Travaux saisonniers.

www.travail-emploi.gouv.fr

PRÊT DE MAIN-D'ŒUVRE ENTRE ENTREPRISES

PRINCIPE

Pour pallier des difficultés de recrutement dans certains secteurs en tension ou au contraire pour éviter le chômage partiel en cas de baisse d'activité, une entreprise peut avoir recours au prêt de main-d'œuvre, qui consiste à mettre des salariés, dont elle reste l'employeur, à la disposition d'une autre entreprise utilisatrice pendant une durée déterminée.

CONDITIONS

But non lucratif

Le prêt de main-d'œuvre doit obligatoirement être à but non lucratif pour l'entreprise qui prête la main-d'œuvre.

Celle-ci facture, pendant la mise à disposition, uniquement les salaires versés aux salariés, les charges sociales qui y sont liées et les frais professionnels remboursés au salarié.

En effet, les opérations de prêt de main-d'œuvre à but lucratif sont interdites, sauf dans les cas suivants :

- travail temporaire par les agences d'intérim ;
- portage salarial pour les entreprises de travail à temps partagé ;
- agence de mannequin par le titulaire de la licence d'agence de mannequin.

Accord du salarié

Le salarié doit exprimer son accord explicite et, s'il refuse, ne peut pas être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire.

Il doit signer un avenant au contrat de travail qui indique obligatoirement :

- les tâches confiées dans l'entreprise utilisatrice ;
- les horaires et le lieu d'exécution du travail ;
- les caractéristiques particulières du poste de travail.

À l'issue de la période de prêt, le salarié retrouve son poste de travail d'origine, sans que l'évolution de sa carrière ou de sa rémunération n'en soit affectée.

Convention de mise à disposition

L'entreprise prêteuse et l'entreprise utilisatrice doivent signer une convention qui précise les éléments suivants :

- la durée de la mise à disposition ;
- l'identité et la qualification du salarié ;
- le mode de détermination des salaires, des charges sociales et des frais professionnels facturés à l'entreprise utilisatrice par l'entreprise prêteuse ;
- et éventuellement la période probatoire, au cours de laquelle il peut y être mis fin à la demande de l'une des parties (période obligatoire lorsque le prêt de main-d'œuvre entraîne la modification d'un élément essentiel du contrat de travail).

La convention ne peut en aucun cas concerner plusieurs salariés. Il en faut une par salarié nommément désigné.

Protection du salarié mis à disposition

Pendant la période de prêt, le contrat de travail qui lie le salarié à l'entreprise prêteuse n'est ni rompu ni suspendu.

Le salarié continue d'appartenir au personnel de l'entreprise prêteuse et de bénéficier des dispositions conventionnelles, comme s'il exécutait son travail dans son entreprise d'origine.

La mise à disposition ne peut remettre en cause la protection qui couvre un salarié en vertu d'un mandat représentatif.

À savoir : le comité d'entreprise (CE) ou les délégués du personnel de l'entreprise prêteuse, ainsi que le CHSCT ou les délégués du personnel de l'entreprise utilisatrice, doivent être consultés avant l'opération et informés des conventions signées.

Sanctions

Le prêt de main-d'œuvre illicite est sanctionné pénalement jusqu'à 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € (montant porté à 150 000 € pour une personne morale).

Des peines complémentaires peuvent aussi être prononcées : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles, exclusion des marchés publics (5 ans maximum), publication du jugement dans les journaux, etc.

Des sanctions administratives peuvent également être appliquées : suppression des aides publiques (exonérations de charges sociales, par exemple), fermeture, etc.

vosdroits.service-public.fr



Titre : demande de personnel

Demandeur : Service, responsable du service, date de la demande

Le poste : descriptif, lieu de travail, horaires

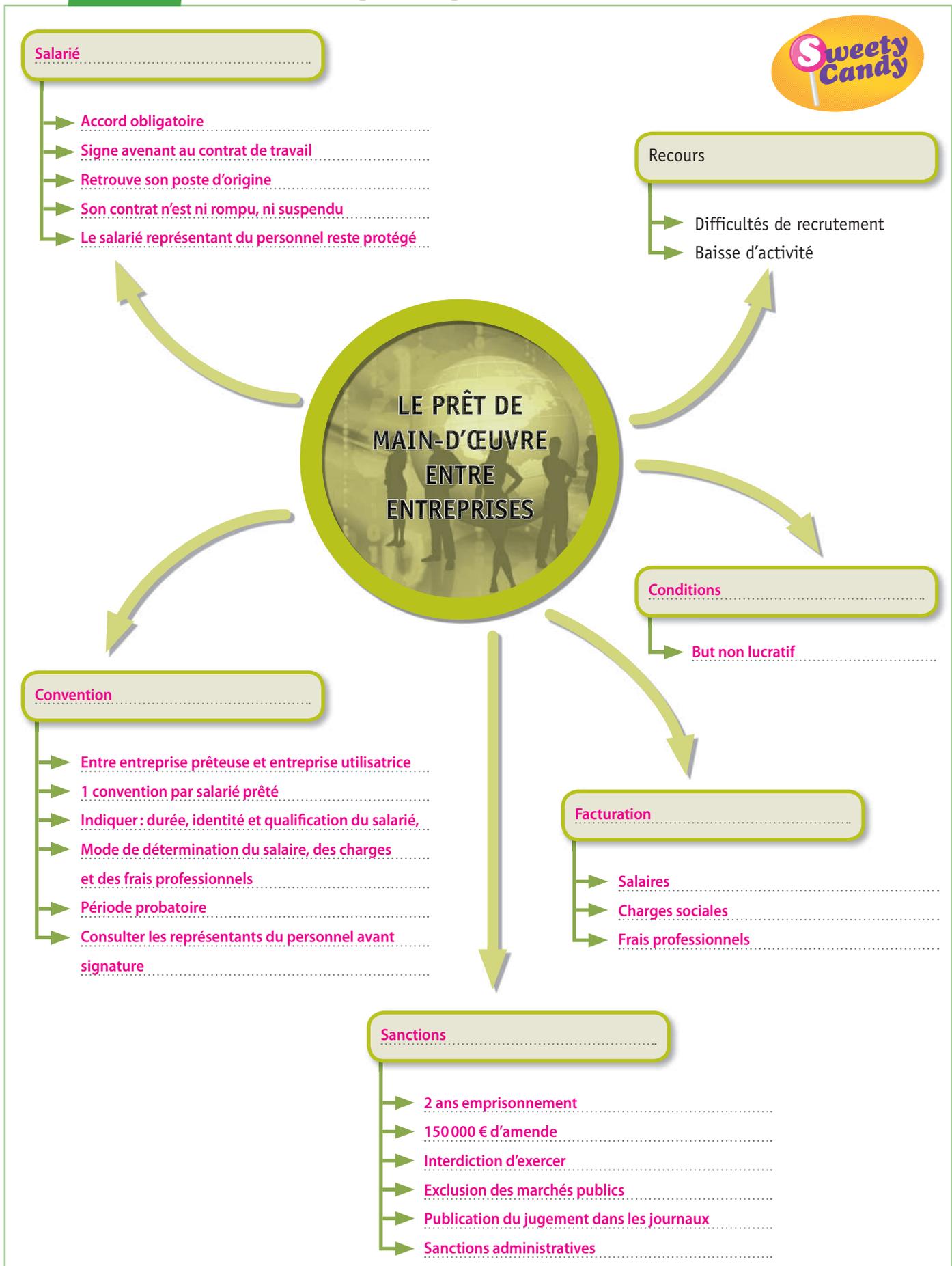
Le candidat : Qualification professionnelle, compétences, expériences

Le contrat : type (CDI, CDD, mission intérimaire : CTT), date de début du contrat, date de fin (pour les CDD et CTT), durée (CDD et CTT),

motif de recours (remplacement d'un salarié absent ou à temps partiel, augmentation de l'activité, commande exceptionnelle, attente de la prise de fonction d'un nouveau salarié ou de la suppression définitive d'un poste, travaux saisonniers).

Informations complémentaires

« Demande à remettre à Louise Petit, responsable des Ressources humaines. »



Transmettre des informations au personnel

L'employeur doit veiller au respect de la législation en matière de sécurité des installations et des personnes. À ce titre, il doit garantir à chacun de ses personnels, dans le cadre d'une politique de prévention, des conditions de travail satisfaisantes et sécurisantes. Mme Petit souhaite donc faire évoluer le registre de santé et de sécurité au travail.

- **5** Rédiger la procédure sur le registre de santé et sécurité au travail, telle qu'elle sera diffusée auprès du personnel. Indiquer les outils utilisables pour informer les salariés et comment contrôler la bonne réception de l'information (composition sur papier libre) (documents 6 et 7, annexe E).

DOC. 6 > Courriel de Mme Petit

De :	Louise Petit	Date :	5 avril 201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Le registre de santé et de sécurité au travail		
Pièces jointes :	Fiche santé et sécurité au travail		

Bonjour,

Dans le cadre de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail, le registre de santé et de sécurité est mis à la disposition des salariés de l'entreprise. Il contient toutes les informations sur les locaux, les équipements de sécurité, les conditions de travail, les situations à risques...

Pour faciliter son utilisation et sa consultation, 2 classeurs seront disponibles (dans mon bureau et dans celui de M. Inemer). Les collaborateurs pourront y consigner une observation en remplissant une fiche qui sera remise à M. Inemer ou à moi-même.

Nous en ferons une copie avant de la transmettre au chef de service concerné. Une réponse sera apportée par le chef de service dans un délai maximum de 15 jours.

Après avoir complété la fiche, il l'insérera dans le classeur et m'informerá. Je ferai le suivi des actions réalisées et j'informerai M. H é l a r t et le CHSCT.

Il faut informer le personnel : marche à suivre, explications sur l'utilisation de ce registre qui concerne uniquement les sujets relatifs à la prévention des risques professionnels au sein de notre entreprise...

L. Petit

DOC. 7 > Fiche santé et sécurité au travail

REGISTRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Identité de l'agent (facultatif)			Suites données (à remplir par le supérieur hiérarchique)		
Nom :	Prénom :	Signature :	Mesures envisagées :		
Service :	Fonction :				
Observations/Suggestions (à remplir par l'agent)			Suivi		
Date :	Heure :	Lieu :			
Observations (risques ou dangers constatés, défectuosité du matériel...):			Délai :		
Suggestions, mesures d'amélioration proposées :			Fonction :		Nom :
			Date :		Prénom :
			Visa :		
			Traitement définitif :		
PETIT Louise DRH		Date :	Visa :		
Une copie de la fiche est transmise à la direction et au CHSCT.					

NOTE de service n° : 45



De : Louise Petit	Nancy, Le : 5 avril 201N
À : L'ensemble du personnel	Objet : Le registre de santé et sécurité au travail

Dans le cadre de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail, le registre de santé et de sécurité est mis à la disposition des salariés de l'entreprise. Il contient toutes les informations sur les locaux, les équipements de sécurité, les conditions de travail et les situations à risques.

Pour faciliter son utilisation et sa consultation, deux classeurs seront disponibles (dans mon bureau et dans celui de M. Inemer, responsable production).

Les collaborateurs pourront y consigner une observation en remplissant une fiche qui sera remise à M. Inemer ou à moi-même.

Nous en ferons une copie avant de la transmettre au chef de service concerné. Une réponse sera apportée par le chef de service dans un délai maximum de 15 jours. Après avoir complété la fiche, il l'insérera dans le classeur et m'informera. Je ferai le suivi des actions réalisées et j'informerais M. Hélart et le CHSCT.

Pour leur permettre de jouer pleinement leur rôle, les sept représentants du personnel nouvellement élus doivent suivre une formation dans un organisme spécialisé situé rue de Colmar à Strasbourg, les 15 et 16 mai prochains. Ils sont attendus pour 9 h 30. La formation se terminera le lendemain à 18 h. La société a pour habitude de privilégier les trajets directs en seconde classe. Élise Davaine, secrétaire, s'est occupée des réservations. Elle vous remet ses notes.

- **6** Lister les documents à insérer dans le carnet de voyage des représentants du personnel, puis évaluer le coût de leur séjour (documents 8, 9 et 10, annexe G).

DOC. 8 > Horaires de trains

ALLER

NANCY – STRASBOURG / PRIX TOTAL POUR 1 PASSAGER



	Mer 14 mai	Jeu 15 mai				
Départ	20 h 48	06 h 12	07 h 16	07 h 20	08 h 16	08 h 28
À partir de	11,60 €	26,10 €	26,10 €	25,80 €	26,10 €	33,90 €
Durée	01 h 23 Direct	01 h 29 Direct	01 h 29 Direct	01 h 41 corresp.	01 h 29 Direct	02 h 42 corresp.
Voyagez avec	TGV	TER	TER	TER TGV	TER	TER

RETOUR

STRASBOURG – NANCY / PRIX TOTAL POUR 1 PASSAGER



	Ven 16 mai			Sam 17 mai		
Départ	17 h 30	18 h 19	19 h 19	05 h 40	06 h 05	08 h 15
À partir de	15,00 €	26,10 €	26,10 €	11,60 €	38,00 €	26,10 €
Durée	02 h 03 Direct	01 h 29 Direct	01 h 26 Direct	01 h 26 Direct	02 h 29 corresp.	01 h 29 Direct
Voyagez avec	intercités 100 % Éco	TER	TER	TGV	TGV	TER

ibis Strasbourg Centre Ponts Couverts



★★★
à 0.84 km du centre-ville
[Voir la carte](#)
7 Rue de Molsheim
67000 STRASBOURG
FRANCE



A partir de
40 EUR*
Privilège membres ?
Tarif pour les non-membres : 42 EUR
[Trouver le meilleur tarif](#)

[Plus de photos](#)

L'hôtel ibis Strasbourg Centre Ponts Couverts est situé à 5 min à pied de la Petite France, de la gare TGV et des quartiers...

[En savoir plus](#)

VOIR LES TARIFS

ibis Strasbourg la Meinau



★★★
à 2.99 km du centre-ville
[Voir la carte](#)
222 avenue de Colmar
67100 STRASBOURG
FRANCE



A partir de
43 EUR*
Privilège membres ?
Tarif pour les non-membres : 45 EUR
[Trouver le meilleur tarif](#)

[Plus de photos](#)

L'hôtel IBIS Strasbourg La Meinau est situé à 9 mn de la cathédrale, du centre ville, de la Petite France, au centre du pôle ...

[En savoir plus](#)

VOIR LES TARIFS

ibis Strasbourg Aéroport Le Zenith



★★★
à 4.47 km du centre-ville
[Voir la carte](#)
2 rue du Maréchal Foch
Route de Schirmeck
67380 LINGOLSHEIM
FRANCE



A partir de
50 EUR*
Privilège membres ?
Tarif pour les non-membres : 53 EUR
[Trouver le meilleur tarif](#)

[Plus de photos](#)

L'ibis Strasbourg Aéroport le Zénith est situé à Lingolsheim en face du Parc des Tanneries, à 10mn de l'aéroport et du...

[En savoir plus](#)

VOIR LES TARIFS





VW Touran ou semblable

Monospace | IVMR

❄️ A/C 📺 M 👤 5 🗑️ 5 📦 3

Inclus dans cette offre:

✔️ Inclus 500 kilomètres gratuits

€ 64,49 par jour

€ 128,98 prix total

CHOISIR CE VÉHICULE



Ford Galaxy ou semblable

Monospace | SVMR

❄️ A/C 📺 M 👤 7 🗑️ 5 📦 2

Inclus dans cette offre:

✔️ Inclus 500 kilomètres gratuits

€ 107,99 par jour

€ 215,98 prix total

CHOISIR CE VÉHICULE



Citroen Jumpy ou semblable

Monospace | FVMR

❄️ A/C 📺 M 👤 9 🗑️ 5 📦 2

Inclus dans cette offre:

✔️ Inclus 500 kilomètres gratuits

€ 134,99 par jour

€ 269,98 prix total

CHOISIR CE VÉHICULE



ANNEXE G > Le carnet de voyage – Le coût du séjour

Documents
du carnet de
voyage

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Coût du séjour

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Participation au suivi du budget de fonctionnement du service

10



Philippe Dutoit a mis en place une politique de gestion budgétaire afin d'améliorer la rentabilité de l'entreprise.

Pour établir les budgets de l'année 201N+1, des enquêtes ont été lancées en novembre 201N auprès des services afin de connaître leurs besoins.

La remontée des enquêtes et les prévisions commerciales et financières de la direction ont permis de définir le montant de l'enveloppe globale à répartir entre les différents services qui reçoivent des crédits de fonctionnement par trimestre.

Les budgets alloués sont vérifiés périodiquement. Un calcul des écarts et une analyse de consommation des ressources permettent d'ajuster les budgets des trimestres suivants.

Début avril, vous participez au suivi des budgets de fonctionnement des différents services.



*Votre
mission*

Le 10 avril, vous débutez votre travail par le contrôle du budget du 1^{er} trimestre du service administratif. Vous devrez :

- affecter les charges indirectes de fonctionnement ;
- effectuer le suivi budgétaire ;
- participer à la révision d'un budget.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Multiplication des lignes budgétaires
- ▶ Révision du budget

Aléas

- ▶ Imputations erronées de dépenses
- ▶ Dépenses non budgétées

Résultats attendus

Les éléments budgétaires du service sont actualisés

Compétence rattachée : mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts



Mission 1

Affecter les charges indirectes de fonctionnement

Certaines dépenses de mars n'ont pas été correctement réparties entre les différents services de l'entreprise. M. Dutoit vous demande de revoir le traitement de ces charges afin de pouvoir les affecter au budget des services concernés.

➤ **1** Renseignez le tableau de répartition des charges indirectes (documents 1 à 3, annexe A).

DOC. 1 > Courriel de Philippe Dutoit

De : Philippe Dutoit Date : 10/04/201N+1

À : Élève

Objet : Re : Répartition charges indirectes

Bonjour,

Mme Dolet m'a signalé qu'aucune charge d'électricité, de chauffage et d'entretien des locaux administratifs ne figurait sur le relevé des dépenses réelles de mars de son service.

Vous devez corriger ces erreurs du service comptable en répartissant ces charges pour leur montant hors taxes en appliquant les règles suivantes :

Électricité :	40 % pour le service Travaux
	50 % pour le service Maintenance/Exploitation
	10 % pour l'administration
Chauffage :	40 % pour le service Travaux
	40 % pour le service Maintenance/Exploitation
	20 % pour l'administration
Entretien des locaux :	40 % pour le service Travaux
	40 % pour le service Maintenance/Exploitation
	20 % pour l'administration

Bon courage
P. Dutoit

DOC. 2 > Facture du fournisseur Direct Énergie

➤ 59887 22589 8412

DIRECT ENERGIE

MISSENERD CLIMATIQUE
55 RUE HENRI-BARBUSSE
59880 SAINT-SAULVE

Votre facture du 03/04/201N+1 N° 27 395 103 556
Période du 01/03/201N+1 au 31/03/201N+1

Électricité « Tarif Bleu »		
Consommation – abonnement et taxes	3 514,89 € HT	
Gaz naturel – Chauffage des locaux		
Consommation – abonnement et taxes	5 849,11 € HT	10 862,24 €
	TVA 1 498,24 €	

Détail au verso

Prochaine facture vers le 05/05/201N+1 Prélevé le 15/04/201N+1



Aide

Pourcentage de répartition des charges indirectes

Les taux de répartition ont été calculés pour :

- l'électricité par rapport au nombre de machines utilisées.
- le chauffage par rapport au nombre de salariés de chaque service.
- l'entretien par rapport à la superficie des locaux.

DOC. 3 > Facture du fournisseur Clean Service



125 rue Émile-Zola
59300 Valenciennes
Tél. : 03 20 45 89 00
N° SIRET 351 394 277 00014

MISSENARD
CLIMATIQUE
55 RUE HENRI-BARBUSSE
59880 SAINT-SAULVE

Date de règlement : 15/04/201N+1

Date 03/04/201N+1

Client : 4129854

N° FACTURE : 010059

Intervention	Unité	Quantité	PUHT	Montant
Entretien ateliers et locaux administratifs	Heure	25,00	82,60	2 065,00
Période : 01/03/201N+1 au 31/03/201N+1				
TVA 20,00 %				413,00
Net à payer				2 478,00

Valeur en votre aimable règlement. Merci.



Aide

Les charges indirectes

Une charge indirecte est une dépense qui ne peut pas être attribuée en totalité à un service ou à une unité de fabrication de l'entreprise. Les charges indirectes doivent être affectées aux différents services à l'aide de clés de répartition.

On appelle clé de répartition un procédé pour déterminer le partage des charges indirectes classées par nature entre les différents services.

Exemple de clés de répartition :

- pourcentage de consommation ;
- nombre d'heures de travail ;
- nombre de salariés dans le service...

ANNEXE A >

Tableau de répartition des charges indirectes

Arrondir vos calculs à l'euro le plus proche.

Charges	Montant HT	SERVICES					
		Travaux		Maintenance/Exploitation		Administration	
		%	Montant	%	Montant	%	Montant
Électricité	3 514,89	40	1 406,00	50	1 757,00	10	351,00
Chauffage	5 849,11	40	2 340,00	40	2 340,00	20	1 170,00
Entretien des locaux	2 065,00	40	826,00	40	826,00	20	413,00
Total	9 364,00		3 746,00		4 097,00		1 521,00



Mission 2

Effectuer le suivi budgétaire

Vous devez maintenant mettre à jour les dépenses réelles de mars pour le service administratif avant de contrôler le budget du 1^{er} trimestre et de rendre compte à M. Dutoit.

- **2** Complétez le tableau de suivi du budget (annexe A p. 163, annexe B).
- **3** Renseignez le formulaire de contrôle du budget (documents 4 et 5, annexe C).

ANNEXE B > Tableau de suivi du budget

BUDGET DE FONCTIONNEMENT						
Service : 400 – Administration		(en €)			Année : 201N+1 Trimestre 1	
Postes de dépenses	Crédit trimestriel budgété	Cumul des dépenses au :	Dépenses réelles Mois de :	Cumul des dépenses au :	Écarts	
	1	28/02/201N+1 2	Mars 3	31/03/201N+1 4 = (2 + 3)	En valeur 5 = (4 – 1)	En % (5 / 1 x 100)
Charges de personnel						
Salaires et charges sociales	45 900,00	30 522,00	15 336,00	45 858,00	- 42,00	- 0,09 %
Personnel intérimaire	4 500,00	3 248,00	1 290,00	4 538,00	38,00	0,84 %
Formation	3 500,00	1 720,00	1 670,00	3 390,00	- 110,00	- 3,14 %
Fournitures consommables						
Électricité	1 300,00	954,00	351,00	1 305,00	5,00	0,38 %
Chauffage	3 100,00	1 741,00	1 170,00	2 911,00	- 189,00	- 6,10 %
Eau	340,00	234,00	86,00	320,00	- 20,00	- 5,88 %
Fournitures d'entretien	600,00	356,00	215,00	571,00	- 29,00	- 4,83 %
Fournitures de bureau	1 680,00	1 145,00	998,00	2 143,00	463,00	27,56 %
Services extérieurs						
Locations	3 500,00	2 159,00	611,00	2 770,00	- 730,00	- 20,86 %
Réparations et maintenance des matériels	650,00	313,00	335,00	648,00	- 2,00	- 0,31 %
Entretien des locaux	800,00	398,00	413,00	811,00	11,00	1,38 %
Assurances	1 150,00	654,00	541,00	1 195,00	45,00	3,91 %
Frais postaux et de télécommunications	1 300,00	859,00	902,00	1 761,00	461,00	35,46 %
Divers	950,00	1 157,00	228,00	1 385,00	435,00	45,79 %
Dépenses imprévues	2 000,00	0,00	0,00	0,00	- 2 000,00	- 100,00 %
Total	71 270,00	45 460,00	24 146,00	69 606,00	-1 664,00	



Aide

Analyse des écarts

Un **écart positif** entre la réalisation et la prévision indique un dépassement du crédit alloué.
 Un **écart négatif** indique un gain : la dépense réelle est inférieure au montant budgété.

DOC. 4 > Analyse des écarts budgétaires



M. Dutoit à l'appareil. J'ai préparé un formulaire que vous devrez remplir lors du contrôle des budgets trimestriels. Ce document me servira à ajuster les budgets du 2^e trimestre de chaque service.
 Consultez l'état comptable pour affiner l'analyse des écarts. Merci d'avance.
 Au revoir.

DOC. 5 > État comptable (extrait)

COMPTES DE CHARGES				
Édition du 10/04/201N+1				
Période : 1 ^{er} trimestre 201N+1				
Service : 400 – Administration				
Charges	Soldes mensuels			Total trimestre
	Janvier	Février	Mars	
6064 – Fournitures de bureau				
606410/400 Fournitures informatiques	315,60	323,10	319,10	
606420/400 Papeterie	160,80	167,90	580,50	
606430/400 Autres fournitures	85,60	92,00	98,40	
Total	562,00	583,00	998,00	2 143,00
613 – Locations				
613100/400 Locations matériels de reprographie	468,50	468,50		
613200/400 Locations matériels informatiques	611,00	611,00	611,00	
Total	1 079,50	1 079,50	611,00	2 770,00
618 – Divers				
618100/400 Documentation générale	46,80	125,60	36,80	
618200/400 Documentation technique	78,90	98,40	81,20	
618500/400 Frais de colloques et séminaires	104,00	703,20	110,00	
Total	229,70	927,20	228,00	1 384,90
626 – Frais postaux et de télécommunications				
626100/400 Affranchissements	98,60	87,20	79,90	
626200/400 Téléphone	264,80	290,20	763,10	
626300/400 Internet	59,00	59,00	59,00	
Total	422,40	436,40	902,00	1 760,80

ANNEXE C > Formulaire de contrôle du budget

TABLEAU DE BORD - BUDGET DE FONCTIONNEMENT			Analyse des consommations	
Service : 400 – Administration			Période : 1 ^{er} trimestre 201N+1	
Crédit de fonctionnement trimestriel alloué : (1)		71 270		
Total des dépenses réalisées : (2)		69 606		
Écart global : (2) – (1)		- 1 664		
Poste de dépenses	Écart en valeur		Dépenses	Mois
	En valeur	En %		
Indiquez ci-dessous les postes de dépenses présentant un écart positif supérieur à 10 % dans le tableau de suivi du budget				
Fournitures de bureau	463,00	27,56 %	→ Papeterie	Mars
Frais postaux et de télécommunications	461,00	35,46 %	→ Téléphone	Mars
Divers	435,00	45,79 %	→ Frais de colloques et séminaires	Février
			→	
Indiquez ci-dessous les postes de dépenses présentant un écart négatif supérieur à 10 % dans le tableau de suivi du budget				
Locations	730,00	20,86 %	→ Locations matériels de reprographie	Mars
Dépenses imprévues	2 000,00	100,00 %	→	
			→	
			→	
			→	

À partir de l'analyse des écarts (entre prévu et réalisé), M. Dutoit vous fournit les indications nécessaires afin d'ajuster des budgets des trimestres à venir. Vous devez élaborer le budget prévisionnel du deuxième trimestre du service administratif.

- 4 Calculez le montant des dépenses prévisionnelles de location de matériels (document 6, annexe D).
- 5 Présentez le budget de fonctionnement (document 7, annexe E).

DOC. 6 > Devis du fournisseur Smile informatique



14 rue de Douai
59800 Valenciennes

TARIF LOCATIONS

Année 201N+1

MATÉRIEL INFORMATIQUE ET DE REPROGRAPHIE

Location ordinateur portable avec wifi et écran 15 pouces – intel core duo 1.7 ghz

Tarif HT/ ordinateur	1 semaine	2 semaines	3 semaines	1 mois	6 mois	12 mois
	94 €	113 €	124 €	137 €	87 €/mois	61 €/mois

LOCATION PHOTOCOPIEUR TOSHIBA COULEUR E-STUDIO 281 C

- 11 ppm Couleur/28 ppm Noir
- Grammage de 64 à 286 g/m²
- Format copie couleur A3+
- Imprimante réseau
- Scanner réseau

Tarif HT/ photocopieur	Contrat de 12 mois
	99 € HT par mois

Pour information

Les contrats de location des matériels informatiques et de reprographie ont tous été dénoncés suite aux nombreux problèmes rencontrés. À compter du 1^{er} avril, et pour une période de 12 mois, un contrat de location de matériels a été signé avec le fournisseur Smile. Ce contrat porte sur la location de :

- 5 ordinateurs portables
- 3 photocopieurs Toshiba

M. Dolet

ANNEXE D > Fiche de calcul du coût de la location

Coût HT de location des matériels de bureau

	Matériel informatique	Matériel de reprographie
Nombre de machines	5	3
Location mensuelle HT/machine	61	99
Location mensuelle	305	297
Location trimestrielle	915	891
Coût total/trimestre	1 806	

DE : P. DUTOIT

À : Éève



NOTE N° XX

Objet : Révision budget administration

DATE : 11/04/201N+1

Veillez prendre note des modifications à apporter au budget du service administratif pour le 2^e trimestre. Les crédits alloués au 1^{er} trimestre sont reconduits sauf pour les postes suivants :

1. Charges de personnel

- Prévoir une augmentation des salaires et des charges sociales de 2 %.
- Aucune dépense de formation n'est prévue au cours du 2^e trimestre.

2. Fournitures consommables

- Augmenter le budget des fournitures de bureau de 20 %.

3. Services extérieurs

- Modifier le crédit locations en fonction du coût HT du nouveau contrat.
- Augmenter le budget de frais postaux et de télécommunications de 30 %.
- Réduire les dépenses prévisionnelles des divers de 40 %.

4. Dépenses imprévues

- Diminuer le budget de 1000 €.

P. Dutoit

ANNEXE E > Budget révisé

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Service : 400 – Administration

Année : 201N+1 Trimestre 2

Dépenses	Crédits alloués 1 ^{er} trimestre	Ajustements + ou -	Crédits alloués 2 ^e trimestre
Charges de personnel			
Salaires et charges sociales	45 900,00	918,00	46 818,00
Personnel intérimaire	4 500,00		4 500,00
Formation	3 500,00	- 3 500,00	0,00
Fournitures consommables			
Électricité	1 300,00		1 300,00
Chauffage	3 100,00		3 100,00
Eau	340,00		340,00
Fournitures d'entretien	600,00		600,00
Fournitures de bureau	1 680,00	336,00	2 016,00
Services extérieurs			
Locations	3 500,00	- 1 694,00	1 806,00
Réparations et maintenance des matériels	650,00		650,00
Entretien des locaux	800,00		800,00
Assurances	1 150,00		1 150,00
Frais postaux et de télécommunications	1 300,00	390,00	1 690,00
Divers	950,00	- 380,00	570,00
Dépenses imprévues	2 000,00	- 1 000,00	1 000,00
Total	71 270,00	- 4 930,00	66 340,00



1 Affecter les charges indirectes de fonctionnement

► Certaines charges de fonctionnement, en raison de leur nature, ne sont pas facilement et directement imputables à un seul service (ex. : eau, électricité...). Elles concernent l'activité de plusieurs services ou de plusieurs unités de fabrication, ce sont des charges **indirectes**.

Lorsque l'on veut déterminer la partie de la charge qui incombe à tel ou tel service, ou à telle autre unité, on utilise des **clés de répartition**. Ces clés sont déterminées par le chef d'entreprise sur la base de différents critères.

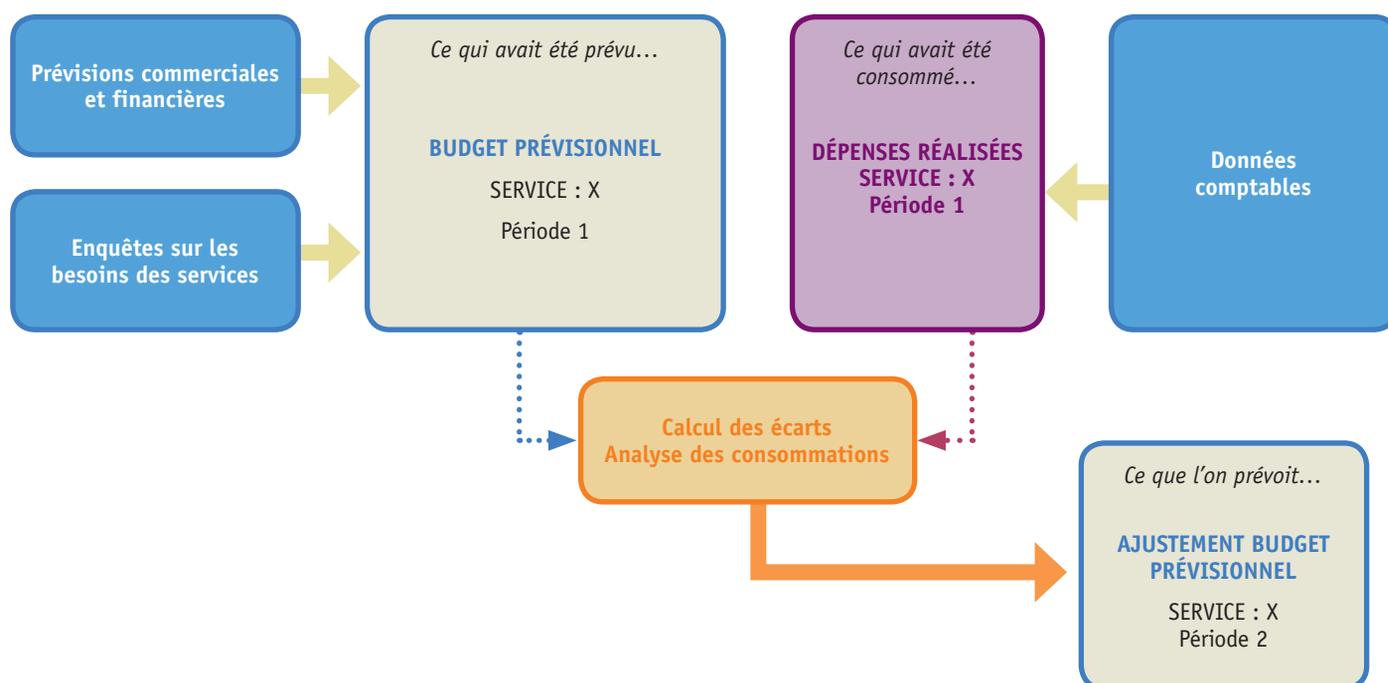
Exemple :

- pourcentage de consommation ;
- nombre d'heures de travail ;
- nombre de salariés dans le service ;
- superficie des locaux...

► L'affectation se fait dans un tableau de répartition des charges indirectes.



2 Effectuer le suivi budgétaire



3 Participer à la révision d'un budget

► L'analyse des écarts constatés va conduire les décideurs à entreprendre des actions correctives visant à réadapter les crédits alloués à l'activité du service.

► **La révision budgétaire** consiste à modifier le budget de fonctionnement initial en augmentant et/ou réduisant certaines dépenses.

ENTRAÎNEMENT 1 Répartir les charges indirectes

Les dépenses engagées sont imputées aux différents services par le service comptable qui édite, en fin de mois, un état des charges ventilées par service. Ce document doit être contrôlé avant de procéder au suivi des budgets.

Effectuez les corrections demandées par P. Dutoit (documents 1 à 3, annexe A).

DOC. 1 > Notes de P. Dutoit

DE : P. DUTOIT

MISSENARD
CLIMATIQUE

À : Élève

NOTE N° XX **Objet :** Imputation des dépenses de juillet 201N+1

DATE : 04/08/201N+1

J'ai relevé des anomalies dans la répartition des dépenses de juillet que je vous demande de corriger.

- Dépenses afférentes aux services Travaux et Maintenance/Exploitation :
 - La charge d'électricité d'un montant de 4 141,80 € doit être dorénavant répartie en fonction des heures machines.
 - Les dépenses de locations concernant du matériel et outillage d'un montant de 5 810,00 € sont à affecter en fonction du nombre de commandes exécutées.
- Les charges d'assurances doivent être réparties proportionnellement à la superficie des locaux occupés par chaque service.
 - Atelier service Travaux : 1 280 m²
 - Atelier Maintenance/Exploitation : 900 m²
 - Bâtiment administratif : 120 m²

Arrondir vos calculs à l'euro le plus proche.

P. Dutoit

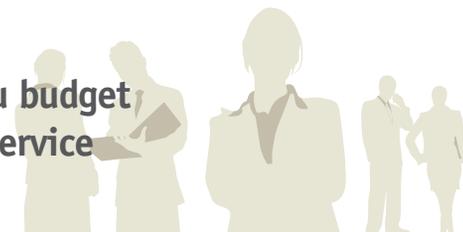
DOC. 2 > État comptable (extrait)

VENTILATION DES CHARGES/SERVICES

Édition du 04/08/201N+1

Période : Juillet 201N+1

Charges	Total	200	300	400
	Mensuel	Travaux	Maintenance/Exploitation	Administration
		4 141,80		
606110 Électricité	4 602,00	1 840,80	2 301,00	460,20
606310 Fournitures d'atelier	892,00	380,00	512,00	
606400 Fournitures administratives	618,00	57,00	85,00	476,00
611000 Sous-traitance	5 960,00	3 510,00	5 810,00 2 450,00	
613000 Locations	6 412,00	2 905,00	2 905,00	602,00
616000 Primes d'assurance	2 130,00	710,00	710,00	710,00



DOC. 3 > Fiche d'activités des services Travaux et Maintenance/Exploitation

FICHE D'ACTIVITÉS

Mois de : *Juillet 201N+1*

Service : *Travaux*

Nombre de commandes exécutées : 5

N° de commande	Client	Temps de production en heures	
		Total	dont heures machines
19456	Delmotte SA	86	77
19459	Stein Fassel	63	59
19460	BP Chemicals	87	63
19462	Frigonord	59	47
19464	Becquet SARL	49	40
Total		344	286

Service : *Maintenance/Exploitation*

Nombre de commandes exécutées : 4

N° de commande	Client	Temps de production en heures	
		Total	dont heures machines
19457	BSN	112	44
19458	Delta France	121	53
19461	Péraltat SA	99	26
19463	Demont	141	91
Total		473	214

Nombre total de commandes exécutées : 9
Temps de production total en heures : 817
Total heures machines : 500

ANNEXE A > Tableau de répartition des charges

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES

Charges	Montant à répartir 1	Clé de répartition		Services					
		Unité de répartition	Nombre total d'unités 2	Travaux		Maintenance/Exploitation		Administration	
				Nombre d'unités 3	Montant 1/2 × 3	Nombre d'unités 4	Montant 1/2 × 4	Nombre d'unités 5	Montant 1/2 × 5
Électricité	4 141,80	Heures machines	500	286	2369,00	214	1773,00		
Locations	5 810,00	Commande	9	5	3 228,00	4	2 582,00		
Assurances	2 130,00	m ²	2300	1280	1 185,00	900	833,00	120	111,00

ENTRAÎNEMENT 2

Ajuster le budget du service Maintenance/Exploitation

Chaque début de trimestre, le contrôleur de gestion procède à l'ajustement des budgets. Des dépenses imprévues liées à la signature d'un nouveau contrat à l'étranger nécessitent la révision du budget de fonctionnement du service Maintenance/Exploitation du 4^e trimestre. M. Dutoit vous confie cette tâche.

- 1 Calculez le coût trimestriel du déplacement et de l'hébergement du personnel en Angleterre (documents 1 à 3, annexe A).
- 2 Présentez le budget de fonctionnement du 4^e trimestre (annexe B).

DOC. 1 > Courriel de M. Dutoit

De : Philippe Dutoit Date : 02/10/201N+1
 À : Élève
 Objet : Révision du budget du service Maintenance/exploitation

Bonjour,

La réalisation et l'installation de 10 tours de refroidissement dans l'entreprise Galway de Liverpool (Angleterre) nécessitent de réviser le budget du 4^e trimestre.

1. Pour prendre en compte les dépenses liées au déplacement du personnel, vous devez créer une ligne « Déplacements à l'étranger » dans la catégorie « Services extérieurs ».
2. Une prime de déplacement sera accordée au personnel des chantiers à l'étranger, ce qui entraînera une augmentation des salaires et charges sociales de 5 %.
3. Des formations aux nouvelles techniques de soudage seront nécessaires. Les dépenses de formation augmenteront de 5 600,00 €.
4. La souscription d'une assurance supplémentaire « Missions à l'étranger » pour couvrir les salariés en déplacement s'élèvera à 900,00 € pour le trimestre.

Tous les autres crédits alloués au 3^e trimestre sont reconduits.

Bon courage.

P. Dutoit

DOC. 2 > Courriel de Booking.com

De : « booking.com » <customer.service@booking.com>
 À : m.dolet@mqb.fr
 Date : 01/10/201N+1
 Objet : Votre réservation à l'hôtel Holiday Inn Express Albert Dock Liverpool

BOOKING.COM online hotels réservations

À l'attention de Marie Dolet de la société Missenard Climatique,
 Merci pour votre réservation effectuée via booking.com.
 Nous confirmons les réservations suivantes :

booking.com Numéro de réservation 903822521
 Arrivée : **Lundi 7 octobre 201N+1 après 14:00**
 Départ : **Samedi 12 octobre 201N+1 avant 12:00**
 3 chambres doubles – petit-déjeuner et dîner compris pour 6 personnes
Montant total £ (livre sterling) : 1 180,00

booking.com Numéro de réservation 903822522
 Arrivée : **Lundi 21 octobre 201N+1 après 14:00**
 Départ : **Samedi 26 octobre 201N+1 avant 12:00**
 3 chambres doubles – petit-déjeuner et dîner compris pour 6 personnes
Montant total £ (livre sterling) : 1 000,00

booking.com Numéro de réservation 903822523
 Arrivée : **Lundi 25 novembre 201N+1 après 14:00**
 Départ : **Samedi 30 novembre 201N+1 avant 12:00**
 3 chambres doubles – petit-déjeuner et dîner compris pour 6 personnes
Montant total £ (livre sterling) : 950,00

1 £ = 1,182 €



Aide

Décalage horaire France – Angleterre

En été comme en hiver, il existe un décalage horaire d'une heure entre la France et l'Angleterre.

Heure anglaise :



Heure française :





DOC. 3 > Consignes de Mme Dolet



Pour les 3 déplacements en Angleterre des 6 techniciens, la compagnie Ryanair nous propose des vols aller-retour Lille Lesquin - Liverpool au tarif de 102,00 € par personne.

Vous arrondirez vos calculs à l'euro le plus proche.

ANNEXE A > Fiche de calcul du coût prévisionnel du déplacement à l'étranger

Chantier : Entreprise Galway - Liverpool (Angleterre)

Hébergement		Coût total en £	Taux de conversion	Coût total en €	1	
		3 180,00	1,182	3 759,00		
Déplacement		Nbre de personnes	Nbre aller-retour	Prix d'un aller-retour	Coût total	2
		6	3	102,00 €	1 836,00 €	
Coût total de la mission (1 + 2)				5 595,00		

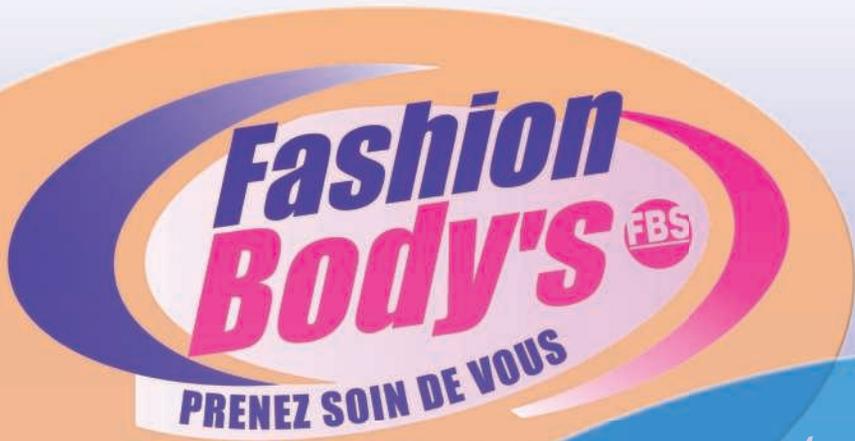
ANNEXE B > Budget révisé du service Maintenance/Exploitation

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Service : 300 - Maintenance/Exploitation

Année : 201N+1 Trimestre 4

Dépenses	Budget prévisionnel 4 ^e trimestre	Ajustements + ou -	Budget final 4 ^e trimestre
Charges de personnel			
Salaires et charges sociales	299 650,00	14 983,00	314 633,00
Personnel intérimaire	25 530,00		25 530,00
Formation	10 600,00	5 600,00	16 200,00
Fournitures consommables			
Matières premières consommées	33 490,00		33 490,00
Électricité	5 450,00		5 450,00
Chauffage	1 000,00		1 000,00
Eau	460,00		460,00
Fournitures d'entretien	650,00		650,00
Fournitures d'atelier	1 620,00		1 620,00
Fournitures de bureau	270,00		270,00
Services extérieurs			
Locations	7 260,00		7 260,00
Entretien et réparations	2 520,00		2 520,00
Assurances	2 500,00	900,00	3 400,00
Sous-traitance	7 700,00		7 700,00
Divers	300,00		300,00
Déplacements à l'étranger	0,00	5 595,00	5 595,00
Total	399 000,00	27 078,00	426 078,00



Prenez soin de vous



Fiche d'identité de la société

Raison sociale :	Fashion Body's
Siège social :	ZA n° 2 du Moulin Blanc 85, rue du Champ-des-Oiseaux 59230 Saint-Amand-les-Eaux
Tél. :	03 27 38 00 00
Fax :	03 27 33 84 66
Site web :	www.fashionbodys.fr
Forme juridique :	Société à responsabilité limitée (SARL)
Capital :	270 000 €
RCS :	Valenciennes B 485 264 717 00011
N° SIRET Saint-Amand :	485 264 717 00011
N° SIRET Valenciennes :	B 485 264 717 00029
Code NAF :	9313Z
TVA intracommunautaire :	FR 24 485 264 717

Activités

Fashion Body's est un centre de Fitness, musculation et cardio-training. Il a été créé par Fabrice Bricout en 2005, à Saint-Amand-les-Eaux. Le club dispose :

- d'un studio Fitness, où les cours collectifs sont dispensés par des professeurs diplômés d'État ;
- d'un plateau musculation, équipé en machines dernière génération pour travailler tous les groupes musculaires ;
- de trois terrains de squash ;
- d'un espace cardio-training, qui permet de travailler la fréquence cardiaque et l'endurance.

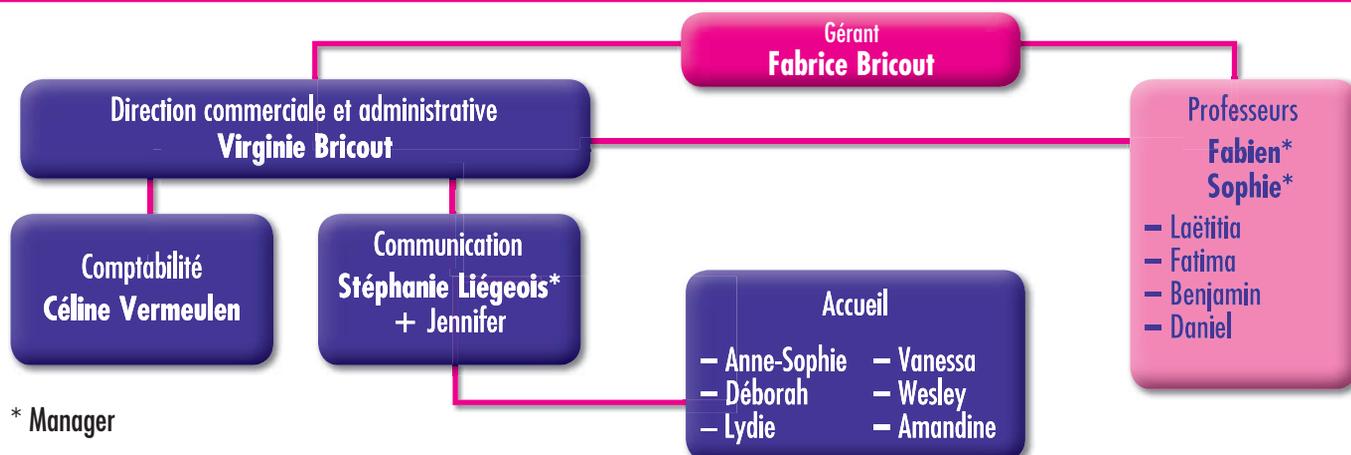
Les abonnés ont également à leur disposition des cabines UV et un espace détente. Un espace enfants reçoit les enfants de 3 à 12 ans.

Le club s'est agrandi en novembre 2009 en s'implantant à Valenciennes. Il compte à ce jour environ 650 adhérents à Saint-Amand et 600 à Valenciennes.

Références bancaires

	Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
CIC 1 rue de l'Hôpital-de-Siège 59300 Valenciennes	30027	17741	00023038301	71
Crédit du Nord 17 avenue Georges-Clemenceau 59300 Valenciennes	30076	02588	57449300200	37

Organisation



La société à responsabilité limitée

La **SARL** (société à responsabilité limitée) est une société dite « de personnes » (physiques ou morales). Elle est formée entre **deux** et **plusieurs associés** (100 maximum). Si elle est constituée d'une seule personne, c'est une EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée).

La société est gérée par un ou plusieurs **gérants** qui sont **responsables** devant les associés.

Le montant du **capital social est librement fixé** par les associés en fonction de la taille, de l'activité, et des besoins en capitaux de la société ; mais il doit être cohérent avec les exigences économiques du projet. Les associés supportent les **pertes** à concurrence de leur **apport**.

Suivi du planning de réalisation du projet

11



Dans le cadre de la politique de développement de l'entreprise et, suite à de nouvelles offres pour les adhérents, l'entreprise Fashion Body's a pour projet de renouveler son site web.

Mieux informer la clientèle des nouveautés, moderniser le site nécessitent l'intervention de professionnels du numérique et de la communication assortie d'un suivi rigoureux de l'avancement du projet.



Votre mission

Aujourd'hui, 5 mai, sous l'autorité de M. Bricout, vous participez à différentes tâches administratives liées au déroulement du projet de création d'un nouveau site web. Pour cela, vous devrez :

- suivre l'avancement du projet ;
- visualiser la planification du projet par un diagramme de Gantt ;
- préparer un rapport d'étape.

Ateliers rédactionnels 5 et 6 : « Le rapport d'étape » ✍

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Multiplication des contraintes de durée, de délais
- ▶ Articulation et hiérarchisation complexes des tâches

Aléa

- ▶ Erreurs dans l'évaluation des durées, de l'ordonnancement, des priorités

Résultats attendus

L'avancement du projet est contrôlé

Compétence rattachée : suivre le déroulement d'un projet

Afin de mettre en place le nouveau site web, M. Bricout a fait appel à une société spécialisée, la société Créa Web. Le projet démarrera le deuxième lundi de mai, un cahier des charges a été établi prévoyant les durées et les modalités d'intervention. Pour une meilleure lisibilité et un meilleur suivi du projet, M. Bricout vous demande de prendre en charge ce dossier.

- **1** Poursuivez l'ordonnancement des étapes du projet (**document 1, annexe A**).
- **2** Créez le tableau de programmation et de planification du projet à partir du cahier des charges et du croquis de tableau fourni par M. Bricout (**document 2, annexe A à consulter**). Sauvegardez le fichier sous le nom « 11_program_et_planificat_projet.xls ».
- **3** Informez M. Bricout du coût du projet et de la date finale de sa réalisation (**annexe B**).

DOC. 1 > Notes de M. Bricout

Notes

Veillez terminer l'ordonnancement des étapes du projet en fonction de ce qui a été décidé lors de la réunion avec l'équipe de Créa Web. Ci-après les notes prises lors de cette réunion.

- La création du forum doit se faire après la sécurisation du site.
- Le référencement est la dernière étape du projet, elle intervient juste après le suivi de projet.
- La création du panier est l'étape qui suit la création du forum, puis viennent la gestion d'adresses mél et le formulaire de contact.
- L'étape de test et installation maintenance se fait après le sondage et vote en ligne, mais avant le suivi de projet.

Merci de bien vouloir faire le nécessaire,
M. BRICOUT.

ANNEXE A > Cahier des charges

Numéro	Étapes	Ressources humaines
1	Consulting stratégique	Consultant (4 jours)
2	Charte graphique et navigation	Infographiste (2 jours), Développeur (1 jour), chef de projet (1 jour)
7	Création d'un moteur de recherche	Développeur (1 jour), ingénieur (1 jour)
10	Création d'un panier	Infographiste (1 jour), développeur (1 jour)
3	Mailing liste	Développeur (1 jour)
13	Sondage et vote en ligne	Infographiste (1 jour), développeur (2 jours)
16	Référencement	Ingénieur (1 jour)
15	Suivi de projet	Chef de projet (2 jours)
4	Profiling (dont formulaire inscription)	Développeur (1 jour), ingénieur (1 jour), chef de projet (1 jour)
8	Sécurisation du site	Développeur (1 jour), ingénieur (1 jour)
11	Gestions d'adresses mél	Développeur (1 jour)
5	Personnalisation	Infographiste (2 jours), développeur (2 jours), ingénieur (2 jours), chef de projet (1 jour)
6	Création d'une base de données	Développeur (1 jour)
9	Création d'un forum	Infographiste (1 jour), développeur (1 jour), ingénieur (1 jour)
12	Formulaire de contact	Développeur (1 jour)
14	Test, installation et maintenance	Développeur (2 jours)

DOC. 2 > Croquis de tableau de programmation et de planification du projet

Numéro	Étapes	Nombre de jours d'intervention des techniciens					Total jours par étape
		Consultants	Infographes	Développeurs	Ingénieurs	chefs de projet	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
...							
...							
...							
...							
...							
16							
Total jours par technicien							

Date début : 2^e lundi de mai

Date fin : à déterminer

- Déterminez la date de fin du projet sachant que :
- les techniciens, s'ils sont plusieurs à intervenir lors d'une étape, travaillent simultanément;
 - Les étapes se succèdent (ex. : l'étape 2 ne débutera qu'au terme de l'étape 1).
 - L'entreprise ferme le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Ajoutez une ligne pour calculer le coût du projet sachant qu'une journée d'intervention coûte 140 € pour le consultant, 115 € pour l'infographiste, 150 € pour le développeur, 180 € pour l'ingénieur et 190 € pour le chef de projet. Ajoutez une colonne «date de début d'étape». Merci.

ANNEXE B > Courriel à envoyer à M. Bricout

Envoyer

À...

M. Bricout

Date : xxx

Objet : Date fin du projet et coût du projet

Bonjour,

Voici les informations que vous m'avez demandées concernant le projet « Nouveau site web ». La date prévue de fin de ce projet est le 16 juin, compte tenu des deux jours fériés qui sont le 29 mai (jeudi Ascension) et le 9 juin (lundi de Pentecôte). Le coût du projet est estimé à 5 965,00 euros HT.

Cordialement,

Stagiaire.



N'oubliez pas de donner un titre à votre tableau et de faire une mise en forme attrayante.

Aide

Profiling : processus qui consiste à récolter les données dans les différentes sources de données existantes.



Mission 2

Visualiser la planification du projet par un diagramme de GANTT

M. Bricout, satisfait de votre travail, a envoyé une copie de votre tableau à l'entreprise Créa Web. Un courriel a été reçu en retour par M. Martin, dirigeant de Créa Web et chef du projet « nouveau site web ». Il est absent ce matin, mais vous a laissé des consignes. Prendre connaissance du courriel de Créa Web, le tenir informé de son contenu et réaliser un planning de suivi de projet avec un diagramme de GANTT.



- 4 Préparez le message téléphonique pour informer M. Bricout du message de Créa Web (document 3, annexe C).
- 5 Préparez le planning de suivi de projet façon diagramme de Gantt à accrocher sur le tableau d'affichage, en tenant compte des nouvelles contraintes de gestion du temps (annexe D).

DOC. 3 > Courriel reçu de M. Martin, chef du projet chez Créa Web

De :	Martin Jacques	Date :	7 mai 201N	08:10
À :	M. Bricout			
Objet :	Projet « Nouveau site web »			

Bonjour,

J'ai bien reçu le tableau de programmation et de planification du projet « Nouveau site web ». Or, après une analyse approfondie de ce tableau, il se trouve qu'une erreur s'y est glissée. En effet, pour l'étape 16 « référencement » ce n'est pas d'1 jour dont a besoin l'ingénieur mais de 3 jours.

Cordialement,

M. MARTIN Jacques,
Gérant société CRÉA WEB.

ANNEXE C > Message téléphonique



FICHE DE PRÉPARATION APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date : 7 mai Heure :

Émetteur : stagiaire N° de téléphone :

Objet : gestion du temps et nouvelles contraintes de durée pour le projet « Nouveau site web »

Contenu du message	<p>1) Se saluer, se présenter.</p> <p>2) Préciser le motif de l'appel : une modification est à prendre en compte pour le projet « Nouveau site web », erreur de délai pour l'étape n° 16, ce n'est pas 1 jour mais 3 jours nécessaires à l'ingénieur.</p> <p>3) Prendre congé.</p> <p>4) Suite à donner.</p>
Suite donnée

M. Bricout souhaite, en complément du projet de rénovation du site web de Fashion Body's, moderniser le parc informatique du personnel administratif, il a décidé d'équiper ses collaborateurs d'ordinateurs portables et de mettre en place un réseau wifi, concept de bureaux nomades.

En tant que chef de ce projet, il a recensé les différentes phases nécessaires à la réussite de ce plan d'équipement et il vous charge d'établir un rapport d'étape. Ce rapport permettra de contrôler l'avancement et fera l'objet d'une diffusion à l'ensemble des personnes concernées.

- **6** Complétez le rapport d'étape à partir des documents mis à votre disposition par M. Bricout (documents 4, 5 et 6, annexe E).

DOC. 4 > Note de M. Bricout concernant les étapes à respecter

Notes

Les différentes étapes retenues pour le projet
« Modification du parc informatique »

- 1) Informer du changement et impliquer la totalité des équipes ——— **OK**
- 2) Faire l'étude (nommer un chef de projet, aborder les aspects financiers, organisationnels, faire un appel d'offres pour le matériel) ——— **OK**
- 3) Comparer et commander le matériel (5 ordinateurs portables) ——— **OK**
- 4) Choisir un réseau wifi adapté pour les 5 ordinateurs (préférer l'achat à la location). *Partiellement réalisée*
- 5) Installer les nouveaux ordinateurs et sécuriser les logiciels (protéger l'accès aux données par nom d'utilisateur et mot de passe, gérer les profils utilisateurs), penser à réserver une journée d'intervention pour l'informaticien.
- 6) Former les équipes, contrôler et revoir les procédures (sous la conduite du chef de projet avec l'ensemble des intervenants).

DOC. 5 > Ordinateurs portables choisis et commandés par le service comptabilité après appel d'offres

Résumé Caractéristiques Avis utilisateurs Comparatif Test complet

Ordinateur portable Acer Aspire 6530

- Ordinateur portable avec processeur AMD Athlon 64 X 2 QL-62 (2,0 Ghz)
- Écran 16" TFT avec webcam, clavier AZERTY
- Mémoire 3072 Mo, Disque dur 250 Go
- Lecteur cartes 5 en 1
- Wifi 802,11 b/g



DOC. 6 > Offre réseau wifi concept de bureaux nomades

Vous souhaitez agrandir votre réseau pour un meilleur travail d'équipe.

Découvrez l'exemple d'équipement pour des locaux disposant déjà d'un câblage en réseau local dont la couverture est insuffisante.

prix indicatif

32,52€ HT /mois en location sur 3 ans

Description de l'offre

Exemple d'équipement pour 5 ordinateurs, 1 imprimante et la mise en place d'un câblage en réseau local.



1 prise
+ goulottes



1 switch
à 8 ports



1 borne
wifi

Inclus :

- déplacement du technicien, raccordement et configuration des matériels,
- inclus test de bon fonctionnement, inclus maintenance avec garantie d'intervention sous 8 heures

= 32,52 € HT par mois en location sur 3 ans ou 948,10 € HT à l'achat.



PROJET : rénovation parc informatique

● Chef de projet :

M. BRICOUT

● Services concernés :

- Service administratif

● Objectif du projet :

Remplacement des ordinateurs et installation du wifi

● Équipements nécessaires :

Ordinateur portable ACER Aspire 6530, réseau wifi.

LES ÉTAPES DU PROJET

Étape	Entièrement réalisée	Partiellement réalisée	À réaliser
Informer du changement et impliquer la totalité des équipes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire l'étude	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comparer et commander le matériel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Choisir un réseau wifi adapté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installer les nouveaux ordinateurs et sécuriser les logiciels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Former les équipes, contrôler et revoir les procédures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

● Moyens à mettre en œuvre et/ou ressources humaines nécessaires pour mener à bien le projet :

Réserver une journée d'intervention pour l'informaticien

● Coût du projet : (connu ou à prévoir) :

- 5 ordinateurs à 700 € soit 3 500 €

- Achat réseau wifi : 948,10 €

● Document(s) joint(s) :

prospectus avec les caractéristiques du portable, offre réseau wifi

● Date du rapport d'étape :

7 mai 2011

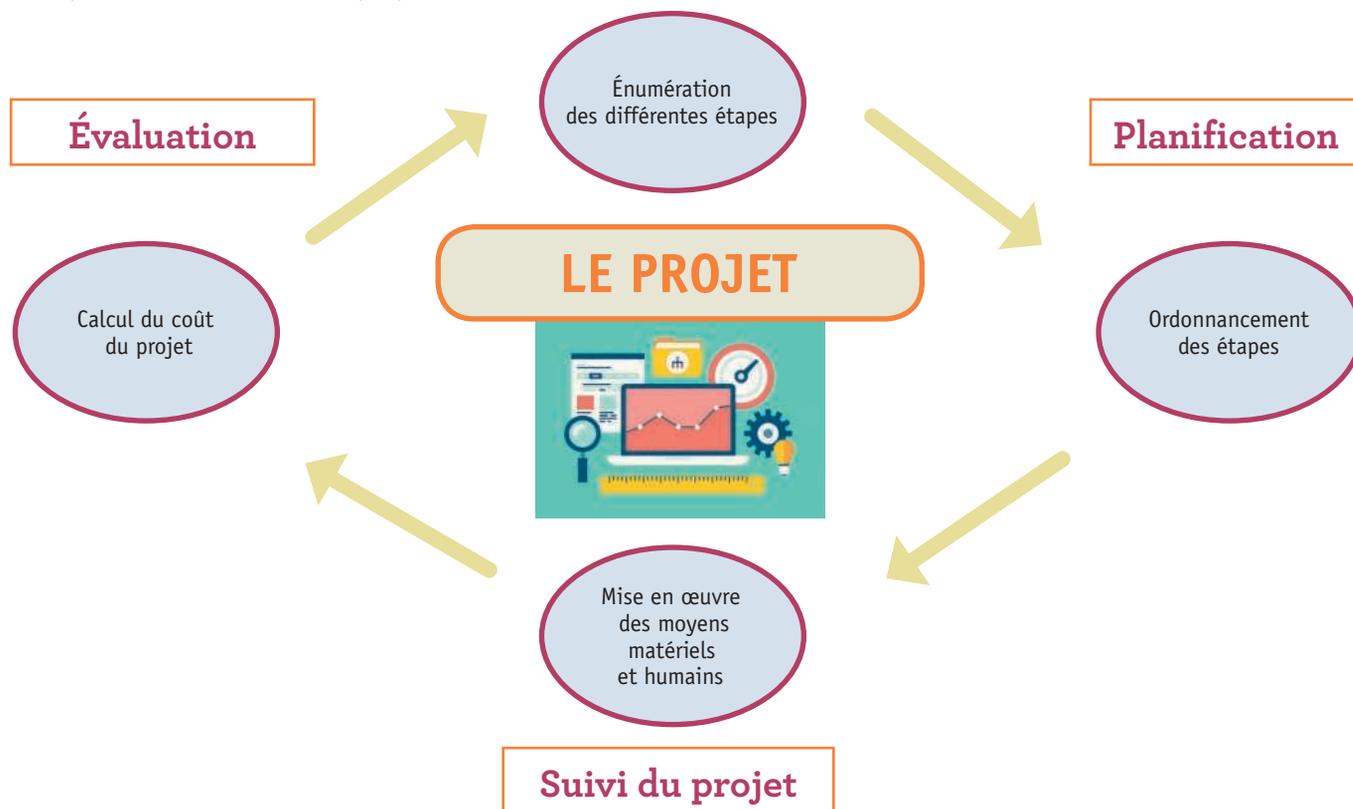
Signature :

stagiaire



1 Suivre l'avancement du projet

► Pour créer un **tableau de programmation et de planification de projet**, plusieurs étapes sont à respecter : la planification, le suivi du projet et l'évaluation.



2 Visualiser la planification du projet par diagramme de Gantt

► Le **diagramme de GANTT** est un outil permettant de modéliser la planification de tâches nécessaires à la réalisation d'un projet.

► Étant donné la relative facilité de lecture des diagrammes GANTT, **cet outil est utilisé par la quasi-totalité des chefs de projet** dans tous les secteurs. Le diagramme GANTT permet de **représenter graphiquement l'avancement du projet**, mais c'est également un bon moyen de **communication entre les différents acteurs d'un projet**.

► Sur un diagramme de GANTT **chaque tâche est représentée par une ligne, tandis que les colonnes indiquent les jours, semaines ou mois du calendrier**, selon la durée du projet. Le temps estimé pour une tâche se modélise par une barre horizontale dont l'extrémité gauche est positionnée sur la date prévue de démarrage et l'extrémité droite sur la date prévue de fin de réalisation. Les tâches peuvent s'enchaîner séquentiellement ou bien être exécutées en parallèle.

3 Préparer un rapport d'étape

Un rapport d'étape est un document **récapitulatif** qui reprend l'ensemble des phases d'un projet ainsi que **leur état d'avancement** (réalisée, partiellement réalisée, à réaliser). Utile pour les petits projets qui ne nécessitent pas de gros moyens et dont la durée est relativement courte.

► Le rapport d'étape reprend le descriptif du projet, les services concernés et toute autre information utile au suivi du projet, il permet de conserver une trace écrite des projets modestes. **Plusieurs rapports d'étape peuvent être établis pour un même projet mais à des dates d'achèvement différentes.**

ENTRAÎNEMENT 1

Préparer un rapport d'étape

M. Bricout a entendu dire qu'un salon professionnel lié aux métiers du sport et du bien-être allait avoir lieu dans le Valenciennois en fin d'année. N'ayant encore jamais participé à ce genre de salon, mais intéressé par cette forme de communication, il se dit que ce serait l'occasion de faire découvrir son nouveau site ainsi que la nouvelle activité de vente en ligne.

Il a fait quelques recherches sur Internet concernant ce genre de salon et vous demande de présenter dans un rapport d'étape les phases importantes.

Nous sommes le 9 mai 201N.

Préparez le rapport d'étape correspondant au projet « Salon » en utilisant la documentation fournie par M. Bricout que vous joindrez au rapport après avoir surligné les informations importantes (document, annexe).

DOC. > Recherche sur Internet

1 Trouver l'événement adapté

C'est une évidence mais il convient de le rappeler : il ne s'agit pas de participer à un salon « au hasard », mais bien à l'événement le plus intéressant en termes de remontées pour l'entreprise, parmi la liste de tous les salons programmés.

2 Nommer un chef de projet «salon»

Plus encore que pour les autres opérations de marketing, il est nécessaire d'identifier un véritable « chef de projet salon » dans l'entreprise pour préparer sa participation, même si l'organisation doit au final concerner plusieurs personnes, appartenant à plusieurs services distincts.

3 Préparer un dossier «spécial salon»

Une fois le responsable salon nommé, celui-ci a tout intérêt à rassembler l'ensemble des documents : notes de cadrage, planning, plan de communication, devis, infos logistiques, comptes rendus de réunions, répartition des tâches, communiqués internes... dans un seul et même dossier spécifique, accessible à l'ensemble des participants au projet.

4 S'y prendre très tôt!

Généralement, on estime que la participation à un salon professionnel doit être programmée d'une année sur l'autre. Bien entendu, tout cela est une affaire de moyens : avec une équipe dédiée, des ressources budgétaires et matérielles conséquentes, il est possible de se décider quelques semaines avant l'événement.

5 Respecter les étapes suivantes

1. Visites, choix du salon et du responsable
2. Définition des objectifs commerciaux
Quelques exemples d'objectifs chiffrés pour un salon professionnel : rencontrer au minimum 50 nouveaux clients et distribuer au moins 100 plaquettes d'information par jour.
3. Définition du budget et du planning
4. Réservations du stand
5. Choix des produits à exposer et de la politique promotionnelle

6. Sélection de « l'équipe salon »

7. Formation de « l'équipe salon »

8. Réservation hôtels et transports : 3 mois avant la participation semble être un délai optimum pour procéder à la réservation.

9. Réalisation des documents commerciaux : les plaquettes ou autres brochures « spécial salon » mentionnant les offres spécifiques devront être réalisées dans les 2 mois précédant la participation et, au plus tard, livrées dans les 15 jours avant le salon.

10. Envoi des invitations : elles doivent se faire entre 1 mois et 2 mois précédant l'événement.

11. Montage : la phase de montage couvre la période qui va de la préparation de l'équipe, de la livraison des produits, des meubles, de l'installation du stand, jusqu'à l'ouverture du salon. Généralement concentrée la veille du salon.

12. Traitement des remontées

13. Synthèse de la participation : une synthèse rapide, sur le stand, avec les hôtes ou hôtesse à l'issue de chaque demi-journée. Un débriefing général le lendemain de la manifestation avec toute l'équipe salon qui vient clôturer la phase participation.

Une synthèse complète et chiffrée de l'opération dans son ensemble, 1 mois environ après le salon, qui fournit des pistes pour les participations ultérieures.

Important : établir une fiche contact pour chaque nouveau client.

Exemple de « fiche contact visiteur » salon :

En-tête (à renseigner par l'exposant)

Jour de visite
Heure de visite
Hôte ou hôtesse ayant reçu le visiteur

Information visiteur (à compléter par l'exposant ou par le prospect. Possibilité d'agrafer la carte de visite du prospect).

Nom ; Prénom ; Fonction ; Nom entreprise ; Adresse de l'entreprise ; Tél. ; Fax ; Adresse mél ; But de la visite.

<http://www.amazon.fr/gp/product/2840016656>



ANNEXE > Rapport d'étape

PROJET : participation à un salon professionnel

■ Chef de projet :

M. BRICOUT

■ Services concernés :

Tous les services

■ Objectif du projet :

Se faire connaître et faire de la prospection

■ Équipements nécessaires :

Stand, matériel de démonstration, plaquettes d'information, création fiche contact...

LES ÉTAPES DU PROJET

Étape	Entièrement réalisée	Partiellement réalisée	À réaliser
Trouver l'événement adapté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nommer un chef de projet Salon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer un dossier « spécial Salon »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
S'y prendre très tôt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter des étapes (voir document)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ Moyens à mettre en œuvre et/ou ressources humaines nécessaires pour mener à bien le projet :

Volontaires ou personnes désignées pour animer le stand

Fabrication de plaquettes publicitaires

Élaboration de fiche « contact »

Location « stand »

Frais de transport du matériel et éventuellement frais d'hôtels, etc.

■ Coût du projet (connu ou à prévoir) :

À prévoir

■ Document(s) joint(s) :

Document de recherche internet

■ Date du rapport d'étapes :

9 mai 201N

Signature :

stagiaire

Mise en relation des acteurs du projet

12



Fashion Body's propose des activités sportives visant à améliorer la condition physique et l'hygiène de vie. Pour cela, elle propose différentes formules d'abonnement et a mis en place un système de parrainage. Le nombre d'abonnés évolue rapidement. Le « 1500^e abonnement »

vient d'être signé ; M. Bricout a décidé de célébrer cet événement en offrant un boot camp aux abonnés.

Le boot camp est une méthode de conditionnement physique employée par l'armée américaine. Les entraînements intensifs permettent de retrouver le goût de l'effort, le dépassement de soi, dans un cadre naturel.

M. Bricout et son équipe de coaches ont retravaillé le concept du boot camp : les exercices militaires se feront par équipes, dans un esprit de franche camaraderie.

Stéphanie Liégeois est chargée du suivi opérationnel du projet boot camp et notamment des échanges entre les différents acteurs, équipe projet et participants.



Votre mission

Nous sommes le 3 mai 201N. Mme Liégeois vous associe à son travail qui consistera à :

- identifier les rôles et statuts des acteurs du projet ;
- informer les acteurs du projet ;
- faciliter les échanges entre les acteurs du projet.

Fiche Savoirs 7 « Les outils de communication »

Fiche Savoirs 8 « Les outils collaboratifs »

vidéo

Le travail collaboratif - 1,13 min
foucherconnect.fr/epgatl13

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Multiplicité des acteurs
- ▶ Diversité des relations entre les acteurs
- ▶ Intégration de nouveaux acteurs
- ▶ Changement de rôle, de fonction d'un acteur du projet
- ▶ Acteurs nomades

Aléas

- ▶ Dysfonctionnement des outils de communication
- ▶ Acteur injoignable
- ▶ Perte de communication effective entre des acteurs
- ▶ Incidents et conflits relationnels entre les acteurs

Résultats attendus

Les échanges entre les acteurs du projet sont opérationnels et fiables.

Compétence rattachée : organiser la communication entre les acteurs d'un projet



Mission 1

Identifier les rôles et statuts des acteurs du projet

Mme Liégeois veut centraliser les renseignements concernant les différents acteurs du boot camp (les membres du personnel, les coaches, Les Mills) et participants (les abonnés) dans une base de données. Celle-ci donnera ainsi un accès rapide et simple aux informations.



➤ **1** Créez la base de données « 12_boot_camp_201N », puis saisissez les informations à votre disposition (fiche entreprise, p. 176, documents 1 à 4).

DOC. 1 > Courriel de Mme Liégeois

De :	Stéphanie Liégeois	Date :	03 mai 201N	09:50
À :	Nom de l'élève			
Objet :	Boot camp 201N			
Pièces jointes :	Schéma base boot-camp_201N			

Bonjour,

Le boot camp dont je vous ai parlé est programmé le 30 juin prochain, en forêt de Saint-Amand.

Nos coaches ont préparé des activités ludiques et distrayantes, sur fond d'entraînement militaire. Les épreuves seront réalisées en équipes, chacune d'elles sera encadrée par un coach Fashion Body's (Fabien, Sophie, Benjamin, etc.). Nous avons invité 2 instructeurs de la société « Les Mills Academy » spécialisée dans le concept de cours collectifs pour les clubs de fitness. Ces cours sont renouvelés tous les 3 mois.

Nos professeurs sont diplômés d'État et partent en formation tous les trimestres à la « Les Mills Academy ». Ils joueront le rôle de « sergent-chef ». Ce sont eux qui rythmeront les exercices à coups de sifflet!

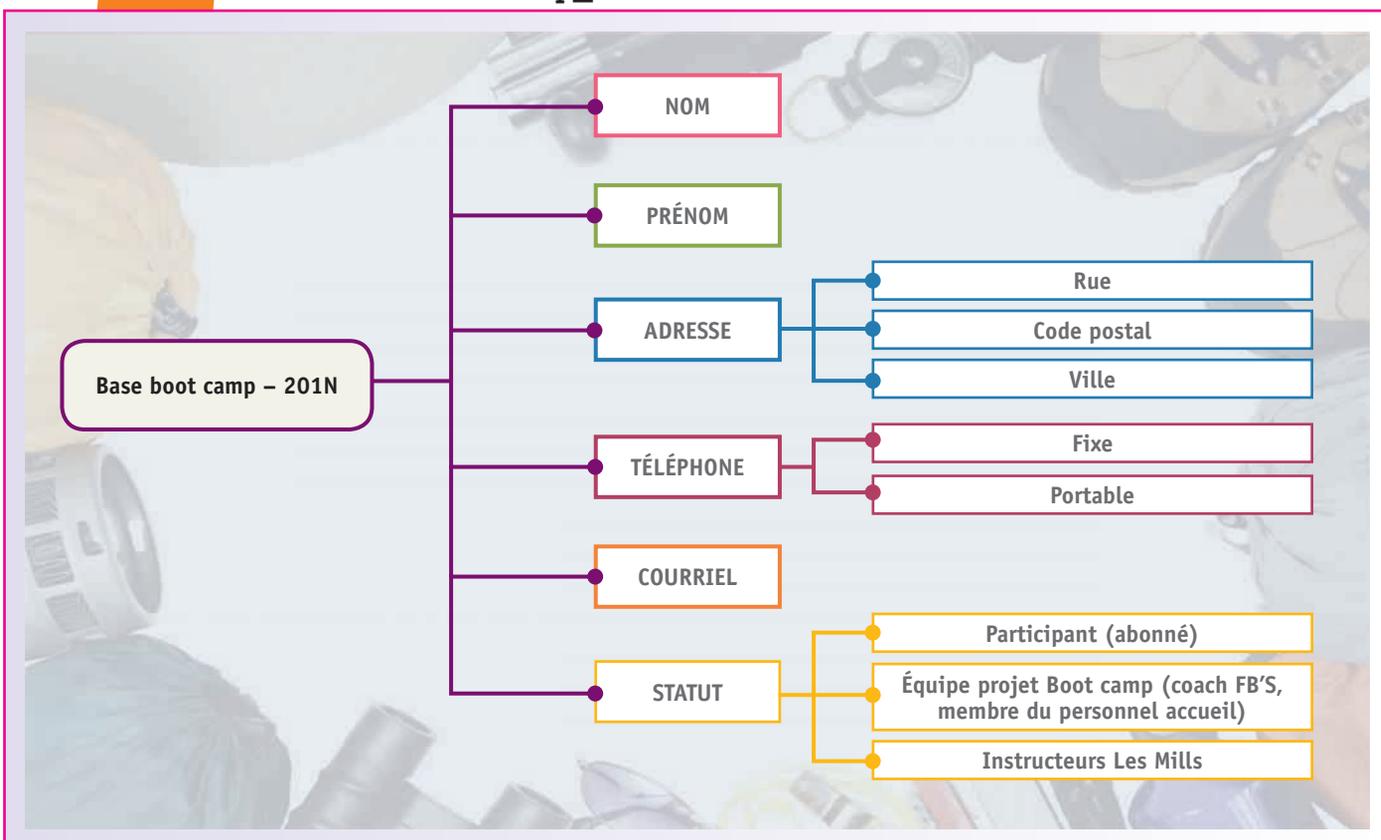
Les collègues de l'accueil s'occuperont du ravitaillement et de la distribution des eaux, jus de fruits et collations.

Je serai amenée à contacter les différents participants à ce projet (abonnés, coaches Fashion body's, instructeurs Les Mills, etc.). C'est pourquoi j'ai besoin d'une base de données fiable.

Vous pouvez vous inspirer du schéma ci-joint. Bon courage!

Stéphanie Liégeois

DOC. 2 > Schéma base boot camp_201N



DOC. 3 > Consignes de Mme Liégeois

En ce qui concerne la saisie des informations dans la base boot camp, nous n'avons pas besoin de l'adresse postale des membres du personnel. En revanche, vous pourrez indiquer leurs adresses électroniques. Elles se composent sur le modèle suivant : prénom@fashionbodys.fr. Différenciez bien les membres du personnel (le personnel de l'accueil et les coachs Fashion Body's). Voici le document sur lequel nos abonnés ont commencé à s'inscrire. J'ai également ajouté les coordonnées des 2 intervenants de la Les Mills Academy. Je repasse dans une demi-heure.



DOC. 4 > Inscriptions des abonnés au boot camp



BOOT CAMP – 30 juin 2011 – 9 h À 17 h – FORÊT DE SAINT-AMAND

Nom	Prénom	Adresse	CP	Ville	Tél. Fixe	Tél. Port.	Courriel
BLONDIAN	Marjorie	3 rue d'Orchies	59230	Saint-Amand	03 27 30 4751	06 15 67 38 12	marjorie.blondiau@gmail.com
CACHERA	Emilie	3 rue Michel Rongez	59135	WALLERS	03 27 26 0418	06 10 35 15 41	emilie.cachera@orange.fr
GADENNE	Luc	15 rue Feves	59230	SAINTEAMAND	03 27 45 2312	06 20 70 39 38	luc.gadenne@yahoo.fr
WATTIEZ	Valérie	975 rue de la Croixette	59230	SAINTEAMAND	03 27 47 68 71	06 10 30 79 15	valwattiez@hotmail.com
ENACIRI	Fatiha	6 rue Moreau	59171	HÉLESTIÈRES	03 27 22 04 80	06 76 98 86 57	fenaciri@gmail.com
LEJEUNE	Julien	17 rue Mériaux	59230	SAINTEAMAND	03 27 20 64 69	06 60 35 08 59	ju.lejeune@laposte.net
MANCINI	Isabella	10 rue Henri Urban	59171	MILLONFOSSÉ	03 27 45 28 95	06 13 64 23 43	isabellamancini@cegetel.net
DUEZ	Fanny	55 rue Henri Duré	59230	SAINTEAMAND	03 27 45 18 25	06 20 45 35 79	fannyduiez@sfr.fr

Coordonnées des instructeurs Les Mills Academy :

Linda URBAN : 219 Symonds Street – Auckland centre 1001, Nouvelle Zélande – linda.urban@lesmills.com

Andrew BENETT : 5 O'Connell Street – Auckland centre 1001
Andrew.benett@lesmills.fr



Mission 2

Informers les acteurs du projet

Les professeurs ont annoncé le boot camp aux adhérents à la fin de leurs cours respectifs. Cependant, M. Bricout souhaite communiquer sur l'événement plus largement. Il a confié en ce sens un certain nombre de tâches à Stéphanie Liégeois qui sollicite votre aide.



➤ **2** Préparez le projet d'affiche (« 12_LOGO_fashionbodys.jpg », document 5).

➤ **3** Rédigez le SMS et les courriels demandés, puis modifiez la base de données « 12_boot_camp_201N » (fiche Savoirs 7, document 5, annexes A à C).

DOC. 5 > Message de Mme Liégeois

De :	Stéphanie Liégeois	Date :	03 mai 201N	13:50
À :	Nom de l'élève			
Objet :	Boot camp 201N			

Bonjour,

M. Bricout nous demande d'écrire aux adhérents afin de les informer sur le boot camp.

Merci de me présenter un projet d'affiche. Outre les éléments essentiels (date, lieu...), pensez à indiquer la participation exceptionnelle de Linda Urban et d'Andrew Benett. Des T-shirts Les Mills sont à gagner. Les réservations se font à l'accueil.

N'oubliez pas que tous nos documents comportent notre logo et notre slogan, notre numéro de téléphone et notre adresse internet. Prévoyez une illustration liée à la nature de l'événement.

Vous préparerez également le texte du SMS (évités les caractères spéciaux, allez à l'essentiel – texte court et concis – et ajoutez notre slogan à la fin du SMS) et le courriel destiné aux membres du personnel (accueil et coachs). Pensez également à ajouter M. Dudant à notre base de données (coordonnées de la mairie sur Internet).

Enfin, vous rédigerez le mél destiné à Linda et à Andrew, en anglais évidemment. N'oubliez pas de les remercier de leur participation au boot camp et rappelez-leur la date et les horaires.

Bon courage!

Stéphanie Liégeois

----- Message transféré -----

De : Fabrice Bricout
Date : 03 mai 201N
Objet : boot camp
À : Stéphanie Liégeois

Bonjour Stéphanie,

Nos coachs ont annoncé le boot camp à la fin de leurs cours. C'est un succès, les inscriptions ont commencé. Mais certains abonnés ont redemandé des précisions à l'accueil, car ils avaient oublié la date ou le lieu... Nous devons donc communiquer également par écrit. Cela aura l'avantage d'informer aussi nos abonnés qui travaillent en salle uniquement. Merci d'envoyer l'information par SMS à chaque abonné. Vous créerez également une affiche (un A4 suffira).

La mairie m'a contacté ce matin. Elle veut soutenir les projets faits par les entreprises locales et le sport en général. C'est pourquoi Thierry DUDANT, adjoint au Sport, souhaite se joindre à nous le 30 juin. Nous sommes convenus qu'il me remplacera pour remettre les récompenses aux participants à la fin de la journée (17 h). Il faut en informer les équipes (coachs et personnel d'accueil) par courriel.

Pour terminer, il faut envoyer un mél à Linda et à Andrew pour leur confirmer que des chambres sont réservées à l'hôtel du Pasino. J'irai les chercher à l'aéroport de Lille (à quelle heure?).

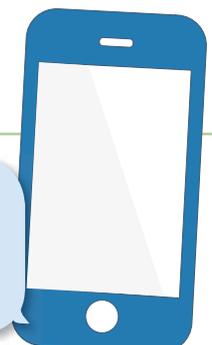
F. Bricout

ANNEXE A > SMS destiné aux abonnés

Le 30 juin prochain votre club Fashion Body's organise un boot camp! Rejoignez-nous pour vous amuser!

Renseignements et inscriptions à l'accueil.

À bientôt et PRENEZ SOIN DE VOUS!



ANNEXE B >

Courriel destiné aux membres du personnel d'accueil et aux coaches

Envoyer 	À...	Liste accueil, liste coaches	Date :	3 mai 201N
	Cc...			
	Objet :	Boot camp		

Bonjour,

La mairie de Saint-Amand est soucieuse de soutenir les entreprises locales et les activités sportives en général.

C'est pourquoi M. Dudant, adjoint aux Sports, souhaite se joindre à nous le 30 juin prochain.

Il remettra les récompenses aux participants à la fin du boot camp (à 17 h).

Sportivement,

Stéphanie Liégeois

ANNEXE C >

Courriel destiné à Linda et à Andrew

Envoyer 	À...	linda.urban@lesmills.com, Andrew.benett@lesmills.fr	Date :	3 mai 201N
	Cc...			
	Objet :	Boot camp		

Hello Linda and Andrew,

Thank you for accepting to participate in our boot camp (on June 30th from 9 am to 6 pm)!

We are pleased to confirm the reservation of 2 rooms at the Pasino hotel in Saint-Amand, for 2 nights (29/06 and 30/06).

Please confirm your arrival time at Lille airport.

Regards

Stéphanie Liégeois



Aide

Confirmer une réservation :
to confirm a reservation

Horaires d'arrivée : schedule of arrival

Mission 3

Faciliter les échanges entre les acteurs du projet

Aujourd'hui, 4 mai 201N, Mme Liégeois est passablement irritée par des difficultés de communication. Elle vous associe à la recherche de solutions.

➤ 4 Préparez l'appel téléphonique destiné à l'informaticien (documents 6 et 7, annexe D).

➤ 5 Rédigez le courriel destiné à Andrew (document 6, annexe E).



➤ 6 Réalisez, en utilisant votre traitement de texte, le tableau comparatif des outils collaboratifs demandé par Mme Liégeois, vous préparerez ce travail en complétant au préalable la version papier de ce tableau (fiche Savoirs 8, documents 6 et 8, annexe F).

DOC. 6 > Conversation entre Mme Liégeois et Vanessa

(Mme Liégeois à Vanessa) C'est compliqué aujourd'hui... Nous étions en visioconférence avec la direction générale Les Mills, mais nous avons eu plusieurs coupures réseau avant d'être définitivement interrompus... De plus, nos adhérents nous disent qu'ils reçoivent nos SMS en plusieurs exemplaires! Nous avons visiblement des problèmes sur notre réseau info! Il faut joindre notre informaticien pour lui demander une intervention en urgence!



(Vanessa à Mme Liégeois) On pourrait peut-être utiliser Skype... Il est gratuit et je crois qu'il permet de faire des visioconférences...



(Mme Liégeois à Vanessa) Skype? Pourquoi pas... Mais correspond-il à nos besoins? Est-ce différent de Microsoft Messenger? De Google Talk ou Google Plus? Nous devons pouvoir échanger des fichiers et travailler avec M. Bricout, même quand il est en déplacement. Il nous faut un outil simple et gratuit! Faites une recherche sur la toile. Je vous transmets aussi un article que je viens de lire... Merci de me faire un tableau comparatif et de me donner votre avis.

Et Linda Urban qui ne nous répond pas... Peut-être n'a-t-elle pas reçu le message... Vérifiez son adresse auprès d'Andrew s'il vous plaît.

Au fait, vous trouverez le numéro de l'informaticien dans notre fichier fournisseur!



DOC. 7 > Extrait du fichier fournisseur

INFORMATICIEN	
Nom	Breuil Rémi
Adresse	9 rue de la Libération
Code postal	59230 Saint-Amand-les-Eaux
Téléphone	03 27 22 64 21 ou 06 49 21 66 20 (urgence)
Fax	03 27 21 65 00

DOC. 8 > Document remis par Mme Liégeois

15 SERVICES DE VISIOCONFÉRENCE ET DE PARTAGE D'ÉCRAN

De nombreux outils de visioconférence et de partage d'écran en ligne offrent une alternative intéressante à Skype, pour faciliter le travail avec des collaborateurs distants [...].

Anymeeting



Anymeeting est une solution de visioconférence et de partage d'écran en ligne, dont la version gratuite permet de réunir jusqu'à 200 participants (qui assistent à une présentation). La contrepartie étant l'affichage de publicité. Pour éviter ce désagrément, Anymeeting est également proposé en version payante [...].

Join.me



L'intérêt de cet outil de partage d'écran en ligne est sa facilité d'utilisation; il est accessible sans inscription et gratuitement et permet d'organiser des web conférences pouvant accueillir jusqu'à 250 participants [...]. La version gratuite propose un module d'appel et un module de messagerie, la prise de contrôle de son écran à distance (un privilège que l'hôte peut attribuer au participant de son choix), l'envoi de fichiers et des applications iPhone et Androïde, pour les utilisateurs mobiles.

Google Hangouts



Plutôt adapté aux petits groupes de travail, les «vidéo-bulles» Google Plus («hangouts») permettent d'ouvrir des sessions de visioconférence et de chat en simultané avec plusieurs utilisateurs à l'intérieur d'un cercle Google Plus [...].

D'après www.commentcamarche.net

ANNEXE D > Préparation de l'appel téléphonique à l'informaticien



FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date : 4 mai 201N **Heure :**

Destinataire : M. Breuil **N° de téléphone :** 06 49 21 66 28

Objet : problèmes réseau

Message	<ul style="list-style-type: none"> Saluer, se présenter (Bonjour M. Breuil, (prénom, nom) de l'entreprise Fashion Body's) Exposer le motif de l'appel (coupure réseau + SMS en plusieurs exemplaires) Demander une intervention en urgence Saluer, prendre congé (Au revoir Monsieur, à tout à l'heure)
Suite donnée	

ANNEXE E > Courriel destiné à Andrew



À...

Cc...

Objet :

Date :

Hello Andrew,

We can't reach Linda. Please check her electronic address : linda.urban@lesmills.com

Regards

Stéphanie Liégeois

ANNEXE F > Préparation du tableau comparatif des outils collaboratifs

Titre	Outils à comparer	Critères de comparaison	Mon choix
Comparatif des outils de web communication	Skype	Définition	
	Microsoft Messenger	Fonctionnalités (messagerie, chat, visioconférence,	
	Google Talk	partage d'écran en ligne, appels téléphoniques,	
	Google Hangouts	transfert de fichiers)	
	Anymeeting	Tarif	
	Join me	Version mobile	
		Observations	



1 Identifier les rôles et les statuts des acteurs du projet

- Les projets sont limités dans le **temps** et soumis à des contraintes de **coûts** et de **qualité**.
- Les acteurs participant au projet possèdent, par leur statut ou leur fonction, une **expertise**, chacun dans son domaine, essentielle à l'aboutissement du projet.
- Ils travaillent nécessairement en **équipe** sur les principes de travail collaboratif et d'intelligence collective.
- Établir une **liste** des multiples acteurs est indispensable pour les identifier : coordonnées, statut, contraintes, durée d'intervention dans le projet...
- Cette base de données peut être réalisée avec un gestionnaire de base de données relationnel - SGBDR (Access), un tableur (Excel), un texteur (Word), un PGI (OpenErp, EBP, Cegid), etc.

2 Informer les acteurs du projet

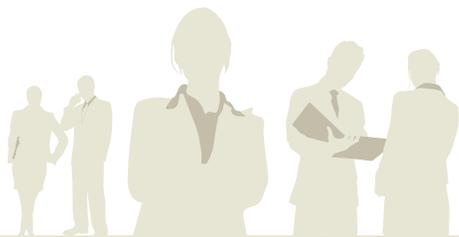
- Les acteurs d'un projet ont des statuts et exercent des métiers différents. Ils peuvent faire partie de l'entreprise ou être extérieurs à celle-ci. Organiser une communication efficace entre les acteurs permet à chacun d'entre eux de remplir son rôle.
- Elle pourra être :



- Les **outils** utilisés sont variés : téléphone, fax, courriel, audio et visioconférence, forum, chat...

3 Faciliter les échanges entre les acteurs du projet

- Pour mener le projet à son terme, il est **essentiel** de maintenir une **bonne communication** entre les différents acteurs. Mais il peut arriver que celle-ci devienne problématique : **difficultés techniques** et/ou **humaines**. Certains acteurs peuvent effectuer des **déplacements** fréquents. Pour pouvoir maintenir les échanges, le gestionnaire administratif dispose d'outils variés liés à Internet (Skype, Google, par exemple).



ENTRAÎNEMENT 1

Gérer les conflits relationnels entre les acteurs

M. Bricout a le projet de rénover les vestiaires et les sanitaires du club de Saint-Amand. Lors d'une réunion de travail avec différents entrepreneurs, un conflit a éclaté. La réunion a dû être interrompue.

■ Préparez le courriel demandé (documents 1 et 2, annexe).

DOC. 1 > Message de Mme Liégeois

De :	Stéphanie Liégeois	Date :	05 mai 201N
À :	Nom de l'élève		
Objet :	La gestion des conflits		
Pièces jointes :	« savoir gérer les conflits au travail.doc », « CNV.doc »		

Bonjour,

Comme je vous l'ai dit, la réunion que M. Bricout a eue hier a dû être interrompue à cause d'un conflit important entre deux entrepreneurs et notre comptable. Cette dernière est catastrophée car cette dispute nuit à l'avancement de notre projet. M. Bricout m'a chargée de calmer les esprits. Nous devons réfléchir à ce qui s'est passé de façon à ce que nos prochaines réunions soient productives : comment remédier à ce conflit ?

Vous trouverez ci-joint deux documents que je vous demande d'étudier. Merci de m'en faire une brève synthèse par retour.

S. Liégeois

DOC. 2 > Pièces jointes au courriel de Mme Liégeois

SAVOIR GÉRER LES CONFLITS AU TRAVAIL

Qu'est-ce qui peut nous amener jusqu'au conflit ?

Au travail, si nous choisissons la plupart du temps notre métier, voire l'entreprise dans laquelle nous exerçons, ce n'est pas toujours le cas pour nos collègues, nos responsables hiérarchiques. Et pourtant, il est central de savoir composer avec la réalité de notre environnement.

Le conflit, en fonction de sa nature n'est pas **forcément mauvais**, car il va parfois permettre de faire émerger des non-dits et de faire sortir des émotions, de **dire tout haut ce que l'on pense tout bas**. Cela à condition qu'il soit maîtrisé. D'un autre côté, il peut aussi couper toute communication quand il se manifeste par le blocage ou le silence.[...]

Comment sortir de cette dualité conflictuelle ?

• **Baisser la garde** : S'adresser à une personne en se sentant d'emblée attaqué nous rend agressifs et tendus. Et si nous partions de l'hypothèse que l'autre n'a pas voulu nous nuire ? [...]

• **Préparer l'entrevue** : analysez la situation et formulez votre besoin et vos attentes par

rapport à celle-ci. Voilà ce que j'ai ressenti, voici ce qui est important pour moi, voilà mon besoin et mes attentes. Et demandez-vous quelle était la bonne intention de votre interlocuteur.

• **Le dialogue peut commencer**, car vous aurez tous les éléments concernant votre vécu, votre état, et vos besoins. Vous pourrez alors sortir de l'émotionnel pour être dans le factuel et utiliser le « JE », au lieu du « TU », qui tue. Autrement dit, vous pouvez sortir de votre jugement et vous attacher aux comportements. Dialoguer implique deux personnes. Quel est le point de vue de votre interlocuteur ? [...]

Le conflit est une sorte de jeu relationnel. Comme tout jeu relationnel, il peut s'alimenter et peut s'apparenter à un piège. On peut refuser de jouer.

La troisième voie : trouver l'issue gagnant - gagnant
Lors d'un échange conflictuel qui semble s'amplifier, ne pas hésiter à :

1. Vous positionner en maître de séance (sortir du jeu) et poser les choses avec du recul ; faire le bilan de la situation : si on

récapitule, que se passe-t-il concrètement ici et maintenant ?

2. Valider la volonté de part et d'autre de sortir de la situation conflictuelle.

3. Sortir du jugement de l'autre : accepter que ce n'est pas la personne qui est en cause mais son comportement.

4. Identifier les comportements qui suscitent une vive réaction.

5. Identifier ce qui est important pour chacun.

6. Rappeler l'objectif commun aux différents acteurs.

7. Faire exprimer à chacun ce qui est important pour lui dans cet objectif.

8. Que retenons-nous de cette situation conflictuelle pour nous rapprocher de notre objectif ? [...]



www.cadronline.com





DOC. 2 >



Pièces jointes au courriel de Mme Liégeois (suite)

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV) Un outil pour acquérir de l'empathie

LE RÉFLEXE CNV consiste à contrôler son envie d'argumenter et à deviner ce que vit l'autre, ses sentiments et ses besoins. Enfin, il s'agit de formuler une réponse en miroir [...] : « Vous êtes très en colère à cause de... Vous avez besoin qu'on comprenne... » Rien que le fait de se voir « reflété » – pas seulement au niveau des mots, mais avec le cœur – procure la sensation d'être compris, et donc un soulagement. La tension agressive est désamorcée, l'échange peut continuer. Être attentif aux sentiments d'autrui, pour s'harmoniser avec ce qu'il ressent, s'appelle avoir de l'empathie. La



méthode consiste à écouter son interlocuteur en se demandant : « Qu'est-ce que ses propos font naître en moi ? » Si, à l'écoute de votre discours intérieur, vous piègez une pensée comme « Il est nul » ou si vous ressentez de l'irritation, dites-vous que vous êtes en train de juger et que ces mouvements de colère vous rendent sourds à vos besoins. Pour sortir de cet état, commencez par vous taire, pour ne pas semer de violence supplémentaire, puis osez le « geste » clé : renoncez à votre habitude d'évaluer, pour sentir ce qui se passe en vous. [...]

www.psychologies.com

ANNEXE >

Courriel destiné à Mme Liégeois



À...

Stéphanie Liégeois

Date : 5 mai 201N

Cc...

Objet :

La gestion des conflits

Madame,

Un conflit n'est pas forcément mauvais, car il peut permettre d'évacuer les non-dits. Mais il peut bloquer une situation et s'amplifier.

Dans tous les cas, il faut identifier les causes de ce conflit pour pouvoir ensuite les dépasser.

Les causes de conflit :

- Difficulté à composer avec un environnement professionnel imposé.
- Se sentir agressé, être dans l'émotionnel, juger l'autre.
- Ne pas exprimer ses ressentis (non-dits, silence).
- Ignorer ce que ressent l'autre.
- Vouloir argumenter.

Le dépassement des conflits :

- Vouloir sortir du conflit, ouvrir le dialogue, contrôler son envie d'argumenter.
- Identifier ses émotions, ses besoins, ses attentes, son ressenti, les comportements qui posent problème.
- Ne pas se sentir agressé, rester dans le factuel, sortir du jugement.
- S'intéresser au point de vue de son interlocuteur, l'écouter, deviner ce qu'il vit et y être attentif (empathie).
- Identifier l'objectif commun et exprimer ce qui est important pour chacun dans la réalisation de celui-ci.

Cordialement,

Prénom, nom élève



ENTRAÎNEMENT 2

Diffuser les informations aux acteurs du projet

Le boot camp approche à grands pas. Afin que tout se passe pour le mieux, Mme Liégeois a décidé de préparer un document explicatif à l'intention des abonnés.



- 1 Concevez le document d'information sur le boot camp à envoyer à tous les abonnés (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Rédigez le courriel auquel vous attacherez ce document (annexe B).

DOC. 1 > Message de Mme Liégeois

À propos du boot camp, j'ai besoin que vous me prépariez un document récapitulatif destiné aux abonnés. Sur un format A4, vous rappellerez les informations essentielles (date, horaires, remise des récompenses à 17 h par Thierry Dudant...). Qu'ils prévoient de prendre une serviette et une tenue de rechange!

Nous nous retrouverons à la Maison du Parc naturel régional, rue Notre-Dame-d'Amour à Saint-Amand-les-Eaux. Ajoutez un plan et/ou un itinéraire.

Nous enverrons ensuite ce document par courriel aux abonnés inscrits.



DOC. 2 > Charte graphique Fashion Body's



CHARTE GRAPHIQUE

Éléments identitaires

- Logo + slogan : en haut à gauche
- Jeux de couleurs : orange pour Saint-Amand, violet pour Valenciennes
- Papier à en-tête pour les courriers

Typographie

- Courrier note : Calibri, taille 12
- Documents commerciaux : Arial Black, Goudy Stout, Rockwell extra bold, Showcard gothic, Wordart
- Titres et sous-titres : Gras, taille 14, couleur violet dans les documents commerciaux
- Puces (couleurs violet possible dans les documents commerciaux)

Prenez soin de vous!



ANNEXE A > Document de présentation du boot camp

BOOT CAMP 201N

Rendez-vous :

- le 30 juin 201N à 9 h
- 17 h : remise des récompenses aux vainqueurs par M. Dudant, adjoint aux Sports de la mairie de Saint-Amand

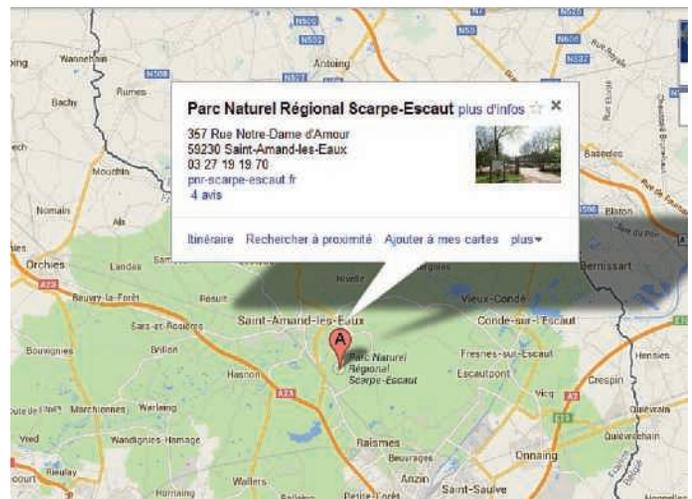
Matériel à prévoir :

- Une tenue de rechange
- Une serviette

Ravitaillement (boissons, collations) offert

Lieu de rendez-vous :

Maison du Parc naturel régional,
rue Notre-Dame-d'Amour à Saint-Amand-les-Eaux



PRENEZ SOIN DE VOUS !

03 27 38 00 00

www.fashionbodys.fr

ANNEXE B > Courriel destiné aux adhérents

Envoyer De... Date :
À...
Objet :
Pièce jointe :

Chers abonnés,

Nous vous rappelons notre rendez-vous du 30 juin prochain pour un boot camp de folie ! Amusement garanti !

Comment ça se passe ? Laissez-vous guider par le document joint !

A très vite et prenez soin de vous !

L'équipe Fashion Body's

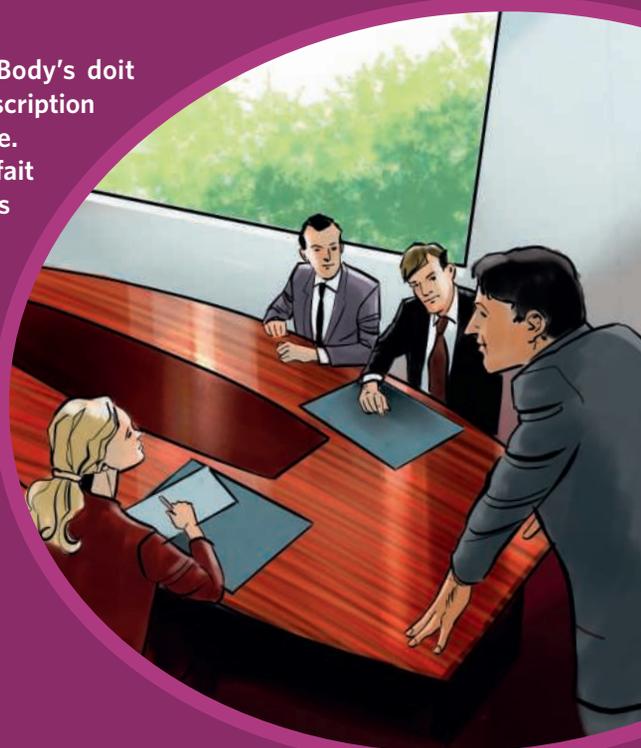
Suivi des réunions liées au projet

13



Tout nouvel adhérent Fashion Body's doit verser des droits d'entrée à l'inscription et acheter une carte de membre. Il choisit ensuite le type de forfait qui lui convient au regard des différentes formules d'abonnement proposées.

M. Bricout envisage de mettre en place des dispositions particulières pour aider les abonnés en difficulté (par exemple contre les risques de licenciement, de mutation, de maladie, d'infirmité...). En ce sens, l'assurance prendrait en charge la part d'abonnement non consommé. Il a décidé d'étudier ce projet avec son équipe et son assureur. Cela nécessitera plusieurs réunions de travail. Stéphanie Liégeois se chargera du suivi administratif et organisationnel de toutes les réunions d'étape.



Votre mission

Vous accompagnez Mme Liégeois dans ses missions. À ce titre, vous devrez :

- fixer une date de réunion ;
- finaliser le procès-verbal de réunion à partir de notes ;
- procéder à l'annulation d'une réunion programmée.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Multiplicité des réunions
- ▶ Multiplicité des contraintes d'ajustement entre les participants
- ▶ Contenu technique des réunions

Aléas

- ▶ Ordre du jour partiellement respecté
- ▶ Absence d'un acteur
- ▶ Annulation de réunion

Résultats attendus

Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail formalisés dans le projet.

Compétence rattachée : positionner une réunion dans le déroulement d'un projet

DOC. 4 > Agendas de Mmes Liégeois et Vermeulen (comptable)

201N • SEMAINE 21 • S. Liégeois						
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
9	9	9	9	9	9	
10	10	10	9 h - 10 h 30 M. Carette	10	10	
11	11	11	Nouvelle affiche	11	11	
12	12	12		12	12	
13	13	13		13	13	
14	14	14		14	14	
15	15	15		15h30 - 19 h Remplacement accueil	15	
16	16	16		16	16	
17	17	17		17	17	
18	18	18		18	18	

201N • SEMAINE 21 • C. Vermeulen						
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
9	9	9	9	9	9	
10	10	10	10	10	10	
11	11	11	11	11	11	
12	12	12	12	12	12	
13	13	13	13	13	13	
14	14	14	14	14	14	
15	15	14 h - 17 h Cabinet compt.	15	15	15	
16	16	ADECC Mme Stiévenard	16	16	16	
17	17	17	17	17	17	
18	18	18	18	18	18	

DOC. 5 > Résultat du sondage Doodle

	Jeudi 19/05/201N – 11 h	Jeudi 19/05/201N – 14 h	Vendredi 20/05/201N – 9 h
Supprimer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 des 4 invités Qui manque ?	1	2	1
		Annuler	Enregistrer
M. Dekoker	✓	✓	
L. Breuil		✓	✓

ANNEXE A > Courriel destiné aux participants de la réunion

Envoyer À... : «F.Bricout»;«Dekoker»;«Breuil»;«C.Vermeulen»;«S.Liegeois»;«Sophie»;«Fabien»; Date : 13 mai 201N

Objet : Interruption/annulation d'abonnement

Bonjour,

Afin de travailler sur le projet d'assurer les abonnements, nous vous convions à une réunion d'étape :

le jeudi 23 mai 201N, à 14 h, dans nos bureaux de Saint-Amand. Durée estimée : 1 heure

Cordialement,

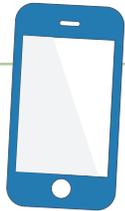
Stéphanie Liégeois

ANNEXE B > SMS destiné aux abonnés

Bonjour,

Benjamin vous propose une séance exceptionnelle de renforcement musculaire le jeudi 23 mai à 14 h!

PRENEZ SOIN DE VOUS !





Mission 2

Finaliser le procès-verbal de réunion à partir de notes

Vous avez assisté à la réunion de présentation du projet « Interruption/Annulation d'abonnement ». Le projet a été validé par tous les participants présents. Mme Liégeois vous confie sa prise de notes en vue de la rédaction du procès-verbal.



- 4 Présentez le procès-verbal que vous nommerez : « 13_PV23051N_abonnement.doc » (documents 6 et 7).
- 5 Rédigez le courriel qui accompagnera le procès-verbal (annexe C).

DOC. 6 > Consignes de Mme Liégeois

Merci de rédiger le procès-verbal de la réunion; je vous confie ma prise de notes, vous l'associerez à la vôtre. J'espère que mon écriture et mon système d'abréviations ne vous poseront pas de problème...
Je relirai votre travail avant sa diffusion à l'équipe! Je ferai moi-même l'envoi par courrier à MM. Dekoker et Breuil.



Aide

Le **procès-verbal** retranscrit officiellement les propos tenus au cours d'une réunion. Il se différencie du compte rendu par son caractère officiel.

DOC. 7 > Prise de notes de Mme Liégeois

PROCÈS VERBAL
Réunion du 23/05/11
INTERRUPTION/ANNULATION D'ABONNEMENT

Présents	N. Bricaut F. S. Liégeois - sec. Sophie et Fabien N. Dekoker - Assureur.
Abs.	C. Vermeulen
14h	N. Bricaut ouvre la séance.
09J	① Présent ^o du projet ② coût - devis ③ communicat ④ Aspect juridique ⑤ In/0 ^o abonnés ⑥ Proch. réunion
①	FB présente projet ↳ Abonnés : non protégés si maladie, chômage... ↳ Proposer assurance: prise en charge Abon. consommé Validation projet <u>unanimité</u>
②	N. Dekoker propose plus de vis ↳ Tarifs ≠ en fonction des risques couverts choix difficile car cpta abs. F.B. en sélectionne 2 qui'il présentera à cpta.
③	S.L. se charge de la com ^o → Panneaux 2m ² + 12m ² → devis ? → Modif ^o Tarifs → Avenants aux contrats } → Site FB } Fabien et Sophie → Com ^o avec abonnés.

Voir la liste pr choix définitif Proch. réunion

A faire pr Proch. réunion

①

DOC. 7 > Prise de notes de Mme Liégeois (suite)

④ → Tarifs pr neaux adhérents.
 Que faire pour abonnements en cours?
 FB pense qu'il faut le proposer :
 abonnés libres de refuser -
 s'ils acceptent = versé par chq des
 mois restants. + Avenant contract
 dès renouvellement : neaux Tarif
 si refus = Avenant à signer
 ils obligatoira dès renouvellem.

Comment modifier logiciel cpta ?
 question à poser à Cpta -

⑤ Informer abonnés à fin cours
 les orienter vers accueil pr + infos.

Formes des. accueil
 - Prévoir plan pour proch. réu.
 - Informer ts les coachs

cf. Céline
 Point à aborder
 pdt proch. réunion
 Fabien
 Sophie
 et ts les
 coachs.
 → S.L.
 → F & S

Proch. réu.
 Fin
 jeudi 30/05/11N - 14h.
 15h 10.

ANNEXE C > Courriel d'accompagnement du procès-verbal

Envoyer

À... <F.Bricout>;<Dekoker>;<Breuil>;<C.Vermeulen>;<S.Liegeois>;<Sophie>;<Fabien>;

Date: 23 mai 201N

Objet: Interruption/Annulation d'abonnement

Pièces jointes: PV 230513.doc

Bonjour,

Veuillez trouver ci-joint le procès-verbal de la réunion du 23 mai 201N relative au projet « Interruption/Annulation d'abonnement ».

Vous en souhaitant bonne réception,

Bien cordialement,

Stéphanie Liégeois



Mission 3

Procéder à l'annulation d'une réunion programmée

M. Bricout a saisi l'opportunité de se rendre à l'étranger, du 28 au 30 mai, pour assister à une conférence sur la pratique de sports extrêmes. La seconde réunion de travail sur le projet « Interruption/Annulation d'abonnement » doit être différée. Il vous demande d'informer les différents participants.

- **6** Préparez le plan de l'appel téléphonique informant les participants de l'annulation de la réunion (document 8, annexe D). Vous passerez ensuite les différents appels.
- **7** Rédigez le courriel d'invitation à la réunion de projet (documents 8 et 9, annexe E).
- **8** Présentez sur papier à en-tête le courrier destiné à MM. Dekoker et Breuil (« 13_papier_a_entete.doc », documents 8 et 9, annexe F).

DOC. 8 > Message de M. Bricout

De :	Fabrice Bricout	Date :	24 mai 201N
À :	Nom de l'élève		
Objet :	« Interruption/Annulation d'abonnement »		

Bonjour,

Je dois m'absenter du 28 au 30 mai pour raisons professionnelles. Nous devons prévenir les participants au projet « Interruption/Annulation d'abonnement » que la réunion prévue le 30/05 est annulée. Il faut contacter les participants par téléphone pour trouver un nouveau créneau commun. Pour ma part, je serai disponible les 4/06, 6/06 et 7/06, à 14 h.

La nouvelle date de réunion de projet devra être confirmée auprès du personnel par courriel et par courrier en recommandé avec accusé réception pour MM. Dekoker et Breuil. Précisez-leur qu'ils peuvent me joindre sur mon portable au 06 21 38 00 00.

Je signerai le courrier ce soir à mon retour. Merci !

F. Bricout

DOC. 9 > Consigne de Mme Liégeois

D'après le résultat de vos appels téléphoniques, tout le monde est disponible le 6 juin à 14 h. Il faut maintenant confirmer cette date par écrit. Rendez-vous dans nos bureaux de Saint-Amand !



ANNEXE D > Plan des appels téléphoniques

		FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date :	24 mai 201N	Heure :
Destinataires :	Sophie, Fabien, Mme Liégeois, Mme Vermeulen, M. Dekoker, Breuil		
Objet :	Réunion du 30 mai 201N		
Plan	<ul style="list-style-type: none"> • Saluer, se présenter. • Annoncer l'annulation de la réunion du 30 mai. • Proposer les nouvelles dates possibles pour M. Bricout : 04/06, 06/06, 07/06, à 14 h. • Demander les disponibilités. • Noter les disponibilités et les reformuler. • Saluer, prendre congé. 		
Suite message	• (Noter les disponibilités).		

ANNEXE E

Courriel destiné aux participants de la réunion

	À...	«F.Bricout»;«C.Vermeulen»;«S.Liegeois»;«Sophie»;«Fabien»;	Date :	
	Cc...			
	Objet :	Réunion projet « Interruption/Annulation d'abonnement »		

Bonjour,

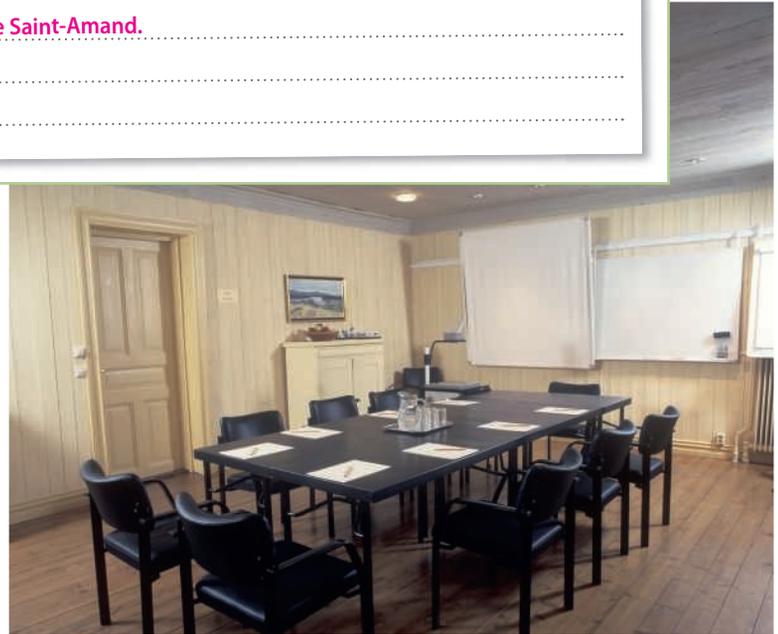
Je vous confirme que la réunion, initialement prévue le 30 mai 201N à 14 h, est reportée au :

06 juin, à 14 h,

dans nos bureaux de Saint-Amand.

Bien cordialement,

Stéphanie Liégeois



ANNEXE F

Plan du courrier destiné à MM. Dekoker et Breuil



FICHE DE PRÉPARATION DE COURRIER

Emeteur : Stéphanie Liégeois Date : 24 mai 201N	
Destinataires : MM. Dekoker et Breuil	
Objet : Réunion projet « Interruption/Annulation d'abonnement »	
Remarque : Recommandé avec accusé de réception	
Plan	<p>Rappeler le PV du 23 mai qui programmait la réunion suivante le 30 mai.</p> <p>Rappeler la conversation téléphonique de ce jour.</p> <p>Confirmer la nouvelle date de réunion : 06 juin 201N, à 14 h, dans nos bureaux de Saint-Amand.</p> <p>Préciser à M. Dekoker qu'il peut contacter M. Bricout sur son portable : 06.21.38.00.00.</p> <p>Rester à la disposition.</p> <p>Formule de politesse</p>



1 Fixer une date de réunion

➤ Les acteurs d'un projet d'entreprise sont souvent nombreux et sollicités sur leurs **compétences** techniques, relationnelles ou organisationnelles. Ces intervenants peuvent être des **membres du personnel** mais souvent des experts extérieurs notamment, par exemple, sur des aspects juridiques.

➤ Afin d'assurer un suivi précis des étapes de construction et de réalisation d'un projet, une succession de **réunions** est souvent nécessaire avec tout ou partie des acteurs. L'objectif étant de confronter, d'échanger, de mutualiser. Dans ce cadre une difficulté est la **planification** des réunions.

➤ Il peut être difficile de trouver une **date** à laquelle tous les participants sont disponibles. Pour les acteurs internes à l'organisation, les **agendas partagés** (Outlook, Google, PartAgenda, Sharecalendar...) et les applications spécialisées (ex. : Doodle) sont une bonne solution.

Tous les acteurs y ont accès en ligne

Mise à jour en temps réel

2 Finaliser le procès-verbal de réunion à partir de notes

➤ Le **procès-verbal** de réunion est un document écrit qui **retranscrit** fidèlement les propos tenus lors d'une réunion, d'une assemblée :

The diagram illustrates the structure of a meeting minutes document. It features a sample document titled 'Procès-verbal' for a meeting on May 23, 2011, regarding the 'INTERRUPTION/ANNULATION D'ABONNEMENT'. The document includes a list of attendees (M. Bricout, Mme Liégeois, Sophie, Fabien, M. Dekoker) and an absentee (Mme Vermeulen). It notes the start time (14h) and lists the agenda items: 1. Présentation du projet, 2. Coût, devis, 3. Communication, 4. Aspects juridiques, 5. Information des abonnés, 6. Prochaine réunion. The first item is detailed, mentioning the project's validation and the selection of contracts by M. Bricout. Callouts point to specific parts of the document: 'Liste des personnes présentes et absentes' points to the attendance list; 'Les heures de début et de fin de séance sont notées' points to the start time; 'Les points inscrits à l'ordre du jour sont repris dans l'ordre' points to the agenda list; 'Les propos tenus sont retranscrits fidèlement' points to the detailed description of the first agenda item; and 'La date de la réunion suivante est programmée' points to the 'Prochaine réunion' item.

➤ Le style est **soutenu** et **impersonnel**.

➤ Le procès-verbal sert de référence et a un caractère **officiel**.

3 Procéder à l'annulation d'une réunion programmée

➤ Il peut arriver qu'une réunion soit annulée (participant ou salle indisponible, par exemple). Les invités seront alors prévenus de la même manière qu'ils ont été invités.

➤ *Exemple* : une réunion programmée par courriel sera annulée **par courriel**. Mais si la date de la réunion a été annoncée dans un procès-verbal, il est d'usage de décommander les personnes extérieures à l'entreprise **par courrier**, voire **en recommandé** avec accusé réception.

ENTRAÎNEMENT 1

Mettre le PV à disposition des acteurs du projet

Les procès-verbaux et comptes rendus de réunion sont envoyés par courriel aux acteurs du projet. Les documents sont parfois lourds à envoyer et M. Bricout effectue de fréquents déplacements. Mme Liégeois envisage par conséquent une solution de stockage en ligne.

- 1 Créez un compte Gmail.
- 2 Utilisez **Google Drive** pour importer le procès-verbal du 23 mai, puis partagez-le avec un de vos collègues (« 13_PV23051N_abonnements.doc », **documents 1** et 2).
- 3 Après avoir pris connaissance de vos courriels dans votre compte Gmail, ouvrez le fichier afin de lire le PV du 23 mai.
- 4 Utilisez Internet pour répondre à la question de Mme Liégeois (**document 1**, **annexe**)

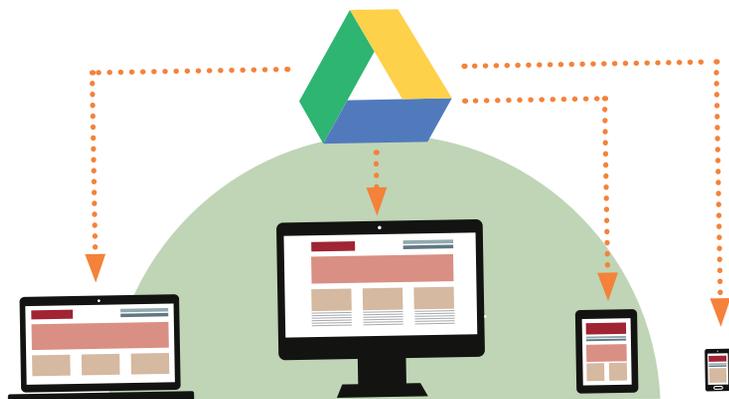
DOC. 1 > Consignes de Mme Liégeois

Je rencontre parfois des difficultés pour diffuser les comptes rendus et PV de réunion : la lourdeur de certains fichiers est un frein à la diffusion par courriel et les fréquents déplacements de M. Bricout l'empêchent de lire les documents en temps réel.
J'envisage d'utiliser Google Drive. Nous allons faire un essai avec le dernier PV. Merci également de m'expliquer quelques termes : synchroniser, P2P, Cloud.



DOC. 2 > Document remis par Mme Liégeois

Google Drive est un service de stockage et de partage de fichiers en ligne lancé par Google en avril 2012. Concurrent de Dropbox et de Skydrive notamment, il permet aux utilisateurs de stocker, partager, modifier et visualiser différents types de fichiers et de les synchroniser à distance avec des terminaux fixes (PC, Mac) ou mobiles. Les caractéristiques de cette offre dans le détail.



ANNEXE >

Note destinée à Mme Liégeois

Synchroniser : la synchronisation permet de récupérer ses informations à tout moment sur un terminal, une tablette ou un mobile. On peut ainsi recevoir ses méls sur sa tablette, les renvoyer depuis son ordinateur et enregistrer un rendez-vous depuis son Smartphone.

P2P : (*peer to peer* : de pairs à pairs, d'égal à égal)
Les logiciels P2P permettent l'échange de fichiers entre les internautes (les pairs). Deux machines communiquent d'égal à égal. Exemple : Kazaa, Emule, Edonkey. Ce type de connexion permet à des millions d'internautes affiliés à un réseau de partager leurs fichiers stockés sur le disque dur de leur machine.

Cloud : les informations sont stockées sur un serveur distant, en général accessible par Internet.



ENTRAÎNEMENT 2 Partager un agenda

Il est parfois difficile de trouver une date commune à plusieurs personnes pour fixer une réunion. Il faut demander à chacun ses disponibilités ou faire plusieurs propositions, et attendre les réponses. Et si aucune date ne correspond, il faut recommencer. Pour gagner du temps, Mme Liégeois veut partager les agendas de ses collaborateurs.

- 1 Rédigez la réponse destinée à Mme Liégeois (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Ouvrez un compte Google, puis créez les agendas de M. Bricout et de Mme Liégeois. Contactez cette dernière en cas de problème (document 3, annexes B).
- 3 Contactez Mme Jaupart selon la recommandation de Mme Liégeois (document 4, annexe C).

DOC. 1 > Message de Mme Liégeois

De : Stéphanie Liégeois Date : 25 mai 201N

À : Nom de l'élève

Objet : Agendas partagés

Pièces jointes : Agendas partagés_réponses_forums.docx

Bonjour,
J'ai besoin de pouvoir accéder aux agendas de mes collaborateurs ainsi qu'à celui de M. Bricout. J'hésite entre Outlook et Google. Il serait intéressant pour nous de pouvoir gérer les rendez-vous depuis n'importe quel poste. J'ai interrogé des forums. Voici 2 réponses intéressantes en pièces jointes.
Merci de me donner votre avis par retour!
Stéphanie

DOC. 2 > Document «agendas_partages_reponses_forums.doc»

Peu de gens le savent, mais **Outlook** dispose d'un agenda qui peut être particulièrement intéressant lorsqu'on souhaite organiser son emploi du temps. **Outlook Agenda** appartient à la suite de Microsoft Office Outlook. Il s'agit d'un gestionnaire d'informations personnelles qui peut se révéler très pratique. Ainsi, pour accéder à ce programme, il vous sera nécessaire d'ouvrir Outlook.

Les premières avancées

Pour avoir la possibilité d'utiliser ce programme, vous devez vous munir au préalable du logiciel «**Microsoft Outlook**». Ensuite, pour ouvrir la fonctionnalité de l'agenda, vous n'aurez plus qu'à cliquer sur l'onglet qui se situe en bas à gauche intitulé dans la plupart des cas «**Calendrier**».

Pour débiter, cliquez sur «**Nouveau**» et le tour est joué. Le logiciel est payant, il est disponible sur Internet en période d'essai. Il s'utilise par exemple avec un ordinateur, mais celui-ci doit s'utiliser avec le système d'exploitation Windows.

- ▶ Si Outlook vous permet de tenir à jour votre agenda, celui-ci reste sur votre ordinateur. Pas facile alors de faire connaître votre emploi du temps à vos amis ou à vos collègues. La solution : **créer gratuitement un agenda en ligne.**
- ▶ Vous pourrez ainsi **gérer vos rendez-vous depuis n'importe où et le partager avec vos amis.** Ceux-ci pourront ainsi consulter librement les événements publics et pourront même ajouter des rendez-vous si vous leur en donnez l'occasion.
- ▶ Pour cela, nous vous conseillons le **service Agenda de Google.** Entièrement gratuit et très simple à utiliser, voilà une solution très pratique pour gérer les congés d'une équipe, le planning d'une salle, les fêtes et anniversaires d'une famille, etc. D'autant plus que ce service permet de tenir plusieurs **agendas en même temps.**



DOC. 3 > Message de Mme Liégeois

Nous allons recruter un nouveau coach. M. Bricout fera passer des entretiens d'embauche le lundi 06/06 à 9h30 (Jessica Jaupart) et le mardi 4 à 11 h (Stéphanie Benoît). Le mercredi 5, il sera au salon du Fitness à Bruxelles et le vendredi 7 il sera en déjeuner d'affaires de 11h30 à 15 h (M. Duquesnoy - Misenard Climatique).

Pour ma part, je recevrai Laurine Pietrowski, responsable pub chez Radio Contact le mardi 4 à 15 h. Mercredi, j'ai une réunion d'une heure avec Céline Vermeulen, à 10 h, et jeudi, je verrai Sophie et Fabien de 14 h à 15 h 30 pour les nouveaux plannings. Vendredi matin, Mme Petyt, professeur d'Océane Breuil, notre stagiaire, vient à 9 h pour la visite d'évaluation.

J'oubliais : tous les lundis matin, nous avons une réunion (équipe administrative et M. Bricout) de 9 h à 10 h. Quand je n'ai pas de précision sur la durée d'un rendez-vous, j'ai pour habitude de prévoir 1 heure.

N'oubliez pas notre réunion du 6 ! En cas de souci, Contactez-moi sur mon portable car je serai en rendez-vous. Merci !



DOC. 4 > Proposition de Mme Liégeois

Je propose de décaler le rendez-vous avec Mlle Jaupart d'une demi-heure. J'espère que cela lui conviendra. Modifiez l'agenda de M. Bricout et informez Mlle Jaupart par téléphone.



ANNEXE A > Courriel destiné à Mme Liégeois



À... Date :

Cc...

Objet :

Bonjour Madame Liégeois,

Vous voulez pouvoir gérer plusieurs agendas et gérer les rendez-vous depuis n'importe quel poste.

Outlook dispose d'un agenda : le logiciel est payant et reste sur le même ordinateur.

L'agenda de Google est gratuit et simple d'utilisation. Il permet de tenir plusieurs agendas en même temps. Les agendas sont accessibles depuis n'importe quel poste et ils peuvent être partagés.

Il me semble par conséquent que Google Agenda est l'outil qui répond à vos besoins.

Cordialement,

Prénom, nom élève



ANNEXE B > Appel téléphonique vers Mme Liégeois



FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Émetteur : élève Date : 25 mai 201N

Destinataire(s) : Stéphanie Liégeois

Objet : Rendez-vous Jessica Jaupart

Plan	<ul style="list-style-type: none">• Rappeler le rendez-vous de M. Bricout avec Jessica Jaupart (entretien d'embauche) le lundi 6 juin à 9 h 30.• Rappeler la réunion hebdomadaire du lundi matin (équipe administrative et M. Bricout), de 9 h à 10 h.• Demander la solution.
Observations	
Suite message	

ANNEXE C > Appel téléphonique à Mlle Jaupart



FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Émetteur : élève Date : 25 mai 201N

Destinataire(s) : Jessica Jaupart

Objet : Rendez-vous du 6 juin 201N

Plan	<ul style="list-style-type: none">• Saluer, se présenter.• Rappeler le rendez-vous du 6 juin à 9 h 30 (entretien d'embauche avec M. Bricout).• Proposer de décaler le rendez-vous d'une demi-heure le même jour (à 10 h).• Espérer que cela ne pose pas de problème.• Saluer, prendre congé.
Observations	

Suivi logistique du projet

14



Face au succès rencontré par le cardio-training, un sport d'endurance pratiqué sur des appareils tels que le rameur, le vélo, le tapis de course, M. Bricout a décidé d'agrandir l'espace consacré à cette activité.

Cette décision l'amène à entreprendre la rénovation d'une pièce jusqu'ici inutilisée qui permettra de disposer d'un espace plus grand. Le projet est en cours de réalisation. Or, M. Bricout souhaiterait que ce dernier soit mené à terme fin août de manière à pouvoir ouvrir dès le mois de septembre et ainsi répondre à la demande de ses adhérents.

Un suivi logistique du projet est nécessaire car les congés d'été approchent et il craint que les délais ne soient pas respectés.



Votre mission

Aujourd'hui, 20 mai, sous l'autorité de M. Bricout, vous participez au suivi logistique du projet de rénovation. Pour cela, vous devrez :

- compléter le planning d'ordonnement des tâches et signaler les anomalies ;
- contacter un prestataire ;
- réserver du matériel pour assurer la logistique du projet.

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Réservations et locations de matériels
- ▶ Contraintes logistiques nombreuses

Aléas

- ▶ Modification tardive de calendrier
- ▶ Défaillance d'un prestataire logistique

Résultats attendus

La logistique matérielle du projet est assurée

Compétence rattachée : organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet.

Compléter le planning d'ordonnancement des tâches et signaler les anomalies

Afin de s'assurer du bon déroulement du projet d'agrandissement de l'espace cardio-training, M. Bricout vous charge en son absence de compléter le planning d'ordonnancement des tâches réalisé sous Excel. Pour cela, il vous communique les dernières informations dont il dispose.

- **1** Complétez le planning « Suivi de projet salle cardio-training » (documents 1 et 2, annexe A).
- **2** Adressez un courriel à M. Bricout pour lui faire part de vos conclusions et des éventuelles anomalies ou problèmes rencontrés (annexe B).

DOC. 1 > Appel téléphonique de M. Bricout

Je vais être absent toute la journée et j'aimerais que vous me fassiez le point sur le projet d'agrandissement de la salle de cardio-training.

Vous avez à votre disposition le planning d'ordonnancement des tâches de ce projet sous Excel dans le classeur «Gestion de projets» qu'il faut compléter. Pour cela, voici quelques informations :

- Les murs étant plus sains que prévus, la phase de séchage a pu être écourtée et la pose des placos a pu être réalisée plus tôt que prévue.
- Le peintre nous avait prévenus qu'il aurait du retard, mais cela n'a pas eu d'incidence sur le bon déroulement du projet.
- Notre fournisseur de toile tendue «BERRIOT LINSELLE» a envoyé un mél ce matin, je vous l'ai transféré, prenez-en connaissance.
- Pour ce qui est du matériel, rien n'a encore été décidé.

Je vous remercie pour votre aide.



DOC. 2 > Courriel reçu du fournisseur «BERRIOT LINSELLE»

De : M. Berriot

Date : Mardi 20 mai 201N 08:20

À : stagiaire

Objet : Toile tendue

Bonjour,

Je suis au regret de vous annoncer que nous ne pourrons pas assurer la livraison de la toile tendue réf. 3840CA comme convenu le 20 juin, suite à un incendie dans nos ateliers où une grande partie de notre stock a été détruit, dont votre commande.

Si vous le désirez, nous pouvons relancer la fabrication de votre modèle, sachant que la livraison aura lieu au plus tôt le 15 octobre. Nous pouvons également vous proposer un modèle de remplacement similaire mais dans une teinte différente de celle prévue (blanc ou noir), dans ce cas une livraison serait possible le 15 septembre avec une remise de 20 % en dédommagement de ce désagrément.

Si, malheureusement, aucune de ces propositions ne vous convient, vous pouvez aussi résilier le contrat comme le prévoient nos conditions générales de vente en cas de force majeure.

Cordialement,

M. BERRIOT

PROJET DE RÉNOVATION SALLE CARDIO-TRAINING

Numéro	Tâches à réaliser	Date prévue de réalisation	Date réelle de réalisation	Écart	Anomalie (si aucune anomalie, ne rien mettre, sinon justifier)
1	Assainissement des murs (traitement anti-humidité)	12-mai	12-mai	non	
2	Pose placo-plâtres	27-mai	22-mai	oui	Les murs étant sains, la pose des placos a pu être avancée
3	Commande peintures (couleur taupe et blanc)	23-mai	23-mai	non	-
4	Pose de la peinture	28-mai	02-juin	oui	Retard annoncé par le peintre, mais sans incidence sur le bon déroulement du projet.
5	Commande toile tendue pour le plafond	05-mai	05-mai	non	
6	Pose de la toile tendue	20-juin	✓		Le fournisseur BERRIOT LINSSELLE est dans l'impossibilité de livrer. Incendie.
7	Location matériel				



Aide

Ordonnancement des tâches : cela consiste à réaliser dans le temps des tâches en tenant compte de contraintes temporelles (délais, contraintes d'enchaînement...) et de contraintes portant sur la disponibilité des ressources requises. Une tâche est localisée dans le temps par une date de début et/ou de fin.

Cas de force majeure : c'est un événement exceptionnel auquel on ne peut faire face. L'événement doit être imprévisible, irrésistible et extérieur. La force majeure permet une exonération de la responsabilité, elle s'applique aux domaines de la responsabilité contractuelle, délictuelle et quasi délictuelle.

	De...	Stagiaire	Date :	Mardi 20 mai 201N 11:19
	À...	Fabrice BRICOUT		
	Cc...			
	Objet :	Projet salle cardio-training		

Bonjour,

Comme demandé, j'ai complété le planning Suivi de projet concernant l'agrandissement de la salle cardio-training, et tous les travaux d'assainissement des murs et de peinture sont terminés.

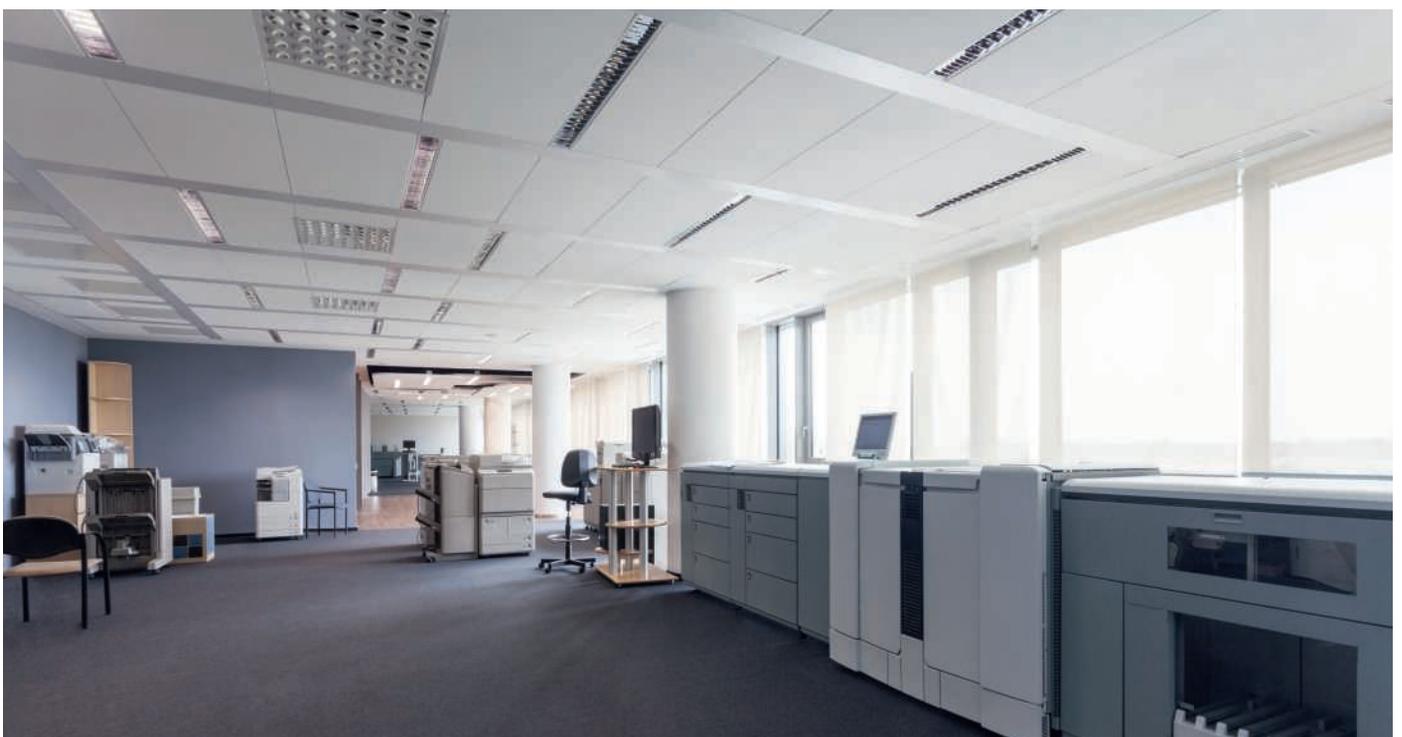
En revanche, notre fournisseur de toile tendue BERRIOT LINSELLE est défaillant. Un incendie a détruit leurs stocks et ils ne peuvent pas nous livrer avant le 15 octobre ou, au mieux, le 15 septembre mais un produit différent du modèle souhaité initialement.

Sachant que l'ouverture est prévue début septembre, cela pose un problème de logistique.

Voici mes conclusions,

Cordialement.

Stagiaire.



Ayant pris connaissance de votre mél, M. Bricout a décidé de faire appel à un autre prestataire de services pour la pose de la toile tendue, car les délais proposés par BERRIOT LINSSELLE ne permettent pas l'ouverture de l'espace cardio-training début septembre.

M. Bricout vous demande de contacter le fournisseur qu'il a sélectionné sur Internet.

➤ **3** Contactez le fournisseur Newmat à l'aide du lien « Contactez-nous » sur son site internet (documents 3 et 4, fiche entreprise, p. 174, annexe C).

➤ **4** Par retour de courriel, la société Newmat a fourni un lien permettant d'accéder directement à la page « Devis en ligne », que vous complétez à l'aide des informations fournies par M. Bricout (documents 3 et 4, fiche entreprise, p. 174, annexe D).

DOC. 3 > Consignes laissées par M. Bricout

Notes

Veillez contacter le fournisseur NEWMAT le prévenant de notre demande de devis en ligne en lui précisant l'urgence de notre demande.

Informations concernant la toile tendue.

- Toile tendue avec impression numérique motif Ciel.
- Prévoir une vingtaine de spots.
- Toile doublée avec laine de roche minimum 40 mm d'épaisseur.
- Toile satinée acoustique.
- Livraison et pose obligatoires avant le 15 août.
- Prix fourni posé tout compris.
- La pièce fait 225 m² (15 m x 15 m) et ne comporte que 4 angles.

DOC. 4 > Fiche fournisseur NEWMAT

RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES

ACTIVITÉ	Fabrication d'éléments en matières plastiques pour la construction 2223Z	S.I.R.E.T.	33970459500018
-----------------	---	-------------------	----------------

R.C.S.	Lille B 339 704 595
---------------	---------------------

CATÉGORIE	Autres industries	CAPITAL SOCIAL	40 000,00 euros
------------------	-------------------	-----------------------	-----------------

SIÈGE SOCIAL	22 rue du Général-Dame 59320 HAUBOURDIN	IMMATRICULATION	29-01-1987
---------------------	--	------------------------	------------

FORME JURIDIQUE	Société par actions simplifiée	NATIONALITÉ	France
------------------------	--------------------------------	--------------------	--------

DIRIGEANTS

PRÉSIDENT	M. Étienne COUSIN	DG	M. Eric VAULOT
		MÉL	eric.vaulot@newmat.com

PLAFOND TENDU
newmat
LE TOP NIVEAU

Particuliers Architectes Partenaires

Plafond Tendu Tout savoir Les gammes Actualités Galerie photos Contact

Pour nous contacter, merci d'utiliser le formulaire ci-dessous.

Expéditeur : adresse mél :

Adresse postale :

Votre demande :

Monsieur, je travaille pour la SARL Fashion Body's de Saint-Amand-les-Eaux et je vous informe que nous souhaiterions avoir vos conditions de prix et de livraison pour une toile tendue de 225 m² avec impression numérique motif Ciel, plus spots, et doublée avec laine de roche pour une meilleure acoustique.

Nous souhaiterions faire un devis le plus rapidement possible.

Je vous remercie par avance de l'intérêt que vous vous voudrez bien porter à notre demande.

Cordialement,
Stagiaire.

Actualité :
01.10. 09:14
Architect@work PARIS
Venez nous rencontrer sur le salon "Architect@work" à Paris les 10/10 et 11/10
Consulter les archives

NEWMAT & ECOLOGIE
En savoir plus

Trouver un installateur près de chez vous
Voir

L'ACOUSTIQUE POUR VOS PLAFONDS
En savoir plus

Faites le plein d'idées déco avec Newmat
Voir

PLAFOND TENDU
newmat
LE TOP NIVEAU

Particuliers Architectes Partenaires

Plafond Tendu Tout savoir Les gammes Actualités Galerie photos Contact

Contact : Civilité : Mlle Mme M.

Nom : Prénom : Adresse : C. postal :

Ville : Pays :

Tél. : Email* :

Votre projet :

Nous voudrions connaître votre prix fourni, posé, tout compris pour une toile tendue impression motif Ciel, toile satinée acoustique doublée avec laine de roche (minimum 40 mm d'épaisseur) avec 20 spots intégrés pour une pièce de 225 m² (15 m x 15 m) ne comportant que 4 angles.

Délai de livraison et pose obligatoire avant le 15 août 201N.

Merci.

Actualité :
01.10. 09:14
Architect@work PARIS
Venez nous rencontrer sur le salon "Architect@work" à Paris les 10/10 et 11/10
Consulter les archives

NEWMAT & ECOLOGIE
En savoir plus

Trouver un installateur près de chez vous
Voir

L'ACOUSTIQUE POUR VOS PLAFONDS
En savoir plus

Mission 3

Réserver du matériel pour assurer la logistique du projet

Virginie Bricout, directrice commerciale, souhaiterait maintenant que vous vous occupiez du matériel destiné à équiper le nouvel espace de cardio-training et, ainsi, finaliser le projet. Pour limiter les dépenses, elle préfère louer les appareils à tarif préférentiel auprès du fournisseur habituel.

- **5** Préparez le bordereau d'envoi à faxer au fournisseur ce jour pour la réservation du matériel, en vue de la préparation du contrat de location à signer (documents 5 et 6, annexe E).

DOC. 5 > Fiche fournisseur

Fournisseur : ETS BIRBAT (4011038)			
Code	4015520	Fax	0320832629
Nom	Fitness Boutique	Mél	Quattro@fitnessboutique.com
Société	Fitness Boutique	Site Web	www.fitnessboutique.com
Forme juridique	SARL	Nom du contact	SERTRE Thierry
Siret	42381032400024	Titre du contact	Monsieur
N° TVA	Fr50423810324	Fonction du contact	Commercial
Adresse	100 rue du Cheval-Blanc	Tél. du contact	0320801212
Code postal	59700	Fax du contact	0320832629
Ville	Marcq-en-Barœul	Mél du contact	sertre@fitnessboutique.com
Pays	France	Délai de règlement	Au trimestre
Téléphone	0320801294	Taux remise	-

DOC. 6 > Extrait du catalogue FITNESS BOUTIQUE

CATALOGUE FOURNISSEUR (EXTRAIT)			
RAMEURS			
Code article	Désignation	Prix d'achat	Prix location au trimestre
DD RAB 01	Résistance hydraulique non pliable	229,00	85,00
Fitness Shark	Doubles cylindres hydrauliques non pliable	249,00	89,00
Moovo Drakkar	Magnétique motorisé pliable	199,00	70,00
TAPIS DE COURSE			
Code article	Désignation	Prix d'achat	Prix location au trimestre
Fitness Walker	Surface de course 33 × 100	849,00	139,00
Tecnova pliable	Surface de course 33 × 115	939,00	175,00
Fitness Trail	Surface de course 33 × 120	900,00	160,00
VÉLO ELLIPTIQUE			
Code article	Désignation	Prix d'achat	Prix location au trimestre
DD GYM 2 en 1	Vélo elliptique et vélo appartement	550,00	100,00
DD DRAGON	16 niveaux de résistance	329,00	81,00
Marcy MXT 200	8 niveaux de réglage	269,95	98,00

Voici une présélection d'appareils pour équiper notre salle de cardio-training et ainsi finaliser notre projet. Nous avons besoin de 3 rameurs non pliables, 3 tapis de course (surface minimum 33 x 115) et 3 vélos 2 en 1 (elliptique et appartement). Choisissez un modèle de chaque gamme de manière à avoir un prix au trimestre le plus bas possible.



1 Compléter le planning d'ordonnancement des tâches et signaler les anomalies

Bien souvent, l'élaboration et le suivi d'un projet comportent des **étapes** pour lesquelles l'attention et la méthode sont requises.

Faire le **suivi d'un projet** apparaît comme une évidence. Seulement comment suivre efficacement un projet et s'assurer de son bon déroulement ?

ÉTAPE 1

L'ordonnancement des tâches :
Il faut classer les tâches en fonction des :

- Contraintes **d'enchaînement**
- Disponibilités des **ressources**

ÉTAPE 2

Contraintes temporelles

- Durée
- Délais
- Date **début/date fin**

ÉTAPE 3

Suivre au plus près la bonne réalisation du projet afin de signaler rapidement les **anomalies** ou retard de **planning** et pouvoir faire face rapidement aux problèmes logistiques rencontrés.

2 Contacter un prestataire

Contacteur un prestataire, c'est faire appel à une entreprise extérieure pour réaliser un travail ou fournir un service à l'entreprise. Le prestataire est sollicité occasionnellement pour palier un besoin ponctuel ou de manière régulière, dans le cadre d'un contrat d'enga-

gement (ex. : le recours à des entreprises qui mettent à la disposition sur un temps donné des personnels, une entreprise de transport sollicitée pour palier un remplacement...). La prestation de service se fait dans le cadre d'un cahier des charges précis et contractualisé.

3 Réserver du matériel pour assurer la logistique du projet

Un besoin a-t-il été
identifié ?

OUI

Le besoin a-t-il
un coût

NON

Déterminer
un budget

Choisir
un fournisseur

Fournisseur
de biens
ou prestataire
de services

Fournisseur habituel

Nouveau fournisseur

Finaliser le projet



ENTRAÎNEMENT 1

Suivi de projet

Vous poursuivez votre formation chez Fashion Body's à Saint-Amand-les-Eaux sous la direction de M. Bricout. Nous sommes le 20 mai.

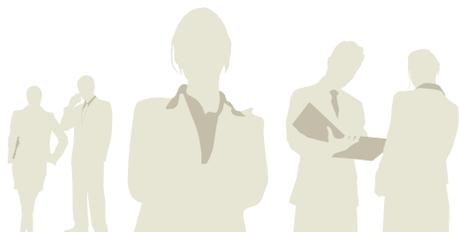
Vous participez au suivi du projet Espace détente. En effet, M. Bricout a décidé de créer un lieu permettant un moment de détente pour les adhérents après leurs séances d'entraînement. Pour cela, il vous confie la fiche de suivi de projet et vous demande d'en vérifier le bon déroulement.

En cas de contretemps signalé ou d'anomalie détectée modifiant le déroulement prévu, une fiche descriptive d'anomalie est à compléter. La mise à jour régulière de la fiche de suivi du projet est importante.

- 1 Vérifiez la fiche de suivi de projet et signalez d'éventuels problèmes prévisibles (annexe A).
- 2 Complétez la fiche « Anomalies » que vous transmettez à M. Bricout (annexe A à consulter, annexe B).
- 3 Déterminez la nouvelle date de fin de projet (annexe A).

ANNEXE A > Fiche suivi de projet Espace détente

Numéro	Tâches à réaliser	Date début prévue	Date fin prévue	Anomalie (si aucune anomalie, ne rien mettre, sinon justifier)
1	Préparation pièce, nettoyage (deux semaines)	24/06	05/07	
2	Pose des peintures murs (5 jours)	08/07	12/07	
3	Pose peinture plafond (5 jours)	15/07	20/07	
4	Temps séchage (3 jours)	21/07	23/07	
5	Intervention électricien (1 mois)	25/07 12/08	25/08 12/09	Un courrier recommandé de notre électricien WATT ÉLEC (rue du Calvaire à Lille) nous est parvenu le 20 mai, nous signalant qu'il n'était pas en mesure de réaliser les travaux d'électricité dans le délai convenu (devis 254). La commande a été annulée et un autre électricien a été contacté, mais il ne pourra intervenir que le 12/08 (devis 459 accepté).
6	Installation du mobilier après intervention de l'électricien (2 jours)	26/08 13/09	30/08 14/09	
7	Fin du projet et ouverture de la salle	01/09 16/09	01/09 16/09	



ANNEXE B > Fiche descriptive d'anomalies du projet Espace détente

Émetteur	Projet	Date
Stagiaire	Espace détente	20/05/201N
Identification phase	Partenaire concerné	Coordonnées
Intervention électricien	WATT ÉLEC	Rue du Calvaire LILLE
Description de l'anomalie	Un courrier recommandé de notre électricien WATT ÉLEC nous est parvenu le 20 mai nous signalant qu'il n'était pas en mesure de réaliser les travaux d'électricité dans le délai convenu (devis 254). La commande a été annulée et un autre électricien a été contacté, mais il ne pourra intervenir que le 12/08 (devis 459 accepté).	
Documents de référence	Courrier recommandé du 20 mai 201N : devis 254	
Incidence sur le projet	OUI – NON (rayez la mention inutile)	
Autres phases concernées	Le nouvel électricien ne pouvant intervenir que le 12/08 au lieu du 25/07, cela remet en cause l'aménagement et l'installation du mobilier prévus le 01/09. Cela reporte également la date d'ouverture de cet espace détente. L'aménagement ne pourra commencer que le 12/09.	
Anomalie signalée le	Diffusion	
20 mai 201N	M. BRICOUT	
Signature		
Stagiaire		



ENTRAÎNEMENT 2

Finalisation d'un projet

M. Bricout, afin d'améliorer et finaliser le projet Espace détente, envisage la pose de nouveaux éclairages. Pour cela, il vous charge de réserver le matériel nécessaire pour assurer la logistique du projet.



À l'aide de la fiche fournisseur et de la note laissée par M. Bricout, envoyez un courrier au fournisseur pour réserver le matériel nécessaire (documents 1 et 2).

DOC. 1 > Fiche fournisseur EES

Fournisseur : EES élévation et services (4015618)

Code	4015618	Fax	0149379797
Nom	EES	Mél	-
Société	EES	Site Web	www.EES.com
Forme juridique	SARL	Nom du contact	DUBERT Marc
Siret	30613806600031	Titre du contact	Monsieur
N° TVA	Fr71306	Fonction du contact	Directeur d'agence
Adresse	61 rue du Landy	Tél. du contact	0149379710
Code postal	93300	Fax du contact	0149379797
Ville	Aubervilliers	Mél du contact	Marc.dubert@ees.fr
Pays	France	Délai de règlement	Au comptant
Téléphone	0149379710	Taux remise	-

DOC. 2 > Fiche technique Micro-Nacelle BOSS X3X

MICRO NACELLE BOSS X3X]

Micro nacelle ciseaux YOUNGMAN

Micro nacelle ciseaux hydraulique à déplacement manuel compact, robuste et simple d'emploi la nacelle BOSSX3X est la référence des micro nacelle.

BOSSX3X Nacelle ciseaux à déplacement manuel YOUNGMAN

Les nacelles YOUNGMAN BOSS X3 séries sont pensées pour optimiser la productivité sur votre lieu de travail. Ultracompactes et extrêmement rigides, elles permettent un travail en hauteur en toute sécurité.

Équipées de roues non marquantes et d'un garde du corps.

Amovibles, elles sont idéales pour les travaux de maintenance, le rayonnage et le nettoyage.

Leur petite largeur (75 à 80 cm) et leur longueur de 1.35 mm leur autorisent l'entrée dans tous les ascenseurs et s'adapte aussi bien aux bureaux, centre commerciaux ou site industriels.

Brevetées les nacelles ciseaux BOSS X3X sont la référence chez les grands loueurs.

Prix location : 680 € HT la semaine, caution 3 000 €

Prix vente : 6 053 € HT.

Personnes à bord (Int/Ext)	1
Largeur	0,76 m
Longueur	De 1,05 m à 1,25 m
Hauteur plancher	De 2,01 m à 3,20 m
Hauteur repliée	1,87 m
Hauteur travail	De 4,01 m à 5,20 m
Capacité de charge	240 kg

Ci-joint le matériel à réserver chez notre fournisseur EES qui conviendra parfaitement pour la pose des nouveaux éclairages. Pourriez-vous lui envoyer un mél afin de le réserver pour deux semaines à compter du 12 août. Attention soyez précis dans votre description. Merci de votre aide.



Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet

15



Initier et accompagner les projets, c'est animer et mobiliser un groupe de travail, c'est anticiper d'éventuelles difficultés techniques, organisationnelles ou financières, c'est aussi dénouer des tensions relation-

nelles au sein de l'équipe projet.

Les réunions préparatoires au projet de rénovation des vestiaires et des sanitaires du club Fashion Body's à Saint-Amand ont été assurées par M. Bricout, responsable du projet. L'ordonnancement des tâches a été établi. Les travaux doivent commencer début juin. Il est nécessaire d'assurer un suivi rigoureux de ce projet et éventuellement d'en signaler les dysfonctionnements. Virginie Bricout assure le suivi administratif du projet et Céline Vermeulun son suivi budgétaire.



Votre mission

En cette période chargée, M. Bricout vous demande de le seconder. Pour cela, vous devrez plus particulièrement :

- planifier les interventions ;
- signaler un dysfonctionnement ;
- traiter le dysfonctionnement.

Ateliers rédactionnels 7 et 8 :

« Le courrier rapportant un dysfonctionnement » ✍

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Technicité du dysfonctionnement
- ▶ Dysfonctionnements budgétaires
- ▶ Dysfonctionnements relationnels

Aléas

- ▶ Absence ou indisponibilité du responsable chargé du traitement du dysfonctionnement

Résultats attendus

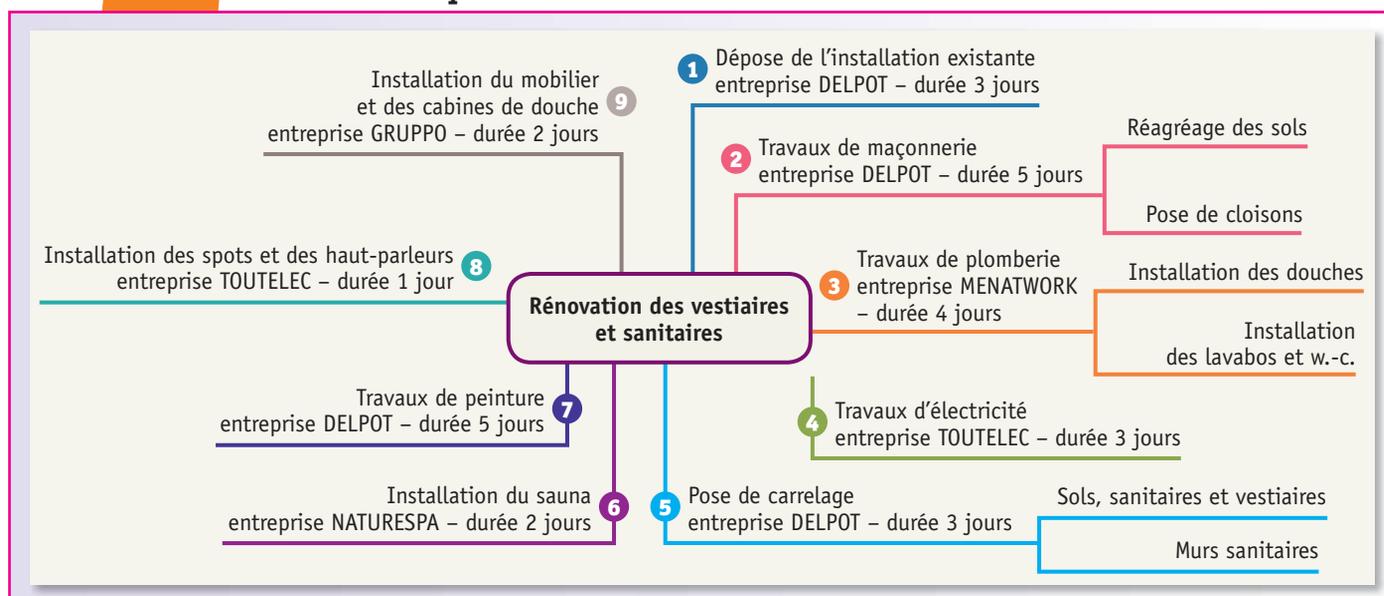
Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés

Compétence rattachée : respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements

Suite à la dernière réunion préparatoire, les tâches ont été répertoriées et schématisées sur une carte heuristique. Il serait opportun de créer un agenda électronique de planification et de suivi des travaux puis de le partager avec tous les intervenants qui pourront ainsi suivre le déroulement du chantier.

- **1** Mettez à jour l'agenda de suivi des travaux (documents 1 et 2, annexe A).
- **2** Créez, sur Google Agenda, l'agenda électronique et préparez le partage entre tous les intervenants (documents 3 et 4, annexe A à consulter, annexe B).

DOC. 1 > Carte heuristique



DOC. 2 > Consignes de Virginie Bricout

Les tâches sont numérotées dans l'ordre de leur réalisation et ne se chevauchent pas.

Les travaux débuteront le lundi 2 juin. Reportez la nature des travaux ainsi que le nom de l'entreprise qui doit intervenir.

Je vous redonne mon adresse mél ainsi que celle de M. Bricout :
 vbricout@fashionbodys.fr
 fbriout@fashionbodys.fr
 Merci. Virginie Bricout

DOC. 3 > Les paramètres d'autorisation

Paramètres d'autorisation

Afficher le détail des événements Ajouter la personne

Apporter des modifications ET gérer le partage

Apporter des modifications aux événements

Afficher le détail des événements

Afficher uniquement les infos de disponibilité (masquer les détails)

Seul, M. et Mme Bricout pourront apporter des modifications sur l'agenda. M. Bricout, seul, pourra gérer le partage. Les entrepreneurs auront simplement un droit de lecture.

DOC. 4 > Coordonnées des entrepreneurs

Activité	Nom de l'entreprise	Contact	Tél.	Courriel
Maçonnerie/Peinture/Carrelage	DELPOT	M. Berthier	06 45 88 45 12	berthier@gmail.com
Plomberie	MENATWORK	M. Kouchir	06 95 60 12 78	menatwork@gmail.com
Électricité	TOUTELEEC	M. Barbet	06 41 12 14 13	barbet@toutelec.fr
Installation sauna	NATURESPA	M. Chaumon	06 88 52 36 35	chaumon@naturespa.com
Mobilier des vestiaires	GRUPPO	M. Coulard	06 95 75 06 02	coulard@gruppo.com

ANNEXE A

Planning des interventions

Juin 201N						
jour semaine mois année						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
2	3	4	5	6	7	8
Dépose installation existante – Sté Delpot			Travaux de maçonnerie – Sté Delpot			
9	10	11	12	13	14	15
Travaux de maçonnerie – Sté Delpot			Travaux de plomberie – Sté Menatwork			
16	17	18	19	20	21	22
Travaux de plomberie – Sté Menatwork		Travaux d'électricité – Sté Tutelec				
23	24	25	26	27	28	29
Pose de carrelage – Sté Delpot			Installation sauna – Sté Naturespa			
30	1	2	3	4	5	6
Travaux de peinture – Sté Delpot						

Juillet 201N						
jour semaine mois année						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7	8	9	10	11	12	13
Spots et haut-parleurs – Sté Tutelec	Mobilier et cabines de douche – Sté Gruppo					
14 Fête nationale	15	14	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26	27

ANNEXE B

Partage de l'agenda

Planning des travaux – Détails

[Détails de l'agenda](#)
[Partager cet agenda](#)
[Rappels et notifications](#)

[« Retour à l'agenda](#)
[Enregistrer](#)
[Annuler](#)

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
Entrez une adresse e-mail	Afficher le détail des événements <input type="checkbox"/> Ajouter la personne
fbtricout@fashionbodys.fr	Apporter des modifications ET gérer le partage
berthier@gmail.com	Afficher le détail de l'événement
menatwork@gmail.com	Afficher le détail de l'événement
barbet@tutelec.fr	Afficher le détail de l'événement
chaumon@naturespa.com	Afficher le détail de l'événement
coulard@gruppo.com	Afficher le détail de l'événement
fbtricout@fashionbodys.fr	Apporter des modifications aux événements



Mission 2

Signaler un dysfonctionnement

Comme prévu, les travaux ont commencé ce matin, 3 juin. La dépose des installations est en cours. Seul au bureau, vous recevez, en fin d'après-midi, un appel téléphonique de M. Berthier de l'entreprise Delpot qui demande d'urgence un rendez-vous. Vous avez accès à l'agenda de M. Bricout et faites le nécessaire.

- **3** Consultez l'agenda de M. Bricout et vérifiez les disponibilités pour fixer la réunion demandée (documents 5 et 6).
- **4** Signalez à M. Bricout, par courriel, le problème rencontré et proposez-lui le RV. Mettez en copie Mme Bricout. N'oubliez pas de lui rappeler les numéros de téléphone des entrepreneurs concernés (documents 4 à 6, annexe C).

DOC. 5 > Appel de M. Berthier



Bonjour, on a fini de déposer les sols et on s'est aperçu qu'une canalisation passait dans le sol. Il faudrait la déplacer, il faut organiser une réunion avec le plombier. Voici mes disponibilités : demain le 4 juin à 8h30 ou à 18h30 ou encore le 5 juin à 7h30. J'ai eu le plombier au téléphone, il est disponible sur ces créneaux horaires.

DOC. 6 > Agenda de M. Bricout

LUNDI 2/6	MARDI 3/6	MERCREDI 4/6	JEUDI 5/6
8h00	8h00	8h00	07h30 - 08h30 Indisponibilité - Privé
9h00	9h00	9h00	9h00
10h00	10h00	10h00	09h30 - 11h00 Banque
11h00	11h00	11h00	11h00
12h00	12h00	12h00	12h00
13h00	13h00	13h00	13h00
14h00	14h00	14h00	14h00
15h00	15h00	15h00	14h00 - 18h00 Bureau
16h00	16h00	16h00	16h00
17h00	17h00	17h00	17h00
18h00	18h00	18h00	18h00

ANNEXE C > Courriel à envoyer



À...

Cc...

Objet :

Date :

Bonjour M. Bricout,

J'ai reçu un appel téléphonique de M. Berthier. Ils ont trouvé une canalisation dans le sol. Il faudrait la déplacer. M. Berthier demande une réunion en urgence avec le plombier, M. Kouchir. J'ai regardé votre agenda, et le créneau proposé par M. Berthier est disponible pour vous : demain matin à 8h30. Cela vous convient-il ? Il faudrait que vous les recontactiez d'urgence pour confirmer. Je vous redonne les numéros de téléphone :

M. Berthier : 06 45 88 45 12 et M. Kouchir : 06 95 60 12 78

Cordialement,

Nom de l'élève

M. Bricout a accepté le RV et la réunion a eu lieu. M. Bricout a pris quelques notes qu'il vous remet.

- **5** Complétez la fiche d'incident que vous diffuserez à Virginie Bricout, directrice administrative et commerciale, et à Céline Vermeulen, comptable (documents 1, 4, 7 et 8, annexe D).

DOC. 7 > Notes de M. Bricout sur la réunion de ce matin

Le plombier est obligé d'intervenir plus tôt que prévu pour déplacer une canalisation d'eau. On ne peut pas faire autrement. Ce travail supplémentaire n'était pas prévu au budget initial ➔ majoration du coût d'environ 850 € HT (attente d'un avenant au devis initial) et retard d'environ 3 jours dans le déroulement des travaux.

Merci de remplir une fiche d'incident, il est urgent que le problème soit résolu.
M. Bricout

DOC. 8 > Procédure d'alerte d'un dysfonctionnement

QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT ?



- Après avoir alerté la personne responsable, il faut remplir une fiche d'incident et repérer l'étape à laquelle le problème est survenu ainsi que l'étape suivante du projet.
- Le partenaire concerné par l'incident est celui qui doit intervenir afin de résoudre le dysfonctionnement.
- Il y a plusieurs degrés de priorité : la plus basse, basse, normale, élevée et la plus haute.
- La fiche d'incident doit être diffusée en interne à Virginie Bricout et à la personne concernée du service administratif (comptabilité, communication ou accueil), elle sera disponible sur l'intranet de Fashion Body's.

ANNEXE D > Fiche d'incident du 3 juin

Incident :

Projet :

Étape concernée :

■ Contact information

Partenaire concerné :

Nom du contact :

Courriel du contact :

■ Diffusion de l'incident à l'interne

Personne à contacter :

Personne à contacter :

■ Description de l'incident

■ Suivi à envisager

Date de l'incident :

Personne chargée du suivi :

Étape suivante :

■ Statut

Priorité :

Tél. :

Service :

Service :



Mission 3

Traiter le dysfonctionnement

M. Bricout vous transfère le courriel du plombier reçu cet après-midi, 4 juin. Il vous demande de préparer la reprogrammation des travaux pour tenir compte du dysfonctionnement constaté.

- **6** Ajustez la programmation des travaux (**document 9, annexe A à consulter, annexe E**).
- **7** Préparez le courriel à envoyer aux différents intervenants (**documents 4 et 9, annexe F**).

DOC. 9 > Courriel de M. Bricout

De :	Fabrice Bricout	Date :	04/06/201N
À :	Stagiaire		
Objet :	Fwd : Avenant au devis et dates d'intervention		
Pièces jointes :	avenant_devis125587		

Bonjour,

Voici le courriel du plombier. Préparez la nouvelle programmation en n'omettant pas d'inclure la nouvelle étape. Envoyez un courriel à tous les entrepreneurs en expliquant la situation et en leur demandant s'ils sont OK avec ce nouveau planning. Vous mettrez en pièce jointe la nouvelle programmation ; l'agenda partagé sera mis à jour après leur accord. Vous me mettrez en copie ainsi que Mme Bricout.

Merci.

M. Bricout

----- Message du 04/06/1N 14:38 -----

> De : « Kamel Kouchir »
> A : fbricout@fashionbodys.fr
> Copie à :
> Objet : Avenant au devis et dates d'intervention

Monsieur Bricout,

Je fais suite à notre réunion de ce matin. J'ai consulté mon planning et je pourrai intervenir la semaine prochaine les 9 et 10 juin pour le déplacement demandé. En revanche, je dois de nouveau revenir après le passage du maçon et je ne serai pas disponible avant le 19 juin pour la suite des travaux prévus.

Je suis désolé pour ce contretemps, mais j'avais pris des RV auprès d'autres clients que je ne peux pas déplacer.

Je vous remercie de me confirmer ces ajustements.

Cordialement,

M. Kouchir



ANNEXE E

«Nouvelle_programmation.doc»

Étapes	Entrepreneur	Date initialement programmée	Nouvelle date
Dépose de l'installation	Sté Delpot	du lundi 02/06 au mercredi 04/06	Pas de modification
Déplacement de la canalisation	Sté Menatwork		du lundi 09/06 au mardi 10/06
Travaux de maçonnerie	Sté Delpot	du jeudi 05/06 au mercredi 11/06	du mercredi 11/06 au mardi 17/06
Travaux de plomberie	Sté Menatwork	du jeudi 12/06 au mardi 17/06	du jeudi 19/06 au mardi 24/06
Travaux d'électricité	Sté Toutelec	du mercredi 18/06 au vendredi 20/06	du mercredi 25/06 au vendredi 27/06
Pose de carrelage	Sté Delpot	du lundi 23/06 au mercredi 25/06	du lundi 30/06 au mercredi 02/07
Installation du sauna	Sté Naturespa	du jeudi 26/06 au vendredi 27/06	du jeudi 03/07 au vendredi 04/07
Travaux de peinture	Sté Delpot	du lundi 30/06 au vendredi 04/07	du lundi 07/07 au vendredi 11/07
Installation des spots et haut-parleurs	Sté Toutelec	du lundi 07/07 au lundi 07/07	du mardi 15/07 au mardi 15/07
Installation du mobilier et des cabines de douches	Sté Gruppo	du mardi 08/07 au mercredi 09/07	du mercredi 16/07 au jeudi 17/07

ANNEXE F

Courriel à adresser aux entrepreneurs


 À...
 Date :

Cc...

Objet :

Pièce jointe : 

Madame, Messieurs,

Une étape supplémentaire non prévue a bouleversé le planning précédemment établi. J'ai été obligé de le modifier.

J'ai bien respecté la durée de vos interventions initialement programmée.

Je vous envoie en pièce jointe ma proposition. Je vous remercie de me dire si vous êtes d'accord, je mettrai à jour l'agenda partagé dès réception de votre retour.

Nous sommes désolés de ce contretemps.

J'attends votre retour.

Cordialement.

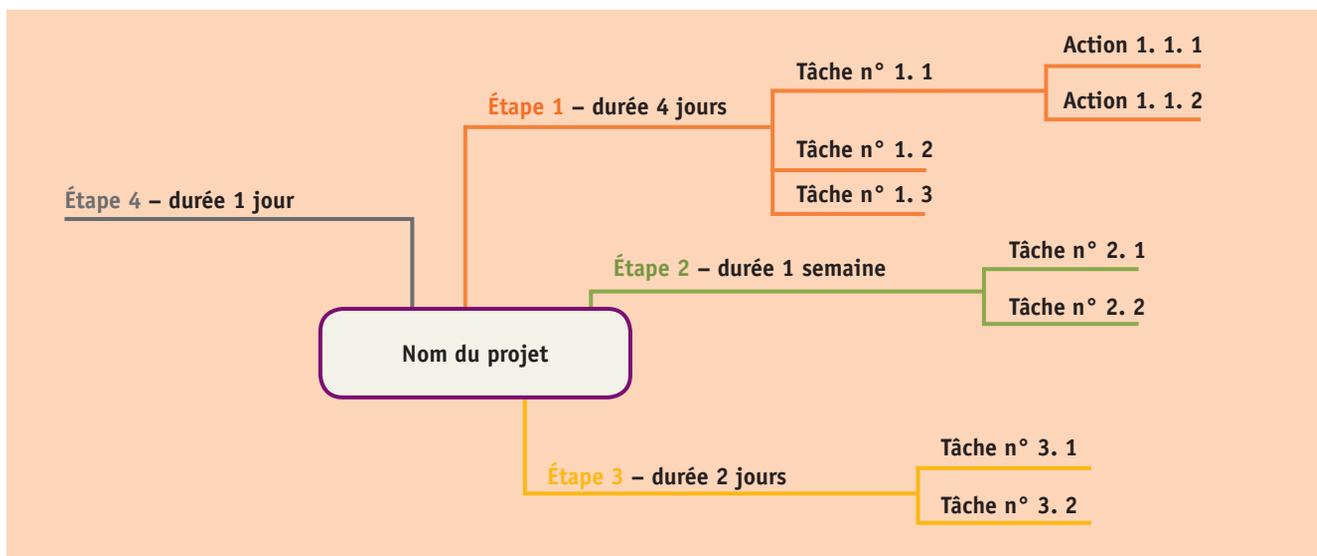
Nom élève



1 Planifier les interventions

Les étapes d'un projet doivent être clairement définies. À chacune d'elles correspondent des **tâches détaillées** et **une durée**. L'ensemble peut être représenté sur une « carte des idées » appelée « **carte heuristique** ». Ce schéma permet d'avoir une vision globale de l'ensemble des activités prévues.

Exemple de présentation :



À partir de cette carte, il est alors aisé d'établir un agenda.

2 Signaler un dysfonctionnement

➤ Suivre un projet, c'est aussi être capable de **traiter les dysfonctionnements** afin de ne pas mettre en péril le projet lui-même.

➤ Le dysfonctionnement doit être analysé, qualifié et traité, mais il doit être également signalé au responsable du projet.

Pour cela, il est nécessaire de conserver une trace de chaque problème rencontré. Ce signalement se fait en remplissant un **formulaire numérique**. Le PGI utilisé dans l'organisation peut présenter un module « projet ».

➤ Lors de la création d'une **fiche d'incident**, il convient d'apporter des éléments d'information autour des points suivants :

- **Identification** : nature de l'incident, sa date, le nom de la personne chargée du suivi, les étapes concernées
(celle où est intervenu l'incident et la suivante)
- **Personnes concernées** : le partenaire, les personnes à contacter en interne
- **Niveau de priorité** : la plus haute, élevée, normale, basse et la plus basse
- **Description de l'incident** : relater avec précision ce qui s'est passé
- **Suivi à envisager** : les solutions à apporter

3 Traiter le dysfonctionnement

À cette étape, il s'agit de traiter le dysfonctionnement. Par exemple, une reprogrammation des étapes, une réunion supplémentaire, une recherche d'information, un ajustement du budget...

Une fois l'incident résolu, il convient de le **clôturer** et d'ajuster éventuellement la date de clôture du projet si le dysfonctionnement a entraîné un retard.

ENTRAÎNEMENT 1

Mettre à jour le budget initial

L'intervention supplémentaire du plombier a entraîné un surcoût non prévu au budget initial. Céline Vermeulun vous remet les documents nécessaires et vous demande de faire les ajustements et de lui communiquer vos observations.

Mettez à jour le budget du projet « Rénovation des vestiaires et des sanitaires » et rendez compte de la situation auprès de Mme Vermeulun (document, annexes A et B).

DOC. > Devis de la société Menatwork

MENATWORK

55 rue Charles-Ronsse
59491 VILLENEUVE D'ASCQ
Tél. : 03 20 44 06 32 - 06 95 60 12 78
Fax : 03 20 44 10 28
E-mail : menatwork@gmail.com

Fashion Body's
ZA n° 2 du Moulin Blanc
85 rue du Champ-des-Oiseaux
59230 Saint-Amand-les-Eaux
FR 24 485 264 717

DÉPLACEMENT D'UNE CANALISATION D'EAU

DEVIS N°	125587 avenant n°1	Villeneuve d'Ascq le	04/06/201N
À l'attention de : Monsieur Bricout		fbricout@fashionbodys.fr	
Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
Suite à la réunion de ce matin			
Déplacement de la canalisation d'alimentation en eau froide. Fourniture de tuyau et de colliers. Main-d'œuvre	1	820,00	820,00
TOTAL HT			820,00
TVA 20%			164,00
TOTAL TTC			984,00

Les prix communiqués sont valables pour une période de 1 mois à compter de ce jour.
Conditions de règlement : 30 % à la commande - 30 % milieu travaux - 30 % fin de travaux - solde réception facture

MENATWORK - S.A.R.L. au capital de 5 000 € -
RCS Roubaix-Tourcoing 399589583 00034 - NAF 4321 A

ANNEXE B >

Information transmise à Mme Vermeulun

Bonjour Madame Vermeulun, J'ai bien mis à jour le budget et je m'aperçois que le montant des dépenses est supérieur à celui des recettes. J'attends vos instructions pour entreprendre la suite.



ANNEXE A >

Budget prévisionnel du projet « Rénovation des vestiaires et des sanitaires »

Nature des dépenses	Montant TTC	Nature des recettes	Montant
Dépose de l'installation	1 250,00	Fonds propres	20 429,00
Travaux de maçonnerie	3 250,00		
Travaux de plomberie	1 500,00		
Travaux d'électricité	1 900,00		
Carrelage + pose	2 245,00		
Sauna + installation	1 150,00		
Travaux de peinture	6 254,00		
Spots et haut-parleurs + pose	990,00		
Mobilier et cabines de douche + installation	1 890,00		
Déplacement de la canalisation	984,00		
Total en euros	20 429,00	Total en euros	20 429,00
	21 413,00		



ENTRAÎNEMENT 2

Rédiger le rapport d'étape

Aujourd'hui 25 juin, Mme Bricout vous demande de préparer le premier rapport d'étape. Les travaux ont avancé conformément au planning établi le 4 juin. Vous avez à votre disposition tous les éléments du projet.



1 Préparez le rapport d'avancement des travaux du projet (« 15_renov_vestiaires_sanitaires.doc », **document**, **annexe**).

DOC. > Guide de rédaction d'avancement des travaux

- 
- I. Titre du projet
 - II. Nom et fonction des personnes chargées du suivi du projet
 - III. Durée initiale du projet
 - IV. Les étapes prévues avec le nom des intervenants
 - V. Les étapes réalisées à la date du rapport
 - VI. Les dysfonctionnements constatés
 - Relater l'incident et le situer dans son contexte
 - Préciser les étapes concernées et les partenaires,
 - VII. Ajustements et modifications nécessaires
 - Préciser les conséquences sur le déroulement du projet (calendrier, budget, date de clôture du projet)
 - VIII. Annexe(s)

ANNEXE > Rapport « 15_renov_vestiaires_sanitaires.doc »

I. Titre

Projet « Rénovation des vestiaires et des sanitaires »

II. Nom et fonction des personnes chargées du suivi du projet

- Fabrice Bricout : Gérant
- Virginie Bricout : Directrice commerciale et administrative
- Céline Vermeulun : Comptable

III. Durée initiale

5 semaines et demie

IV. Étapes prévues

- Dépose de l'installation – M. Berthier, sté Delpot
- Travaux de maçonnerie – M. Berthier, sté Delpot
- Travaux de plomberie – M. Kouchir, sté Menatwork
- Travaux d'électricité – M. Barbet, sté Toutelec
- Pose de carrelage – M. Berthier, sté Delpot
- Installation du sauna – M. Chaumon, sté Naturespa
- Travaux de peinture – M. Berthier, sté Delpot
- Installation des spots et haut-parleurs – M. Barbet, sté Toutelec
- Installation du mobilier et des cabines de douche – M. Coulard, sté Gruppo

V. Étapes réalisées

La phase des travaux de plomberie est terminée, les travaux d'électricité ont commencé aujourd'hui.

VI. Les dysfonctionnements constatés

Le 3 juin, M. Berthier a téléphoné pour signaler la présence d'une canalisation sous le sol. Il s'en est aperçu au moment de la dépose des installations existantes. L'étape suivante « travaux de maçonnerie » ne peut pas avoir lieu tout de suite, il faut que le plombier déplace la canalisation.

VII. Ajustements et modifications nécessaires

Il a fallu insérer une étape supplémentaire au projet et que M. Kouchir intervienne plus tôt que prévu. Un nouveau planning a été proposé et adopté par tous. Cela a provoqué un décalage d'une semaine dans la réalisation des travaux et un surcoût de 984,00 € TTC.

La date de fin de projet a été repoussée au jeudi 17 juillet.

VIII. Annexe(s)

Le nouveau planning et le budget rectifié.

ENTRAÎNEMENT 3

Signaler un dysfonctionnement relationnel

En cet après-midi du 25 juin, vous êtes dans le bureau avec Stéphanie Liégeois qui reçoit une communication téléphonique du commercial de la société Gruppo. Ne suivant pas ce projet, elle met le haut-parleur afin que vous assistiez à la conversation qui dégénère rapidement.

1 Établissez la fiche d'incident (document 1, annexe A).

2 Rédigez le courrier signalant cet incident à envoyer à M. Bricout, en congé cette semaine (document 2, ateliers rédactionnels 7 et 8, annexe B).

DOC. 1 > Communication téléphonique

2 Bonjour Monsieur, Stéphanie Liégeois à l'appareil, que puis-je pour vous ?

4 Ah! je suis désolée, Monsieur, il est en congé jusqu'à la semaine prochaine, je peux prendre un message ?

6 C'est entendu, Monsieur, je lui dirai...
Ah! Il a raccroché!



1 Allô! Ici M. Coulard de la Sté Gruppo, qui est à l'appareil ?

3 Passez-moi M. Bricout!

5 Non! Ou plutôt si! Vous lui direz que c'est inadmissible de changer encore une fois la commande de mobilier. C'est la 2^e fois! Il faut savoir ce que l'on veut! Et puis vous lui direz aussi que la ristourne que je comptais accorder est annulée!



ANNEXE A > Fiche d'incident du 25 juin

Incident :

Date de l'incident :

Projet :

Personne chargée du suivi :

Étape concernée :

Étape suivante :

■ Contact information

Partenaire concerné :

■ Statut

Priorité :

Nom du contact :

Tél. :

Courriel du contact :

■ Diffusion de l'incident à l'interne

Personne à contacter :

Service :

Personne à contacter :

Service :

■ Description de l'incident

■ Suivi à envisager



DOC. 2 > Coordonnées de M. Bricout



ANNEXE B > Courrier à envoyer à M. Bricout



FASHION BODY'S
ZA n° 2 du Moulin-Blanc
85 rue du Champ-des-Oiseaux
59230 Saint-Amand-les-Eaux
Tél. : 03 27 38 00 00
Fax. : 03 27 33 84 66
@ : www.3fashionbodys.fr

Monsieur Bricout

28 rue Percepain

59300 Valenciennes

Saint-Amand-les-Eaux

le 25 juin 201N

Objet : **Dysfonctionnement téléphonique**

Monsieur,

Je suis désolée de vous déranger pendant vos congés, mais cet après-midi j'ai assisté à une communication téléphonique de Monsieur Coulard de la société Gruppo. C'est Stéphanie Liégeois qui a pris la communication et comme j'étais là, elle a mis le haut-parleur.

Monsieur Coulard était très en colère et a manqué totalement de courtoisie. Il n'est pas du tout content de la 2^e modification de la commande de mobilier pour les vestiaires du club. Il dit que vous ne savez pas ce que vous voulez. Stéphanie Liégeois n'a pas pu argumenter, Monsieur Coulard lui a raccroché au nez.

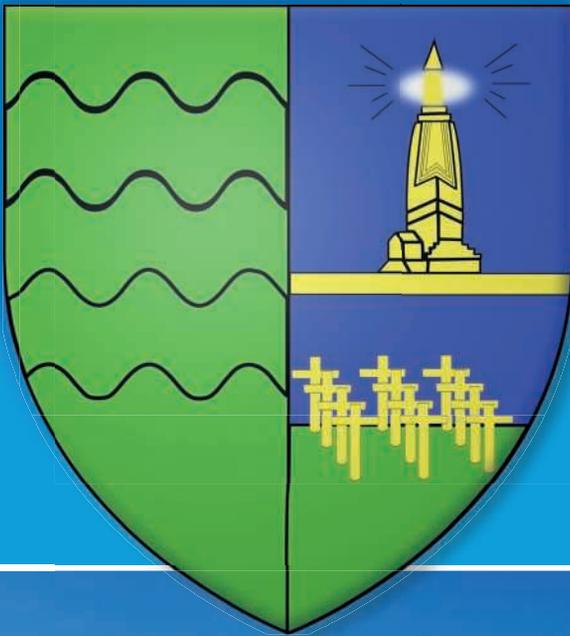
Monsieur Coulard avait l'intention d'accorder une ristourne sur la commande, mais étant donné que c'est la 2^e fois qu'il y a des changements, il n'en fera rien.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom et nom de l'élève



ABLAIN- SAINT-NAZAIRE



La commune d'Ablain-Saint-Nazaire est située dans la région du Nord-Pas-de-Calais, dans le département du Pas-de-Calais (62).

La commune s'étend sur 9,85 km² et compte 1874 Ablainois depuis le dernier recensement de la population datant de 2011.

La commune est proche de Lens et d'Arras, dans les collines d'Artois. Elle fait partie de la communauté d'agglomération de Lens-Liévin.

Le maire d'Ablain-Saint-Nazaire est M. Dominique ROBILLART, depuis 1985.

Fiche d'identité

Mairie d'Ablain-Saint-Nazaire :

Place Roger-Salengro
62153 ABLAIN-SAINT-NAZAIRE
Tél. : 03 21 45 28 30 — Fax : 03 21 44 78 77
mairie.ablainstnazaire@wanadoo.fr

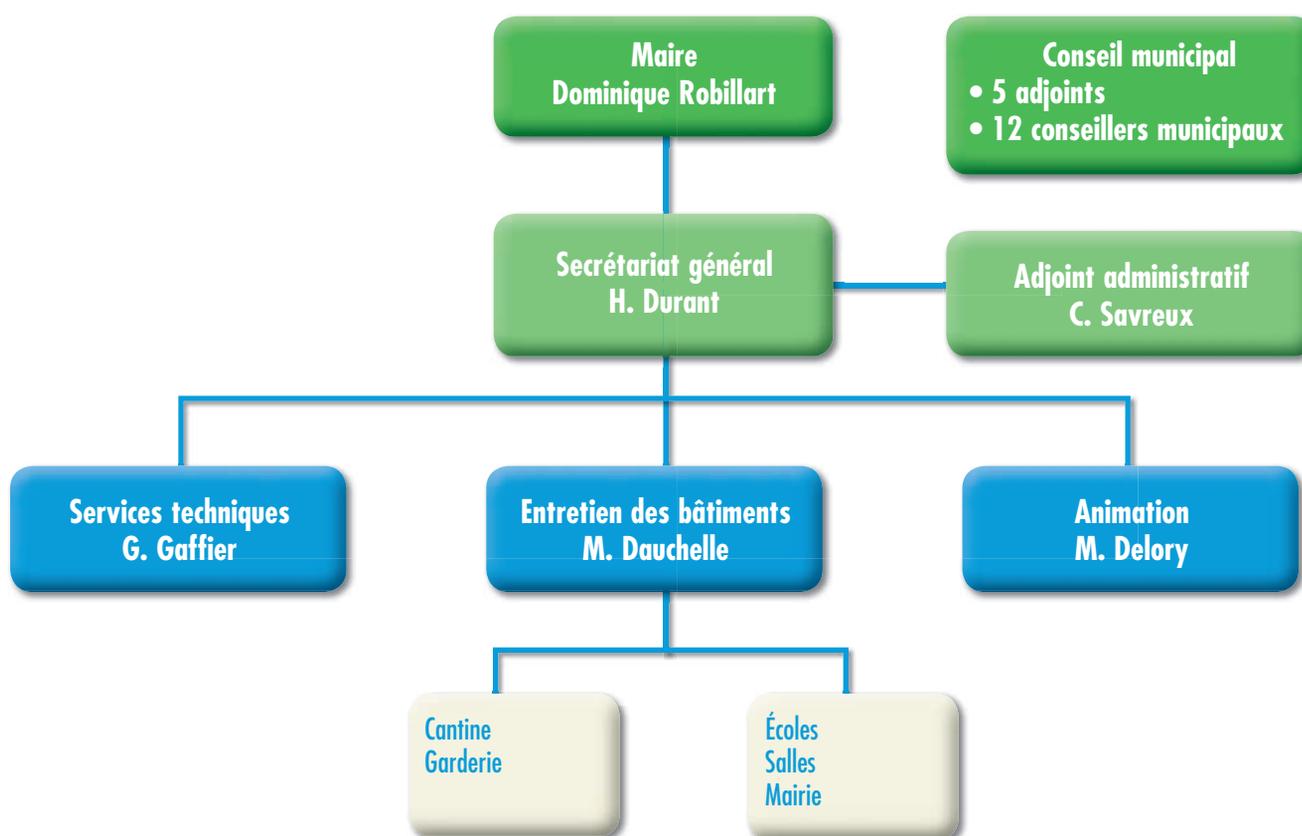
Horaires d'ouverture de la mairie

Lundi et Jeudi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 18 h
Mardi, mercredi et vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h
Samedi de 9 h à 12 h
Horaire d'été : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h

Code INSEE : 62001

Numéro SIREN : 216 200 014

Organigramme



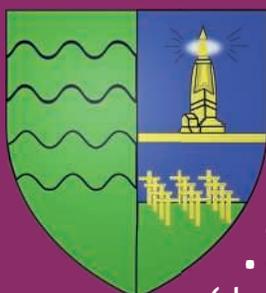
LA COMMUNE

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**.

En 2013, la France comptait 36 767 communes.

Élaboration des documents de synthèse

16



Les élus de la commune d'Ablain-Saint-Nazaire sont attachés à la richesse paysagère et patrimoniale de leur territoire mais aussi à la qualité environnementale. Cette volonté les a amenés à aménager un verger public. Les arbres fruitiers et les essences choisis sont variés et adaptés aux conditions locales.

Ce projet répond ainsi à trois objectifs :

- Créer un espace de rencontre pour les habitants (chacun pourra venir cueillir des fruits).
- Sensibiliser le public à la connaissance des arbres fruitiers.
- Mettre à la disposition des écoles un espace pédagogique.

Les travaux touchant à leur terme, Christelle Savreux est chargée de préparer le rapport de synthèse du projet « Aménagement du verger public », à destination des élus d'Ablain-Saint-Nazaire.



Votre mission

Nous sommes le 2 octobre. Mme Savreux, adjointe administrative, vous confie trois missions :

- créer la page de présentation du rapport de synthèse de projet ;
- assembler divers documents en vue d'une synthèse ;
- mettre en page le rapport de synthèse du projet.

Ateliers rédactionnels 9 et 10 :
« Le document de synthèse »

Performance
attendue

Complexités

- ▶ Absence de sommaire
- ▶ Multiplicité des documents à synthétiser

Aléa

- ▶ Aucun

Résultats attendus

Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet

Compétence rattachée : valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet



Mission 1

Préparer la page de présentation du rapport de synthèse de projet

Tous les dossiers établis par la mairie comportent une page de présentation identique, élaborée dans le cadre d'une charte graphique, qui permet d'identifier l'objet du dossier. Mme Savreux vous demande de préparer celle du rapport de synthèse du projet « Aménagement du verger public ».



- **1** Préparez la page de présentation demandée et sauvegardez-la sous le nom « 16_PP_vergerpublic.doc » (documents 1 et 2, fichier « 16_page_présentation_projet.dot »).

DOC. 1 > Consignes de Mme Savreux

J'ai besoin que vous prépariez la page de présentation du dossier de synthèse du projet d'aménagement du verger public. Pour cela, vous disposez de la note de cadrage (c'est le document établi après la rencontre du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre qui contient toutes les informations nécessaires pour rendre le projet compréhensible à tous). Nous avons aussi un formulaire «page de présentation de projet».



DOC. 2 > Note de cadrage



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

AMÉNAGEMENT DU VERGER PUBLIC

Date du marché : juin 201N

Maître d'ouvrage : Commune d'Ablain-Saint-Nazaire

Maître d'œuvre : Cabinet Laborde - Paysagiste DPLG - 8 rue des Louez-Dieu, 62000 Arras
☎ 03 21 51 71 11 ☎ 03 21 51 79 99 ✉ chrisophe.laborde@wanadoo.fr

Objectif : Créer un espace de rencontre pour les habitants, de sensibilisation du public et de pédagogie pour les enfants.

Délai/planning : Septembre 201N

§ **Semaine 1 :** signalisation et préparation, travaux préliminaires, terrassement, équipements, clôtures

§ **Semaine 2 :** création d'une surface en béton désactivé

§ **Semaine 3 :** revêtement en dalles alvéolaires

§ **Semaines 3 et 4 :** pavage

§ **Semaine 4 :** création des espaces verts

§ **Chaque fin de semaine :** travaux de nettoyage et finition

Actions à réaliser :

§ Terrassement du bas du chantier (côté route), assainissement du site, terrassement du haut du chantier

§ Pose du mobilier (portail, local de rangement, etc.)

§ Mise en œuvre des revêtements

§ Plantation des végétaux (arbres, arbustes) et mise en place des produits horticoles (tuteurage, etc.).

Moyens nécessaires :

§ **Moyens humains :** 1 chef de chantier, 1 chef d'équipe mobiliers/clôtures, 1 maître ouvrier paysagiste plantations, 2 équipes de 4 personnes.

§ **Moyens matériels :** téléphones mobiles (pour chaque personne encadrante), 2 véhicules de chantier, 1 véhicule du géomètre (Renault Kangoo), 1 tachéomètre de géomètre et niveau laser double pente, 1 bureau (container), 1 sanitaire, 1 mini-pelle, 1 pelle à chenille 7T (avec chauffeur), 2 tractos benne (avec chauffeur), 1 camion 15 T, 1 Dumper 2800I, 2 chargeuses (de 850 à 1200 l), 1 rouleau de compactage, 1 plaque vibrante, matériel d'espace vert (mini-pelle 3T5 avec chauffeur, 1 tracteur avec cuve, 1 motoculteur, 1 engazonneuse, 2 tondeuses autoportées rotatives), feux tricolores de chantier, 1 balayeuse de voiries.

Budget prévisionnel :

§ Travaux : 94 783 € HT

§ Honoraires : 3 710 € HT

§ Total : 98 493 € HT



Aide

Le **maître d'ouvrage** est la personne physique ou morale commanditaire du projet. Elle en définit le cahier des charges (besoins, budget, calendrier prévisionnel...).

Le **maître d'œuvre** est la personne physique ou morale chargée de la conception et de la conduite opérationnelle des travaux pour le compte du maître d'ouvrage.

Mission 2

Assembler divers documents en vue d'une synthèse

Le rapport de synthèse est établi en fin de projet. Il présente les données chiffrées et qualitatives de ce dernier et permet ainsi l'analyse et l'évaluation du projet (degré de réussite, constat des écarts). Mme Savreux vous demande de structurer le rapport de synthèse du projet « Aménagement du verger public ».

➤ **2** Construisez le plan détaillé du rapport de synthèse demandé (documents 2 à 8, ateliers rédactionnels 9 et 10, annexe A).

DOC. 3 > Consignes de Mme Savreux

Le rapport de synthèse s'articule autour de 5 parties : contexte et objectif, organisation du projet, coût et budget, résultat et analyse, conclusion.



DOC. 4 > Extrait du dernier compte rendu de réunion



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

PROJET : Aménagement du verger public

Présents :

§ Dominique ROBILLART, Maire
§ Christophe LABORDE, Maître d'œuvre
§ Laurent MARCHAL, Artisan
§ Christelle SAVREUX, Secrétaire

Le 02/09/2011

Heure de début : 9h00

Durée : 1h30

Ordre du jour :

1 - Rappel du contexte et des objectifs

[...]

5 - Résultat et analyse

[...]

1 • Rappel du contexte et des objectifs

Un verger public où chacun peut venir cueillir des fruits et se réapproprier la nature. Ce verger collectif serait avant tout un espace de rencontre, avec la possibilité, pour les riverains, de cueillir les fruits.

Le verger sera aussi un lieu de sensibilisation : des panneaux informeront le public sur les arbres et les plantes, les conditions nécessaires à une bonne évolution, etc.

Ce verger collectif sera aussi le support de nombreuses animations pédagogiques menées par les écoles.

Le choix des arbres fruitiers et des essences est varié et a été adapté aux conditions locales.

[...]

3 • Coût et budget

Le coût du projet est estimé à 117 797,63 €.

La commune a provisionné 60 % du projet.

5 • Résultat et analyse

§ Impact sur l'environnement :

- plantation d'arbres ;
- sauvegarde des variétés locales ;
- respect de la nature.

§ Impact sur le lien collectif :

- espace de rencontre.

§ Impact sur les habitudes alimentaires :

- incitation à manger des fruits ;
- projets scolaires.

[...]

DOC. 5 > Planning d'exécution

Maître d'ouvrage : mairie d'Ablain-Saint-Nazaire

AMÉNAGEMENT DU VERGER PUBLIC

Septembre 2011

PRESTATIONS	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
Signalisation et préparation	■			
Travaux préliminaires	■			
Terrassements	■ ■			
Création d'une surface en béton désactivé		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■		
Revêtement en dalles alvéolaires			■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
Pavage			■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
Signalétique				■
Équipements	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■			
Clôtures		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■		
Création des espaces verts				■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Travaux de nettoyage et finition		■	■	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Ce planning s'entend hors délais de livraison et hors intempéries.

DOC. 6 > Budget prévisionnel (en €)

**ÉTAT PRÉVISIONNEL DES DÉPENSES
POUR L'AMÉNAGEMENT DU VERGER PÉDAGOGIQUE**

NATURE DES DÉPENSES	MONTANT HT	TVA	MONTANT TTC
Travaux	94 783,00	18 577,47	113 360,47
Honoraires	3 710,00	727,16	4 437,16
Totaux	98 493,00	19 304,63	117 797,63

Avenant n° 1
Honoraires
suppl. 2 924 €

**SUBVENTIONS
AMÉNAGEMENT DU VERGER PUBLIC**

Conseil général	2 626,75
PER	12 806,87
Aide à la voirie communale	15 000
CALL	22 900
OXYGÈNE 62	445,25

DOC. 7 >

**Compte rendu de réception
partielle (extrait)**

MARCHÉ PUBLIC
Article 41 du CCAG «travaux»

RÉCEPTION

**PROPOSITIONS DU MAÎTRE D'ŒUVRE À LA PERSONNE RESPONSABLE
DU MARCHÉ OU AU REPRÉSENTANT DE LA COLLECTIVITÉ
OU DE L'ÉTABLISSEMENT COMPÉTENT POUR SIGNER LE MARCHÉ**

**A. Identification de la personne morale de droit public qui a passé le
marché et du titulaire**

Maître d'ouvrage : (Nom, Adresse, Direction, Sous-direction, Bureau,
Téléphone, Télécopie, Mél)

**Commune de Ablain-Saint-Nazaire
Place Roger-Salengro**

**62153 Ablain-Saint-Nazaire
03 21 45 28 30/03 21 44 78 77 - mairie.ablainstnazaire@wanadoo.fr**

Titulaire du marché : **ISS Aix-Noulette**

Objet du marché : **Aménagement du verger public**

- Réception de l'ouvrage Réception partielle concernant :
- Terrassements
 - Revêtements
 - Équipements

B. Proposition

Je soussigné, maître d'œuvre, **Christophe Laborde**

Propose de prononcer la réception, en retenant, pour l'achèvement des
travaux, la date du **20/09/201N**

Cette réception serait proposée :

- sans réserve.
 sous les réserves énumérées à l'annexe ou aux annexes ci-après.

Propose de ne pas prononcer la réception.

À Ablain-Saint-Nazaire, le

DOC. 8 >

**Compte rendu de réception
de l'ouvrage**

MARCHÉ PUBLIC
Article 41 du CCAG «travaux»

RÉCEPTION

**PROPOSITIONS DU MAÎTRE D'ŒUVRE À LA PERSONNE RESPONSABLE
DU MARCHÉ OU AU REPRÉSENTANT DE LA COLLECTIVITÉ
OU DE L'ÉTABLISSEMENT COMPÉTENT POUR SIGNER LE MARCHÉ**

**A. Identification de la personne morale de droit public qui a passé le
marché et du titulaire**

Maître d'ouvrage : (Nom, Adresse, Direction, Sous-direction, Bureau,
Téléphone, Télécopie, Mél)

**Commune de Ablain-Saint-Nazaire
Place Roger-Salengro
62153 Ablain-St-Nazaire**

03 21 45 28 30/03 21 44 78 77 - mairie.ablainstnazaire@wanadoo.fr

Titulaire du marché : **ISS Aix-Noulette**

Objet du marché : **Aménagement du Verger public**

- Réception de l'ouvrage Réception partielle concernant :
- Terrassements
 - Revêtements
 - Équipements

B. Proposition

Je soussigné, maître d'œuvre, **Christophe Laborde**

Propose de prononcer la réception, en retenant, pour l'achèvement des
travaux, la date du **30/09/201N**

Cette réception serait proposée :

- sans réserve.
 sous les réserves énumérées à l'annexe ou aux annexes ci-après.

Propose de ne pas prononcer la réception.

À Ablain-Saint-Nazaire, le



AMÉNAGEMENT DU VERGER PUBLIC RAPPORT DE SYNTHÈSE

I – Contexte et objectif

- Espace de rencontre : les habitants peuvent venir y cueillir des fruits.
- Lieu de sensibilisation et d'information.
- Support pédagogique pour les écoles.

II – Organisation du projet

- Planning prévisionnel : septembre 201N (semaines).
- Achèvement des travaux le 20 septembre 201N, sans réserve.
- Réception finale de l'ouvrage le 30 septembre 201N, sans réserve.

III – Coût et budget

Dépenses	Subventions
Travaux : 113 360,47 €	Conseil général : 2 626,75 €
Honoraires : 4 437,16 € + 2 924 €	PER : 12 806,87 €
	Aide à la voirie communale : 15 000 €
	CALL : 22 900 €
	OXYGÈNE 62 : 445,25 €
Total : 120 721,63 €	Total : 53 778,87 €

Provision de la commune : 70 678,58 €

IV – Résultat et analyse

Impact positif sur :

- L'environnement : avoir planté des arbres, des essences locales sont conservées, respect de la nature.
- Le lien collectif : lieu de rencontre pour les habitants de la commune.
- Les habitudes alimentaires : manger des fruits, éduquer les enfants.

V – Conclusion

- Aménagement conforme (aucune réserve formulée par le maître d'œuvre).
- Respect des délais.
- Respect du budget : reste 3 735,82 € (peut être utilisé pour les panneaux et quelques aménagements supplémentaires tels que parasols, tables...).



Mission 3

Mettre en page le rapport de synthèse du projet

Mme Savreux vous demande de saisir et de mettre en page le rapport de synthèse selon la charte graphique en usage. Il pourra ainsi être remis aux élus d'Ablain-St-Nazaire pour leur permettre de clôturer le projet « Aménagement du verger public » et de tirer les enseignements que la conduite de ce dernier a révélés.



- 3 Valorisez la présentation du rapport de synthèse demandé, puis adressez-le aux acteurs du projet par courriel. Vous le sauvegarderez sous le nom « 16_RS_vergerpublic.doc » (document 9, annexe B).

DOC. 9 > Charte graphique



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

CHARTRE GRAPHIQUE
Le rapport de synthèse

§ Marges du document : normales (2,5 cm)

§ Police et taille des caractères : Calibri, taille 11 ou 12

§ En-tête et pied de page :

- En-tête : blason, à gauche; « Ablain-Saint-Nazaire », à droite
- Pied de page : « Rapport de synthèse » à gauche; pagination type blocs superposés, à droite

§ Éléments d'identification :

- « RAPPORT DE SYNTHÈSE », Arial Black, taille 14, centré
- « Projet : xxxxx », Arial Black, taille 12, centré
- « Période : xxxxx », Arial Black, taille 12, centré
- « Acteurs du projet »: Arial Black, taille 12, aligné à gauche; liste des acteurs : Calibri, taille 12

§ Texte :

- Titres : Calibri, gras, taille 12
- Sous-titres : Calibri, gras, taille 11
- Structure apparente : type I..... A. a.
- Texte justifié
- Énumérations : utiliser des puces types [■]
- Présentation aérée

§ Bloc final :

2 colonnes :

- Colonne 1 : « Fait le : xx/xx/xxxx »
- Colonne 2 : Nom et prénom du gestionnaire administratif et « Gestionnaire administratif du projet »

ANNEXE B > Message d'accompagnement



À... Date :

Objet :

Pièces jointes :

Messieurs,

.....

.....

Veillez trouver ci-joint le rapport de synthèse de notre projet d'aménagement du verger public.

.....

Bonne réception

.....

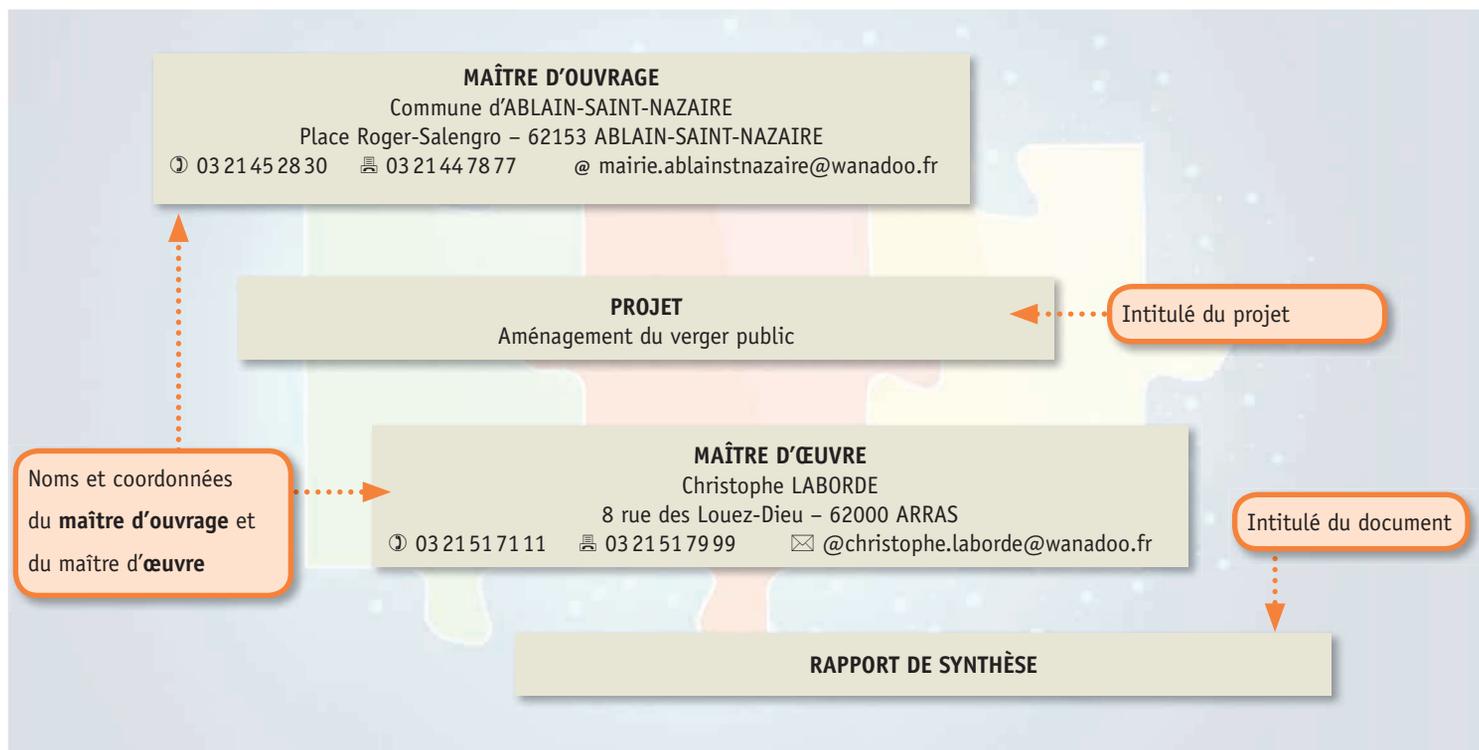
.....

Christelle Savreux

.....

1 Créer la page de présentation du rapport de synthèse

► Il est d'usage de commencer un dossier par une page de présentation. Elle permet aux utilisateurs de cerner rapidement le **contenu du dossier**. Elle est donc **soignée, précise** et conforme à la charte graphique de l'organisation.



2 Assembler divers documents en vue d'une synthèse

► Le rapport de synthèse est établi en fin de projet par le gestionnaire administratif. Il rend compte de différentes données (qualitatives, chiffrées...). Il permet **l'analyse** du projet et son **évaluation**.

► L'auteur y fera figurer les rubriques suivantes (liste non exhaustive) :

- le contexte
- les objectifs (atteints ou pas, difficultés rencontrées...)
- l'organisation du projet (son découpage éventuel, la répartition des rôles...)
- le budget (budget prévisionnel, budget final)
- les ressources humaines mobilisées (compétences, efficacité...)
- le résultat, l'analyse
- la conclusion

3 Mettre en page le rapport de synthèse du projet

► La présentation sera **soignée, aérée**.

► Les logiciels de traitement de texte permettent de créer des **modèles** de formulaires. L'auteur définit les styles utilisés, les éléments fixes. À chaque utilisation, il suffit de compléter les éléments **variables**. Cela représente un gain de temps et d'efficacité.

► Le rapport de synthèse sera adressé à tous les **acteurs** du projet.



ENTRAÎNEMENT 1

Créer un modèle de rapport de synthèse

Mme Savreux veut créer un modèle qui lui permettra de gagner du temps lors de la saisie des rapports de synthèse.

- 1 Structurez le modèle de saisie du rapport de synthèse ([document](#), [ateliers rédactionnels 9 et 10](#), [annexe](#)).
- 2 Saisissez les éléments fixes de votre modèle, puis insérez les zones de saisie des éléments variables en respectant la charte graphique ([document 9](#), p. 242).
- 3 Modifiez les styles des différents éléments et hiérarchisez les titres. Le nom du modèle produit sera nommé « 16_RS_modèle.dot ».

DOC. > Message de Mme Savreux

Bonjour.
Afin d'harmoniser la présentation des rapports de synthèse et de me permettre de gagner du temps lors de chaque saisie, j'aimerais pouvoir utiliser un modèle. Les modèles proposés dans notre logiciel de traitement de texte ne me conviennent pas. Nous devons donc en créer un. Je souhaiterais que vous vous en chargiez. Bien sûr, ce modèle respectera la charte graphique de la mairie.
Je souhaiterais également qu'il comprenne un sommaire (sous la liste des acteurs). Choisissez la table des matières «Automatique 1». Vous sauvegarderez le fichier dans nos modèles. Merci!



ANNEXE >

Travail préparatoire à la création d'un modèle de rapport de synthèse

Éléments fixes	Blason + nom mairie
	Rapport de synthèse
	Projet
	Période
	Acteurs du projet
	Titres (I – Contexte et objectif, II – Organisation du projet, III – Coût et budget, IV – Résultat et analyse, V – Conclusion)
	Bloc final (Fait le, Gestionnaire administratif du projet)
Éléments variables	Le titre du projet
	Les dates
	Le nom des acteurs
	Le texte
	La date du jour
Insertion automatique	Nom et prénom du gestionnaire administratif
	Sommaire (table des matières automatique 1)
	Pied de page (« rapport de synthèse » à gauche + pagination bloc superposés à droite)

ENTRAÎNEMENT 2

Créer des panneaux d'information

Le verger public d'Ablain-St-Nazaire sera un espace de rencontre et d'information pour les habitants de la commune. C'est pourquoi il est prévu que des petits panneaux d'information soient placés devant chaque arbre.

1 Structurez le modèle de panneau d'information (documents 1 et 2, annexe).

2 Utilisez le modèle créé pour mettre en forme la documentation transmise par le jardinier (document 2, fichier « 16_E2_présentation_arbres_fruitiers.dot »).

DOC. 1 > Message de Mme Savreux

De :	Christelle Savreux	Date :	2 octobre 201N
À :	Nom de l'élève		
Objet :	Verger public - Informations		
Pièces jointes :	Présentation arbres fruitiers		

Bonjour,

Notre verger public est appelé à être un espace de rencontre entre les habitants de la commune. Il sera également un support d'animations pédagogiques menées par les écoles et de sensibilisation du public. C'est pourquoi nous disposerons de petits panneaux d'information devant chaque arbre.

Merci de réfléchir à la structure de ces documents. Le jardinier nous a transmis des fiches (voir les deux exemples joints), mais je pense qu'elles ne sont pas à la portée du public (nom scientifique, présentation peu attractive...). Il faudrait y trouver aussi le nom courant du fruit et, en plus des informations données par le jardinier, il serait intéressant d'avoir des photos (de l'arbre et du fruit),

Il serait bon aussi de remplacer certaines parties du texte par des symboles. Je vous laisse réfléchir à une maquette (n'hésitez pas à vous aider d'Internet). Une fois celle-ci validée, nous pourrions en faire un modèle pour présenter toutes les fiches.

Bon courage!

C. Savreux

DOC. 2 > Documentation sur les arbres fruitiers

MALUS DOMESTICA REINETTE BLANCHE DE BEUSSENT

Les pommes de cet arbre sont de calibre moyen, jaune grisâtre, marbré de rouge, à chair fine, croquante et sucrée. Bonne pomme de table.

Comme tous les pommiers triploïdes, ce pommier produit un pollen de mauvaise qualité et doit être pollinisé par une variété compatible pour une bonne fructification.

Descriptif de l'espèce M. DOMESTICA :

Arbre 10 m, plus ou moins dressé ou étalé, selon les cultivars.

Floraison tardive.

Fruits : calibre moyen jaune grisâtre, marbré de rouge, à chair fine, croquante et sucrée.

Bonne pomme de table.

Récolte : mi-octobre

Conservation : jusqu'à avril.

CULTURE

Taille (février-avril) Avant la reprise en végétation, tailler le bois malade ou mort et les branches se croisant pour ne garder que les branches vigoureuses et maintenir un beau port.

**MALADIES & RAVAGEURS**

Pucerons, araignées rouges, chenilles, tavelure du pommier, pourridé, chancre, feu bactérien et mildiou peuvent poser des problèmes.

PROPRIÉTÉS & EMPLOIS

Nombreuses espèces ornementales par leur floraison, leur feuillage ou leurs fruits. Fruit consommés crus en dessert, cuits ou en jus. Servent également à la fabrication du cidre après fermentation.



DOC. 2 > Documentation sur les arbres fruitiers (suite)

PYRUS COMMUNIS « BEURRE D'EPERLEQUES »

Une des premières poires de l'automne, la très renommée « Beurré Hardy » possède une chair fine, fondante et juteuse, dégageant un parfum musqué et savoureux. L'arbre peut être parfois long à mettre à fruit en raison de sa forte vitalité, mais il est ensuite très fertile.

Excellente poire à couteau.

Descriptif de l'espèce P. COMMUNIS

Arbre de 15 m de haut, port pyramidal, devenant ovale avec le temps. Floraison avril, avant l'apparition des feuilles, s'étendant sur 5-20 jours selon les cultivars ; fleurs détruites, même après fécondation, par une gelée de -2,5°C. Fruits charnus, mûrissant de juillet à mars selon les cultivars. Les cultivars à maturité tardive sont cueillis en octobre et conservés en local pour mûrissement progressif.

Particularité de P. C. "BEURRÉ HARDY" :

Chair fine, fondante juteuse. Parfum musqué.

La floraison commence en avril alors que, sur certains cultivars et en régions plus fraîches, elle se présente jusqu'en juin (cultivars à cidre notamment). La précocité et le décalage de la floraison des cultivars à fruits de table ne préjugent nullement l'époque de leur maturité plus ou moins hâtive, mais doit être prise en considération pour les problèmes de pollinisation de cultivars stériles.

Le poirier "Beurré Hardy" est autofertile, mais il peut être pollinisé, avec l'aide des abeilles notamment, par les poiriers suivants : "Williams", "Conférence", "Guyot" et "Doyenne de Comice". Pour cela, il faut que l'un d'eux se trouve à moins de 100 m de distance pour un bon résultat.



CULTURE

Taille (février-avril). Avant la reprise en végétation, tailler le bois malade ou mort et les branches se croisant pour ne garder que les branches vigoureuses et maintenir un beau port.

MALADIES & RAVAGEURS

Sujet aux attaques de pucerons, de chenilles, aussi au feu bactérien, pourridé, oïdium, chancre, moniliose et tavelure.

PROPRIÉTÉS & EMPLOIS

Plante ornementale. Très belle floraison pour la plupart des espèces, feuillage devenant rouge à l'automne pour certaines. Très cultivé pour ses fruits (P. communis).

ANNEXE > Document de préparation du modèle de panneau d'information



NOM COURANT

NOM SCIENTIFIQUE

Arbre

Fruit

Floraison

Récolte

Sensibilité aux maladies

Utilisation

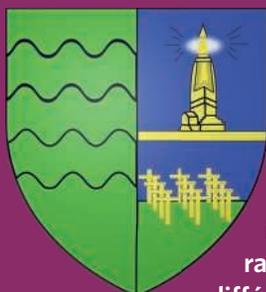
Commentaires

Ajouter des photos (arbre + fruit)

Participation au rapport d'évaluation

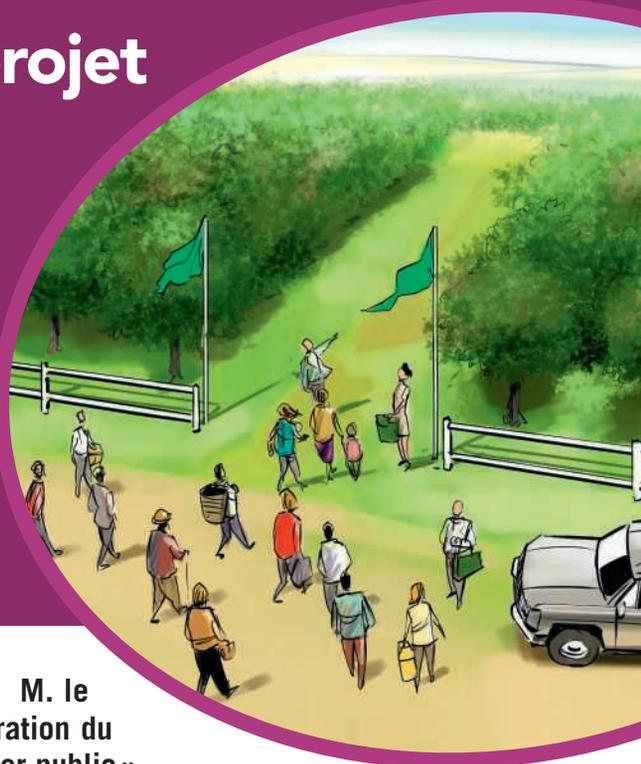
17

Clôture administrative du projet



Moment indispensable d'une démarche de projet, l'évaluation doit s'attacher à vérifier l'atteinte des objectifs et plus précisément à mesurer les écarts entre les éléments projetés et ceux réalisés.

Les travaux pour la création du Verger public sont terminés, le rapport de synthèse a été diffusé, mais il s'agit maintenant de compléter ce document par le rapport d'évaluation en vue de sa communication aux différents acteurs.



Votre mission

Nous sommes le 5 janvier 201N+1. M. le Maire a confié à Mme Savreux l'élaboration du rapport d'évaluation du projet « Le verger public ».

- proposer des mesures correctives d'ordre administratif;
- participer à la rédaction du rapport d'évaluation;
- réaliser la clôture administrative du projet.

Ateliers rédactionnels 11 et 12 : « Le diagnostic »

Situation de travail 4.2.2

Performance attendue	Complexité ▶ <i>Aucun</i>	Aléa ▶ <i>Aucun</i>	Résultats attendus L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet
	Compétence rattachée : proposer des mesures correctives d'ordre administratif		

Situation de travail 4.2.3

Performance attendue	Complexité ▶ Volume des documents à archiver	Aléa ▶ <i>Aucun</i>	Résultats attendus Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé
	Compétence rattachée : mettre en œuvre des opérations de clôture		

M. le maire demande à Mme Savreux d'établir le rapport d'évaluation du projet Verger public. En attendant l'inauguration, Mme Savreux compte débiter l'analyse des effets attendus par l'ouverture de ce nouvel espace. Elle souhaite savoir si d'éventuelles mesures correctives d'ordre administratif sont à envisager.



- **1** À partir des différents documents transmis par Mme Savreux, identifiez les points forts et les points critiques du projet (documents 1 à 4, annexes A et B).

DOC. 1 > Consignes de Mme Savreux

M. le Maire veut que nous établissions une pré-évaluation du projet. Je propose que, dans un premier temps, vous travailliez sur la question «Le projet produit-il les effets attendus? ». À cette fin, je vous ai préparé un tableau d'analyse à compléter. Je vous joins également un extrait du compte rendu de la séance du Conseil municipal du 12 novembre, où il a été question du Verger public, ainsi que la présentation du projet exposée au Conseil municipal le 13 mars. Enfin, je vous transmets la note de M. Robillard. Bon courage



DOC. 2 > Note de M. le maire à Mme Savreux



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

NOTE DE TRAVAIL • 5 janvier 201N+1

Concernant le rapport d'évaluation qui doit être établi, il pourrait répondre à ces différentes questions :

- Le projet produit-il les effets attendus? @
- Les résultats du projet peuvent-ils être pérennisés?
- Quels ont été les facteurs de succès, les bonnes pratiques et les leçons apprises?
- Quelles ont été les contraintes dans la mise en œuvre du projet et les solutions apportées?
- Quels sont les effets inattendus du projet?
- Quelles sont les recommandations pour l'après-projet et pour la formulation de nouveaux projets similaires?

Je sais que vous mettrez tout en œuvre pour que ce document, à destination des élus et du service administratif de la mairie, présente de manière synthétique les atouts et les faiblesses de la réalisation, ainsi que des pistes d'amélioration.

Bien cordialement

DOC. 3 > Extrait du compte rendu du Conseil municipal du 12 novembre 201N



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

**Compte rendu
du Conseil municipal
du 12 novembre 201N**

[...]

**1 • Point sur les travaux en cours :
§ Travaux Verger public**

Les travaux d'aménagement du Verger public sont terminés. La réception en a été faite le 30 septembre 201N. Il reste cependant quelques aménagements à envisager tels que des tables et des bancs.

[...]

8 • Questions diverses

[...]

Mme Poulain* soulève la question sur le Verger public qui était présenté comme un espace pédagogique à la disposition des écoles. À sa connaissance, aucune information n'a été transmise aux équipes pédagogiques.

M. le maire propose que ce projet soit présenté au prochain conseil d'école par l'adjointe déléguée à la vie scolaire.

M. Détaille ajoute que la population n'a pas été réellement informée de la création de ce verger communal et pense qu'une inauguration officielle avec invitation de la population permettrait de faire connaître ce lieu et que le site internet et le journal communal pourraient également faire part de ce nouvel espace.

M. le maire valide cette proposition.

M. Détaille* demande à qui reviendra l'entretien de cet espace et s'il est prévu l'embauche d'un jardinier.

M. le maire précise qu'il n'est pas prévu de personnel municipal supplémentaire et que l'entretien des arbres pourrait être réalisé par des bénévoles.

M. Détaille informe que l'association « les Croqueurs de pommes », située à Verlinghem, se déplace pour partager son savoir-faire en matière de culture de pommes. Son site internet présente ses activités.

M. le maire trouve cette idée intéressante et propose que cette association soit contactée.

* Élus au Conseil municipal.

DOC. 4 > Descriptif du projet (document présenté au Conseil municipal du 13/03/201N)

CRITÈRES	OBJECTIFS	RÉSULTATS ATTENDUS
Espace de rencontre pour les habitants	Ce sera un lieu de rencontre entre habitants, grâce à des événements artistiques (théâtre, musique, etc.) ou pédagogiques (conférences, débats, projections...), des ateliers pratiques (valorisation des récoltes, etc.), des repas à partir des récoltes du jardin.	Mixité des populations sur le projet – Provenance géographique des publics – Dimension intergénérationnelle Changement des comportements – Participation aux manifestations – Nombre de manifestations – Mesure de la convivialité (repas, fêtes...) – Recul des actes d'incivilité
Lieu de sensibilisation du public	Ce lieu permettra de faire connaître et de valoriser le patrimoine fruitier de la région, de sensibiliser la population à ce patrimoine particulier, de maintenir les avantages liés aux arbres fruitiers (paysage, savoir-faire gastronomique, milieu naturel...). Il offrira la possibilité, aux particuliers, d'acheter les variétés des arbres présentes sur le verger.	Participation aux ateliers Nombre de commandes d'arbres fruitiers
Espace pédagogique	Les professeurs inscrivent les élèves à un cycle d'ateliers pratiques dans le cadre de leur programme scolaire. Au fil des saisons, les élèves pourront acquérir des connaissances sur le monde du vivant, et tout particulièrement sur le développement de l'arbre : taille et entretien, de la fleur au fruit, récoltes, ateliers cuisine...	Nombre de réservations aux ateliers pédagogiques Fréquentation par les scolaires

ANNEXE A > Tableau des mesures correctives à envisager

Critères	Points forts (résultats attendus)	Points critiques (propositions de mesures correctives)
Espace de rencontre pour les habitants	<p>Mixité de population</p> <p>Changement des comportements</p>	<p>Information du public de la création de cet espace communal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur le site internet - par un article dans le journal communal - par une inauguration <p>Création d'une enquête pour recueillir les avis et connaître la fréquentation du verger</p>
Lieu de sensibilisation du public	<p>Participation aux ateliers</p> <p>Vente d'arbres fruitiers</p>	<p>Organisation de rencontres avec l'association « les Croqueurs de pommes »</p> <p>Formation d'un groupe de volontaires qui s'occuperaient de ces activités</p> <p>Contact avec le fournisseur d'arbres fruitiers pour demander les conditions de vente au public et en informer la population</p>
Espace pédagogique	<p>Réservations aux ateliers pédagogiques</p> <p>Fréquentation par les scolaires</p>	<p>Présentation du Verger public lors du prochain conseil d'école.</p> <p>Création d'un planning d'occupation (possibilité type agendas partagés)</p>

ANNEXE B > Courriel à Mme Savreux



À... Date : 05 janvier 201N+1

Mme Savreux

Objet : Effets attendus du projet

Pièces jointes : PJ : Analyse des résultats

Bonjour Mme Savreux

Avec les documents que vous m'avez confiés, j'ai terminé l'analyse demandée.

Je vous fais part de mes observations :

- Le manque de communication sur ce projet paraît évident : les bénéficiaires ne semblent pas être informés et donc ne peuvent s'approprier le lieu.
- Lors du Conseil municipal du 12 novembre, certaines propositions ont été faites mais leur mise en œuvre reste floue, on ne sait à qui seront déléguées ces tâches.
- Il faut prévoir une surcharge de travail pour le service s'il faut s'occuper du planning d'occupation du verger, créer une enquête et analyser les résultats.

Certes, les objectifs attendus n'ont pas encore été atteints. Il faudra mettre en place des outils d'information pour que le Verger public réponde à la demande initialement prévue.

Cordialement

Le stagiaire

Mission 2

Participer à la rédaction du rapport d'évaluation

Mme Savreux vous demande de rédiger le rapport d'évaluation.

- 2 Présentez le document préparatoire au rapport d'évaluation (documents 5 et 6, annexe C).
- 3 Saisissez et mettez en forme le rapport selon la charte de l'entreprise.

DOC. 5 > Consignes de Mme Savreux



Le rapport d'évaluation s'articulera autour de 4 parties :

1. La présentation rapide du projet
2. La réalisation
3. Les constatations
4. La conclusion

La partie concernant la conclusion est importante, elle doit rappeler les conclusions de l'analyse, présenter des recommandations et proposer les modalités de leur mise en œuvre. Reprenez la présentation utilisée pour la note de synthèse.

Ne diffusez pas le rapport tout de suite, il faut l'autorisation de M. le maire. Pour rappel, je vous joins un extrait de notre charte de confidentialité.

Bon courage
Mme Savreux

DOC. 6 > « Charte de confidentialité » en mairie d'Ablain-Saint-Nazaire (extrait)



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ

[...]

La Mairie d'Ablain-Saint-Nazaire s'engage à respecter, et à les faire respecter par son personnel, de façon absolue, les obligations suivantes :

[...]

- ne pas divulguer de documents ou d'informations confidentiels, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sans autorisation du supérieur hiérarchique ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations ;

[...]



ABLAIN-SAINT-NAZAIRE

PROJET LE VERGER PUBLIC

Rapport d'évaluation

I. - Présentation

Présentation projet création Verger public au Conseil municipal du 13 mars 201N.

Objectif : créer un lieu de rencontre support d'activités pédagogiques et culturelles pour les habitants d'Ablain-Saint-Nazaire.

II. - Réalisation

Appel d'offres

Réalisation confiée au cabinet Laborde, paysagiste DPLG.

Travaux terminés le 30/09, durée 1 mois.

Différentes espèces de pommiers et de poiriers plantées.

III. - Constatations

Pas de communication du projet auprès des écoles

Pas de communication auprès de la population

Pas d'entretien prévu

Pas d'animations programmées

IV. - Conclusion

Communiquer avec les différents partenaires : écoles, population

Prévoir des activités avec l'association les Croqueurs de pommes

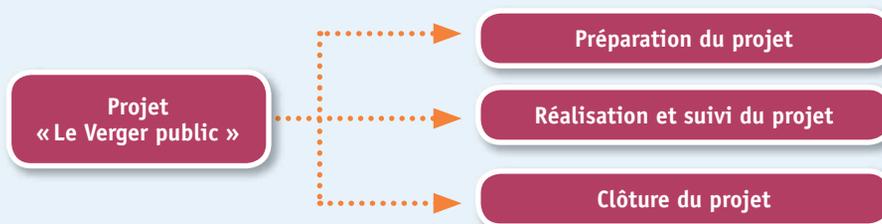
Prévoir achat de mobilier

Travail administratif important : gestion des plannings des écoles, des manifestations...

Mme Savreux vous demande de participer à l'archivage de tous les documents du dossier « Le Verger public ».

- **4** Préparez l'archivage des documents concernant Le Verger public en complétant la colonne commentaire de l'annexe D (document 7, annexe D).

DOC. 7 > Plan de classement et d'indexation des documents



Codification des documents pour l'archivage électronique

Type ¹ de doc.	—	Date au format JJMMAAAA	—	N° chrono
---------------------------	---	-------------------------	---	-----------

1. LE : lettre CO : courriel AO : appel d'offres FO : formulaire DV : divers
 DE : devis BC : commande FA : facture CR : compte rendu

ANNEXE D > Liste des documents concernant le projet

Nom de la tâche	Date	Auteur	Commentaire
Descriptif du projet "Le verger public"	10/03/201N	Services techniques	Préparation DV_1003201N_001
Compte rendu de réunion du Conseil municipal	13/03/201N	Mme Savreux	Préparation CR_1303201N_002
Appel d'offres	01/04/201N	Mme Savreux	Préparation AO_0104201N_003
Réponse appel d'offres	02/05/201N		Préparation LE_0205201N_004
Convocation commission appel d'offres	10/05/201N	Mme Savreux	Préparation DV_1005201N_005
Commission d'appel d'offres	20/05/201N		Préparation
Avenant appel d'offres	10/06/201N	ISS	Préparation AO_1006201N_006
Budget prévisionnel	15/06/201N	Services techniques	Préparation DV_1506201N_007
Demande autorisation d'urbanisme auprès de la DDT	15/06/201N	Mme Savreux	Préparation FO_1506201N_008
Arrêté autorisation urbanisme	17/07/201N	DDT	Préparation LE_1507201N_009
Planning exécution	20/08/201N	Services techniques	Préparation DV_2008201N_010
Rapport d'étape n° 1	01/09/201N	Mme Savreux	Préparation CR_01/09201N_011
Compte rendu réunion	02/09/201N	Stagiaire	Préparation CR-0209201N_012
Convocation réunion suivi du projet	05/09/201N	Stagiaire	Réalisation CR_0509201N_013
Rapport d'étape n° 2	10/09/201N	Mme Savreux	Réalisation CR_1009201N_014
Note réception partielle	15/09/201N	Maître d'œuvre	Réalisation FA_1509201N_015
Note de cadrage	15/09/201N	Mme Savreux	Réalisation CR_1509201N_016
Note de cadrage	20/09/201N	Mme Savreux	Réalisation CR_2009201N_017
Note réception finale	30/09/201N	Maître d'œuvre	Réalisation FA_3009201N_018
Rapport de synthèse	02/10/201N	Stagiaire	Clôture CR_02/10201N_019
Compte rendu réunion du Conseil municipal	12/11/201N	Mme Savreux	Clôture CR_1211201N_020

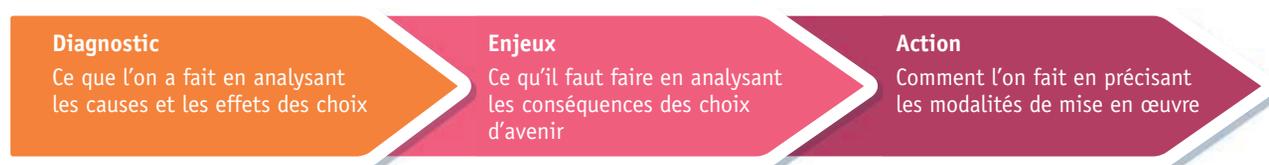


1 Proposer des mesures correctives d'ordre administratif

► L'**évaluation** est un élément du processus qui contribue à l'évolution et à l'amélioration des actions et des projets conduits par l'entreprise.

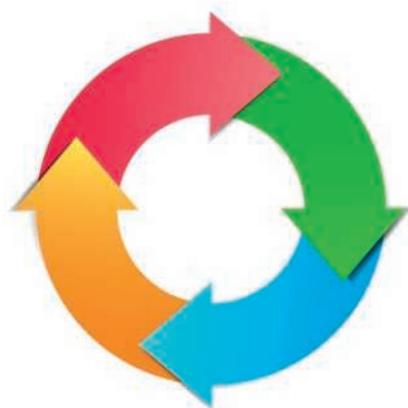
► Les conclusions doivent éclairer la prise de décision « post-projet » et faciliter la régulation et les ajustements.

► L'évaluation permet de prendre du recul, avec tous les partenaires, par rapport à une action. **Le rapport d'évaluation est donc aussi un outil de communication.**



2 Participer à la rédaction du rapport d'évaluation

Le **rapport d'évaluation** permettra d'identifier les **difficultés rencontrées**, de modéliser des bonnes pratiques afin d'en assurer le transport sur d'autres projets.



Le rapport abordera, entre autres choses, les questions suivantes :

- Les objectifs sont-ils atteints ?
- Les étapes sont-elles respectées ?
- Le budget a-t-il été respecté ?
- Quels seraient les points à améliorer dans un prochain projet de même nature ?

3 Réaliser la clôture administrative du projet

La **clôture administrative** est le processus de **centralisation et de regroupement** de toute la **documentation liée au projet**. Elle inclut également l'**archivage** des différentes pièces qui lui sont associées : charte du projet, énoncé de contenu, notes de cadrage, organisation des travaux, courriers, notes de réunion, rapports, contrats, documents techniques, etc.



ENTRAÎNEMENT 1

Rédiger un article de presse

M. le maire a donné son accord pour qu'un article soit publié dans le journal communal.



■ Préparez l'article qui sera publié dans le prochain numéro du journal d'Ablain-Saint-Nazaire ([document](#), [annexe](#)).

DOC. > Consignes de Mme Savreux

La prochaine parution du journal communal d'Ablain-Saint-Nazaire présentera Le Verger public à la population. Puisque vous avez bien suivi ce projet, j'aimerais que vous me proposiez une maquette. Le document ne doit pas faire plus d'une page. Bien entendu, vous pouvez insérer des photos si vous voulez. Préparez d'abord le plan de l'article puis utilisez l'outil informatique pour sa mise en forme. Bon courage!



ANNEXE > Plan de l'article

1. Le titre

Doit être accrocheur

2. L'accroche

Petit paragraphe (2 lignes max.) qui résume tout l'article.

3. Le corps

Origine, objectifs, résultats attendus

Possibilité d'ajouter des illustrations (photos),

une mini-interview (les Croqueurs de pommes)

4. La fin

Perspectives



ENTRAÎNEMENT 2

Rédiger un article sur le site de la mairie

L'inauguration du Verger public aura lieu le 21 mars 201N+1 à 11h.

■ Préparez l'article à insérer sur le site internet de la mairie (document 4, p. 249, annexes A et B).

DOC. > Message téléphonique de Mme Savreux



Bonjour,
Pour l'inauguration du Verger public, nous allons insérer une actualité sur le site web de la mairie.
Il faut donc créer une actualité puis réaliser l'article (rappelez les objectifs).
Je vous donne quelques infos : les habitants pourront s'inscrire à différents ateliers qui auront lieu tous les samedis de 10 h à 14 h.
L'association «les Croqueurs de pommes» sera présente et fera une démonstration de taille de pommiers.

ANNEXE A > Extrait page d'accueil du site

ANNEXE B > Texte à insérer sur le site internet de la mairie

Le Verger public

Inauguration du Verger public le 21 mars 201N+1 à 11 h.

Possibilité d'insérer une photo

L'idée de créer le Verger public est née lors d'une réunion du Conseil municipal, il y a un an.

Après quelques semaines de réflexion et de contacts, le projet s'est concrétisé avec pour objectif d'être un lieu de rencontre entre habitants, grâce à des événements artistiques (théâtre, musique, etc.) ou pédagogiques (conférences, débats, projections...), des ateliers pratiques (valorisation des récoltes, etc.), des repas à partir des récoltes du jardin.

Il permettra de faire connaître et de valoriser le patrimoine fruitier de la région, de sensibiliser la population à ce patrimoine particulier, de maintenir les avantages liés aux arbres fruitiers (paysage, savoir-faire gastronomique, milieu naturel...).

Il constituera également un espace pédagogique : au fil des saisons, les élèves pourront acquérir des connaissances sur le monde du vivant et, tout particulièrement, sur le développement de l'arbre (taille et entretien, de la fleur au fruit, récoltes, ateliers cuisine...).

Le 21 mars, vous pourrez vous inscrire à des ateliers concernant l'entretien, la taille, le travail du sol, les différentes variétés...

Les « Croqueurs de pommes » seront présents et vous pourrez assister à une démonstration de taille.

On compte sur votre visite!

Sommaire des scénarios



Scénario

1



Handifly, un week-end dans les airs

AÉRO-CLUB DE LA SOMME

259



Scénario

2



La « 10 pour 100 », c'est 100 % pour le Téléthon

MAIRIE D'HULLUCH

281



Scénario

3



Objectif : Zéro réclamation - Zéro retard

FAIRE ET DÉFAIRE

297



AÉRO-CLUB DE LA SOMME

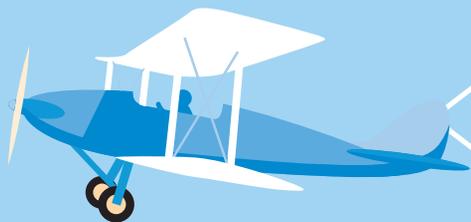


Baptêmes de l'air

**Vols de découverte en avion,
ULM et planeur**



**Préparation au
brevet de pilote**



Fiche d'identité de l'organisation

Raison sociale :	Aéro-club de la Somme
Siège social :	Aérodrome Amiens-Glisy BP 50100 80002 – Amiens Cedex 1
Tél. :	03 22 48 10 85
Télécopie :	03 22 48 12 63
Site web :	https://www.aeroclub-somme.com/
Courriel :	contact@aeroclub-somme.com
Forme juridique :	Association – Loi 1901
N° SIRET :	4143611690002
Code NAF :	8553Z
Année de création :	1947

Activités

Le Club, animé toute l'année par 15 formateurs expérimentés et diplômés, propose de nombreuses animations : vols d'initiation, baptêmes de l'air, survols à thèmes, accueil de groupes (jeunes, scolaires, centres de loisirs, comités d'entreprise), rassemblements festifs...

L'association organise depuis 2005, en collaboration avec la ville d'Amiens, le projet Handifly qui permet à toutes les personnes porteuses d'un handicap de découvrir les activités aéronautiques.

Statuts (extraits)

AÉRO-CLUB DE LA SOMME

Affilié à la FÉDÉRATION NATIONALE AÉRONAUTIQUE n° 36
Affilié à la FÉDÉRATION FRANÇAISE DE VOL A VOILE n° 65/89
Affilié à la FÉDÉRATION FRANÇAISE PLANEURS ULTRA LÉGERS MOTORISÉS n° 09524
Prestateur de Formation n° 3650015187 enregistré auprès du Préfet de Région Picardie

STATUTS

ARTICLE PREMIER (1) – Dénomination

L'association dite « AÉRO-CLUB DE LA SOMME » est régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, par les présents statuts, son manuel d'exploitation regroupant l'organisation, la formation et la gestion de la sécurité et les règlements des Fédérations auxquelles elle est affiliée.

Article 1 bis – Respects des droits, de l'éthique et de la déontologie

L'association s'engage à assurer en son sein la liberté d'opinion et de respect des droits de la défense, elle doit s'interdire toute discrimination illégale et veiller à l'organisation des règles déontologiques du sport, définies par le Comité national olympique et sportif français.

L'association s'engage à se conformer entièrement aux statuts et règlement des fédérations, comités régionaux et départementaux auxquels elle est affiliée et à se soumettre aux sanctions infligées par application des dits statuts et règlements.

Article 2 – Objet

L'association a pour but de promouvoir, de faciliter et d'organiser dans la zone d'action qui lui est dévolue par les organisations fédérales, la pratique de l'aéronautique sous toutes ses formes en particulier les formations théoriques et pratiques aux différents brevets de pilote (avion, planeur, ULM, aérostat, etc.).

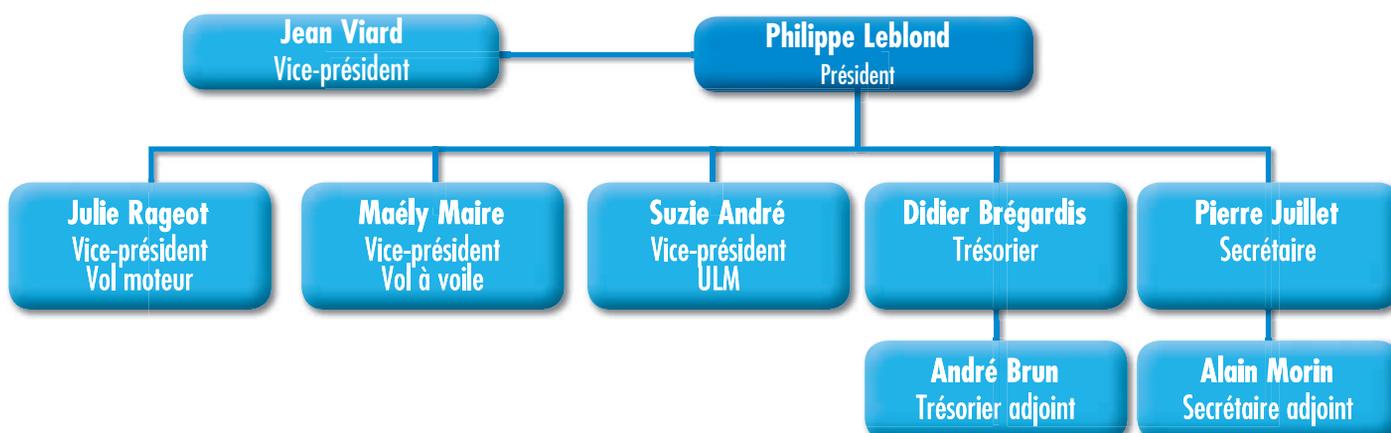
Article 3 – Siège

Le siège de l'association est fixé à l'Aérodrome Amiens Glisy, BP 50100 80002 – Amiens Cedex 1 mais pourra être transféré en tout autre endroit par simple décision du Comité directeur, la ratification par l'Assemblée générale sera nécessaire.

Article 4 – Durée

La durée de l'association est illimitée.

Organisation





Handifly, un week-end dans les airs



Du 9 au 11 septembre 2011, l'Aéro-Club de la Somme organise, avec le concours de la ville d'Amiens, le week-end aéronautique Handifly. Cette manifestation permet aux personnes en situation de handicap de découvrir gratuitement le plaisir de voler et pour certains de s'initier aux rudiments du pilotage sur l'aérodrome d'Amiens Glisy.

Le public participant est issu d'instituts médico-éducatifs, de maisons de retraite, d'institut médico-professionnels, de foyers d'accueil médicalisés, de foyers de vie et d'hébergement...

L'année dernière, l'opération Handifly, a enregistré 350 vols contre 50 lors de la 1^{re} édition en 2006, preuve du succès de cette manifestation. Handifly, c'est aussi une fête. De nombreuses animations et activités tous publics sont organisées en marge des activités aéronautiques.

Pour mener à bien cette 11^e édition, une nouvelle équipe a été constituée en collaboration avec le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la ville d'Amiens.

L'équipe mobilisée pour cet événement arrivera-t-elle à gérer les activités afin d'assurer, dans les meilleures conditions possibles, l'accueil d'un public de plus en plus nombreux ?



Poste : Assistant de manager auprès du président

Service : Comité directeur

Rôle : Seconder le président de l'aéroclub en prenant en charge les dossiers délicats

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Assistant trésorier

Service : Finances-comptabilité

Rôle : Chiffrer, présenter et suivre les données budgétaires liés au projet Handifly

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Animateur

Service : Organisation événementielle

Rôle : Organiser les activités sportives et festives autour des activités aéronautiques du projet Handifly

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Assistante administrative

Service : Secrétariat général

Rôle : assurer les activités administratives nécessaires au bon déroulement de la gestion du projet Handifly

Nom :

Prénom :

Mél :

AGENDA DE TRAVAIL

	  Assistant manager	  Assistant trésorier	  Animateur	  Assistante administrative
PHASE 1 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement des formalités relatives aux autorisations du projet Handifly 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du budget prévisionnel de l'événement 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de la réunion avec les associations locales participantes 	<ul style="list-style-type: none"> Planification des activités aéronautiques spécifiques pour les inscrits
PHASE 2 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation du communiqué de presse 	<ul style="list-style-type: none"> Révision du budget prévisionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des besoins logistiques de la manifestation 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du module GED du PGI OpenErp 6.1

vidéo
 OpenErp : la gestion documentaire - 2,02 min
foucherconnect.fr/epgate19

Environnement numérique

- PGI OpenErp 6.1 Module GED **Identifiant** : admin **Mot de passe** : admin
- Tableur

- Fichiers**
- « SC01_Handifly.dump » ou « SC03_Handifly.backup »
 - « SC01_budget_previsionnel.xls »
 - « SC01_medias_locaux.xls »
 - « SC01_planning_reservations.xls »
 - « SC01_declaration_buvette.doc »

À VOS POSTES...

PHASE 1



Assistant manager

- 1 Informez, par courriel, l'assistante administrative des dates butoir pour effectuer les formalités obligatoires préalables au week-end Handifly ([documents 1 à 4](#), [annexe A](#)).
- 2 Calculez les montants des redevances pour la diffusion musicale (SACEM et SPRÉ) et transmettez l'information à l'assistant trésorier ([document 4](#), [annexe B](#)).



Assistant trésorier

- 1 Calculez le montant des recettes procurées par les vols des accompagnants et le coût prévisionnel des vols pour les inscrits ([document 5](#)).
- 2 Chiffrez la quote-part à recevoir sur les ventes de repas ([document 6](#)).
- 3 Complétez le budget prévisionnel avant de mettre à jour le fichier « [SC01_budget_previsionnel.xls](#) » et rendez compte par courriel de la situation auprès du président de l'aéro-club ([annexes C et D](#)).



Animateur

- 1 Transmettez par courriel à M. Leblond, la liste des associations participant au projet Handifly en précisant les activités proposées ([documents 7 à 9](#), [annexe E](#)).
- 2 Rédigez le courriel d'invitation à la réunion du 10 août ([documents 8 et 9](#), [annexe F](#)).



Assistante administrative

- 1 Mettez à jour le planning des réservations ([documents 10 et 11](#), « [SC01_planning_reservations.xls](#) »).
- 2 Rendez compte de l'état des réservations à fin juillet ([annexe G](#), « [SC01_planning_reservations.xls](#) »).

PHASE 2



Assistant manager

- 3 Établissez le courriel à adresser aux différents médias locaux ([documents 13 et 14](#), [annexe H](#)).
- 4 Mettez à jour la liste de diffusion *Médias locaux* en intégrant les stations de radios locales ([annexe I](#), « [SC01_medias_locaux.xls](#) »).



Assistant trésorier

- 4 Procédez aux ajustements budgétaires à partir des informations fournies par les différents acteurs du projet ([documents 15 à 17](#), [annexe J](#)).
- 5 Mettez à jour le fichier ([annexe J](#), « [SC01_budget_previsionnel.xls](#) »)
- 6 Complétez le bon de commande à envoyer au fournisseur NDS Event's ([document 16](#), [annexe K](#)).



Animateur

- 3 Rédigez le courriel destiné à la Ferme des Auges ([documents 18 et 19](#), [annexe L](#)).
- 4 Complétez la fiche de demande de matériel à adresser au département Événementiel de la mairie d'Amiens ([documents 18 et 19](#), Fiche d'identité de l'organisation page 260, [annexe M](#)).



Assistante administrative

- 3 Remplissez la déclaration et le chèque à adresser à la SACEM ([documents 20 à 22](#), [annexe N](#), [Fiches micro 1 à 3](#), « [SC01_declaration_SACEM.xls](#) »).
- 4 Réalisez l'archivage numérique des documents relatifs aux demandes d'autorisation : [Fiche micro 4](#), « [SC01_declaration_buvette.doc](#) », « [SC01_declaration_SACEM_201N.xls](#) ».

DOC. 1 > Message de Philippe Leblond en date du 16 juillet 201N

Veillez consulter la documentation relative aux demandes d'autorisation préalables à l'organisation du week-end Handifly des 9, 10 et 11 septembre et communiquez à l'assistante administrative les dates butoir pour qu'elle puisse effectuer ces formalités dans les délais.

Je vous rappelle que l'entrée sur le site sera gratuite. Des baptêmes de l'air, des activités festives familiales ainsi que des animations musicales seront proposés au public.

Une restauration sur place sera possible, une buvette et une friterie seront installées sur le site.


DOC. 2 > Demande d'autorisation de manifestation aérienne

DÉPARTEMENT DE LA SOMME

Arrêté ministériel du 04 avril 1996 relatif aux manifestations aériennes
Article R131-3 du code de l'aviation civile

La demande doit être formulée sur un imprimé type disponible sur le site internet :

www.sia.aviation-civile.gouv.fr

L'imprimé intégralement renseigné, doit être adressé en 6 exemplaires à la préfecture (Bureau des affaires réservées et de la sécurité intérieure – 51 rue de la République – 80020 Amiens cedex 9) **au plus tard 45 jours** avant la date proposée pour la manifestation ou **30 jours au plus tard** pour une activité unique de voltige ou parachutage ou **20 jours au plus tard** pour une manifestation de faible importance ne comprenant que des baptêmes de l'air.

Dans les mêmes délais et simultanément, une copie de la demande et du dossier doit être adressées par l'organisateur directement :

- au délégué régional de l'aviation civile pour la Picardie – Aérodrome de Beauvais-Tillé – 60000 Beauvais cedex ;
- au commissaire divisionnaire, directeur zonal de la police aux frontières de la zone Nord – BP 1393 – 59015 Lille cedex ;
- au maire de la commune sur le territoire de laquelle se trouve l'emplacement proposé.

Source : <http://www.somme.gouv.fr/Politiques-publiques/Securite-et-protection-de-la-population/Securite-publique/Manifestations-aeriennes>

DOC. 3 > Demande d'ouverture de buvette associative temporaire

Articles L.3334-1 et L.3334-2 du Code de la Santé publique

Une association peut ouvrir une buvette à l'occasion d'un événement associatif ou d'une manifestation publique si elle remplit les conditions cumulatives suivantes :

- les boissons disponibles ne comportent pas ou peu d'alcool (elles appartiennent aux groupes 1 à 3 de la classification officielle des boissons) ;
- elle a adressé au maire de la commune concernée une demande d'autorisation d'ouverture de buvette temporaire **au moins 15 jours** avant.

Source : <https://www.service-public.fr/associations/vosdroits/F24345>

DOC. 4 >
Règles générales d'autorisation et de tarification pour manifestations publiques avec fond sonore

Dès qu'une association, pour une manifestation qu'elle organise, fait appel à la musique sous quelque forme que ce soit, elle est tenue à des obligations vis-à-vis de la Société des Auteurs, Compositeurs, Éditeurs de musique (SACEM) et de la Société pour la Perception de la Rémunération Équitable (SPRE).

Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique

TARIFS

- Manifestations commerciales, récréatives, culturelles, sportives, socioprofessionnelles, politiques... avec entrée gratuite : Forfait TTC (TVA 10 %) par jour – 81,17 €
- Manifestations commerciales, récréatives, culturelles, sportives, socioprofessionnelles, politiques... avec entrée payante :

Capacité de l'enceinte ou à défaut fréquentation antérieure ou attendue	Forfait HT par jour (TVA 10 %)
Jusqu' à 3 000 spectateurs	100,62 €
Jusqu' à 10 000 spectateurs	151,60 €
Jusqu' à 50 000 spectateurs	241,49 €
Jusqu' à 100 000 spectateurs	402,48 €
Au-delà de 100 000 par tranche de 25 000	134,16 €

Réduction : Forfait journalier TTC diminué de **20 %** pour déclaration préalable de la manifestation (15 jours avant la manifestation).

Société pour la Perception de la Rémunération Équitable

TARIFS

Rémunération équitable : 65 % des droits d'auteur payés à la SACEM

Source : <https://www.sacem.fr/>

ANNEXE A >
Courriel destiné à l'assistante administrative

De : **Assistant manager**
 À : **Assistante administrative**
 Date : **16/07/201N**
 Objet : **Handifly – formalités obligatoires**

Bonjour,

Veuillez prendre note des dates butoir pour effectuer les formalités obligatoires préalables à l'organisation des journées Handifly :

– **demande d'autorisation de manifestation aérienne :**

avant le 20 août 201N ;

– **demande d'ouverture temporaire de buvette**

avant le 25 août 201N ;

– **déclaration à la SACEM et à la SPRE :**

avant le 25 août 201N pour bénéficier de la remise de 20 %.

Cordialement

Assistant manager

ANNEXE B >
fiche de calcul des redevances SACEM et SPRE

Redevance SACEM	
Forfait journalier :	81,17 €
Réduction :	16,23 €
Net / jour :	64,94 €
Nbre de jours :	3
Total à payer :	194,82 €
Redevance SPRE	
194,82 x 65 % =	126,63 €
Total à payer :	321,45 €

DOC. 5 > Note de Philippe Leblond en date du 16 juillet 201N**Prévisionnel des vols participants handicapés – 11^e édition Handifly**

Compte tenu des chiffres de la participation lors de la dernière édition et des bulletins d'inscription déjà reçus, il faudra compter cette année 400 vols handicapés avec 100 accompagnants ce qui correspond à environ :

- 15 vols en planeur
- 10 heures de vol en ULM
- 40 heures de vol en avion

Tarif des vols

- Handicapés : gratuit
- Accompagnant (limité à 1 personne) : 18 €

Coût de revient des vols handicapés

- Planeur : 60 € le vol
- ULM : 125 € de l'heure
- Avion : 240 € de l'heure

Comme pour les précédentes éditions, notre association prendra en charge 20 % du total des dépenses.

Actualisez le budget prévisionnel et faites-moi part de vos observations.

DOC. 6 > Courrier du fournisseur Les friteries Sensas

SENSAS
5 rue Isaïe Pruvost
62580 Givenchy-en-Gohelle
Tél. : 03 21 78 99 60
Fax. : 03 21 78 99 10

Tabler sur un total
de 480 repas vendus
pour les 3 jours

M. Philippe Leblond
Aérodrome Amiens Glisy
BP 50202
80002 –Amiens Cedex 1

Nos réf. : MP/JD
Vos réf. : CL/PM
Objet : Repas manifestation Handifly

Givenchy-en-Gohelle,
Le 12 juillet 201N

Monsieur le Président,

Comme pour la dernière édition de votre manifestation Handifly, nous mettrons à votre disposition sur le site de l'aérodrome d'Amiens Glisy du 9 au 11 septembre 201N, un camion friterie mobile de 6 mètres ainsi que le personnel qualifié pour restaurer jusqu' à 500 personnes aux conditions suivantes :

- fabrication de repas type Food Truck au prix TTC de 6 € l'unité ;
- versement de 25 % des recettes TTC au profit de l'opération Handifly.

Nous restons à votre disposition pour vous fournir tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, nos sincères salutations

J.-P. Dambrine

ANNEXE C > Budget prévisionnel

Budget prévisionnel Handifly 201N – 11 ^e édition (Montants arrondis à l'euro le plus proche)			
Dépenses		Recettes	
Locations		Apport Aéro-club Amiens	4 167,00
– Toilettes	870,00	Subventions des partenaires	
– Matériel de sonorisation	590,00	– Ville d'Amiens	4 000,00
– Chapiteau	560,00	– Conseil général de la Somme	1 500,00
Hébergement invités	630,00	– Conseil régional des Hauts-de-France	3 000,00
Repas invités	640,00	– Fédération française aéronautique	1 000,00
Repas bénévoles	1 200,00	– Fédération française d'ULM	1 000,00
Sécurité		– Fédération française de vol à voile	1 000,00
– Service ASP sécurité	620,00	– Centre national pour le développement du sport	1 000,00
– Poste de secours Croix rouge	647,00		
Achats divers	2 701,00	Vols accompagnants : 100 x 18€	1 800,00
Communication	308,00	Quote-part sur la restauration	720,00
Redevances SACEM et SPRÉ	321,00	Buvette	1 120,00
Coût Vols personnes handicapés			
- Planeur	15 vols × 60 €		900,00
- ULM	10 h × 125 €		1 250,00
- Avion	40 h × 240 €		9 600,00
Total :	20 837,00	Déficit budgétaire :	530,00
		Total :	20 837,00

ANNEXE D > Courriel destiné à Philippe Leblond

De : **Assistant trésorier** Date : **16/07/201N**

À : **Philippe Leblond**

Objet : **Budget prévisionnel Handifly**

Bonjour,

Le budget prévisionnel a été actualisé.

Il s'avère que le montant des dépenses est supérieur de 530 € à celui des recettes.

J'attends vos instructions pour entreprendre la suite.

Cordialement

Assistant trésorier

DOC. 7 > Message de Philippe Leblond en date du 19 juillet 201N

La réunion sur le déroulement des interventions et les besoins logistiques des associations locales présentes lors du week-end Handifly est programmée le **10 août à 17 heures** à la Maison des associations, 12 rue Frédéric-Petit à Amiens.

Pourriez-vous m'envoyer la liste des participants et les activités qu'ils proposeront et vous occuper du courriel d'invitation à cette réunion ?

Merci



DOC. 8 > Réponses des associations locales contactées

De :

À :

Date :

Objet :

Bonjour,

J'accuse réception de votre invitation aux journées Handifly. C'est avec joie que je vous informe que notre école de cirque sera présente à cet événement du 9 à 11 septembre 201N. Nos intervenants se déplaceront avec tout le matériel nécessaire pour présenter plusieurs spectacles. Nous sommes à votre disposition pour une rencontre afin d'officialiser cet accord et d'en discuter les détails.

Bien cordialement

Alain Nicaise
Président de l'association Cirq'ônflex
495 route d'Abbeville 80000 Amiens

Destinataire : Animateur CCAS

Date : 13/07/201N Heure : 15h10

En votre absence

Nom : LEROY

Société : Ché Javeloteux du Pont de Metz

N° de téléphone : 03 22 45 89 85

Est venu À téléphoné Rappellera

Désire vous voir Reprendre contact URGENT

Objet

OK pour participation aux journées Handifly.

- Présentation de jeux picards

- Concours de lancer de javelots

Adresse mél pour contacter M. Leroy :

mleroy80@gmail.com

Émetteur : Nathalie - Secrétariat CCAS

Comité Départemental Handisport de la Somme
Maison des sports 2 rue Lescouvé 80000 Amiens
Tél. : 0322727952
E-mail : cd80@handisport.org

CCAS Amiens
10 rue Gresset B.P. 1016
80010 AMIENS CEDEX 1

Amiens, Le 8 juillet 201N

Objet : Manifestation Handifly

Monsieur,

Le 25 juin dernier, vous avez effectué auprès de notre présidente une demande de partenariat concernant le projet Handifly. Après avoir soigneusement étudié cette demande, nous avons le plaisir de vous annoncer que celle-ci a été acceptée. Votre projet est à la fois créatif et intéressant, rejoignant fortement les valeurs que notre association souhaite promouvoir. Nous vous proposons de présenter les activités suivantes :

- Tir à la carabine laser; - Basket en fauteuil roulant;
- Tir à l'arc; - Escrime.

Nous restons à votre disposition pour vous fournir tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, nos sincères salutations.

 La secrétaire du Comité
Virginie Paulin

Destinataire : Animateur CCAS

Date : 18/07/201N Heure : 10h

En votre absence

Nom : PETIT

Société : Association Aéro modèles club

N° de téléphone : 03 22 99 85 47

Est venu À téléphoné Rappellera

Désire vous voir Reprendre contact URGENT

Objet

Le club ne pourra être présent aux journées Handifly car il participe au championnat de France à Rochefort.

Émetteur : Nathalie - Secrétariat CCAS



DOC. 9 > Réponses des associations locales contactées (suite)

De : poney-club-d-amiens@orange.fr
 À : Animateur CCAS ville d'Amiens
 Date : 10/07/201N
 Objet : Projet Handifly

Bonjour,
 C'est avec grand plaisir que nous participerons au week-end Handifly du 9 au 11 septembre 201N.
 Nous ferons partager notre passion et notre amour du cheval en proposant aux enfants des promenades à poneys.
 Bien cordialement
 Gérard Lestoquoy
 Poney club Amiens
 rue Albert Camus 80000 Amiens

De : jm.leclerc@free.fr
 À : Animateur CCAS ville d'Amiens
 Date : 02/07/201N
 Objet : RE : Animation week-end Handifly

Bonjour,
 Comme l'année dernière, notre groupe assurera gratuitement l'animation musicale lors des journées Handifly des 9, 10 et 11 septembre.
 Nous restons à votre disposition afin de définir le programme et les plages horaires de nos prestations.
 Jean-Marc Leclerc
 Groupe Totem – 12 rue Foch 80800 Vecquemont
 Tél : 03 22 48 40 37

ANNEXE E > Courriel destiné à Philippe Morinière

De : Animateur CCAS Date : 19/07/201N
 À : Philippe Leblond
 Objet : Associations locales partenaires

Liste des associations locales ayant répondu favorablement à nos sollicitations :

- CirQ'ônflex : Spectacles de cirque
- Comité départemental handisport de la Somme : Démonstration d'activités sportives pour handicapés (tir à la carabine, tir à l'arc, basket, escrime)
- Ché'javloteux du Pont de Metz : Jeux picards et concours de lancer de javelots
- Poney club d'Amiens : Promenades à poneys pour les enfants
- Groupe Totem : Spectacle musical.

Cordialement
 Animateur CCAS

ANNEXE F > Courriel à envoyer aux différents partenaires

De : Animateur CCAS Date : 19/07/201N
 À : contact@cirquonflexe.fr, dleroy80@gmail.com, cd80@handisport.org, poney-club-d-amiens@orange.fr, jm.leclerc@free.fr
 Objet : Réunion de préparation Journées Handifly

Bonjour,

Afin de planifier vos interventions lors du week-end Handifly et de connaître vos besoins logistiques, nous vous convions à la réunion qui se déroulera :

Le 10 août à 17 heures
 Maison des associations 12 rue Frédéric-Petit à Amiens

Nous comptons sur votre présence

Cordialement
 Animateur CCAS


DOC. 10 > Note de travail

**AÉRO-CLUB
DE LA SOMME**

Le : 31 juillet 201N

Objet : Activités aéronautiques réservées aux personnes handicapées

Ci-joint les réservations reçues par téléphone et par courrier au cours de la 2^e quinzaine de juillet afin de mettre à jour le planning des activités aéronautiques réservées aux personnes handicapées (fichier SC01_planning_reservations.xls à télécharger).

Je vous rappelle que les réservations sont traitées suivant les dates de réception.

Faites-moi un compte rendu de l'état des réservations par activité à fin juillet en précisant le nombre de participants handicapés et le nombre d'accompagnants.

Merci

Assistant manager

DOC. 11 > Bulletin de réservations téléphoniques
Handifly 11^e Édition - RÉSERVATIONS TÉLÉPHONIQUES

Date de réservation	Nom	Prénom	Date de naissance	Tél ou E-mail	Inscription pour :				Nom - Prénom accompagnant en vol	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
					Un vol local	Une initiation au pilotage						
						Déficient visuel	Déficient auditif	Personne paraplégique				
					1 - Avion	Avion avec système Sound flyer	Vol avec instructeur malentendant	Vol en ULM				
					2 - Planeur							
15/07/201N	DUREZ	JÔËL	05/07/1950	03 21 42 36 17	1							✓
15/07/201N	CARLIER	LOUIS	02/11/1970	03 22 78 96 84	1				Senet Gérard			✓
15/07/201N	DUJARDIN	MICHEL	21/11/1965	03 20 56 89 74		✓					✓	
17/07/201N	SENET	COLETTE	12/02/1986	03 22 77 88 95	1							✓
18/07/201N	FLAVY	RICHARD	31/08/1981	03 22 85 84 00			✓		Hochedez Paul		✓	
18/07/201N	GOLINSKI	LUCIEN	12/12/1988	06 25 85 74 55			✓		Gorny Maria		✓	
21/07/201N	PENTO	MARIO	01/10/1989	03 22 78 96 45	2					✓		
21/07/201N	DELBECQ	SERGE	12/12/1959	06 17 44 55 66				✓			✓	
21/07/201N	FLEURY	RENÉ	02/08/1966	03 22 78 96 45				✓		✓		
21/07/201N	DEVOS	LOUIS	15/10/1985	03 22 18 89 56	1				Lecerf Henri		✓	
27/07/201N	VERRIER	DENIS	02/05/1971	03 22 77 65 05	1				Dufour Charles			✓
28/07/201N	QUÉNIARD	PHILIPPE	11/02/1996	03 22 88 94 78	2				Legrix Roger	✓		
28/07/201N	RENONCOUR	JACQUES	12/11/1991	03 21 56 98 74		✓						✓
30/07/201N	MAHÉ	LOUIS	07/11/1955	06 19 06 44 11	1						✓	

DOC. 13 > Message de Philippe Leblond en date du 11 août

J'ai rédigé le communiqué de presse de la manifestation Handifly. Pouvez-vous prendre en charge sa diffusion auprès des différents médias locaux ? Cette année, nous allons étendre la diffusion du communiqué aux stations de radio locales. Vous devrez donc :

- préparer un courriel type à l'accroche percutante comportant :
 - une ligne sur pourquoi nous les contactons ;
 - un bref résumé de l'article ;
 - un lien vers notre site web ;
 - nos coordonnées ;
 - et bien entendu le communiqué en pièce jointe.
- mettre à jour la liste de diffusion en ajoutant les coordonnées des stations de radio FM locales (Radio Campus, Radio Nova, France bleu Picardie, Fun radio, Contact FM, Skyrock). Vous trouverez ces informations sur le site :

site
foucherconnect.fr/epgatlle20

Merci


DOC. 14 > Communiqué de presse

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Amiens et l'Aéro-Club de la Somme organisent la 11^e édition d'Handifly les :

**Vendredi 09 septembre,
 Samedi 10 et Dimanche 11 septembre 201N
 à partir de 10 H 00 jusqu'à 18 H 00
 à l'aérodrome AMIENS GLISY**

Comme les années précédentes, les participants et tout particulièrement les personnes en situation de handicap auront la possibilité d'effectuer un baptême de l'air ou une initiation au pilotage. Parallèlement, différentes activités festives familiales et animations seront proposées tout au long de ces journées :

- Animations musicales ;
- Jeux picards ;
- Spectacles de cirque ;
- Activités d'handisport ;
- Promenades à poneys pour les enfants.

Inscriptions pour les baptêmes de l'air, les initiations au pilotage (**avant le 5 septembre 201N**) :

- Par courrier : à l'aéro-club de la Somme
 BP 50100 – 80002 AMIENS CEDEX 1
- Par courriel :
contact@aeroclub-somme.com à l'attention de Clémence
- Par téléphone : 03 22 48 10 85





ANNEXE H > Courriel de diffusion du communiqué de presse

De : Assistant manager Aéro-club de la Somme Date : 11/08/201N

À : coordination@radiocampusamiens.com, contact@novaplanet.com, bleupicardie@radiofrance.com, contact.antenne@funradio.fr, contact@mycontact.fr, contact@skyrock.com, contact@fr3picardie.fr, contact@fr3lille.fr, christian.demilly@numericable.fr, contact@aisnenouvelle.fr, s.lemire@free.fr, contact@bonhomme-picardie.fr, ydrelon@orange.fr, contact@union.fr, oisehebdo@oisehebdo.com, lleroy80@orange.fr, contact@weolille.fr

Objet : Handifly, un week-end dans les airs

Pièces jointes : Communiqué de presse

Madame, Monsieur,

Notre association a le plaisir de vous informer que la 11^e édition d'Handifly se déroulera les 9, 10 et 11 septembre 201N.

Ce week-end intergénérationnel, ouvert à tous publics, est l'occasion pour les personnes handicapées de découvrir le plaisir de voler et pour certains de s'initier aux rudiments du pilotage.

En espérant que cette manifestation intéressera vos lecteurs ou vos auditeurs, je vous prie de trouver ci-joint un communiqué de presse.

Des informations sur cet événement sont disponibles sur le site internet de l'aéro-club de la Somme : <https://www.aeroclub-somme.com/>

Je reste à votre disposition pour tout complément d'informations que vous pourriez souhaiter.

Bien cordialement

Nom de l'élève – Assistant manager

Aéro-club de la Somme – Métropole BP 50100 – 80002 AMIENS CEDEX 1 Tél. : 03 22 48 10 85

ANNEXE I > Coordonnées des stations de radio locales

Radio	Adresse	Code postal	Ville	Tél administratif	Courriel
Radio Campus	45 allée des Henson	80000	Amiens		coordination@radiocampusamiens.com
Radio Nova	127 avenue Ledru-Rollin	75011	Paris	01 53 33 33 00	contact@novaplanet.com
France Bleu Picardie	2 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny	80000	Amiens	03 22 71 15 15	bleupicardie@radiofrance.com
Fun radio	20 rue Bayard	75008	Paris	01 40 70 48 48	contact.antenne@funradio.fr
Contact FM	8 Place du Général de Gaulle	59000	Lille	03 20 76 26 30	contact@mycontact.fr
Skyrock	37 bis rue Greneta	75002	Paris	01 44 88 82 00	contact@skyrock.com

DOC. 15 > Note de travail

**AÉRO-CLUB
DE LA SOMME**
Le : 17/08 201N

Objet : Budget prévisionnel Handifly

Veuillez procéder à la révision du budget prévisionnel compte tenu des éléments suivants :

- 1. Poste Vols accompagnants :** À ce jour, nous avons enregistré 339 réservations pour les vols handicapés et 143 pour les vols accompagnants. Nous pensons que cette année le nombre d'accompagnants sera d'environ 170 soit 70 inscriptions de plus que lors de la dernière édition.
- 2. Recettes supplémentaires :** Ci-joint la copie du courriel de l'ESAT d'Amiens qui confirme, avec retard, sa participation à notre manifestation. Cette association vendra des pâtisseries confectionnées par ses adhérents.
- 3. Poste Locations :** M. Leblond souhaite faire installer un chapiteau supplémentaire équipé de tables et de chaises pour accueillir 80 personnes déjeunant sur place. Consultez le tarif du fournisseur NDS Event's et passez commande.

Équilibrez le budget prévisionnel en ajustant l'apport financier de l'aéro-club.

Merci

Assistant manager

DOC. 16 > Tarifs du fournisseur NDS Event's

NDS Event's

 125, rue Foch
80800 Villers-Bretonneux

 Livraison et installation
le 08/09/201N (Distance Villers-
Bretonneux - Glisy : 20 km A/R)

Tarifs TTC Chapiteaux de réception

Référence	Dimensions	Superficie	Capacité places assises	Week-end 2 à 4 jours	Option tables et chaises	Livraison et récupération
CR600	5 m × 12 m	60 m ²	60	550,00 €	180,00 €	0,50 € / km
CR700	5 m × 14 m	70 m ²	75	625,00 €	225,00 €	0,50 € / km
CR720	6 m × 12 m	72 m ²	80	635,00 €	240,00 €	0,50 € / km
CR800	5 m × 16 m	80 m ²	90	650,00 €	270,00 €	0,50 € / km
CR840	6 m × 14 m	84 m ²	90	680,00 €	270,00 €	0,50 € / km
CR900	5 m × 18 m	90 m ²	95	695,00 €	285,00 €	0,50 € / km
CR960	8 m × 12 m	96 m ²	105	820,00 €	315,00 €	0,50 € / km

DOC. 17 > Copie du courriel de l'ESAT transmis par l'animateur

De : Date :

À :

Objet :

Bonjour,

Vous voudrez bien nous excuser de l'envoi tardif de ce message à cause des congés d'été. Notre association sera bien présente aux journées Handifly et tiendra un stand pâtisseries comme lors de la dernière édition. Notre équipe de pâtisseries fabriquera une centaine de tartes et une centaine de gâteaux vendus au profit de votre association pour aider au financement de l'opération Handifly.

Pour information, l'année dernière toute notre production a été vendue. Aussi conservons-nous les mêmes tarifs :

- tarte 6 personnes : 5 €
- gâteau en portion individuel : 1,50 €

Cordialement

Yves Delsart - Directeur ESAT ADAPEI 80 Amiens
 ZI nord - 40 rue du Fiefv-v80046 Amiens cedex 2 – 03 22 67 31 60

Recettes
estimées : 750 €

ANNEXE J > Fiche de calcul

Poste	Montant Budget primitif	Ajustement + ou -	Montant Budget révisé
Recettes			
- Vols accompagnants :	1 800,00 €	+ 1 260,00 €	3 060,00 €
- Stand pâtisseries :	0,00 €	+ 750,00 €	750,00 €
Dépenses			
- Location chapiteau :	560,00 €	+ 885,00 €	1 445,00 €

ANNEXE K > Bon de commande


Aéro-club de la Somme
 BP 50100 80002 – Amiens Cedex 1
 Tél. : 03 22 48 10 85
 Fax : 03 22 48 12 63

NDS Event's
 125 rue Foch
 80800 Villers-Bretonneux

N DE COMMANDE N° B011

Date : 17/08/201N

Référence	Désignation	Unité	Quantité	PUTTC	Total TTC
CR720	Chapiteau de réception	1	1	635,00	635,00
	Option Tables et chaises	1	1	240,00	240,00
	Livraison et récupération	km	20	0,50	10,00
				Total à payer	885,00

Livraison : le 08/09/201N

Règlement : Chèque sous huitaine

Signature

Assistant trésorier

DOC. 18 > Message de l'assistant manager en date du 18 août 201N

Pouvez-vous vous charger de la demande de prêt du matériel indispensable au bon déroulement des animations ?

- Demandez par courriel à M. Sébastien Dubois, propriétaire de la Ferme des Auges à Glisy s'il veut bien mettre à notre disposition pendant 3 jours des ballots de paille rectangulaires.
- Complétez l'imprimé de demande de matériel à la mairie d'Amiens (prise en charge du matériel le **jeudi 8/09 à 14 h** et retour le **lundi 12/09 à 9 h**) et transférez le document à M. Leblond pour signature.

Merci pour votre aide.



DOC. 19 > Compte rendu de la réunion du 10 août 201N (extrait)



PROJET HANDIFLY
Compte rendu de la réunion du 10 août 201N

20 personnes présentes – 3 personnes excusées

LOGISTIQUE

Besoin en matériel

- Spectacle musical : Podium fixe bâché de 4 m × 4 m hauteur 1,10 m – Coffret de prises électriques 16A – 10 barrières métalliques
- Spectacle de cirque : 50 chaises coque plastique – Podium fixe non bâché 5 m × 5 m hauteur 0,40 m
- Stand javelots : 10 ballots de paille rectangulaires – 20 barrières métalliques – 4 tables rectangulaires de 2 m
- Promenade à poneys : 20 barrières – 100 mètres de ruban de signalisation
- Démonstration d'activités handisport sur le parking de l'aérodrome :
 - Basket : Terrain délimité par 20 cônes de signalisation
 - Tir à l'arc et à la carabine laser : 5 barrières et 5 ballots de paille rectangulaires
 - Escrime : 5 tapis de 2 m × 1 m

HÉBERGEMENT

Pilotes de l'association *Les Mirauds volants*

Réservation de 2 chambres avec petit-déjeuner 2 nuits Hôtel Campanile de Glisy

ANNEXE L > Courriel à adresser à la Ferme des Auges

De : Date :

À :

Objet :

Monsieur,

Lors de la manifestation Handifly du 9 au 11 septembre 201N, nous aurions besoin de ballots de paille pour les animations tir à l'arc, tir à la carabine et lancer de javelot.

Pourriez-vous mettre à notre disposition 15 ballots de paille rectangulaires pendant 3 jours ?

Nous comptons sur votre aide.

Dans l'attente de votre réponse,

Bien cordialement.

Animateur CCAS



ANNEXE M > Imprimé de demande de prêt de matériel

Centre technique Métropolitain Unité Fêtes et Événements

Tel : 03 22 71 21 80

Animations_Evenementielles@amiens-metropole.com



DEMANDE DE PRÊT DE MATERIEL

(à retourner 15 jours avant la prise en charge du matériel)

Demandeur : **Aéro-Club la Somme**
 Représenté par : **Philippe Leblond**
 Fonction : **Président**
 Adresse : **BP 50100**
 Code postal : **80002**
 Ville : **Amiens**
 Tél : **03 22 48 10 85**
 Courriel : **contact@aeroclub-somme.com**

Votre événement

Intitulé : **Handifly**
 Date de début : **09/09/201N**
 Date de fin : **11/09/201N**
 Lieu : **Aérodrome**
 Ville : **Amiens Glisy**

Matériel souhaité	Nombre	Commentaire
Barrière métallique Vauban 2 m × 1,10 m	55	
Grille métallique hauteur 2 m largeur 2 m		
Grille métallique hauteur 2 m largeur 1,50 m		
Banc		
Chaise coque plastique	50	
Isoloir		
Urne		
Table rectangulaire plateau de 2 m	4	
Table pliante 2 m		
Table pliante 1,60 m		
Podium fixe 4 m × 4 m hauteur 0,40 m		
Podium fixe 5 m × 5 m hauteur 0,40 m	1	
Podium fixe bâché 4 m × 4 m hauteur 1,10 m	1	
Podium fixe bâché 5 m × 7 m hauteur 1,50 m		
Tapis 2 m × 1 m	5	
Tapis 2 m × 2 m		
Tribune démontable de 204 places		
Branchement Triphasé (puissance en KW)		
Coffret prise de courant (10/16A)	1	
Cône de signalisation	20	
Ruban de signalisation (Bobine de 50 mètres)	2	
Guirlande (de 50 mètres Linéaire)		
Projecteur (éclairage)		
Coffret de comptage 18 à 36 kw		

Prise en charge du matériel aux ateliers du service technique communal

7 rue de la Malmaison 80000 Amiens
 du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h & 13h30 à 15h30

Retrait souhaité du matériel Date : **08/09/201N** Horaire : **14 h**
 Retour souhaité du matériel Date : **12/09/201N** Horaire : **9 h**

Le demandeur est responsable du bon usage du matériel emprunté.
 En cas de dégradation ou de perte, **un titre de recette correspondant** sera adressé aux organisateurs.

Fait à : **Amiens** le : **18/08/201N**

Signature du demandeur


DOC. 20 > Message de Philippe Leblond en date du 18 août

Le projet Handifly augmente considérablement le volume des documents papier qu'il faut ensuite classer et stocker. J'ai donc souhaité mettre en place, dès cette année, une gestion électronique des documents traités à l'occasion de l'organisation de cette manifestation. Tous les documents produits par notre association de type traitement de texte, tableur ou PDF sont directement archivés dans la GED. Les documents papier reçus sont scannés pour être convertis au format numérique.

Notre assistant manager a défini le plan de classement des documents et a procédé au paramétrage du module GED du PGI Openerp. Il a archivé quelques documents en guise de test.

Vous trouverez l'imprimé SACEM à remplir dans le sous-répertoire **Demandes d'autorisation** du dossier **Projet Handifly 201N**.

Vous déposerez les fichiers relatifs à la déclaration SACEM dûment complétée et à la demande d'ouverture temporaire de buvette dans le répertoire **Demandes d'autorisation**. J'ai préparé des fiches micro qui faciliteront votre travail.

Bon courage.


DOC. 21 > Agenda de l'assistante administrative (extrait)
 VENDREDI
 18
 AOÛT

 32^e sem

Sainte Hélène

230-135

Envoyer la demande d'ouverture de buvette à la mairie d'Amiens) Fait
 (fichier « *SC01_declaration_buvette.doc* »).

Rechercher la déclaration *SACEM* dans la base documentaire du PGI et compléter le document. Sauvegarder le fichier sur le poste de travail sous le nom « *SC01_declaration-SACEM_201N* ».

Déposer ces 2 fichiers dans le dossier *Handifly 201N* du module *GED* du PGI.

Envoyer la déclaration *SACEM* et le règlement par chèque bancaire à la délégation 5 rue Lamarche 80 000 Amiens.



DOC.22 > Mémo de l'assistant manager

Rappel

Horaires des journées Handifly du 9 au 11/09/201N : 10 h - 18 h

Animation musicale :

- Groupe local Totem
- Diffusion de musique enregistrée sur CD

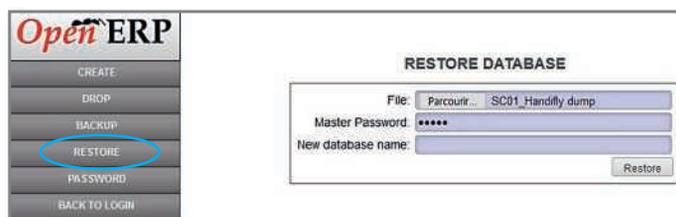
Assistant manager

ANNEXE N > Chèque bancaire

 CAISSE D'ÉPARGNE PICARDIE		à rédiger exclusivement en euros	
Payez contre ce chèque		Cent quatre-vingt-quatorze euros et quatre-vingt-deux centimes <small>non endossable sauf au profit d'une banque ou d'un organisme assimilé</small>	
À SACEM			194,82
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Payable en France 13335 00301 8 RUE DE VADÉ 80000 AMIENS TEL. 03 22 50 50 50 </div>		Aéro-club de la Somme Aérodrome Amiens Glisy BP 50100 80002 - Amiens Cedex 1	
Chèque n°		Chèque n° 5939016	
593016		004172603631	
Signature			

Fiche Micro 1 : Restaurer et ouvrir la base de données «SC01_Handifly.dump» ou « SC01_Handifly.backup »

- Identifiant : **admin**
- Mot de passe : **admin**



Fiche Micro 2 : Pour accéder au dossier Handifly

Connaissances

- Configuration
 - Gestion des documents
 - Structure des répertoires



- Sélectionner **Projet Handifly 201N** pour afficher les répertoires du dossier

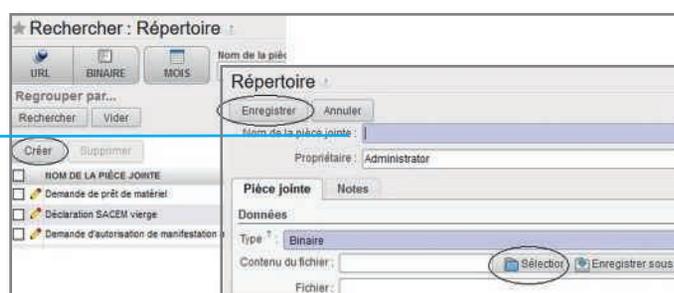
Fiche Micro 3 : Pour télécharger un fichier archivé

- Ouvrir le répertoire
- Sélectionner le fichier
- Cliquer sur **[Télécharger]** ...
- Le fichier téléchargé est en lecture seule, il faut l'**enregistrer sous** un autre nom après modification



Fiche Micro 4 : Pour archiver un fichier

- Sélectionner le répertoire
- Cliquer sur **[Créer]**
- Saisir le nom de la pièce jointe
- Sélectionner le fichier enregistré sur votre poste de travail
- Cliquer sur **[Enregistrer]**



Débord intro p. 289



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 3 144 habitants d'après le recensement de la population publié en 2012. 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

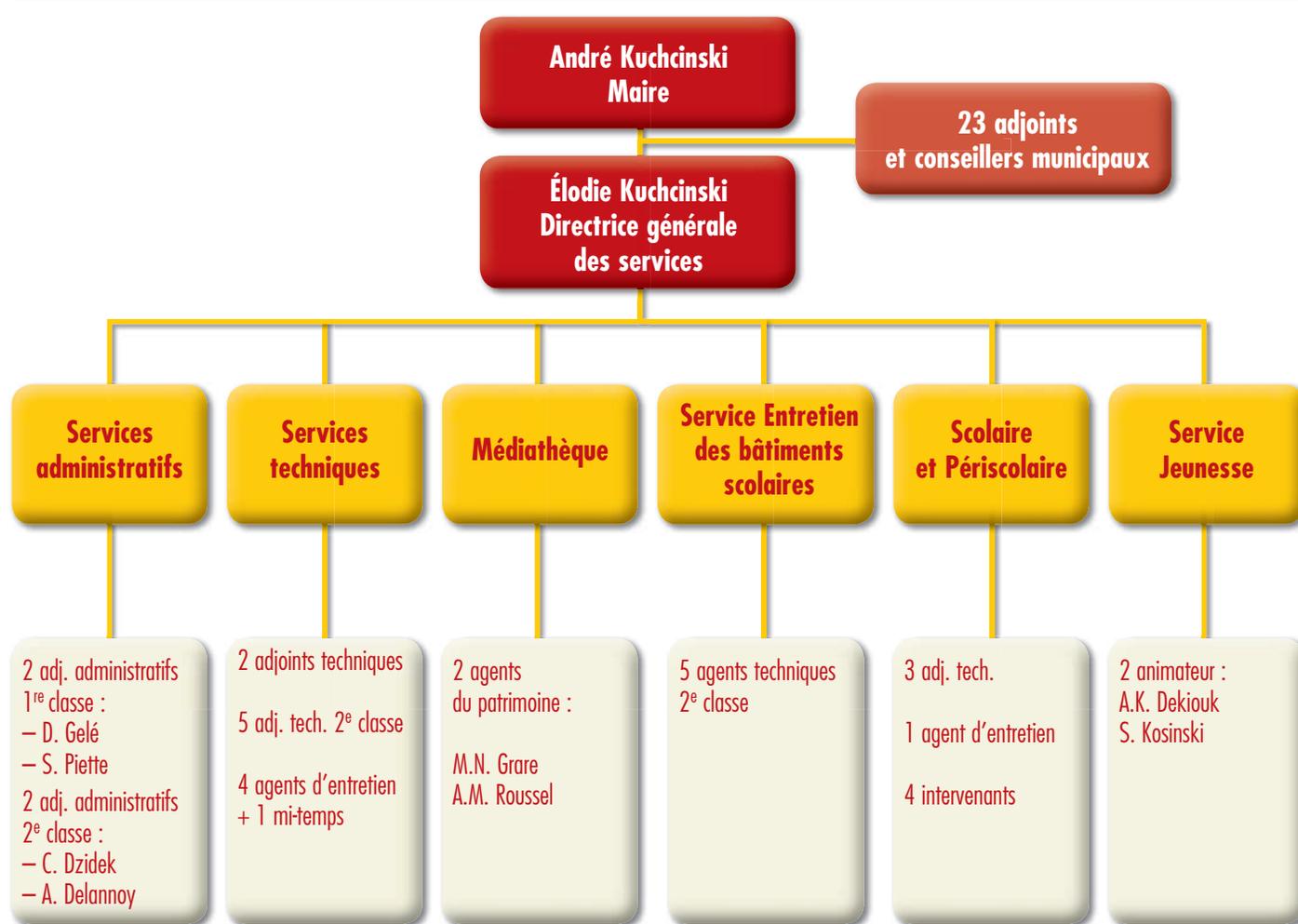
Horaires d'ouverture de la mairie

Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h
Le samedi de 8 h 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} janvier 2012, la France comptait 36 700 communes en France métropolitaine et DOM.



La « 10 pour 100 », c'est 100 % pour le Téléthon

Depuis de nombreuses années, les écoles, les associations sportives et culturelles de la commune d'Hulluch se mobilisent pour mettre en place des manifestations afin de collecter des dons au profit de l'Association française contre les myopathies (AFM).

La municipalité s'associe aux actions pour le Téléthon en organisant une course à pied appelée la « 10 pour 100 » (dix kilomètres pour cent joggers) et en assurant la logistique et l'organisation pour les différentes activités.

La course, prévue le 7 décembre, proposera trois distances: 1 km, 5 km et 10 km pour les différentes catégories enfants et adultes, sur un parcours plat à travers les quartiers de la ville.

L'organisation de cette épreuve est donc confiée au service Jeunesse et Sports. Mme Kuchcinski, directrice générale des services de la mairie, pilote le projet.

L'an dernier, le bilan financier de cette course faisait apparaître un bénéfice de 1 600 euros entièrement reversé à l'AFM.

Pour cette dixième édition de la « 10 pour 100 », les organisateurs vont multiplier les actions de promotion car ils espèrent augmenter le nombre d'inscriptions.

Battront-ils, cette année, le record du nombre de participants et celui de la collecte de dons destinée au Téléthon ?



Poste: **Animateur**

Service: Jeunesse et Sports

Rôle: Proposer et organiser des activités à vocation socio-éducative, culturelle et sportive aux jeunes de la commune.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste: **Assistante administrative**

Service: Direction générale des services

Rôle: Assister Mme Kuchcinski dans ses missions courantes

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste: **Agent administratif**

Service: Jeunesse et Sports

Rôle: Assurer les travaux administratifs courants à l'aide des outils bureautiques.

Nom :

Prénom :

Mél :

AGENDA DE TRAVAIL

	  Assistante administrative	  Animateur	  Agent administratif
7 nov. PHASE 1 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de l'espace de travail collaboratif dédié à l'organisation de la course <i>Omnispace Agora Project</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration du bon de commande à la ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation du budget prévisionnel des recettes de la manifestation sportive
PHASE 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des agendas des membres du comité d'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du bulletin d'inscription pour les individuels 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation du tableau d'inscription pour les clubs et actualisation du courrier d'invitation

Environnement numérique

- Plateforme collaborative *Omnispace Agora Project*
- Tableur
- Traitement de texte

À VOS POSTES...

PHASE 1



Assistante administrative

- 1 Procédez à la création de l'espace de travail collaboratif et des comptes utilisateurs ([documents 1 et 2](#)).
- 2 Informez par courriel tous les utilisateurs sur les modalités de connexion à la plate-forme collaborative ([document 2](#)).
- 3 Déposez, les fichiers transmis par Mme Kuchcinski (« SC02_bulletin_individuel_201N-1.doc » et « SC02_invitation_clubs_201N-1.doc ») dans le dossier « [SC02_Doccourse_201N-1](#) » ([documents 3 et 4](#)).
- 4 Créez le dossier « [SC02_Doccourse_201N](#) » ([document 4](#)).



Animateur

- 1 Passez commande des prestations proposées par la ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme ([documents 5 et 6, annexe A](#)).
- 2 Mettez à jour votre agenda personnel sur l'espace numérique.



Agent administratif

- 1 Présentez, à l'aide du logiciel approprié, le budget prévisionnel des recettes liées aux inscriptions, selon les différentes hypothèses posées par Mme Kuchcinski ([documents 7 à 9](#)).
- 2 Déposez le fichier « [SC02_Simulation_ins](#) » en partage dans l'espace de travail collaboratif.

PHASE 2



Assistante administrative

- 1 Mettez à jour les agendas personnels des organisateurs sur l'espace numérique ([documents 10 et 11](#)).
- 2 Préparez le bon de travail à transmettre au responsable du service technique ([annexe B](#)).



Animateur

- 1 Connectez-vous à votre espace numérique pour télécharger et actualiser le modèle de bulletin réservé aux coureurs individuels « [SC02_bulletin_individuel_201N_1.doc](#) » ([documents 12 et 14](#)).
- 2 Enregistrez ce fichier sur le bureau de votre poste de travail sous le nom « [SC02_bulletin_individuel_201N.doc](#) » avant de le déposer en partage dans le dossier « [SC02_Doccourse_201N](#) » de l'espace numérique ([document 14](#)).



Agent administratif

- 1 Concevez, à l'aide du logiciel approprié, un bulletin d'inscription pour les clubs ([document 13](#)).
- 2 Connectez-vous à votre espace numérique pour télécharger et mettre au net la lettre d'invitation à envoyer aux associations sportives « [SC02_invitation_clubs_201N.doc](#) » ([documents 14 et 15](#)).
- 3 Enregistrez ce fichier sur le bureau de votre poste de travail sous le nom « [SC02_invitation_clubs_201N.doc](#) ».
- 4 Déposez les fichiers dans le dossier partagé « [SC02_Doccourse_201N](#) » de la plate-forme pour vérification ([document 14](#)).



DOC. 1 > Consignes de Mme Kuchcinski

Pour l'organisation de la course « 10 pour 100 », il faut créer un espace numérique de travail sur la plate-forme Agora Project (www.agora-project.net/)¹.

Pour ce faire, vous utiliserez votre adresse mél et vos coordonnées.

Je vous laisse le choix du nom et de la mise en forme de l'espace.

Le mot de passe sera : hulluch. Vous serez administrateur général.

Ensuite, vous devrez créer et paramétrer un compte utilisateur pour les membres du service Jeunesse et Sports. Vous saisirez uniquement:

- le titre de civilité;
- le nom;
- le prénom;
- l'adresse mél;
- le mot de passe: h62410.

Vous affecterez à chaque utilisateur des droits en écriture.

J'ai déposé sur votre bureau des extraits de l'aide en ligne Agora Project téléchargés sur Internet, à consulter en cas de besoin.

Bonne journée et bon courage.

Élodie



1. La création et l'utilisation d'un espace numérique de travail sur la plateforme **Agora Project** n'est gratuite qu'avec l'offre « Omnispace découverte » limitée à 3 utilisateurs et à 30 Mo de stockage. La réalisation du scénario terminée, il est conseillé de supprimer l'espace numérique de travail.

DOC. 2 > Aide en ligne

Aide AGORA PROJECT

→ Masquer
← Page précédente
→ page suivante
imprimer

Sommaire Index Rechercher

Entrez le mot clé à rechercher

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

- Création des comptes utilisateurs
- Connexion d'un utilisateur à l'espace collaboratif

Création des comptes utilisateurs

Dans le menu **utilisateurs de l'espace**, cliquez sur :

Ajouter un utilisateur

Complétez la fiche de renseignements puis **Validez**.

Connexion d'un utilisateur à l'espace collaboratif

L'administrateur doit transmettre par courriel à chaque utilisateur :

1. le lien pour accéder à l'espace de travail collaboratif [https://www.omnispace.fr/nom de l'espace/](https://www.omnispace.fr/nom%20de%20l'espace/)
2. l'identifiant et le mot de passe de connexion



DOC. 3 > Courriel de Mme Kuchcinski

De : Élodie Kuchcinski

Date : 07/11/201N

À : assistante administrative

Objet : Fichiers organisation course 201N-1

Pièces jointes : « SC02_bulletin_individuel_201N-1.doc », « SC02_invitation_clubs_201N-1.doc »

Veillez déposer les fichiers ci-joints sur l'espace de travail collaboratif dans un dossier que vous nommerez SC02_Doccourse_201N-1 avec accès en écriture pour tous les utilisateurs.

Ces fichiers relatifs aux inscriptions de la course de l'année dernière seront ainsi à la disposition de l'équipe du service Jeunesse et Sports qui pourra les actualiser.

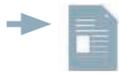
Vous devez aussi créer le dossier SC02_Doccourse_201N qui recueillera les travaux réalisés afin que je puisse les vérifier avant de les transmettre au service de reprographie.

Merci et bonne journée.

Élodie

DOC. 4 > Aide en ligne

Aide AGORA PROJECT



Masquer



Page précédente



page suivante



imprimer

Sommaire

Index

Rechercher



Gestion des dossiers et fichiers



Entrez le mot clé à rechercher

Gestionnaire de fichiers

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

- Gestion des dossiers et fichiers

1. Créer un dossier partagé

- cliquez sur **Ajouter dossier** ;
- saisissez le nom du dossier ;
- définissez les droits d'accès (lecture, écriture limitée, ou écriture) ;
- validez.



2. Déposer un fichier dans un dossier

- sélectionnez le dossier ;
- cliquez sur **Ajouter des fichiers** ;
- cliquez sur le bouton **Sélectionner les fichiers** ;
- sélectionnez le fichier à déposer et cliquez sur **Ouvrir** ;
- définissez les droits d'accès pour les utilisateurs ;
- cliquez sur **Ajouter**.


DOC. 5 > Note de travail en date du 7/11/201N
Élodie Kuchcinski
Directrice générale des services
Note de Travail

Je vous transmets les offres de la ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme que j'ai annotées. Établissez le bon de commande.

Notez dans votre agenda personnel de l'espace numérique de travail les dates butoir pour transmettre les informations nécessaires à la présentation et au reportage de l'épreuve.

Merci.

DOC. 6 > Offres de la ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme

NOS OFFRES

PRESTATIONS COMMUNICATION

Présentation de votre épreuve sur notre site internet (13 000 visites par mois)

1. Descriptif de la présentation de votre épreuve : 30 € HT* (sur le site 5 jours avant l'épreuve)

- Présentation de votre épreuve (5 lignes)
- Horaires, lieux, distances
- Visuel (jpeg) de votre épreuve
- Lien vers votre site
- Contact, courriel, site internet

OK pour commande

2. Descriptif du reportage de votre épreuve : 20 €* HT (24 heures après votre épreuve : durée 8 jours)

- Éléments fournis par l'organisateur par courriel
- Photos, article mettant en valeur l'organisation de votre épreuve, lien vers votre site et lien vers article de presse (si besoin)

OK pour commande

3. Les modalités

- Pour la présentation de votre épreuve, éléments à fournir au plus tard le lundi précédant votre manifestation
- Pour le reportage, éléments à fournir au plus tard 24 heures après l'épreuve

DOSSARDS

1. Descriptif

Dossards numérotés

- Format 20 x 24 ou 20 x 16
- Indéchirable
- Couleur blanc
- Sans publicité ni logo
- Numérotation au choix

Dossards personnalisés

- Format à votre demande
- Indéchirable
- Couleur au choix sur demande
- Logo et marque au choix
- Numérotation au choix

commander 500 dossards numérotés

2. Tarifs

Dossards numérotés

Nombre	PUHT*
1 à 500	0,22
501 à 1000	0,20
1001 à 2000	0,18
+ de 2000	0,13

Dossards personnalisés

Nombre	PUHT*
1 à 500	0,30
501 à 1000	0,27
1001 à 2000	0,25
+ de 2000	0,19

* TVA au taux de 20 %

Ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme – service hors stade
BP 30304 – 59666 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX

Responsable : Grégory Lecler
03 28 77 18 03/06 85 13 99 41

Courriel : g.lecler@orange.fr
Domiciliation bancaire : BNP Lille 3 001-00462-01982560026

ANNEXE A > Bon de commande


COMMUNE DE HULLUCH
Hôtel de Ville
62410 Hulluch

Tél . 03 21 69 88 99
Fax : 03 21 69 88 90

Bon de commande n° 292 à compléter et à me transmettre pour contrôle

Élodie

Bon de commande

Commande n°	292	Exercice	201N	Page	1
Adresse de facturation	Mairie Rue Malvoisin 62410 Hulluch				
Domiciliation bancaire du fournisseur	BNP Lille 3 001 - 00462 - 0 198 256 026				

Fournisseur:

Ligue Nord-Pas-de-Calais d'athlétisme

BP 30304

59666 Villeneuve-d'Ascq

Hulluch, le 7/11/201N

Mesdames, Messieurs,

Veillez enregistrer la commande suivante :

Désignation	Quantité	PUHT	Montant HT
Prestations "Présentation de l'épreuve"	1	30,00	30,00
Prestations "Reportage de l'épreuve"	1	20,00	20,00
Dossards numérotés	500	0,22	110,00

TVA	Taux	Base HT	Montant TVA
	20 %	160,00	32,00

Total TVA	160,00
TVA	32,00
TOTAL TTC	192,00

Mode de paiement : mandat administratif

Avec mes remerciements, recevez, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Maire
André Kuchcinski



DOC. 7 > Note de travail en date du 7/11/201N

Élodie Kuchcinski

Directrice générale des services

Note de travail

Pour les inscriptions anticipées (jusqu'à la veille de la course), je souhaiterais que les concurrents individuels et les clubs s'inscrivent en ligne afin d'alléger le travail des organisateurs.

Parmi les offres reçues, j'ai retenu celle du fournisseur Le-sportif.com, qui me paraît la plus intéressante. Avant de prendre une décision définitive, j'aimerais que vous me fassiez une simulation des recettes prévisionnelles liées aux inscriptions adultes à l'aide du tableur.

J'ai préparé un modèle de tableau pour faciliter votre travail.

Bon courage !

DOC. 8 > Modèle de tableau de simulation

SIMULATION DES RECETTES/INSCRIPTIONS ADULTES

Droits d'inscription édition 201N:

- inscription en ligne : 8 €
- inscriptions le jour de la course : 12 €

Hypothèses	Offre du fournisseur Le-sportif.com					
	Option 1			Option 2		
	Inscrits	Droits inscription	Total	Inscrits	Droits inscription	Total
Hypothèse 1: Même nombre de participants qu'en 201N-1						
• inscriptions en ligne	240	240
• inscriptions le jour de la course	140	140
	Total			Total		

Hypothèse 2: Augmentation des inscriptions en ligne de 20 % Diminution des inscriptions le jour de la course de 10 %						
• inscriptions en ligne
• inscriptions le jour de la course
	Total			Total		

Enregistrez votre travail sous le nom « SC03_Simulation_ins » et déposez le fichier dans le dossier SC03_Doccourse_201N.



DOC. 9 > Offre du fournisseur Le sportif.com

Formulaire d'inscription par Internet également accessible à partir des sites de nos partenaires

le sportif.com
partenaire de votre sport !

JOGGING Le Bipède
L'EQUIPE.FR Running
Trail runirina
esprit running CAISSE D'ÉPARGNE

Inscription par Internet : un vrai plus !

pour votre manifestation

Facilitez l'inscription de vos coureurs et la gestion de vos encaissements

- ✓ Mise en place gratuite
- ✓ Évite les bulletins illisibles ou incomplets
- ✓ Une méthode d'inscription rapide
- ✓ Une inscription pratique et sécurisée

VISA MOTO

DESCRIPTION DU SITE WWW.LE-SPORTIF.COM

Tous les coureurs, licenciés ou non, peuvent utiliser ce service pour s'inscrire à un événement. Pour les participants non licenciés FFA, FF triathlon ou FF affinitaires, il leur est précisé que le dossard est remis en échange d'une copie d'un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la course à pied en compétition de moins d'un an.

COÛT DES FRAIS DE TRANSACTION

0,90 € TTC pour toute inscription
L'organisateur a le choix entre 2 options :

- **Option 1 : prendre en charge les frais de transaction**
L'organisateur percevra le montant de l'inscription moins les frais de transaction.
- **Option 2 : laisser la charge des frais de transaction au coureur.**

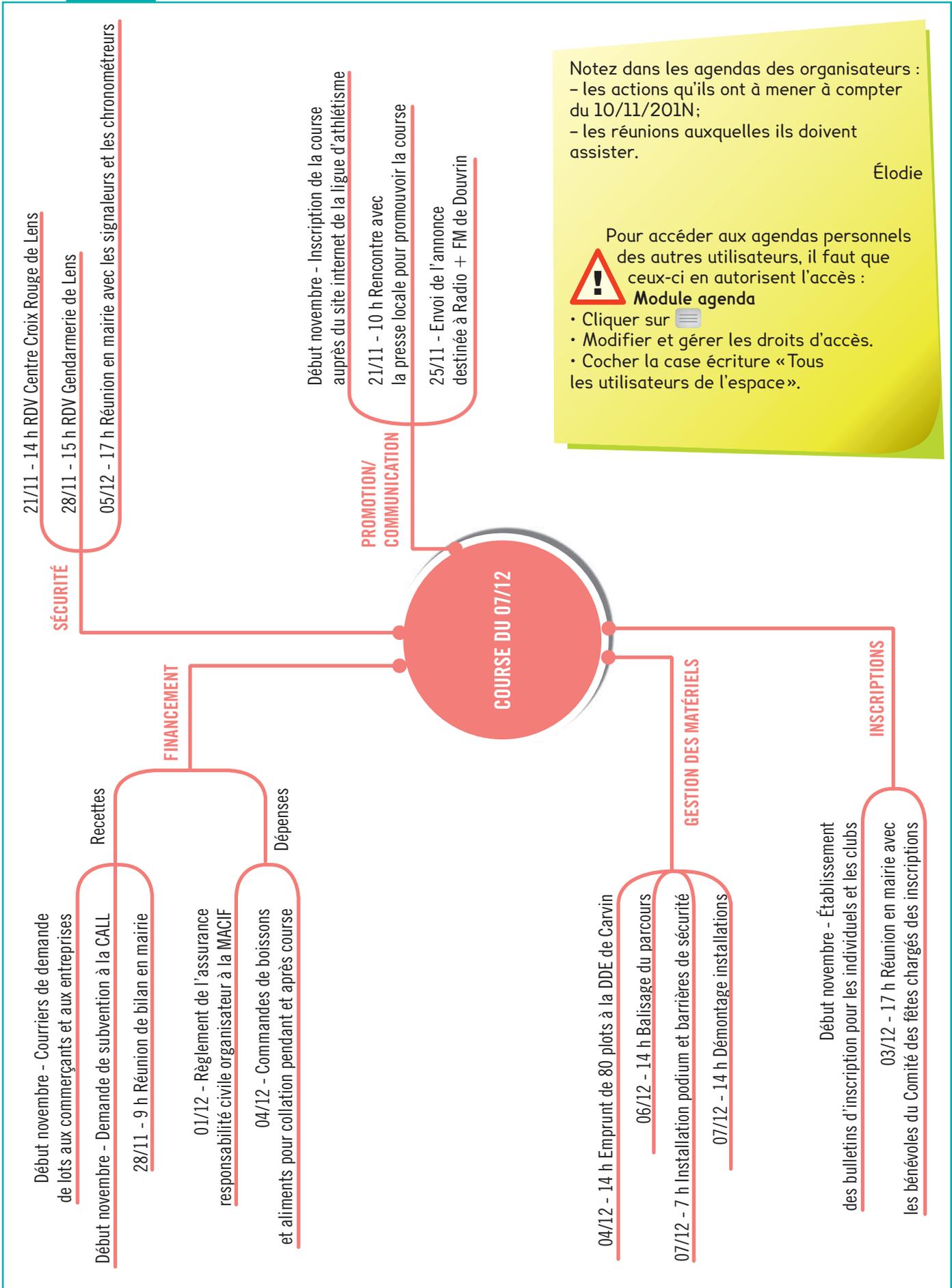
L'organisateur percevra le montant de l'inscription. Le coureur paiera le prix d'inscription majoré de 0,90 €.

Le-Sportif.com encaisse les droits d'inscription et prend en charge tous les problèmes de paiement (carte refusée, compte non approvisionné...).

À J +7, reversement des droits d'inscription à l'organisation.



DOC. 10 > Carte heuristique de l'organisation de la course





DOC. 11 > Compte rendu de la réunion du 31 octobre 201N (extrait)

Compte rendu de réunion du 31 octobre 201N
TÉLÉTHON



5. Course « 10 pour 100 » du 7 décembre 201N

- Organisation : service Jeunesse et Sports et Mme Kuchcinski
- Sécurité et chronométrage : bénévoles du Comité des fêtes
- Balisage des parcours : service technique

Répartition des tâches d'organisation

Inscriptions	Animateur et agent administratif du service Jeunesse et Sports
Promotion/Communication	Animateur service Jeunesse et Sports
Sécurité	Assistante de Mme Kuchcinski
Financement/recettes	Assistante de Mme Kuchcinski
Financement/dépenses	Agent administratif du service Jeunesse et Sports
Gestion des matériels	Service technique

Important : les membres du comité d'organisation de la course doivent assister à toutes les réunions de préparation.

ANNEXE B > Bon de travail

BON DE TRAVAIL

À transmettre à Fabrice Schottey, chef du service technique pour organiser la gestion matérielle de la course. Élodie

00215

Objet: Course 10 pour 100

Demandeur: Assistante administrative

Date: 07/11/201N

Description de la demande:

Période		Détail des travaux demandés	À remplir par le responsable du service technique		
Date	Heure		Nom du ou des intervenants	Matériels	Temps passé
04/12/201N	14 h	Emprunt de 80 plots à la DDE Carvin			
06/12/201N	14 h	Balisage du parcours			
07/12/201N	7 h	Installation des barrières et podium			
07/12/201N	14 h	Démontage installations			

Résultats - observations:

.....

.....

.....

.....


DOC. 12 > Bulletin individuel d'inscription

BULLETIN OFFICIEL D'INSCRIPTION

(À compléter par tous les concurrents s'inscrivant à titre individuel le jour de la course)

Type de police pour tout le document: Arial

Taille 20 Gras

Nom: Prénom: Sexe: M F
 Adresse: Ville:

Catégorie:

- Enfant
 Adulte

Distance:

- 1 km 5 km
 5 km 10 km

Droits d'inscription: 2 €

Droits d'inscription: 10 €

À remplacer par le tableau ci-dessous

Règlement:

- Par espèces Par chèque libellé à l'ordre de la Mairie d'Hulluch

Pour les licenciés: Je déclare avoir pris connaissance du règlement et en accepter les clauses.
 Je joins à mon bulletin d'inscription la photocopie de ma licence.

SIGNATURE OBLIGATOIRE: gras
 (Pour les mineurs, signature des parents).

Police taille 10

Pour les non-licenciés: Je déclare avoir en ma possession un certificat de non-contre-indication à la pratique de la course à pied en compétition, datant de moins d'un an.

Je joins à mon bulletin d'inscription la photocopie du CM.
SIGNATURE OBLIGATOIRE: gras En toutes lettres
 (Pour les mineurs, signature des parents).

ASSURANCE: gras les organisateurs ont souscrit une assurance responsabilité civile auprès de la MACIF pour toutes les manifestations organisées dans le cadre du Téléthon.

Nom: **Police Arial Taille 11** Prénom: Sexe: M F

Adresse: Ville:

Date de naissance:

Licencié: Oui Non

N° licence: Club:

Catégorie	Âge	Distance		Droits d'inscription
Poussins	de 10 à 11 ans	1 km		2 €
Benjamins	de 12 à 13 ans	1 km		
Minimes	de 14 à 15 ans	<input type="checkbox"/> 1 km	<input type="checkbox"/> 5 km	12 €
Cadets	de 16 à 17 ans	<input type="checkbox"/> 1 km	<input type="checkbox"/> 5 km	
Juniors	de 18 à 19 ans	<input type="checkbox"/> 5 km	<input type="checkbox"/> 10 km	
Espoirs	de 20 à 22 ans	10 km		
Séniors	de 23 à 39 ans	10 km		
Vétérans	40 ans et plus	10 km		

Taille 14

Règlement: Chèque
 Espèces



DOC. 13 > Modèle de bulletin d'inscription pour les clubs

COURSE « DIX POUR CENT »
7 DÉCEMBRE 201N

Police Arial
Taille 14

Taille 12

BULLETIN OFFICIEL D'INSCRIPTION POUR LES CLUBS

Nom du club: Ville:

<p><i>insérer un tableau Prévoir 10 lignes pour les inscriptions et 7 colonnes</i></p>				<p><i>Nom</i></p> <p><i>Prénom</i></p> <p><i>Date de naissance</i></p> <p><i>Catégorie</i></p> <p><i>N° licence</i></p> <p><i>Distance</i></p> <p><i>Droits d'inscription</i></p>		

Bulletin d'inscription réservé aux clubs qui s'inscrivent le jour de la course, à sauvegarder sous le nom : SC03_insc_clubs_201N
Élodie.

Ajouter en pied de tableau :

- une ligne Total pour les droits d'inscription
- une ligne avec 2 cases à cocher pour le mode de règlement (Espèces ou chèque).

DOC. 14 > Aide en ligne

Aide AGORA PROJECT

Masquer

Page précédente

page suivante

imprimer

Sommaire
Index
Rechercher

Entrez le mot clé à rechercher

Liste des rubriques

Sélectionnez la rubrique à afficher

- **Gestion de fichiers**

Gestion de fichiers

- 1. Ouvrir un fichier**
 - sélectionnez le dossier pour afficher son contenu ;
 - cliquez sur le fichier désiré pour le télécharger.
- 2. Déposer un fichier dans un dossier**
 - sélectionnez le dossier ;
 - cliquez sur **Ajouter des fichiers** ;
 - cliquez sur le bouton **Sélectionner les fichiers** ;
 - sélectionnez le fichier à déposer et cliquez sur **Ouvrir** ;
 - définissez les droits d'accès pour les utilisateurs ;
 - cliquez sur **Ajouter**.

Scénario 2

295



DOC. 15 > Lettre d'invitation destinée aux clubs régionaux



COMMUNE DE HULLUCH
Hôtel de Ville
62410 Hulluch
Tél. 03 21 69 88 99
Fax. : 03 21 69 88 90

Courrier à sauvegarder sous le nom
SCO2_invitation_clubs_201N
et à déposer dans le dossier
SCO2_Doccourse_201N

Élodie

Hulluch, le 5 novembre 201N-1
7 novembre 201N

Messieurs les Présidents des associations sportives

10^e

Objet: 9^e édition de la course 10 pour 100

PJ: Règlement de la course

Monsieur le Président,

10^e

Nous avons l'honneur et le plaisir de vous inviter à participer à la 9^e course pédestre la « 10 pour 100 » que nous organisons dans notre commune le dimanche 8 décembre 201N-1.

7 décembre 201N

Vous trouverez ci-joint :

- le règlement de la course ;
- le bulletin d'inscription à retourner dûment complété à M. Abdel Dekiouk au service jeunesse et sports accompagné des droits d'inscription avant le vendredi 6 décembre 201N-1.

À remplacer par

Sachez qu'il est toujours possible de vous inscrire le jour de la course. Dans ce cas, vous devrez acquitter des droits d'inscription de 10^e € par adulte et de 2 € par enfant et fournir obligatoirement une photocopie de chaque licence.

12

Nous espérons vous retrouver parmi nous le dimanche 8 décembre 201N-1.

7 décembre 201N

Veuillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de nos salutations distinguées.

Le Maire
A. Kuchcinski

Pour cette 10^e édition, les inscriptions anticipées se font uniquement en ligne sur le site www.le-sportif.com à partir du jeudi 15 novembre jusqu'au jeudi 5 décembre minuit.

Faire et Défaire



« C'est l'art de faire! »



Fiche d'identité de la société

Raison sociale :	FAIRE ET DÉFAIRE
Siège social :	12 rue de Cluny 75005 PARIS
Tél. :	01 43 57 86 74
Fax :	01 43 57 86 78
Site web :	faire-et-defaire.com
Forme juridique :	Société à responsabilité limitée (SARL)
Capital :	10 000 €
RCS :	Paris B 756 430 666 00098
N° SIRET :	756 430 666 00098
Code NAF :	4649 Z
TVA intracommunautaire :	FR96 756 430 666

Activités

Faire et Défaire est une toute jeune entreprise qui distribue des fournitures pour travaux manuels. Ses principaux clients sont des comités d'entreprise, des centres d'animation et des associations.

8 catégories de produits sont distribuées :

- des articles à décorer ;
- des colles et des vernis ;
- des craies, feutres et de la peinture ;
- des gommettes ;
- de la matière pour le modelage ;
- du petit outillage ;
- du papier, cartons et divers matériaux ;
- des perles.

Elle assure aussi des stages de modelage et de peinture sur verre.

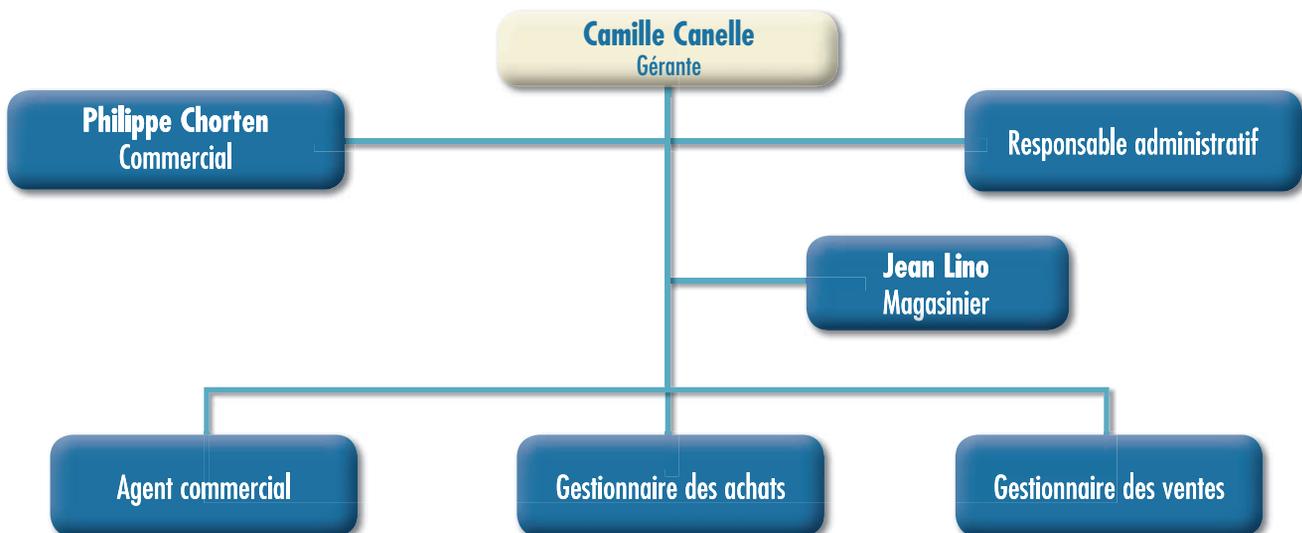
Les fournisseurs sont situés en France, en UE et hors UE.

Références bancaires

BNP PARIBAS – Paris
Monge 5^e
2 bis avenue des Gobelins
75005 Paris

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
18751	30239	85269888120	68

Organisation



La majorité des clients commande sur le site internet. Chaque jour, un message automatique récapitulatif, par client, la liste des articles commandés est envoyé au gestionnaire des ventes. Les livraisons des commandes fournisseurs arrivent à l'entrepôt, Jean Lino, après déballage et contrôle qualitatif, envoie la liste des produits réceptionnés au gestionnaire des achats et lui signale d'éventuels problèmes.

Outre ses fonctions de gérante, Camille Canelle relève chaque jour les courriels reçus sur «contact@faire-et-defaire.com» et les redirige vers les personnes concernées.



Objectif : zéro réclamations - zéro retard



La vie de «Faire et Défaire» suit son cours... Les commandes arrivent, elles doivent être satisfaites, donc les stocks réapprovisionnés, puis les factures contrôlées, encaissées et les fournisseurs payés.

Aujourd'hui, cette jeune entreprise a d'autres ambitions : élargir sa clientèle au marché européen, proposer d'autres gammes de produits et développer ses offres de stage auprès des comités d'entreprise.

Des actions de prospection ont été menées en ce sens et les résultats sont encourageants. Mais par dessus tout, sa ligne de conduite est «zéro réclamation - zéro retard».

L'équipe administrative est-elle prête à relever le défi ?



Poste : Gestionnaire des ventes

Service : Administratif

Rôle : Il suit le traitement des demandes clients, les livraisons et la préparation de la facture. Il répond également aux réclamations des clients. Enfin, il veille à la mise à jour du fichier clients.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Gestionnaire des achats

Service : Administratif

Rôle : Il est le seul à pouvoir passer les commandes auprès des fournisseurs. Il assure la réception des produits et le suivi de la facture. Il veille à la mise à jour du fichier fournisseurs et du fichier produits.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Responsable administratif

Service : Administratif

Rôle : Il a en charge le contrôle des factures, la mise à jour du plan comptable, la gestion des règlements et le suivi des comptes de tiers.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Agent commercial

Service : Administratif

Rôle : Il a en charge le suivi des activités administratives du commercial : mise à jour de son planning, suivi de la prospection clients.

Nom :

Prénom :

Mél :



AGENDA DE TRAVAIL

	 Gestionnaire des ventes	 Gestionnaire des achats	 Responsable administratif	 Agent commercial
PHASE 1  15 mars	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Livraison des commandes prévues <i>PGI</i> ▪ Saisie de nouvelles commandes <i>PGI</i> ▪ Création d'un devis pour un nouveau client de l'Union européenne <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception des marchandises <i>PGI, Texteur</i> ▪ Commande d'articles en urgence <i>PGI, Texteur</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle des factures fournisseurs <i>PGI</i> ▪ Règlement des fournisseurs <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à jour du planning téléphonique et des déplacements du commercial <i>PGI</i> ▪ Création de nouvelles pistes de vente <i>PGI</i> ▪ Suivi des prospections <i>PGI</i>
PHASE 2  20 mars	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement des réclamations clients <i>PGI</i> ▪ Livraison des articles manquants <i>PGI</i> ▪ Préparation des factures clients <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception des articles en urgence <i>PGI, Texteur</i> ▪ Mise à jour de prix <i>PGI</i> ▪ Création d'un nouveau fournisseur, d'une nouvelle famille de produits et des articles correspondants <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisie des règlements clients <i>PGI</i> ▪ Relance des clients défaillants <i>PGI, Texteur</i> ▪ Validation des factures clients <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement du retour d'une enquête <i>Tableur</i> ▪ Rédaction d'une note <i>Texteur, Tableur</i> ▪ Mise à jour des fiches clients ? <i>PGI</i>

Environnement numérique

- *PGI OpenErp 6.1 ou EBP*
- Tableur
- Texteur

Identifiant à saisir sur le PGI : admin Mot de passe : admin

À VOS POSTES...

PHASE 1

15
mars



Gestionnaire des ventes

- 1 Livrez les commandes prévues dans les prochains jours ([documents 1 et 2](#)).
- 2 Saisissez les nouvelles commandes reçues ([documents 2 à 4](#)).
- 3 Créez le devis pour un nouveau client ([document 5](#)).



Gestionnaire des achats

- 1 Réceptionnez les marchandises arrivées ce jour, en cas de livraison non conforme, contactez le fournisseur par écrit puis mettez à jour la fiche du fournisseur et le planning des livraisons ([documents 6 et 7](#), « [SC03_modele_lettre.doc](#) », « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).
- 2 Passez les commandes en urgence auprès des fournisseurs concernés et mettez à jour le planning des livraisons ([document 8](#), « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).



Responsable administratif

- 1 Contrôlez les factures des fournisseurs reçues, en cas d'anomalie, contactez le fournisseur concerné par mél ([documents 9 à 11, annexe A](#)).
- 2 Préparez les règlements des factures fournisseurs et saisissez-les dans le PGI ([documents 12 et 13, annexe B](#)).



Agent commercial

- 1 Mettez à jour le planning des rendez-vous téléphoniques et de déplacements du commercial ([document 14](#)).
- 2 Créez les nouvelles pistes clients ([documents 15 et 16](#)).
- 3 Suivre les prospections menées auprès des clients ([document 17](#)).

PHASE 2

20
mars



Gestionnaire des ventes

- 4 Traitez les réclamations reçues des clients ([documents 2, 18 et 19](#)).
- 5 Livrez les articles des commandes en attente et préparez les livraisons prévues ce jour ([document 2](#)).
- 6 Préparez les factures clients ([documents 20 et 2](#)).



Gestionnaire des achats

- 3 Réceptionnez les marchandises commandées en urgence et mettez à jour le planning des livraisons ([documents 6 et 21](#), « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).
- 4 Mettez à jour les prix des articles de notre fournisseur Canson ([document 22](#)).
- 5 Créez une nouvelle famille de produits et les articles correspondants ([document 23](#)).



Responsable administratif

- 3 Saisissez les règlements clients dans le PGI ([documents 24 à 26](#)).
- 4 Relancez les clients défaillants ([document 26, annexe C](#), « [SC03_modele_lettre.doc](#) »).
- 5 Vérifiez les factures clients avant de les valider ([document 11](#)).



Agent commercial

- 4 Traitez le retour de l'enquête qui a été faite auprès de nos clients ([document 27](#), « [SC04_Resultat_enquete.xls](#) »).
- 5 Rédigez une note de vos observations et intégrez-y les graphiques précédents avec les informations de lecture. Vous déposerez le tout sur mon bureau.
- 6 Mettez à jour la fiche de chaque client ayant répondu à l'enquête en faisant un bref commentaire sur ses futurs besoins d'achat.



DOC. 1 > Consignes de Camille Canelle – Livraisons à préparer

De :	ccanelle@faire-et-defaire.com	Date :	aujourd'hui, 09 : 30
À :	gest.ventes@faire-et-defaire.com		
Objet :	Livraisons à préparer		

Bonjour,

Des livraisons sont à réaliser entre aujourd'hui et le 17 mars.

Avant de préparer les livraisons, vous devez vérifier si les quantités en stock sont suffisantes. Si elles ne le sont pas, avertissez le gestionnaire des achats par mél en lui demandant de passer commande en urgence de 50 unités auprès de nos fournisseurs habituels.

Certains clients n'acceptent pas la livraison partielle, c'est le cas notamment du comité d'entreprise Simson.

Je vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

DOC. 2 > Le traitement des demandes clients



Le traitement des demandes clients

La saisie des demandes clients

- Si c'est un nouveau client, le créer en respectant la procédure de codification habituelle. La référence du client commence par :
 - 1 si le client est situé sur le territoire **français** ou, par 2 si c'est un client **européen** ou, par 3 si c'est un client **hors UE**
 - le 1^{er} chiffre est suivi des 4 premières lettres de sa raison sociale.

- Si le PGI signale que les quantités en stock sont insuffisantes, saisir tout de même la quantité demandée et avertir par mél le gestionnaire des achats des articles en rupture de stock; lui préciser la quantité à commander : 50 unités de chaque.
- Selon le cas, enregistrer la demande en devis ou confirmer le bon de commande.

La préparation des livraisons clients

- Un produit n'est livré qu'à condition qu'il soit disponible. Dans le cas contraire, le client peut accepter une livraison partielle de sa commande. Si le client en est d'accord, faire les modifications nécessaires en mettant à jour les quantités livrées.

Le retour de marchandises

- En cas de retour, il faut réintégrer les marchandises en stock et faire un avoir si la facture a déjà été validée, sinon modifier la ligne de produit sur la facture correspondante.

La préparation des factures clients

- Créer la facture finale dès que la commande est confirmée et faire les modifications éventuelles en mettant à jour les quantités livrées.
- Après validation du responsable administratif, imprimer la facture client et la mettre sous pli.

**DOC. 3 > Note de Camille Canelle**

Nous sommes obligés, dorénavant, de facturer des frais de port. Veuillez en tenir compte pour les nouvelles commandes à saisir. Merci

DOC. 4 > Commandes à saisir**RÉCEPTION MESSAGE**À: Objet:

Veillez enregistrer les commandes ci-dessous reçues de nos clients.

Le : 15/03/2017 Client : [1PASS] PASSION LOISIRS

Réf.	Désignation	Qté
GO4010	Gommettes repositionnables - la forêt	10
GO4007	L'univers floral - 12 planches de 360 gommettes	10
CO2015	Colle bleue - le lot de 12 flacons de 60 ml	10
VE2031	Vernis à l'eau pour gouache - le flacon de 1 litre	5
GO4011	Gommettes repositionnables - la jungle	10
GO4008	Gommettes repositionnables - le cirque	10

Le : 15/03/2017 Client : [1SONA] SONAIR

Réf.	Désignation	Qté
PE3097	Gouache liquide 1 litre - Vermillon	3
PE3099	Gouache liquide 1 litre - Vert émeraude	3
AD1016	Masques expression	20
OU6003	Maxipochoirs masques	5
AD1017	Multiboîtes	20
OU6005	Rouleaux Fun géant - lot de 4 rouleaux	6
OU6009	Tampons opposés - lot de 6 tampons	6

Le : 15/03/2017 Client : [1PTIT] LES P'TITS LOUPS

Réf.	Désignation	Qté
PA7200	Livre blanc grand format	5
PA7201	Papier à dessin blanc	10
PA7202	Papier à dessin de couleur	10
PE3075	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune citron	5
PE3076	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune d'or	5
PE3077	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune primaire	5

DOC. 5 > Consignes de Camille Canelle – Devis à préparerDe: Date: À: Objet:

Bonjour,

L'opportunité sur le prospect « Ciel mes bijoux » a été gagnée. Veuillez lui préparer un devis pour la fourniture de 50 sachets de Maxilacets, 50 sachets de Multifermoirs, 20 sachets de Perles de rocaïlle, 20 sachets de Perles figuratives et 20 sachets de Perles rondes en verre. Mettez à jour la fiche du client avec les infos ci-dessous.

Merci

Ciel mes bijoux – Galerie du Roi 11 – 1000 Bruxelles – Belgique

Tél. : 02 51 23 50 73 – Fax : 02 50 30 90 95

Contact : Mme Mathilde Delfoy – Responsable du CEE

Site web : cielmesbijoux.com

adresse mél : mdelfoy@cielmesbijoux.com

Camille



DOC. 6 > Avis de réception de commandes

De : Date :

À :

Objet :

AVIS DE RÉCEPTION DE COMMANDES

Fournisseur : LEFRANC & BOURGEOIS

Bon de commande : PO00068 - Bon de réception : 1544792

Réf.	Désignation	Qté
LEF50150	Transcryn - le flacon de 75 ml	30
LEF50151	Vernis à vieillir - le flacon de 75 ml	20
LEF50153	Vernis surfon pour gouache - la bombe aérosol de 150 ml	30
LEF50154	Vernis surfon pour gouache - la bombe aérosol de 400 ml	30
LEF50156	Vernis surfon pour gouache - le flacon de 250 ml	30
LEF50157	Céramique à froid	40
LEF51892	Glossy - flacon de 500 ml - Bleu outremer	40
LEF51894	Glossy - flacon de 500 ml - Chocolat	40
LEF51898	Glossy - flacon de 500 ml - Noir	40
LEF51902	Glossy - flacon de 500 ml - Rouge primaire	40
LEF51903	Glossy - flacon de 500 ml - Rouge vif	40
LEF51904	Glossy - flacon de 500 ml - Vert anis	30
LEF51906	Glossy - flacon de 500 ml - Violet	30
LEF60176	Gouache liquide 1 litre - Carmin	40
LEF60178	Gouache liquide 1 litre - Jaune primaire	40
LEF60179	Gouache liquide 1 litre - Ocre jaune	40
LEF60181	Gouache liquide 1 litre - Outremer	40
LEF60182	Gouache liquide 1 litre - Rose tyrien	30
LEF60184	Gouache liquide 1 litre - Terre de Sienne brûlée	50
LEF60185	Gouache liquide 1 litre - Vermillon	40
LEF60187	Gouache liquide 1 litre - Vert émeraude	30
LEF60189	Gouache liquide 1 litre - Violet	30
LEF60190	Gouache liquide assortiment 6 flacons	25
LEF60191	Gouache semi-fluide assortiment	25

Fournisseur : EBERHARD FABER GmbH

Bon de commande : PO00069 - Bon de réception : 4789

Réf.	Désignation	Qté
125870	Coffret de craies cire	20
125873	Crayons aquarelle	20
131240	Feutres métallisés	35
131243	Giotto turbo maxi - le pot de 48 feutres	35
131258	Taille-crayons métal 1 trou - l'unité	100
131260	Taille-crayons métal 1 trou - la boîte de 20	30
131262	Taille-crayons métal 2 trous - l'unité	100
131264	Taille-crayons métal 2 trous - la boîte de 20	30
131266	Taille-crayons gros trous - l'unité	100
131268	Taille-crayons réservoir - l'unité	100
131246	Kid couleur - la pochette de 12 assortis	25
131248	Kid couleur - le pot de 36 feutres (18 couleurs assorties)	30
131250	Bérol colour broad - la pochette de 12 assortis	25
131252	Bérol colour broad - le pot de 42 feutres assortis (12 couleurs)	30
131254	Power max - la pochette de 12 assortis	25
131256	Power max - la pochette de 18 assortis	30



DOC. 6 > Avis de réception de commandes (suite)

De : jleno@faire-et-defaire.com

Date : aujourd'hui, 09 : 45

À : gest.achats@faire-et-defaire.com

Objet : Avis de réception de commande

Fournisseur : CANSON

Bon de commande : PO00070 - Bon de réception : 21473

Réf.	Désignation	Qté
CM2156	Carton ondulé 3D or et argent	20
CM3130	Livre blanc grand format	30
CM4164	Papier hologramme autocollant	25
CM4200	Papier métallisé	30
CM5168	Papier couleur grand format – le paquet de 25 feuilles couleurs assorties	40
CM5170	Papier couleur grand format – le lot de 100 feuilles couleurs assorties	20
CM5172	Papier couleur grand format – le lot de 250 feuilles couleurs assorties	15
CM5176	Bloc de papier blanc à grain – le bloc de 30 feuilles A3	15
CM5208	Papier à peindre – le rouleau de 10 m x 1 m	20
CM5209	Papier à peindre – le rouleau de 50 m x 1 m	25
CM5420	Papier crépon ininflammable – paquet de 10 couleurs assorties	30
CM5431	Papier crépon – les 35 paquets de 10 feuilles assorties	10
CM5440	Papier crépon arc-en-ciel – la feuille	35
CM5520	Ruban de crépon – couleurs vives (jaune, orange, rouge, vert, bleu et violet)	30
CM5521	Ruban de crépon – couleurs pastels (canari, rose, ciel, vert pomme, blanc et fuchsia)	40

Pas de problème particulier.

Cordialement

DOC. 7 > Le contrôle des réceptions

Le contrôle
des réceptions

- Vérifier les quantités réceptionnées avec les quantités commandées.
- Vérifier les désignations.
- Faire les modifications sur le bon de réception dans le PGI.
- Valider le bon de réception avec les **quantités entrées**.
- Contacter par écrit le fournisseur en utilisant le modèle de lettre pour lui signaler les anomalies rencontrées et lui demander de faire le nécessaire sous 3 jours.
- Mettre à jour la fiche fournisseur en créant une réclamation et en joignant la lettre de réclamation à son dossier.
- Mettre à jour le planning de suivi des commandes.

DOC. 8 >

Bonjour,

Vous allez recevoir un courriel de votre collègue gestionnaire des ventes qui vous signalera des articles à commander en urgence. Répondez à sa demande en urgence, quitte à laisser provisoirement de côté ce que vous faites. Merci

à fournir



DOC. 9 > Directives de Camille Canelle – Contrôle factures fournisseurs

De : Date :

À :

Objet :

Bonjour,

Nous avons reçu les factures des fournisseurs, je vous charge d'effectuer des contrôles nécessaires. Contactez les fournisseurs par mél en cas de problème, mettez-moi en copie. Vous mettrez à jour sur le PGI la fiche fournisseur en reportant les anomalies rencontrées.

Je vous rappelle que nous bénéficions d'une remise promotionnelle de 5 % sur tous les produits de PERLINE jusqu'au 25/03/2017.

J'en profite pour vous rappeler que les tarifs des colles ont augmenté, il faudra en tenir compte et faire les mises à jour nécessaires. Merci.

Camille

DOC. 10 > Le contrôle des factures



Le contrôle des factures

Contrôle des factures fournisseurs

- Vérifier les quantités facturées.
- Vérifier les prix unitaires.
- Vérifier les remises éventuelles.
- Saisir les modifications sur la facture PGI.
- Contacter par mél le fournisseur pour lui signaler les anomalies rencontrées, en me mettant systématiquement en copie.
- Mettre à jour la fiche fournisseur.

Le contrôle des comptes comptables

Il convient de vérifier la bonne codification du compte comptable et de faire les modifications éventuelles sur la facture avant la validation.

Compte comptable client :

411+1 + 4 premières lettres de la raison sociale si le client est situé sur le territoire français. Le 4^e chiffre peut être un «2» si c'est un client européen ou un «3» si c'est un client hors UE.

Compte comptable fournisseur :

401+1 + 4 premières lettres de la raison sociale si le fournisseur est situé sur le territoire français. Le 4^e chiffre peut être un «2» si c'est un fournisseur européen ou un «3» si c'est un fournisseur hors UE.

ANNEXE A > Courriel à envoyer



À...

Cc...

Objet :

Date :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



DOC. 11 > Factures reçues des fournisseurs



STE PERLINE
13, Bd d'Anjou
36000 Rennes
Tél. : 02 99 54 78 25
Fax. : 02 99 54 41 51

Faire et Défaire
12, rue de Cluny
75005 Paris

Mode de règlement : Virement sous 8 jours – le 22/03/2017

Facture n° **F2017/03/2110** le : 15/03/2017
Code client : 41178 Réf : V/C du 08/03/2017

Réf.	DÉSIGNATION	Qté	P.U. H.T.	Taux de rem.	P.U. H.T. net	Montant HT
YZ10010	Maxilacets	60	9,87	5 %	9,38	562,80
YZ10014	Multifermoirs	60	10,50	5 %	9,98	598,80
YZ10018	Perles de rocaille	40	10,50	5 %	9,98	399,20
YZ10022	Perles figuratives	35	15,43	5 %	14,66	513,10
YZ10034	Perles rondes en verre	40	10,50	5 %	9,98	399,20

TVA	Base HT	Montant	Total HT
20 %	2 473,10	494,62	2 473,10
			Montant TVA 494,62
			Net à payer en € 2 967,72

Toute retard de règlement entraîne une pénalité égale à 150 % du taux de l'intérêt légal en vigueur, soit à ce jour 1,25 % par mois
RCS – 145 011 021 0009 B Rennes – SARL au capital de 15 000 €



LOCHEN LUY
154 Natrang road
Pyongyang 45880
NORTH KOREA

Faire et Défaire
12, rue de Cluny
75005 Paris

INVOICE N° **12544786** DATE : 14/03/17

Réf.	Description	Quantity	Price	Net value
LL001	Formes assorties en cellulose	40	8,64	345,60 €
LL002	Formes en polystyrène mélangées	40	14,20	568,00 €
LL003	Formes figuratives transparentes	50	9,26	463,00 €
LL004	Formes géométriques	40	6,79	271,60 €
LL006	Multiboîtes	30	11,73	351,90 €
LL007	Brosses créatives – lot de 4 brosses	30	7,56	226,80 €
LL008	Lot de brosses plates en soie	80	9,87	789,60 €
LL009	Lot de brosses rondes en soie	40	10,50	420,00 €
LL011	Poignées à effets – lot de 4 poignées	30	8,89	266,70 €
LL013	Rouleaux loisirs – lot de 6 rouleaux	20	10,00	200,00 €
LL014	Tampons éponges	30	7,41	222,30 €
LL015	Tampons figuratifs	45	11,11	499,95 €
LL017	Tampons trace animal – lot de 4 tampons	40	6,17	246,80 €

INVOICE TOTAL 4 872,25 €

This invoice must be paid by 14/04/17



LEFRANC & BOURGEOIS
ZI Nord – 5 rue René Panhard
72021 LE MANS Cedex 2 – France
Tél. : 02 43 83 83 00
Fax : 02 43 73 94 56
www.lefranc-bourgeois.com

Faire et Défaire
12 rue de Cluny
75005 Paris

Facture n° **0311452** Date : 15/03/2017

V/réf.	Date et mode de règlement la facture	Code client
V/C du 24/02/2017	Virement à 30 jours – le 15/04/2017	41115870

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
LEF50152	Vernis craquelureur – le flacon de 75 ml	20	4,04	80,80
LEF50155	Vernis surfon pour gouache – le flacon de 1L	10	13,52	135,20
LEF51891	Glossy – flacon de 500 ml – Blanc	30	3,80	114,00
LEF51893	Glossy – flacon de 500 ml – Bleu primaire	30	3,80	114,00
LEF51899	Glossy – flacon de 500 ml – Orange	30	3,80	114,00
LEF51900	Glossy – flacon de 500 ml – Pêche	30	3,80	114,00
LEF51901	Glossy – flacon de 500 ml – Rose bonbon	30	3,80	114,00
LEF51905	Glossy – flacon de 500 ml – Vert brillant	30	3,80	114,00
LEF60175	Gouache liquide 1 litre – Bleu turquoise	40	1,95	78,00
LEF60177	Gouache liquide 1 litre –Jaune d'or	40	1,95	78,00
LEF60180	Gouache liquide 1 litre – Orangé	40	1,95	78,00
LEF60183	Gouache liquide 1 litre – Rouge primaire	40	1,95	78,00
LEF60186	Gouache liquide 1 litre – Vert clair	40	1,95	78,00
LEF60188	Gouache liquide 1 litre – Vert franc	40	1,95	78,00
LEF50193	Peinture acrylique	10	16,21	162,10

Taux TVA	Base	Montant	Total HT
20 %	1 530,10	306,02	1 530,10
			Taxes 306,02
			Total TTC 1 836,12

SA au capital de 12 000 000 € – RCS 145 110 254 00045



SA CASCADES
ZI Le clos aux Pois Lisses
91028 ÉVRY Cedex – France
Tél. : 01 40 09 25 09
Fax : 01 09 12 45 88
www.cascade.com

Faire et Défaire
12 rue de Cluny
75005 Paris

Facture n° 14557 Le 15 mars 2017
Votre réf. : Cde du 06/03/17 Code client : FAIR
Date et mode de règlement : le 15/05/2017 par virement

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant en €
CA0015	Bracelets	50	8,64	432,00
CA0020	Cadres	50	9,26	463,00
CA0025	Colle à l'eau	50	10,36	518,00
CA0030	Colle blanche vinylique – 20 tubes	30	7,78	233,40
CA0035	Colle bleue – le bidon de 2 litres	15	3,76	56,40
CA0040	Colle bleue – le lot de 12 flacons de 12 ml	25	8,36	209,00
CA0045	Colle en poudre – le pot de 250 g	60	5,67	340,20
CA0050	Colle polymousse – le flacon de 500 ml	30	5,78	173,40
CA0055	Colle reliure – le pot de 200 ml	40	2,65	106,00
CA0060	Vernis à l'eau pour gouache – le flacon de 1 L	10	7,04	70,40
CA0065	Vernis acrylique – le bidon de 2 L	10	11,39	113,90
CA0075	Vernis craquelureur – le bidon de 500 ml	10	7,06	70,60

Conformément à nos CGV, les prix sur les colles ont augmenté de 4 %.

Montant total HT	2 786,30
TVA 20 %	557,26
Net à payer	3 343,56

EURL au capital de 2 000 000 € – RCS B 458 770124



DOC. 12 > Directives de Camille Canelle – Préparation des règlements fournisseurs

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui

À : resp.admin@faire-et-defaire.com

Objet : Préparation des règlements fournisseurs

Bonjour,

Préparez les virements pour les fournisseurs en règlement des factures payables dans la semaine du 15 au 22 mars. Complétez à cet effet le tableau des virements à réaliser. Puis saisissez les règlements dans le PGI.

Les factures du fournisseur ACCO sont prélevées directement sur notre compte en banque. Elles sont payables en £ (livre sterling). Selon le cours de la £, il se peut qu'il y ait une différence de change. Il faudra alors vérifier le montant prélevé par la banque et de toute façon enregistrer le règlement puis passer la différence de change dans un compte de régularisation : « 666 Pertes de change » si le montant prélevé par la banque est supérieur au montant de la facture ou « 766 Gains de change », dans le cas contraire.

Merci de faire le nécessaire.

Camille

DOC. 13 > Consultation du compte sur la BNP Paribas



Entreprises

Particuliers | Professionnels | Banque privée | Associations | Entreprises | Assistance | Contact

Mes comptes

Compte

SYNTHÈSE

> Historique

> Rechercher une opération

Détail de votre compte

85269888120 CPT DÉPÔT ENTR. FAIRE ET DÉFAIRE

Détail des opérations sur votre compte

CPT DEPOT ENTR. 10 589,45 EUR

Date	Libellé	Débit	Crédit
18/03/2017	PRÉL. ACCO UK FRE 154787 1 862,84 (livre sterling) taux de conversion : 0,85225 Commission : 0,30	2 186,09 EUR	

ANNEXE B > Tableau des virements à réaliser

BANQUE : BNP PARIBAS – PARIS MONGE 5

N° DE COMPTE BANCAIRE : FR76 1875 1302 3985 2698 8812 068

Nom du bénéficiaire	N° de compte	Montant	Libellé	Date du virement
CASCADES	FR76 1394 4842 3392 2649 9273 981	XXXX	Régl. fre n°	15/03
OMYACOLOR	FR76 9481 0795 6700 0961 2361 781	XXXX	Régl. fre n°	22/03
Sté PERLINE	FR76 2368 9572 8429 4916 7690 565	XXXX	Régl. fre n°	22/03
LOCHEN LUY	FR76 6153 3845 0359 0444 9951 569	XXXX	Régl. fre n°	16/03

**DOC. 14 > Consignes de Camille Canelle – Mise à jour du planning du commercial**

De : ccanelle@faire-et-defaire.com

Date : aujourd'hui, 09 : 20

À : agentcom@faire-et-defaire.com

Objet : Mise à jour du planning commercial

Bonjour,

Philippe Chorten, commercial, m'a informée qu'il avait un RV médical le 20/03 et qu'il ne pourra pas commencer son travail avant 10 h. Mettez à jour son planning de RV en veillant bien à respecter les durées :

- 15 min par appel et 1 heure pour chaque visite
- 45 min entre chaque déplacement
- Ne pas programmer un appel tél. entre 12 h 30 et 13 h 30
- Ne pas commencer un RV entre 12 h 30 et 13 h 30

Merci

Camille

DOC. 15 > Note de Camille Canelle

La rubrique «Contactez-nous» de notre site a été renseignée ces derniers jours par des clients potentiels en demande d'informations. Philippe Chorten, a planifié des appels téléphoniques.

Ce sont des nouvelles pistes de clients que je vous demande de créer. Il faut vérifier que les appels planifiés ne se chevauchent pas avec ceux déjà enregistrés. Si tel était le cas, faites les ajustements utiles.

Merci

DOC. 16 > Tableau des nouvelles pistes

Données des nouvelles pistes	Contact	Demande d'information / Objet	Date d'appel tél
Association La Souris Verte 24 rue de Vincennes 93100 Montreuil 01 47 89 55 10	Isabelle Lagrande Responsable	Colles et vernis	17/03 à 10 h
Comité d'entreprise Spectacle Presse Audiovisuel 2 rue de La Michodière 75002 Paris 01 45 12 33 65	Marc Jolivet Responsable	Stage de peinture sur verre	17/03 à 10 h 15
Centre d'animation La Baleine Bleue 12 rue Ebelmen 75012 Paris 01 45 12 33 65	Mireille Guimer Directrice	Conditions de règlement	17/03 à 11 h 30
Comité d'entreprise Grand Hôtel 2 rue Scribe, 75009 Paris 01 43 25 89 11	Laurence Laly Responsable	Stage de modelage	17/03 à 15 h 30
Crèche Bébétoon 21 Rue de la Voûte, 75012 Paris 01 53 17 67 61	Fédora Pintel Directrice	Composants des peintures	20/03 à 14 h



DOC. 17 > Consignes de Camille Canelle – Suivi des prospections

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 10 : 45
 À : agentcom@faire-et-defaire.com
 Objet : Suivi des prospections

Bonjour,

Je vous transfère le courriel de Philippe Chorten et vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

----- Message transféré -----

De : pchorten@faire-et-defaire.com
 Date : 14 mars à 17:14
 Objet : « Le suivi de mes prospections clients »
 À : ccanelle@faire-et-defaire.com

Bonjour,

Comme convenu, j'ai prospecté auprès de nos clients « comité d'entreprise » afin de leur rappeler que nous proposons des stages en peinture sur verre et en modelage. En effet, ce secteur rencontre peu de succès. J'ai réussi à en intéresser certains et à planifier des RV. Voici ci-dessous les nouvelles opportunités de stage à créer :

Nom du partenaire	Revenu estimé	Probabilité de vente	RV à planifier - Objet du RV
ECANON	1 200 €	40 %	RV le : 21/03 à 16 h avec Émile Jillet Objet : présentation de l'offre
HERRET	850 €	20 %	RV : 21/03 à 13 h 30 avec Jean Guerret Objet : présentation de l'offre
SNAM	1 000 €	40 %	RV : 22/03 à 13 h 30 avec Quentin Galabert Objet : présentation de l'offre
RANDSTAD	300 €	10 %	RV : 21/03 à 9 h 30 avec Icham Abdelkrim Objet : présentation de l'offre

D'autre part, j'ai fait le point avec mes derniers contacts :

- La piste sur la crèche « Acidulés et à Croquer » est à convertir en opportunité.
- La piste sur le jardin d'enfants « La Maison Kangourou » est perdue.
- L'opportunité sur l'association « Bricol'Art » est à passer de la phase « Nouveau » à « Proposition ».
- L'opportunité sur le comité d'entreprise « Ciel mes bijoux » est gagnée.

Bien cordialement,

Philippe Chorten

**DOC. 18 > Consignes de Camille Canelle – Réclamation d'Agapanthes**

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 17
 À : gest.ventes@faire-et-defaire.com
 Objet : Réclamation d'Agapanthes

Bonjour,

Je vous transfère le courriel de l'association Agapanthes. Il me semble que la facture a été validée ; si tel est le cas, prévoir un avoir et une facture pour les nouveaux articles à livrer.

Je vous laisse gérer cela.

Merci.

Camille

----- Message transféré -----

De : v.burnica@gmail.com
 Date : 17 mars à 16:55
 Objet : « Erreur de livraison : BL/1700024 »
 À : contact@faire-et-defaire.com

Madame, Monsieur,

Vous nous avez livré 4 paquets de 250 feuilles de papier couleur grand format (Réf PA7207) au lieu de 4 paquets de 100 feuilles (PA7206). Nous vous retournons les articles livrés par erreur et attendons les articles demandés.

Cordialement

Violaine Burnica
 Association AGAPANTHES

DOC. 19 > Lettre de réclamation du client Re.Créations**RE.CRÉATIONS**

24 rue Guersant
 75017 Paris
 01 45 72 35 06

Le 17/03/2017

Code client : 1CREA
 Objet : V/ Facture n° FR/VE/170023

Madame, Monsieur,

Lors du contrôle de la facture n° FR/VE/170023, nous avons constaté que la remise exceptionnelle de 3 % qui devait être faite à partir de 25 unités n'a pas été appliquée.

Nous vous remercions de faire le nécessaire et de nous envoyer le document rectificatif.

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

Le responsable de l'association,
Hubert Wagner

DOC. 20 > Note de Camille Canelle

Veuillez préparer les factures clients pour les commandes livrées entre le 15 mars et aujourd'hui. Nous accorderons une remise exceptionnelle de 5 % sur les factures des clients qui ont subi un retard de livraison.

Merci.



DOC. 21 > Avis de réception de commandes

De : Date :
 À :
 Objet :

AVIS DE RÉCEPTION DE COMMANDE

Fournisseur : ACCO UK Limited

Bon de commande : PO00071 - Bon de réception : 1458

Réf.	Désignation	Qté
AC1050	Gommettes frises	50
AC1150	Raphia	50
AC1110	Gommettes repositionnables - la forêt	50
AC1080	L'univers floral - 12 planches de 360 gommettes	50
AC1120	Gommettes repositionnables - la jungle	50
AC1090	Gommettes repositionnables - le cirque	50

Fournisseur : LEFRANC & BOURGEOIS

Bon de commande : PO00072 - Bon de réception : 1544799

Réf.	Désignation	Qté
LEF50192	Pailletine	50
LEF50194	Tissu color	50
LEF51890	Glossy - Assortiment 6 flacons de 500 ml	50
LEF50195	Vitrail color	50
LEF51895	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune citron	50
LEF51896	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune d'or	50
LEF51897	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune primaire	50

Fournisseur : LOCHEN LUY

Bon de commande : PO00073 - Bon de réception : 12491

Réf.	Désignation	Qté
LL005	Masques expression	50
LL010	Maxipochoirs masques	50
LL012	Rouleaux Fun géant - lot de 4 rouleaux	50
LL016	Tampons opposés - lot de 6 tampons	50

Fournisseur : OMYACOLOR

Bon de commande : PO00074 - Bon de réception : 78901

Réf.	Désignation	Qté
BP100	Bandes plâtrées	50
BR101	Brins de cire	50
COLBV5	Colle blanche vinylique - le bidon de 5 litres	50
PL104	Plastanat	50

Pas de problème particulier.

Cordialement



DOC. 22 > Tarif Canson



N° 67 rue Louis et Laurent Seguin
BP 139

Extrait de nos tarifs à compter du 01/04/2017

Notre Réf.	Désignation	P.A HT
CM2152	Cartoline	9,54
CM2154	Carton métallisé étoiles	17,80
CM2156	Carton ondulé 3D or et argent	16,53
CM3130	Livre blanc grand format	12,08
CM4160	Papier à dessin blanc	17,80
CM4162	Papier à dessin de couleur	11,44
CM4164	Papier hologramme autocollant	9,54
CM4200	Papier métallisé	7,63
CM4210	Papier métalo – rouleau rouge de 10 m × 1 m	7,17
CM4211	Papier métalo – rouleau bleu de 10 m × 1 m	7,17
CM4212	Papier métalo – rouleau vert de 10 m × 1 m	7,17
CM4213	Papier métalo – rouleau or de 10 m × 1 m	7,17
CM4214	Papier métalo – rouleau argent de 10 m × 1 m	7,17
CM5168	Papier couleur grand format – le paquet de 25 feuilles couleurs assorties	3,78
CM5170	Papier couleur grand format – le lot de 100 feuilles couleurs assorties	13,35
CM5172	Papier couleur grand format – le lot de 250 feuilles couleurs assorties	30,43
CM5174	Bloc de papier blanc le grain – le bloc de 30 feuilles A4	3,41
CM5176	Bloc de papier blanc le grain – le bloc de 30 feuilles A3	5,95
CM5208	Papier à peindre – le rouleau de 10 m × 1 m	3,37
CM5209	Papier à peindre - le rouleau de 50 m × 1 m	16,85
CM5402	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – blanc	4,08
CM5403	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – orange	4,08
CM5404	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – rouge	4,08
CM5405	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – jaune	4,08
CM5406	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – vert pré	4,08
CM5407	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – mauve	4,08
CM5408	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – bleu pétrole	4,08
CM5409	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – bleu France	4,08
CM5410	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – vert pomme	4,08
CM5420	Papier crépon ininflammable - paquet de 10 couleurs assorties	4,57
CM5430	Papier crépon – le paquet de 10 feuilles assorties	1,75
CM5431	Papier crépon – les 35 paquets de 10 feuilles assorties	55,57
CM5440	Papier crépon arc-en-ciel – la feuille	1,55
CM5510	Papier crépon métallisé – la feuille or 2,50 m × 0,50 m	1,62
CM5511	Papier crépon métallisé – la feuille argent 2,50 m × 0,50 m	1,62
CM5520	Ruban de crépon – couleurs vives (jaune, orange, rouge, vert, bleu et violet)	6,17
CM5521	Ruban de crépon – couleurs pastels (canari, rose, ciel, vert pomme, blanc et fuchsia)	6,17



DOC. 23 > Directives de Camille Canelle – Création d'une nouvelle gamme

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 9 : 45
 À : gest.achats@faire-et-defaire.com
 Objet : Création d'une nouvelle gamme

Bonjour,

Nous allons distribuer une nouvelle gamme de produits « Encre à dessiner ». Je vous mets ci-dessous les informations nécessaires pour mettre à jour notre base de données.

Il est donc nécessaire de créer une nouvelle catégorie de produit, la 9^e et les produits correspondants dont la codification suit ce modèle :

- 2 premières lettres du nom de la catégorie
- suivi du n° ordre de la catégorie
- puis d'un numéro chronologique à 3 chiffres.

Les comptes comptables sont identiques à ceux des autres produits. Je vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

----- Message transféré -----

De : myriam.loucenot@desencres.com
 Date : 18 mars à 16:55
 Objet : « Votre demande d'informations »
 À : ccanelle@faire-et-defaire.com

Madame,

C'est avec plaisir que nous vous communiquons des informations sur les produits demandés.

Nos produits sont disponibles sous 4 jours en franco de port.

Toute commande est à régler par virement sous huitaine.

Nos réf	Désignation	Prix HT
145877	Encre à dessiner à l'eau aux couleurs transparentes - coffret 10 couleurs assorties	17,65
145890	Encre gel pour peindre façon « aquarelliste »	13,46
145895	Encre indienne pour tous supports – le coffret de 6 flacons	16,60
145920	Encre de chine noire NAN-KING – le flacon de 30 ml avec pipette	2,40
145921	Encre de chine noire NAN-KING – le flacon de 250 ml	5,45
145930	Fluidine – encre liquide à l'eau – l'assortiment de 10 flacons	23,61
145938	Moussycolor – en coffret de 8 couleurs assorties	14,60

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients.

Bien cordialement,

La Responsable des achats
 Myriam Loucenot

SARL DESENCRES
 3 impasse de la Sablière - ZI
 91430 IGNY
 Tél. : 01 69 40 7033
 Fax : 01 69 40 1544
 Site web : www.desencres.com



DOC. 24 > Chèques reçus des clients

LA BANQUE POSTALE

Payez contre ce chèque Six cent quarante-six euros et vingt centimes
non endossable sauf au profit d'un établissement de crédit ou assimilé

À Faire et défaire

N° de compte 45879970J45
 Payable en France
 CENTRE DE PARIS (75)
 SERVICE CLIENT 615
 Tél. : 3639

▼ N° du chèque ▼
 1267789783

à rédiger exclusivement en euros

€ €

646,20 €

À Paris

Le 17/03/2017

▲ Signature ▲

67789783
045010075423
45879970045

CAISSE D'ÉPARGNE ILE DE FRANCE

Payez contre ce chèque Mille cent cinquante-six euros et 43 cts
non endossable sauf au profit d'une banque ou d'un organisme assimilé

À Faire et défaire

Payable en France

17515 90000
 PARIS GARE SAINT-LAZARE
 2 COUR DE ROME
 TEL. 01 71 59 13 06

N° de compte
 17515 90000 04 5664121 56 12 0000132

Association FMAJIC
 23 rue de l'Arcade
 75008 PARIS

à rédiger exclusivement en euros

€ €

1 156,43

À Paris

Le 18/03/2017

Signature
Marc Toniera

Chèque n° 67111870
Chèque n° 67111870

67111870
007500758867
0456641210

DOC. 25 > Consultation du compte sur la BNP Paribas

BNP PARIBAS
La banque et l'assurance d'un monde qui change

Entreprises

Particuliers | Professionnels | Banque privée | Associations | **Entreprises** | Assistance | Contact

Mes comptes

Compte

SYNTHÈSE
 > Historique
 > Rechercher une opération

Détail de votre compte

◆ 85269888120 CPT DÉPÔT ENTR. FAIRE ET DÉFAIRE

Détail des opérations sur votre compte

Date	Libellé	Débit	Crédit
CPT DEPOT ENTR.			9 548,12 EUR
17/03/2017	VIREMENT LIBERTO I		779,64 EUR
17/03/2017	CHÈQUE N° 125566	1 348,37 EUR	
18/03/2017	VIREMENT VERCINGÉTORIX		564,50 EUR
18/03/2017	FRAIS DE TENUE DE COMPTE	3,50 EUR	
19/03/2017	VIREMENT SOLTAR		624,82 EUR

Scénario 3

315



DOC. 26 > Le suivi des règlements clients

Le suivi
des règlements clients

- Saisir les règlements des clients après en avoir vérifié le montant.
- En cas de différence de faible montant (quelques centimes) 2 cas peuvent se présenter :
 - le montant du règlement est **supérieur** au montant dû
→ il faudra enregistrer la différence dans le compte **758**;
 - le montant du règlement est **inférieur** au montant dû
→ il faudra enregistrer la différence dans le compte **658**.
- En cas d'une facture impayée ou partiellement payée :
 - établir une lettre de relance. Le client devra régler son dû dans un délai de 10 jours ;
 - mettre à jour la fiche du client concerné.
- Passé ce délai, si le client n'a donné aucune nouvelle (*vérifier la fiche du client*), lui adresser une traite à échéance de 30 jours :
La valeur nominale est augmentée d'intérêts de retard au taux de 14 % l'an, de 12,00 € de frais et de la TVA sur les frais au taux de 20 %.



DOC. 27 > Le suivi des règlements clients

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 42

À : agentcom@faire-et-defaire.com

Objet : Analyse de l'enquête

Bonjour,

Nous souhaitons proposer à nos clients une nouvelle gamme de produits. Afin de répondre au mieux à leurs besoins, une enquête leur a été envoyée début mars à laquelle ils ont majoritairement répondu. Un premier travail de saisie des réponses a été fait.

Je vous charge d'analyser les résultats et de représenter graphiquement les éléments de réponse.

Je souhaite avoir un graphique pour chaque thème de produits proposé avec les réponses correspondantes. J'ai besoin d'avoir la légende, le titre de chaque graphique et les pourcentages.

Je vous charge de ce travail. Je compte sur vous, merci.

Camille



Objectif : zéro réclamations – zéro retard



La vie de «Faire et Défaire» suit son cours... Les commandes arrivent, elles doivent être satisfaites, donc les stocks réapprovisionnés, puis les factures contrôlées, encaissées et les fournisseurs payés.

Aujourd'hui, cette jeune entreprise a d'autres ambitions : élargir sa clientèle au marché européen, proposer d'autres gammes de produits et développer ses offres de stage auprès des comités d'entreprise.

Des actions de prospection ont été menées en ce sens et les résultats sont encourageants. Mais par dessus tout, sa ligne de conduite est «zéro réclamation – zéro retard».

L'équipe administrative est-elle prête à relever le défi ?



Poste : Gestionnaire des ventes

Service : Administratif

Rôle : Il suit le traitement des demandes clients, les livraisons et la préparation de la facture. Il répond également aux réclamations des clients. Enfin, il veille à la mise à jour du fichier clients.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Gestionnaire des achats

Service : Administratif

Rôle : Il est le seul à pouvoir passer les commandes auprès des fournisseurs. Il assure la réception des produits et le suivi de la facture. Il veille à la mise à jour du fichier fournisseurs et du fichier produits.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Responsable administratif

Service : Administratif

Rôle : Il a en charge le contrôle des factures, la mise à jour du plan comptable, la gestion des règlements et le suivi des comptes de tiers.

Nom :

Prénom :

Mél :



Poste : Agent commercial

Service : Administratif

Rôle : Il a en charge le suivi des activités administratives du commercial : mise à jour de son planning, suivi de la prospection clients.

Nom :

Prénom :

Mél :



AGENDA DE TRAVAIL

	 Gestionnaire des ventes	 Gestionnaire des achats	 Responsable administratif	 Agent commercial
PHASE 1  15 mars	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Livraison des commandes prévues <i>PGI</i> ▪ Saisie de nouvelles commandes <i>PGI</i> ▪ Création d'un devis pour un nouveau client de l'Union européenne <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception des marchandises <i>PGI, Texteur</i> ▪ Commande d'articles en urgence <i>PGI, Texteur</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle des factures fournisseurs <i>PGI</i> ▪ Règlement des fournisseurs <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à jour du planning téléphonique et des déplacements du commercial <i>PGI</i> ▪ Création de nouvelles pistes de vente <i>PGI</i> ▪ Suivi des prospections <i>PGI</i>
PHASE 2  20 mars	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement des réclamations clients <i>PGI</i> ▪ Livraison des articles manquants <i>PGI</i> ▪ Préparation des factures clients <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception des articles en urgence <i>PGI, Texteur</i> ▪ Mise à jour de prix <i>PGI</i> ▪ Création d'un nouveau fournisseur, d'une nouvelle famille de produits et des articles correspondants <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisie des règlements clients <i>PGI</i> ▪ Relance des clients défaillants <i>PGI, Texteur</i> ▪ Validation des factures clients <i>PGI</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement du retour d'une enquête <i>Tableur</i> ▪ Rédaction d'une note <i>Texteur, Tableur</i> ▪ Mise à jour des fiches clients ? <i>PGI</i>

Environnement numérique

- *PGI OpenErp 6.1 ou EBP*
- Tableur
- Texteur

Identifiant à saisir sur le PGI : admin Mot de passe : admin

À VOS POSTES...

PHASE 1

15
mars



Gestionnaire des ventes

- 1 Livrez les commandes prévues dans les prochains jours ([documents 1 et 2](#)).
- 2 Saisissez les nouvelles commandes reçues ([documents 2 à 4](#)).
- 3 Créez le devis pour un nouveau client ([document 5](#)).



Gestionnaire des achats

- 1 Réceptionnez les marchandises arrivées ce jour, en cas de livraison non conforme, contactez le fournisseur par écrit puis mettez à jour la fiche du fournisseur et le planning des livraisons ([documents 6 et 7](#), « [SC03_modele_lettre.doc](#) », « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).
- 2 Passez les commandes en urgence auprès des fournisseurs concernés et mettez à jour le planning des livraisons ([document 8](#), « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).



Responsable administratif

- 1 Contrôlez les factures des fournisseurs reçues, en cas d'anomalie, contactez le fournisseur concerné par mél ([documents 9 à 11](#), [annexe A](#)).
- 2 Préparez les règlements des factures fournisseurs et saisissez-les dans le PGI ([documents 12 et 13](#), [annexe B](#), « [SC03_tableau_virements.doc](#) »).



Agent commercial

- 1 Mettez à jour le planning des rendez-vous téléphoniques et de déplacements du commercial ([document 14](#)).
- 2 Créez les nouvelles pistes clients ([documents 15 et 16](#)).
- 3 Suivre les prospections menées auprès des clients ([document 17](#)).

PHASE 2

20
mars



Gestionnaire des ventes

- 4 Traitez les réclamations reçues des clients ([documents 2, 18 et 19](#)).
- 5 Livrez les articles des commandes en attente et préparez les livraisons prévues ce jour ([document 2](#)).
- 6 Préparez les factures clients ([documents 20 et 2](#)).



Gestionnaire des achats

- 3 Réceptionnez les marchandises commandées en urgence et mettez à jour le planning des livraisons ([documents 6 et 21](#), « [SC03_planning_livraisons.doc](#) »).
- 4 Mettez à jour les prix des articles de notre fournisseur Canson ([document 22](#)).
- 5 Créez une nouvelle famille de produits et les articles correspondants ([document 23](#)).



Responsable administratif

- 3 Saisissez les règlements clients dans le PGI ([documents 24 à 26](#)).
- 4 Relancez les clients défaillants ([document 26](#), [annexe C](#), « [SC03_modele_lettre.doc](#) »).
- 5 Vérifiez les factures clients avant de les valider ([document 11](#)).



Agent commercial

- 4 Traitez le retour de l'enquête qui a été faite auprès de nos clients ([document 27](#), « [SC04_Resultat_enquete.xls](#) »).
- 5 Rédigez une note de vos observations et intégrez-y les graphiques précédents avec les informations de lecture. Vous déposerez le tout sur mon bureau.
- 6 Mettez à jour la fiche de chaque client ayant répondu à l'enquête en faisant un bref commentaire sur ses futurs besoins d'achat.



DOC. 1 > Consignes de Camille Canelle – Livraisons à préparer

De :	ccanelle@faire-et-defaire.com	Date :	aujourd'hui, 09 : 30
À :	gest.ventes@faire-et-defaire.com		
Objet :	Livraisons à préparer		

Bonjour,

Des livraisons sont à réaliser entre aujourd'hui et le 17 mars.

Avant de préparer les livraisons, vous devez vérifier si les quantités en stock sont suffisantes. Si elles ne le sont pas, avertissez le gestionnaire des achats par mél en lui demandant de passer commande en urgence de 50 unités auprès de nos fournisseurs habituels.

Certains clients n'acceptent pas la livraison partielle, c'est le cas notamment du comité d'entreprise Simson.

Je vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

DOC. 2 > Le traitement des demandes clients



Le traitement des demandes clients

La saisie des demandes clients

- Si c'est un nouveau client, le créer en respectant la procédure de codification habituelle. La référence du client commence par :
 - 1 si le client est situé sur le territoire **français** ou, par 2 si c'est un client **européen** ou, par 3 si c'est un client **hors UE**
 - le 1^{er} chiffre est suivi des 4 premières lettres de sa raison sociale.

- Si le PGI signale que les quantités en stock sont insuffisantes, saisir tout de même la quantité demandée et avertir par mél le gestionnaire des achats des articles en rupture de stock; lui préciser la quantité à commander : 50 unités de chaque.
- Selon le cas, enregistrer la demande en devis ou confirmer le bon de commande.

La préparation des livraisons clients

- Un produit n'est livré qu'à condition qu'il soit disponible. Dans le cas contraire, le client peut accepter une livraison partielle de sa commande. Si le client en est d'accord, faire les modifications nécessaires en mettant à jour les quantités livrées.

Le retour de marchandises

- En cas de retour, il faut réintégrer les marchandises en stock et faire un avoir si la facture a déjà été validée, sinon modifier la ligne de produit sur la facture correspondante.

La préparation des factures clients

- Créer la facture finale dès que la commande est confirmée et faire les modifications éventuelles en mettant à jour les quantités livrées.
- Après validation du responsable administratif, imprimer la facture client et la mettre sous pli.

**DOC. 3 > Note de Camille Canelle**

Nous sommes obligés, dorénavant, de facturer des frais de port. Veuillez en tenir compte pour les nouvelles commandes à saisir. Merci

DOC. 4 > Commandes à saisir**RÉCEPTION MESSAGE**À: Objet:

Veillez enregistrer les commandes ci-dessous reçues de nos clients.

Le : 15/03/2017 Client : [1PASS] PASSION LOISIRS

Réf.	Désignation	Qté
GO4010	Gommettes repositionnables - la forêt	10
GO4007	L'univers floral - 12 planches de 360 gommettes	10
CO2015	Colle bleue - le lot de 12 flacons de 60 ml	10
VE2031	Vernis à l'eau pour gouache - le flacon de 1 litre	5
GO4011	Gommettes repositionnables - la jungle	10
GO4008	Gommettes repositionnables - le cirque	10

Le : 15/03/2017 Client : [1SONA] SONAIR

Réf.	Désignation	Qté
PE3097	Gouache liquide 1 litre - Vermillon	3
PE3099	Gouache liquide 1 litre - Vert émeraude	3
AD1016	Masques expression	20
OU6003	Maxipochoirs masques	5
AD1017	Multiboîtes	20
OU6005	Rouleaux Fun géant - lot de 4 rouleaux	6
OU6009	Tampons opposés - lot de 6 tampons	6

Le : 15/03/2017 Client : [1PTIT] LES P'TITS LOUPS

Réf.	Désignation	Qté
PA7200	Livre blanc grand format	5
PA7201	Papier à dessin blanc	10
PA7202	Papier à dessin de couleur	10
PE3075	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune citron	5
PE3076	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune d'or	5
PE3077	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune primaire	5

DOC. 5 > Consignes de Camille Canelle – Devis à préparerDe: Date: À: Objet:

Bonjour,

L'opportunité sur le prospect « Ciel mes bijoux » a été gagnée. Veuillez lui préparer un devis pour la fourniture de 50 sachets de Maxilacets, 50 sachets de Multifermoirs, 20 sachets de Perles de rocaïlle, 20 sachets de Perles figuratives et 20 sachets de Perles rondes en verre. Mettez à jour la fiche du client avec les infos ci-dessous.

Merci

Ciel mes bijoux – Galerie du Roi 11 – 1000 Bruxelles – Belgique

Tél. : 02 51 23 50 73 – Fax : 02 50 30 90 95

Contact : Mme Mathilde Delfoy – Responsable du CEE

Site web : cielmesbijoux.com

adresse mél : mdelfoy@cielmesbijoux.com

Camille



DOC. 6 > Avis de réception de commandes

De : Date :

À :

Objet :

AVIS DE RÉCEPTION DE COMMANDES

Fournisseur : LEFRANC & BOURGEOIS

Bon de commande : PO00068 - Bon de réception : 1544792

Réf.	Désignation	Qté
LEF50150	Transcryn - le flacon de 75 ml	30
LEF50151	Vernis à vieillir - le flacon de 75 ml	20
LEF50153	Vernis surfon pour gouache - la bombe aérosol de 150 ml	30
LEF50154	Vernis surfon pour gouache - la bombe aérosol de 400 ml	30
LEF50156	Vernis surfon pour gouache - le flacon de 250 ml	30
LEF50157	Céramique à froid	40
LEF51892	Glossy - flacon de 500 ml - Bleu outremer	40
LEF51894	Glossy - flacon de 500 ml - Chocolat	40
LEF51898	Glossy - flacon de 500 ml - Noir	40
LEF51902	Glossy - flacon de 500 ml - Rouge primaire	40
LEF51903	Glossy - flacon de 500 ml - Rouge vif	40
LEF51904	Glossy - flacon de 500 ml - Vert anis	30
LEF51906	Glossy - flacon de 500 ml - Violet	30
LEF60176	Gouache liquide 1 litre - Carmin	40
LEF60178	Gouache liquide 1 litre - Jaune primaire	40
LEF60179	Gouache liquide 1 litre - Ocre jaune	40
LEF60181	Gouache liquide 1 litre - Outremer	40
LEF60182	Gouache liquide 1 litre - Rose tyrien	30
LEF60184	Gouache liquide 1 litre - Terre de Sienne brûlée	50
LEF60185	Gouache liquide 1 litre - Vermillon	40
LEF60187	Gouache liquide 1 litre - Vert émeraude	30
LEF60189	Gouache liquide 1 litre - Violet	30
LEF60190	Gouache liquide assortiment 6 flacons	25
LEF60191	Gouache semi-fluide assortiment	25

Fournisseur : EBERHARD FABER GmbH

Bon de commande : PO00069 - Bon de réception : 4789

Réf.	Désignation	Qté
125870	Coffret de craies cire	20
125873	Crayons aquarelle	20
131240	Feutres métallisés	35
131243	Giotto turbo maxi - le pot de 48 feutres	35
131258	Taille-crayons métal 1 trou - l'unité	100
131260	Taille-crayons métal 1 trou - la boîte de 20	30
131262	Taille-crayons métal 2 trous - l'unité	100
131264	Taille-crayons métal 2 trous - la boîte de 20	30
131266	Taille-crayons gros trous - l'unité	100
131268	Taille-crayons réservoir - l'unité	100
131246	Kid couleur - la pochette de 12 assortis	25
131248	Kid couleur - le pot de 36 feutres (18 couleurs assorties)	30
131250	Bérol colour broad - la pochette de 12 assortis	25
131252	Bérol colour broad - le pot de 42 feutres assortis (12 couleurs)	30
131254	Power max - la pochette de 12 assortis	25
131256	Power max - la pochette de 18 assortis	30



DOC. 6 > Avis de réception de commandes (suite)

De : jleno@faire-et-defaire.com

Date : aujourd'hui, 09 : 45

À : gest.achats@faire-et-defaire.com

Objet : Avis de réception de commande

Fournisseur : CANSON

Bon de commande : PO00070 - Bon de réception : 21473

Réf.	Désignation	Qté
CM2156	Carton ondulé 3D or et argent	20
CM3130	Livre blanc grand format	30
CM4164	Papier hologramme autocollant	25
CM4200	Papier métallisé	30
CM5168	Papier couleur grand format – le paquet de 25 feuilles couleurs assorties	40
CM5170	Papier couleur grand format – le lot de 100 feuilles couleurs assorties	20
CM5172	Papier couleur grand format – le lot de 250 feuilles couleurs assorties	15
CM5176	Bloc de papier blanc à grain – le bloc de 30 feuilles A3	15
CM5208	Papier à peindre – le rouleau de 10 m x 1 m	20
CM5209	Papier à peindre – le rouleau de 50 m x 1 m	25
CM5420	Papier crépon ininflammable – paquet de 10 couleurs assorties	30
CM5431	Papier crépon – les 35 paquets de 10 feuilles assorties	10
CM5440	Papier crépon arc-en-ciel – la feuille	35
CM5520	Ruban de crépon – couleurs vives (jaune, orange, rouge, vert, bleu et violet)	30
CM5521	Ruban de crépon – couleurs pastels (canari, rose, ciel, vert pomme, blanc et fuchsia)	40

Pas de problème particulier.

Cordialement

DOC. 7 > Le contrôle des réceptions

Le contrôle
des réceptions

- Vérifier les quantités réceptionnées avec les quantités commandées.
- Vérifier les désignations.
- Faire les modifications sur le bon de réception dans le PGI.
- Valider le bon de réception avec les **quantités entrées**.
- Contacter par écrit le fournisseur en utilisant le modèle de lettre pour lui signaler les anomalies rencontrées et lui demander de faire le nécessaire sous 3 jours.
- Mettre à jour la fiche fournisseur en créant une réclamation et en joignant la lettre de réclamation à son dossier.
- Mettre à jour le planning de suivi des commandes.

DOC. 8 >

Bonjour,

Vous allez recevoir un courriel de votre collègue gestionnaire des ventes qui vous signalera des articles à commander en urgence. Répondez à sa demande en urgence, quitte à laisser provisoirement de côté ce que vous faites. Merci





DOC. 9 > Directives de Camille Canelle – Contrôle factures fournisseurs

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 40
 À : resp.admin@faire-et-defaire.com
 Objet : Contrôle factures fournisseurs

Bonjour,

Nous avons reçu les factures des fournisseurs, je vous charge d'effectuer des contrôles nécessaires. Contactez les fournisseurs par mél en cas de problème, mettez-moi en copie. Vous mettrez à jour sur le PGI la fiche fournisseur en reportant les anomalies rencontrées.

Je vous rappelle que nous bénéficions d'une remise promotionnelle de 5 % sur tous les produits de PERLINE jusqu'au 25/03/2017.

J'en profite pour vous rappeler que les tarifs des colles ont augmenté, il faudra en tenir compte et faire les mises à jour nécessaires. Merci.

Camille

DOC. 10 > Le contrôle des factures



Le contrôle des factures

Contrôle des factures fournisseurs

- Vérifier les quantités facturées.
- Vérifier les prix unitaires.
- Vérifier les remises éventuelles.
- Saisir les modifications sur la facture PGI.
- Contacter par mél le fournisseur pour lui signaler les anomalies rencontrées, en me mettant systématiquement en copie.
- Mettre à jour la fiche fournisseur.

Le contrôle des comptes comptables

Il convient de vérifier la bonne codification du compte comptable et de faire les modifications éventuelles sur la facture avant la validation.

Compte comptable client :

411+1 + 4 premières lettres de la raison sociale si le client est situé sur le territoire français. Le 4^e chiffre peut être un «2» si c'est un client européen ou un «3» si c'est un client hors UE.

Compte comptable fournisseur :

401+1 + 4 premières lettres de la raison sociale si le fournisseur est situé sur le territoire français. Le 4^e chiffre peut être un «2» si c'est un fournisseur européen ou un «3» si c'est un fournisseur hors UE.

ANNEXE A > Courriel à envoyer

Envoyer À... khomer@www.lefrancbourgeois.com Date :
 Cc... ccanelle@faire-et-defaire.com
 Objet : Erreur sur facture n°

Monsieur,

A la lecture de votre facture n° 0311452 reçue le 15 mars, nous nous sommes aperçus que vous aviez facturé 10 vernis surfon pour gouache (réf. LEF50155) alors que nous n'en avons reçu que 5.

Nous vous remercions de nous envoyer la facture rectificative.

Cordialement

Nom élève, Responsable administratif

Le stagiaire



DOC. 11 > Factures reçues des fournisseurs



STE PERLINE
13, Bd d'Anjou
36000 Rennes
Tél. : 02 99 54 78 25
Fax. : 02 99 54 41 51

Faire et Défaire
12, rue de Cluny
75005 Paris

Mode de règlement : Virement sous 8 jours – le 22/03/2017

Facture n° F2017/03/2110 le : 15/03/2017
Code client : 41178 Réf : V/C du 08/03/2017

Réf.	DÉSIGNATION	Qté	P.U. H.T.	Taux de rem.	P.U. H.T. net	Montant HT
YZ10010	Maxilacets	60	9,87	5 %	9,38	562,80
YZ10014	Multifermoirs	60	10,50	5 %	9,98	598,80
YZ10018	Perles de rocaille	40	10,50	5 %	9,98	399,20
YZ10022	Perles figuratives	35	15,43	5 %	14,66	513,10
YZ10034	Perles rondes en verre	40	10,50	5 %	9,98	399,20

TVA	Base HT	Montant	Total HT
20 %	2 473,10	494,62	2 473,10
			Montant TVA 494,62
			Net à payer en € 2 967,72

Toute retard de règlement entraîne une pénalité égale à 150 % du taux de l'intérêt légal en vigueur, soit à ce jour 1,25 % par mois
RCS – 145 011 021 0009 B Rennes – SARL au capital de 15 000 €



LOCHEN LUY
154 Natrang road
Pyongyang 45880
NORTH KOREA

Faire et Défaire
12, rue de Cluny
75005 Paris

INVOICE N° 12544786 DATE : 14/03/17

Réf.	Description	Quantity	Price	Net value
LL001	Formes assorties en cellulose	40	8,64	345,60 €
LL002	Formes en polystyrène mélangées	40	14,20	568,00 €
LL003	Formes figuratives transparentes	50	9,26	463,00 €
LL004	Formes géométriques	40	6,79	271,60 €
LL006	Multiboîtes	30	11,73	351,90 €
LL007	Brosses créatives – lot de 4 brosses	30	7,56	226,80 €
LL008	Lot de brosses plates en soie	80	9,87	789,60 €
LL009	Lot de brosses rondes en soie	40	10,50	420,00 €
LL011	Poignées à effets – lot de 4 poignées	30	8,89	266,70 €
LL013	Rouleaux loisirs – lot de 6 rouleaux	20	10,00	200,00 €
LL014	Tampons éponges	30	7,41	222,30 €
LL015	Tampons figuratifs	45	11,11	499,95 €
LL017	Tampons trace animal – lot de 4 tampons	40	6,17	246,80 €

INVOICE TOTAL 4 872,25 €

This invoice must be paid by 14/04/17



LEFRANC & BOURGEOIS
ZI Nord – 5 rue René Panhard
72021 LE MANS Cedex 2 – France
Tél. : 02 43 83 83 00
Fax : 02 43 73 94 56
www.lefranc-bourgeois.com

Faire et Défaire
12 rue de Cluny
75005 Paris

Facture n° 0311452 Date : 15/03/2017

V/réf.	Date et mode de règlement la facture	Code client
V/C du 24/02/2017	Virement à 30 jours – le 15/04/2017	41115870

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
LEF50152	Vernis craquelureur – le flacon de 75 ml	20	4,04	80,80
LEF50155	Vernis surfon pour gouache – le flacon de 1L	10	13,52	135,20
LEF51891	Glossy – flacon de 500 ml – Blanc	30	3,80	114,00
LEF51893	Glossy – flacon de 500 ml – Bleu primaire	30	3,80	114,00
LEF51899	Glossy – flacon de 500 ml – Orange	30	3,80	114,00
LEF51900	Glossy – flacon de 500 ml – Pêche	30	3,80	114,00
LEF51901	Glossy – flacon de 500 ml – Rose bonbon	30	3,80	114,00
LEF51905	Glossy – flacon de 500 ml – Vert brillant	30	3,80	114,00
LEF60175	Gouache liquide 1 litre – Bleu turquoise	40	1,95	78,00
LEF60177	Gouache liquide 1 litre –Jaune d'or	40	1,95	78,00
LEF60180	Gouache liquide 1 litre – Orangé	40	1,95	78,00
LEF60183	Gouache liquide 1 litre – Rouge primaire	40	1,95	78,00
LEF60186	Gouache liquide 1 litre – Vert clair	40	1,95	78,00
LEF60188	Gouache liquide 1 litre – Vert franc	40	1,95	78,00
LEF50193	Peinture acrylique	10	16,21	162,10
Total HT				1 530,10
Taxes				306,02
Total TTC				1 836,12

Taux TVA	Base	Montant
20 %	1 530,10	306,02

SA au capital de 12 000 000 € – RCS 145 110 254 00045



SA CASCADES
ZI Le clos aux Pois Lisses
91028 ÉVRY Cedex – France
Tél. : 01 40 09 25 09
Fax : 01 09 12 45 88
www.cascade.com

Faire et Défaire
12 rue de Cluny
75005 Paris

Facture n° 14557 Le 15 mars 2017
Votre réf. : Cde du 06/03/17 Code client : FAIR
Date et mode de règlement : le 15/05/2017 par virement

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant en €
CA0015	Bracelets	50	8,64	432,00
CA0020	Cadres	50	9,26	463,00
CA0025	Colle à l'eau	50	10,36	518,00
CA0030	Colle blanche vinylique – 20 tubes	30	7,78	233,40
CA0035	Colle bleue – le bidon de 2 litres	15	3,76	56,40
CA0040	Colle bleue – le lot de 12 flacons de 12 ml	25	8,36	209,00
CA0045	Colle en poudre – le pot de 250 g	60	5,67	340,20
CA0050	Colle polymousse – le flacon de 500 ml	30	5,78	173,40
CA0055	Colle reliure – le pot de 200 ml	40	2,65	106,00
CA0060	Vernis à l'eau pour gouache – le flacon de 1 L	10	7,04	70,40
CA0065	Vernis acrylique – le bidon de 2 L	10	11,39	113,90
CA0075	Vernis craquelureur – le bidon de 500 ml	10	7,06	70,60

Conformément à nos CGV, les prix sur les colles ont augmenté de 4 %.

Montant total HT 2 786,30
TVA 20 % 557,26
Net à payer 3 343,56

EURL au capital de 2 000 000 € – RCS B 458 770124



DOC. 12 > Directives de Camille Canelle – Préparation des règlements fournisseurs

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui

À : resp.admin@faire-et-defaire.com

Objet : Préparation des règlements fournisseurs

Bonjour,

Préparez les virements pour les fournisseurs en règlement des factures payables dans la semaine du 15 au 22 mars, puis saisissez les règlements dans le PGI. Vous m'enverrez par courriel la liste des virements à réaliser.

Les factures du fournisseur ACCO sont prélevées directement sur notre compte en banque. Elles sont payables en £ (livre sterling). Selon le cours de la £, il se peut qu'il y ait une différence de change. Il faudra alors vérifier le montant prélevé par la banque et de toute façon enregistrer le règlement puis passer la différence de change dans un compte de régularisation : « 666 Pertes de change » si le montant prélevé par la banque est supérieur au montant de la facture ou « 766 Gains de change », dans le cas contraire.

Merci de faire le nécessaire.

Camille

DOC. 13 > Consultation du compte sur la BNP Paribas



BNP PARIBAS
La banque et l'assurance
d'un monde qui change

Entreprises

Particuliers | Professionnels | Banque privée | Associations | Entreprises | Assistance | Contact



Mes comptes

Compte

SYNTHÈSE

> Historique

> Rechercher une opération

Détail de votre compte

85269888120 CPT DÉPÔT ENTR. FAIRE ET DÉFAIRE

Détail des opérations sur votre compte

CPT DEPOT ENTR. 10 589,45 EUR

Date	Libellé	Débit	Crédit
18/03/2017	PRÉL. ACCO UK FRE 154787 1 862,84 (livre sterling) taux de conversion : 0,85225 Commission : 0,30	2 186,09 EUR	

ANNEXE B > Courriel à envoyer

Envoyer



À...

ccanelle@faire-et-defaire.com

Date :

Objet :

Liste des virements à réaliser

Pièces jointes :

Tableau des virements à réaliser

Bonjour Camille,

Voici, comme convenu la liste des virements à effectuer.

Bonne journée

Nom élève

**DOC. 14 > Consignes de Camille Canelle – Mise à jour du planning du commercial**

De : ccanelle@faire-et-defaire.com

Date : aujourd'hui, 09 : 20

À : agentcom@faire-et-defaire.com

Objet : Mise à jour du planning commercial

Bonjour,

Philippe Chorten, commercial, m'a informée qu'il avait un RV médical le 20/03 et qu'il ne pourra pas commencer son travail avant 10 h. Mettez à jour son planning de RV en veillant bien à respecter les durées :

- 15 min par appel et 1 heure pour chaque visite
- 45 min entre chaque déplacement
- Ne pas programmer un appel tél. entre 12 h 30 et 13 h 30
- Ne pas commencer un RV entre 12 h 30 et 13 h 30

Merci

Camille

DOC. 15 > Note de Camille Canelle

La rubrique «Contactez-nous» de notre site a été renseignée ces derniers jours par des clients potentiels en demande d'informations. Philippe Chorten, a planifié des appels téléphoniques.

Ce sont des nouvelles pistes de clients que je vous demande de créer. Il faut vérifier que les appels planifiés ne se chevauchent pas avec ceux déjà enregistrés. Si tel était le cas, faites les ajustements utiles.

Merci

DOC. 16 > Tableau des nouvelles pistes

Données des nouvelles pistes	Contact	Demande d'information / Objet	Date d'appel tél
Association La Souris Verte 24 rue de Vincennes 93100 Montreuil 01 47 89 55 10	Isabelle Lagrande Responsable	Colles et vernis	17/03 à 10 h
Comité d'entreprise Spectacle Presse Audiovisuel 2 rue de La Michodière 75002 Paris 01 45 12 33 65	Marc Jolivet Responsable	Stage de peinture sur verre	17/03 à 10 h 15
Centre d'animation La Baleine Bleue 12 rue Ebelmen 75012 Paris 01 45 12 33 65	Mireille Guimer Directrice	Conditions de règlement	17/03 à 11 h 30
Comité d'entreprise Grand Hôtel 2 rue Scribe, 75009 Paris 01 43 25 89 11	Laurence Laly Responsable	Stage de modelage	17/03 à 15 h 30
Crèche Bébétoon 21 Rue de la Voûte, 75012 Paris 01 53 17 67 61	Fédora Pintel Directrice	Composants des peintures	20/03 à 14 h



DOC. 17 > Consignes de Camille Canelle – Suivi des prospections

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 10 : 45
 À : agentcom@faire-et-defaire.com
 Objet : Suivi des prospections

Bonjour,

Je vous transfère le courriel de Philippe Chorten et vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

----- Message transféré -----

De : pchorten@faire-et-defaire.com
 Date : 14 mars à 17:14
 Objet : « Le suivi de mes prospections clients »
 À : ccanelle@faire-et-defaire.com

Bonjour,

Comme convenu, j'ai prospecté auprès de nos clients « comité d'entreprise » afin de leur rappeler que nous proposons des stages en peinture sur verre et en modelage. En effet, ce secteur rencontre peu de succès. J'ai réussi à en intéresser certains et à planifier des RV. Voici ci-dessous les nouvelles opportunités de stage à créer :

Nom du partenaire	Revenu estimé	Probabilité de vente	RV à planifier - Objet du RV
ECANON	1 200 €	40 %	RV le : 21/03 à 16 h avec Émile Jillet Objet : présentation de l'offre
HERRET	850 €	20 %	RV : 21/03 à 13 h 30 avec Jean Guerret Objet : présentation de l'offre
SNAM	1 000 €	40 %	RV : 22/03 à 13 h 30 avec Quentin Galabert Objet : présentation de l'offre
RANDSTAD	300 €	10 %	RV : 21/03 à 9 h 30 avec Icham Abdelkrim Objet : présentation de l'offre

D'autre part, j'ai fait le point avec mes derniers contacts :

- La piste sur la crèche « Acidulés et à Croquer » est à convertir en opportunité.
- La piste sur le jardin d'enfants « La Maison Kangourou » est perdue.
- L'opportunité sur l'association « Bricol'Art » est à passer de la phase « Nouveau » à « Proposition ».
- L'opportunité sur le comité d'entreprise « Ciel mes bijoux » est gagnée.

Bien cordialement,

Philippe Chorten

**DOC. 18 > Consignes de Camille Canelle – Réclamation d'Agapanthes**

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 17
À : gest.ventes@faire-et-defaire.com
Objet : Réclamation d'Agapanthes

Bonjour,

Je vous transfère le courriel de l'association Agapanthes. Il me semble que la facture a été validée ; si tel est le cas, prévoir un avoir et une facture pour les nouveaux articles à livrer.

Je vous laisse gérer cela.

Merci.

Camille

----- Message transféré -----

De : v.burnica@gmail.com
Date : 17 mars à 16:55
Objet : « Erreur de livraison : BL/1700024 »
À : contact@faire-et-defaire.com

Madame, Monsieur,

Vous nous avez livré 4 paquets de 250 feuilles de papier couleur grand format (Réf PA7207) au lieu de 4 paquets de 100 feuilles (PA7206). Nous vous retournons les articles livrés par erreur et attendons les articles demandés.

Cordialement

Violaine Burnica
Association AGAPANTHES

DOC. 19 >**Lettre de réclamation
du client Re.Créations****RE.CRÉATIONS**

24 rue Guersant
75017 Paris
01 45 72 35 06

Le 17/03/2017

Code client : 1CREA
Objet : V/ Facture n° FR/VE/170023

Madame, Monsieur,

Lors du contrôle de la facture n° FR/VE/170023, nous avons constaté que la remise exceptionnelle de 3 % qui devait être faite à partir de 25 unités n'a pas été appliquée.

Nous vous remercions de faire le nécessaire et de nous envoyer le document rectificatif.

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

Le responsable de l'association,
Hubert Wagner

DOC. 20 >**Note de Camille Canelle**

Veuillez préparer les factures clients pour les commandes livrées entre le 15 mars et aujourd'hui. Nous accorderons une remise exceptionnelle de 5 % sur les factures des clients qui ont subi un retard de livraison.

Merci.



DOC. 21 > Avis de réception de commandes

De : jlano@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 15
 À : gest.achats@faire-et-defaire.com
 Objet : Avis de réception de commandes

AVIS DE RÉCEPTION DE COMMANDE

Fournisseur : ACCO UK Limited

Bon de commande : PO00071 - Bon de réception : 1458

Réf.	Désignation	Qté
AC1050	Gommettes frises	50
AC1150	Raphia	50
AC1110	Gommettes repositionnables - la forêt	50
AC1080	L'univers floral - 12 planches de 360 gommettes	50
AC1120	Gommettes repositionnables - la jungle	50
AC1090	Gommettes repositionnables - le cirque	50

Fournisseur : LEFRANC & BOURGEOIS

Bon de commande : PO00072 - Bon de réception : 1544799

Réf.	Désignation	Qté
LEF50192	Pailletine	50
LEF50194	Tissu color	50
LEF51890	Glossy - Assortiment 6 flacons de 500 ml	50
LEF50195	Vitrail color	50
LEF51895	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune citron	50
LEF51896	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune d'or	50
LEF51897	Glossy - flacon de 500 ml - Jaune primaire	50

Fournisseur : LOCHEN LUY

Bon de commande : PO00073 - Bon de réception : 12491

Réf.	Désignation	Qté
LL005	Masques expression	50
LL010	Maxipochoirs masques	50
LL012	Rouleaux Fun géant - lot de 4 rouleaux	50
LL016	Tampons opposés - lot de 6 tampons	50

Fournisseur : OMYACOLOR

Bon de commande : PO00074 - Bon de réception : 78901

Réf.	Désignation	Qté
BP100	Bandes plâtrées	50
BR101	Brins de cire	50
COLBV5	Colle blanche vinylique - le bidon de 5 litres	50
PL104	Plastanat	50

Pas de problème particulier.

Cordialement



DOC. 22 > Tarif Canson



N° 67 rue Louis et Laurent Seguin
BP 139

Extrait de nos tarifs à compter du 01/04/2017

Notre Réf.	Désignation	P.A HT
CM2152	Cartoline	9,54
CM2154	Carton métallisé étoiles	17,80
CM2156	Carton ondulé 3D or et argent	16,53
CM3130	Livre blanc grand format	12,08
CM4160	Papier à dessin blanc	17,80
CM4162	Papier à dessin de couleur	11,44
CM4164	Papier hologramme autocollant	9,54
CM4200	Papier métallisé	7,63
CM4210	Papier métalo – rouleau rouge de 10 m × 1 m	7,17
CM4211	Papier métalo – rouleau bleu de 10 m × 1 m	7,17
CM4212	Papier métalo – rouleau vert de 10 m × 1 m	7,17
CM4213	Papier métalo – rouleau or de 10 m × 1 m	7,17
CM4214	Papier métalo – rouleau argent de 10 m × 1 m	7,17
CM5168	Papier couleur grand format – le paquet de 25 feuilles couleurs assorties	3,78
CM5170	Papier couleur grand format – le lot de 100 feuilles couleurs assorties	13,35
CM5172	Papier couleur grand format – le lot de 250 feuilles couleurs assorties	30,43
CM5174	Bloc de papier blanc à grain – le bloc de 30 feuilles A4	3,41
CM5176	Bloc de papier blanc à grain – le bloc de 30 feuilles A3	5,95
CM5208	Papier à peindre – le rouleau de 10 m × 1 m	3,37
CM5209	Papier à peindre - le rouleau de 50 m × 1 m	16,85
CM5402	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – blanc	4,08
CM5403	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – orange	4,08
CM5404	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – rouge	4,08
CM5405	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – jaune	4,08
CM5406	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – vert pré	4,08
CM5407	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – mauve	4,08
CM5408	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – bleu pétrole	4,08
CM5409	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – bleu France	4,08
CM5410	Papier crépon décor – le rouleau de 10 m × 0,70 m – vert pomme	4,08
CM5420	Papier crépon ininflammable - paquet de 10 couleurs assorties	4,57
CM5430	Papier crépon – le paquet de 10 feuilles assorties	1,75
CM5431	Papier crépon – les 35 paquets de 10 feuilles assorties	55,57
CM5440	Papier crépon arc-en-ciel – la feuille	1,55
CM5510	Papier crépon métallisé – la feuille or 2,50 m × 0,50 m	1,62
CM5511	Papier crépon métallisé – la feuille argent 2,50 m × 0,50 m	1,62
CM5520	Ruban de crépon – couleurs vives (jaune, orange, rouge, vert, bleu et violet)	6,17
CM5521	Ruban de crépon – couleurs pastels (canari, rose, ciel, vert pomme, blanc et fuchsia)	6,17



DOC. 23 > Directives de Camille Canelle – Création d'une nouvelle gamme

De : Date :

À :

Objet :

Bonjour,

Nous allons distribuer une nouvelle gamme de produits « Encre à dessiner ». Je vous mets ci-dessous les informations nécessaires pour mettre à jour notre base de données.

Il est donc nécessaire de créer une nouvelle catégorie de produit, la 9^e et les produits correspondants dont la codification suit ce modèle :

- 2 premières lettres du nom de la catégorie
- suivi du n° ordre de la catégorie
- puis d'un numéro chronologique à 3 chiffres.

Les comptes comptables sont identiques à ceux des autres produits. Je vous remercie de faire le nécessaire.

Camille

----- Message transféré -----

De : myriam.loucenot@desencres.com
 Date : 18 mars à 16:55
 Objet : « Votre demande d'informations »
 À : ccanelle@faire-et-defaire.com

Madame,

C'est avec plaisir que nous vous communiquons des informations sur les produits demandés.

Nos produits sont disponibles sous 4 jours en franco de port.

Toute commande est à régler par virement sous huitaine.

Nos réf	Désignation	Prix HT
145877	Encre à dessiner à l'eau aux couleurs transparentes - coffret 10 couleurs assorties	17,65
145890	Encre gel pour peindre façon « aquarelliste »	13,46
145895	Encre indienne pour tous supports – le coffret de 6 flacons	16,60
145920	Encre de chine noire NAN-KING – le flacon de 30 ml avec pipette	2,40
145921	Encre de chine noire NAN-KING – le flacon de 250 ml	5,45
145930	Fluidine – encre liquide à l'eau – l'assortiment de 10 flacons	23,61
145938	Moussycolor – en coffret de 8 couleurs assorties	14,60

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients.

Bien cordialement,

La Responsable des achats
 Myriam Loucenot

SARL DESENCRES
 3 impasse de la Sablière - ZI
 91430 IGNY
 Tél. : 01 69 40 7033
 Fax : 01 69 40 1544
 Site web : www.desencres.com



DOC. 24 > Chèques reçus des clients

LA BANQUE POSTALE

Payez contre ce chèque Six cent quarante-six euros et vingt centimes
non endossable sauf au profit d'un établissement de crédit ou assimilé

À Faire et défaire

N° de compte 45879970J45
 Payable en France
 CENTRE DE PARIS (75)
 SERVICE CLIENT 615
 Tél. : 3639

▼ N° du chèque ▼
 1267789783

ASSOCIATION LES DOIGTS D'OR
 128 RUE SAINT DOMINIQUE
 75007 PARIS

à rédiger exclusivement en euros

€ 646,20

À Paris

Le 17/03/2017

▲ Signature ▲

67789783
045010075423
45879970045

CAISSE D'ÉPARGNE ILE DE FRANCE

Payez contre ce chèque Mille cent cinquante-six euros et 43 cts
non endossable sauf au profit d'une banque ou d'un organisme assimilé

À Faire et défaire

Payable en France

17515 90000
 PARIS GARE SAINT-LAZARE
 2 COUR DE ROME
 TEL. 01 71 59 13 06

N° de compte
 17515 90000 04 5664121 56 12 0000132

Association FMAJIC
 23 rue de l'Arcade
 75008 PARIS

à rédiger exclusivement en euros

€ 1 156,43

À Paris

Le 18/03/2017

Signature
Marc Toniera

Chèque n° 67111870
Chèque n° 67111870

67111870
007500758867
0456641210

DOC. 25 > Consultation du compte sur la BNP Paribas

BNP PARIBAS
La banque et l'assurance d'un monde qui change

Entreprises

Particuliers | Professionnels | Banque privée | Associations | **Entreprises** | Assistance | Contact

Mes comptes

Compte

SYNTHÈSE
 > Historique
 > Rechercher une opération

Détail de votre compte

◆ 85269888120 CPT DÉPÔT ENTR. FAIRE ET DÉFAIRE

Détail des opérations sur votre compte

Date	Libellé	Débit	Crédit
CPT DEPOT ENTR.			9 548,12 EUR
17/03/2017	VIREMENT LIBERTO I		779,64 EUR
17/03/2017	CHÈQUE N° 125566	1 348,37 EUR	
18/03/2017	VIREMENT VERCINGÉTORIX		564,50 EUR
18/03/2017	FRAIS DE TENUE DE COMPTE	3,50 EUR	
19/03/2017	VIREMENT SOLTAR		624,82 EUR

Scénario 3

315



DOC. 26 > Le suivi des règlements clients



Le suivi des règlements clients

- Saisir les règlements des clients après en avoir vérifié le montant.
- En cas de différence de faible montant (quelques centimes) 2 cas peuvent se présenter :
 - le montant du règlement est **supérieur** au montant dû
→ il faudra enregistrer la différence dans le compte **758**;
 - le montant du règlement est **inférieur** au montant dû
→ il faudra enregistrer la différence dans le compte **658**.
- En cas d'une facture impayée ou partiellement payée :
 - établir une lettre de relance. Le client devra régler son dû dans un délai de 10 jours;
 - mettre à jour la fiche du client concerné.
- Passé ce délai, si le client n'a donné aucune nouvelle (*vérifier la fiche du client*), lui adresser une traite à échéance de 30 jours :
La valeur nominale est augmentée d'intérêts de retard au taux de 14 % l'an, de 12,00 € de frais et de la TVA sur les frais au taux de 20 %.



DOC. 27 > Le suivi des règlements clients

De : ccanelle@faire-et-defaire.com Date : aujourd'hui, 09 : 42

À : agentcom@faire-et-defaire.com

Objet : Analyse de l'enquête

Bonjour,

Nous souhaitons proposer à nos clients une nouvelle gamme de produits. Afin de répondre au mieux à leurs besoins, une enquête leur a été envoyée début mars à laquelle ils ont majoritairement répondu. Un premier travail de saisie des réponses a été fait.

Je vous charge d'analyser les résultats et de représenter graphiquement les éléments de réponse.

Je souhaite avoir un graphique pour chaque thème de produits proposé avec les réponses correspondantes. J'ai besoin d'avoir la légende, le titre de chaque graphique et les pourcentages.

Je vous charge de ce travail. Je compte sur vous, merci.

Camille

ANNEXE C > Courriel à envoyer

FAIRE ET DÉFAIRE
12 RUE DE CLUNY
75005 PARIS

Contre cette LETTRE DE CHANGE
stipulée SANS FRAIS
veuillez payer la somme indiquée
ci-dessous à l'ordre de **Nous-mêmes**

À Paris

Le ▼

MONTANT POUR CONTRÔLE
512,63

DATE DE CRÉATION
20/03/2017

ÉCHÉANCE
30/04/2017

L. C. R. seulement

€ MONTANT
512,63

REF. TIRÉ

DOMICILIATION

R. I. B DU TIRÉ
32536 | 93682 | 00796911713 | 4

Code établ. Code guichet N° de compte clé R. I. B

LA BANQUE POSTALE
CENTRE PARIS

Valeur en : Marchandises

NOM
et ADRESSE
du TIRÉ } ASSOCIATION QUISTEU
28 RUE TRAVERSIÈRE
75012 PARIS

LC N°

ACCEPTATION

■ CALCULS

Montant de la LC : $492,48 + (492,48 \times 14\% / 12) + 12,00 \times 1,20\% = 512,63 \text{ €}$

Fiche Savoirs 1	La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).....	319
Fiche Savoirs 2	La formation professionnelle.....	321
Fiche Savoirs 3	La préparation de la paie.....	343
Fiche Savoirs 4	Le questionnaire.....	325
Fiche Savoirs 5	Le formulaire d'enquête.....	326
Fiche Savoirs 6	La mobilité européenne.....	327
Fiche Savoirs 7	Les outils de communication.....	329
Fiche Savoirs 8	Les outils collaboratifs.....	330
Fiche Savoirs 9	Les instances élues du personnel.....	331



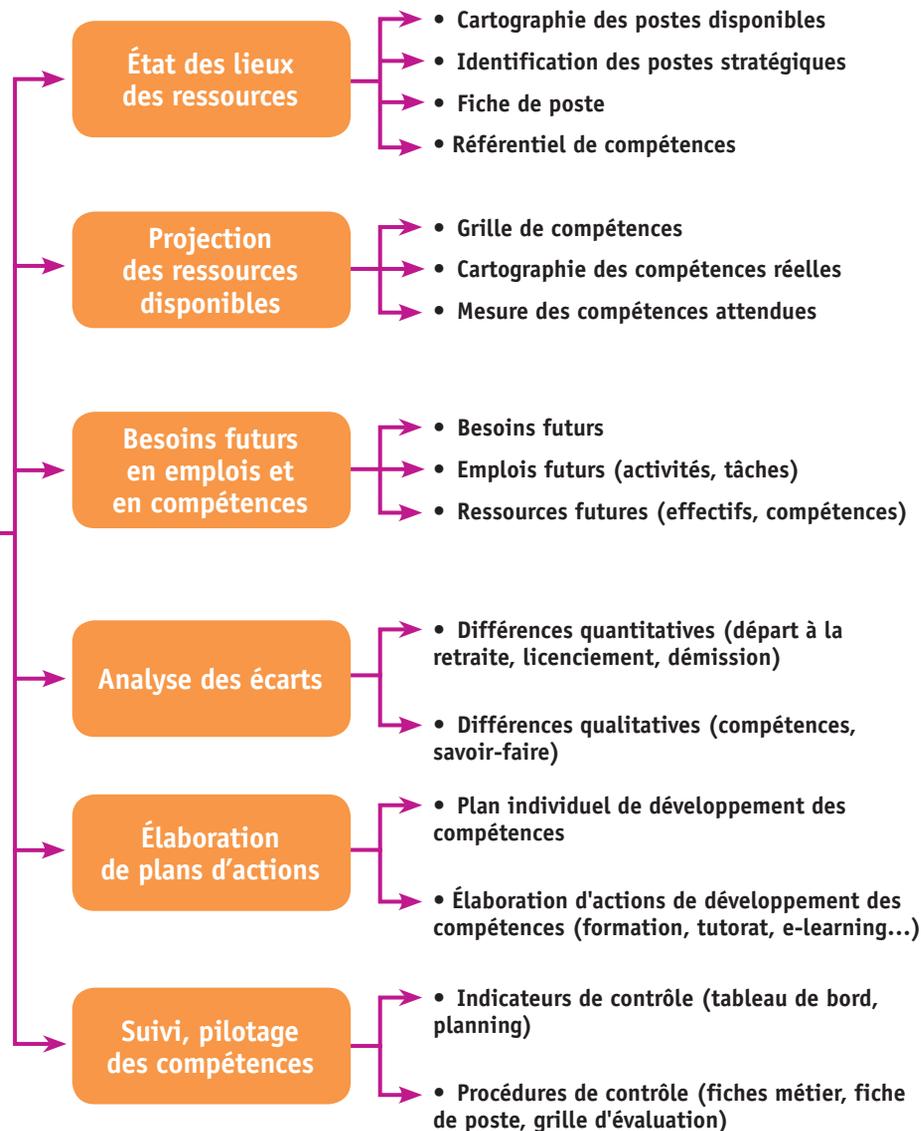
La GPEC

1 De quoi s'agit-il ?

La **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)** est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise. Elle désigne l'ensemble **des méthodes** et **des pratiques** destinées à un horizon de temps donné, l'adaptation des ressources humaines aux besoins anticipés des entreprises.

Elle revêt à la fois une **dimension quantitative** (gestion des effectifs) et une **dimension qualitative** (gestion des carrières et des compétences).

2 Les étapes de la GPEC





3 Méthodes et outils pour la GPEC

De plus en plus considérés comme des acteurs de leur parcours professionnel, les salariés disposent, dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), de **nombreux outils** destinés à renforcer leur employabilité et à dynamiser leur carrière.

BILAN DE COMPÉTENCES



Objectifs

- Évaluer ses compétences professionnelles et personnelles.
- Évaluer ses aptitudes en vue de définir ou de valider un projet professionnel dans ou hors de l'entreprise (à travers un plan de formation de l'entreprise ou à l'initiative du salarié).

Contenu

- Une phase préliminaire d'analyse des besoins.
- Une phase d'investigation permettant à la fois de repérer les motivations, intérêts et compétences du salarié, et de s'informer sur des métiers susceptibles de lui correspondre.
- Une phase de conclusion préalable à la mise en œuvre du projet professionnel.

ENTRETIEN D'ÉVALUATION



Objectifs

- Faire valoir ses compétences, ses aspirations, ses projets professionnels.
- Obtenir une visibilité sur les projets de l'entreprise, l'évolution des postes et des métiers.
- Construire son parcours professionnel, se projeter dans l'avenir.

Contenu

- Les moyens d'accès à l'information sur l'orientation et la formation.
- L'identification des objectifs de professionnalisation permettant au salarié de s'adapter à l'évolution de son poste de travail, de renforcer sa qualification ou de développer ses compétences.
- Le repérage des dispositifs de formation pouvant être mis en œuvre.
- Les initiatives du salarié pour utiliser son CPF.
- Les conditions de réalisation de la formation hors temps de travail.

PASSEPORT FORMATION ORIENTATION



Objectifs

- À l'initiative de l'entreprise :**
- Recenser (ou assurer la traçabilité) les compétences de ses salariés dans une perspective de mobilité interne ou externe.
- À l'initiative du salarié :**
- Faire valoir une évolution, des prétentions...
 - Construire un projet professionnel ou de formation.
 - Enclencher une démarche de validation des acquis.

Contenu

- Diplômes, titres et certifications acquis dans le cadre de la formation initiale ou continue.
- Expériences professionnelles consécutives à des stages en entreprises.
- Emplois tenus dans une même entreprise avec les connaissances, compétences et aptitudes professionnelles qu'ils impliquent.
- Éventuellement, en annexe, les décisions de formation prises au cours de l'entretien annuel ou d'un bilan de compétences.

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE



Objectifs

- Accéder à un diplôme autrement que par la formation initiale ou continue.
- Valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, qu'ils soient liés ou non à l'exercice d'une activité salariée. Cette expérience doit avoir duré au moins trois ans, en continu.
- Obtenir tout ou partie d'une certification, d'un diplôme, ou accéder à un cursus de formation sans justifier du niveau d'études ou des titres normalement requis.

Contenu

Un livret avec les éléments suivants :

- Mention du diplôme choisi.
- Demande d'un entretien avec le jury.
- Présentation du parcours professionnel et des activités exercées en rapport avec ce diplôme.
- Point sur le parcours de formation.



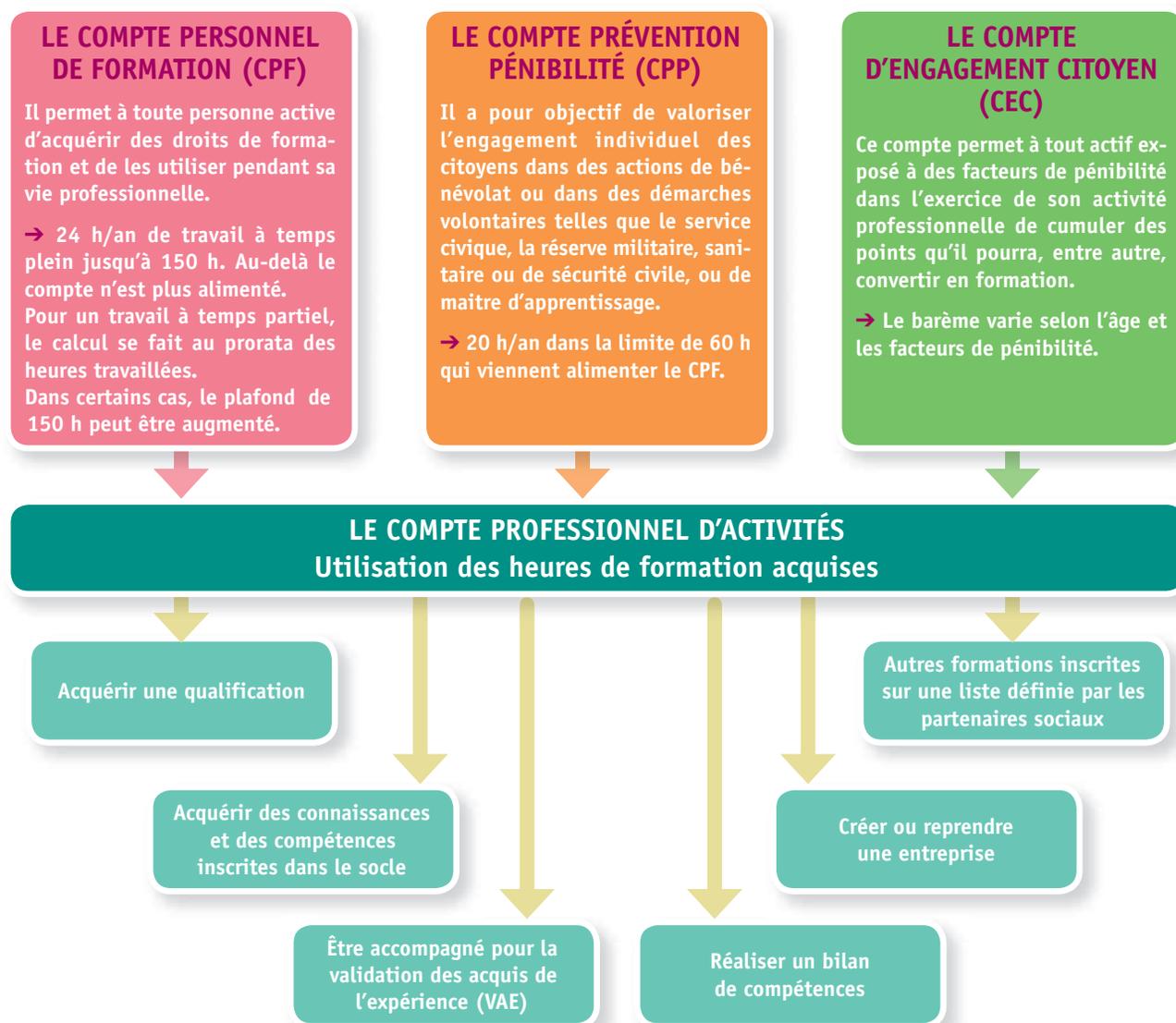
La formation professionnelle

En créant les conditions pour préparer des salariés mieux formés, plus qualifiés, aux métiers et aux technologies d'aujourd'hui et de demain, la loi du 5 mars 2014, relative à la formation, favorise le développement des compétences et la compétitivité des entreprises

1 Le compte professionnel d'activités (CPA)

Texte de référence : Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

Le CPA est ouvert à toute personne âgée d'au moins 16 ans. Il s'adresse à tout salarié en activité (y compris les apprentis), au demandeur d'emploi, à l'employé dans un établissement et service d'aide par le travail (ESAT) et au retraité. C'est un outil qui regroupe :



Rendez-vous sur le portail « www.moncompteactivite.gouv.fr/cpa-public/ » pour consulter vos droits acquis sur chaque compte et les aides mis à disposition pour construire votre projet de formation.



2 Les formations plus longues

Pour pouvoir suivre une formation plus longue, le salarié a la possibilité de mobiliser les heures de son CPF et de les associer à d'autres dispositifs tels que :

- à la période de professionnalisation,
- au congé individuel de formation (CIF),
- à une formation prévue par le plan de formation de l'entreprise.

	Période de professionnalisation	Congé individuel de formation (CIF)
Qu'est-ce que c'est ?	Formation qualifiante en alternance qui associe des cours généraux et professionnels avec des temps de formation pratique.	Ce congé permet à un salarié de suivre, au cours de sa vie professionnelle, des actions de formation pour se qualifier, évoluer ou se reconverter.
Pour qui ?	Tout salarié en CDI, en CDD et en contrat unique d'insertion (CUI).	Salarié en CDI : activité salariée d'au moins 2 ans (consécutifs ou non), dont une année dans la même entreprise. Salarié en CDD : activité salariée d'au moins 2 ans (consécutifs ou non), durant les 5 dernières années, dont 4 mois consécutifs ou non sous CDD au cours des 12 derniers mois.
Comment ?	<ul style="list-style-type: none"> • À l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation de l'entreprise • À l'initiative du salarié 	Demande écrite à l'employeur en respectant des délais variant selon la durée de formation Réponse de l'employeur sous 30 jours
Combien de temps ?	Au minimum 70 heures réparties sur 12 mois sauf si : <ul style="list-style-type: none"> – le salarié mobilise son CPF ou – la formation permet une VAE ou – la formation permet une certification inscrite au répertoire national des certifications (RNCP) → pas de durée minimale	Au maximum : <ul style="list-style-type: none"> – 1 an pour une formation à temps plein ou – 1200 heures pour une formation à temps partiel Cette durée peut être augmentée par accord de branche ou d'entreprise. Le délai de franchise entre 2 CIF (entre 6 mois et 6 ans) varie selon la durée du précédent CIF
Quelle rémunération ?	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur le temps de travail → maintien du salaire • Formation à l'initiative de l'employeur en dehors du temps de travail → versement d'une allocation de formation : chaque heure effectuée est rémunérée à 50 % de l'heure nette travaillée. 	En fonction du salaire brut : <ul style="list-style-type: none"> – 100 % si le salaire brut < 2 960,53 € – Si salaire brut > 2 960,53 € 80 % du salaire brut si le congé est < 1 an ou 1200 heures puis 60 % du salaire brut sur la durée excédant 1 an ou 1200 heures → le montant versé ne peut être inférieur à 2 960,53 €

Le **plan de formation** consigne l'**ensemble des actions de formation** que l'employeur estime nécessaires de faire suivre à certains salariés ou à différentes catégories d'entre eux, dans l'intérêt de l'entreprise, en fonction des objectifs de cette dernière et des conséquences qui en résultent pour les salariés.

Le plan de formation est élaboré à partir **des besoins de formation exprimés ou repérés**. Il est fixé pour **l'année à venir** et doit être soumis à l'avis des représentants du personnel.



La préparation de la paie

Les informations relatives au temps de travail et aux éléments accessoires du salaire de chaque salarié sont répertoriées sur des fiches de préparation de paie.

Ces fiches sont ensuite saisies sur le PGI.

1 Recenser les heures supplémentaires et les heures d'absence

Les heures supplémentaires

À défaut de convention ou d'accord, le taux de majoration est fixé à :

- 25 % pour chacune des huit premières heures supplémentaires, c'est-à-dire de la 36^e à la 43^e heure.
- 50 % pour les heures suivantes.

Nom et Prénom		Méthode				Total
		23	24	25	36	
Leroy	Heures effectuées	32	36	35	44	147
Roger	Heures supplémentaires 125 %		1		8	9
	Heures supplémentaires 150 %				1	1
	Heures d'absence	3				3

Les heures d'absence

Les heures non effectuées pour grève, maladie, retard, convenance personnelle... sont valorisées et déduites du salaire.

2 Prendre en compte les éléments accessoires au salaire

Les primes

Les primes sont des compléments de rémunération consentis pour diverses raisons :

- ancienneté;
- salissure;
- rendement...

Les avantages en nature

Les avantages en nature sont des prestations fournies gratuitement par l'employeur :

- fourniture de repas;
- fourniture de logement;
- mise à disposition gratuite d'un véhicule...

Les avantages en nature dont bénéficie le salarié en sus de sa rémunération doivent être ajoutés à celle-ci pour le calcul des cotisations sociales. Ils sont ensuite soustraits du salaire net à payer.

PRÉPARATION DE PAIE		Mois : Juin 201N
Nom et prénom du salarié :	Lenoir Roger	
N° matricule :	078	
Éléments soumis à cotisations		
Base horaire mensuelle	151,67	
Salaire de base	2 597,00	
+ Heures supplémentaires		Nombre
à 125 %	9	
à 150 %	1	
- Heures absence	3	
+ Prime	155,82	
+ Avantage en nature	87,00	
Éléments non soumis à cotisations		
+ Remboursement frais professionnels	62,00	
- Reprise sur Avantage en nature	87,00	





3 Procéder à la prise en charge des frais professionnels

Les **frais professionnels** correspondent à des frais que le salarié a engagés pour accomplir sa mission dans l'entreprise.

Les frais de repas et de déplacement sont indemnisés par l'employeur sous plusieurs formes :

- remboursement des dépenses réelles d'après justificatifs ;
- attribution d'allocations forfaitaires selon le barème fourni par l'URSSAF.

Les frais de transport des salariés, utilisant leur propre véhicule dans les déplacements professionnels, sont remboursés selon le barème kilométrique prévu par l'Administration fiscale.

Fiche de paie éditée par le module de paie du PGI

Taux des heures supplémentaires

$$16,75 = 13,40 \times 1,25$$

$$20,10 = 13,40 \times 1,50$$

Valorisation des heures d'absence

(Méthode de l'horaire réel)
 Nombre d'heures effectives de travail au mois de juin : 140
 $18,55 = 2597 / 140$

MISSENARD CLIMATIQUE		BULLETIN DE PAIE	
Employeur : MISSENARD CLIMATIQUE 55 rue Henri-Barbusse 59880 Saint-Saulve SIRET : 31109848700284 Code NAF : 4322B		Salarié : Lenoir Roger 4 rue Voltaire 59300 Famars	
		Période : du : 1 juin 201N au : 30 juin 201N	
		Emploi : <i>Responsable secteur</i>	
		Classification : <i>Catégorie B - Indice 73</i>	
Salaire de base	151,67 H	13,40	2 597,00
Heures supplémentaires à 125 %	9,00	16,75	150,75
Heures supplémentaires à 150 %	1,00	20,10	20,10
Heures d'absence	3,00	18,55	-55,65
Prime ancienneté	2 597,00	6,00 %	155,82
Avantage en nature véhicule de fonction			87,00
Salaire brut			2 955,02
Cotisations	Bases	Cotisations salariales	
		Taux	Montant
Net imposable			2 310,68
Reprise sur avantage en nature			- 87,00
Remboursement frais professionnels - 3 repas/déplacement			54,90
Acompte			
Salaire net à payer			2 278,58

Calcul de la prime d'ancienneté

Extrait de la convention collective :
Taux de prime : 6 % après six ans d'ancienneté.

Avantage en nature

Lorsque le salarié utilise en permanence le véhicule et paie ses frais de carburant, l'évaluation annuelle de l'avantage se fait sur la base de 9 % du coût d'achat du véhicule TTC (11 600 €).
 $\frac{11\ 600 \times 9\ \%}{12} = 87$

Remboursement de frais professionnels

Lorsque les frais professionnels de repas et de déplacement sont remboursés de manière forfaitaire, ils sont exonérés de cotisations sociales selon le barème de l'URSSAF revalorisé chaque année.
 Limite d'exonération pour 1 repas pris au restaurant (barème 2016) : 18,30 €
Remboursement de 3 repas au salarié : 18,30 × 3 = 54,90



Le questionnaire



1 Dans quel but ?

L'entreprise a parfois besoin d'enquêter auprès d'un échantillon de consommateurs ou de clients. Le questionnaire permet de **recueillir les informations**.

2 Quel contenu ?

Il faut recenser les informations que contiendra le questionnaire à bâtir. Pour cela, on utilise l'outil d'analyse **QQOQCCP** :

Qui ? Qui est interrogé ? Qui complète le questionnaire ? Qui exploite les informations recueillies ?

Quoi ? Quelles informations le questionnaire doit-il recueillir ?

Où ? Où le questionnaire sera-t-il rempli (en face à face dans la rue, sur Internet, à domicile...) et où sera-t-il exploité ?

Quand ? À quel moment sera-t-il utilisé ? À quel moment sera-t-il exploité ?

Comment ? Comment sera-t-il utilisé (face à face, téléphone...) ? Comment sera-t-il exploité ?

Combien ? Combien faut-il interroger de personnes ?

Pourquoi ? Quel objectif veut-on atteindre avec le questionnaire ? Pourquoi fait-on cette démarche d'enquête ?

3 Quel type de question ?

Types d'interrogation	Avantages	Inconvénients
La question fermée à choix unique Exemples : - Quel âge avez-vous ? - Possédez-vous un ordinateur ? oui non	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité d'administration • Simplicité de traitement 	Ne se prête pas à l'étude du comportement des sondés
La question fermée à choix multiples <i>Exemple :</i> Comment avez-vous connu notre site ? <input type="checkbox"/> par un moteur de recherche <input type="checkbox"/> par un organisme de... <input type="checkbox"/> par la presse	<ul style="list-style-type: none"> • Simplicité de traitement et de dépouillement 	<ul style="list-style-type: none"> • Influence les personnes interrogées par des réponses proposées. • Difficile pour le sondé de mémoriser une longue liste d'éléments
La question ouverte Elle laisse la libre parole à l'interviewé. <i>Exemple :</i> Que pensez-vous de l'installation d'une supérette dans le quartier ?	<ul style="list-style-type: none"> • Spontanéité des réponses recueillies • Richesse des contenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats difficiles à dépouiller et à analyser • Risque d'un grand nombre de non-réponses
Les échelles Elles mesurent, à l'aide d'un rapport de grandeur, l'avis ou l'attente du sondé sur certains points précis. <i>Exemple :</i> Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services de votre garagiste ? 10 – 9 – 8 – 7 – – 1	<ul style="list-style-type: none"> • Estimation, l'échelle nuance quantitativement les réponses aux questions qualitatives 	<ul style="list-style-type: none"> • Parfois difficile à mettre en place • Risque de retrouver des mesures médianes pour les indécis sur une échelle composée d'un nombre impair de graduation

4 Quelle présentation ?

- Imprimé agréable, esthétique, équilibré qui respecte la charte graphique de l'entreprise.
- Rubriques classées par nature.
- Réponses proposées quand cela est possible (par exemple cases à cocher).
- Remplissage facilité et guidé : peignes, cases à cocher, tableau, illustrations, etc.

Le formulaire d'enquête

1 Comment ?

Dans le cadre d'une **enquête**, d'un **sondage**, il est possible de créer un formulaire numérique permettant de faciliter la saisie de données : avec des applications bureautiques (de la gamme Office ou Open, tel que Word ou Access...), à partir des logiciels spécifiques (ex. : Sphinx), mais aussi avec des interfaces proposées sur des plateformes et permettant une saisie à distance (ex. : Google Forms). Ce document est ainsi composé d'éléments de type **texte (données constantes)** et d'éléments de type **champs**, dans lesquels les destinataires saisissent leurs variables (données spécifiques à chaque utilisateur du formulaire).

2 Exemple avec Google Forms



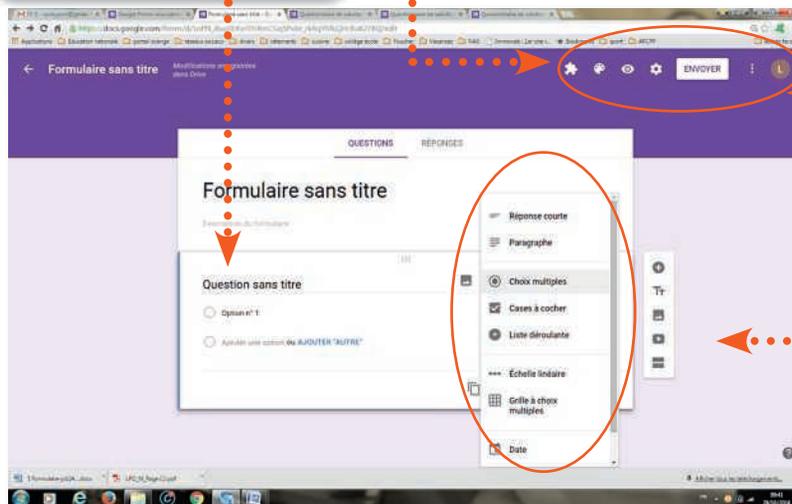
Google Forms permet de créer **gratuitement** des formulaires. Il suffit d'avoir un compte sur Google pour accéder aux fonctionnalités de Google Forms.

vidéo

Google Forms – 10,07 min

foucherconnect.fr/epgate12

Choix des données à recueillir

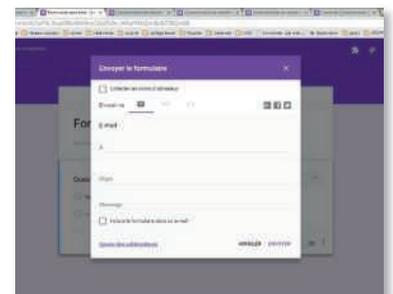


Personnalisation, paramètres, envoi

Types de champs : ils permettent des réponses rapides et facilitent le dépouillement.

Le formulaire peut être **partagé** via un courriel, un lien, un site web, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter).

Les **données** sont **recueillies** dans une feuille de calcul (Google Sheets); elles sont visibles et exploitables **en temps réel**.





La mobilité européenne

1 L'unité facultative « mobilité »

Il est créé à titre expérimental dans le diplôme du baccalauréat professionnel une **unité facultative « mobilité »** validant les résultats d'une **période de formation** effectuée dans un État membre de **l'Union européenne**, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme.

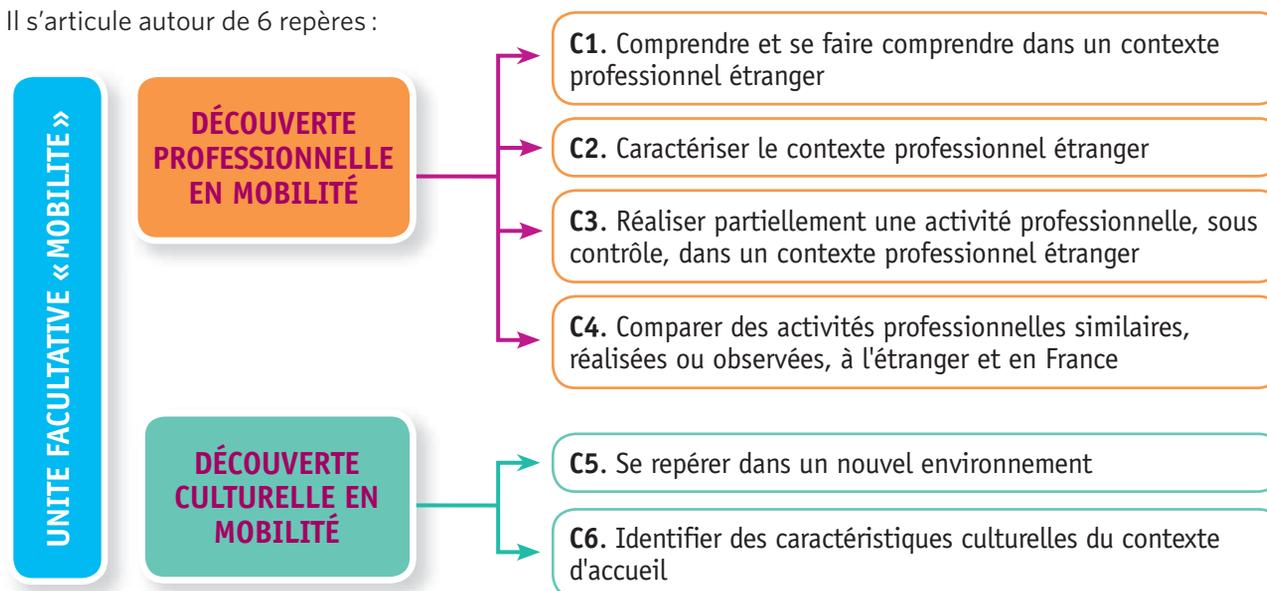
Arrêté du 27-6-2014 - J.O. du 29-6-2014

2 Les objectifs

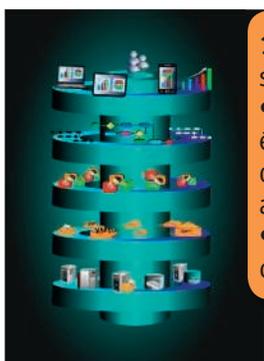
- Favoriser la **mobilité** au sein de l'Union européenne.
- Valoriser une **PFMP** effectuée dans un état de l'Union européenne.
- Découvrir de nouveaux contextes professionnels et culturels.

3 Le référentiel des compétences

Il s'articule autour de 6 repères :



4 L'évaluation certificative



1^{re} partie
sur 8 points

- Se déroule dans le pays étranger à l'issue de la période de mobilité et porte sur les acquis d'apprentissage **C1** et **C3**.
- Les évaluateurs étrangers complètent la grille.

2^e partie
sur 12 points

- Se déroule dans l'établissement français de formation. Porte sur les compétences **C2** et **C4, C5** et **C6**
- Entretien de 20 minutes

**4 Le vocabulaire du gestionnaire administratif**

Documents professionnels	Business documents
Bon de commande	Order form
Bon de livraison	Delivery form
Demande de renseignements	Inquiry
Facture	Invoice
Lettre circulaire	Newsletter
Lettre d'annulation	Cancellation letter
Lettre de rappel	Reminder letter
Lettre de réclamation	Complaint letter
Lettre de relance	Follow up letter
Note	Memorandum
Rapport	Report
Lettre d'abonnement	Subscription letter

Classement	Filing
Armoire	Cupboard
Boîte à archives	Storage box
Chemise	Folder
Classeur	Binder
Dossier	File
Dossier suspendu	Suspension file
Meuble de classement	Filing cabinet
Tiroir	Drawer

La mise en forme des documents

Français	English
Aligner à la marge de droite	Blocked right paragraph
Centrer	Centre
Encadrer	Frame
Encadrement des titres	Frame of headings
Italique	Italics
Justifier	Justified
Marge de droite	Right margin
Marge de gauche	Left margin

Le poste de travail	The work station
Ordinateur	Computer
Ordinateur portable	Laptop
Bureau	Office/The desk
Imprimante	Printer
Photocopieur	Photocopier

Personnel	Staff
Assistante	P.A (Personnal Assistant)
Chef d'atelier	Foreman
Collègue	Colleague
Comptable	Accountant
Directeur	Manager
P.-D.G.	C.E.O. (Chief Excecutive Officer)
Vendeur	Salesman

Interlocuteurs	Interlocutors
Assureur	Insurance Agent
Banquier	Banker
Client	Customer
Concurrent	Competitor
Fournisseur	Supplier – provider
Transporteur	Haulier
Voisin	Neighbour

Français	English
Mettre en gras	Emboldening
Mettre en majuscules	Capitals
Mettre en italique	Italics / Italicize
Pied de page	Footer
Retrait de paragraphe positif	Indented paragraph
Soulignement	Underscoring
Sous-titre	Minor heading
Titre	Major heading



Les outils de communication

Pour **communiquer efficacement**, l'entreprise dispose de plusieurs **outils** qu'elle utilisera en fonction de la nature du **message** à transmettre et du type de contact souhaité et des usages, qu'ils soient fréquents, ciblés ou exceptionnels.



Certains outils permettent les modes synchrones et asynchrones simultanément (Facebook, Messenger par exemple).



Les outils collaboratifs

1 Quelle est leur utilité ?

Les **outils collaboratifs** (appelés aussi Groupware) permettent à un **groupe de personnes** de **travailler ensemble**, de **partager** l'information en s'affranchissant des contraintes de temps et de lieux.

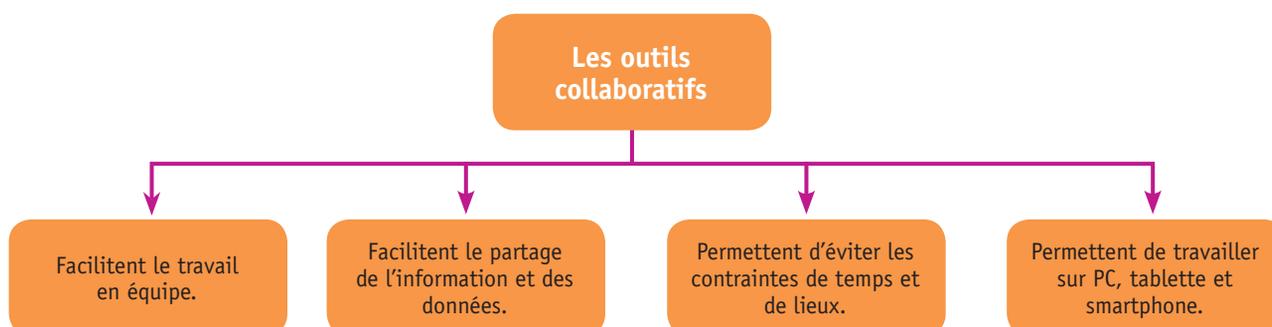
Il est possible de créer, de **partager** et de **modifier** des fichiers de travail (agendas, fichiers Word, Excel, PDF, formulaires) en **temps réel** et à **distance**. Les fichiers sont **accessibles** depuis un poste de travail fixe ou un appareil mobile.

En facilitant le partage de l'information, les **outils collaboratifs améliorent la communication interne de l'entreprise**.

2 Les applications

Partager des agendas	Google Agenda Outlook Doodle
Stocker en Cloud des documents et les modifier à plusieurs	Google Drive Dropbox OneDrive
Créer et partager des documents (textes, feuilles de calcul, formulaires, dessins)	Google Docs Office Online
Mémoriser et centraliser les informations et les connaissances	Evernote Business
Écrire collectivement	Wiki

3 Les avantages



Tous les collaborateurs n'ont pas besoin d'avoir **accès** aux mêmes fichiers. Il est donc recommandé de **faire correspondre** les documents accessibles aux services ou aux personnes concernés.



Les instances élues du personnel

1 Les instances représentatives du personnel (IRP)

Les instances représentatives du personnel permettent aux salariés :

- d'exprimer leurs avis sur les conditions de travail, l'organisation, le fonctionnement
- de faire valoir leurs droits et de veiller à l'application du cadre réglementaire
- de faire des suggestions et soutenir des revendications individuelles ou collectives
- d'avoir accès à des informations sur la performance de l'entreprise et de donner leur avis sur certains aspects de gestion de l'entreprise.



* Selon la taille de l'entreprise, le temps passé en réunion avec l'employeur n'est pas décompté du crédit d'heures de délégation.

La délégation unique du personnel

L'employeur peut décider de regrouper les instances représentatives du personnel dans une instance commune : la **délégation unique du personnel (DUP)**.



La **loi travail du 8 août 2016** permet aux salariés des très petites entreprises, aux assistantes maternelles et aux salariés du particulier employeur de choisir les organisations syndicales qui les représenteront et défendront leurs intérêts au niveau de leur convention collective.



Ateliers rédactionnels

SOMMAIRE

Atelier rédactionnel 1	Les consignes de santé et de sécurité	Observation	335
Atelier rédactionnel 2	Les consignes de santé et de sécurité	Production	337
Atelier rédactionnel 3	Le discours	Observation	339
Atelier rédactionnel 4	Le discours	Production	341
Atelier rédactionnel 5	Le rapport d'étapes	Observation	343
Atelier rédactionnel 6	Le rapport d'étapes	Production	345
Atelier rédactionnel 7	Le courrier rapportant un dysfonctionnement	Observation	347
Atelier rédactionnel 8	Le courrier rapportant un dysfonctionnement	Production	349
Atelier rédactionnel 9	Le document de synthèse	Observation	351
Atelier rédactionnel 10	Le document de synthèse	Production	353
Atelier rédactionnel 11	Le diagnostic	Observation	355
Atelier rédactionnel 12	Le diagnostic	Production	357



Atelier rédactionnel 1

Observation

Les consignes de santé et de sécurité

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Jean-Philippe CASTEL, président du CHSCT, a demandé à ce que des consignes de sécurité et de santé soient diffusées aux techniciens de maintenance afin de les sensibiliser aux conduites à tenir face aux risques liés aux gaz.



DANGER

ESPACES CONFINÉS : LES RISQUES LIÉS AUX GAZ

4 gaz : H₂S, CH₄, CO, Cl₂

Quatre gaz particulièrement dangereux peuvent se présenter sur votre lieu de travail :

- ▶ L'hydrogène sulfuré (H₂S) : il se dégage de l'œuf lorsque celui-ci est chargé en composés soufrés.
- ▶ Le mélange CH₄ : il est le produit de la décomposition des matières organiques contenues dans l'œuf.
- ▶ Le monoxyde de carbone (CO) : il se dégage en cas de mauvaise combustion ou de combustion incomplète.
- ▶ Le chlore gazeux (Cl₂) : il se dégage
 - soit d'une installation défectueuse de chloration de l'œuf au chlore gazeux;
 - soit par un mélange eau de Javel/acide (désodorisation ou nettoyage des locaux).

1

3 risques : asphyxie, intoxication, explosion

Une atmosphère confinée présente un risque potentiel chaque fois que vous y entrez pour :

- ▶ effectuer la tâche habituelle qui vous a été assignée;
- ▶ intervenir en urgence sur le matériel;
- ▶ porter secours à un compagnon en difficulté.

2

Avant de pénétrer dans une installation dont vous suspectez la qualité de l'air :

- ▶ procédez à une ventilation naturelle ou mécanique;
- ▶ utilisez un appareil portatif de détection qui effectue des contrôles automatiques;
- ▶ attendez que l'atmosphère soit redevenue saine pour pénétrer dans l'ouvrage;
- ▶ laissez le détecteur en activité durant toute l'intervention.

3

Si une intervention en atmosphère confinée se révèle cependant nécessaire (secours à un salarié déjà intoxiqué), équipez-vous d'un appareil respiratoire isolant, autonome ou à adduction d'air.



Les appareils respiratoires nécessitent une grande habitude, il est conseillé de faire appel aux pompiers qui sont des spécialistes.

➤ **1** Qui a rédigé les consignes de sécurité ?

Le CHSCT (le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

➤ **3** Dans quel but ?

À titre préventif, pour protéger la santé et la sécurité du personnel.

➤ **2** Pour qui ?

Les techniciens de maintenance.

➤ **4** Par quel canal ?

Affichage dans les ateliers.

La présentation et l'écriture des consignes

➤ **5** Sous quelle forme les trois parties du texte se présentent-elles ? Justifiez votre réponse.

Ce sont des énumérations. Chaque élément de l'énumération débute par une puce et un mot de la même classe grammaticale.

- **6** La partie 1 est essentiellement : injonctive explicative descriptive argumentative
- La partie 3 est essentiellement : injonctive explicative descriptive argumentative

➤ **7** La partie 3 présente une suite de consignes. Cochez, dans la liste suivante, les synonymes du mot « consignes » qui conviennent le mieux :

Principes, recommandations, usages, instructions, conseils, injonctions.

➤ **8** Observez les modes des verbes débutant les textes des 2^e et 3^e parties. Quelle différence observez-vous ?

- Les verbes sont au mode infinitif.

- Les verbes sont au mode indicatif, conjugués à l'impératif présent.

➤ **9** Relevez les adjectifs dans la 3^e partie, puis complétez le tableau.

Naturelle, mécanique, portable, automatique, saine, confinée, nécessaire, intoxiqué, respiratoire, isolant, autonome.

L'adjectif	Vrai	Faux
> Apporte au nom une précision, une caractéristique...	✓	
> Fait une action		✓
> Peut être formé à partir d'un participe passé	✓	
> Peut être formé à partir d'un participe présent	✓	
> Modifie le sens du verbe		✓

➤ **10** À quoi servent les dessins ?

Ils servent à interpeller les destinataires (panneau Danger), à faciliter la mémorisation (numéros d'urgence).

Mémo

Pour être efficaces, les consignes doivent être **visibles** et **lisibles**. On fait ressortir les différents points par une énumération. On utilise de préférence **l'infinitif pour les recommandations** (qui visent à faire adopter une certaine conduite) et **l'impératif présent pour les injonctions** (instructions obligatoires). Les phrases vont à l'essentiel, elles sont courtes, concises, précises, faciles à lire et à mémo-

riser. Le gérondif, les adjectifs qualificatifs permettent d'éviter les propositions subordonnées.

À retenir : « **plus c'est long, moins c'est lu** ».

L'utilisation de pictogrammes et/ou de dessins peut être nécessaire pour clarifier les consignes et faciliter la mémorisation.



Atelier rédactionnel 2

Production

Les consignes de santé et de sécurité

Pour préparer vos consignes

Rédigez le texte des consignes qui pourraient accompagner ces dessins. Faites une énumération commençant par un verbe (choisissez le mode verbal le mieux adapté).



Pas de vestiaires,
pas de piscine



Le bonnet,
s'il vous
plaît !



Pas de caleçon !
Je dois quitter
les lieux



Le pédiluve
à la trichloramine

1 Allégez les phrases en remplaçant les groupes de mots soulignés par des adjectifs ou des participes passés.

Ex : Placez les extincteurs dans des endroits qui sont appropriés afin d'éviter un déclenchement à n'importe quel moment. Placez les extincteurs dans des endroits appropriés (*participe passé employé comme adjectif*) afin d'éviter un déclenchement intempestif (adjectif).

a/Eloignez tous les matériaux qui peuvent prendre feu

→ inflammables

b/Si vous sentez une gêne pour respirer, placez un linge que vous aurez humidifié contre le visage et respirez à travers. → gêne respiratoire... un linge humide contre le visage...

2 Allégez les phrases en remplaçant les groupes de mots soulignés par des groupes nominaux.

a/Veuillez à ce que les sols soient régulièrement nettoyés.

→ **Veillez au nettoyage régulier des sols.**

b/Lorsqu'un incendie débute, utilisez l'extincteur.

Lors d'un début d'incendie...

c/Se laver ou se désinfecter les mains après qu'elles ont été souillées.

→ **... après souillure**

Gros plan sur

Alléger les phrases pour être clair et concis

Éviter les phrases trop longues, elles perdent le lecteur. Supprimer les mots inutiles, varier les tournures permet **d'alléger le style** et de **clarifier** l'expression.

On peut :

– utiliser des mots englobants :

Ne montez pas sur les pelleteuses, chariots...

→ engins ;

– remplacer une subordonnée par un groupe nominal :

Veiller à ce que les surfaces soient propres → *à la propreté des surfaces*

– remplacez une subordonnée relative par un adjectif :
Le tabac est un produit qui nuit à la santé → *produit toxique* :

– remplacer une subordonnée par un infinitif :
Pliez les jambes pour que vous souleviez plus facilement une charge → *pour soulever*

À votre rédaction!

Jean-Philippe CASTEL, président du CHSCT, souhaite afficher des consignes de sécurité destinées aux plombiers.



Il vous demande de rédiger cette affiche et de la mettre en forme à partir de la fiche ci-dessous.

Travailler en sécurité

Les compagnons accèdent en sécurité à leur poste de travail. Cet espace est sécurisé à hauteur et il bénéficie d'une bonne ventilation, notamment en milieu confiné. Les outils du plombier sont à portée de main sur un établi.

Accès sécurisé

Dans un chantier en hauteur en cours de production, les plombiers accèdent à leur poste de travail grâce à une échelle ou à une tour à escaliers, moyen le plus sûr.

Poste de travail

Lors de la mise en place des tuyauteries et des gaines galvanisées, une **plate-forme individuelle roulante (PIR)**, une **plate-forme individuelle roulante légère (PIRL)** ou un **échafaudage roulant**, de préférence à MDS, sont nécessaires pour limiter les postures inconfortables et les chutes de hauteur.

Les PIRL permettent de travailler jusqu'à 2,5 m de hauteur, les PIR jusqu'à 4 m, les échafaudages roulants au-dessus de 4 m.

Pour les chantiers linéaires à hauteur intermédiaire, vous pouvez gagner en productivité avec une plate-forme élévatrice mobile de personnes (PEMP).

Les échafaudages sont soumis à un examen de montage et à une vérification périodique de l'état de conservation. Vous devez vous assurer que la vérification a bien été effectuée.

Pour les travaux à proximité du sol, les compagnons travaillent assis sur un petit tabouret bas.

Ventilation du lieu de travail

Organisez le poste de travail pour assurer l'évacuation naturelle des fumées et des gaz de soudage. Orientez le poste de travail pour permettre à l'opérateur de travailler dos au vent ou à la circulation d'air naturelle.

Dans les endroits exigus, installez un extracteur d'air équipé d'une buse de captation des fumées et gaz.

D'après la fiche Prévention BTP/Plombier

Auto-évaluation

• Je vérifie si...

- j'ai correctement présenté l'énumération (puces);
- j'ai utilisé systématiquement des verbes à l'infinitif ou à l'impératif présent;

- j'ai allégé mes phrases et j'ai évité les subordonnées;
- j'ai choisi une présentation lisible et attractive;
- j'ai accompagné mon texte de dessins/pictogrammes.



Atelier rédactionnel 3

Observation

Le discours

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Ce discours a été prononcé par le maire de Roissy-en-Caux, à l'occasion de l'inauguration des nouveaux locaux de la mairie.

Monsieur le Président du Conseil général, Monsieur le Président de la Communauté de communes, chers collègues élus, conseillers municipaux, et employés communaux, chers Roisséens,

Je suis heureux de vous accueillir aujourd'hui à l'occasion de l'inauguration des nouveaux locaux de notre mairie. Cette inauguration est l'aboutissement d'un long processus et je sais que vous vous êtes tous mobilisés pour tenir le cap.

Depuis plusieurs années, notre commune connaît une augmentation continue de sa population. Ce développement démographique a entraîné un développement de la vie locale, la naissance de nouveaux besoins en équipements telle qu'une crèche municipale. Les missions de la mairie ont évolué avec la population. C'est dans ce contexte que le Conseil municipal a voté la décision de rénover les bâtiments et de construire une nouvelle aile qui s'intègre parfaitement au paysage urbain. Aujourd'hui, c'est chose faite et notre mairie offre un nouveau visage. Le personnel a de meilleures conditions de travail grâce à des bureaux lumineux et gais, confortables et fonctionnels, avec du matériel informatique performant. Quant aux habitants, ils sont accueillis dans des locaux agréables, accessibles et adaptés. Je souhaite vous dire combien je suis fier de nous voir ici rassemblés et je mesure la valeur du travail que vous avez accompli. Aussi, je veux remercier tous ceux qui sont intervenus dans ce projet : les services municipaux qui n'ont pas ménagé leur peine et leur temps, M. Madet, architecte, qui a su prendre en compte nos aspirations, et tous les artisans qui nous ont apporté leur savoir-faire et leurs conseils. J'ai une pensée particulière pour le personnel qui a continué d'accueillir nos concitoyens avec son habituelle disponibilité et toujours le sourire, malgré la gêne occasionnée par les travaux.

Je remercie bien sûr la Communauté de communes qui nous a aidés dans le financement de ces travaux. Et, enfin, je remercie l'ensemble de la population qui témoigne régulièrement sa satisfaction pour les services que la mairie lui rend au quotidien. Je vous invite maintenant à visiter notre nouvelle mairie et à partager le verre de l'amitié.

Merci à tous.

➤ 1 Qui a prononcé ce discours, devant quel auditoire ?

Le maire de Roissy-en-Caux devant les élus, le personnel
et des habitants.

➤ 2 À quelle occasion ?

À l'occasion de l'inauguration des nouveaux locaux de la mairie.

➤ 3 Quelles sont les intentions de ce discours adressé au personnel ?

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> remercier | <input type="checkbox"/> diversifier la production |
| <input type="checkbox"/> augmenter les chiffres | <input checked="" type="checkbox"/> motiver |
| <input checked="" type="checkbox"/> fédérer | |

Les procédés de rédaction d'un discours

➤ **4** Donnez un titre à chaque partie de ce discours afin d'en repérer la structure.

- Accueil

- Remerciements

- Rappel du contexte

- Invitation à partager un verre de l'amitié pour conclure

➤ **5** Repérez les principaux procédés d'écriture.

	Exemples du texte	Dans quelle intention ?
> Mots qui marquent la présence de l'émetteur	- je - nous	- s'implique personnellement - s'implique dans le groupe
> Mots qui marquent la présence du destinataire	vous	s'adresse directement à son auditoire
> Temps verbaux dominants	- présent - passé composé	- indique que l'action se déroule au moment où l'on parle - exprime une action passée
> Métaphores (paragraphe 1 et 2)	« mobilisés pour tenir le cap » « un nouveau visage »	Enrichir le discours par des images qui « parlent » à tous
> Expressions et mots valorisants	« qui s'intègre parfaitement » « meilleures conditions » « lumineux et gais, confortables et fonctionnels » « performant » « agréables, accessibles et adaptés » « la valeur du travail » « n'ont pas ménagé leur peine et leur temps » « su prendre en compte nos aspirations » « savoir-faire » « habituelle disponibilité » « sourire » « satisfaction »	Valoriser les participants, les encourager dans leurs missions

➤ **6** Surlignez, de quatre couleurs différentes, les éléments du texte mettant en évidence : la cohésion du groupe, l'engagement, l'éloge ou le compliment, la convivialité.

➤ **7** Expliquez pourquoi ce discours est élogieux et persuasif.

Ce discours est élogieux parce qu'il complimente le travail

effectué, et il est aussi persuasif, car il apporte des arguments

prouvant que le travail a porté ses fruits : le projet a abouti.

Mémo

Le **discours** prononcé à l'occasion d'un événement (inaugurations, fêtes de fin d'année, départ à la retraite...) vise à renforcer la cohésion du groupe.

Avant d'être dit, le discours est un texte écrit avec soin. L'émetteur s'implique par le « je » et le « nous » (marquant ainsi l'appartenance au groupe). Il utilise un voca-

bulaire valorisant pour mettre en relief les mérites et les qualités des personnes : fidélité, engagement, sérieux, ambition... Il s'agit donc d'un **éloge** qui utilise les **procédés de la persuasion** : complicité avec les destinataires (« chers collègues », « nous »), compliments qui touchent, appel à l'émotion.



Atelier rédactionnel 4

Production

Le discours

Pour préparer votre discours

- **1** Pour chacun des termes, soulignez le synonyme qui convient le mieux. Puis, pour vérifier que vous avez fait le bon choix, inventez une courte phrase adaptée à un discours élogieux, en employant ce mot.

Exemple : Dynamisme : *force*, ardeur, *emballement*. *Votre ardeur professionnelle est un exemple pour tous.*

a/ Engagement : accord, orientation, investissement.

Votre investissement a porté ses fruits.

b/ Féliciter : complimenter, applaudir, congratuler.

Toute l'équipe vous complimente pour cette belle carrière.

c/ Apprécier : calculer, juger, estimer.

Tous vous estiment pour votre disponibilité.

d/ Mérites : récompenses, ardeurs, talents.

C'est grâce aux talents de tous que l'entreprise réussit.

- **2** Dites à quels domaines font référence les métaphores suivantes : **guerre, sport, bâtiment, navigation, musique**. Puis expliquez le sens de chacune de ces phrases.

a/ Pendant toutes ces années, Claude Dubois a été la pierre angulaire du service des ventes.

Domaine : Bâtiment

Explication : *C. Dubois est une personne fondamentale dans le fonctionnement de l'entreprise.*

b/ Grâce à vous, notre entreprise a retrouvé un nouveau souffle.

Domaine : Sport

Explication : *L'entreprise a retrouvé un nouvel élan, de nouvelles perspectives.*

c/ Nous nous sommes fixé un nouveau cap et je sais que saurez tenir la barre.

Domaine : Navigation

Explication : *Nous nous sommes fixé un nouvel objectif et je sais que vous saurez diriger.*

d/ Vous avez bataillé avec ferveur et nous avons signé ce contrat.

Domaine : Guerre

Explication : *Vous avez su discuter et argumenter efficacement...*

- **3** Conjuguez les verbes entre parenthèses au présent de l'indicatif.

Toute l'équipe de direction vous (*remercier*) remercie et (*apprécier*) apprécie votre disponibilité.

Je vous (*convier*) convie à partager le verre de l'amitié.

Pour vous remercier, nous vous (*allouer*) allouons une gratification.

Je (*savoir*) sais que vous aurez une retraite bien occupée.

- **4** Conjuguez les verbes entre parenthèses au passé composé.

Les tâches que vous (*effectuer*) avez effectuées tout au long de ces années (*enrichir*) ont enrichi notre entreprise.

Nous (*poursuivre*) avons poursuivi les mêmes objectifs et nous les (*atteindre*) avons atteints.

Les forces que nous (*savoir*) avons su mobiliser (*permettre*) ont permis d'augmenter notre chiffre d'affaires.

Nos parts de marché (*progresser*) ont progressé.

Gros plan sur

La métaphore

Une **métaphore** est une figure de style qui établit une relation de ressemblance entre deux éléments. Elle n'utilise pas d'outils de comparaison.

Dans un discours, c'est une image qui a pour but de faciliter la compréhension, de préciser un objectif ou une action.

Exemple : Le marché commercial, c'est comme un voilier, à certaines périodes la mer est calme et à d'autres moments la mer est houleuse.

À votre rédaction!

Une cérémonie de remise de médailles de travail est prévue prochainement afin d'honorer deux salariés de l'entreprise NGS Diffusion. À l'aide des informations relatives à cette manifestation, vous êtes chargé de préparer le discours du Directeur général.

Plan du discours : remise de diplômes et de médailles du travail

* Réunion du personnel : honneur pour le Directeur général de présider la cérémonie et but de celle-ci.

* Présentation des récompenses : récompenser la qualité des services rendus chez un ou plusieurs employeurs par la remise d'un diplôme et d'une médaille.

* Décoration des récipiendaires :

Médailles	Salariés	Qualification	Ancienneté NGS Diffusion
Ancienneté de service			
Argent : 20 ans	Lucie Treille	Secrétaire	20 ans
Vermeil : 30 ans	Gilles Foulon	Ouvrier spécialisé	31 ans

* Renouvellement des remerciements et félicitations au nom de tous.

* Annonce d'une gratification exceptionnelle

* Invitation à fêter l'événement (cocktail).

Je suis heureux de présider cette cérémonie de remise des diplômes et médailles d'honneur du travail à deux collègues, Mme Lucie Treille et M. Gilles Foulon, en récompense de l'ancienneté et de la qualité de leur travail. Nous ne pouvons, en effet, que louer vos compétences, vos engagements collaboratifs et responsables ainsi que vos facultés d'adaptation tout au long de votre parcours professionnel.

J'ai donc l'honneur et le plaisir de remettre la médaille d'argent du travail à Mme Lucie Treille, après un parcours professionnel de 20 ans chez NGS Diffusion, en qualité de secrétaire. Mme Treille, nous vous félicitons de la qualité de votre travail que vous dispensez dans la joie et la bonne entente, contribuant ainsi à promouvoir l'image de notre entreprise.

C'est également un grand plaisir pour moi de décorer de la médaille vermeil du travail, après 31 ans d'activité professionnelle, M. Gilles Foulon, ouvrier spécialisé dans nos ateliers. Votre savoir-faire et vos qualités humaines, M. Foulon, sont régulièrement cités en exemple par vos responsables et vos collègues.

Permettez-moi de vous adresser à tous deux mes plus chaleureuses félicitations ainsi que celles de l'ensemble du personnel ici réuni.

Pour accompagner cette distinction, j'ai tenu à vous allouer une gratification exceptionnelle de salaire en gage de notre reconnaissance à tous pour la qualité du travail accompli.

Au nom de tous, encore merci et félicitations à vous deux.

Et pour fêter cet événement, je vous convie maintenant à partager ensemble le verre de l'amitié.

Auto-évaluation

Je vérifie si :

- J'ai respecté le plan et structuré mon discours en paragraphes (accueil, objet du discours, compliments aux deux récipiendaires, Mme Treille, ensuite M. Foulon, annonce de la gratification, conclusion).

- j'ai utilisé le « je » et le « nous ».
 j'ai conjugué les verbes au présent et au passé composé essentiellement.
 j'ai utilisé un vocabulaire valorisant.



Atelier rédactionnel 5

Observation

Le rapport d'étapes

La situation de communication, le contenu et les visées du documents

Pierre Marie est le gérant d'une entreprise de menuiserie, Bâti-Bois. Il réalise des projets variés. Afin de suivre les projets les plus importants, il utilise des supports tels que le rapport d'étapes envoyé à tous les participants au projet et dont voici un extrait.



Menuiserie Bâti-Bois
Pierre Marie
34 rue Georges-Liot
76420 Bihorel

RAPPORT D'ÉTAPES N° 2014-47.1- MELLIER
ÉTABLI LE 10/04/291N

Titre du projet : Aménagement d'un salon privatif avec sauna

Numéro du projet : 2014-47-MELLIER
Réalisation prévue : du 2 au 25 avril
Client : Estelle MELLIER

Période couverte par le rapport : du 2 au 10 avril 201N

Page 1
ou page de garde

SOMMAIRE

1. Avancement du projet	2
1.1 Planning des tâches prévues et réalisées	2
2. Analyse des écarts	3
2.1 Difficultés rencontrées	3
2.2 Régulations	3
3. Conclusion et suites à envisager	3

Page 3

AVANCEMENT DU PROJET SALON PRIVATIF AVEC SAUNA
Étape du 2 au 10 avril

Page 2

1.1 Planning des tâches prévues et réalisées

Tâches	Dates envisagées	Dates effectives
Commande des bois et chevrons	2 avril	2 avril
Réception du bois	8 avril	10 avril
Réception des chevrons	4 avril	4 avril
Découpage en atelier	9 au 12 avril	
Assemblage	21 au 24 avril	
Mise en place	10 et 11 avril	
Réception	25 avril	

[...]

2. ANALYSE DES ECARTS

2.1 Difficultés rencontrées

Trois jours de retard dans la livraison du bois et une panne de courant suite à un court-circuit provoqué par un matériel défectueux (perceuse) le 09/04 entraînent un arrêt momentané du chantier.

2.2 Régulations apportées

- Appel en urgence EDF pour remise courant. Retour prévu de la scie le 11 avril au soir au plus tard.
- Découpe en atelier à réaliser dès le lendemain matin : 12 avril ; assemblage reporté du 13 au 23 avril et mise en place du 26 au 29 avril.
- Report de la réception au 30 avril négocié par téléphone avec la cliente.

3. CONCLUSION ET SUITES À ENVISAGER

La mise en place chez la cliente devrait donc avoir lieu du 26 au 29 avril. La livraison du chantier prévue le 25 avril n'interviendra donc que le 30 soit avec un retard de 5 jours qui pourrait être compensé par un geste commercial (réduction de 5 % sur le montant global de la facture).

➤ **1 Qui rédige le rapport d'étapes ?**

Pierre Marie, gérant de l'entreprise Bâti-Bois

➤ **2 Pour qui ?**

L'ensemble des acteurs internes du projet.

➤ **3 Dans quel but ?**

Faire le point sur le projet à un instant donné pour prendre les décisions et mesures utiles en cas d'écarts entre le prévisionnel et l'effectif.

L'analyse et la rédaction d'un rapport d'étapes

➤ **4** Pour l'expression « rapport d'étapes », choisissez les définitions qui conviendraient le mieux au mot « étape ».

- Fait de s'arrêter
 Lieu où l'on s'arrête
 Distance à parcourir pour arriver à ce lieu
 Période dans le cours d'un événement

➤ **5** Lisez l'ensemble du rapport. Puis analysez sa structure en complétant le tableau.

	Page 1	Page 2	Page 3
> Que contiennent les pages ?	Le nom de l'entreprise responsable du projet Le titre et les références du projet La date de rédaction du rapport et le nom/titre du rédacteur La période concernée par le rapport Le sommaire du rapport	Le planning des tâches prévues et réalisées	L'analyse et justification des écarts Conclusion et suite à envisager
> Dans quelle intention ?	Identifier le projet et la période couverte par le rapport d'étapes Analyser le contenu du rapport (sommaire) et faciliter sa lecture	Comparer le prévu et le réalisé pour déceler les écarts entre le prévu et le réalisé, particulièrement concernant les dates	Analyser les difficultés rencontrées Indiquer les régulations apportées pour permettre la réalisation finale du projet
> Sous quelle forme est-ce rédigé ?	Énumération	Tableau	Texte rédigé et énumération
> Quels sont les types de phases ?	Nominales	Nominales	Nominales et verbales

➤ **6** Dans la page 3, pouvez-vous relever des marques de la présence de l'énonciateur dans les parties 2 et 3 ?

Non car le style est impersonnel.

Pour quelles raisons ? (cochez les réponses qui conviennent)

- Le message est objectif.
 Ce n'est pas un texte argumentatif.
 Le chef de projet ne se sent pas responsable et ne s'implique pas.

➤ **7** Soulignez les verbes conjugués (parties 2 et 3). À quels temps sont-ils ? Expliquez leur emploi.

« devrait », « pourrait » : présent du conditionnel, pour une action envisagée.

« interviendra » : futur de l'indicatif, pour une action certaine dans le futur.

Mém

Le rapport d'étapes **fait le point** sur l'état et le rythme d'avancement d'un projet à un moment donné. Il compare les tâches réalisées à celles initialement prévues, il constate les écarts afin d'y remédier. Mais c'est aussi un écrit « tourné vers l'avenir » qui envisage les perspectives. C'est un **écrit objectif** dans lequel l'émetteur s'efface (pas de « je », pas de vocabulaire « affectif », pas de marque d'opinion...).

L'émetteur privilégie les énumérations de **phrases nominales** courtes qui vont à l'essentiel.

L'analyse des écarts et la conclusion sont rédigées avec des **phrases verbales** qui illustrent davantage la **réflexion conduite**.

Le futur de l'indicatif et le présent du conditionnel sont employés pour envisager les faits à venir.



Atelier rédactionnel 6

Production

Le rapport d'étapes

Pour préparer votre rapport

- **1** Vous devez préparer le planning des tâches à insérer dans le rapport d'étapes du 14/12 concernant l'installation d'une salle de bains, à partir du mél envoyé au client. Complétez les colonnes. Choisissez les informations que vous allez garder et présentez-les sous forme nominale.

Doc : Courriel du 14/12 adressé au client

🔍 📎 ✉️ 👤 📁

Nous vous proposons de démonter et d'enlever votre ancienne salle de bains le 7/12. Nous vérifierons toutes les arrivées d'eau le 10/12. Nous mettrons en place ensuite une nouvelle tuyauterie le 11, mettant ainsi aux normes votre nouvelle installation. Nous poserons les éléments de sanitaire le lendemain. Nous mettrons en service votre salle de bains le 13 en effectuant la remise en eau ; et nous vous en expliquerons le fonctionnement (remise du certificat de conformité). Une semaine après, nous procéderons à une visite de contrôle. Nous assurons toujours le suivi de la garantie auprès de nos fabricants.

Tâches	Prévu	Réalisé	Écarts
Démontage et enlèvement de l'ancienne salle de bains	7/12	7/12	0
Vérification des arrivées d'eau	10/12	10/12	0
Installation de la nouvelle tuyauterie	11/12	14/12	3
Montage des éléments de sanitaire	12/12		
Mise en service et remise en eau	13/12		
Visite de contrôle	20/12		

- **2** Rédigez une phrase de conclusion pour accompagner ce planning : donnez la date de fin d'installation, constatez le retard et envisagez une remise de 5 %.

La salle de bains sera en service le 18 décembre avec un retard de 4 jours qui pourrait être compensé par une remise de 5 % sur la facture.

- **3** Choisissez le temps qui convient : futur de l'indicatif ou présent du conditionnel.

a/Le 12 mars, nous (*poser*) poserons la feutrine. Nous (*pouvoir*) pourrons biseauter les lames de parquet le même jour. La pose (*devoir*) devrait être achevée le 14.

b/Une paroi de verre (*être*) sera dressée entre la douche et la vasque.

c/Si les murs étaient moins humides, nous (*coller*) collerions directement un papier peint. Mais, dans le cas présent, nous (*choisir*) choisirons plutôt un enduit épais.

d/Le chantier se (*terminer*) terminera avec une semaine de retard.

- **4** Choisissez les temps qui conviennent le mieux et corrigez les verbes.

Une partie du chantier du réacteur nucléaire EPR de Flamanville (Manche) fut suspendue a été suspendue après la pose à l'envers d'une vanne de sécurité. Le chantier accumula a accumulé les retards et vit a vu sa facture exploser. EDF affirma affirme que cet arrêt n'eut n'aura pas d'impact sur le calendrier. (*D'après BFMTV.com, 05/09/2013*)

À votre rédaction!

Pierre Marie réalise une véranda pour des clients qui sera livrée le mercredi 27 juin. Il est aussi chargé de coordonner les interventions de deux autres sous-traitants, les sociétés ABC et DANY respectivement chargées de la pose du plancher et de l'électricité.

A l'aide de ses notes du 31/05, établissez le premier rapport d'étapes du 1^{er} juin relatif à ce chantier. Vous pourrez le présenter avec votre texteur (« AR06.doc »).

Merci de présenter le rapport d'étapes du Projet n° 2014-50-Merleau

Page de garde habituelle

- Titre : Réali° et inst° véranda.
- 27/05- 27/06
- Maîtres ouvrage : M. et Mme Merleau, clts
- Rédacteur P. Marie, maître d'œuvre

Page 2 Description du projet et coût

- Install. véranda 22 rue de la République, 34000 Montpellier
- Livr. prévue le 27 /06 à 11 h.
- Coût TTC 18 300 €.
- 1^{er} acompte versé à la cde, le 15/02 6 100 €
- 2^e acompte à verser le 28/05.
- Solde à la livraison.
- Les stés ABC et DANY seront réglées directement par clts.

Page 3 Avancement et régulation du projet

- Tableau de suivi des tâches sous la forme suivante :

Tâches	Dates prévues	Réalisé le	Observations au 31/05
--------	---------------	------------	-----------------------

Données à saisir :

- Prise cotes réelles 1 mois avt date de livr. (L 27/05).
- Fabr.° en atelier (2 j) 28-29/05.
- Mise en place éléments (2 j) 30-31/05.
- Prise cotes pr pose parquet (Me 5/6 - 1 h). Sté ABC.
- Pose parquet (Me 19/06 - 2 h).
- Creusement murs pour encastrement circuit électrique (20/06 - 1 h)
- Installation circuit électrique (20/06 - 2 h).
- Marge d'1 s. avt. livr.
- Electricien. : le promoteur a repoussé le RDV pr prise de cotes pose parquet au 30/05 à 9 h. Possible fabrication aussi samedi matin si besoin.
- 2^e acompte non versé
- Page 4 : Conclusion : à rédiger SVP

Auto-évaluation

• Je vérifie, si...

- j'ai respecté les différentes parties du rapport d'étape.
- j'ai utilisé des phrases nominales.

- j'ai rédigé la conclusion avec des phrases verbales en utilisant les temps appropriés.
- je n'ai pas utilisé le « je » ou le « nous ».

Situation de travail 4.1.9 : Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet
Lecture et écriture d'un genre : le courrier rapportant un dysfonctionnement



Atelier rédactionnel 7

Observation

Le courrier rapportant un dysfonctionnement

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Le SEPA (*Single Euro Payments Area*) est un projet de l'Union européenne pour permettre aux Européens d'effectuer de manière uniforme tous leurs paiements nationaux ou transfrontaliers. Au 1^{er} janvier 2014, les logiciels devront être mis à jour dans toutes les entreprises. Chez Valmar Automobiles, c'est M. Legendre, responsable du service informatique, qui est chargé de cette tâche.

Or, le lundi 23 décembre, M. Legendre a eu un accident et est immobilisé pour plus d'un mois. Laurent Marnet, chargé du suivi administratif du projet, adresse un courrier à Mme Juillet responsable du projet.

VALMAR

AUTOMOBILES

46 avenue d'Alfortville
94600 Choisy-le-Roi
Tél. : +33 1 48 90 81 80
info@valmar.fr

À l'attention de Madame Juillet
Responsable du projet mise
à jour SEPA

Objet :
Dysfonctionnement projet SEPA

Choisy-le-Roi, le 2 janvier 2013

Madame,

Comme vous le savez, tous nos logiciels de comptabilité doivent être mis à jour avant le 1^{er} février 2014 pour être en conformité avec les règlements SEPA.

Or, M. Legendre, chargé de la mise à jour des logiciels, a eu un accident le 23 décembre et est arrêté jusqu'au début février.

Le travail était bien avancé et le service informatique a tenté de reprendre le projet, mais la tâche est très complexe. Seul M. Legendre a été formé au passage à la norme SEPA, si bien que personne n'a pu prendre le relais, et il ne nous reste que peu de temps pour respecter les délais.

Aussi est-il nécessaire de rechercher un prestataire qui assurera le travail. Il faudra donc prendre en compte des coûts supplémentaires non prévus dans le budget initial. C'est pourquoi je souhaite vous rencontrer afin que vous m'indiquiez la marche à suivre.

D'avance, je vous en remercie et vous prie d'agréer, Madame, mes respectueuses salutations.

Laurent Marnet

➤ 1 Qui écrit ? À qui ?

Laurent Marnet, chargé du suivi

administratif du projet à Mme Juillet

responsable du projet SEPA.

➤ 2 Énoncez le dysfonctionnement constaté.

M. Marnet constate qu'en l'absence de

M. Legendre personne n'a pu reprendre

le projet SEPA, or il reste peu de temps

pour respecter les délais.

➤ 3 Que veut l'émetteur ?

M. Marnet veut un rendez-vous avec

Mme Juillet pour trouver une solution.



La hiérarchisation, l'organisation et la rédaction des informations

➤ **4** La lettre rapportant un dysfonctionnement se divise en trois parties. Complétez le tableau pour retrouver les informations contenues dans chacune d'elles.

Parties de la lettre	Informations principales	N° de paragraphe
> Le contexte	Les logiciels doivent être mis à jour pour être en conformité avec les règlements SEPA.	1
> Constat du dysfonctionnement : causes et conséquences	Causes : M. Legendre était le seul à être formé et il est en arrêt. Conséquences : Personne dans le service n'est capable de prendre le relais. Les délais ne vont pas pouvoir être respectés.	2 et 3
> Solution proposée/Requête	Faire appel à un prestataire extérieur. Prendre rendez-vous avec la responsable pour envisager le financement de l'opération.	4

➤ **5** Analysez les procédés d'écriture de l'annonce en complétant le tableau ci-dessous.

Connecteurs logiques	Signification (opposition, conséquence, but, addition)
or	opposition
mais	opposition
si bien que	conséquence
et	addition
aussi	conséquence
donc	conséquence
c'est pourquoi	conséquence
afin que	but

➤ **6** Relevez les connecteurs temporels

« 1^{er} février 2014 » ; « le 23 décembre » ; « jusqu'au début février ».

Quelle est leur utilité ?

Ils servent à préciser les faits pour expliquer le dysfonctionnement.

➤ **7** Caractériser le ton de cette lettre (plusieurs choix possibles).

Familier dramatique ferme poli professionnel amical

➤ **8** Montrez, en vous appuyant sur les temps des verbes utilisés, la chronologie des faits.

– Imparfait « était » et passé composé « a tenté », « a été formé »... pour les faits passés qui expliquent les causes du dysfonctionnement.

– « doivent », « Je souhaite »... : présent pour ce qui se passe aujourd'hui.

– « assurera » « faudra » : futur pour les solutions envisagées.

Mémo

La lettre rapportant un dysfonctionnement est un écrit professionnel qui doit suivre un plan clair, selon un déroulement chronologique :

- d'abord rappeler précisément **le contexte** (la situation) ;
- ensuite constater le dysfonctionnement, en établir **les causes et les conséquences** (faits, dates) ;
- enfin demander qu'une **décision** soit prise ou proposer une solution.

Le **ton** est **neutre et poli** même si la lettre est le résultat d'un mécontentement.

Le **mode indicatif** est dominant : les faits sont établis comme certains. Pour rappeler les faits, on utilise l'imparfait, le **passé composé**...

Les **connecteurs logiques** (car, ainsi, donc...) et les **connecteurs temporels** sont indispensables pour clarifier l'enchaînement des faits.



Atelier rédactionnel 8

Production

Le courrier rapportant un dysfonctionnement

Pour préparer votre courrier

➤ **1** En tenant compte des trois parties qui composent le courrier rapportant un dysfonctionnement et les marques de temps indiqués, remettez cette lettre dans le bon ordre

5 Nous sommes le 24 novembre et il y a bientôt trois semaines que vous m'aviez promis l'envoi d'une nouvelle box. Or, je n'ai aucune nouvelle de votre part.

1 J'ai souscrit un abonnement d'accès à Internet le 12 mars 2005 et vos services ont toujours été satisfaisants.

4 N'ayant toujours rien reçu au bout d'une semaine, je vous ai rappelé le 12 novembre. Après avoir formulé quelques excuses, vous m'avez assuré que je recevrai mon matériel dans les cinq jours.

6 En vertu de l'article 1184 du code civil, je vous demande donc de bien vouloir mettre fin à mon contrat d'abonnement et ce, sans exiger de frais de résiliation, puisque vous n'êtes pas en mesure de me fournir un accès à Internet fiable.

7 Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes respectueuses salutations.

3 Je vous ai d'abord téléphoné, le 2 novembre. Vous avez alors constaté la panne de ma box et vous vous êtes engagé à m'envoyer un nouveau matériel sous 48 heures.

2 Mais, depuis trois semaines, il m'est impossible de bénéficier des services pour lesquels je paie l'abonnement.

➤ **2** Complétez les phrases par le connecteur approprié.

a/Nous avons constaté un dysfonctionnement électrique. **En effet**, lorsque nous allumons la salle de réunion, les lampes des bureaux voisins s'éteignent. Il est **donc** urgent d'appeler un réparateur.

b/De l'amiante a été découverte de manière imprévue. **C'est pour-quoi** il a fallu faire intervenir une entreprise spécialisée. **En consé-quence**, la date d'ouverture du site sera retardée.

c/Cette station d'épuration vient d'être mise en service, **mais** elle ne filtre que partiellement les eaux usées. **Aussi** des mesures urgentes doivent être envisagées.

➤ **3** Conjuguez les verbes au passé composé ou au plus-que-parfait en respectant les accords.

a/ Quand nous (*arriver*) **sommes arrivés**, la porte (*fermer*) **était fer-mée**.

b/ Il y a une semaine, vous (*refuser*) **aviez refusé** les fenêtres en PVC, en conséquence nous vous (*proposer*) **avons proposé** un autre matériau.

c/ Les erreurs que nous (*constater*) **avons** déjà **constatées** à deux reprises (*se reproduire*) **se sont** malheureusement **reproduites**.

d/ Les réparations que vous (*faire*) **aviez faites** (*occasionner*) **ont occasionné** de nouveaux problèmes.

Gros plan sur

Les connecteurs logiques

Indispensables, les connecteurs logiques indiquent une relation de sens entre les phrases.

Cause	car, en effet, parce que, puisque, vu que, étant donné que, à cause de, dans la mesure où, afin de/que, pour que, en vue de, de façon que
Conséquence	donc, alors, ainsi, par conséquent, de ce fait, d'où, c'est pourquoi, si bien que
But	afin de/que, pour que, en vue de, de façon que
Opposition	mais, cependant, or, pourtant
Addition	ensuite, de plus, puis, en outre, non seulement... mais encore, de surcroît, enfin

À votre rédaction!

L'entreprise Valmar a pour projet d'aménager un nouveau site de travaux de peinture sur tout type de carrosserie des véhicules roulants. Les volumes de production ont été établis afin de déterminer le type de branchement en fourniture d'énergie à installer. GRDF assurera ce raccordement. Aujourd'hui, 15 mars, lors de la visite technique de GRDF pour la pré-installation, il est apparu que la capacité a été sous-estimée, un redimensionnement des branchements en énergie à mettre en œuvre a dû être refait avec, pour conséquence, un retard d'environ deux semaines et un surcoût budgétaire de 7 800 €.

M. Frontanes, responsable du projet du site, vous a chargé de lui signaler tout dysfonctionnement rencontré sur le bon déroulement du projet. Vous devez rédiger le courrier l'informant du problème afin qu'il vous indique la marche à suivre.

VALMAR
AUTOMOBILES

46 avenue d'Alfortville
94600 Choisy-le-Roi
Tél. : +33 1 48 90 81 80
info@valmar.fr

À l'attention de Monsieur Frontanes
Responsable du projet du nouveau site

Objet :
Dysfonctionnement projet nouveau site

Choisy-le-Roi, 15 mars 2014

Monsieur,

Comme vous me l'avez demandé, je vous fais part d'un dysfonctionnement mettant en péril le bon déroulement du projet « nouveau site ».

En effet, ce matin nous avons eu la visite de GRDF pour la pré-installation du branchement en énergie. Il est apparu que la production a été sous-évaluée. Il a été nécessaire de redimensionner les branchements en énergie.

Cela va avoir pour conséquence un retard d'environ 15 jours et un surcoût de 7 800 € non prévu au budget de départ.

Je vous remercie de m'indiquer la marche à suivre.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Stagiaire

Auto-évaluation

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> J'ai respecté la situation de communication (émetteur et destinataire). | <input type="checkbox"/> J'ai utilisé des connecteurs logiques et temporels |
| <input type="checkbox"/> J'ai rappelé le contexte | <input type="checkbox"/> J'ai utilisé les temps verbaux appropriés. |
| <input type="checkbox"/> J'ai constaté le dysfonctionnement, ses causes et ses conséquences | <input type="checkbox"/> J'ai choisi une formule de politesse « neutre ». |



Atelier rédactionnel 9

Observation

Le document de synthèse

La situation de communication, le contenu et les visées du document

Le 26 mai, les travaux de rénovation de la maison Carpentier, maison communale classée Bâtiment de France, sont terminés. L'entreprise Lieb-Bois était chargée du changement des huisseries et de la pose de triple vitrage. M. Louvain a établi le rapport de synthèse qui sera diffusé aux acteurs internes et externes.

Le 26 mai...

Lieb-Bois
Bernard Louvain
80 route de Dieppe
76150 SAINT-PIERRE
Tél. : 02 94 78 42 17
06 56 37 42 67
FAX. 02 94 78 34 60

PROJET N° 3124-51
RAPPORT DE SYNTHESE

Destinataires :

- M. Lemoulik, responsable commercial, Mme Suzai, responsable administrative, M. Vogel responsable de la production
- entreprise partenaire : la société « Panorama »
- administration compétente : le bureau d'urbanisme de la commune

I. Description
Pose d' huisseries bois + triple vitrage, maison Carpentier, 12 rue Lavalette, Saint-Pierre, en respect avec les normes « Bâtiments de France » (cf. cahier des charges N-02236-CARP.pdf).

II. Objectifs
Réaliser les travaux pour le 24 mai (cf. planning du projet). Le bâtiment doit être prêt pour la fête des Chars fleuris (26-27 mai).

III. Déroulement
Le projet a été réalisé avec la participation d'un partenaire externe pour les peintures : la société « Panorama » (cf. contrat de sous-traitance N-PA 32). Le planning prévu initialement du 12 au 20 mai 201N a été retardé de 2 jours, à la suite d'un désaccord avec le service de l'urbanisme sur la teinte des peintures des huisseries (cf. rapport d'étapes 3124-47.1). À la demande de l'architecte des Bâtiments de France, la couleur a dû être modifiée. Néanmoins, la peinture a pu être réalisée les 22 et 23 mai au lieu des 19 et 20 mai par la société « Panorama ».

IV. Fin du projet
La réhabilitation a été terminée le 24 mai et les dates de remise du chantier ont été respectées.

Conclusion
Ce projet a été réalisé en parfaite adéquation avec les exigences des « Bâtiments de France ». La mairie de Saint-Pierre s'est déclarée satisfaite.

Bernard Louvain

➤ **1** Qui est l'émetteur ? Qui sont les destinataires ?

M. Louvain aux responsables (commercial, administratif, production), à l'entreprise partenaire « Panorama », au service d'urbanisme de la commune (mairie).

➤ **2** Quelle est la visée de ce document ?

Le rapport de synthèse permet à tous les partenaires d'un projet de partager les éléments de sa réalisation afin d'en tirer les enseignements.

L'analyse et la rédaction d'un document de synthèse

➤ **3** Observez la composition du document et les procédés d'écriture en complétant le tableau suivant.

Parties du document	Informations données	Types de phrases : nominales, verbales, infinitive	Forme des phrases : voix active, voix pas- sive	Temps des verbes
> I. Description	Rappel du projet : pose d'huissieries + triple vitrage	Phrase nominale		
> II. Objectifs	Date et normes à respecter	Phrase infinitive		
> III. Déroulement	Chantier retardé : explication et solution	Phrases verbales	passive	Passé composé
> IV. Fin du projet	Bilan	Phrases verbales	active et passive	Passé composé et futur
> V. Conclusion	Observation des écarts entre le « prévu » et le « réalisé »	Phrases verbales	active et passive	Passé composé

➤ **4** Que signifie « cf. » ? À quoi sert cette abréviation ?

C'est une locution latine « Confer » qui signifie « se référer à ».

L'auteur de la synthèse renvoie le lecteur à un document à consulter.

➤ **5** Montrez que ce document est un écrit qui cherche à être objectif (personne utilisée, marques de temps, forme des phrases, références...).

C'est un écrit à la 3^e personne (pas d'utilisation de : « je » et de « nous »).

Les dates sont rappelées avec précision. La voix passive est dominante, elle permet d'éviter les pronoms personnels. Le texte renvoie systématiquement à des documents de référence pour montrer que tous les propos sont justifiés.

➤ **6** Trouvez dans le document les synonymes des mots suivants : « d'abord », « changée », « faite », « rénovation », « accord ». Qu'en déduisez-vous ?

« initialement », « modifiée », « réalisée », « réhabilitation », « adéquation ».

Le vocabulaire est précis, plutôt soutenu.

Mémo

Le document de synthèse est un **écrit professionnel impersonnel** qui tend à être le plus **objectif** possible :

- pas de pronom personnel de première personne ;
- voix passive privilégiée ;
- marques de temps précises (dates).

Il doit être **clair et concis**. Il évite les mots passe-partout : *faire, dire...*

Il suit un plan précis :

- d'abord rappeler précisément le projet, et ses objectifs ;
- ensuite rappeler les faits marquants du déroulement : dysfonctionnement éventuel, cause, solution ;
- enfin établir le bilan : atteinte des objectifs.

Le **mode indicatif est dominant** : les faits sont établis comme certains.



Atelier rédactionnel 10

Production

Le document de synthèse

Pour préparer votre document de synthèse

➤ **1** Transformez ces phrases pour les rendre impersonnelles.

a/Nous devons terminer ce travail à la fin de la semaine.

Il faut terminer ce travail à la fin de la semaine.

b/Nous prendrons en compte ces changements.

Il s'agit de prendre en compte ces changements.

c/Tu dois signer cet accord.

Cet accord doit être signé.

➤ **2** Remplacez les verbes entre parenthèses par des mots précis.

a/La lettre que nous avons envoyée (a) a produit un effet positif.

b/Ces imprévus (ont) entraînent des conséquences sur le déroulement des travaux.

c/Ils (ont) entretiennent des relations tendues.

d/Grâce à son travail, il (a) obtient le premier prix.

e/Les ouvriers communaux (ont fait) ont percé un trou dans le mur.

f/L'architecte (a fait) a dessiné les plans du bâtiment.

g/Le maire (fait) prononce un discours.

h/Il (a fait) a rédigé sa lettre de motivation.

i/Il faut (faire) établir des liaisons entre les différents services.

j/Il (dit) déclare qu'il est satisfait.

➤ **3** Supprimez les pléonasmes dans les phrases suivantes :

a/Malgré une forte opposition, ce projet a néanmoins été retenu.

b/Moyennant quoi, de ce fait, les bénéfices ont augmenté.

c/Tant et si bien que pour finir, la couleur a été modifiée.

d/Il a complètement achevé son travail.

e/Ils ont confronté mutuellement leurs avis.

f/Ensemble, ils se sont concertés.

➤ **4** Remplacez les propositions subordonnées par des adjectifs.

a/C'était un incident qu'on n'avait pas prévu.

C'était un incident imprévisible.

b/C'est une idée qu'on ne peut concevoir.

C'est une idée inconcevable.

c/Ils attendent l'arrivée de nouvelles machines, qui va se faire dans très peu de temps.

Ils attendent l'arrivée imminente des nouvelles machines.

➤ **5** Transformez le texte suivant en un écrit impersonnel et précis.

J'ai débuté. J'ai mis deux jours à préparer les sols et les murs. J'ai choisi avec Mme Godin les matériaux, mais le 6 février ils n'étaient toujours pas livrés. J'ai donc pris du retard.

Le chantier « peinture-carrelage » chez Mme Godin a débuté le

2 février. Les matériaux ont été choisis mais n'étaient toujours pas

livrés le 6 février. En conséquence, le chantier a pris du retard.

Gros plan sur

Les verbes passe-partout

Il faut s'obliger à rechercher des mots précis et expressifs pour remplacer les verbes passe-partout : *il y a, se trouver, avoir, faire, mettre, dire, voir...*

Quelques exemples

Voir la suite : envisager la suite.

Faire disparaître une erreur : rectifier une erreur.

Mettre en place : installer, aménager.

À votre rédaction!

La construction de la villa de M. Tacel est terminée. Le 12 juin, M. Glérand vous demande d'établir le rapport de fin de projet, d'après ses notes.

Inscrire nos coordonnées et celles du clt
Projet 251-Villa Tacel/Chatenay
Cons. 1 villa 150 m² commune Chatenay

Réal. Villa 150 m² plain-pied, 12 rue Colbert. Cf. cahier des charges 251-Tacel.pdf.

Dates prévis. 4/2/201N au 10/6/201N+1 (Cf. planning du projet).

Dates réelles 4/2/201N au 11/6/201N+1

Déroulement interv. Corps/métier : (Cf. rapport d'étapes 251-Tacel4.pdf).

- Gros œuvre : ent. Terrassement et maçonnerie : aucun retard (bonne météo et bon *turn over* équipes)

- Second œuvre :

- RAS du couvreur au menuisier.
- Défaillance Pose carrelage → 1 jour retard. RAS de électricien au peintre décorateur.

Concl. : livr° le 11/06 à 9 h et non le 10/06.

Ophélie Glérand, architecte - Maître d'œuvre - Resp. projet

PRÉPAREZ VOTRE PLAN

I. Description

II. Dates

III. Déroulement – Interventions des corps de métier

1. Le gros œuvre

2. Le second œuvre

IV. Conclusion

Auto-évaluation

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> J'ai respecté le plan. | <input type="checkbox"/> J'ai écrit des phrases impersonnelles. |
| <input type="checkbox"/> J'ai rappelé les dates et établi les renvois nécessaires (cf.) | <input type="checkbox"/> J'ai utilisé des mots précis. |
| | <input type="checkbox"/> J'ai utilisé les temps verbaux appropriés. |



Atelier rédactionnel 11

Observation

Le diagnostic



La situation de communication, le contenu et les visées du document

La mairie de Saint-Pierre veut réduire les consommations en eau des écoles et a fait réaliser un diagnostic par Véolia.

CONSOMMATION EN EAU DES ÉCOLES

Année	201N	201N-1	201N-2
M ³	625	398	395

Une fuite dans le réseau d'eau de l'école maternelle a conduit à la perte de 180 m³ d'eau en 201N.

Les plus

- Des actions favorisant la réduction des consommations d'eau ont été entreprises :
 - nouvelles chasses d'eau économes ;
 - réduction du débit d'eau aux lavabos.
- Des panneaux ludiques sensibilisent davantage les enfants aux enjeux de la préservation de la ressource.
- L'eau de la cantine provient du robinet et est servie en carafe.

Les moins

- Des relevés d'eau sont trop espacés pour détecter les fuites.
- De nombreux produits d'entretien ne respectent pas l'environnement.
- Le personnel manque de formation aux enjeux de l'économie de la ressource d'eau.
- D'anciennes chasses d'eau sont encore en fonctionnement

Les limites

- Une relève des compteurs plus fréquente représente des coûts supplémentaires.
- Les produits écologiques sont coûteux.
- Il est difficile de prendre conscience que l'eau est un bien fragile.

Les perspectives

- Poursuivre les actions en cours.
- Être plus vigilant lorsqu'une fuite est constatée.
- Mettre en place des formations pour le personnel.
- Investir dans des récupérateurs d'eau de pluie pour arroser le potager des enfants.

➤ 1 Qui rédige ce document ?

Véolia.

➤ 2 À qui est-il destiné ?

À la mairie d'Ablain-Saint-Nazaire.

➤ 3 Quelle est l'utilité de ce diagnostic ?

Comprendre pourquoi la consommation d'eau est aussi

importante, mettre en œuvre des solutions pour diminuer cette consommation.



L'analyse et la rédaction du diagnostic

➤ **1** Quelles parties de ce document représentent réellement le diagnostic ?

1, 2, 3

➤ **2** Quelle partie va au-delà du diagnostic ?

4

À quoi sert-elle ?

Proposer des améliorations.

➤ **3** Les parties 1, 2 et 3 de ce diagnostic présentent une suite d'arguments. Cochez les propositions qui répondent le mieux à une définition du terme « argumentation ».

- C'est un ensemble d'exemples concrets.
- C'est un ensemble de raisons avancées pour soutenir une affirmation.
- C'est un ensemble de preuves qui permettent de justifier une idée ou un fait.
- C'est un ensemble d'opinions qui vont toutes dans le même sens.
- C'est un ensemble de conseils.

➤ **4** Quel type de phrase est utilisé pour les arguments ?

Phrases verbales

Pour les propositions d'amélioration ?

Phrases infinitives

Justifiez vos réponses.

Des phrases verbales pour développer les arguments.

Des infinitifs pour donner des conseils. Ils pourraient être remplacés par des verbes à l'impératif.

➤ **5** Repérez dans les arguments les expressions ou mots valorisants et dévalorisants.

Expressions ou mots valorisants (positifs)	Expressions ou mots dévalorisants (négatifs)
favorisant	« espacés »
« économes »	« ne respectent pas »
« réduction »	« manque »
« ludiques »	« anciennes »
« sensibilise »	« coûts supplémentaires »
	« coûteux »

➤ **6** Cet écrit professionnel est-il impersonnel ? Justifiez votre réponse.

Non, cet écrit n'est pas impersonnel, il utilise un vocabulaire appréciatif.

➤ **7** Les expressions : « davantage », « plus chers », « plus fréquente », « plus vigilant » sont :

- des comparatifs
- des superlatifs

➤ **8** Pour vous ce diagnostic est-il plutôt positif ? Plutôt négatif ?

Justifiez votre réponse.

Réponse personnelle. Plutôt positif si l'on considère que des actions sont déjà mises en place et qu'il existe des solutions.

Plutôt négatif si l'on considère que les améliorations dépendent surtout d'un changement de mentalité et à une volonté de la mairie d'investir dans du matériel plus écologique.

Mémo

Le **diagnostic** offre une vision **complète** d'une situation. C'est un écrit qui en **apprécie** les différents aspects sous une forme **synthétique**. Les arguments énoncent des faits qui justifient l'évaluation réalisée. Le **vocabulaire** utilisé est **valorisant ou dévalorisant**. L'émetteur s'implique dans son écrit pour exercer un jugement, même si le pronom de première personne n'est pas employé.

Dans les perspectives d'amélioration, il vaut mieux utiliser des verbes à l'infinitif, mode neutre qui sert à conseiller.



Atelier rédactionnel 12

Production

Le diagnostic

Pour préparer votre diagnostic

➤ **1** Repérez dans la liste suivante les affirmations qui pourraient servir d'arguments.

- La machine réalise 100 exemplaires/minute.
- C'est une initiative positive.
- L'entreprise emploie des produits d'entretien écologiques permettant une diminution de la pollution.
- Le chantier a débuté le 22 février.
- Les relevés d'eau ne sont pas assez fréquents pour détecter les fuites.

➤ **2** Le terme souligné a-t-il une connotation valorisante ou dévalorisante ? Justifiez votre réponse.

C'est un domaine où la France excelle.

Terme très valorisant pouvant signifier que la France est supérieure.

Les moyens de communication ont proliféré.

Terme dévalorisant sous-entendant que les moyens de communication se sont bien trop multipliés.

L'orateur s'interrompt pendant qu'elle se place.

Le terme ici devient dévalorisant puisque l'orateur est dérangé dans son discours.

Cette explication est floue.

Terme dévalorisant : on ne comprend pas l'explication.

➤ **3** Classez les verbes suivants en deux colonnes selon qu'ils ont une connotation négative ou une connotation positive.

admettre, reconnaître, douter, feindre, aspirer à, projeter, s'investir, déplorer, veiller à, favoriser, entraîner, œuvrer à, envisager, s'impliquer.

Positif	Négatif
<u>reconnaître, aspirer à, projeter</u>	<u>admettre, douter</u>
<u>veiller à, œuvrer à</u>	<u>feindre, déplorer</u>
<u>s'investir, s'impliquer</u>	<u>favoriser, entraîner</u>
<u>envisager</u>	

➤ **4** Trouvez les adjectifs ou adverbes positifs ou négatifs qui correspondent aux comparatifs suivants ?

Moindre : moins Pis : mauvais Pire : mauvais
Meilleur : bon Mieux : bon

➤ **5** Rebecca a fait le tour des bureaux de son entreprise et a constaté des dysfonctionnements concernant la gestion des déchets. À partir de ses observations, établissez une fiche de propositions pour améliorer la situation. Triez les informations dont vous avez besoin et utilisez des verbes à l'infinitif.

Nous constatons que le personnel n'est pas sensibilisé à la gestion des déchets. Les personnes qui demandent une cartouche neuve pour l'imprimante ne rendent pas l'ancienne. Nous observons dans les poubelles des feuilles imprimées seulement au recto. Les déchets, quelle que soit leur nature, sont tous jetés dans la même poubelle. Chaque bureau dispose d'une poubelle qui sert à tout. Les plastiques pourraient être broyés mais personne ne veut utiliser les broyeuses car elles ne sont pas performantes.

Mettre en place des actions de formation pour sensibiliser le personnel à la gestion des déchets.

Échanger toujours l'ancienne cartouche contre une nouvelle.

Utiliser le verso des feuilles imprimées inutiles comme brouillon.

Mettre en place des poubelles de tri.

Acheter des broyeuses performantes pour le plastique.

Gros plan sur

Le vocabulaire appréciatif

Certains mots révèlent une appréciation, une opinion dans l'énoncé :

- des mots valorisants pour exprimer un jugement positif ;
Ex. : *Une entreprise créatrice ; un projet passionnant.*
- des mots dévalorisants pour exprimer un jugement négatif, une critique...
Ex. : *Le résultat est insignifiant. Ces multiples imprévus plombent notre travail.*

À vos rédaction!



La mairie de Saint-Pierre veut sensibiliser les écoles à la réduction d'émission de déchets. Des notes ont été prises en vue d'établir un diagnostic que vous devez mettre en forme.

Le diagnostic devra comporter les éléments suivants :

Toutes les semaines, 3 conteneurs sont pleins, cela représente 6 tonnes de déchets émis par les écoles. Le but est de réduire les déchets d'au moins 25 %.

Il n'y a aucune politique de gestion des déchets, les personnels ne sont pas formés, le tri du papier est souvent mal fait dans les classes, il n'y a pas de poubelles de tri dans les cours de récréation. À la cantine, personne ne fait le tri, et le gaspillage alimentaire est important. Les agents disent ne pas avoir assez de temps à l'issue du service pour faire le tri des déchets et manquer de connaissances sur les différents logos.

La municipalité a commencé à doter les classes de poubelles bi-flux de couleur et une benne pour le tri est en place dans la cour.

Auto-évaluation

• Je vérifie, si...

- j'ai structuré mon écrit, en insérant des intertitres.
- j'ai systématiquement justifié avec des arguments appropriés.
- j'ai évité les mots « passe-partout » et j'ai choisi un vocabulaire précis.

- j'ai utilisé un vocabulaire appréciatif (positif ou négatif).
- j'ai utilisé des connecteurs logiques.
- j'ai utilisé les temps verbaux appropriés.



 **FOUCHER**

s'engage pour l'environnement
en réduisant l'empreinte carbone
de ses livres.

Celle de cet exemplaire est de :

3,4 kg éq. CO₂

Rendez-vous sur
www.editions-foucher-durable.fr