

Activités de gestion administrative

Pôles
3 & 4

CORRIGÉ



Parcours
interactifs

**Bac
Pro 2^{de}**
**GESTION
ADMINISTRATION**

Activités de gestion administrative

Pôles
3 & 4

CORRIGÉ

M.-M. Piroche • G. Besson-Chol • A. Bétourné
L. Fages • V. Saunier • M. Sendre-Haïdar



LES LIENS FOUCHERCONNECT

Le manuel papier s'enrichit de ressources numériques

foucherconnect.fr

GRATUIT !

Accessible SANS INSCRIPTION.

EN LIGNE sur www.foucherconnect.fr

► Des pictogrammes indiquent au fil des pages les liens vers les ressources en ligne.

Exemple :



Soit

J'accède à la ressource via l'adresse complète www.foucherconnect.fr/18gapi02

Soit

J'accède à la ressource via la plateforme www.foucherconnect.fr

💡 J'enregistre cette page dans mes favoris pour mes prochaines visites.

Je saisis le code de la ressource indiqué dans le pictogramme.

► Des flashcodes vous permettent aussi d'accéder à certaines ressources avec un smartphone ou une tablette.

Conception graphique : Hung Ho Thanh

Mise en page (1 à 204, 235 à 272) : Ici & ailleurs

Mise en page (205 à 234) : Bénédicte Chantalou/Yuruga

Illustrations : Yves Perron

Relecture : Sylvain Tane



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

ISBN978-2-216- 14867-7

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

© Foucher, une marque des éditions Hatier. Paris, 2018

Sommaire

PÔLE 3 Gestion administrative interne

3.1 – Gestion des informations

Missions

1 Découvrir l'entreprise et sa gestion des informations	p. 5	1 Découvrir l'entreprise et se situer dans l'organisation 2 Appréhender la diversité de la communication 3 Collecter et rechercher les informations
2 Effectuer une recherche avancée sur Internet	p. 19	1 Assurer la qualité de l'information 2 Traiter les informations au sein de l'organisation 3 Mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée
3 Organiser et mettre à disposition des informations	p. 31	1 Participer à la transmission des informations 2 Collaborer au classement des dossiers 3 Assurer la sauvegarde et l'archivage des données numériques
4 Produire des écrits professionnels à usage interne	p. 43	1 Distinguer communication interne et externe 2 Identifier des écrits professionnels internes 3 Restituer une prise de notes
5 Produire des écrits professionnels à usage externe	p. 57	1 Analyser et rédiger un courrier externe 2 Étudier des courriers à caractère administratif 3 Répertorier les spécificités d'un document publicitaire

3.3 – Gestion des espaces de travail et des ressources

6 Gérer les fournitures et consommables de bureau	p. 69	1 Évaluer les enjeux du suivi des stocks 2 Procéder à un réapprovisionnement 3 Gérer des anomalies de livraison
--	-------	--

3.2 – Gestion des modes de travail

7 Gérer des flux de courriers	p. 83	1 Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant 2 Enregistrer et acheminer le courrier sortant 3 Rédiger et envoyer un message électronique 4 Gérer le courrier électronique entrant
8 Gérer des appels téléphoniques	p. 99	1 Gérer les appels entrants 2 Gérer les appels sortants

3.4 – Gestion du temps

9 Gérer des agendas individuels	p. 115	1 Planifier des tâches 2 Planifier des rendez-vous sur un agenda 3 Créer et gérer un agenda en ligne
--	--------	---

3.3 – Gestion des espaces de travail et des ressources

10 Aménager les espaces de travail	p. 129	1 Identifier les principes ergonomiques 2 Améliorer un espace de travail et participer à son agencement 3 Mettre en place la signalétique dans l'entreprise
11 Orienter et informer les visiteurs	p. 143	1 Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation 2 Orienter les visiteurs 3 Informer les visiteurs

3.1 – Gestion des informations

12 Produire des écrits professionnels	p. 157	1 Présenter un texte complexe 2 Concevoir et modéliser un document 3 Créer un document avec des contraintes esthétiques 4 Préserver l'intégrité d'un écrit
--	--------	---

PÔLE 4 Gestion administrative des projets

4.1 – Mettre en forme et diffuser un descriptif de projet Missions

13 Mettre en forme et diffuser un descriptif de projet p. 169

- 1 Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs
- 2 Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

ÉVALUATIONS

Évaluation 1

Gestion des informations

p. 181

Évaluation 2

Gestion des modes de travail

p. 187

Évaluation 3

Gestion des espaces de travail et d'accueil

p. 193

Évaluation 4

Gestion du temps

p. 199

SCÉNARIOS

Présentation de l'entreprise

p. 205

Scénario 1

Gestion des informations et des ressources

p. 207

Scénario 2

Gestion des espaces de travail et d'accueil

p. 217

FICHES MICRO & OUTIL

Fiche Micro 1

OpenERP : utiliser la gestion électronique des documents GED

p. 225

Fiche Micro 2

OpenERP : imprimer une liste de prix (tarifs)

p. 227

Fiche Micro 3

OpenERP : saisir une commande fournisseur

p. 228

Fiche Micro 4

OpenERP : planifier un appel téléphonique et un rendez-vous

p. 229

Fiche Micro 5

OpenERP : réceptionner des produits commandés

p. 232

Fiche Micro 6

Odoo : accéder aux répertoires et créer un nouveau répertoire

p. 233

Fiche Micro 7

Odoo : déposer et ouvrir un document

p. 234

Fiche Micro 8

Rechercher des informations sur Internet

p. 235

Fiche Micro 9

Word 1 : présenter un texte

p. 239

Fiche Micro 10

Word 2 : apporter des éléments de présentation à un document

p. 241

Fiche Micro 11

Utiliser une messagerie électronique

p. 243

Fiche Outil 12

Représenter la structure de l'organisation

p. 245

Fiche Outil 13

Communication orale

p. 247

ATELIERS RÉDACTIONNELS

Ateliers 1 et 2

De la prise de notes à sa reformulation

p. 251

Ateliers 3 et 4

La note de service

p. 255

Ateliers 5 et 6

La lettre commerciale

p. 259

Ateliers 7 et 8

Le document publicitaire

p. 263

Ateliers 9 et 10

Le descriptif du projet

p. 267

1

Découvrir l'entreprise et sa gestion des informations

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.1 – Collecte et recherche d'informations

Compétence

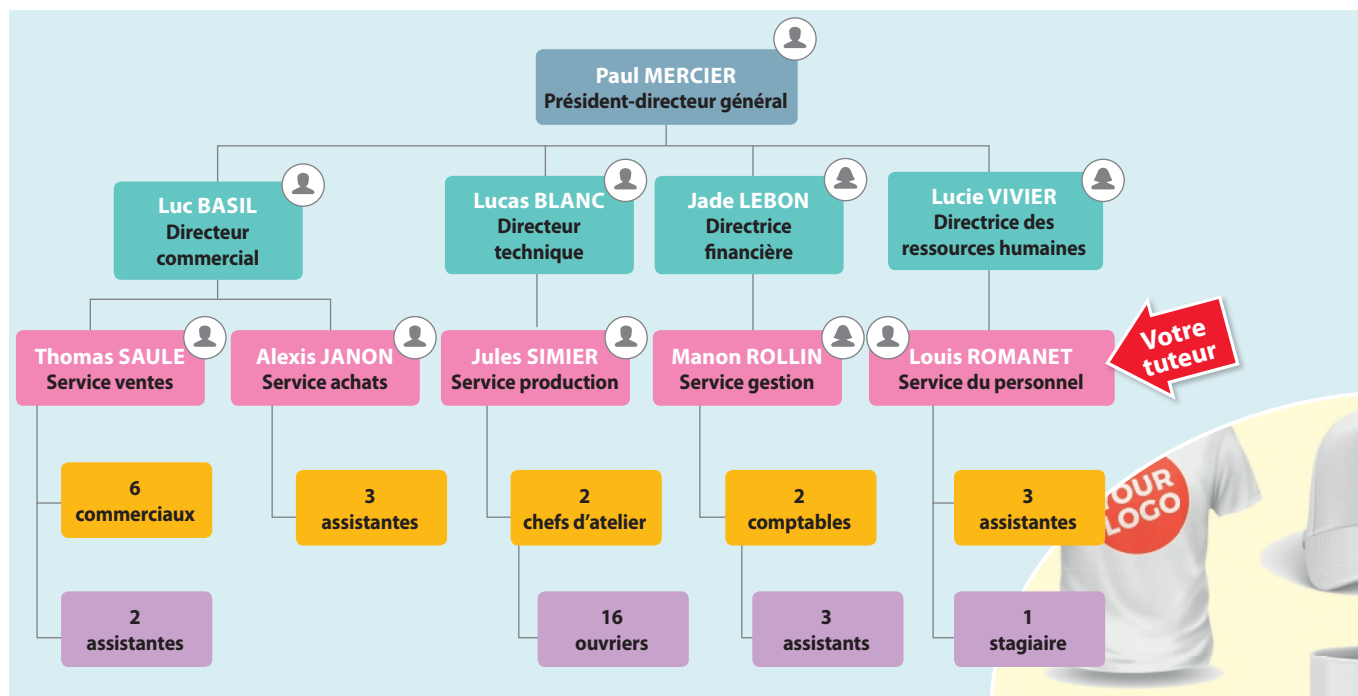
- > Mobiliser des techniques de recherche



L'entreprise



- La SARL Printpub, spécialisée dans la communication professionnelle, commercialise des objets publicitaires personnalisés : stylos, porte-clés, accessoires pour smartphones, clés USB...
- Printpub propose plus de 10 000 références sur son site Internet.
- La clientèle est constituée majoritairement de professionnels qui s'approvisionnent en objets publicitaires et cadeaux d'affaires.



Votre tuteur



Vos missions

Dans le cadre de la préparation au baccalauréat professionnel Gestion-Administration, vous effectuez une période de formation en milieu professionnel au sein de la société Printpub.

À votre arrivée, le premier jour de votre stage, vous êtes accueilli(e) par la directrice des ressources humaines, Lucie Vivier. Elle vous présente à Louis Romanet, responsable du personnel, qui est votre tuteur.

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

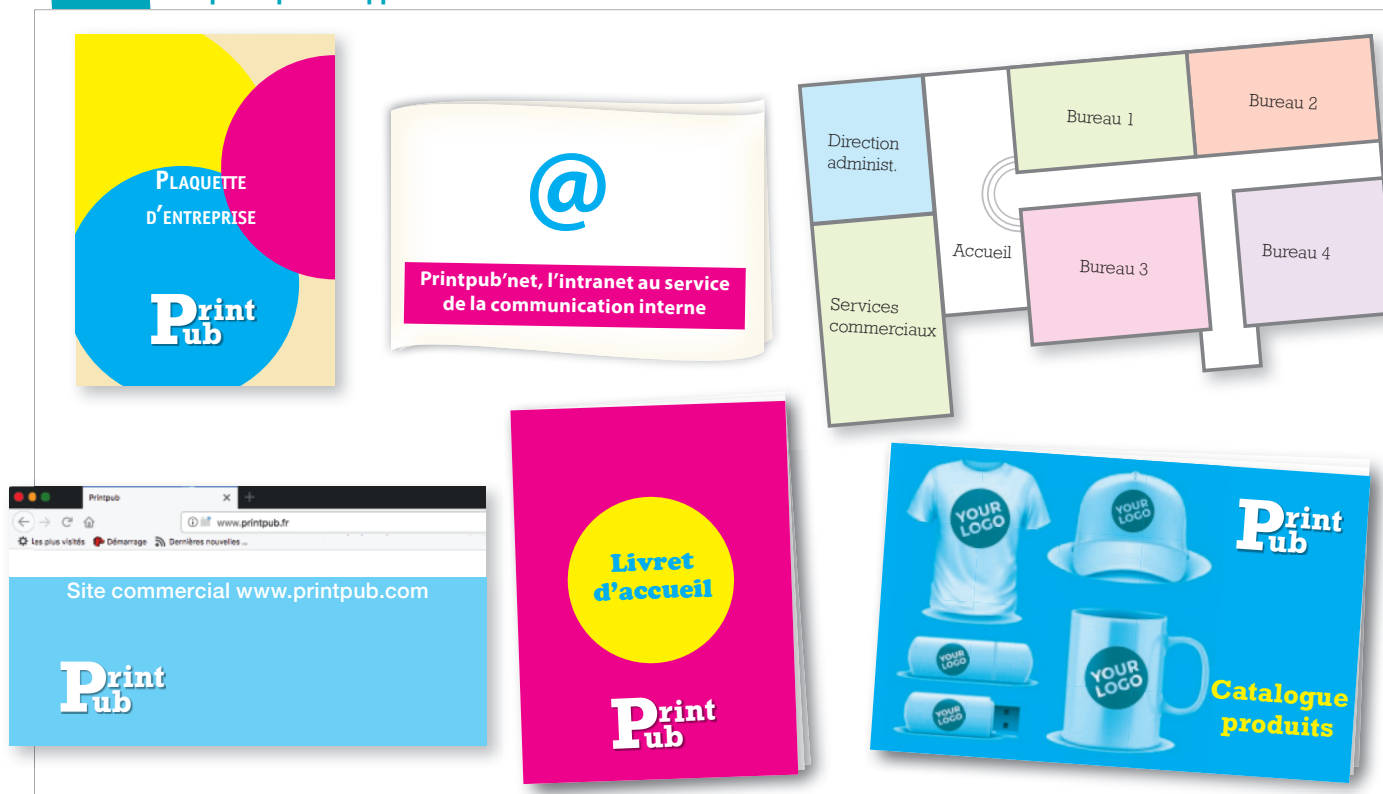
Mission 1 Découvrir l'entreprise et se situer dans l'organisation

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

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

- 1 Identifiez les différents supports d'information collectés (Doc 1), puis complétez le tableau d'analyse (Annexe 1).

Doc 1 Les principaux supports de l'information interne



Annexe 1 L'analyse des supports de l'information chez Printpub

Nature des supports	Nature de l'information			Destinataires de l'information		
	Qualitative ¹	Quantitative ²	Visuelle ³	Personnel	Clients	Autres (visiteurs...)
Plaquette	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Intranet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Site	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livret d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogue papier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Documents écrits et rédigés.

2. Sous forme de chiffres pouvant faire l'objet de calculs.

3. Dessins, graphiques, images fixes ou animées.

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

Louis Romanet vous demande d'analyser l'organigramme de l'entreprise (p. 5) pour vous rendre compte de la répartition des tâches afin de mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise.

2 Répondez, à l'aide du Doc 2 et de l'organigramme p. 5, aux demandes de Louis Romanet (Annexe 2).

Doc 2 Présentation de l'organigramme de structure

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

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

Les services assurent l'exécution des **tâches** qui relèvent de leur compétence, à l'aide de moyens humains et

matériels. Ainsi, la fonction commerciale est subdivisée en deux services : le service Ventes et le service Achats. L'**organigramme** met en évidence des relations de dépendance :

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

➔ Fiche Outil 11 : Représenter la structure de l'organisation

Annexe 2 Lecture d'un organigramme

Calculez l'effectif total de l'entreprise.	47 salariés + 1 stagiaire
Déterminez l'effectif de la fonction commerciale.	14 salariés
Repérez le nombre de niveaux hiérarchiques.	5 niveaux hiérarchiques
Indiquez de qui vous dépendez directement.	Je suis sous la responsabilité directe de Louis Romanet, directeur du personnel.



3 Identifiez la fonction et le service concerné par la tâche décrite en complétant le tableau (Annexe 3).

Annexe 3 Tableau d'analyse des tâches

Tâche	Fonctions				Services
	Commerciale	Technique	DRH	Financière	
Envoi d'une commande à un fournisseur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Achats
Lancement de la fabrication d'un produit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Production
Recrutement d'un nouveau comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personnel
Prospection de nouveaux clients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ventes
Règlement des factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Comptabilité

Mission 2 Appréhender la diversité de la communication

1. Découvrir la communication

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

4 Identifiez, à l'aide du **Doc 3**, la nature de la communication (formelle ou informelle), afin de compléter l'**Annexe 4**.

Doc 3 Les constituants de la communication

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

La communication peut être :

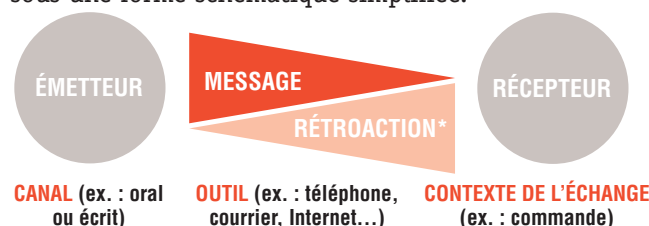
- **interpersonnelle** : échange d'informations entre deux personnes ;
- de **groupe** : une personne s'adresse à deux ou plusieurs interlocuteurs ;
- de **masse** : une personne ou une organisation s'adresse ou échange des informations avec un nombre important de personnes.

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

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

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

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



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

➔ **Fiche Outil 12 : Communiquer au sein de l'organisation**

Annexe 4 Communication formelle et informelle



« Nos ventes sont en progression. »

- Formelle ☒
- Informelle ☐



« On parle de licenciements. »

- Formelle ☐
- Informelle ☒

5 Analysez les situations de communication dans les situations rencontrées (**Annexe 5**).

Annexe 5 Analyse de situations de communication

Situations de communication	Émetteur	Récepteur	Interne	Externe	Interpersonnelle	De groupe	De masse
Lors d'un séminaire, Paul Mercier s'adresse à 350 personnes.	Paul Mercier	Le public	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Luis Romanet vous demande les objectifs de votre stage.	Louis Romanet	Moi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luc Basil réunit les commerciaux pour commenter les ventes.	Luc Basil	Les commerciaux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Maîtriser les langages de la communication

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

6 Distinguez les éléments représentatifs du langage verbal et non verbal de la scène représentée dans le **Doc 4** (**Annexe 6**).

Doc 4 Les langages de la communication

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

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

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

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

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



Annexe 6 Les formes de langages employés dans la scène

Langage verbal	Paroles échangées, communication téléphonique, documents
Langage non verbal	Postures, tenues vestimentaires, expressions du visage, position du corps, gestuelle

7 À l'aide du **Doc 4**, repérez les rituels et interprétez le langage non verbal des situations représentées en **Annexe 7**.

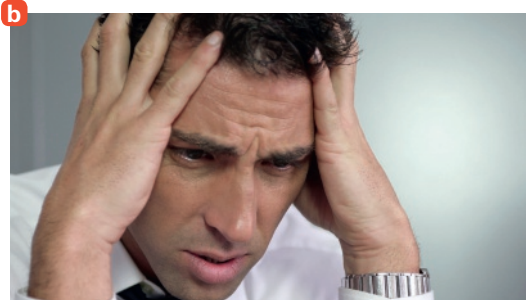
Annexe 7 Interprétation du langage non verbal



a



c



b



d

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

3. Choisir le registre de langage adapté

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

- 8 Identifiez, à l'aide du **Doc 5**, les registres de langage dans les conversations entendues au détour de vos déplacements chez Printpub (**Annexe 8**).

Doc 5 Les registres de langage

Registre	Contexte d'utilisation	Exemple
Familier	Utilisé généralement avec des proches, vocabulaire assez relâché, populaire, voire argotique.	« Salut ! Tu viens à la réunion du dirlo ? »
Courant	Dans le cadre de relations professionnelles ou lors de rencontres ponctuelles, usage d'un vocabulaire plus recherché, pour faire bonne impression.	« Bonjour ! Tu viens à la réunion du directeur ? »
Soutenu	Dans le contexte de relations hiérarchiques ou solennelles, utilisation d'un vocabulaire riche, avec des expressions recherchées.	« Bonjour Madame ! Pouvez-vous me confirmer votre participation à la réunion organisée par M. le Directeur ? Je vous en remercie. »

Annexe 8 Les registres de langage chez Printpub



« Cher ami, je vous prie d'honorer de votre présence notre prochain séminaire. »

Langage soutenu



« Pas de bol ce matin ! Panne d'oreiller, puis panne de scooter ! La galère ! »

Langage familier



« Bonjour Monsieur. Qui dois-je annoncer ? »

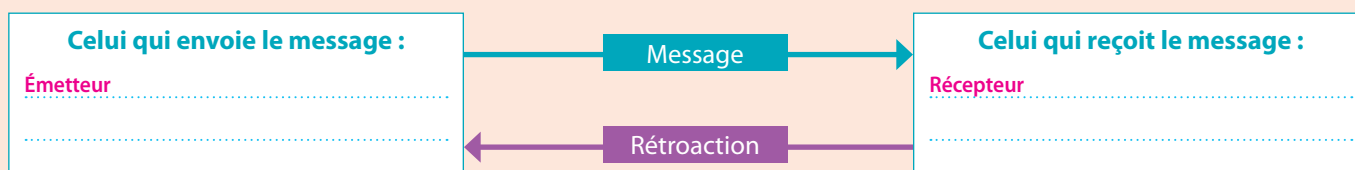
Langage courant

Faire
le point

La communication dans les organisations

Enjeux de la communication

Transmission d'informations
Établissement d'une relation



Le **langage verbal** (écrit ou oral) recoupe plusieurs registres de langage : **familier**, **courant** ou **soutenu**.

Le **langage non verbal** ou paralangage renforce le langage verbal selon différents moyens : **attitude, gestes, postures, mimiques...**

Mission 3 Collecter et rechercher des informations

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

- 9 Identifiez, à l'aide du document sur les systèmes d'information (Doc 6), les principaux outils constituant le système d'information de Printpub et précisez leur mode d'accès (Annexe 9).

Doc 6 Les systèmes d'information

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

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

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

Annexe 9 Le système d'information de Printpub



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

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

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



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

- Outil : **Intranet de Printpub**
- Accès : **Interne – identifiant + mot de passe**



10 Identifiez les sources d'informations externes à Printpub (**Doc 7**) puis complétez le tableau récapitulatif (**Annexe 10**).

Doc 7 Informations collectées



Le magazine du textile promotionnel
de l'objet publicitaire
et des techniques de personnalisation

Magazine du textile promotionnel, de l'objet publicitaire et des techniques de personnalisation

Abonnement au magazine : 15 € par numéro (janvier et septembre).

C!mag en ligne : https://issuu.com/656editions/docs/c_mag_12-bd

CTCO, le Salon de l'objet et du textile promotionnels, rassemble toutes les nouveautés et tendances du marché de la communication par l'objet et le textile.

<http://salon-cto.com>.



Fédération Française des
Professionnels de la
Communication par l'Objet

www.2fpc.com

La Fédération française des professionnels de la communication par l'objet propose des moments d'échanges, réalise des études auprès des consommateurs et joue un rôle d'information et de formation auprès de ses membres : veille réglementaire, accompagnement vers le label qualité Qualiserv...

www.2fpc.com.



Promocadeaux® permet à ses clients d'obtenir une information qualitative sur les cadeaux d'entreprise ainsi que des tarifs négociés. Promocadeaux® s'efforce tout au long de l'année de trouver les meilleurs objets et cadeaux d'entreprise.

www.promocadeaux.com.



Pour les cadeaux clients inférieurs à 69 € TTC par an et par bénéficiaire, les entreprises peuvent récupérer la TVA.

Par cadeau, il faut entendre les cadeaux clients en eux-mêmes, mais également tous les frais annexes, c'est-à-dire les frais de port, les emballages...

www.compta-online.com.

Annexe 10 Identification des sources d'informations externes de Printpub

Organisme	Nature de l'information ¹	Outils – Supports
C!mag	Économique, professionnelle	Magazine papier, magazine en ligne
CTCO	Communication, professionnelle, juridique	Salon, site Internet
2FPCO	Juridique, économique, professionnelle	Échanges, études, site Internet
Promocadeaux	Économique, communication, professionnelle, publicitaire	Site Internet
Compta-online	Juridique (fiscale)	Site Internet

1. Économique, juridique, publicitaire, professionnelle...

- 11** Recherchez sur Internet les cinq moteurs de recherche les plus utilisés en France en pourcentages (Docs 8 et 9). Précisez leur adresse Internet.

Doc 8 Recherche simple sur Google

The screenshot shows a Google search results page for the query 'communication orale'. The browser address bar shows 'https://www.google.fr' (1). The search bar contains 'communication orale' (2). The search button is labeled 'Rechercher' (3). The first search result is titled 'Communication orale : méthodes et astuces pour s'exprimer ...' (4) with the URL 'https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/communication-orale.htm'. Below it are two more results from 'www.communicationorale.com/' regarding communication techniques and a definition of communication.

- 1 Saisir dans la barre d'adresses l'adresse du moteur de recherche www.google.fr et valider.
- 2 Saisir dans la barre de recherche le ou les mots-clés décrivant l'objet de la recherche.
- 3 Lancer la recherche en cliquant sur le bouton « Rechercher ».
- 4 Cliquer sur un lien hypertexte pour accéder au(x) site(s) correspondant à la recherche.

➔ **Fiche MICRO 7** Rechercher des informations sur Internet

Doc 9 Le vocabulaire de l'internaute

Moteur de recherche : outil automatisé qui permet de rechercher des pages sur le Web à partir d'un ou plusieurs mots-clés. Exemples : Google, Yahoo.

Mot-clé : mot ou ensemble de mots saisis par un internaute dans la zone de recherche du moteur de recherche.

Lien hypertexte : zone de texte, généralement en bleu, qui permet à un internaute d'accéder à une autre page web d'un simple clic.

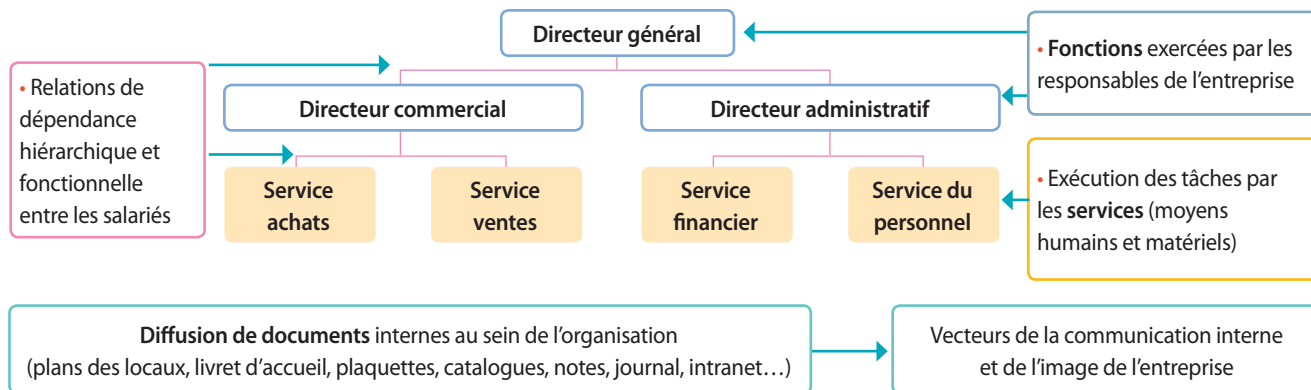
Annexe 11 Classement des moteurs de recherche

Adresse du moteur de recherche	www.google.fr
Mot(s)-clé(s)	« Moteurs de recherche les plus utilisés en France »
Classement des cinq moteurs de recherche les plus utilisés en France ¹	Google : 90,63 % www.google.fr
	Bing : 5,2 % www.bing.com
	Yahoo : 2,52 % www.yahoo.fr
	MSN : 0,96 % www.msn.com
	DuckDuckGo : 0,57 % www.duckduck.com

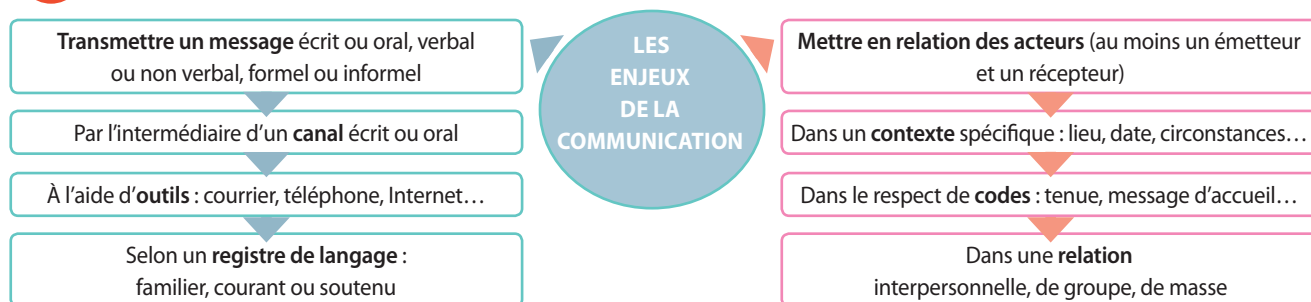
1. Données pour l'année 2017.

1 La découverte de l'entreprise et de son organisation

- Représentation de l'organisation interne sous la forme d'un **organigramme**



2 La diversité de la communication dans l'organisation



3 La collecte et la recherche d'informations

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



#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi01



#gcm
foucherconnect.fr/18gapi02



Pause Passeport

- Se situer dans une organisation
- Identifier les supports de l'information
- Utiliser un registre de langage adapté
- Utiliser un moteur de recherche, collecter et rechercher des informations

Niveau d'acquisition	
Acquis	En cours
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Appli 1 Mettre à jour un organigramme

En raison du développement de l'activité de Printpub, Lucas Blanc, le directeur technique, souhaite modifier la structure de son service (voir l'organigramme p. 5).

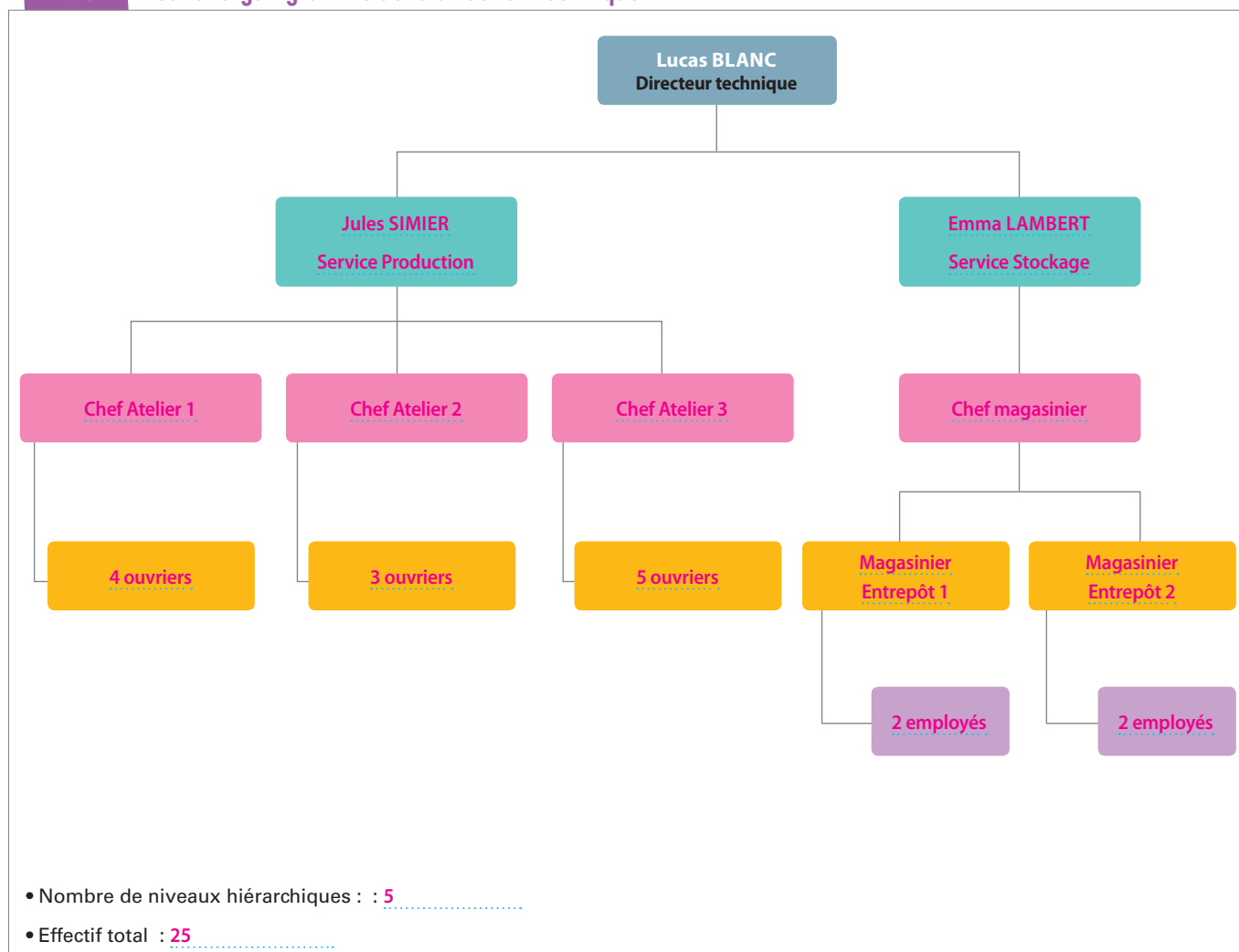
- Le service Production est étoffé de la manière suivante :
 - trois ateliers avec chacun à leur tête un chef d'atelier ;
 - 4 ouvriers affectés à l'atelier 1, 3 à l'atelier 2 et 5 à l'atelier 3.
- Création d'un nouveau service Stockage dirigé par Emma Lambert, avec un chef magasinier dirigeant lui-même 2 magasiniers (entrepôt 1 et entrepôt 2), avec chacun sous leurs ordres 2 employés.



Présentez, à la demande de Lucas Blanc, le nouvel organigramme de son service.

Indiquez le nombre de niveaux hiérarchiques après restructuration et l'effectif total du service **Annexe 1**.

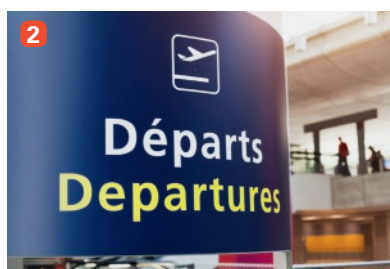
Annexe 1 Nouvel organigramme de la direction technique



Appli 2 Analyser les supports de l'information

Identifiez les différents supports de la communication des Aéroports de Paris **Doc 1**, puis complétez le tableau d'analyse **Annexe 2**.

Doc 1 Les supports de la communication des Aéroports de Paris



Passager Joulin, dernier appel.
Embarquement immédiat.



Annexe 2 Tableau d'analyse des supports de communication

N°	Message	Canal	Outil
1	Vols à l'arrivée	Visuel	Panneau d'affichage
2	Informations liées à la circulation interne	Écrit	Pancarte signalétique Flèche
3	Informations au guichet	Oral Informatique	Échanges verbaux Consultation sur écran
4	Carte d'embarquement (impression)	Informatique	Borne électronique
5	Plan de l'aéroport, documents d'information	Écrit	Plan, dépliants
6	Appel passager en retard	Oral Informatique	Microphone Consultation sur écran
7	Renseignements horaires, vols, réservations...	Visuel	Application Air France sur smartphone

Appli 3 Analyser des situations de communication

Complétez le tableau pour chaque situation décrite.

Annexe 3 Tableau d'analyse des supports de communication

Situations de communication	Interne	Externe	Inter-personnelle	De groupe	De masse	Formelle	Informelle
Spontanément, le personnel de Printpub s'est réuni en fin de journée pour fêter le départ en congés d'été.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Luc Grandin participe à une table ronde sur la publicité par l'objet, à la Chambre de commerce et d'industrie.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une partie du personnel s'est réunie à l'initiative d'un syndicat.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La DRH vous a demandé de venir dans son bureau pour faire le point sur votre stage.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Appli 4 Décrypter le langage non verbal

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




Annexe 4 Décrypter le langage non verbal

Buste tiré vers l'arrière	●	●	Approbation
Yeux écarquillés	●	●	Inquiétude, surprise
Doigt pointé vers le haut	●	●	Réflexion
Hochement de la tête d'avant en l'arrière	●	●	Prise de recul, atténuation des propos
Bouche appuyée contre les mains jointes	●	●	Renforcement de l'impact du message
Bras croisés et poings fermés	●	●	Énervement, agacement

Appli 5 Adapter le langage à la situation

Choisissez le registre de langage adapté, puis rédigez le message correspondant.

Annexe 5 Tableau d'analyse

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

Appli 6 Collecter et rechercher des informations, en identifier la source

Répertoriez dans un tableau récapitulatif **Annexe 6** les principales sources d'informations habituellement utilisées par Printpub concernant la santé au travail **Doc 2**.

Doc 2 Les sources d'information de Printpub



Santé & Travail
n° 97 –
janvier 2017
Abonnement :
4 n°/an et
accès aux
ressources
en ligne sur
www.sante-et-travail.fr



Ouvrage
de l'ANACT
(Agence
nationale pour
l'amélioration
des conditions
de travail) publié
aux Éditions
Eyrolles
www.anact.fr



Lettre mensuelle de l'Institut national de Sécurité adressée par mail aux abonnés www.inrs.fr



Décret 2016-1908 du 27 décembre 2016 relatif à la modernisation de la médecine du travail
Journal Officiel du 29 décembre 2016 www.legifrance.gouv.fr



Vidéo proposée par l'INRS



Comptes rendus de réunions, rapports...

Annexe 6 Tableau d'analyse des sources d'information

	Intitulé	Source interne	Source externe	Support
1	Santé & Travail		Santé & Travail	Magazine
2	La Lettre d'information		INRS	Lettre d'information numérique
3	Décret n° 2016-1908 du 27/12/2016		République française	Journal Officiel
4	La qualité de vie au travail		ANACT	Livre
5	Napo dans... le stress au travail		INRS	Vidéo
6	Règlement intérieur	Printpub		Fascicule
7	Comptes rendus de réunions, rapports	Printpub		Documents écrits

2

Effectuer une recherche avancée sur Internet

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.1 – Collecte et recherche d'informations

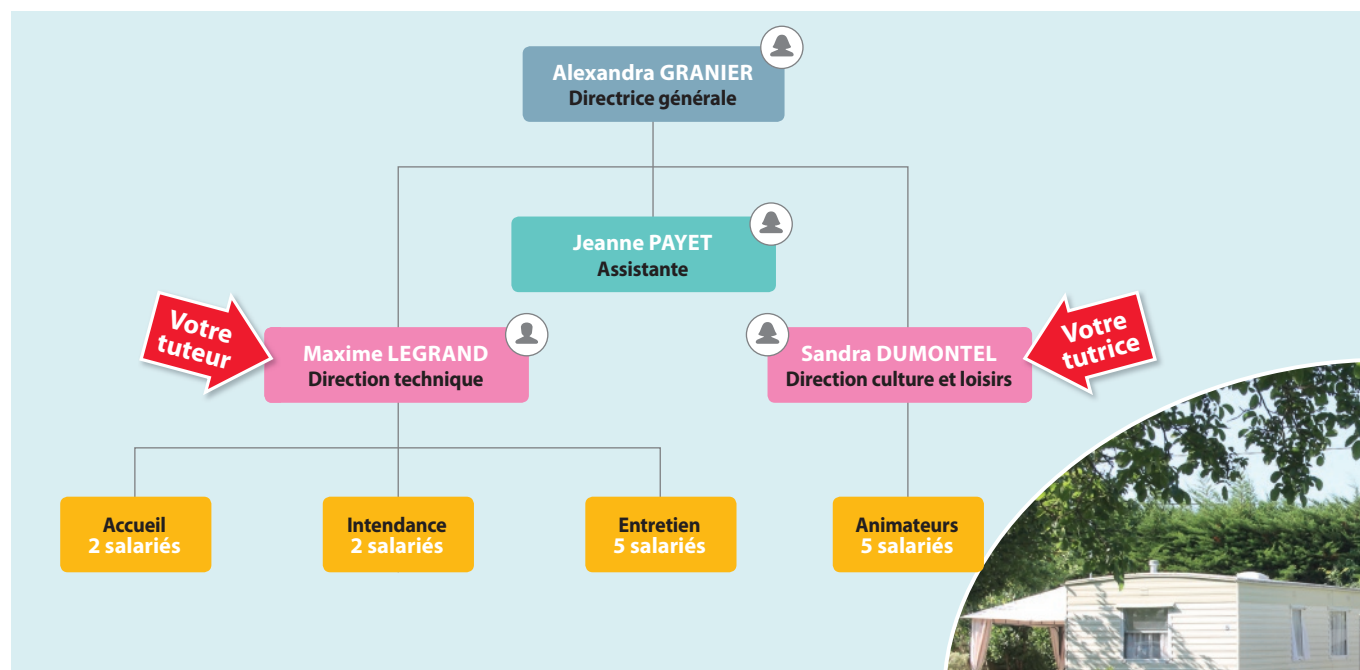
Compétence

- > Mobiliser des techniques de recherche



L'entreprise

- Le centre de vacances L'Argens est installé dans le Var, au cœur d'un **site privilégié** par son environnement, aux abords de la rivière Argens et à proximité des plages de Saint-Ayulf.
- L'Argens propose des **locations saisonnières**, principalement sous la forme de **mobil-homes**.
- Le centre de vacances organise des **animations** autour d'**activités sportives, touristiques et culturelles**.



Vos missions

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

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

Mission 1 Assurer la qualité de l'information

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

- 1 Repérez à l'aide du texte (Doc 1) les critères de qualité de l'information dans les situations rencontrées au centre de vacances l'Argens, et le rôle joué par cette information (Annexe 1).

Doc 1 Rôle et qualité de l'information

■ L'information joue **plusieurs rôles** :

– **outil de communication** : à l'interne, elle permet la coordination des activités, le maintien des bonnes relations entre les membres du personnel et leur adhésion à la culture de l'entreprise ; à l'externe, elle facilite les échanges avec les partenaires et véhicule l'image de l'organisation ;

– **outil d'aide à la décision** : elle est le support de l'action ; en effet, la décision passe par l'information ;

– **outil de travail collaboratif** : elle facilite le partage et l'échange d'informations nécessaires au travail de groupe et aux activités de projet.

■ Pour être efficace, l'information doit répondre à **plusieurs critères de qualité**, parmi lesquels :

– la **pertinence** : adaptée à l'attente et aux besoins du destinataire, elle est utile à la prise de décision ;

– la **fiabilité** : objective, elle présente des faits ou des données exacts, l'origine de l'information et les compétences de son auteur reconnues et validées ;




– la **mise à jour** : actualisée, sa durée de vie (temps pendant lequel elle reste utile) peut être appréciée ;

– l'**accessibilité** : elle est rapidement et facilement localisée et identifiée par les utilisateurs autorisés à y accéder, certaines informations devant conserver un caractère **confidentiel**.

■ L'organisation doit également veiller à ce que le **coût de l'information** lié à la recherche, à la mise à jour et au stockage des données ne soit pas trop élevé.

■ Les informations stockées peuvent revêtir plusieurs formes : texte, image, son, vidéo.

Annexe 1 Tableau d'analyse de l'information

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

Mission 2 Traiter les informations au sein de l'organisation

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

- 2 À l'aide du document d'information sur la GED (Doc 2), identifiez le mode d'acquisition des documents à y intégrer (Annexe 2).

Doc 2 La gestion électronique des documents

■ La gestion électronique de documents ou GED recouvre tous les processus visant à gérer et organiser des documents de manière informatisée pour permettre un travail collaboratif.

ACQUISITION DES DOCUMENTS

Documents papier archivés



Documents papier entrants



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



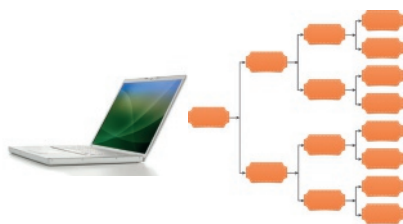
Les documents non électroniques doivent être **dématérialisés**, c'est-à-dire numérisés et convertis en fichiers numériques au moyen d'un scanner.

Par numérisation



Par capture

INDEXATION ET CLASSEMENT DES DOCUMENTS



Pour être accessibles rapidement, les documents sont :

- **indexés** par mots-clés, avec description du contenu à l'aide des métadonnées (titre, auteur, source, date...);
- **classés** selon une arborescence, c'est-à-dire une structure hiérarchisée des répertoires et des sous-répertoires.

STOCKAGE DES DOCUMENTS



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

DIFFUSION DES DOCUMENTS



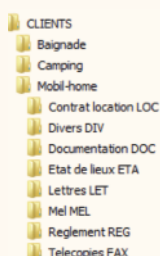
La diffusion des documents s'effectue via Internet ou l'intranet de l'entreprise. Pour assurer la **sécurité** du système d'information, des droits d'accès sont accordés aux utilisateurs authentifiés au moyen de mots de passe, cartes, certificat, empreintes...

Annexe 2 Acquisition des documents

Documents à intégrer dans la GED	Mode d'acquisition	
	Capture	Numérisation
1 Courriel n° 627 de Bruna Laval 11/10/N Demande documentation Mobil-home		
2 Chèque n° 95 envoyé par Chloé Grand 08/09/N Règlement Mobil-home		
3 Télécopie n° 125 adressée par Sacha Vigier 14/11/N Emplacement camping		
4 État des lieux n° 27 réalisé le 25/11/N avec le client Lucas Royer Mobil-home		
5 Lettre de réclamation n° 328 d'Alexis Martin 27/10/N Baignade		

3 Préparez la codification des dossiers des clients ci-dessus (Annexe 3) à l'aide des documents explicatifs (Docs 3 et 4).

Doc 3 Arborescence du dossier Clients



L'**arborescence numérique** représente l'organisation hiérarchisée des dossiers (ou répertoires), sous-dossiers (ou sous-répertoires) et documents qui se trouvent sur le disque dur d'un ordinateur ou d'un serveur.

Ainsi, au centre de vacances, le dossier « Clients » comprend trois sous-dossiers « Baignade », « Camping » et « Mobil-home », chacun étant subdivisé en huit sous-dossiers contenant des documents numérisés.

Doc 4 Plan de codification

Pour les documents internes, le centre de vacances adopte un plan de codification alphanumérique.

- **CL** : deux premières lettres du nom du répertoire Clients
- **MO** : deux premières lettres du sous-répertoire Mobil-home
- **LOC** : code document (contrat de location)
- **0058** : numéro d'enregistrement du document (0058)
- **VERN** : quatre premières lettres du nom du client, ici « Vernier »
- **181015** : date d'enregistrement du document (année-mois-jour)

Exemple : Contrat de location d'un mobil-home n° 258 reçu du client Jules Vernier le 15 octobre 2018

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

Annexe 3 Codification des dossiers clients

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

Mission 3

Mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée

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

1. Recherche par filtrage des résultats

- 4 En vue d'un prochain achat destiné à l'espace « Détente », préparez sur Google la requête permettant de trouver les bandes dessinées éditées en France au cours des douze derniers mois (Annexe 4), en filtrant les résultats (Doc 5).

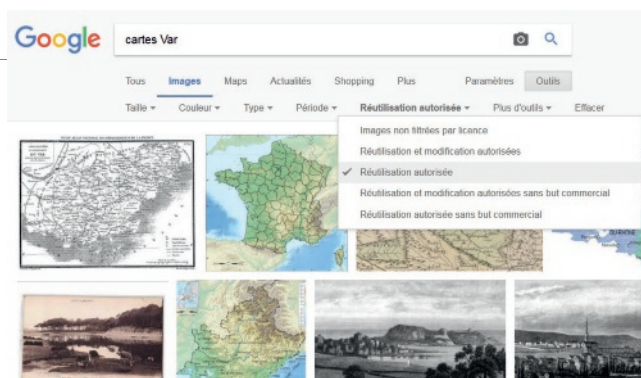
Doc 5

Filtrage et personnalisation d'une recherche

Dans votre moteur de recherche, il est possible de filtrer et personnaliser les résultats d'une recherche. Vous pouvez par exemple cliquer sur « Images » pour afficher uniquement des images dans les résultats, ou sur « Shopping » pour afficher les résultats de recherche relatifs à vos prochains achats.

L'activation du bouton **Outils** permet d'affiner le filtrage des résultats en incluant par exemple des critères de recherche relatifs au lieu, à la couleur, à la taille des images ou à la date de publication.

Exemple de requête : carte du Var en « Images », de « taille moyenne », « en couleur » et « réutilisable ».



Annexe 4

Requête à partir des mots-clés « Bandes dessinées enfants »

Sélection de BD pour les lecteurs confirmés (9 - 12 ans) - BD fugue
<https://www.bdfugue.com/jeunesse/selections/grands-enfants-9-12-ans>

Des doubles pages sublimes ponctuent ce récit haletant qui conviendra tant aux enfants qu'aux adultes. Une BD dense et résolument moderne qui nous en met ...

2. Recherche avancée

- 5 À l'aide de la documentation sur les outils de recherche sur Internet (Doc 6), préparez la formulation des requêtes demandées par votre tuteur (Annexe 5).

Doc 6 Les outils de recherche sur Internet

1. Recherche par navigation arborescente, dans un annuaire

Les pages web sont classées en catégories et sous-catégories. L'internaute clique sur un thème à partir du sommet de l'**arborescence**¹ qui fournit l'information générale. Il navigue ensuite de rubrique en rubrique pour obtenir l'information souhaitée, puis il active le **lien hypertexte** pour consulter le document.

Il existe des annuaires généralistes (Francité, Kouaa) et des annuaires spécialisés qui pointent vers des sites traitant d'un certain sujet (commerce, entreprise) ou destinés à un certain public (restaurateurs, avocats...).

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



2. Recherche d'informations précises sur un moteur de recherche

- **Recherche simple** par saisie d'un ou plusieurs mots-clés dans la barre de recherche d'un moteur de recherche : Google, Yahoo, Bing, Ask...
- **Recherche avancée** en appliquant certaines règles d'écriture ou à l'aide d'un formulaire comprenant plusieurs rubriques à renseigner. Pour éditer le formulaire, activer le bouton « Paramètres » de la page d'ouverture, puis choisir « Recherche avancée ».

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

- La requête peut être **multicritères** et prévoir l'utilisation de signes de ponctuation, de symboles ou d'opérateurs de recherche (ex. : SAUF, OU), variables selon les moteurs de recherche utilisés.

Guillemets	Recherche sur expression complète	« Chômeurs de moins de 25 ans »
:	Recherche sur une période chronologique	Taux de chômage 2000:2018
ET ou +	Recherche simultanée sur plusieurs mots-clés	Chômage ET France
OU ou –	Recherche sur au moins l'un des 2 mots-clés	Films OU vidéos
SAUF ou NON	Pour exclure un critère de la recherche	Tribunal SAUF administratif

3. Interrogation de métamoteurs de recherche

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

correspondent le mieux à la requête effectuée.
Ex. : *Qwant, Lilo, Framabee.*

Annexe 5 Préparation des requêtes

Recherche à effectuer	Formulation
Liste des villages de vacances dans le Vaucluse exclusivement.	Villages vacances ET Vaucluse
Liste des plages dans le Var sauf celles payantes.	Plages dans le Var SAUF plages payantes
Évolution du nombre de touristes étrangers en France de 2010 à 2018.	Évolution nombre touristes étrangers en France 2000:2018
Liste des plages privées à Saint-Tropez.	« Plages privées Saint-Tropez »

- 6 Effectuez une recherche avancée (Doc 6) pour répertorier des informations en français, sur des mobil-homes situés en France en structure bois, à l'exclusion des montures métalliques. Les documents doivent être au format PDF, avec des données du dernier mois (Annexe 6).

Annexe 6 Formulaire de recherche avancée

Google Connexion

Recherche avancée

Trouvez des pages avec...

tous les mots suivants : Mobil-homes

ce mot ou cette expression exact(e) :

l'un des mots suivants : Structure bois

aucun des mots suivants : Montures métalliques

nombre compris entre : et

Affinez ensuite la recherche par...

langue : Français

région : France

dernière mise à jour : Au cours des 31 derniers jours

site ou domaine :

termes apparaissant : n'importe où dans la page

SafeSearch : Afficher les résultats les plus pertinents

type de fichier : PDF Adobe Acrobat

droits d'usage : non filtré par licence

Recherche avancée

Faire
le point

La qualité de l'information

L'information véhiculée au sein des entreprises doit respecter plusieurs critères de qualité :

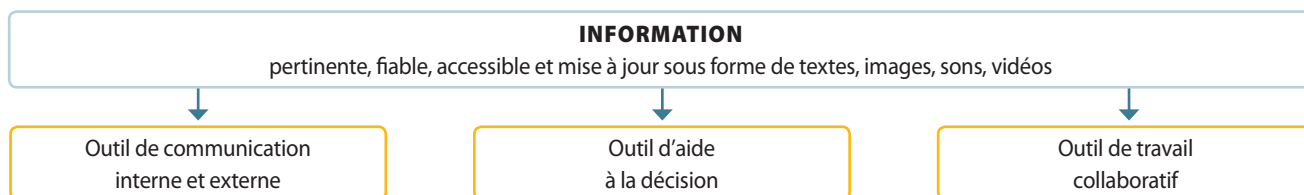
- ☒ pertinence
 ☒ fiabilité
 ☐ inaccessibilité
 ☒ accessibilité
 ☐ ancienneté
 ☒ mise à jour

La gestion électronique des documents (GED) comprend plusieurs opérations successives :

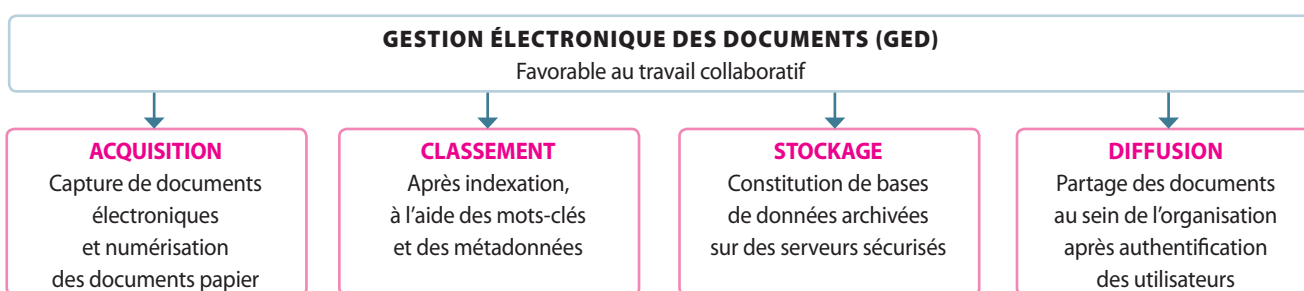
acquisition, classement et indexation, stockage et diffusion des documents.

Divers outils permettent d'effectuer des recherches sur Internet : annuaires, moteurs de recherche, métamoteurs.

1 La contribution à la qualité de l'information



2 Le traitement des informations au sein de l'organisation

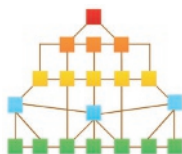


3 La mobilisation de techniques et d'outils de recherche avancée

Moyens d'accès aux sources d'information sur Internet

ANNUAIRES

● Recherche par navigation dans une arborescence



MOTEURS DE RECHERCHE

- Formulation d'une requête précise
 - **Simple**
Un ou plusieurs mots-clés
 - **Avancée**
Mots-clés + symboles ou opérateurs
Filtrage des résultats
Remplissage d'un formulaire

MÉTAMOTEURS DE RECHERCHE

● Recherche simultanée sur plusieurs moteurs

#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi03



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi04



Pause Passeport

- Apprécier le rôle et la qualité de l'information
- Effectuer des recherches avancées sur Internet
- Identifier la nature des documents acquis dans la GED
- Indexer des documents

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Appli 1 Identifier le rôle de l'information

Indiquez le(s) rôle(s) de chacun des supports d'information répertoriés dans le tableau **Annexe 1**.

Annexe 1 Le rôle de l'information

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

Appli 2 Analyser une note d'information

Une note a été affichée à l'accueil du camping Beausoleil d'Argelès-sur-Mer (66700). Procédez à son analyse.

CAMPING BEAUSOLEIL

INFORMATION

Pour permettre l'épandage d'insecticide, vous voudrez bien veiller à :

- vous éloigner du camping ;
- fermer les ouvertures (véhicules, mobil-homes...) ;
- retirer les objets des terrasses.

Merci.

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

Elle comporte de nombreuses imprécisions :

- date d'émission de la note
- nom de l'émetteur (absence de signature)
- nature de l'insecticide ;
- date et durée de l'intervention ;
- périmètre d'éloignement.

2 Quelle incidence un tel message peut-il avoir ?

Risque d'inquiétude (nature du danger encouru, risque d'allergie), hésitation quant à l'obligation de s'éloigner (moment et durée de la mesure d'éloignement), mauvaise image du centre de vacances.

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

Pertinence ☐

Fiaabilité ☐

Mise à jour ☐

Accessibilité ☒

4 Modifiez le texte de la note de façon à rendre l'information exploitable : note rédigée ce jour, diffusion d'un produit répulsif sans danger pour l'homme, obligation de s'éloigner d'au moins 200 mètres du camping le jeudi 10 juillet de 15 h à 16 h (avec animaux), signalement à l'accueil des problèmes d'allergie. Réalisez ce travail sur poste informatique (Hote_Beausoleil_01.docx).

Appli 3 Gérer des documents

En stage dans une petite entreprise du bâtiment, vous êtes chargé(e) de présenter dans un bref compte rendu les avantages de la GED au directeur.

- 1 À partir du document trouvé sur Internet et mis en forme à l'aide de votre traitement de texte
 Doc 1, préparez le plan de votre exposé Annexe 2.

Doc 1 Documentation sur la GED (extrait)

LES AVANTAGES DE LA GESTION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS

Au départ, c'est le coût de la gestion des documents imprimés qui poussent bon nombre d'entreprises à adopter une gestion électronique de documents. Au fil des ans, la dimension écoresponsable incite également à réduire, voire stopper net cette avalanche de papier. Pour mieux vous éclairer sur la nécessité de mettre en place une GED, c'est-à-dire un système d'information efficace au sein de votre entreprise, voici quelques arguments :

- rendre un document consultable à tout moment, c'est de l'information accessible simultanément par l'ensemble de vos collaborateurs, le gain de temps est considérable ;
- vos documents ne circulent plus, ne se perdent plus, personne n'attend son tour pour les consulter ;
- l'ensemble de l'information sur un sujet est réuni dans un même dossier informatisé ;
- la mise à jour des documents profite à tous, chacun détient les mêmes informations en temps réel ;
- vous sécurisez l'accès aux documents, ainsi que le stockage ;
- un logiciel GED peut augmenter de 20 % l'efficacité de travail en entreprise ;
- la réduction des coûts liés à la recherche est de 30 % ;
- les coûts liés à la diffusion chutent de 80 % en moyenne ;
- votre gestion du courrier diminue considérablement.

Revue Appvizer Magazine, www.appvizer.fr.

Annexe 2 Questions sur la GED

Questions	Éléments de réponses
Pour quelles raisons les entreprises se tournent-elles vers la GED ?	<p>Réduction des coûts de gestion des imprimés.</p> <p>Dimension écoresponsable (respect de l'environnement).</p>
Quels sont les trois principaux avantages de la GED ?	<p>Documents consultables à tout moment par les collaborateurs donc gain de temps.</p> <p>Mise à disposition du personnel en temps réel de documents mis à jour.</p> <p>Stockage et accès aux documents sécurisés.</p>
Quels progrès les entreprises peuvent-elles espérer ?	<p>Efficacité du travail améliorée de 20 %.</p> <p>Réduction des coûts de recherche estimée à 30 %.</p> <p>Réduction des coûts de diffusion de 80 % en moyenne.</p>

- 2 Procédez à la sauvegarde de l'extrait de document sur la GED Doc 1, à l'aide des données mises à votre disposition Docs 2 et 3, en complétant le formulaire de saisie des métadonnées qui précise les caractéristiques du document Annexe 3.

Doc 2

Formulaire d'enregistrement

Enregistrer sous

← → ↕ OneDrive Rechercher dans : OneDrive

Nom du fichier : Avantages_GED

Type : Fichiers Adobe PDF (*.pdf)

Parcourir les dossiers

Enregistrer Annuler

Doc 3

Arborescence des dossiers de l'entreprise

- 1 Achats
- 2 Comptabilité
- ▼ 3 Documentation
 - 31 Economique
 - 32 Juridique
 - 33 Technique
- 4 Ressources humaines
- 5 Ventes

Pour remplir le formulaire de saisie des métadonnées :

« Catégories » : noter le code numérique correspondant au dossier dans lequel sera sauvegardé le document ;

« Auteurs » : nom de l'auteur ou de la revue.

Annexe 3

Formulaire de saisie des métadonnées

Propriétés Valeur

Description

Titre Les avantages de la gestion électronique des documents

Objet

Mots clés GED – Système d'information

Catégories 33

Commentaires

Origine

Auteurs

Dernier enregistrement par Appvizer Magazine

Contenu créé Date de sauvegarde

Date du dernier enregistrement

[Supprimer les propriétés et les informations personnelles](#)

OK Annuler Appliquer

Appli 4 Évaluer le contenu d'une page Internet


Il est recommandé de vérifier la fiabilité de l'information lors des recherches sur Internet. Vous avez consulté le site www.entreprises.gouv.fr/tourisme pour collecter des informations juridiques sur les terrains de camping.

1 À partir de la page web consultée **Doc 4**, remplissez la grille d'analyse **Annexe 4**.

Doc 4 Page web à consulter (extrait)

Tourisme www.entreprises.gouv.fr/tourisme

Terrains de camping



Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs. Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile. Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme : art. D. 331-1-1 du code du tourisme.

Réglementation

► Arrêté du 6 juillet 2010 fixant les normes et la procédure de classement des terrains de camping

Textes entrés en vigueur le 1er avril 2014 :

► Arrêté du 17 février 2014 relatif aux prérequis au classement des terrains de camping

► Décret n°2014-138 du 17 février 2014 et arrêté du 17 février 2014 relatif au nouveau modèle de règlement intérieur

Texte entré en vigueur le 1er janvier 2015 :

Annexe 4 Grille d'analyse de la page Internet

Adresse du site : www.entreprises.gouv.fr/tourisme

Auteur (si non indiqué sur la page, se rendre sur la page d'accueil du site)

	Oui	Non
L'auteur de la page est identifié nominativement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'auteur est affilié à une entreprise ou à un organisme officiel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'adresse électronique de l'auteur ou du site est disponible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contenu de la page

L'information est organisée de façon structurée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information est rédigée clairement et facile à comprendre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le sujet est traité dans son intégralité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'information contredit celle que vous avez trouvée ailleurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le document fait référence à des textes officiels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La publicité nuit à la compréhension de l'information	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Des liens hypertextes permettent d'accéder à des informations plus précises	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La date de la mise à jour est indiquée (page ou site)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'information semble exacte et objective	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilité pour la recherche

L'information correspond à la recherche effectuée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information doit être complétée par la consultation d'autres sites	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Que peut-on conclure quant à la fiabilité des informations fournies par ce site ?

L'information est claire, organisée, fiable car a priori exacte et objective.

3

Organiser et mettre à disposition des informations

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.3 – Organisation et mise à disposition des informations

Compétence

- > Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs

Aléas

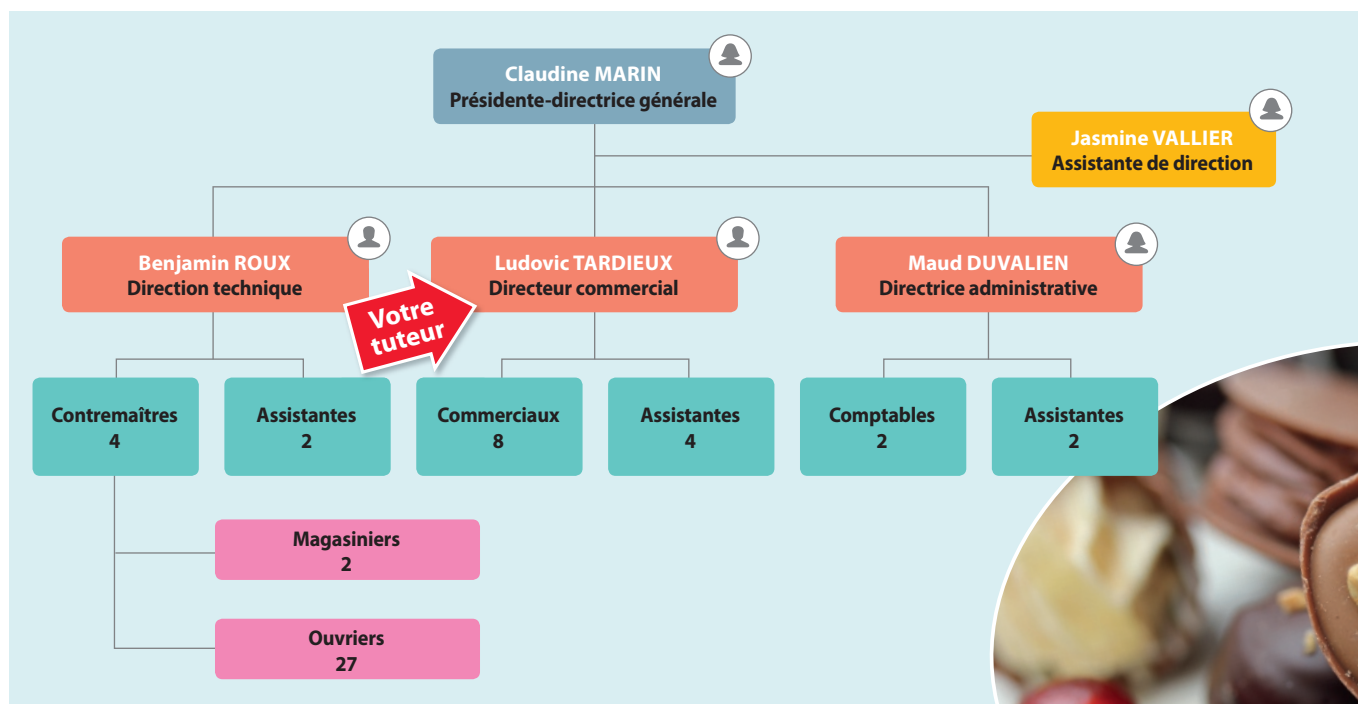
- > Capacité de stockage insuffisante
- > Détérioration du support



L'entreprise



- Les **Confiseries grenobloises** produisent des bonbons, gâteaux et friandises à base de noix. Ces spécialités sont commercialisées en France et dans le monde entier.
- Pour **développer son marché**, l'entreprise enrichit régulièrement son offre avec de nouveaux produits adaptés au goût de la clientèle. Elle s'appuie également sur un **réseau dynamique de commerciaux**.



Vos missions

Vous êtes employé(e) en CDD en qualité d'employé(e) administratif(ve) par la société anonyme Les Confiseries grenobloises.

Vous êtes affecté(e) à la direction commerciale. Selon les besoins, vous êtes amené(e) à travailler avec les autres services.

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

Mission 1 Participer à la transmission des informations

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


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

Doc 1

Les moyens de transmission de l'information

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

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

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

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

Doc 2

Les outils d'échanges et de travail collaboratif

Les outils collaboratifs de communication

Conçus pour fluidifier les échanges et le partage d'informations entre les membres de l'équipe, ils regroupent la messagerie électronique, la messagerie instantanée avec les réseaux sociaux d'entreprises (ex. : HipChat, Pie) ou le chat audio/vidéo, les forums de discussion, le tableau blanc électronique, les vidéoconférences, les visioconférences, etc.

Les outils collaboratifs d'organisation du travail

Les équipes peuvent travailler de manière interactive et en simultané, sur un même document ou sur une même application, à la réalisation d'un objet commun grâce au partage d'applications, aux bases de données partagées, aux forums, etc.

Les outils collaboratifs de suivi et gestion de projet

Ils permettent le suivi des projets afin d'assurer une coordination globale de l'activité de l'entreprise : outils d'organisation des réunions et des rendez-vous (ex. : Doodle, Calendly), gestionnaires de tâches, outils de partage et de synchronisation de fichiers (ex. : Dropbox)...

Les outils collaboratifs d'accès à la connaissance

Ils visent à centraliser les informations et les ressources internes à l'entreprise dans le but de gagner du temps et de renforcer la fiabilité et la sécurisation des données. Ce sont par exemple les portails intranet, les annuaires, les FAQ, les wiki, les moteurs de recherche interne.

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

Situation	Outil(s)	Synchrone	Asynchrone
Vous devez prévenir le client Mayon que le directeur commercial sera en retard au rendez-vous convenu, suite à un trafic chargé.	Appel téléphone, message sur iPhone, iPad, smartphone	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jasmine Vallier consulte en ligne les réponses types sur l'utilisation du nouveau logiciel que l'entreprise vient d'acquérir.	Foire aux questions	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ludovic Tardieux organise une réunion à distance avec ses commerciaux <i>via</i> le téléphone.	Réunion téléphonique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous êtes chargé(e) de passer une commande urgente auprès du fournisseur Vial, avec une trace de cet ordre.	Télécopie, courriel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jasmine Vallier met en ligne un document sur le site de l'entreprise (nouveaux horaires d'ouverture).	Espace collaboratif, wiki	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le PDG doit communiquer textuellement en direct sur Internet avec les trois directeurs.	Messagerie instantanée, chat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les directeurs participent à une conférence sur le commerce équitable <i>via</i> Internet.	Webconférence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le directeur technique consulte l'agenda des membres de son service sur Gmail.	Agenda partagé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le compte rendu de la réunion sur les objectifs de ventes est envoyé par courriel à la liste « Direction commerciale ».	Liste de diffusion	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2 Analysez l'usage de la messagerie électronique dans les entreprises (Doc 3) et répondez aux questions (Annexe 2).

Doc 3 L'outil de communication privilégié des organisations

La messagerie électronique est le premier moyen d'échange dans le monde professionnel. Cependant, même s'il est en effet très performant pour des échanges vers l'extérieur, le courriel a montré ses limites pour les communications intraentreprises (délais de traitement, interactivité).

Le *chat* professionnel, encore peu développé, a été mis en place par les entreprises pour deux raisons :

- la demande des clients externes qui souhaitent échanger par *chat* ;
- la demande des utilisateurs internes pour des communications plus efficaces.

Nombre d'emails envoyés et reçus par utilisateur et par jour
(d'après une étude de la société Radicati)

Échanges d'emails	2015	2017	2019*
Nombre total d'emails échangés	122	124	126
Nombre de messages reçus	88	92	96
Nombre de messages envoyés	34	32	30

*Prévisions.

Annexe 2 L'analyse des pratiques professionnelles

Quelle est la place du courriel dans les échanges professionnels ?	<p>La messagerie électronique est le premier moyen d'échange dans les entreprises.</p> <p>En moyenne, chaque utilisateur envoie 124 courriels par jour.</p> <p>Le nombre de messages reçus augmente, celui des messages envoyés tend à diminuer.</p>
Quel autre outil tend à remplacer le courriel ? Pourquoi ?	<p>Le chat professionnel à la demande des clients externes et des utilisateurs internes qui le jugent plus efficace que la messagerie (délais de traitement plus rapides, meilleure interactivité).</p>

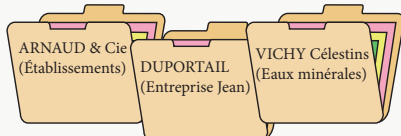
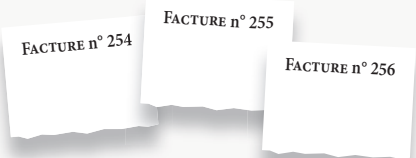

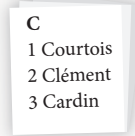
Mission 2 Collaborer au classement des dossiers

1. Le classement manuel des dossiers

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

- 3 À l'aide de la documentation sur les principaux ordres de classement (Doc 4), déterminez le mode de classement approprié aux situations décrites (Annexe 3).

Doc 4 Les principaux ordres de classement

Ordre	Principe	Exemples d'utilisation												
Alphabétique	D'après l'ordre des lettres dans l'alphabet, après détermination d'un terme directeur et indexage des rubriques.	Dossiers fournisseurs ou clients 												
Numérique	Numéro d'ordre attribué à chaque dossier selon la suite logique des nombres. Un répertoire alphabétique est nécessaire (ex. : Albron n° 125, Assel n° 42).	Factures 												
Décimal	Classement décomposé en 10 classes thématiques. Chaque classe peut être subdivisée en 10 sous-classes.	Plan de comptes <table><tr><td>64</td><td>Charges de personnel</td></tr><tr><td>641</td><td>Rémunération du personnel</td></tr><tr><td>6411</td><td>Salaires</td></tr><tr><td>6412</td><td>Congés payés</td></tr><tr><td>6413</td><td>Primes et gratifications</td></tr></table>	64	Charges de personnel	641	Rémunération du personnel	6411	Salaires	6412	Congés payés	6413	Primes et gratifications		
64	Charges de personnel													
641	Rémunération du personnel													
6411	Salaires													
6412	Congés payés													
6413	Primes et gratifications													
Chronologique	D'après la date d'arrivée des dossiers, du plus ancien au plus récent, sans attribution de numéros.	Courriers 												
Géographique	Selon les divisions territoriales ou administratives (pays, région, département, commune...).	Secteurs clientèle <table><tr><td>38 Isère</td><td>Chamrousse</td><td>Chamois (Bar du)</td></tr><tr><td></td><td>Grenoble</td><td>Gardal (Société)</td></tr><tr><td></td><td>Vienne</td><td>Dumas (Confiserie)</td></tr></table>	38 Isère	Chamrousse	Chamois (Bar du)		Grenoble	Gardal (Société)		Vienne	Dumas (Confiserie)			
38 Isère	Chamrousse	Chamois (Bar du)												
	Grenoble	Gardal (Société)												
	Vienne	Dumas (Confiserie)												
Idéologique ou thématique	Dossiers regroupés par thèmes et subdivisés en sujets et sous-sujets. Un plan de classement préalable doit être établi.	Documentation : plan de classement <table><tr><th colspan="3">Reprographie</th></tr><tr><td>Imprimantes</td><td>À jet d'encre</td><td>Canon</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Epson...</td></tr><tr><td></td><td>Laser</td><td>Canon...</td></tr></table>	Reprographie			Imprimantes	À jet d'encre	Canon			Epson...		Laser	Canon...
Reprographie														
Imprimantes	À jet d'encre	Canon												
		Epson...												
	Laser	Canon...												
Alphanumérique	Dossiers classés par numéros à l'intérieur des classes alphabétiques	Dossiers confidentiels 												

Annexe 3 Le choix d'un mode de classement

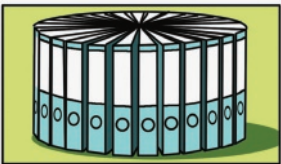

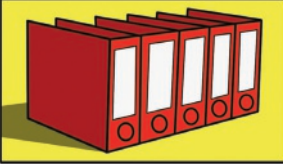
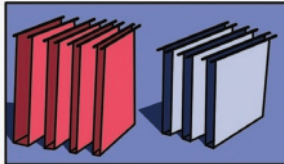
Documents à classer	Mode de classement	Documents à classer	Mode de classement
Courriers reçus	Chronologique	Documents techniques	Idéologique
Bons de commande	Numérique	Livres à la bibliothèque	Décimal
Clients à prospector	Géographique	Fiches fournisseurs	Alphabétique

- 4 À l'aide des documents (Docs 5, 6 et 7), choisissez le mode de rangement des dossiers qui vous semble le mieux approprié (Annexe 4).


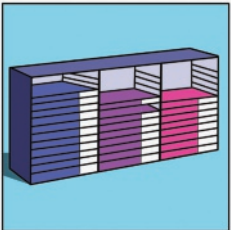



Doc 5 Les principaux types de dossiers

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

Doc 6 Les procédés de classement

Debout 	Horizontal (à plat) 	Vertical ordinaire 	Vertical suspendu 
--	---	---	---

Doc 7 Le mobilier de classement

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

Annexe 4 Le rangement des dossiers

Document	Type de dossier	Procédé de classement	Mobilier
Factures fournisseurs à vérifier	Chemise	À plat	Meubles à clapets, à tiroirs
Doubles des courriers à classer	Biblorhapte	Debout	Rayonnage, armoire
Dossiers du mois à archiver	Boîtes à archives	Vertical simple	Rayonnage
Documentation technique volumineuse	Dossiers à sangles	À plat	Meuble de classement à plat, à clapets
Clients à prospector	Dossiers suspendus	Vertical à visibilité supérieure ou latérale	Meuble à tiroirs ou armoire

2. Le classement des dossiers numériques

- 5 À l'aide de la charte de classement (Doc 8), procédez à la codification des dossiers en vue de leur numérisation future pour passer à une gestion électronique des données (Annexe 5).

Doc 8 La charte de classement à la direction technique

1. Codifier les documents selon le plan de codification du service.
2. Reporter le code sur le document (cadre en haut à droite) pour permettre la reconnaissance optique du document (OCR).

3. Numériser le document (lecteur optique ou scanner).
4. Archiver le document par incorporation dans le système.

Plan de codification du service :

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

DT : Direction technique

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

ETU : Études

ORD : Ordonnancement

FAB : Fabrication

QUA : Qualité

- **Type de document : un caractère**

N : Nomenclature

M : Fiche matières

P : Fiche produit

S : Fiche de suivi

F : Ordre de fabrication

C : Fiche contrôle

- **Numéro d'ordre :**

– année = 2 caractères

– mois = 2 caractères

– ordre chronologique = 5 caractères

Annexe 5 La codification des dossiers

- Ordre de fabrication du 10 novembre (dernier numéro chronologique utilisé : 00156)

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

- Fiche de contrôle qualité du 15 novembre (dernier numéro chronologique utilisé : 00098)

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

Faire
le point

Du classement à l'archivage

Les étapes du classement manuel

Numérique ? Thématique ?

Debout ? À plat ?

Chemise ? Classeur ?

Armoire ? Rayonnage ?

Ordre de classement

Procédé de classement

Type de dossier

Meuble de classement

Les étapes du classement informatisé

Codification

Numérisation

Incorporation dans la GED

Archivage

Mission 3

Assurer la sauvegarde et l'archivage des données numériques

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

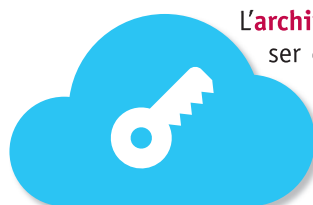
6 À l'aide de la documentation mise à votre disposition (Doc 9), complétez le tableau de synthèse (Annexe 6).

Doc 9 La sauvegarde et l'archivage des données



La **sauvegarde** correspond à une copie des fichiers effectuée à un moment précis sur des supports variés tels que clés USB, disques durs, serveurs locaux ou sur le *cloud* (données disponibles sur des serveurs distants appelés data centers et accessibles par Internet).

La sauvegarde ne garantit pas l'authenticité (c'est-à-dire l'identité exacte des auteurs), l'intégrité des documents (garantie que les données n'ont pas été altérées par un tiers) ou leur valeur probante (apport de preuve). Elle a pour objectif la conservation des documents pour des besoins à court terme et la sécurisation des données face à une mauvaise manipulation ou à un incident technique.



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

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

Annexe 6 Tableau de synthèse

Copie des données vers un support sécurisé pour les rendre accessibles à court terme et se prémunir d'une perte ou d'une détérioration.		Archivage
Stockage à long terme de données numériques vers un support sécurisé et non modifiable (verrouillage des documents).		Sauvegarde
Garantie qu'aucune altération ou dégradation ne puisse endommager le document archivé.		Authenticité
Garantie que l'auteur du document est bien celui qui prétend l'être.		Intégrité



1 La transmission des informations

MOYENS DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION

OUTILS SYNCHRONES

En temps réel

Ex. : téléphone, chat, audioconférence, réunion en ligne

OUTILS ASYNCHRONES

En différé

Ex. : télécopie, SMS, blog, messagerie électronique, réseaux sociaux

2 Le classement des documents et des dossiers

ORDRES DE CLASSEMENT

- **Alphabétique** : selon l'ordre des lettres
- **Numérique** : attribution d'un numéro d'ordre
- **Idéologique** : par thèmes et sous-thèmes
- **Alphanumérique** : par tranches alphabétiques et numéros
- **Géographique** : par division territoriale
- **Chronologique** : d'après la date d'arrivée
- **Décimal** : par classes et sous-classes

CLASSEMENT PHYSIQUE DES DOSSIERS

- **Selon le type de dossier**
Chemises, dossiers ordinaires, dossiers suspendus, classeurs, parapheurs
- **Selon le procédé**
Debout, à plat, vertical
- **Selon le matériel**
Rayonnages, armoires, meubles à tiroirs, à clapets...

3 La sauvegarde et l'archivage des données numériques

LA CONSERVATION DES DONNÉES NUMÉRIQUES

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



Enregistrement

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

Sauvegarde



Procédé de conservation des données fiable et fidèle à long terme leur donnant une valeur probante.

Archivage



Selon le support, conservation plus ou moins longue des données

#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi05



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi06



Pause Passeport

- Choisir un moyen adapté à la transmission des données
- Classer des documents
- Ranger des dossiers
- Identifier les modes de sauvegarde et d'archivage des données

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

Appli 1 Choisir les modes et procédés de classement

Vous êtes affecté(e) à la direction commerciale des Établissements Carles & Fils à Dunkerque. Il vous est demandé de procéder au classement des dossiers et documents du mois en cours.

- 1 Indiquez le procédé de classement adapté aux dossiers décrits [Annexe 1](#).
- 2 Reliez chaque exemple à l'ordre de classement correspondant [Annexe 2](#).

Annexe 1 Les dossiers en instance de classement

Documents et dossiers à classer	Procédé de classement
Doubles des courriers « arrivée » classés dans de gros classeurs à anneaux.	Classement debout
Dossiers des fournisseurs rangés dans les tiroirs du bureau.	Classement suspendu à visibilité supérieure
Documentation sur les machines-outils classée dans des dossiers à sangles.	Classement horizontal à plat
Dossiers clients rangés dans une armoire et placés dans des hamacs.	Classement suspendu à visibilité latérale
Codes juridiques rangés dos visible par année de parution.	Classement debout

Annexe 2 Les ordres de classement

Les dossiers fournisseurs sont classés selon la première lettre du terme directeur.		Classement décimal
Pour conserver la confidentialité, un numéro d'ordre est attribué aux dossiers du personnel.		Classement chronologique
Les documents de comptabilité sont classés selon le même principe que le plan comptable.		Classement alphabétique
Les fiches « produits » sont classées par numéro d'arrivée à l'intérieur de chaque classe alphabétique.		Classement idéologique
Les dossiers clients sont classés selon la région, le département, puis la ville.		Classement alphanumérique
Les comptes rendus de réunions sont classés d'après leur date de rédaction.		Classement numérique
Les documentations sur les outils et matériels techniques sont classées par thèmes.		Classement géographique

Appli 2 Classer des dossiers clients

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

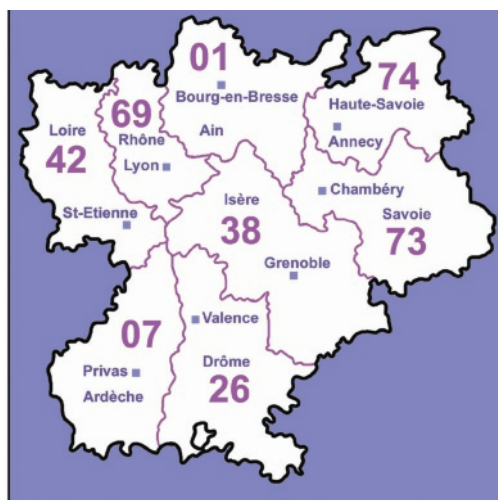
1 À l'aide des documents vous renseignant sur les clients **Docs 1 et 2**, procédez au classement des nouveaux clients prospectés au cours du mois dernier en secteur Rhône-Alpes **Annexe 3**.

Doc 1 Les secteurs de clientèle

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

- Mme Osval : secteur 01 départements 07, 26, 38
- M. Louvard : secteur 02 départements 42, 69
- M. Dufoy : secteur 03 départements 01, 73, 74

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



Doc 2 Les clients prospectés

Les mots soulignés correspondent aux termes directeurs.

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

Aide

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

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

Ex. : Les Confiseries grenobloises

Rubrique indexée :

Confiseries grenobloises (les)

Annexe 3 Les dossiers clients classés par secteur

Secteur	Département	Ville	Rubrique indexée
4	Ardèche	Privas	Confiserie ardéchoise
	Drôme	Romans	Romans (La grande confiserie de)
	Isère	Grenoble	Sweets and Chocolate (Boutique)
	Isère	Vienne	Société pâtissière iséroise
2	Loire	Saint-Etienne	Confiseries stéphanoises
	Rhône	Lyon	CADL & Fils (Compagnie)
	Rhône	Villeurbanne	Alexandrine (Pâtisserie)
3	Ain	Belley	Luc et Jany (Pâtisserie)
	Savoie	Chambéry	« Aux mille douceurs » (Confiserie)
	Haute-Savoie	Annecy	Haute-Savoie (Confiseries de)

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

Classement vertical suspendu des dossiers dans des hamacs à visibilité supérieure (meuble à tiroirs) ou à visibilité latérale (armoire).

Les hamacs permettent d'intercaler les dossiers des nouveaux clients.

Appli 3 Classer les dossiers fournisseurs

Ludovic Tardieux vous demande de classer les nouveaux fournisseurs par rubriques, selon la nature des produits commercialisés.

1 Soulignez le terme directeur des rubriques **Annexe 4**.

2 Procédez au classement idéologique des dossiers des nouveaux fournisseurs **Annexe 5** selon les thèmes retenus **Doc 3**.

Annexe 4 Liste des fournisseurs

Papeteries grenobloises
Sarl Info'Tech
Euro Noix
La Ferme du Vercors
Trans'Logistic SA
Isère Intérim
Paul Viber Électricien

JKO Fournitures de bureau
Agence publicitaire du Centre
Jules Vincent Chocolatier
Transport Rhône-Alpes SA
Confiserie Azuréeenne
Computer 38
Chauffagistes Pilon et Fils

Doc 3 Plan de classement

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

Annexe 5 Classement idéologique des fournisseurs

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

Appli 4 Archiver des documents avec la GED

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

À l'aide de la copie d'écran qui montre l'arborescence de classement des dossiers et sous-dossiers **Doc 4**, complétez le tableau des nouveaux documents à archiver **Annexe 6**.

Doc 4 Extrait des répertoires de classement des documents

Nom	Type	Propriétaire	Stockage	Date de Création
Administratif	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:31:26
Comptabilité	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:37:21
Ressources Humaines	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 21:38:25
Commercial	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:30:57
Achats	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:34:42
Prospection	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:36:56
Ventes	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:34:19
Direction	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:30:08
Finances	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:33:59
Juridique	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:32:38
Technique	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 18:31:48
Maintenance	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 21:39:23
Production	Répertoire Statique		Database storage	31/01/2018 21:39:43

Annexe 6 Tableau des nouveaux documents à archiver

Document	Objet	Dossier	Sous-dossier
Devis	Demande de tarif du club de cyclotourisme « Les Fous du guidon »	Commercial	Ventes
Autorisation d'absence	Demande d'autorisation d'absence d'un ouvrier pour événement familial	Administratif	Ressources humaines
Facture	Vente	Administratif	Comptabilité
Avenant au contrat de maintenance du photocopieur	Modification de la périodicité d'intervention pour la maintenance générale	Direction	Juridique
Appel d'offres	Demande de tarif concernant l'achat de roulements à billes	Commercial	Achats
Note de service	Consignes concernant les machines dangereuses	Technique	Production

4

Produire des écrits professionnels à usage interne

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.2 – Production d'informations structurées

Compétence

- > Mobiliser des techniques de production et de structuration de document

Aléas

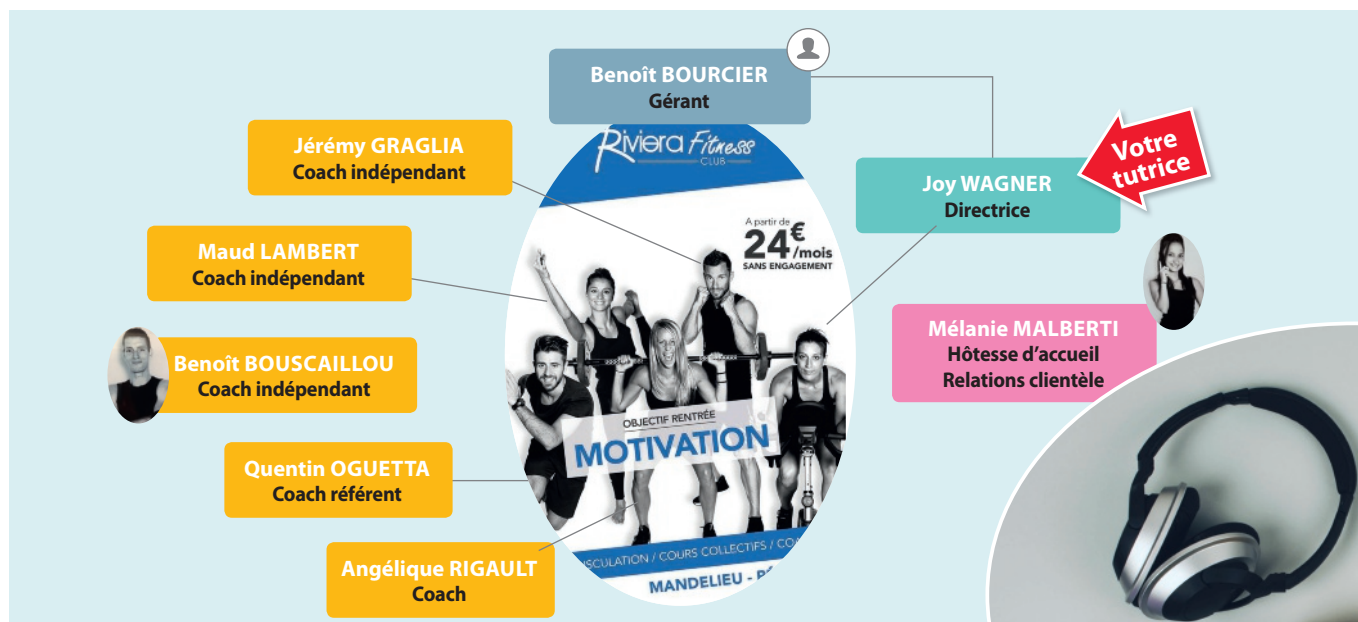
- > Format de document inadapté



L'entreprise



- Riviera Fitness est une SARL créée en décembre 2010 par Benoît Bourcier, gérant.
- Ce club de sport offre sur 1 000 m² deux espaces d'entraînement : le « Club », qui regroupe les équipements pour le cardio-training et la musculation, et le « Studio », où sont dispensés 13 types de cours collectifs (body sculpt, abdo-fessiers, pilates, stretching...). Grâce à différentes formules d'abonnement, Riviera Fitness a su attirer plus de 1 200 adhérents.
- Son effectif est de 5 salariés auxquels s'ajoutent temporairement 3 coachs sous statut d'autoentrepreneur.



Vos missions

Vous effectuez votre première PFMP (période de formation en milieu professionnel) pour une durée de 3 semaines, sous la responsabilité de Joy Wagner. Joy, en accord avec le gérant, crée les campagnes d'affichage, s'occupe des événements et de la communication interne et externe. Elle choisit, pour vos débuts à ses côtés, de vous sensibiliser à l'importance de la communication interne.

- Mission 1** Distinguer communication interne et externe
- Mission 2** Identifier des écrits professionnels internes
- Mission 3** Restituer une prise de notes



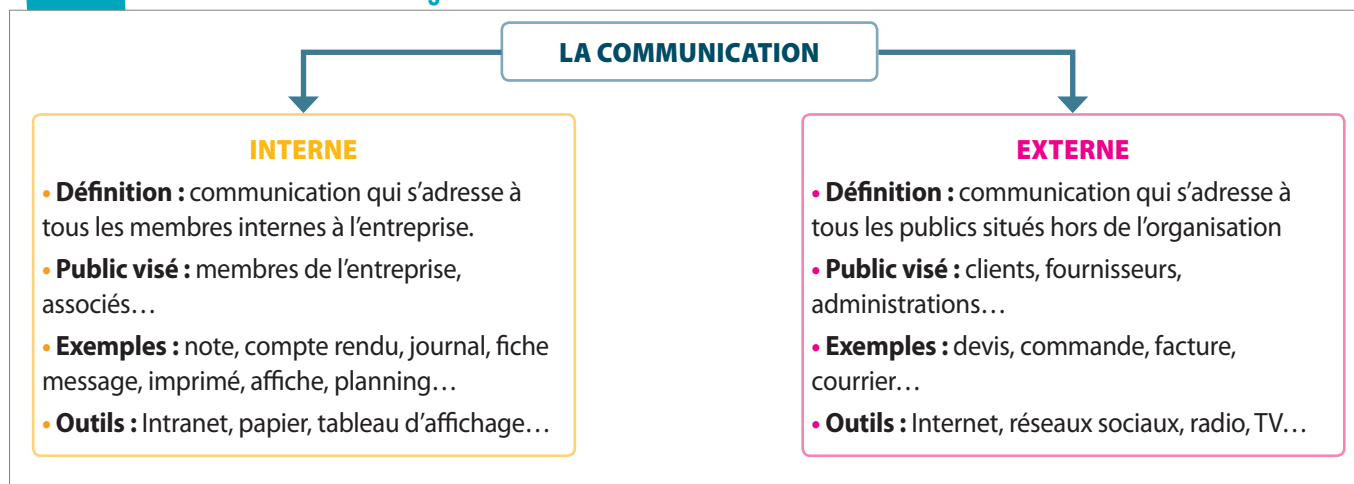
Mission 1 Distinguer communication interne et externe

1. La distinction

Riviera Fitness, comme toute organisation, communique avec son environnement et avec ses salariés. En fonction de la cible, la communication est donc interne ou externe. Joy souhaite que vous différenciez ces deux aspects.

- 1 À partir du document sur la communication des organisations (Doc 1), indiquez si les situations (Annexe 1) relèvent d'une communication interne et/ou externe.

Doc 1 La communication des organisations



Annexe 1 Classification des situations de communication

Situations de communication	Interne	Externe
Note d'information destinée aux membres du Studio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commande d'appareils de musculation 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Envoi des chèques à la banque	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Demande d'avenant à la police d'assurance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Courriel du gérant à l'hôtesse d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Newsletter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Annonce d'offre d'emploi (coach) via Facebook	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Réception de facture de l'entreprise de nettoyage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Publication d'un encart publicitaire dans la presse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Planning des cours	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Courriel aux coaches leur annonçant un stage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consignes d'évacuation 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Demande d'autorisation d'extension à la mairie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Compte rendu de réunion destiné au gérant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affiche annonçant les nouvelles chorégraphies	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Les objectifs

Les objectifs de la communication sont variés : diffuser des informations ou des instructions, faire connaître, renforcer son image, etc.

- 2 Précisez le ou les objectifs des différents messages émis par Riviera Fitness au cours des situations de communication exposées (Annexe 2).

Annexe 2 Objectifs des situations de communication

Situations	Inform	Convaincre	Faire agir
Mélanie présente les salles de cours à des adhérents potentiels.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le gérant négocie avec sa banque le financement d'un projet.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un représentant argumente pour vendre ses steps ¹ .	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mélanie affiche une note pour rappeler les consignes de sécurité.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Joy réunit les entraîneurs afin de présenter les changements à venir et leur bien-fondé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Après cette réunion, vous rédigez un compte rendu pour diffusion au gérant et aux coaches.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Le gérant, par une note, demande à son équipe d'organiser une course intitulée « Fun ».	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Une affiche pour les JPO (journées portes ouvertes) est placée au Club et au Studio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mélanie expose à une adhérente les modalités de suspension provisoire d'abonnement pour raison médicale.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Appareil de fitness, qui se présente comme une marche rectangulaire à hauteur réglable (3 niveaux).



Faire
le point

La communication dans les organisations

Une organisation a besoin de communiquer avec ses salariés et avec son environnement.

- Comment appelle-t-on ces deux types de communication ?

Interne/Externe

- Quels objectifs une entreprise vise-t-elle en communiquant ?

Inform, convaincre, faire agir.

- Quels sont les principaux outils utilisés pour :

– la communication interne ?

intranet, imprimé, affiche, tableau d'affichage, etc.

– la communication externe ?

Internet, réseaux sociaux, radio, télévision, etc.

Mission 2 Identifier des écrits professionnels internes

1. Analyser une note de service

Certaines informations sont transmises sous forme de notes. Joy vous remet une documentation sur ce sujet et vous demande de l'étudier.

- 3 À l'aide des informations relatives à la note (Doc 2) et à la charte graphique (Doc 3), analysez la note de service n° 54 (Doc 4) en complétant le tableau d'analyse (Annexe 3).

Doc 2 Qu'est-ce qu'une note ?

Message écrit interne à l'organisation, la note établit une communication en général descendante (de la hiérarchie vers les subordonnés). Il existe deux types de notes : la note d'information et la note de service (ou note d'instruction).

1. La note d'information

Elle transmet à une ou plusieurs personnes un message qui n'a pas de caractère obligatoire. Précise, courte, claire, son style est souvent impersonnel (pas de pronom personnel sujet). Par exemple : « La présence de chacun est souhaitable » au lieu de « Je compte sur votre présence ».

2. La note de service (ou note d'instruction)

Elle donne ou rappelle des consignes, décrit un processus, une procédure. Le message est normalement suivi d'une mise en exécution (caractère obligatoire d'application). L'émetteur parle souvent en son nom, le pronom « je » est de ce fait fréquemment utilisé.

Qu'elle soit d'information ou d'instruction, la note doit être concise (se limiter à l'essentiel du message à transmettre) mais complète. Le message doit être clair (vocabulaire précis). Quant à sa présentation, elle est propre à chaque organisation.

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

Doc 3 Charte graphique de Riviera Fitness

PRÉSENTATION DES NOTES

Charte graphique

Mentions obligatoires

- En-tête simplifié de l'entreprise.
- Titre « Note d'information » ou « Note de service » suivi d'un numéro d'ordre.
- Identification de l'émetteur (nom, service, fonction, etc.).
- Identification du ou des destinataires (nom, service, etc.), suivie de la mention « Pour information » ou « Pour exécution » selon les cas.
- Lieu et date d'émission.
- Objet.
- Qualité du signataire, prénom (ou initiale) et nom du signataire.

Remarque : le titre de civilité et la formule de politesse ne sont pas obligatoires.

Mise en page

- Titre à mettre en évidence.
- L'objet peut être présenté comme un titre.
- Parties dégagées les unes des autres.
- Laisser des marges sur les 4 côtés.

Doc 4 Note de service



Pégomas, le 7 janvier N

NOTE DE SERVICE n° 54

Émetteur :	Destinataire(s) :	
Joy Wagner	Angélique et Quentin	Pour exécution
Directrice	Coachs	
	Mélanie, hôtesse	Pour information

Objet : réunion

Monsieur Gambier, commercial de la Société Fitsynergy, nous présentera ses derniers appareils de musculation le :

Lundi 14 janvier N à 8 h à l'espace « Club ».

Je compte sur votre présence, un peu matinale certes, mais indispensable.

Joy Wagner

Annexe 3 Analyse de la note

De quel type de note s'agit-il ?	Une note de service.
La communication est-elle descendante ou ascendante ?	Descendante.
La directrice donne-t-elle un ordre ? Si oui, lequel ?	Oui, assister à une réunion.
Son style est-il personnel ou impersonnel ? Justifiez votre réponse.	Personnel. Emploi du « Je ».
Qui a émis cette note ?	Joy Wagner, la directrice.
Qui en sont les destinataires ?	Angélique et Quentin, coachs. Mélanie, hôtesse.
Quel est son objet ?	Une réunion à venir.
Qui est le signataire ?	Joy Wagner.
Cette note est-elle conforme à la charte ?	Mentions obligatoires <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Mise en page <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

2. Analyser un compte rendu

À la suite de la réunion du 14 janvier, un compte rendu destiné au gérant Benoît Bourcier est établi par Joy (Doc 5).

- 4 Précisez sous quelle forme est présenté ce compte rendu et indiquez les avantages d'une telle présentation (Annexe 4).

Doc 5 Compte rendu de la réunion du 14 janvier


COMPTE RENDU : Présentation appareils de musculation			
14/01/N	08 h – 10 h	Espace Club • Page 1	
Type de réunion	Réunion d'information	Animateur	Participants
Organisée par	Joy WAGNER	G. GAMBIER Fitsynergy	Angélique RIGAULT Quentin OGUETTA
Secrétaire	Mélanie		
Discussion	La discussion a essentiellement porté sur un appareil multifonctions sur lequel 6 personnes peuvent travailler simultanément.		
	Son coût de 5 500 € est certes élevé mais cette machine est à la pointe de la technologie.		
Conclusions	Envoyer le compte rendu à Benoît Bourcier avec le devis remis par Monsieur Gambier. Dès son accord, nous exécuterons les étapes ci-dessous expliquées.		
Formalités	Dégager l'espace d'installation.		
	Livraison prévue sous 10 jours par transporteur spécial.		
Mesures à prendre	Deux techniciens de la société Fitsynergy assureront le montage.		

Annexe 4 Présentation du compte rendu

- Forme : **Imprimé/tableau (lignes et colonnes).**
- Avantages de la présentation : **Facilité d'utilisation car les rubriques sont prévues. Style d'écriture simple.**

- 5 Indiquez le moyen choisi pour transmettre le compte rendu (Doc 6) et l'intérêt de ce choix (Annexe 5).

Doc 6 Message au gérant

De :	joy@rivierafitness-club.fr
À :	benoit@rivierafitness-club.fr
Objet :	Réunion du 14/01 – appareils de musculation
Cc :	angelique@rivierafitness-club.fr ; quentin@rivierafitness-club.fr ; melanie@rivierafitness-club.fr
Cci :	
	CR 14_01_N.docx. ; Devis 124.xls. ; synrgy360.jpg
<p>Bonjour Benoît,</p> <p>Comme vous le savez, nous avons reçu ce jour M. Gambier de la société Fitsynergy, qui nous a présenté les nouveautés en matière d'appareils de musculation. L'un d'entre eux a particulièrement retenu notre attention : le (Synrgy 360).</p> <p>Je vous prie donc de bien vouloir trouver ci-joint le compte rendu de cette réunion et un devis pour l'achat de cet appareil.</p> <p>Salutations sportives.</p> <p>Joy Wagner</p>	

Annexe 5 Modalités de transmission

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

3. Analyser une fiche message

Les messages téléphoniques et ceux laissés à l'accueil par les visiteurs sont transcrits sur des fiches par Mélanie qui les remet en main propre à leur destinataire ou les dépose dans leur casier.

- 6 Surlignez les informations fixes de la fiche message (éléments déjà inscrits et réutilisables) (Doc 7) et répondez aux questions (Annexe 6).

Doc 7 Message téléphonique

Pendant votre absence

Date : 10/01/N - Heure : 08 h 45

Nom : Mairie de Pegomas - Service des Sports

Contact : M. Michelet Franck

Téléphone : 04 93 45 40 00

Message



Envoyer liste des inscrits pour la Course Fun du 30/01

Par fax ou courriel au plus tard le 25/01 au service des Sports

Annexe 6 Analyse de la fiche message

- Quelle est la nature des informations fixes ? Les rubriques « Pendant votre absence », « Message », et les intitulés de rubriques (Date, Nom...).
- Ajouteriez-vous des rubriques ? Si oui, lesquelles ? Nom de la personne qui prend le message - n° de fax et adresse mail du correspondant.

4. Analyser des imprimés

Les candidats intéressés par la « Course Fun » s'inscrivent à l'accueil du club. Dans le même temps, ils renseignent un imprimé/questionnaire sur leur condition physique.

- 7 Identifiez les différents outils de mise en forme utilisés, numérotés de 1 à 4 (Docs 8 et 9) et complétez le schéma (Annexe 7).

Doc 8 Liste des inscrits

Le 30 janvier participez avec



INSCRIPTIONS
JUSQU'AU
22 JANVIER
À l'accueil

à la course la plus fun du pays grassois - 6 km en courant ou en marchant

1

Ouverte à tous... Il n'y a pas d'âge pour courir !!

Nom	Prénom	N° Adhérent
Duhamel	Sandra	595
Murray	Marc	1 020

Info

Un imprimé utilise différentes mises en forme : lignes, cases à cocher, peignes, tableau, colonnes, etc. Il peut aussi comporter des parties sous forme de questions fermées ou ouvertes. Question fermée : choix d'une ou plusieurs réponses parmi un inventaire de réponses. Formes : Oui/Non et choix de cases à cocher, peignes. Question ouverte : pas de choix proposé. Chacun est libre de s'exprimer à sa guise en écrivant sur des lignes ou sur un espace dédié à cet effet.

Doc 9

Questionnaire


 Nom : ² _____ Prénom : _____

E-mail : _____ @ _____

 Date de naissance : _____ ³ Âge : _____ ans Taille : _____ cm Poids : _____ kg

 • Avez-vous déjà participé à une course ? ⁴ ☐ Non ☐ Oui Nombre de km ? _____

• De quand date votre dernier bilan de santé ? _____ / (jj/mm/aaaa)

• Éprouvez-vous des difficultés particulières pendant la course ?

☐ Non ☐ Oui Lesquelles ? _____

 Avis : ☐ Apte ☐ Bilan de santé conseillé ☐ Bilan de santé à renouveler

(Nous rapporter un certificat médical)

Annexe 7

La mise en forme de documents

Liste des inscrits

¹ Tableau comportant
3 colonnes à compléter

Questionnaire

² Lignes pour compléter des infos

³ Peignes

⁴ Cases à cocher pour effectuer un choix

5. Comparer des documents

Le planning des cours est affiché au Club et au Studio (Doc 10). Il est également transmis par newsletter et Facebook.

⁸ Comparez (Annexe 8) la mise en forme de ce document avec celle des imprimés (Docs 8 et 9).

Doc 10

Planning des cours

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
9h30 - 45' ABDOS FESSIERS	9h30 - 45' PILATES		9h30 - 45' LEONILLE BODYPUMP	9h30 - 45' CROSS TRAINING	9h15 - 45' ABDOS FESSIERS
10h15 - 60' SPINNING	10h15 - 45' STEP 1	10h00 - 60' BODY SCULPT	10h15 - 60' LEONILLE BODYBALANCE	10h15 - 45' PILATES	10h00 - 60' PILATES
		11h00 - 30' STRETCHING			11h00 - 60' SPINNING
12h30 - 45' LEONILLE BODYBALANCE	12h30 - 45' LEONILLE BODYPUMP	12h30 - 45' SPINNING	12h30 - 45' CROSS TRAINING		
17h30 - 60' LEONILLE BODYPUMP	17h30 - 30' ABDOS FESSIERS		17h30 - 30' ABDOS FESSIERS		
18h30 - 60' LEONILLE BODYCOMBAT	18h00 - 60' STEP 2	18h00 - 60' LEONILLE BODYJAM	18h00 - 60' LEONILLE BODYPUMP	18h00 - 60' LEONILLE BODYJAM	
19h30 - 60' SPINNING	18h30 - 60' SPINNING	19h00 - 60' LEONILLE BODYPUMP	19h00 - 60' LEONILLE BODYATTACK	19h00 - 60' TOGA Fitness	
19h30 - 60' LEONILLE BODYJAM	19h00 - 60' LEONILLE BODYATTACK	20h00 - 60' LEONILLE BODYCOMBAT	19h00 - 60' SPINNING		
20h30 - 60' CROSS TRAINING	20h00 - 30' STRETCHING				



Annexe 8

Étude comparative

Forme de tableau, comme le document 8, mais plus élaboré et plus attractif grâce aux couleurs. Contrairement au document 9, il n'utilise ni ligne, ni peigne, ni case.

Mission 3 Restituer une prise de notes

Mélanie prend en notes quotidiennement des informations (consignes, appels téléphoniques, etc.). Elle utilise des abréviations normalisées ou personnelles et retranscrit ensuite les données en clair. Joy lui a dicté des consignes relatives à la Course Fun, que Mélanie a prises en notes afin de les restituer.

9 À l'aide du tableau des abréviations (Doc 11), restituez la prise de notes (Doc 12) dans sa totalité (Annexe 9).

Doc 11 Abréviations courantes

Titres		Professionnel		Divers	
Madame/Mesdames	Mme/Mmes	catalogue	ctgue	après-midi	pm
Monsieur/Messieurs	M /MM	chèque	chq	avant	avt
Directeur/Docteur	Di / Dr	client	clt	beaucoup	bcp
Maître	Me	commande	cde	Boîte aux lettres	BAL
Dénominations/Lieux		commercial	cial	cependant	cpt
compagnie	Cie	coût	ct	c'est-à-dire	cad
entreprise/société	Ent / Sté	documentation	doc	compte rendu	CR
établissements	Ets	facture	fact	courant	ct
avenue/bâtiment	av. / bât	fournisseur	fnr/frn	dans	ds
boulevard	bd	livraison	livn	demain	dm
route/rue	Rte / r	prix	px	demande	dde
Courrier		problème	pb	environ	env
accusé réception	AR	produit	prod	et caetera	etc
annexe	Ann	référence	réf.	général	gal
boîte postale	BP	règlement	rglt	idem	id
copie pour information	CPI	rendez-vous	RDV	matin	am
message	msg	renseignement	renst	même	m + ^
message électronique	E-mail	tarif	tf	mise à jour	MAJ
nos, notre / vos,votre	n/ - v/	service	serv	parce que	pq
nota bene	NB	Symboles		pendant	pdt
Nous/vous	ns / vs	augmentation	↗	plusieurs	plus
pièces jointes	PJ	différent de	≠	quelque(s)	qq
post-scriptum	PS	diminution	↘	souvent/toujours	svt/tjrs
urgent	urgt	+grand/+ petit	>/ <	tous/tout	ts/tt

Info Les abréviations a.m. et p.m. et tous leurs dérivés (AM, PM, etc.) proviennent des locutions latines « ante meridiem » (« avant midi ») et « post meridiem » (« après midi »).

Doc 12 Prise de notes de Mélanie

La course fun approche (30/01). Serv des sports mairie shte liste défi. pr le 25/01.
Je vs dde de motiver n/ adh. pr qu'ils y participent Evène. imptt. → fin insc. à
l'accueil 22/01. Ttes infos dispo accueil. Je cpte sr vs. Merci.

Info La restitution d'une prise de notes doit être complète :
– rédiger des phrases avec sujets et verbes ;
– traduire toutes les abréviations.

Annexe 9 Restitution de la prise de notes

La « Course Fun » approche (30/01) et le service des sports de la mairie de Pégomas nous a relancés pour obtenir la liste des participants avant le 25 janvier.

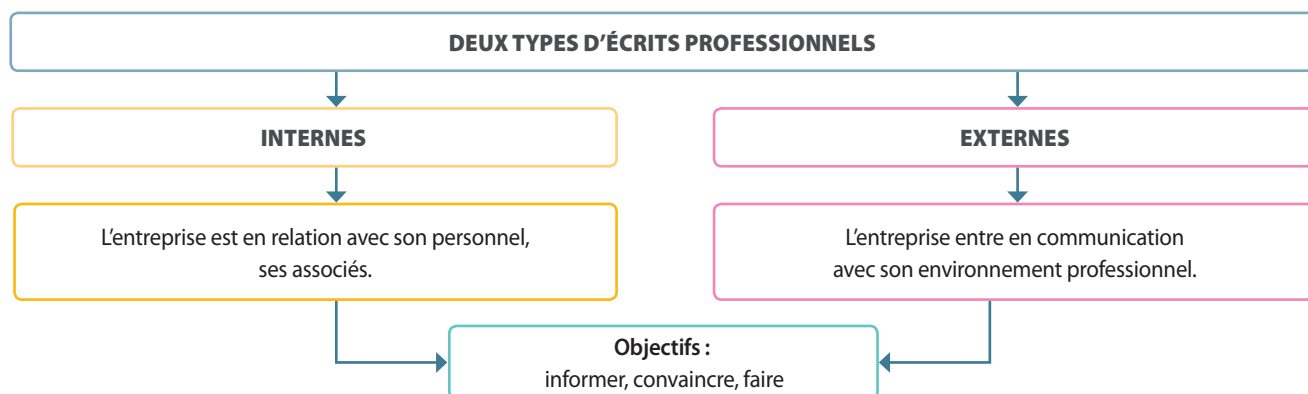
Merci de motiver nos adhérents pour qu'ils participent à cet événement important et s'inscrivent à l'accueil jusqu'au 22. Mélanie est à leur disposition à l'accueil pour leur donner toutes les informations complémentaires.

Votre collaboration est précieuse.

Je vous remercie par avance.

1 La distinction entre communication interne et externe

Les règles de la communication professionnelle dans une organisation régissent tous les moyens à mettre en œuvre pour entrer en relation avec ses partenaires et avec ses collaborateurs.



2 L'identification des écrits professionnels internes

Une entreprise utilise différents écrits :

- La note
 - de service (à caractère obligatoire)
 - d'information
- Le compte rendu
- La charte graphique
- La fiche message
- L'affiche
- Le courriel
- L'imprimé
- Le planning
- Le journal d'entreprise
- La newsletter
- ...

3 La restitution d'une prise de notes

Prendre des notes consiste à écrire l'essentiel des informations de manière abrégée.

La restitution d'une prise de notes doit être :

rédigée (phrases construites)

claire (sans aucune abréviation)

#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi07



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi08



Pause Passeport

- Distinguer communication interne et externe
- Identifier des écrits professionnels internes
- Restituer une prise de notes

Niveau d'acquisition

Acquis En cours



Appli 1 Restituer des consignes

Benoît Bourcier, très satisfait par le déroulement de la Course Fun détaillée par Joy Wagner dans un compte rendu (Doc 1), souhaite qu'un « pot » et des récompenses soient offerts aux participants. Joy vous associe au travail d'information.

- 1 Comparez la présentation de ce compte rendu avec celle du Doc 5 de la page 48 et notez les différences Annexe 1.
- 2 Restituez les consignes de Joy Doc 2, sous la forme d'un message Annexe 2 qui sera affiché avec le compte rendu qu'elle a établi.

Doc 1 Compte rendu du 31/01/N

Page 2/2

Les résultats de nos courageux adhérents

David GUEYFFIER : 1^{er}

Marie FESCOURT : 2^e

Michel GOURDIOL : 3^e

Sur 350, les plus jeunes ont abandonné et se sont prélassés au bord de notre belle rivière La Siagne, accompagnés par des adultes très volontaires pour profiter de cette pause...

Bilan

Nos adhérents sont de plus en plus nombreux à participer et l'ambiance était « délirante » !!!

Joy WAGNER, Directrice



Page 1/2

COURSE FUN DE 6 KM – 30 JANVIER N COMPTE RENDU DE L'ÉVÉNEMENT

À 10 h 30 : RDV devant le club pour une préparation en musique. Remise des accessoires (1 T-shirt Collector, 1 paire de lunettes colorée, 1 dossard, 1 tatouage éphémère).

À 11 h : le coup d'envoi a été donné, pour la 4^e édition de cette « drôle » de course.

Encadrement

La police municipale et la gendarmerie assuraient la sécurité, une partie de la route étant coupée aux automobilistes.

- Quentin était positionné en tête du peloton pour motiver les courageux coureurs, petits et grands.
- Angélique motivait oralement cette « drôle » de file.
- Joy encadrait les marcheurs.

Participants

350 coureurs de tous niveaux et des marcheurs

Conditions

C'est sous un temps hivernal idéal que nos joyeux participants ont rejoint le vieux village d'Auribeau en passant par le superbe sentier de l'Écluse. Que ce soit avec aisance ou difficulté, voire souffrance... mais toujours avec l'envie de dépasser leurs limites, ou tout simplement de s'amuser !

Pause « Pique-nique »

12 h 45 : arrivée de la course / Photos.

13 h : déjeuner sur l'herbe offert par la mairie de Pégomas.

14 h 30 : retour au Club en chantant et tranquillement !

...1/2...

Le 01/02/N

*Bonjour,**Pr remercier n/ adhérents de leur joyeuse particip° Course Fun, pot prévu 07/02 - 19 h Espace Studio.**Organisat° : B. Bourcier félicitations à ts + cadeau au 1^{er} arrivé, A R cad. au 2nd; QO cad. au 3^e, M M. à tous les autres et animation par mm.**Dder à chacun confirmer prés. avt 05/02 auprès de Mélanie.**Commencez par « Message à ts n/ valeureux participants. Utilisez un langage sympa. N'oubliez pas : c'est la fête...**Joy WAGNER**PS : les invit. à lire le CR affiché au Club et au Studio.*

Annexe 1

Étude comparative

Le CR du 31 janvier se différencie de celui du 14 janvier par :

L'absence d'en-tête.

Sa longueur (2 pages).

Sa présentation (phrases rédigées).

Son style (langage plus courant).

Annexe 2

Rédaction d'un message



Pégomas, le 01/02/N

De : Joy WAGNER, Directrice

MESSAGE A TOUS NOS VALEUREUX PARTICIPANTS

BRAVO!!!

Afin de vous remercier pour votre joyeuse participation à la Course Fun, un pot vous sera offert le 07/02 à 19 heures à l'espace Studio.

À cette occasion, notre gérant félicitera chacun et des cadeaux seront remis selon l'organisation suivante :

Benoît Bourcier : remise cadeau au 1^{er} arrivé

Angélique : remise cadeau au second

Quentin : remise cadeau au troisième

Mélanie : à tous les autres

J'assurerai l'animation et je compte sur vous pour mettre l'ambiance!

Merci de confirmer votre présence auprès de Mélanie avant le 5 février, dernier délai.

VIVE LE SPORT!!!

Joy WAGNER

Directrice

P.S. : N'hésitez pas à lire le compte rendu affiché au Club et au Studio.

Appli 2 Utiliser un imprimé

Toutes les personnes souhaitant devenir membres du club renseignent une fiche qui permet aux coachs de mieux cibler leurs besoins. Joy vous demande de remplir ce formulaire de renseignements avec vos propres coordonnées.

Prenez connaissance des consignes **Doc 3** et complétez l'imprimé **Annexe 3**.

Doc 3 Consignes pour remplir un imprimé

Écrivez en lettres capitales le nom & la ville.

Indiquez vos prénoms dans l'ordre de l'état civil (3 maximum)

Utilisez un stylo (pas un feutre) bleu ou noir.

Inscrivez votre date de naissance au format JJ/MM/AAAA

Annexe 3 Fiche de renseignements



Mieux vous connaître pour mieux vous conseiller

Nom :

Prénom :

Date de naissance : / /

Téléphone :

Email :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Je fréquente déjà un club de sport ?

☐ Non ☐ Oui Lequel :

Je suis intéressé(e) par :

☐ Les cours collectifs de Fitness

☐ Le coaching individuel

☐ La musculation

☐ Le cardio-training

www.rivierafitness-club.fr

Rejoignez-nous sur notre page Facebook



Appli 3 Créer un imprimé

Les déplacements des membres du club pour les manifestations sportives en extérieur seront désormais organisés par le club. À cet effet, Joy vous demande de créer un imprimé.



À partir des éléments remis par Joy **Doc 4** et en vous aidant du mémo **Doc 5**, réalisez cet imprimé avec votre traitement de texte et enregistrez votre travail sous le nom de « Organisation_déplacement ».

Doc 4

Organisation de déplacement

MANIFESTATION SPORTIVE

Nom de la manifestation :

LIEU/DATE/HEURE :

HEURE de regroupement :

- NOM

- PRÉNOMS :

- DATE DE NAISSANCE : .../.../...

- SEXE : H / F

- N° TÉLÉPHONE : .../.../.../.../

- EMAIL :

- VÉHICULE : Oui / Non

- POUVEZ-VOUS VÉHICULER D'AUTRES ADHÉRENTS ?

- OUI / NON. SI OUI NOMBRE DE PLACES :

- TAILLE TEE SHIRT : 6 ANS / 8 ANS / 10 ANS / S / M / L / XL / XXL

- PRIX TEE SHIRT : 4 € de 6 à 10 ans et 8 € pour les autres tailles.

- NOMBRE DANS CHAQUE TAILLE :

- SI MINEUR RESPONSABLE PENDANT L'ÉVÉNEMENT : NOMS..... PRÉNOMS....

AUTORISATION PHOTO : OUI / NON

Montant dû :€ Payé le : par chèque / en espèces

Le

Signature



Doc 5

Mémo sur les règles de présentation

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

Des lignes : _____

réalisées avec la touche soulignement du 8 ou en posant une tabulation avec des points de suite.

Des peignes : /_/_/_/_/_/_/ Touches / et soulignement du 8

ou |_|_|_|_|_|_|_| Touches « Alt Gr » + | trait vertical de la touche 6

Des cases à cocher : ☐ Par le menu « Insertion » - « Symbole » - Police Wingdings

Des boutons radio : ☐ ☒ Par le même menu que pour les cases à cocher.

5

Produire des écrits professionnels à usage externe

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.2 – Production d'informations structurées

Compétence

- > Mobiliser des techniques de production et de structuration de document

Aléas

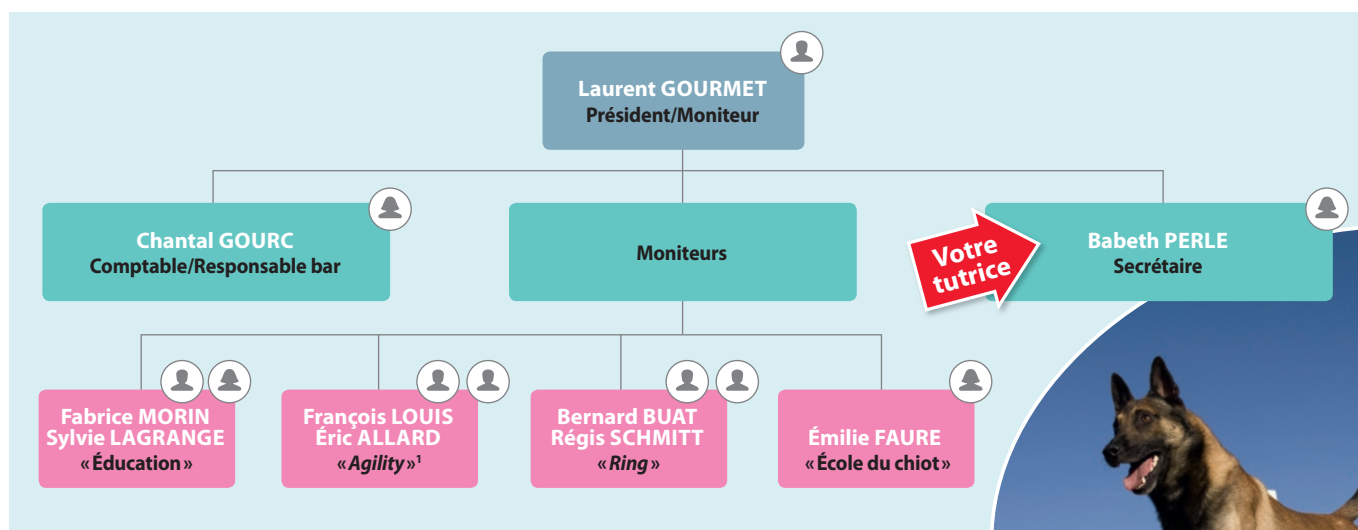
- > Format de document inadapté



L'entreprise



- Le CCC est une association loi 1901 dont l'activité est le **dressage des chiens de toutes races**. Elle a été créée en janvier 2002 par un passionné du monde canin, Laurent Gourmet, qui en est le président depuis cette date. Elle fonctionne grâce à des **bénévoles** qui donnent de leur temps pour assurer l'administratif et l'enseignement.
- Tout propriétaire d'un chien peut se rendre deux fois par semaine au club afin d'y dresser son animal dans **quatre disciplines** : « Éducation », « *Agility* », « *Ring* », et « École du chiot ». En échange, les adhérents s'acquittent d'une **cotisation annuelle** qui permet de gérer le club (paiement des factures d'électricité, d'eau, organisation de concours, achat de matériels, etc.).



1. L'«agilité», en français, est un sport canin dans lequel le chien évolue sur un parcours d'obstacles sous la conduite de son maître.



Vos missions

Le club organise en décembre un concours d'«*Agility*¹». Le travail préparatoire étant important, Babeth Perle, retraitée, sera présente chaque jour durant un mois. C'est dans ce contexte exceptionnel que vous avez été accepté(e) en stage pour votre PFMP (période de formation en milieu professionnel). Vous allez assister Babeth dans l'organisation de ce concours et découvrir ainsi différents écrits à usage externe.

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



Mission 1 Analyser et rédiger un courrier externe

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

- 1 Observez la lettre d'appel d'offres (Doc 1) et analysez la situation de communication (Annexe 1).

Doc 1 Lettre d'appel d'offres



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

Vos réf. :

Nos réf. : MP/55

Objet : Appel d'offres

Messieurs,

Dans le cadre de notre prochain concours d'Agility, nous souhaitons que les T-shirts de nos adhérents compétiteurs soient personnalisés.

Aussi, vous voudrez bien nous communiquer vos tarifs et conditions de vente pour le flocage de 15 T-shirts.

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

Dans l'hypothèse où votre offre, que vous voudrez bien nous faire parvenir sous 10 jours, serait retenue, nous vous déposerions les 15 T-shirts dès réception de votre courrier.

Nous réglons par chèque au comptant.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Laurent Gourmet
Président du club

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

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

IMPRIM'VET
600 rte d'Aze
74000 ANNECY

Chamonix,
le 4 novembre N

Annexe 1 Analyse de la situation de communication

• Qui écrit ? – Émetteur : CCC Club Canin Chamonix

• À qui ? – Destinataire : Imprim'Vet

• Pourquoi ? – Motif : Appel d'offres flocage de T-shirts

• Quand ? – Date : 4 novembre

- 2 Identifiez les différentes parties qui composent le courrier d'appel d'offres (Doc 1) puis complétez le tableau (Annexe 2).

Annexe 2 Analyse de la lettre d'appel d'offres

En-tête	
1	Émetteur
2	Destinataire
3	Ville de départ et date
4	Zone références
5	Objet
Corps	
6	Titre de civilité
7	Introduction présentant la demande
8	Développement : besoin exprimé
9	Développement : besoin futur, demande de remise
10	Modalité de dépôt des T-shirts
11	Mode de règlement
12	Formule de politesse
Signature	
13	Prénom + Nom et fonction

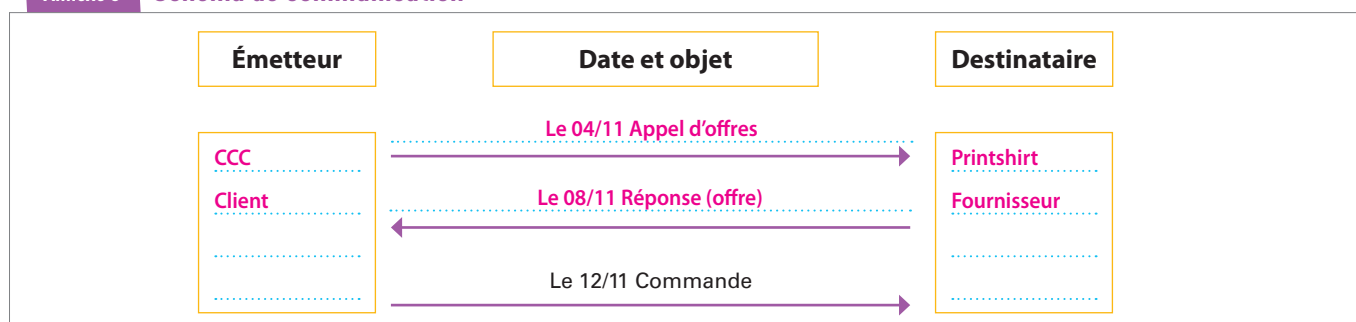
- 3 Comparez les offres des fournisseurs (Doc 2) et surlignez celui qui vous semble présenter la meilleure offre.

Doc 2 Offre des fournisseurs

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

- 4 Complétez le schéma de communication (Annexe 3) en vous aidant des documents étudiés (Docs 1 et 2).

Annexe 3 Schéma de communication



Babeth souhaite que la commande au fournisseur Printshirt soit passée par courrier. Elle vous charge de ce travail. Afin de vous aider dans votre tâche, elle a établi le plan de la lettre (Doc 3) que vous rédigerez dans un premier temps au brouillon (Annexe 4) avant de la saisir sur poste informatique.

5 Rédigez au brouillon la lettre de commande en date du 12/11 à partir du plan.

Doc 3 Plan de la lettre de commande

- Rappeler offre en date du...
- Cder flochage de 60 T-shirts + préciser le montant avec la remise de 20 %.
- Proposer de déposer les T-shirts le 14/11 à 10 heures.
- Dder confirmation date par retour.
- Attendre réponse.
- Formule de politesse.

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

Annexe 4 Rédaction de la lettre de commande

Plan	Votre rédaction
Titre de civilité <ul style="list-style-type: none"> • Madame, Monsieur, Messieurs • Monsieur le Directeur... 	Messieurs,
Introduction – Motif du courrier <ul style="list-style-type: none"> • AR d'un document. • Réponse à un appel téléphonique. • Premier contact (appel d'offres...). 	Votre offre du 8 courant a retenu toute notre attention.
Développement – Exposé des faits <ul style="list-style-type: none"> • Exposé de la commande, de la livraison, de la réclamation... • En plusieurs phrases si nécessaire. • Une idée par phrase. 	Aussi, nous vous confions le flochage de 60 T-shirts pour un montant de 102 €, remise de 20 % incluse. Nous vous proposons de vous les déposer le 14/11 à 10 heures. Vous voudrez bien nous confirmer ou nous infirmer cette date dès réception de ce courrier.
Conclusion – Résumé Remerciements, rappel du résultat attendu, espoir d'obtenir satisfaction, attente d'une réponse...	Par avance, nous vous remercions de la suite donnée à notre demande.
Formule de politesse – Fin de la lettre <ul style="list-style-type: none"> • En fonction du destinataire. • Reprise du titre de civilité du début. 	Nous vous prions d'accepter, Messieurs, nos salutations les meilleures.



6

Saisissez votre courrier en vous aidant du modèle (Doc 4) (Cde TS_concours.docx).

Doc 4

Modèle de présentation d'un courrier

NOM OU RAISON SOCIALE de l'émetteur

Adresse

Code postal + VILLE



Posez une tabulation gauche entre 9 et 10 cm afin d'aligner parfaitement les zones : destinataire, ville de départ/date, bloc signature. En cas d'écriture manuscrite, ces éléments sont alignés à environ 10 cm du bord gauche de la feuille.

Marges : entre 2 et 2,5 cm
(modifiables selon la longueur du courrier).

Vos réf. :

xxxxxx

Nos réf. :

xxxxxx

Objet : xxxxxx



(2 à 6 retours selon longueur de la lettre)



Civilité,

À l'attention de...

Adresse

CP VILLE

Ville, le (jour, mois, année)

Paragraphe justifié

NOM Prénom ou Prénom NOM
Fonction

Faire
le point

La rédaction d'un courrier

Un courrier s'élabore en respectant 4 étapes, lesquelles ?

1. Analyser la situation

2. Élaborer le plan

3. Rédiger

4. Présenter avec soin

Mission 2

Étudier des courriers à caractère administratif

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

7 Relevez les éléments revêtant un caractère administratif (Docs 5 et 6) et reportez-les dans le tableau (Annexe 5).

Doc 5 Demande du club à la mairie



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

Chamonix,
le 12 novembre N

Objet : demande de matériel

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

Laurent Gourmet
Président du club

Doc 6 Réponse de la mairie


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

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

Chamonix,
le 14 novembre N

Nos réf. : CC-12/11

Objet : V/lettre du 12/11

Monsieur,

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

Par ailleurs, comme d'habitude, nous savons pouvoir compter sur votre diligence pour canaliser les déplacements des chiens. Veuillez croire, Monsieur, en nos salutations les meilleures.

Marc Laugier
Responsable Voirie
S/C de Monsieur le Maire

Annexe 5 Tableau de comparaison

	Courrier d'un administré à une mairie	Réponse de la mairie à un administré
Titre de civilité	Monsieur le Maire	Monsieur
Formule de politesse	Respectueuses salutations	Salutations les meilleures
Formulations spécifiques	Je (Nous possible aussi)	Nous Conformément à l'article L... Compter sur votre diligence
Signature	Identité/Fonction	Identité/Fonction + S/C = (sous couvert de...)

Faire
le point

Les courriers à caractère administratif

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

Courrier destiné au maire

Titre de civilité et formule de politesse spécifiques

Courrier destiné à un administré

Formulation plus protocolaire

Référence aux textes réglementaires

Mission 3

Répertorier les spécificités d'un document publicitaire

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

8 Analysez l'organisation du flyer (Doc 7) en répondant aux questions (Annexe 6).

Doc 7 Flyer

CCC Club canin chamonix **Concours AGILITY** Les 10 et 11 décembre N

Zone 1

Zone 2

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

Zone 3

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

Zone 4

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

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

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

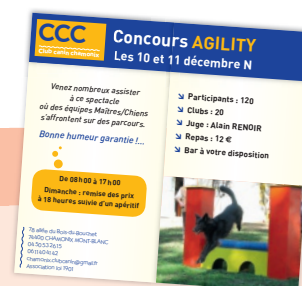
Annexe 6 La mise en forme d'un flyer

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

9 Présentez ce flyer avec votre traitement de texte (Flyer_concours.docx).

Faire le point

Le flyer



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

- Définition : c'est un document publicitaire, un tract, un dépliant donc un papier volant facile à distribuer.
- Son objectif : but publicitaire
- Les outils de mise en forme utilisés : images, formes, couleurs, polices de caractères...

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

Analyse de la situation

Plan

Rédaction

Saisie informatique

- Identification de l'émetteur
- Identification du destinataire
- Objet
- Date

2 L'étude de courriers à caractère administratif

Particularités

- Vocabulaire administratif
- Formules d'appel et de politesse plus soutenues
- Formulation protocolaire

3 Les spécificités des documents publicitaires

Ils sont attractifs grâce à l'utilisation de photos, formes, zones de texte, couleurs, jeux de polices et supports divers.

LOGO + nom de l'organisation

Phrases d'accroche publicitaire

ÉVÉNEMENTS PARTICULIERS

Coordonnées de l'organisation

TITRE DU FLYER

Informations sur l'événement

Photo

Photo

Photo

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi09



#gcm
foucherconnect.fr/18gapi10



Pause Passeport

- Analyser un courrier externe
- Rédiger un courrier externe
- Présenter un courrier
- Différencier des courriers
- Analyser un document publicitaire
- Présenter un flyer

Niveau d'acquisition

Acquis

En cours



Appli 1 Reconstituer et présenter des lettres

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

1 Numérotez les phrases afin de reconstruire le plan logique de chacune des deux lettres

Annexe 1

2 Complétez le tableau d'analyse Annexe 2

3 Présentez les lettres avec votre traitement de texte (noms des fichiers : 1agility_materiel ; 2royalfood).

Annexe 1 Reconstitution d'un plan

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

Annexe 2 Tableau d'analyse

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

Appli 2 Rédiger une lettre de commande

Le 15 novembre, le club reçoit les propositions de deux traiteurs pour le repas du samedi 10 décembre, celui du dimanche étant réalisé sur place par une bénévole. Babeth a retenu celle de « Saveurs savoyardes ». Elle vous charge de passer la commande.

- 1 Complétez le schéma de communication **Annexe 3** à l'aide du courrier reçu **Doc 1**.
- 2 Élaborez le plan de la lettre **Annexe 4**.
- 3 Rédigez la lettre de commande afin de la soumettre à Babeth **Annexe 5**.
- 4 Saisissez-la avec votre traitement de texte (**MB traiteur_Cde.docx**).

Doc 1 Offre retenue

SAVEURS SAVOYARDES

Traiteur
35 rue Paccard
74400 CHAMONIX

Le 13/11/N

Objet :
V/Concours Agility-Restauraton

CCC Chamonix
À l'attention de Laurent Gourmet
78 allée du Bois-du-Bouchet
74400 CHAMONIX MONT-BLANC

Monsieur le Président,

En réponse à votre demande du 10 courant citée en objet, je vous prie de trouver ci-dessous notre offre pour :

30 déjeuners - le samedi 10 décembre

MENU :

- Salade composée (tomates, laitue, concombres, avocats, radis, olives)
- Bœuf braisé
- Comté et reblochon
- Gâteau « Mont-Blanc » aux 3 chocolats
- 3 bouteilles de Gamay offertes

PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT :

30 déjeuners à 8,50 € = 255 € TTC
Acompte de 30 % à la commande, soit 76,50 € à régler.
Solde (178,50 €) à la livraison.
Paiement : par tout moyen à votre convenance.

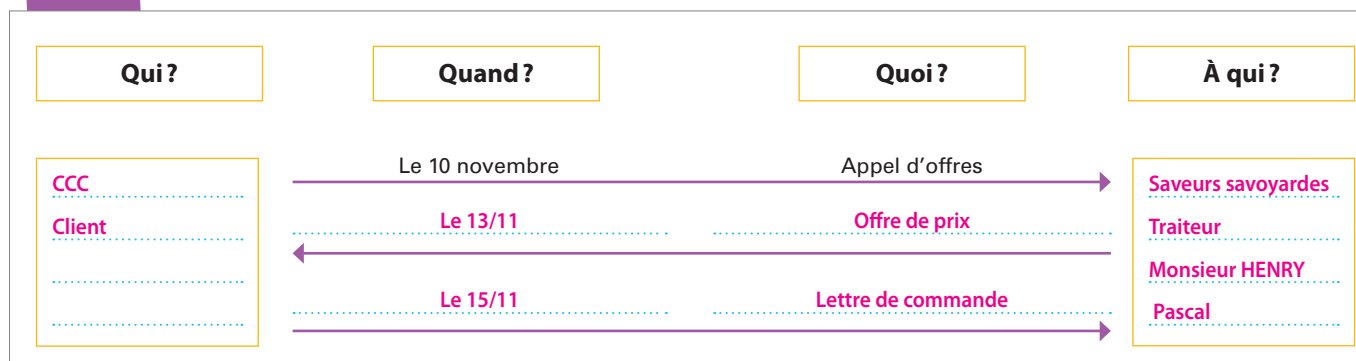
La livraison sera assurée par nos soins à 11 heures.

Nous vous remercions de votre confiance.

Veuillez croire, Monsieur le Président, en nos salutations les meilleures.

Pascal HENRY
Directeur

Annexe 3 Schéma de communication



Annexe 4 Plan de la lettre

Confirmer cde de 30 déjeuners pour le 10/12 et rappeler le menu.

Rappeler livraison.

Joindre le chèque d'acompte (donner les détails).

Informez des suites si satisfaction.

Formule de politesse.

Annexe 5 Rédaction de la lettre de commande

Nous confirmons notre commande de 30 déjeuners à 8,50 €, se composant comme suit :

- salade composée (tomates, laitue, concombres, avocats, radis, olives)
- bœuf braisé,
- comté et reblochon
- gâteau « Mont-Blanc » aux 3 chocolats.

Nous prenons note que vous assurerez la livraison le samedi à 11 heures.

Vous trouverez ci-joint un chèque de 76,50 € représentant un acompte de 30 %. Le solde de 178,50 € vous sera réglé lors de la livraison.

Si votre prestation nous donne entière satisfaction, nous serons certainement amenés à entretenir des relations commerciales.

Nous vous prions d'accepter, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Laurent Gourmet

Président du Club

Appli 3 Concevoir et présenter un flyer

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

- 1 Préparez le prospectus à partir des notes de Laurent Gourmet **Doc 2** et des conseils de sa secrétaire **Doc 3** en complétant le tableau **Annexe 6**.
- 2 Réalisez-le avec votre traitement de texte (nom du fichier : **Pub_Club**).

Doc 2 Notes du président

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

Association sans but lucratif.

Moniteurs tous diplômés et confirmés.

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

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

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

Préparation à la compétition :

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

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

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

Doc 3 Conseils

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

Annexe 6 Des phrases percutantes

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

6

Gérer les fournitures et consommables de bureau

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.3.5 – Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau

Compétence

> Anticiper les flux et le niveau d'un stock

Aléas

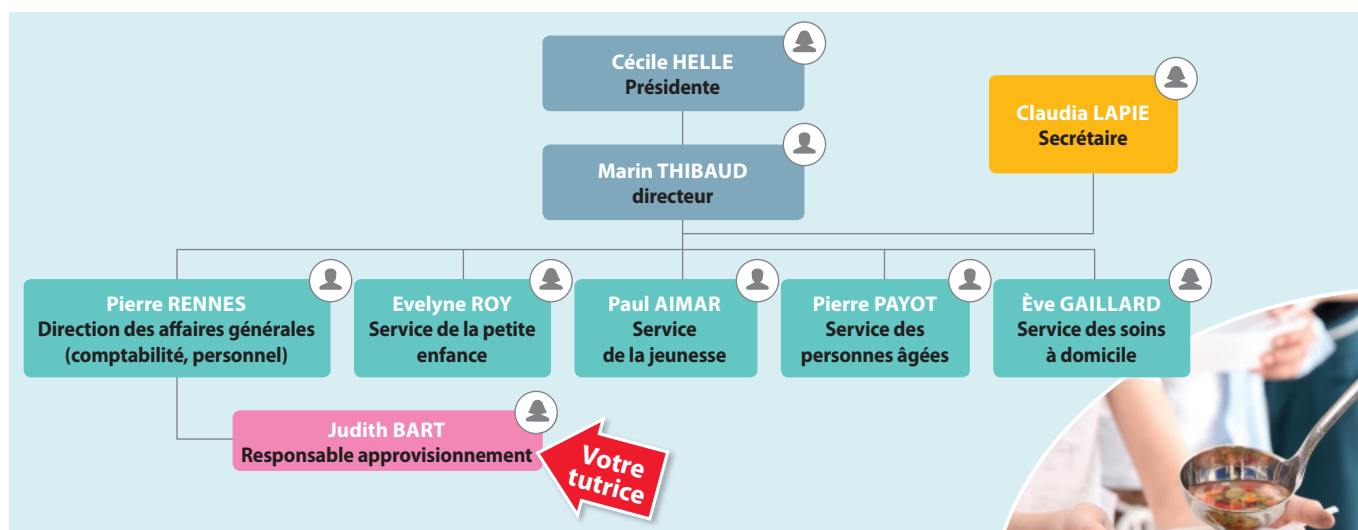
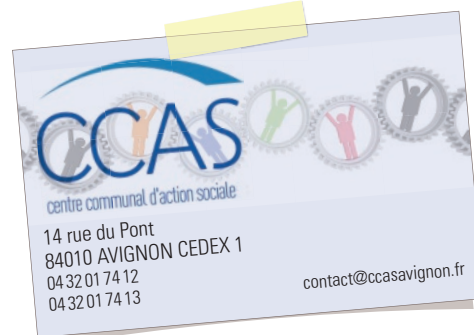
> Retour d'articles
> Surconsommation exceptionnelle
> Rupture de stock
> Incident de livraison
> Défaillance du fournisseur



L'entreprise



- Le CCAS est un **établissement public** communal présidé par le maire.
- Il anime une action générale de prévention et de **développement social** dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées.
- Il développe **des activités et missions** (dans le cadre légal et facultatif) visant à assister et soutenir les populations concernées telles que les personnes handicapées, les familles en difficulté ou les personnes âgées. Le CCAS gère des services comme des crèches, des centres aérés ou des maisons de retraite.
- Il compte 65 salariés.



Vos missions

Vous effectuez votre période de formation en entreprise au Centre communal d'action sociale d'Avignon.

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

Le service de réapprovisionnement doit s'assurer que l'état des stocks est toujours satisfaisant pour éviter les ruptures de stock qui seraient préjudiciables au bon fonctionnement du centre.

Mission 1 Évaluer les enjeux du suivi des stocks

Mission 2 Procéder à un réapprovisionnement

Mission 3 Gérer des anomalies de livraison



Mission 1 Évaluer les enjeux du suivi des stocks

Le 25 septembre, Judith Bart, responsable de la gestion des fournitures et des consommables des différents services, vous associe à diverses tâches.

1. Différencier des consommables, fournitures et matériels de bureau

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

- Prenez connaissance de la définition des articles de bureau (Doc 1) et précisez pour chacun des objets (Annexe 1) s'il s'agit d'un consommable, d'une fourniture ou d'une immobilisation.

Doc 1 Les articles de bureau

Consommable :

bien qui peut être consommé, c'est-à-dire qu'il faut renouveler (papier et encre pour une imprimante, par exemple).

Immobilisation : élément corporel (ordinateur) et incorporel (logiciel) destiné à servir de façon durable à l'activité de l'organisation.

Fourniture de bureau :

élément à utilisation répétée, c'est-à-dire à renouveler régulièrement (stylos, crayons, dossiers, ciseaux...).



Annexe 1 Tableau de classification des articles de bureau

Matériels	Consommables	Fournitures	Immobilisations
Une calculatrice (80 €)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une ramette de papier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un ordinateur (1 100 €)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Des cartouches d'encre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une imprimante (850 €)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Des stylos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un CD-Rom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une poubelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un logiciel bureautique (600 €)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un agenda	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Comprendre le calcul des stocks

Avant de vous expliquer les enjeux du suivi des stocks, Judith Bart souhaite vérifier vos connaissances en matière de calcul des stocks.

- 2 À l'aide de la fiche de stock des cartouches d'encre noire établie sur tableur (Doc 2), trouvez la formule utilisée pour le calcul de la colonne « Stock » et complétez la fiche d'analyse (Annexe 2).

Doc 2 Fiche de stock des cartouches d'encre

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		Fiche de stock						
2								
3		CARTOUCHE ENCRE NOIR HP DESKJET 3720						
4		300 pages - 304 XL						
5		inkClub						
6		AB Box 1644		Prix ;	18,95 €			
7		SE-758 53 UPPSALA						
8		SUÈDE		Délai de livraison : 48 h				
9		www.inkclub.com						
10		Stock mini : 5		Stock d'alerte : 7				
11		Stock maxi : 12						
12								
13		Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock		
14		09-sept	En Stock			12		
15		10-sept	Jeunesse		2	10		
16		12-sept	Soins à domicile		2	8		
17		13-sept	Secrétariat		1	7		
18		13-sept	Personnes âgées		2	5		
19		14-sept	BL N° 34	7		12		
20		14-sept	Direction Générale		2	10		
21		15-sept	Petite enfance		2	8		
22								
23		* Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du						
24		bon de livraison.						
25								
26								

Info Stock minimum :

niveau de stock en dessous duquel l'entreprise ne doit pas descendre, au risque d'être en rupture de stock.

Stock maximum : niveau de stock à ne pas dépasser, déterminé en fonction de l'espace dédié et du coût de stockage.

Stock d'alerte : niveau de stock qui déclenche une commande. Il est égal au stock minimum + le stock de sécurité qui couvre les ventes en cas de retard de livraison ou de ventes imprévues.

Annexe 2 Fiche d'analyse

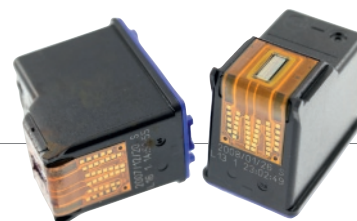
Indiquez le calcul que vous réalisez pour trouver :

Au 10/09, un stock de 10 cartouches : $12 - 2 \text{ sorties}$

Au 14/09, un stock de 12 cartouches : $5 + 7 \text{ entrées}$

Indiquez la formule à entrer sous Excel en ligne 15/colonne F pour automatiser le calcul :

$= F14 + (D15 - E15)$



3. Apprécier le coût d'un stockage

Le CCAS a décidé, lors de son assemblée du 1^{er} septembre, de renouveler son parc d'imprimantes à encre obsolète par de nouvelles imprimantes laser plus performantes. L'Epson XP 645 sera conservée pour le service Jeunesse et les imprimantes HP seront données au lycée voisin.

Judith vous charge d'analyser la situation « en valeur » des stocks concernant les cartouches d'encre (Docs 2 et 3). Pour analyser la situation des stocks de cartouches et l'opportunité des dernières commandes, il faut être très attentif(ve) aux dates !

3 Analysez les fiches de stock (Docs 2 et 3) et complétez le tableau (Annexe 3).

Doc 3 Fiches de stock des cartouches d'encre (suite)

FICHE DE STOCK

CARTOUCHE ENCRE 3 COULEURS HP DESKJET 3720 300 PAGES - 304 XL

INKCLUB

AB Box 1644
SE-758 53 UPPSALA
SUÈDE
www.inkclub.com

Prix : 19,96 €

Délai de livraison : 48 h

Stock mini : 5

Stock d'alerte : 7

Stock maxi : 12

Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock
03-sept	En stock			5
05-sept	BL N° 33	7		12
07-sept	Secrétariat		1	11
09-sept	Jeunesse		2	9
12-sept	Direction générale		2	7
13-sept	Jeunesse		2	5

*Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du bon de livraison.

FICHE DE STOCK

CARTOUCHE EPSON XP 645 20 PAGES - Multipack 6 cartouches CMY T3362/T3663/T3664

INKCLUB

AB Box 1644
SE-758 53 UPPSALA
SUÈDE
www.inkclub.com

Prix : 85,03 €

Délai de livraison : 48 h

Stock mini : 1

Stock d'alerte : 2

Stock maxi : 4

Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock
15-sept	En stock			4
18-sept	Direction générale		2	2
21-sept	BL N° 44	2		4

*Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du bon de livraison.

Annexe 3 Tableau d'analyse de la gestion des cartouches HP

Nom des cartouches	Valeur du stock final*		Les dernières commandes passées étaient-elles justifiées ?		Solution et coût pour l'entreprise
	Calcul	Total			
HP 304 XL noir	$18,95 \text{ €} \times 8$	151,60 €	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non	Donner les cartouches HP au lycée voisin, bénéficiaire des imprimantes. Coût : $151,60 + 99,80 = 251,40 \text{ €}$
HP 304 XL 3 couleurs	$19,96 \text{ €} \times 5$	99,80 €	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non	
Epson Multipack couleur (CMY)	$85,03 \text{ €} \times 4$	340,12 €	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	

* = Prix \times Nombre d'articles en stock.

4 À partir de cette analyse, indiquez si la gestion des stocks de cartouches vous semble avoir été correcte en justifiant votre réponse (Annexe 4).

Annexe 4 Fiche d'analyse de la gestion des stocks

La gestion des stocks n'a pas été rigoureuse car, sachant que dès le 1^{er} septembre les imprimantes HP allaient être données, il n'y avait pas lieu alors de demander une livraison le 14 septembre (Doc 2) et le 5 septembre (Doc 3).

Cette situation a entraîné une perte supplémentaire de 251,40 €.

En revanche, concernant l'imprimante Epson XP, renouveler les stocks dès le stock d'alerte atteint (2 cartouches au 21/09) était judicieux.

4. Gérer un problème de rupture de stock

- 5 Étudiez la demande d'achat en fonction de la fiche de stock et des consignes de Judith Bart (Docs 4, 5, 6 et 7) en complétant le tableau d'analyse (Annexe 5).

Doc 4 Demande d'achat



Date : 27/09/N

14 rue du Pont
84010 AVIGNON CEDEX 1
04 32 01 74 12
04 32 01 74 13
contact@ccasavignon.fr

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Service Petite enfance
Service destinataire : Direction générale

Désignation	Quantité	Date de livraison prévue
Papier Canson 24 × 32 Blanc – Pochette 10 F	20	Pour le : 30/09

Besoin très urgent.

E. Roy

Doc 5 Fiche de stock du papier Canson

FICHE DE STOCK

PAPIER CANSON 24 * 32 160 g - BLANC
POCHETTE DE 10 FEUILLES

STOCK BUREAU

4 rue Biève
8340 Les Clayes-sous-Bois

Prix : 4,87 €

Délai de livraison : 48 h

Stock mini : 5

Stock d'alerte : 7

Stock maxi : 25

Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock
12-sept	En stock			25
16-sept	Petite enfance		20	5
16-sept	Cde			
16-sept	BL N° 24	20		25
23-sept	Jeunesse		12	13

*Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du bon de livraison.

Doc 6 Consignes de Judith Bart

Notre fournisseur habituel Stock Bureau est en rupture de stock pour l'article Papier Canson 24 × 32 Blanc de 160 g.
Je vous laisse le tarif de Papeterie Béroud, plus onéreux que Stock Bureau, mais il nous faut commander cet article dans les plus brefs délais. Préparez sur votre bloc-notes la commande que vous allez passer par téléphone.

Doc 7 Extrait du catalogue Papeterie Béroud

Papeterie Béroud

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

EXTRAIT DU CATALOGUE

Référence	Désignation	Prix HT
31789	Papier Canson 24 × 32 – Blanc – 160 g	5,30 €

Annexe 5 Analyse de la situation du stock de papier Canson

<p>1. Que signifie la quantité 20 indiquée dans la colonne « Sorties » en date du 16 septembre ?</p> <p>Il s'agit d'une sortie de 20 pochettes de papier Canson pour les besoins du service Petite enfance.</p>	<p>6. Pensez-vous que le stock d'alerte soit suffisant ? Pourquoi ?</p> <p>Non, car les sorties sont importantes. Il faut donc augmenter ce stock et le signaler à Judith Bart.</p>
<p>2. Quelle signification a la colonne « Stock » ?</p> <p>C'est le stock restant, recalculé après chaque entrée ou sortie.</p>	<p>7. Quelle est la conséquence de la rupture du stock pour le service des approvisionnements ?</p> <p>Il faut passer une commande de façon urgente en privilégiant le fournisseur le plus rapide mais pas forcément le moins cher.</p>
<p>3. Quel est le document commercial qui a déclenché la livraison du 16 septembre ?</p> <p>C'est un bon de commande.</p>	<p>8. Pourquoi y a-t-il un stock maximum ?</p> <p>Pour éviter des coûts d'immobilisation de capitaux et des frais éventuels d'entreposage. Des stocks trop anciens peuvent aussi devenir obsolètes ou se détériorer.</p>
<p>4. Peut-on répondre favorablement à la demande de service Petite enfance du 27/09 ? Pourquoi ?</p> <p>Partiellement car il ne nous reste en stock que 13 pochettes sur les 20 demandées. Il en manque 7.</p>	
<p>5. Quel est le stock d'alerte ? Quelle est sa signification ?</p> <p>Il est de 7. C'est le seuil de réapprovisionnement, c'est-à-dire le stock qui doit déclencher une commande.</p>	<p>9. Combien faut-il commander de papier Canson sans dépasser le stock maximum ?</p> <p>Il manque 7 articles (cf. question 4). J'en commande donc 25 (stock maxi) + 7 = 32.</p>

6 Notez la commande à réaliser sur votre bloc-notes (Annexe 6).

Annexe 6 Bloc-notes

Cde de papier Canson :
Réf. 31789 livrable sous 24 h.
Q : 32 pr revenir au stock maxi (7 + 25).

Faire
le point

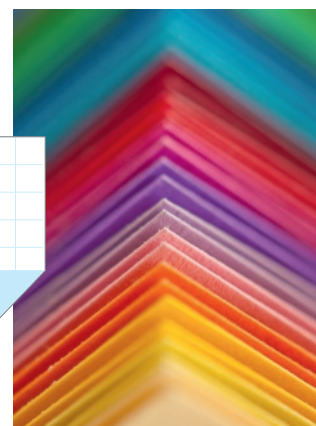
La gestion des stocks

- On enregistre les mouvements suivants dans une fiche de stock de fournitures, consommables ou petits matériels de bureau :

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

- On tient un état des stocks afin de :

éviter la rupture de stock et ainsi ralentir l'activité de l'organisation mais aussi pour ne pas immobiliser trop de produits.



Mission 2 Procéder à un réapprovisionnement

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

- 7 Afin de gérer la demande de fournitures du service de soins à domicile (Doc 8), consultez l'état des stocks (Doc 9) et complétez le document de suivi des demandes (Annexe 7).

Doc 8 Demande de fournitures



centre communal d'action sociale
14 rue du Pont
84010 AVIGNON CEDEX 1
04 32 01 74 12
04 32 01 74 13
contact@ccasavignon.fr

Date : 3 octobre N

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Soins à domicile

Service destinataire : Direction générale

Désignation	Quantité	Date de livraison prévue
Bloc-notes A4	4	Pour le : 6 octobre
Enveloppes C5	2	Pour le : 6 octobre

Le Responsable
E. Gaillard

Doc 9 État des stocks

Réf.	Désignation	Unité	Prix d'achat	Stock				Fournisseur
				d'alerte	mini	maxi	final	
19143	Papier A4 blanc 80 g	Ramette	5,35	11	8	25	20	Bureau Moderne
19143	Papier A4 saumon 80 g	Ramette	5,90	11	8	25	14	Bureau Moderne
19144	Papier A4 jaune 80 g	Ramette	5,90	11	8	25	19	Bureau Moderne
19145	Papier A4 vert 80 g	Ramette	5,90	11	8	25	20	Bureau Moderne
23280	Stylo Bic bleu	Unité	0,30	9	6	20	13	Stock Bureau
23281	Stylo Bic rouge	Unité	0,30	9	6	20	12	Stock Bureau
23282	Stylo Bic noir	Unité	0,30	9	6	20	15	Stock Bureau
23283	Stylo Bic vert	Unité	0,30	9	6	20	13	Stock Bureau
30007	Enveloppe C5 blanc 90 g autoadhésive	25	3,21	7	3	20	13	Bureau Moderne
31103	Pochette C4 kraft brun 90 g autoadhésive NF	10	2,50	5	3	10	9	Bureau Moderne
33216	Bloc-notes de direction Oxford A4 80 g	Unité	2,66	5	3	15	5	Bureau Moderne
27212	Surligneur V light	Les 6	1,95	7	4	15	10	Stock Bureau
28415	Trombone couleur safetool 28 mm	Les 100	1,05	7	4	13	10	Stock Bureau
23296	Stylo correcteur rétractable	Unité	2,80	6	4	14	9	Stock Bureau
28916	Gomme Pilot sans PVC	Unité	1,15	7	4	15	11	Stock Bureau
24918	Chemise élastique A4 couleur	Unité	0,95	16	10	30	21	Stock Bureau

Annexe 7 Fiche de suivi de demande


Suivi de demande			
Service demandeur : Soins à domicile		Date de la demande : 03/10/N	
Article demandé	Disponibilité Oui/Non	Date de remise prévue	Commande Oui (Combien)/Non
Bloc-notes A4	Oui	06/10	Une fois la demande satisfaite, il restera en stock (5 - 4) = 1 article. 14 à commander pour atteindre le maxi.
Enveloppes C5	Oui	06/10	Non

- 8** À l'aide de l'extrait du fichier fournisseurs (**Doc 10**), passez la commande nécessaire le 4 octobre (dernière commande n° 32216) (**Annexe 8**).

Doc 10 Extrait du fichier fournisseurs

Raison sociale	Adresse	Téléphone/Fax	E-mail	Conditions de vente
Bureau Moderne	Parc d'activités Secteur Nord 69000 Lyon	0 825 06 02 10 0 825 06 55 12	contact@bureau-moderne.fr	Remise 5 % Livraison sous 48 h Paie ment 30 jours fin de mois Commande par bon de commande
Stock Bureau	34 rue des Dames 78340 Les Clayes-sous-Bois	0 825 14 15 16 0 825 14 15 17	contact@stock-bureau.fr	Remise : 7 % Livraison sous 48 h Paie ment 30 jours fin de mois Commande par Internet ou téléphone

Annexe 8 Bon de commande

 <p>14 rue du Pont 84010 AVIGNON CEDEX 1 04 32 01 74 12 04 32 01 74 13 contact@ccasavignon.fr</p>		Avignon, le 4 octobre N		
		Bureau Moderne Parc d'activités Secteur Nord 69000 LYON		
Réf.	Désignation	Quantité	PU	Prix total
33216	Bloc-notes Oxford	14	2,66	37,24
Conditions de vente : Remise : 5 % Paiement : 30 jours fin de mois Livraison : 48 heures				
				Le Directeur des Affaires générales <i>Pierre Rennes</i>

Faire
le point

La procédure de réapprovisionnement

- Une procédure de réapprovisionnement est déclenchée lorsque :

– le stock d'alerte est atteint;

– une demande importante d'un service est impossible à satisfaire.

- Une commande peut être passée par différents moyens :

Internet, bon de commande, téléphone, messagerie électronique, télécopie.

Mission 3

Gérer des anomalies de livraison

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

- 9 À partir du bon de commande (Doc 11) et du bon de livraison (Doc 12), complétez le tableau d'analyse des anomalies (Annexe 9).

Doc 11 Bon de commande

BUREAU MODERNE
Parc d'activités Secteur Nord
69000 Lyon

Dossier suivi par Mme Bart

BON DE COMMANDE N° 29

Réf.	Désignation	Qté	PU	Prix total	Obs.
17105	Ramette 500 F 80 g Clairalfa	30	5,35	160,50	
97098	Dossier suspendu pour armoire fond 15 mm	50	0,47	23,50	
81393	Classeur à levier rouge	10	4,50	45,00	
81395	Classeur à levier bleu	15	4,50	67,50	
81396	Classeur à levier vert	12	4,50	54,00	
39013	Parapheur éco noir	5	11,82	59,10	

Conditions de vente habituelles
30 jours fin de mois - Livraison sous 48 heures

Le Directeur des affaires générales,
Pierre Renne

Doc 12 Bon de livraison

BUREAU MODERNE
Parc d'activités Secteur Nord
69000 Lyon

CCAS
centre communal d'action sociale

14 rue du Pont
84010 AVIGNON CEDEX 1

BON DE LIVRAISON N° 345 du 4 octobre N

Vos Réf. :
Commande n° 29 du 02/10/N

Réf.	Désignation	Qté
17105	Ramette 500 F 80 g Clairalfa	30
97098	Dossier suspendu pour armoire fond 15 mm	50
81393	Classeur à levier rouge	12
81396	Classeur à levier vert	12

Attention produit non suivi dans notre magasin : l'article 81395 classeur levier bleu n'est plus suivi.

Annexe 9 Analyse des anomalies de livraison

Anomalies	Suite à donner
Manquent les classeurs à levier bleu Réf. 81395.	Le fournisseur ne commercialise plus ce produit. Il faut le commander chez un autre fournisseur ou choisir une autre couleur.
Deux classeurs à levier rouges livrés en trop Réf. 81393	Mettre à la disposition du fournisseur les articles livrés en trop. Veiller ensuite à ce que la facture du fournisseur ait bien pris en compte ces modifications.
10 parapheurs Réf. 39013 livrés en trop	

Faire
le point

Le suivi des livraisons

- Les deux documents nécessaires pour vérifier la conformité entre les produits livrés et ceux commandés sont :

Le bon de commande

Le bon de livraison.

- Que faire :
 - en cas d'anomalies constatées ?

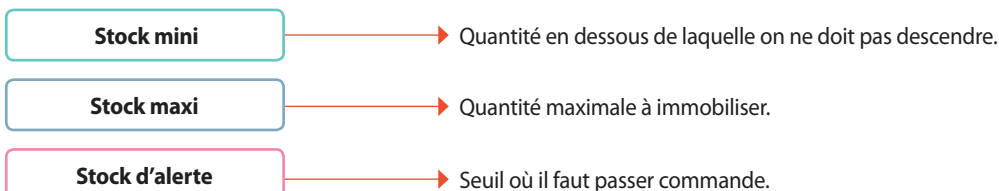
Informez le fournisseur et demandez les rectifications utiles (reliquat à livrer, reprise de produits, échanges, etc.).

- en cas de non-livraison du fait d'articles non suivis ?

Choisissez un article similaire ou s'adressez à un autre fournisseur en cas de non-livraison.

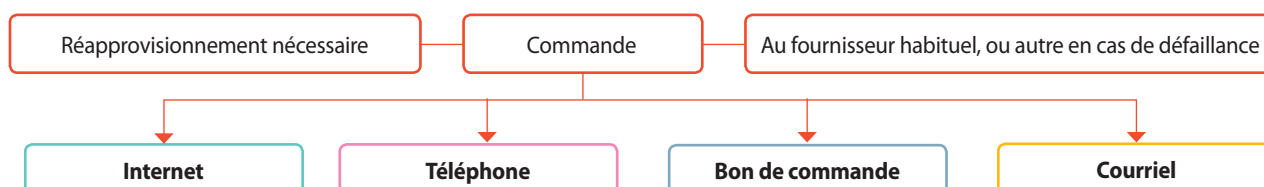
1 Les enjeux du suivi des stocks

Une organisation met à disposition de ses différents services des consommables, fournitures et petits matériels de bureau. Elle doit en assurer la gestion à l'aide de fiches de stock.



2 Le réapprovisionnement

La procédure de réapprovisionnement est déclenchée lorsque le stock d'alerte est atteint et/ou lorsqu'une demande importante est impossible à satisfaire.



3 Le suivi d'une livraison

Lors de la livraison, il faut vérifier la conformité et la concordance de deux documents.

Le bon de commande

Le bon de livraison

Et informer le fournisseur en cas de non-conformité.

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi11



#gcm
foucherconnect.fr/18gapi12



Pause Passeport

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

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Vous êtes en formation au CCAS de Quiberon situé au 17 rue des Alizés ; votre tutrice Michèle Léoni vous demande de suivre les fiches de stock des cartouches des nouvelles imprimantes.

- 1 À partir des demandes des différents services **Doc 1**, procédez à la mise à jour des fiches de stock **Annexe 1** et répondez aux questions **Annexe 2**.
- 2 Afin d'automatiser les calculs, saisissez ces fiches de stock sous Excel (Nom de sauvegarde : « CCAS_Gestion_Stocks »), en tenant compte des instructions **Doc 2**.
- 3 Passez la commande via Internet d'après les consignes de Michèle Léoni **Doc 3**.

Doc 1 Demande des différents services

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Soins à domicile
Service destinataire : Direction générale

Date : 10/10/N

Désignation	Quantité
Cartouche Toner Noir THX140 1 500 P	2
Cartouche Toner Cyan THX150 1 400 P	1
Cartouche Toner Magenta THX160 1 400 P	1
Cartouche Toner THX 1 470 1 400 P	1

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Personnes âgées
Service destinataire : Direction générale

Date : 13/10/N

Désignation	Quantité
Cartouche Toner Noir THX140 1 500 P	2
Cartouche Toner Cyan THX150 1 400 P	1
Cartouche Toner Magenta THX160 1 400 P	1
Cartouche Toner THX 1 470 1 400 P	1

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Petite enfance
Service destinataire : Direction générale

Date : 12/10/N

Désignation	Quantité
Cartouche Toner Noir THX140 1 500 P	2
Cartouche Toner Cyan THX150 1 400 P	1
Cartouche Toner Magenta THX160 1 400 P	1
Cartouche Toner THX 1 470 1 400 P	1

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Direction générale
Service destinataire : Idem

Date : 13/10/N

Désignation	Quantité
Cartouche Toner Noir THX140 1 500 P	2
Cartouche Toner Cyan THX150 1 400 P	1
Cartouche Toner Magenta THX160 1 400 P	1
Cartouche Toner THX 1 470 1 400 P	1

DEMANDE DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES

Service émetteur : Secrétariat
Service destinataire : Direction générale

Date : 15/10/N

Désignation	Quantité
Cartouche Toner Noir THX140 1 500 P	2

INKCLUB
AB Box 1644
SE-758 53 UPPSALA
SUÈDE
www.inkclub.com

CCAS
Centre communal d'action sociale
17 rue des Alizés
58170 QUIBERON

Bon de livraison n° 41 du 14 octobre N

Cher Client,
Vous trouverez ci-après la livraison de votre commande du 12 octobre.

Réf.	Désignation	Quantité
THX140	Cartouche Toner Noir 1 500 pages	8

Nous vous prions de croire, cher client, en nos salutations les meilleures.

Le directeur des Ventes



LASER HP LASER JET PRO M277 Dw

Annexe 1 Fiches de stock

FICHE DE STOCK

CARTOUCHE TONER NOIR THX140 - 1500 PAGES
HP DESKJET COLOR LASERJET PRO M 277 DWINKCLUB
AB Box 1644
SE-758 53 UPPSALA
SUÈDE
www.inkclub.com

Prix : 55,56 €

Délai de livraison : 48 h

Stock mini : 4

Stock d'alerte : 6

Stock maxi : 14

Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock
10-oct	En stock			14
10-oct	Soins à domicile		2	12
12-oct	Petite enfance		2	10
13-oct	Personnes âgées		2	8
13-oct	Direction générale		2	6
14-oct	BL N° 41	8		14
15-oct	Secrétariat		2	12

*Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du bon de livraison.

FICHE DE STOCK

CARTOUCHE TONER CYAN THX150 - 1400 PAGES
HP DESKJET COLOR LASERJET PRO M 277 DWINKCLUB
AB Box 1644
SE-758 53 UPPSALA
SUÈDE
www.inkclub.com

Prix : 54,41 €

Délai de livraison : 48 h

Stock mini : 2

Stock d'alerte : 4

Stock maxi : 8

Date	Service/BL*	Entrée	Sortie	Stock
10-oct	En stock			8
10-oct	Soins à domicile		1	7
12-oct	Petite enfance		1	6
13-oct	Personnes âgées		1	5
13-oct	Direction générale		1	4

*Indiquez le nom du service demandeur ou le numéro du bon de livraison.

Annexe 2 Questions sur la gestion des stocks

Indiquez pour quelle raison une livraison de Toner noir a été effectuée le 14 octobre.

Le stock d'alerte est atteint le 13/10.

Pourquoi la commande est-elle déclenchée avant cette date ?

Les imprimantes sont neuves, les services ont besoin d'un certain stock, la commande est donc passée le 12/10 afin de devancer les besoins.

Que doit faire la Direction générale concernant le Toner Cyan ?

Déclencher une commande de 4 cartouches car le stock d'alerte est atteint.

Doc 2 Instructions pour la saisie

- Créez une feuille « Modèle » dans votre classeur.
- **Copiez cette feuille 4 fois et nommez les feuilles :**
 - NOIR THX 140 1500 P
 - CYAN THX 150 1400 P
 - MAGENTA THX 160 1400 P
 - JAUNE THX 170 1400 P
- Saisissez les fiches de stock pour chaque type de cartouche (**Annexe 1**), les données pour les couleurs Magenta et Jaune étant identiques à celles de la fiche Cyan.
- **Imprimez les feuilles :**
 - « Modèle » sans le quadrillage.
 - « Noir » avec les formules de calcul (pensez à réajuster la largeur des colonnes).
 - « Magenta » avec le quadrillage, sans les formules.

Doc 3 Consignes de Michèle Léoni

Comme vous le savez, la commande de cartouches d'encre se fait par Internet chez notre fournisseur Inkclub en Suède. Vous devez vous connecter sur le site www.inkclub.com, saisir la commande et l'éditer sans la valider afin que je puisse la vérifier avant de la confirmer.

Appli 2 Traiter une demande d'achat

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

- 1 À partir de la demande d'achat **Doc 4** et de la documentation associée **Doc 5**, complétez le tableau de comparaison d'offres, et choisissez l'appareil le mieux adapté **Annexe 3**, en précisant par quel moyen vous transmettez la commande.
- 2 Complétez le bon de commande n° 45 **Annexe 4**. Vous disposez à cet effet des coordonnées des magasins **Doc 6**.

Doc 4 Demande d'achat



14 rue du Pont
84010 AVIGNON CEDEX 1
04 32 01 74 12
04 32 01 74 13
contact@ccasavignon.fr

Le 1^{er} octobre N

DEMANDE D'ACHATS

Commande de 7 dictaphones numériques.

DESCRIPTION DU PRODUIT :

- Durée enregistrement > à 800 s
- Port USB
- Déclenchement enregistrement : rapide
- Capacité > à 1 Go

CONTRAINTE : Budget de 90 euros par dictaphone.

Le responsable – H. Rodriguez

Doc 5 Caractéristiques des dictaphones

DICTAPHONES NUMÉRIQUES	SONY ICDBX140-CE7 Vendu par UBALDI	OLYMPUS VP-10 Vendu par CONRAD
CARACTÉRISTIQUES	Se déclenche directement à la voix. Son haute qualité – technique « Noise Cut ».	Enregistrement par simple coulissement de la touche REC vers le bas.
Couleur	Argent	Noir
Dimensions (L x P x H) en cm	3,75 × 2,13 × 11,52	1,7 × 1,7 × 13
Mémoire interne	4 Go	4 Go
Durée d'enregistrement	1 043 heures	1 620 heures
Interfaces	USB, casque, microphone	USB, casque (Jack 3.5 mm)
Formats d'enregistrement	MP3	MP3, WAV, WMA
Poids	72 g	37,5 g
Alimentation	2 piles AAA	1 pile LR3 fournie
Prix	49 €	83,33 €

Annexe 3 Tableau de comparaison d'offres

Produit	Mémoire	Connexion	Durée enreg.	Prix	Choix
SONY	4 Go	USB	1 043 heures	49 €	<input checked="" type="checkbox"/>
OLYMPUS	4 Go	USB	1 620 h	83,33 €	<input type="checkbox"/>

Justification du choix : **Le Sony de chez Ubaldi est moins cher, économie de 240,31 € sur une commande de 7 appareils.**

L'enregistrement à la voix ne demande aucune manipulation.

Moyen de transmission de la commande : **Afin de gagner du temps et être ainsi livré plus rapidement, on pourrait joindre le fichier de la commande à un message électronique envoyé au fournisseur choisi.**

Doc 6 Coordonnées des magasins

SONY

HI-TECH
Excellence Center
15 Place Eden
56000 VANNES
02 97 01 20 20
contact@hi-tech.com

Livraison sous 48 h.
Paiement comptant.

UBALDI

Zone Industrielle
Porte 15
29000 QUIMPER
02 98 98 73 73
contact@ubladi.com

Livraison sous 48 h.
Paiement comptant.

Annexe 4 Bon de commande



centre communal d'action sociale
17 rue des Alizés
5670 QUIBERON
02 97 30 35 07
contact@ccasquiberon.fr

4 octobre N

SONY HI-TECH

Excellence Center

15 Place Eden

56000 VANNES

Bon de commande n° 45

Merci de nous faire parvenir l'article suivant :

- Dictaphone numérique
- SONY ICDBX140-CE7
- Prix : 49 €
- Nombre : 7

Livraison sous 48 heures souhaitée.

Avec nos remerciements.

Michèle LÉONI
Responsable Achats

7

Gérer des flux de courriers

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.2.2 – Gestion des flux de courriers

Compétence

> Traiter le courrier entrant ou sortant

Aléas

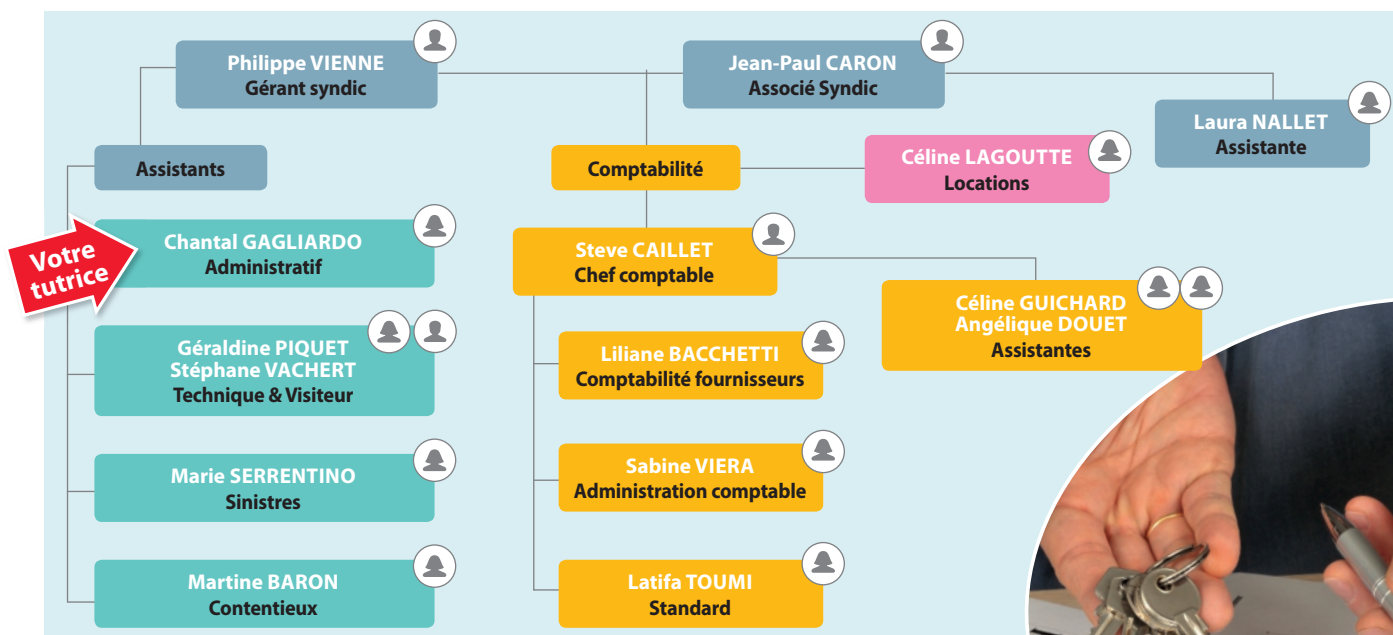
> Retour de courrier



L'entreprise



- Le cabinet Trio a été fondé le 4 janvier 1999 par Philippe Vienne, gérant. Il dirige désormais cette entreprise de 15 personnes avec un associé.
- Le cabinet travaille dans différents métiers de la **branche d'activité de la gestion immobilière** (syndic, gestion locative) et de la **comptabilité** (syndic immobilier).
- L'activité Syndic représente 95 % du travail quotidien du cabinet. Avec 185 copropriétés à gérer, les relations avec les fournisseurs, les prestataires de services et les membres des conseils syndicaux sont permanentes. Pour exercer son activité, le cabinet Trio s'appuie sur de nombreux documents, courriers et courriels.



Vos missions

Vous êtes en période de formation pour 3 semaines, du 4 au 22 décembre, sous la responsabilité de Chantal Gagliardo, responsable des relations avec les copropriétés. Elle vous initie au traitement du courrier papier et électronique. Vous coopérez également avec les autres membres du personnel. Plusieurs missions vous sont confiées.

- Mission 1** Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant
- Mission 2** Enregistrer et acheminer le courrier sortant
- Mission 3** Rédiger et envoyer un message électronique
- Mission 4** Gérer le courrier électronique entrant



Mission 1 Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant

1. Le dispatching du courrier entrant

Le courrier entrant chaque jour est volumineux et varié ; le facteur le dépose à 9 heures. Latifa Toumi est chargée de distribuer les courriers selon les attributions de chacun. Après les avoir ouverts avec un ouvre-lettres électrique et apposé le tampon dateur, elle les dispatche (distribue) dans les corbeilles du personnel. Chaque destinataire en assure ensuite l'enregistrement, la codification et la numérisation. Le 6 décembre, vous aidez Latifa. Vous devez traiter les documents reçus (Doc 1) en vous aidant du tableau de répartition des courriers (Doc 2).

1 Dispatchez les 13 documents reçus dans les corbeilles des destinataires (Annexe 1).

Doc 1 Le courrier entrant

1 Lettre personnelle destinée au chef comptable

2 Lettre procédure de recouvrement des dettes

3 Facture 25 Phenix Clean

4 Devis 44 Electrolec

5 Réponse de M. Vial du Cannet à notre dde de biens à louer

6 Lettre de M. Colin (ascenseur E en panne) Parc des Rosalines, Pégomas

7 Dde de stage de Linda Hachani, élève au LP les Coteaux de Cannes

8 Courrier du syndic Trio (nuisances sonores provenant d'une de nos copropriétés Les Fermes, Cannes)

9 Colis d'Encre Imprim Cannes, cartouches d'imprimantes

10 Lettre de M. Hulne qui dde le passage d'un visiteur pour sinistre SDB Les Rosalines à Pégomas

11 Lettre d'un membre du CS Les Rosalines Pegomas (Réf. Peinture volets)

12 Mme Maire souhaite recevoir le règlement intérieur des « Cigales » à Mandelieu

13 Nouveau contrat maintenance Sté Micromatix Antibes + invitation cocktail pour les 20 ans de la société

Doc 2 La répartition du courrier : les corbeilles des destinataires

			Documents traités
	Directeurs	P. Vienne	Contrats, nouvelles copropriétés, nouveaux fournisseurs...
		J.-P. Garon	
	Assistants	Assistante	Candidatures, courriers avec mairies, nouveaux partenaires, demandes de stage.
		Administratif	Relations avec les copropriétés et les membres des conseils syndicaux (règlements, problèmes généraux)...
		Sinistres	Déclarations de sinistres, courriers experts...
		Technique	Demandes d'interventions, contrats maintenance...
		Visiteur immeubles	
		Contentieux	Procédures judiciaires, problèmes avec prestataires...
	Compta	Chef	Courriers litigieux, impayés...
		Assistantes	Relevés de comptes, chèques, tous documents bancaires...
		Fournisseurs	Factures, devis...
		Administration	Réception colis, courriers simples...
	Locations	C. Lagoutte	Bails, offres et demandes de locations.

Annexe 1 Tableau de dispatching du courrier entrant

N°	Documents à déposer dans les corbeilles	Destinataires
1	Lettre personnelle	Chef comptable – S. Caillet
2	Lettre procédure recouvrement dettes	Contentieux juridique – M. Baron
3	Facture 25 Phenix Clean	Compta fournisseurs – L. Bacchetti
4	Devis 44 Electolec	Compta fournisseurs – L. Bacchetti
5	Réponse M. Vial	Service Locations – C. Lagoutte
6	Ascenseur en panne M. Colin	S. Technique – G. Piquet
7	Demande de stage	Assistante directeur – L. Nallet
8	Lettre syndic Trio	Administratif – C. Gagliardo
9	Colis cartouches d'encre	Administration comptabilité – S. Viera
10	Lettre de réclamation M. Hulne	Visiteur d'immeubles – S. Vachert
11	Lettre membre du CS	Administratif – C. Gagliardo
12	Demande de règlement intérieur	Administratif – C. Gagliardo
13	Contrat de maintenance + invitation	Gérant



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

2. L'enregistrement et la codification du courrier entrant

Chantal Gagliardo vous charge de mettre à jour le fichier informatisé du courrier entrant à l'aide du plan de codification (Doc 3).

- 2 À l'aide du Doc 1 et de l'Annexe 1, enregistrez les courriers de votre tutrice (le dernier portant le numéro 5124) et codifiez-les (Annexe 2).

Doc 3 Plan de codification

C	H	G	ROSA	780	PEGO	OBJET
Deux premières lettres du prénom + 1 ^{re} du nom		Nom de copropriété : 4 lettres (sans les articles)		N° de copropriété* : 3 chiffres	Ville : 4 lettres	Thème du document reçu : 3 lettres

* N° de copropriété Les Cigales Mandelieu : 610
N° de copropriété Les Fermes Cannes : 542

Annexe 2 Extrait du fichier informatisé de l'assistante administrative – Courrier entrant

Date	Chrono	Émetteur	Objet	Codification																
05/12	5124	Gardien Mimosas La Roquette	Nouveaux locataires	C	H	G	M	I	M	O	7	3	0	R	O	Q	U	L	O	C
06/12	5125	Syndic Trio	Bruits copropriété	C	H	G	F	E	R	M	5	4	2	C	A	N	N	B	R	U
			Les Fermes Cannes																	
06/12	5126	Membre du CS des Rosalines Pégomas	Réf. Peinture volets	C	H	G	R	O	S	A	7	8	0	P	E	G	O	P	E	I
06/12	5127	Mme Maire Les Cigales Mandelieu	Dde règlement int.	C	H	G	C	I	G	A	6	1	0	M	A	N	D	R	E	G

Mission 2

Enregistrer et acheminer le courrier sortant

Le lendemain, vous aidez également Chantal dans la gestion du courrier sortant, dit aussi « courrier départ ». À cet effet, vous avez à votre disposition un extrait des différents types d'envois postaux (Doc 4).

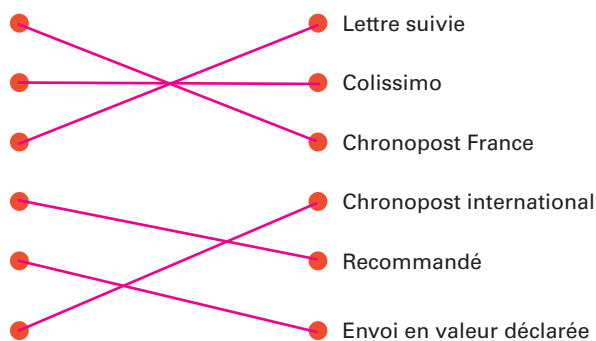
- 3 Reliez le mode d'acheminement adapté aux envois à effectuer (Annexe 3).
Pour vous aider dans vos choix, surlignez les mots importants.

Doc 4 Les envois postaux (extrait)

Le timbre-poste < à 20 g Rouge (prioritaire) : 0,95 € Vert (écologique) : 0,80 € Gris (Écopli) : 0,78 €	Le tarif est différent selon le poids de l'envoi et le délai de distribution désiré. Timbre rouge : distribué sous J + 1 Timbre vert : distribué sous J + 2 Timbre gris : distribué sous J + 4
La lettre en ligne	Pour des envois de lettres par Internet, distribuées ensuite par le facteur.
La lettre recommandée (avec ou sans accusé de réception – AR)	La lettre peut être déposée à la poste ou en ligne. Elle offre les services suivants : une preuve attestant de la date du dépôt, une remise au destinataire contre signature (preuve de la remise), une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie, un service de suivi, une confirmation de réception pour l'expéditeur (si option avec AR).
Lettre suivie	Envoi de documents ou petits objets (3 cm d'épaisseur et 3 kg au maximum) avec suivi en ligne.
Lettre suivie en « Prêt à poster » PAP	Lettre suivie qui intègre l'emballage, une enveloppe cartonnée ou une boîte selon le poids, que vous pouvez acheter en bureau de poste.
Colissimo	Livraison à domicile en 48 heures à compter de la prise en charge par la poste. Suivi possible par Internet.
Chronopost National ou international	Livraison le lendemain avant 13 h partout en France métropolitaine et le lendemain avant 10 h vers plus de 25 000 communes. 230 destinations internationales. Possibilité de suivi par Internet, courriel ou SMS.
Valeur déclarée	Envoi sécurisé avec remise contre signature et remboursement de la valeur du contenu déclarée lors du dépôt (jusqu'à 5 000 €).

Annexe 3 Le mode d'acheminement

- Envoi d'un **colis très urgent** (bip d'ouverture de portail) dans le Vaucluse, avec suivi Internet possible.
- Expédition d'un trousseau de clés attendu **sous 2 à 3 jours**.
- Envoi d'une carte graphique défectueuse à un réparateur (paquet de **1,5 cm d'épaisseur** et de **700 g**) avec **suivi en ligne**.
- Envoi **important** d'un compte rendu d'assemblée générale.
- Expédition en Alsace d'un bijou de **valeur** oublié dans une location.
- Envoi urgent d'un règlement de copropriété et de documents annexes à un client de **New York** (30 pages).



M. Nao, copropriétaire à Cannes, refusant de respecter l'interdiction d'installer une ligne électrique privative dans son garage, Chantal lui adresse une lettre. Vous effectuez l'enregistrement et l'envoi de ce courrier.

- 4 Enregistrez (Annexe 4) le courrier envoyé à M. Nao, domicilié au 34 rue d'Antibes 06400 Cannes.

Annexe 4 L'enregistrement du courrier sortant

Date	Chrono	Destinataires	Objet
05/12	3298	Mme Durant, Nice	V/Demande de stage
06/12	3299	M. Nao, Cannes	Non-respect du règlement intérieur

- 5 Expliquez pourquoi il est inutile de codifier et de numériser le courrier sortant.

Les courriers étant saisis, ils sont enregistrés dans les différents répertoires du disque dur. Seules des pièces jointes sont, si nécessaires, numérisées.

- 6 Complétez l'enveloppe destinée à M. Nao (Annexe 5) à l'aide du dépliant déposé par le facteur (Doc 5).

Doc 5

Les conseils de votre facteur

1. Utiliser de préférence des enveloppes précaisées pour vos courriers manuscrits.

2. Écrire votre adresse sur 6 lignes maximum.

3. Ne jamais mettre de virgule après le numéro de rue, ni point, ni apostrophe, ni souligné, ni tiret.

4. Écrire bien distinctement les 5 chiffres de votre code postal. En cas de doute sur le code postal, le vérifier.

5. Écrire en majuscules la dernière ligne, et si possible l'ensemble de l'adresse.

Annexe 5

Enveloppe à compléter

Monsieur NAO

34 rue d'Antibes

0 6 4 0 0

CANNES

- 7 Après lecture de la documentation sur la lettre recommandée (Doc 6), préparez le bordereau (Annexe 6) du courrier à expédier en recommandé avec avis de réception à M. Nao.

Doc 6

La lettre recommandée

Il existe différentes méthodes pour envoyer une lettre recommandée :

1 • Avec un guichetier ou une guichetière : il suffit de remplir, avec un stylo-bille et en appuyant fortement, le bordereau du recommandé avec (ou sans) avis de réception et de le remettre au préposé qui s'occupe de l'affranchissement.

Le bordereau est composé de 5 feuilles (preuve de distribution, avis de passage, preuve de dépôt, avis de réception, souche cartonnée).

2 • Avec un automate : remplir le bordereau, et l'affran-

chir en naviguant avec l'écran tactile de l'automate. Le remettre totalement affranchi au préposé.

Dans les 2 cas, le préposé remet à l'utilisateur une preuve de dépôt qui est impérativement à conserver car elle sera exigée en cas de réclamation.

3 • En ligne : il suffit de se rendre sur le site <https://boutiqueducourrier.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne>. La Poste se chargera de l'impression, de la mise sous pli.

Annexe 6

Bordereau de recommandé avec AR

LA POSTE

Destinataire

M. Nao
Identité ou raison sociale

34 rue d'Antibes
Adresse

0 6 4 0 0 CANNES
Code postal Commune

Présentation le : / /
Distribution le : / /

Signature du destinataire ou du mandataire
(Précisez nom et prénom)

Pour retirer votre lettre, vous pouvez
passer à partir de : heures, muni (e) du présent avis et d'une
copie (procédure d'avis de réception)

Vous avez la possibilité de donner procuration en utilisant le
formulaire au dos de cet avis.

Date : Prix : CRBT :

Niveau de garantie (valeur au dos) : R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐

RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION

Numéro de l'envoi : 1A 029 879 3309 8

Libellé de référence : client 05 879

Expéditeur

Cabinet Trio
Identité ou raison sociale

Administrateur de biens
N° : 3 rue de Bône

0 6 4 0 0 CANNES
Code postal COMMUNE

Utiliser uniquement un STYLO A BILLE en appuyant fortement

PREUVE DE DISTRIBUTION

LETTRE PRIORITAIRE

RCS PARIS 368 000 000

- 8 Étudiez la documentation sur la machine de mise sous pli et la machine à affranchir (Doc 7) et reportez dans le tableau (Annexe 7) les avantages liés à leur utilisation.

Doc 7

Les outils qui automatisent la préparation du courrier



A. La machine de mise sous pli

Une machine de mise sous pli permet de gagner du temps pour mettre les envois sous enveloppe. Alors que le traitement manuel d'une centaine d'enveloppes prend habituellement une heure, le même travail sera réalisé en 6 minutes de façon automatique ! Cette tâche sera réalisée plus rapidement et de façon impeccable. Les appareils les plus modestes prennent en charge le pliage et l'insertion dans l'enveloppe selon différents formats et épaisseurs.

B. La machine à affranchir

Elle offre les avantages suivants :

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

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

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



Texte de présentation de La Poste.

Annexe 7

Les avantages liés à l'utilisation des machines

Machine de mise sous pli	Machine à affranchir
Pliage des documents et insertion	Simple d'utilisation.
dans les enveloppes quel que soit le format.	Gain de temps.
Gain de temps.	Économique.
Travail soigné.	Image professionnelle.

Info

La machine pèse, imprime la date, le cachet de l'entreprise et le tarif (tous les tarifs sont mémorisés dans la machine). Il faut sélectionner de préférence le tarif écologique. Il ne reste plus, ensuite, qu'à tout déposer au bureau de Poste.

Faire le point

Le traitement du courrier entrant

La gestion du courrier entrant comporte plusieurs étapes :

1. Ouverture
2. Tampon dateur
3. Dispatching
4. Enregistrement
5. Codification
6. Numérisation

Avant d'expédier un courrier, il faut identifier 5 éléments pour choisir le mode d'acheminement :

La nature, la valeur, le délai, le lieu, le suivi.

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

- La simplification des tâches
- La diminution des coûts

Mission 3 Rédiger et envoyer un message électronique

Chantal doit s'absenter pour la matinée du 8 décembre. Elle a laissé à votre intention un post-it dont vous prenez connaissance (Doc 8).

Doc 8

Message de Chantal Gagliardo

- Merci de contacter par courriel, via la messagerie de Microsoft Outlook, les membres du conseil syndical du Parc des Rosalines à Pégomas. Groupe "ROSALINES PEGOMAS CS", me mettre en CCI.
 - Rappeler notre AG du vendredi 15 décembre à la salle Mimosa à 17 h 30.
 - Préciser que Mme Chaupin récupérera les clés de la salle à la mairie à 14 h (mairie avertie). Il faudra déposer les clés après la réunion dans la BAL extérieure.
 - Préciser que les pouvoirs doivent être en nombre suffisant pour pouvoir tenir l'AG. (joindre un modèle - "pouvoir.docx")
 - Par sécurité, pour chaque courriel, je veux un accusé de réception.
- Merci.

Chantal Gagliardo chg@cabinet-trio.fr

9 Complétez l'en-tête du courriel puis rédigez-le (Annexe 8).

10 Encadrez sur la barre d'outils du courriel (Annexe 8) et sur les copies d'écran (Annexe 9) les boutons à utiliser pour :

- transmettre une pièce jointe ;
- insérer la signature ;
- demander un accusé de réception ;
- vérifier l'orthographe du message.

Info

Cc : copie carbone. Permet d'envoyer le message pour information à d'autres personnes. Les adresses de celles-ci sont visibles de tous les destinataires.

Cci : copie carbone invisible. Les autres destinataires ne sont pas visibles et l'envoi à ces personnes devient confidentiel.

Signature : peut être automatisée à tous les messages sortants.

Annexe 8 Courriel adressé aux membres du conseil syndical

Sans titre - Message (HTML)

Fichier Message Insertion Options Format du texte Révision Adobe PDF

Coller Presse-papiers Texte simple

Calibri (C) 11

Carnet d'adresses Vérifier les noms

Joindre un fichier Joindre un élément

Assurer un suivi Importance haute Importance faible Indicateurs

Zoom

Envoyer

À... ROSALINES PEGOMAS CS

Cc... chg@cabinet-trio.fr

Objet : AG du 15/12/N

Attaché : Pouvoir.docx

Bonjour,

Je vous rappelle la tenue de l'AG annuelle le vendredi 15 décembre à 17 h 30, salle Mimosa. Mme Chaupin est chargée de récupérer les clés à la mairie et de les remettre dans la boîte aux lettres de la salle une fois la réunion terminée.

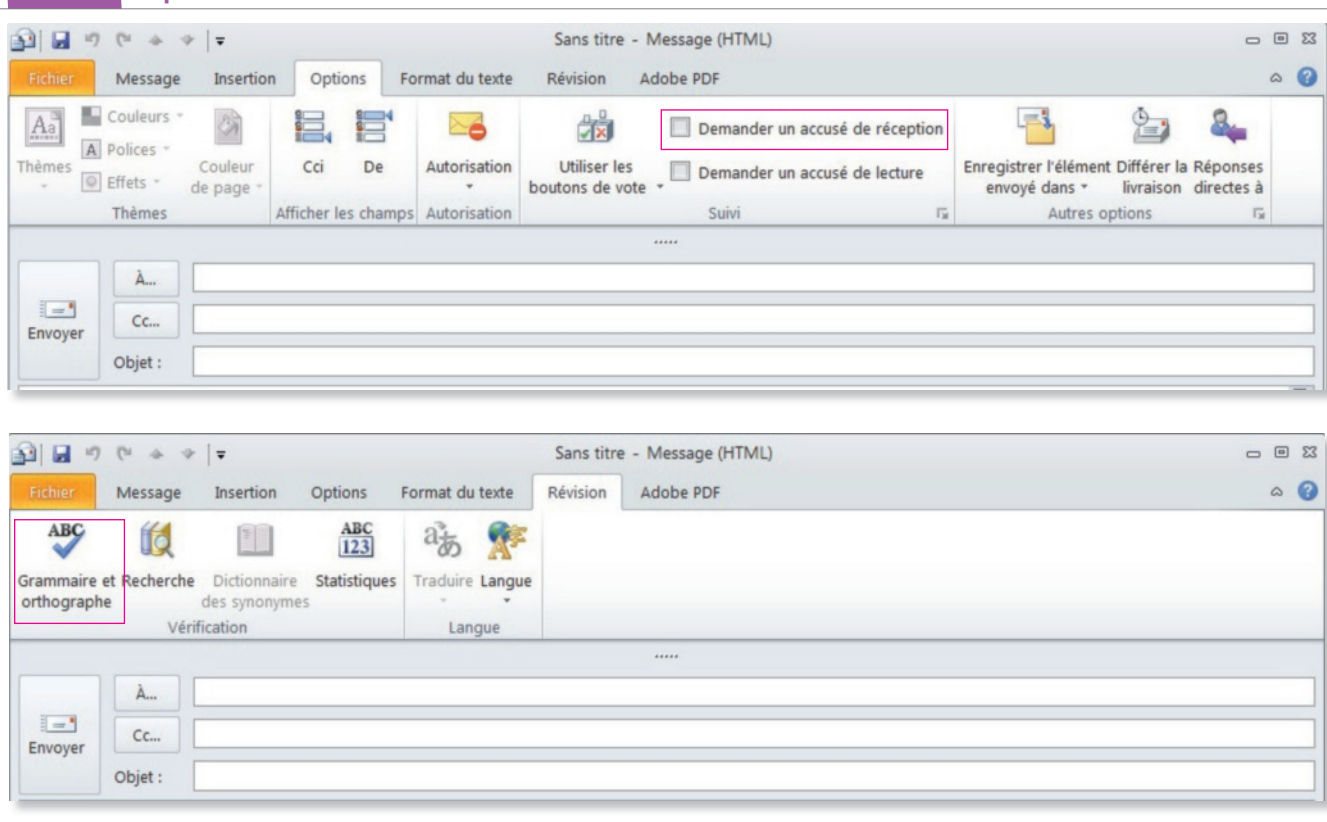
Merci de penser à obtenir les pouvoirs des copropriétaires absents afin que le quota soit respecté pour pouvoir tenir l'AG (si besoin, modèle joint).

Je souhaite un AR de lecture.

Cordialement.

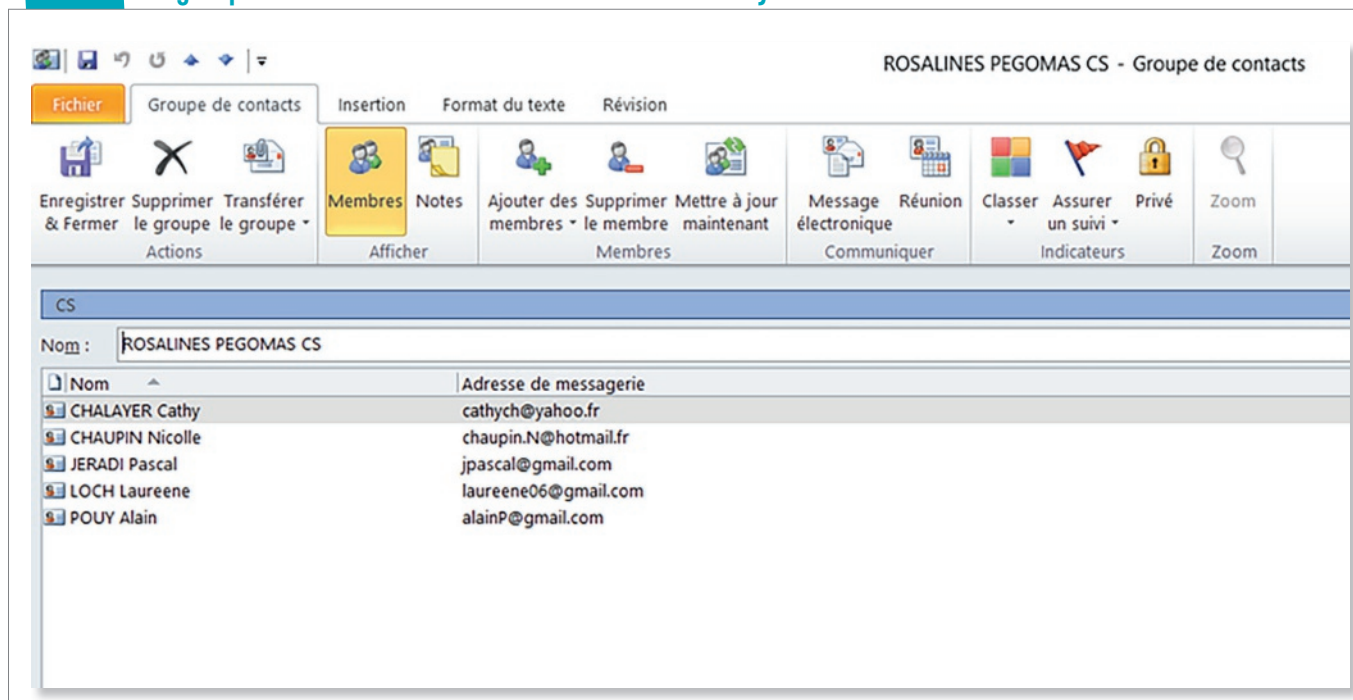
Chantal Gagliardo

Annexe 9 Copies d'écran de Microsoft Outlook



11 Répondez (Annexe 10) aux questions relatives au groupe de contacts Parc des Rosalines (Doc 9).

Doc 9 Le groupe de contacts Parc des Rosalines – Conseil syndical



Annexe 10 Utilisation du groupe de contacts

Intérêt du groupe de contacts Parc des Rosalines	Nbre de personnes
Envoi d'un message à plusieurs personnes sans avoir à écrire chaque nom.	5

Mission 4 Gérer le courrier électronique entrant

1. Mettre à jour un carnet d'adresses

Tous les contacts de l'entreprise sont répertoriés dans différents dossiers d'Outlook selon leur nature (clients, fournisseurs, personnel, autres partenaires, stagiaires). Chantal vous demande de vous enregistrer dans le carnet d'adresses.

12 Créez votre adresse ([Annexe 11](#)) en respectant le format utilisé dans l'entreprise ([Doc 10](#)).

Doc 10 Les modalités de création d'un nouveau contact

Format utilisé :

Les 2 premières lettres du prénom + la première du nom + @cabinet-trio.fr.

Ex. : Chantal Gagliardo → chg@cabinet-trio.fr

Annexe 11 Fiche contact



13 Encadrez le dossier dans lequel sera classée votre fiche ([Annexe 12](#)).

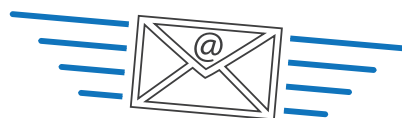
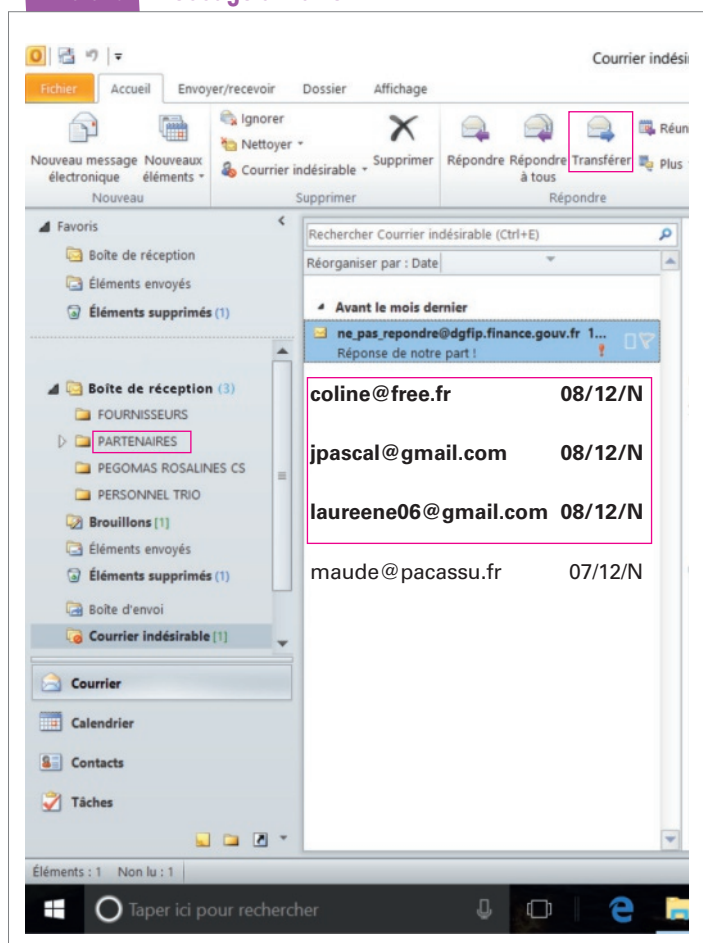
Annexe 12 Carnet d'adresses

2. Réceptionner un message

Les messages reçus sont, après lecture, soit supprimés, soit archivés. Chantal vous demande de traiter les messages reçus depuis le 7 décembre.

- 14** Encadrez les messages non lus et le bouton (Annexe 13) qui vous permet de les transmettre à Chantal ; surlignez le répertoire où vous classerez le courriel de l'assureur « Paca Assurances » (pacassu).

Annexe 13 Message à traiter



3. Traiter le courriel indésirable

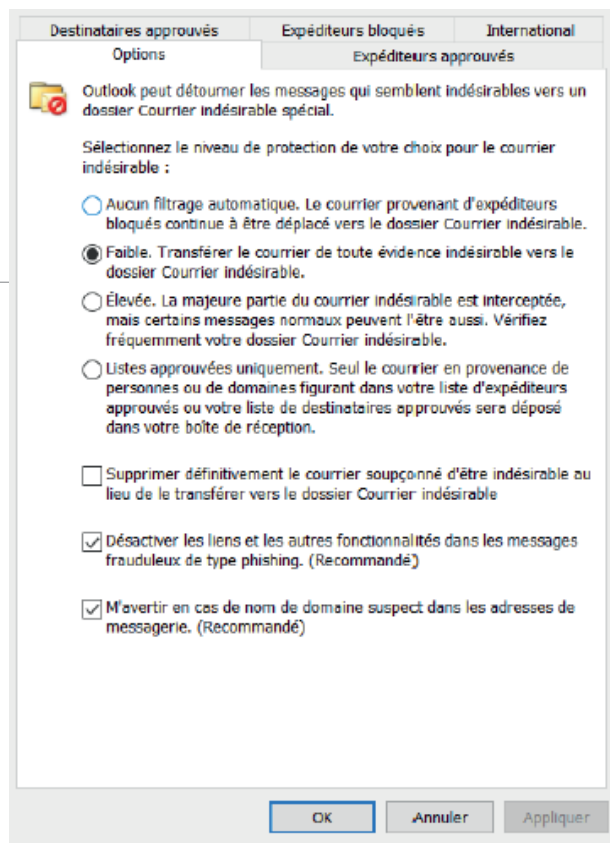
Votre tutrice vous demande de traiter un courriel indésirable.

- 15** À l'aide du message reçu (Doc 11) et de la documentation sur les courriels indésirables (Doc 12), répondez aux questions (Annexe 14).

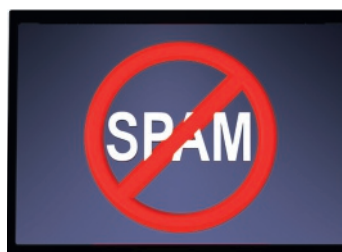
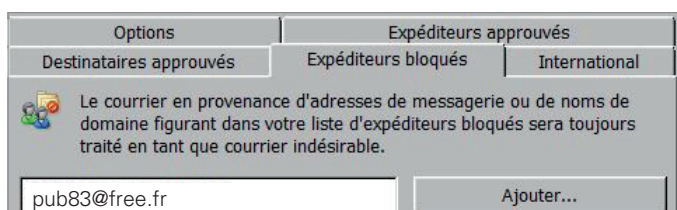
Doc 11 Un courriel indésirable



Info Véritable fléau, le SPAM, surnommé aussi « pourriel » au Québec, est l'envoi massif et automatique de messages électroniques à des personnes que l'expéditeur ne connaît pas et dont il a récupéré les adresses électroniques de façon illégale. Le SPAM ne se limite pas à l'afflux de courriels indésirables, il est aussi lié à l'hameçonnage (phishing), aux virus et aux scams (« cyberarnaques » ou « cyber-escroqueries »).



Le **filtre anticourrier** indésirable est conçu pour empêcher le courrier indésirable d'encombrer la boîte de réception. Par défaut, ce filtre est activé et défini niveau « Faible ». Il est possible de définir d'autres niveaux de protection. Les messages détectés par le filtre anticourrier indésirable sont déplacés vers le **dossier Courrier indésirable**.



Annexe 14

Modalités du traitement des courriels indésirables

Le courriel classé dans « indésirable » (Doc 11) vous paraît-il dangereux ? Pourquoi ?	Non car il émane d'un site du gouvernement.
Quelle option choisiriez-vous pour que tous les messages provenant d'émetteurs inconnus soient automatiquement bloqués ?	Je choisirai « Listes approuvées ».
Pourquoi pub83@free.fr est-il classé dans l'onglet « Expéditeurs bloqués » ?	Le cabinet Trio doit être envahi de publicités.
Quel est l'intérêt de gérer ainsi ses courriels ?	Désengorger la boîte de réception.

1 La gestion du courrier entrant

La procédure de gestion du courrier entrant est appliquée selon les modalités suivantes :



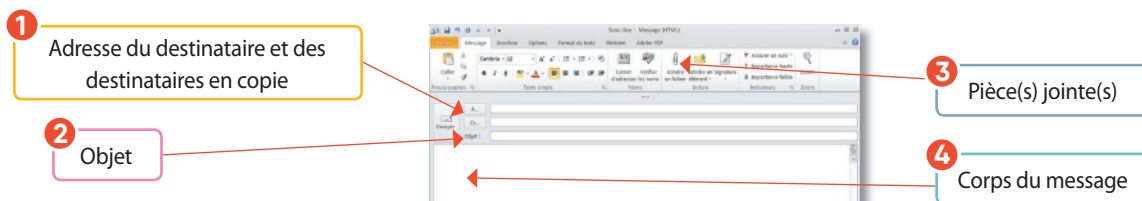
2 L'enregistrement du courrier sortant

Avant d'expédier le courrier, il faut identifier cinq critères pour choisir le mode d'acheminement adapté.



Des machines permettent d'automatiser la mise sous pli et l'affranchissement.

3 La rédaction et l'envoi d'un courrier électronique



4 La gestion du courrier électronique sortant et entrant

Des fonctionnalités permettent d'optimiser la gestion :

- le carnet d'adresses ;
- le groupe de contacts.

Les courriels sont soit archivés, soit détruits, et les messages indésirables sont traités.

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi13



#gcm
foucherconnect.fr/18gapi14



Pause Passeport

- Dispatcher les courriers entrants
- Enregistrer les courriers entrants
- Respecter les procédures d'acheminement
- Rédiger et envoyer un courriel
- Mettre à jour un carnet d'adresses

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Appli 1 Calculer l'affranchissement du courrier et de colis

La machine à affranchir est en panne aujourd'hui, ce qui vous oblige à affranchir le courrier et les colis du jour manuellement.

Connectez-vous sur le site de La Poste (www.laposte.fr/particulier/outils/calculateur-de-tarif/nature), et trouvez les tarifs à indiquer dans les **Annexes 1 et 2**.

Annexe 1 Relevé des tarifs d'affranchissement « Tarifs Particulier »

Description	Tarifs
Lettre recommandée avec accusé de réception destinée à M. Nao de Cannes (niveau de garantie R1) < 20 g.	5,20 €
Courrier destiné à Maître Gilet à Cannes < 100 g (tarif prioritaire), sans suivi.	1,90 €
Courrier destiné aux copropriétaires 20 g (tarif vert), sans suivi.	0,80 €
Lettre prioritaire de 100 g à destination de Rome, avec un suivi, sans livraison express ni signature.	5,60 €
Lettre prioritaire, 40 g à destination de la Martinique sans suivi.	1,93 €

Annexe 2 Coûts d'expédition des colis en Colissimo

Destination	France Métropolitaine	Royaume-Uni		
Type d'envoi	Affranchissement	Prêt à envoyer		
Poids	4 kg 400	1 kg 400	800 g	1 500 g
Avec toutes options R1	OUI	OUI	Remise en BAL	OUI
Choix emballage		Boîte L 5 kg	Pochette souple 1 kg	
Prix	16,95 €	12 €	8 €	18,10 €

Appli 2 Calculer le coût

Afin de constituer une réserve de timbres en cas de nouvelle panne de la machine à affranchir, Chantal vous demande d'en acheter lorsque vous vous rendez à la poste.

Consultez le site <https://boutique.laposte.fr/timbres-enveloppes-emballages-cartes-postales> afin de calculer le coût de cet achat et indiquez les montants dans le tableau **Annexe 3**.

Annexe 3 Relevé des tarifs d'affranchissement « Tarifs Particulier »

Produits	Coût unitaire	Montant
2 carnets de timbres Marianne Vert, couverture Phil'Info – 20 g – France	9,60 €	19,20 €
2 carnets de 5 timbres Marianne Lettre suivie 20 g – France	6,00 €	12,00 €
1 carnet de 6 timbres Marianne Europe – 20 g	7,20 €	7,20 €
Total à payer		38,40 €

Appli 3 Envoyer une lettre en ligne

Vous deviez poster un courrier destiné à la société Romain Delcourt, de Gisors (France), fournisseur d'extincteurs. Cet envoi urgent devait impérativement partir aujourd'hui. Au retour de la poste, vous constatez que l'enveloppe est restée sur votre bureau. Il est 17 h 30...

Pour rattraper cet oubli, Chantal vous demande de tester le service de La Poste : la lettre en ligne. Elle vous remet la documentation (Doc 1).

L'envoi fera 8 pages, il sera imprimé en couleur, recto/verso, et la page porte-adresse¹ ne sera pas nécessaire.

1. Page porte-adresse : votre courrier sera mis sous pli dans une enveloppe à fenêtre. Si vous n'avez pas prévu de faire figurer l'adresse du destinataire en haut à droite, La Poste ajoutera une page à votre courrier qui comportera uniquement l'adresse de votre destinataire.



Connectez-vous au site <https://pro.boutique.laposte.fr/envoi-de-courrier-en-ligne/lettre-en-ligne/tarifs> et calculez le tarif de l'envoi.

Doc 1

Les conseils de votre facteur

Si vous déposez votre lettre en ligne avant 19 h (heure du serveur de La Poste) hors samedi, dimanche et jours fériés, la Lettre En Ligne est rematérialisée (imprimée et mise sous pli) et datée le jour même. Elle sera distribuée

le lendemain par le facteur. À l'issue du dépôt de votre Lettre En Ligne, un e-mail confirmant la date figurant sur la lettre vous est envoyé.

Indiquez le tarif de l'envoi : 5,50 €

Appli 4 La gestion du retour de courriers non distribués

Le facteur vous apporte une lettre particulière à traiter (Doc 2) qu'il n'a pas été en mesure de distribuer : elle porte une étiquette bleue avec la mention « boîte non identifiable ».



Rédigez un mémo pour Chantal afin de lui exposer le problème et de lui proposer une solution

Annexe 4

Doc 2

Un pli non distribuable



Annexe 4

Mémo

Madame,

Le courrier adressé au CM est revenu : le CP est faux.

Faut-il l'expédier à nouveau, ou, si c'est urgent, préférez-vous que je le scanne afin de l'envoyer par courriel ?

Le/la stagiaire

Appli 5 Le phishing (hameçonnage)

Chantal souhaite que vous soyez un(e) internaute averti(e). Elle vous invite à vous intéresser à une technique de fraude qui peut s'avérer très dangereuse.

Étudiez le document sur l'hameçonnage **Doc 3** et répondez aux questions **Annexe 5**, en vous aidant également d'Internet.

Doc 3 Le phishing ou hameçonnage

Technique dans laquelle des cybercriminels se font passer pour des organismes de renom en envoyant des emails frauduleux, afin de vous inciter à fournir des informations personnelles :

- Nom et nom d'utilisateur/Adresse et numéro de téléphone.
- Mot de passe ou code confidentiel (**PIN**).
- Numéro de compte bancaire/Numéro de carte de crédit/débit.
- Code de validation de carte de crédit (**CVC**) ou valeur de vérification de carte (**Cryptogramme**).
- Numéro de Sécurité sociale.

Ces informations permettent d'usurper une identité grâce à laquelle le voleur peut, en votre nom, effectuer les opérations suivantes :

- Solliciter et obtenir un crédit.
- Vider votre compte bancaire et utiliser les réserves disponibles de vos cartes de crédit.
- Transférer de l'argent de vos comptes de placement ou de crédit sur votre compte chèques.
- Utiliser une copie de votre carte de crédit pour retirer du liquide dans un distributeur de billets, dans le monde entier.

Annexe 5 Se protéger contre le phishing

1. Expliquez les mots en gras.

PIN : Personal Identification Number – code comportant au moins 4 chiffres, qui est par exemple utilisé sur un téléphone mobile ou un smartphone équipés d'une carte SIM.

Cryptogramme : code à 3 chiffres imprimé dans le panneau signature qui se trouve au verso de la carte bancaire. Ce code complète le numéro de la carte à 16 chiffres.

2. Comment peut-on se protéger contre ce phénomène ?

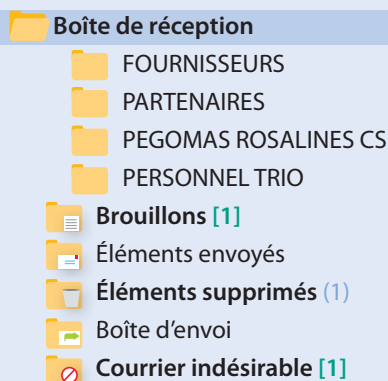
- Ne pas répondre à des messages électroniques qui demandent des informations.
- Ne pas cliquer sur un lien contenu dans un message électronique suspect.
- Ne pas envoyer d'informations personnelles.
- Ne traiter qu'avec les sociétés que vous connaissez et dont vous êtes sûrs.
- Vérifier que le Web utilise le chiffrement. L'adresse doit être précédée par **https://** au lieu de **http://** dans la barre d'adresses du navigateur.
- Utiliser un pare-feu (firewall), logiciel et/ou matériel permettant de faire respecter la politique de sécurité du réseau ; mettre à jour l'ordinateur et utiliser un antivirus.
- Suivre les transactions effectuées par cartes de crédit.

Appli 6 Archiver le courrier électronique sortant

Les logiciels de messagerie sauvegardent automatiquement les courriels, selon leur nature, dans des dossiers déjà définis. Chantal souhaite vérifier que vous connaissez leurs fonctions respectives avant de vous confier une partie de la gestion des courriels.

- 1 Indiquez dans quels dossiers **Doc 4** seront classés les courriels correspondant aux situations décrites **Annexe 6**.

Doc 4 Boîte Outlook



Annexe 6 Analyse de l'arborescence

Situations	Dossiers
Courriel envoyé à Alain Pouy.	Éléments envoyés
Courriel rédigé en cours d'expédition.	Boîte d'envoi
Courriel envoyé mais dont la sauvegarde n'a pas d'intérêt.	Éléments supprimés
Courriel en cours de rédaction pour lequel des modifications restent à faire.	Brouillons

- 2 Étudiez la documentation **Doc 5** et répondez aux questions **Annexe 7**.

Doc 5 Choisir entre webmail et messagerie électronique

Aujourd'hui, les webmails (sites web permettant de consulter et rédiger des mails facilement sans passer par l'installation d'un logiciel de gestion de mails sur l'ordinateur) offrent des fonctionnalités aussi évoluées que celles des logiciels de messagerie.

Messages	Webmails	Logiciels de messagerie
Paramétrage	Paramétrage simple.	Le paramétrage des comptes de messagerie peut paraître fastidieux.
Accès messagerie	Connexion Internet.	Stockage des courriels sur le disque dur, connexion Internet inutile.
Mise en forme	Basique : gras, italique, couleurs...	Élaborée.
Publicité	Tous les webmails sont financés par la publicité. Des bandeaux ou des annonces viennent donc polluer l'écran.	Aucune publicité.
Sécurité	Les webmails sont plus facilement piratables, notamment <i>via le phishing</i> . Risque de perte des messages.	Risque de phishing limité. Copie des messages en local.
Multicomptes	Gestion de plusieurs comptes séparément impossible.	Gestion de plusieurs comptes de messagerie (adresses e-mail, personnelles et professionnelles).

Annexe 7 Étude de la documentation

Quel système vous semble le mieux adapté pour un usage professionnel et pourquoi ?

Le logiciel de messagerie est indispensable car plus sûr, plus efficace. Il démultiplie la puissance du moyen de communication.

Quel système vous semble le mieux adapté pour un usage personnel. Pourquoi ?

Inutile d'installer et configurer un logiciel de messagerie si l'on n'utilise que 10 % de ses capacités.

Quels webmails connaissez-vous ? Lequel utilisez-vous ?

Gmail, Hotmail, Yahoo, Free, etc.

8

Gérer des appels téléphoniques

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.2.3 – Gestion des flux d'appels téléphoniques

Compétence

> Traiter les appels entrants et sortants

Aléas

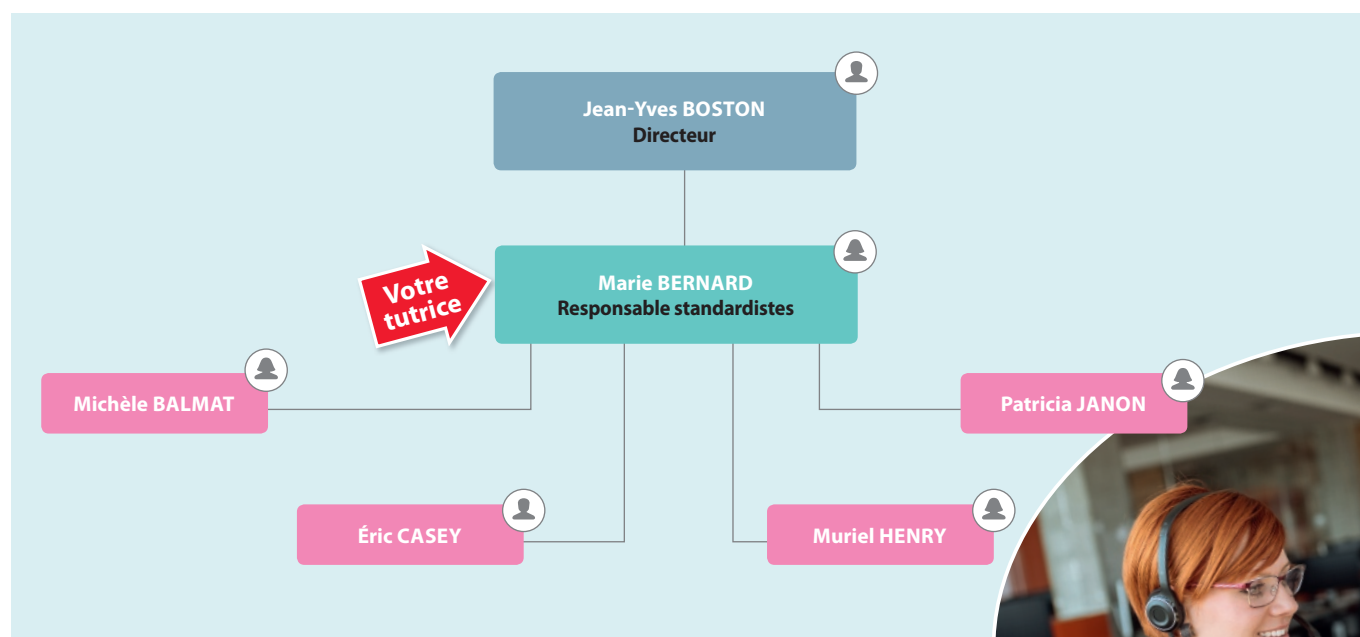
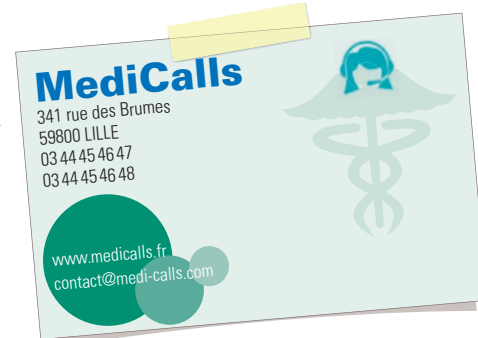
> Situation conflictuelle



L'entreprise



- MediCalls est une société de télésecrétariat médical. Elle offre aux professionnels de santé (médecins, vétérinaires, laboratoires...) des services de gestion et d'administration des rendez-vous, en particulier :
 - la prise en charge des appels téléphoniques ;
 - la gestion des rendez-vous et de l'agenda du client selon ses attentes ;
 - la transmission des informations par courriel, SMS, téléphone, fax.



Vos missions

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel (PFMP) du 5 au 23 février chez MediCalls. La société gère les appels d'un cabinet vétérinaire, Animaux P'tits soins, d'un cabinet multidisciplinaires (Docteurs Martine Heilles, généraliste, Benoît Imbert, endocrinologue, et Gilles Odot, gynécologue) et d'un laboratoire d'analyses médicales, NordLab. Sous la responsabilité de Marie Bernard, vous assistez les standardistes, chargé(e)s de l'accueil et de la gestion des appels téléphoniques.

Mission 1 Gérer les appels entrants

Mission 2 Gérer les appels sortants



Mission 1 Gérer les appels entrants

1. Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel

Le 7 février, vous recevez plusieurs appels téléphoniques que vous devez traiter en respectant les règles en vigueur chez MediCalls.

- 1 À l'aide de la charte d'accueil téléphonique de MediCalls, des annuaires internes du laboratoire d'analyses médicales et du cabinet vétérinaire ainsi que des consignes des vétérinaires (Docs 1 à 4), donnez les suites utiles aux demandes des interlocuteurs (Doc 5, Annexe 1).

Doc 1 La charte d'accueil téléphonique

Par la qualité de son accueil, le standard doit s'efforcer de donner une certaine image de l'entreprise. Soigner la réception des appels revêt donc une importance capitale.



QUELQUES CONSEILS

1. Répondez à la première sonnerie si possible, à la troisième au plus tard !
2. Accueillez courtoisement votre correspondant et présentez-vous : « MediCalls bonjour, (vos nom, prénom) à votre service ».
3. Demandez l'objet de l'appel.
4. Soyez à l'écoute de votre interlocuteur pour y donner la suite utile.
5. Prenez congé. Restez toujours courtois. Remerciez et saluez. Il faut attendre que l'émetteur raccroche avant de raccrocher.

TRANSMISSION D'UN MESSAGE

- Informez de l'absence ou de l'indisponibilité du destinataire de l'appel.
- Proposez de prendre le message. Notez :
 - le nom du correspondant, éventuellement celui de la société ;
 - le contenu du message avec précision.

- N'hésitez pas à vérifier auprès de votre interlocuteur les éléments importants.
- Reformulez le message à transmettre.

RÉCEPTION SIMULTANÉE DE PLUSIEURS APPELS

- Demandez à votre interlocuteur de patienter et interrompez l'entretien.
- Enclenchez la diffusion d'une musique ou d'un message d'attente avec la touche du téléphone réservée à cet effet.
- Répondez au deuxième appel et mettez-le en attente, puis reprenez rapidement le premier appel, en demandant de vous excuser, en appuyant sur les touches dédiées.

TRANSFERT D'APPEL

- Déterminez le type d'information demandée avant de transférer l'appel à la personne ou au service compétent.
- Informez l'interlocuteur des raisons du transfert.
- Transférez l'appel.

Doc 2 Annuaire interne du laboratoire NordLab

Directeur du Laboratoire : Dr Laurent Matthieu	313	Laboratoire de biochimie Dr Pierre Mouttet	340
Secrétariat de direction	314	Laboratoire de bactériologie Dr Olivier Aulnier	341
Comptabilité	315	Bureau des infirmiers	342
Service qualité Dr Flore Shlesser	316		

Filtrage : les communications pour le Directeur passent obligatoirement par son secrétariat sauf pour son entourage familial.

Doc 3 Annuaire interne des vétérinaires

Dr Blanc	21
Dr Blouet	22
Dr Thyriat	23
Dr Valle	24

Doc 4

Consignes du cabinet vétérinaire



Cabinet vétérinaire

Dr Blanc
Dr ThyriatDr Blouet
Dr Valle

CONSIGNES GÉNÉRALES

Vous êtes chargé(e) de :

- prendre les rendez-vous ;
- filtrer : si un client a un souci avec son animal, ne nous transférez les appels qu'en cas de grande urgence, sinon indiquez que nous sommes en consultation et proposez un rendez-vous. Si la personne insiste, proposez un RV téléphonique en fin d'après-midi (entre 18 et 20 heures) ;
- nous transférer les communications lorsqu'il s'agit d'une annulation de RV le jour même. Sinon, proposez un autre RV.

MediCalls - 341 rue des Brumes – 59800 LILLE

03 44 45 46 47

Doc 5

Communications téléphoniques reçues

Appel 1

« Bonjour, M. Duval à l'appareil, je viens de recevoir une lettre de rappel de paiement d'une analyse médicale. Je voudrais parler au responsable. »

Appel 3

« Bonjour, je suis le Dr Guedant, je voudrais entrer en communication avec le médecin responsable de la bactériologie au sujet d'une de mes patientes. »

Appel 6

« Bonjour, Mme Rose à l'appareil, je voudrais annuler mon rendez-vous de la semaine prochaine avec le Dr Blouet pour mon chat. »

Appel 2

« Bonjour, Mme Bijaoui à l'appareil, mon chien est agité et me semble fiévreux, pourrais-je parler au Dr Blanc, SVP ? »

Appel 4

« Bonjour, professeur Gauffret. Je voudrais parler avec le directeur du laboratoire au sujet de certains résultats. Merci. »

Appel 5

« Bonjour, laboratoire Qualab, spécialisé dans le label qualité des laboratoires. Pourrais-je avoir le responsable qualité ? »

Annexe 1

Tableau d'orientation des appels téléphoniques

N° de l'appel	Émetteur	Destinataire	Message	Suite à donner	N° de transfert
1	M. Duval	Serv. compta	Problème de paiement	Transfert	315
2	Mme Bijaoui	Dr Blanc	Veut parler au vétérinaire au sujet de son chien	Filtrage + RDV à proposer	/
3	Dr Guedant	Dr Aulnier	Veut parler au médecin au sujet d'une patiente	Transfert	341
4	Professeur Gauffret	Dr Matthieu	Veut parler au directeur au sujet des résultats d'analyse	Transfert	314
5	Laboratoire Qualab	Serv. Qualité	Veut parler au responsable Qualité	Transfert	316
6	Mme Rose	Dr Blouet	Veut annuler un RDV éloigné pour son chat	Supprimer RDV et en proposer un autre	/

- 2 Rédigez les réponses que vous faites aux différents correspondants (Annexe 2).
 3 Réalisez, par deux, les saynètes téléphoniques sous la forme d'un jeu de rôles (Docs 2, 5 et Annexe 2).

Annexe 2 Préparation des réponses

N°	Réponse à formuler
1	Ne quittez pas, M. Duval, je vous mets en relation avec le service concerné.
2	Le docteur est actuellement en consultation, Mme Bijaoui. Au téléphone, il est difficile de juger de l'état de votre chien. Le mieux serait qu'il soit examiné par le docteur. Je peux vous proposer un RDV dès demain si vous le souhaitez.
3	Ne quittez pas, Docteur, je vous mets en relation avec le Dr Aulnier du laboratoire de bactériologie.
4	Ne quittez pas, Professeur. Je vous mets immédiatement en relation avec la secrétaire du docteur Matthieu, directeur du laboratoire.
5	Qui dois-je annoncer ? Je vous mets en relation avec le responsable qualité, M. Shlesser.
6	Je prends note, Mme Rose. Souhaitez-vous reporter ce RDV à une date ultérieure ?

Faire le point

Les règles de l'accueil téléphonique

- Quel est l'intérêt pour une organisation d'utiliser une charte d'accueil téléphonique ?

Charte d'accueil téléphonique	
Son utilité	Les principales règles
Indiquer une marche à suivre pour conduire une communication de qualité, dans les règles.	1. Décrocher rapidement
	2. Se présenter courtoisement en déclarant le nom de l'organisation et vos nom et prénom
	3. Demander l'objet de l'appel
	4. Comprendre la nature de chaque appel pour y donner la suite appropriée

- Quelles suites donner à un appel téléphonique ?

Appel	Son objet	Situations	Décisions alternatives
		• Demande de RV	→ prendre note du RV
		• Demande de mise en communication	→ filtrer selon indications
		• Appel pour une urgence	→ transférer l'appel

- Comment transférer une communication au bon destinataire ?

À l'aide des annuaires téléphoniques internes des organisations qui centralisent les noms, fonctions et numéros de poste des personnels.

2. Gérer un double appel

Le 10 février, vous êtes au standard à une heure d'affluence où vous devez parfois gérer deux appels simultanément.

- 4 À l'aide de la fiche de procédure de mise en attente de votre standard (Doc 6), préparez vos réponses aux deux interlocuteurs de façon chronologique (Annexe 3).

Doc 6

Procédure de double appel et de va-et-vient

Avec la fonctionnalité du double appel, établissez une communication avec un second correspondant en interne ou en externe sans que le premier n'entende la conversation.

Cette fonction permet de suspendre une conversation en cours pour établir momentanément une seconde communication et ensuite retourner à la première conversation.

Vous êtes en communication, survient alors un autre appel :

1. Avertissez le premier correspondant que vous le mettez en attente un moment ; une musique est alors diffusée.
2. Accueillez le second correspondant, indiquez-lui que vous êtes déjà en ligne et mettez-le en attente.
3. Reprenez la conversation avec le premier interlocuteur et raccrochez à la fin du dialogue.
4. Revenez alors en ligne avec le second correspondant.

Annexe 3

Déroulement des communications

Prise des appels	Vos réponses
Sonnerie / Prise de communication	<i>MediCalls bonjour, (vos prénom et nom) à votre service.</i>
Bonjour, Mme Faye à l'appareil ; je voudrais un RV avec le Dr Imbert.	<i>Je consulte ses rendez-vous... c'est urgent ?</i>
Sonnerie	Veillez m'excuser, Mme Faye, j'ai un autre appel, je vous prie de patienter un instant et je reprends la communication tout de suite.
Prise de communication du second correspondant	MediCalls, (vos prénom & nom), bonjour ! Je vais devoir vous faire patienter un moment car je suis déjà en ligne. Je reprends la communication dès que possible.
Retour en ligne avec le premier correspondant	<i>Veillez m'excuser pour cette attente, reprenons ! Si le RDV n'a pas de caractère d'urgence, je peux vous proposer le 12 février à 17 heures.</i>
Mme Faye : C'est parfait !	Alors, nous disons le 12 février à 17 heures avec le Dr Imbert. Au revoir, Mme Faye, et bonne journée.
Mme Faye : Merci, au revoir.	

Faire
le point

La gestion d'un double appel

Pour gérer un double appel,
il faut :

Demander à son interlocuteur de patienter
et interrompre l'entretien en diffusant un message
et une musique d'attente.

Répondre au second appel, le mettre en attente
et reprendre le premier appel en présentant
des excuses.

3. Prendre en note un message et le restituer

Le 12 février, vous recevez un appel téléphonique d'une patiente du Dr Imbert, endocrinologue. Elle souhaiterait annuler le rendez-vous qu'elle a pris pour son fils et le reporter.

- 5 À partir de la communication téléphonique que vous avez avec Mme Sumer (Doc 7), prenez en note le message (Annexe 4) et complétez le tableau de communication (Annexe 5).

Doc 7 Appel de Mme Sumer

Vous : MediCalls, bonjour.

ELLE : Bonjour, je suis Mme Sumer. Mon fils, Fabien, avait rendez-vous avec le Dr Imbert le 19 février à 15 h 30, mais il a un contrôle scolaire.

Je souhaiterais l'annuler et le reporter au 20 février si c'est possible, car il a arrêté son traitement.

Vous : Ne quittez pas, je consulte son agenda... Désolée, mais le 20 est complet.

ELLE : Vous savez c'est très important ce rendez-vous, il fallait faire un bilan sur la suite du traitement...

Vous : Je vais contacter le Dr Imbert qui vous appellera dans la journée pour fixer un rendez-vous, vous êtes d'accord ?

ELLE : Oui, merci.

Vous : Pouvez-vous me donner vos coordonnées ?

ELLE : Mme Sumer, 03 44 32 14 76.

Vous : C'est noté, j'informe le médecin.

ELLE : Merci de votre gentillesse. Au revoir.

Vous : Au revoir, Madame, bonne journée.

Annexe 4 Prise de notes

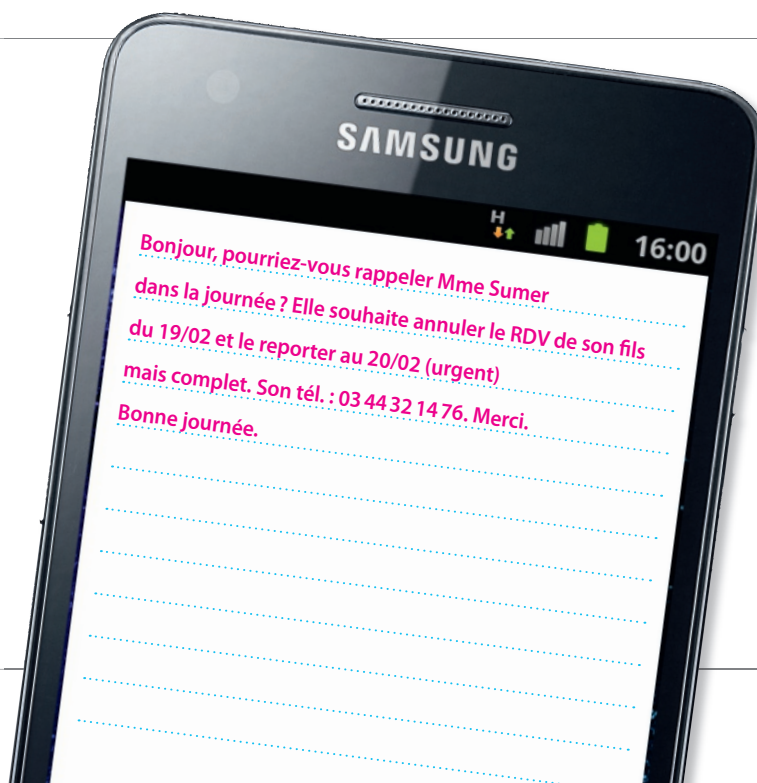
Mme Sumer souhaite supp. RDV 19/02 report. 20/02 car urg. mais complet. Contacter Dr Imbert pr réponse au 03 44 32 14 76.

Annexe 5 Tableau de communication

Émetteur	Mme Sumer
Destinataire	Dr Imbert
Message	Reporter RDV
Canal	Oral
Outil	Téléphone
Contexte	Professionnel
Suite à donner	Contacter le Dr Imbert

- 6 Envoyez au Dr Imbert un SMS pour l'informer de l'annulation du rendez-vous de Mme Sumer (Annexe 6).

Annexe 6 SMS au Dr Imbert



Mission 2 Gérer les appels sortants

1. Émettre un appel téléphonique

Jean-Yves Boston, le directeur, très intéressé par les innovations en matière de communication, se rendra au Salon international des inventions – Concours Lépine – qui se tiendra à Paris, à la porte de Versailles, du 19 au 28 avril. Le 18 février, vous êtes chargé(e) de lui réserver un hôtel 3*, près de la porte de Versailles (XV^e arrondissement) pour les nuits du 20 et 21 avril, avec petit déjeuner inclus (budget de 150 € maximum par nuit).

7 Complétez la page Internet pour trouver un hôtel (Annexe 7).

Annexe 7 Page écran de recherche d'hôtels sur Internet

The screenshot shows a web browser window with a search bar at the top right labeled "Recherche". Below the browser window, there are tabs for "Hébergement", "Vol", "Trains", and "Croisières". The "Hébergement" tab is selected. The main content area is titled "Trouvez les meilleures offres d'hébergement". It contains a form with the following fields:

- Destination, adresse, aéroport ou gare ferroviaire : **PARIS, Porte de Versailles**
- Du : **20/04/N**
- Au : **22/04/N**
- Chambre individuelle : **1**
- Chambre double :
- Adultes :
- Enfants :
- Afficher les hôtels à partir des étoiles : **3**
- Prix maximum de la chambre : **150 €**

Below the form, it says "Vos résultats apparaîtront sur la carte." and there is a blue button labeled "Rechercher".

8 Sélectionnez l'hôtel qui correspond le mieux (Doc 8), recherchez ses coordonnées téléphoniques sur les « Pages Jaunes » et préparez votre appel téléphonique (Annexe 8).

Doc 8 Sélection d'hôtels

Classics Hôtel Porte de Versailles ★★ ★

Issy-les-Moulineaux – Indiquer sur la carte (0,6 km de : Paris Expo – Porte de Versailles) – Proche du métro

Tarif pour 2 nuits

€ 580 ? **€ 206**

Median Paris Porte de Versailles ★★ ★

15^e arr., Paris – Indiquer sur la carte (0,8 km de : Paris Expo – Porte de Versailles) – Proche du métro

Tarif pour 2 nuits

€ 388 ? **€ 242**

Ibis Styles Paris 15 Lecourbe ★★ ★

15^e arr., Paris – Indiquer sur la carte (0,7 km de : Paris Expo – Porte de Versailles) – Proche du métro

Tarif pour 2 nuits

€ 212

Petit déjeuner compris
Annulation gratuite
Aucun prépaiement requis

Annexe 8

Fiche de préparation d'appel téléphonique

MediCalls 	Fiche de préparation d'appel téléphonique
Date : 18/02/N	Destinataire : Hôtel IBIS
Heure : heure du cours	N° de Téléphone : 01 45 58 16 08
Objet :	Réservation d'une chambre
Saluer, se présenter	« Bonjour, (Nom et prénom de l'élève) de la société MediCalls. »
Donner le motif de l'appel	Réserver 1 chambre pour 1 personne pour 2 nuits (20/21 avril) avec petit déjeuner au nom de Jean-Yves Boston.
Reformuler et/ou conclure	Demander confirmation par mail.
Prendre congé	Remercier, saluer.

9 Rédigez, puis interprétez à deux la conversation téléphonique sous la forme d'un jeu de rôles (Annexe 9).

Annexe 9

Conversation téléphonique

IBIS	MediCalls
Hôtel Ibis Lecourbe, bonjour (vos nom & prénom).	Bonjour Madame, (vos nom & prénom) Société MediCalls de Lille.
En quoi puis-je vous être utile ?	Je souhaite réserver 1 chambre pour les 20 et 21 avril.
Je consulte le planning sur mon écran... Pour une personne ?	Oui, au nom de Jean-Yves Boston.
Nous avons 1 chambre avec un grand lit et douche.	C'est parfait. Le petit déjeuner est bien inclus ?
Oui, absolument.	Parfait.
Je résume : 1 chambre pour 1 personne au nom de M. Boston Jean-Yves pour 2 nuits, les 20 et 21 avril.	C'est bien cela.
Le montant de la réservation s'élève donc à 212 €.	Merci de m'envoyer une confirmation par mail.
J'allais justement vous le proposer, je vous écoute pour l'adresse.	jyboston@medicalls.com.
Je vous remercie. Au revoir Madame.	Merci, au revoir Madame.

Info

Les clés d'une communication réussie sont :

- la **préparation de la communication** : un appel téléphonique ne s'improvise pas, il se prépare ;
- le **plan d'appel**, qui se décompose en quatre phrases :
 1. la prise de contact : présentation, identification de l'interlocuteur ;
 2. la raison de l'appel : motif exact ;
 3. l'objectif : but de l'appel ;
 4. la prise de congé : proposition, reformulation, salutations.

2. Utiliser un répondeur téléphonique

Jean-Yves Boston souhaite modifier l'annonce d'accueil du répondeur de la société, qui ne précise pas son activité, ni ses partenaires et horaires d'ouverture.

10 En respectant les consignes laissées par votre tutrice (Doc 9), rédigez l'annonce d'accueil (Annexe 10).

Doc 9

Consignes pour le message d'accueil

Pour composer un message d'accueil, il faut :

- saluer ;
- préciser au correspondant qu'il est en relation avec le répondeur de l'entreprise que vous nommez et présentez ;
- indiquer nos horaires d'ouverture (7J/7 – de 8 h à 20 h en continu) ;

- l'inviter à laisser ses coordonnées (nom, numéro de téléphone) et le motif de son appel,
- lui indiquer qu'il sera donné suite à son appel ;
- remercier ;
- prendre congé.

La voix doit être claire et assurée ; le ton professionnel.

Annexe 10

Message d'accueil

Bonjour,

Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de la société MediCalls, spécialisée dans le télésecrétariat médical. Nous prenons en charge les appels du cabinet vétérinaire Animaux P'tits soins, du cabinet multidisciplinaire des docteurs Heilles, Imbert et Odot, et du laboratoire NordLab 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h en continu.

En dehors de ces horaires, si vous le souhaitez, vous pouvez laisser un message en indiquant vos nom, prénom, numéro de téléphone et le motif de votre appel.

Nous ne manquerons pas de vous rappeler dès l'ouverture de nos bureaux.

Merci de votre appel et à bientôt.

Marie Bernard, constatant que les vitres n'ont pas été nettoyées depuis un mois, vous charge de laisser un message sur le répondeur de la société de nettoyage Toutnet, fermée à la pause déjeuner, pour leur demander une intervention le 19 février.

11 Préparez le message à laisser sur leur répondeur (Annexe 11).

Annexe 11

Message à laisser sur le répondeur de Toutnet

Bonjour,

Société MediCalls, je vous contacte de la part de ma responsable Mme Bernard, qui a constaté que les vitres de notre société n'ont pas été nettoyées depuis 1 mois. Elle souhaite donc que demain soir, votre priorité se porte sur ce travail.

Je vous remercie. Au revoir.

3. Gérer une situation conflictuelle

Le 19 février, Sylvie Baux est engagée pour une mission temporaire de 10 jours en remplacement de Michèle Balmat. Elle reçoit un appel du directeur de Toutnet, très mécontent du message que vous avez laissé la veille sur son répondeur.

- 12** À partir de la conversation téléphonique (Doc 10) et d'un extrait de la charte d'accueil en cas de situation conflictuelle (Doc 11), surlignez dans le Doc 10 les phrases non appropriées et donc sources de conflit, formulées par Sylvie Baux.

Doc 10 Conversation téléphonique

S. BAUX : Bonjour.

M. DUVAL : Je suis M. Duval, Directeur de la société « Toutnet ». Vous m'avez laissé un message hier et je n'apprécie pas du tout.

S. BAUX : Je ne sais pas de quoi vous me parlez, je suis une remplaçante.

M. DUVAL : Eh bien renseignez-vous ou passez-moi la responsable, Mme Bernard.

S. BAUX : Pas possible, elle n'est pas là. Vous n'avez qu'à m'expliquer.

M. DUVAL : Hallucinant (*en haussant le ton*), il faut que je m'explique ! Eh bien, c'est simple, paraît-il que vos vitres sont sales et n'ont pas été nettoyées depuis 1 mois et vous me demandez de les nettoyer ce soir mais je ne peux pas... J'ai un planning, moi !

S. BAUX : C'est vrai qu'elles semblent sales. Vous êtes sûr qu'on vous a demandé de le faire ce soir ?

M. DUVAL : Vous me traitez de menteur ? Quelle honte, c'est scandaleux ! Soit vous réglez cette situation, soit vous me passez le directeur.

S. BAUX : Bon, je vais voir ce que je peux faire, ne quittez pas.

M. DUVAL : J'attends, comme d'habitude...



Doc 11 Charte d'accueil en cas de situation conflictuelle

Interlocuteur rencontrant un problème

Un client ou fournisseur ayant rencontré un problème, satisfait de la façon dont l'entreprise a traité sa réclamation, deviendra un ambassadeur pour celle-ci.

N'essayez jamais de prouver que ce qui arrive à votre correspondant est de sa faute, car il ne le reconnaîtra pas et sera vexé !

Les étapes de l'accueil

1

Accueillir : écoutez sans interrompre et sans contester. Contrôlez vos émotions... ce n'est pas vous qui êtes en cause. Présentez des excuses si nécessaire.

2

Comprendre : il faut faire preuve d'empathie et impliquer votre interlocuteur dans la résolution du problème, poser des questions ouvertes du type : « Qu'attendez-vous de moi ? » On peut aussi reformuler le besoin. « J'ai donc compris que... ».

3

Proposer une solution : Utilisez un langage positif. Ne vous engagez que sur ce qui est réalisable.

4

Conclure : la conclusion est la dernière impression que l'interlocuteur aura de l'entreprise par votre intermédiaire. Synthétisez votre réponse. Rassurez votre interlocuteur.

5

Prendre congé aimablement en présentant à nouveau des excuses, si nécessaire.

13 À l'aide de la charte d'accueil (Doc 11), analysez la situation de communication du 19 février (Annexe 12).

Annexe 12 Analyse de la communication téléphonique

Erreurs commises :

- N'écoute pas.
- Ne s'implique pas.
- Doute de la sincérité de l'interlocuteur.
- N'utilise pas un langage positif.
- Est dans le jugement.

14 Proposez une correction de la prestation de la standardiste (Annexe 13).

Annexe 13 Conversation téléphonique adaptée

Standardiste : Société MediCalls, bonjour.

M. Duval : Je suis M. Duval, directeur de la société Toutnet. Vous m'avez laissé un message hier et je n'apprécie pas du tout.

Standardiste : Je vais me renseigner car j'effectue un remplacement et je ne suis pas au courant. Merci de rester en ligne, M. Duval... Effectivement, Mme Bernard a demandé à ce que vous veniez ce soir pour nettoyer les vitres.

M. Duval : ... vous me demandez de les nettoyer ce soir mais je ne peux pas... J'ai un planning, moi.

Standardiste : Je comprends parfaitement, M. Duval. Quand pourriez-vous assurer ce travail ?

M. Duval : C'est compliqué, les vitres cela demande plus de temps...

Standardiste : Oui effectivement, peut-être pourriez-vous mettre une personne supplémentaire ; qu'en pensez-vous ?

M. Duval : Euh... Ok, je vais m'arranger. Mais, vous savez, votre collègue qui m'a laissé le message, elle n'était pas très aimable.

Standardiste : Je suis désolée, M. Duval.

M. Duval : Pas de quoi. Merci à vous pour votre compréhension.

Standardiste : Passez une belle journée, M. Duval. Au revoir.

Faire
le point

Gérer une situation conflictuelle

Cinq étapes sont à respecter :

1. Accueillir et écouter
2. Comprendre et reformuler avec empathie
3. Proposer une solution dans un langage positif
4. Conclure
5. Prendre congé aimablement

1 La gestion des appels entrants

- Pour assurer un bon accueil téléphonique, les organisations élaborent souvent une charte d'accueil téléphonique.

Principales règles à respecter

Décrocher rapidement

Se présenter courtoisement

Demander l'objet de l'appel

Donner une suite

- Les doubles appels doivent être gérés avec méthode :
 - demander à l'interlocuteur de patienter et diffuser une musique d'attente ;
 - répondre au second appel, le mettre en attente et revenir au premier en présentant des excuses.
- Pour prendre efficacement en note un message, il faut :

1 Écouter attentivement

2 Noter en style abrégé les informations essentielles

3 Les restituer clairement

2 La gestion des appels sortants

- Émettre un appel téléphonique suppose, de la part de l'émetteur, une préparation rigoureuse dans le respect des règles de la communication.

Saluer et se présenter

Préciser le motif de l'appel

Reformuler

Prendre congé et saluer

- Le répondeur téléphonique permet :

d'enregistrer une annonce

d'enregistrer des messages en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur

- Les situations conflictuelles doivent être désamorcées :
 - Écouter attentivement
 - Comprendre avec empathie
 - Proposer une solution dans un langage positif
 - Conclure en rassurant l'interlocuteur
 - Prendre congé aimablement

#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi15



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi16



Pause Passeport

- Appliquer les règles de l'accueil téléphonique
- Transférer ou filtrer des appels
- Gérer un double appel et les mises en attente
- Prendre en note et restituer un message téléphonique
- Préparer et émettre un appel
- Laisser un message sur répondeur téléphonique
- Gérer une situation conflictuelle

Niveau d'acquisition

Acquis

En cours



Appli 1 Réceptionner différents appels téléphoniques

Le 21 février, vous recevez un appel pour le directeur du laboratoire NordLab, Laurent Matthieu. Le directeur ainsi que les chefs de service sont en réunion et vous ne devez les déranger sous aucun prétexte. Il convient de transmettre les appels au secrétariat, poste 314.

1 Complétez vos réponses aux appels en fonction de la situation rencontrée (Annexe 1).

Annexe 1 Situation d'appels téléphoniques

10 h 15 – Appel n° 1

Situation : le poste de la secrétaire ne répond pas. Vous reprenez l'appel.

Docteur Nicolas : Bonjour, mademoiselle, Docteur Nicolas, je souhaiterais parler au directeur de laboratoire. J'ai un problème avec les résultats d'analyse de sang de Mme Duval. C'est très important.

Vous : Bonjour docteur, le docteur Matthieu est en réunion, je vous mets en relation avec son secrétariat.

Vous : Désolé(e), docteur, le poste ne répond pas, je vais donc laisser un message au docteur Matthieu pour qu'il vous rappelle dans les meilleurs délais. Pouvez-vous me communiquer votre numéro de téléphone ?

Docteur Nicolas : Je vous donne mon portable, c'est plus simple pour me joindre : 06 15 18 63 04.

Vous : Merci, c'est noté : 06 15 18 63 04.

11 h 30 – Appel n° 2 : un fournisseur demande à parler au directeur.

Situation : Le poste est cette fois occupé. Formulez votre réponse :

Situation : L'attente se prolonge. Que dites-vous ?

Désolé(e), monsieur, le secrétariat est occupé.
Pouvez-vous patienter quelques instants ?

Le poste est toujours occupé. Pouvez-vous rappeler plus tard ou laisser un message ?

2 Complétez la fiche message d'appel téléphonique à remettre au docteur Matthieu (Annexe 2).

Annexe 2 Fiche message

Pour Docteur Matthieu

Date le 21/10

MediCalls

heure du cours

EN VOTRE ABSENCE...

M. Nicolas

Société Médecin

Téléphone : 06 15 18 63 04

☒ A téléphoné
 ☐ Rappelera
 ☒ Vous prie de le rappeler

☒ URGENT
 ☐ Est venu vous voir
 ☐ Désire vous voir

Message : Le rappeler dans les plus brefs délais. Problème avec les résultats d'analyse de sang d'une de ses patientes.

Reçu par le/la stagiaire

Appli 2 Analyser un appel téléphonique

Marie Bernard accueille ce matin la stagiaire qui va vous succéder, Salomé. Vous assistez à la première conversation téléphonique entre Salomé et un interlocuteur.

Après avoir écouté cette conversation **Doc 1**, complétez la grille d'analyse à l'attention de Salomé **Annexe 3** afin de la conseiller pour qu'elle puisse reprendre votre poste dans les meilleures conditions.

Doc 1 Communication téléphonique

La sonnerie du téléphone retentit six fois, Salomé décroche.

Salomé : Oui, quittez pas.

L'interlocuteur : Bonjour, je suis bien chez le Dr Heilles ?

Salomé : Oui.

L'interlocuteur : Pourrais-je parler au docteur ?

Salomé : Un instant, sa ligne est occupée. Vous attendez ?

Musique d'attente.

Salomé : Quittez pas, c'est toujours occupé.

L'interlocuteur : C'est urgent...

Il ne peut pas finir sa phrase. La voix sèche et énervée de Salomé lui répond :

Salomé : Mais monsieur, je n'y suis pour rien, je fais ce que je peux...

L'interlocuteur, encore une fois, est mis en attente.

Salomé : Voilà, c'est bon, je vous passe le Dr Heilles. Au fait, vous êtes qui ?



Annexe 3 Grille d'analyse de la communication téléphonique

	OUI	NON
Les étapes à respecter		
Décrocher avant la 3 ^e sonnerie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se présenter et saluer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
S'assurer de l'identité de son interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prendre compte de sa demande	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reformuler (si nécessaire)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En cas d'indisponibilité immédiate, l'expliquer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenir le contact	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saluer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'expression et l'attitude		
S'exprimer dans un langage correct et professionnel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Être aimable, patient et poli	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Être disponible et à l'écoute	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3

Le 23 février à 15 h 15, vous recevez un appel téléphonique de Miss Smith, patiente anglaise, qui a rendez-vous, pour la première fois, avec le docteur Heilles du cabinet médical. Elle vous demande de lui confirmer l'heure de son rendez-vous et de lui indiquer le chemin alors qu'elle se trouve déjà rue Courbet.

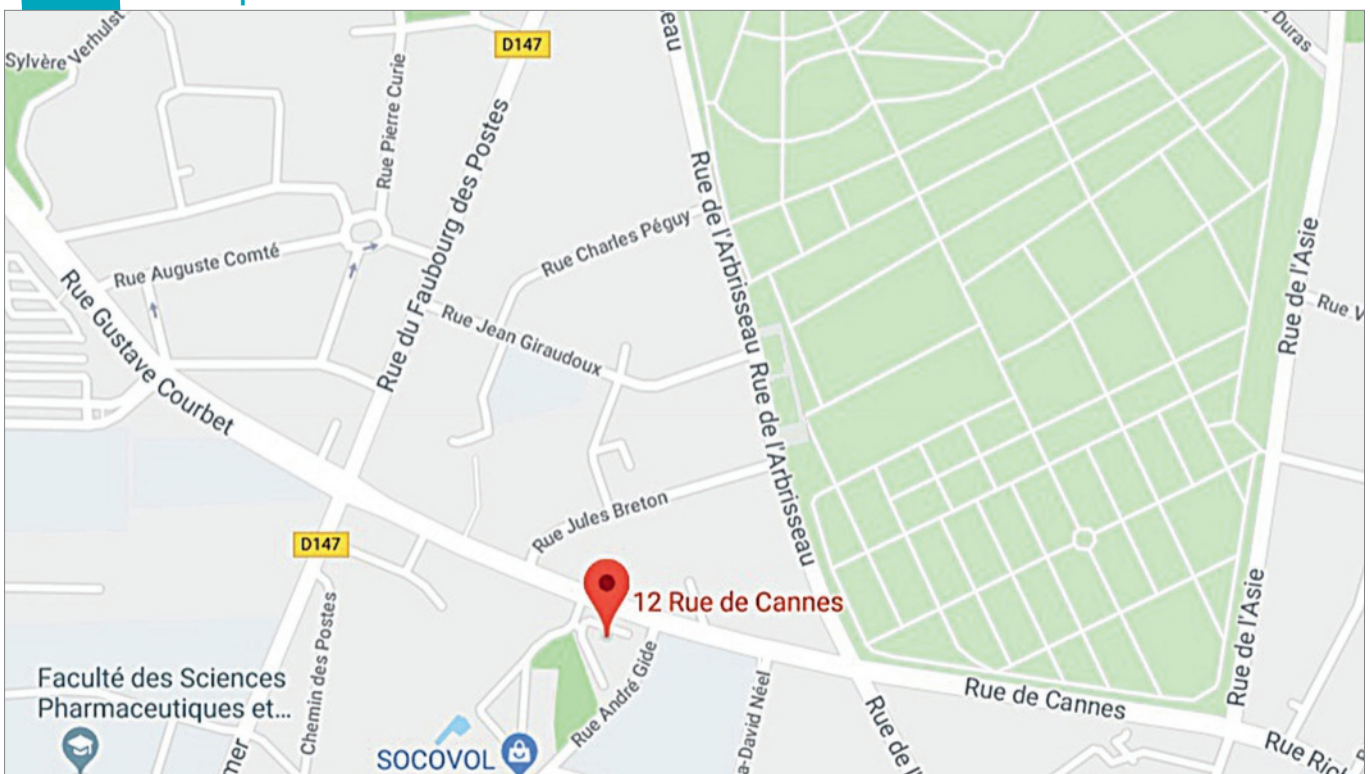
- 1 À l'aide de l'agenda du Dr Heilles et du plan du quartier **Docs 2 et 3**, poursuivez la communication téléphonique en français **Annexe 4** et traduisez-la en anglais **Annexe 5**.
- 2 Réalisez, par équipe de deux, le jeu de rôles correspondant à cette situation, dans les deux langues.

Agenda du Dr Heilles

L	M	M	J	V	S	D
29	30	31	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	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

10:00	M. Duraffourd
11:00	Mme Souchon
12:00	Mme Laurenti – Labo Oligosoins
13:00	
14:00	
15:00	M. Calmes
16:00	Mme Blais
17:00	M. Gueyffier
18:00	Mme Smith
	Visite M. Ducas – Rue de Dunkerque – 03 44 32 18 10

Plan du quartier : Cabinet médical 12 rue de Cannes – Lille



Annexe 4

Communication téléphonique en français

Secrétariat du Dr Heilles, [Prénom, nom]
à votre écoute.

Oui bien sûr, vous avez
RDV à 16 h 30. Vous êtes
actuellement rue Courbet,
n'est-ce pas ?

Vous êtes juste à côté. Allez au bout de cette rue,
en direction de l'hôpital Calmette et vous allez
vous retrouver sur la rue de Cannes.



Bonjour, je suis Mme Smith, j'ai ren-
dez-vous cet après-midi avec le doc-
teur Heilles. J'aimerais que vous me
rappelliez l'heure de mon rendez-vous.
De plus, je me suis égarée, pourriez-
vous m'indiquer la route ? Je me trouve
actuellement rue Courbet.

Exactement.



Je vous remercie de ces informations, je me mets
en route, à tout de suite. Au revoir.

Annexe 5

Communication téléphonique en anglais

Good morning, Doctor Heilles's GP's office, X
speaking. How can I help you?

Of course. You have an
appointment at 4:30 pm.
You are rue Courbet, aren't
you?

You're right next door. Go to the end of this street,
towards Calmette Hospital and you will find yourself
on the Rue de Cannes.



Good morning, I'm Miss Smith, I have an
appointment with Doctor Heilles this
afternoon. Could you remind me what
time my appointment is? Besides, I'm
lost, could you tell me the way to the
office, I'm currently on rue Courbet.

Yes, I am.



Thank you. I'll be there soon.

9

Gérer des agendas individuels

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.4.1 – Gestion des agendas

Compétence

> Mettre à jour des agendas personnels

Aléas

> Décalage ou annulation de rendez-vous
> Conflits de rendez-vous



L'entreprise

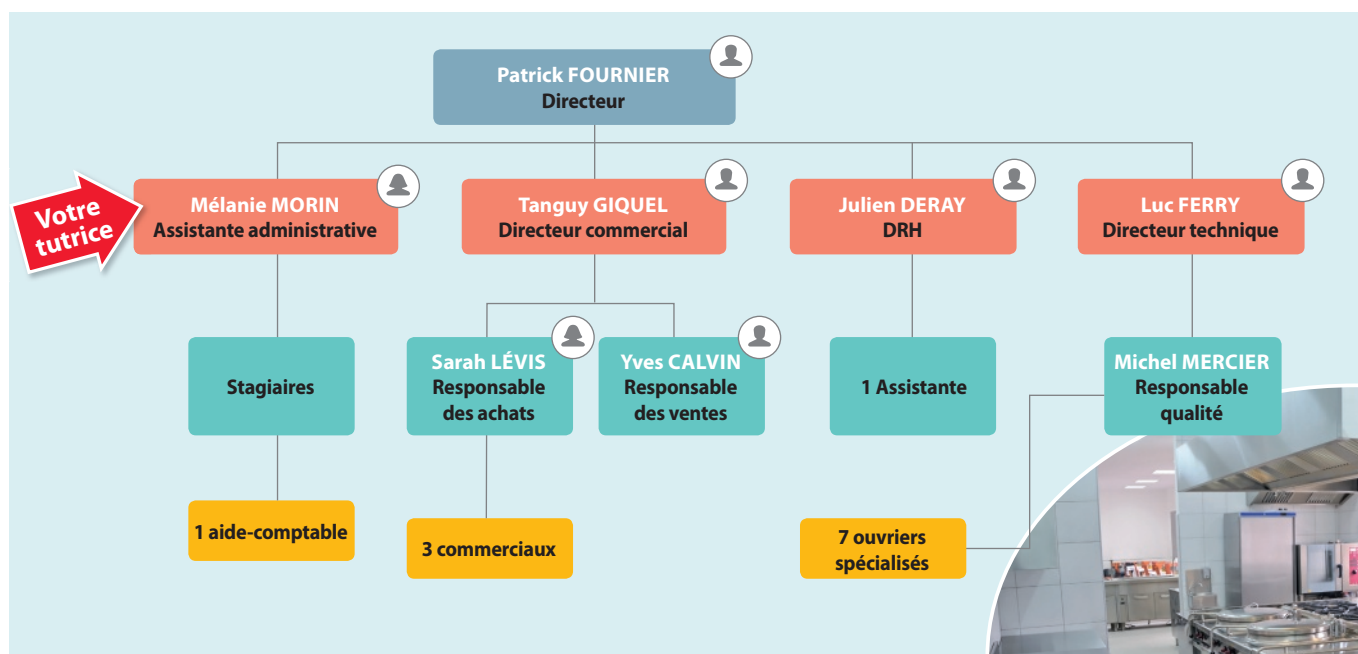
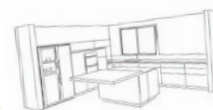


- La société Cuisine Conception est une entreprise spécialisée dans la fabrication et l'installation de cuisines professionnelles.
- En 2008, le directeur, Patrick Fournier, architecte d'intérieur, a débuté son activité sous le statut d'autoentrepreneur.
- En 2011, son bon chiffre d'affaires le contraint à changer de statut. Il crée alors une SARL qui emploie aujourd'hui 20 personnes.

Cuisine Conception

Fabrication et installation de cuisines professionnelles

Zone d'activité du Bisconte
56680 Plouhinec
Tél. : 02 97 36 22 51
Fax : 02 97 36 22 52
<https://cuisineconception.com>



Vos missions

En stage chez Cuisine Conception, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Mélanie Morin, assistante administrative. Vos horaires sont les suivants : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h 30.

Mélanie vous demande de l'aider dans les tâches quotidiennes, et en particulier de gérer l'agenda du directeur, Patrick Fournier.

- Mission 1** Planifier des tâches
- Mission 2** Planifier des rendez-vous sur un agenda
- Mission 3** Créer et gérer un agenda en ligne



Mission 1 Planifier des tâches

1. Définir des priorités

Nous sommes le 7 février. Chaque jour, en fin de journée, vous établissez votre plan de travail pour le lendemain. Vous utilisez la méthode ABC ([Doc 1](#)) pour classer les tâches selon leur importance.

- 1** Établissez le plan de travail de la matinée du 8 février ([Annexe 1](#)) en tenant compte des consignes de Mélanie Morin ([Doc 2](#)).

Doc 1 La méthode ABC

Pour la réalisation des activités journalières, la gestion du temps repose sur la hiérarchisation des tâches, en fonction de leur importance et de leur urgence. Parmi les méthodes existantes, la méthode ABC permet de classer les tâches selon leur importance dans un tableau.

Tâches A : très importantes	Ex. : enregistrer le courrier à distribuer le matin
Tâches B : importantes	Ex. : relancer un client
Tâches C : peu importantes	Ex. : passer une commande peu urgente

Doc 2 Message de Mélanie Morin le 7 février à 16 heures

De : melanie.morin@cuisineconcept.fr
À : stagiaire@cuisineconcept.fr
Objet : Votre travail pour demain

Je suis en déplacement à Lyon le 8 février. J'ai estimé le temps nécessaire pour les tâches que je vous demande d'effectuer pendant mon absence. Organisez-vous au mieux...

- Appelez le réparateur pour le copieur en panne – Coordonnées sur le copieur (10 min).
- Mettez à jour le planigramme de pose des cuisines du mois d'avril (1 h 30).
- Un intérimaire arrive à 9 h. Accueillez-le à ma place, offrez-lui un café et orientez-le vers Tanguy Giquel qui doit lui expliquer son travail (10 min).
- Rappelez aux commerciaux par courriel la réunion de coordination lundi 18/02 de 15 h à 18 h. Utilisez la liste de diffusion (15 min).
- Le store de mon bureau est cassé. Appelez d'urgence le fournisseur SBM Store, recherchez le n° dans les Pages Jaunes. Je voudrais que ce soit réparé à mon retour (10 min).
- Organisez un déjeuner de travail entre M. Minot, Sté Descamps (tél. : 04 02 21 51 28) et Patrick Fournier le 22/02 de 12 h à 15 h.
- Réservez une table au restaurant La table du Boucher (dans l'espace réservé aux déjeuners d'affaires) : recherchez le n° dans les Pages Jaunes (15 min).
- Classez les bons de livraison fournisseurs du mois de février (30 min).
- L'après-midi, vous travaillerez avec Tanguy. Il veut vous confier la réalisation d'un diaporama pour la réunion du 18/02.

Merci – À lundi.



Annexe 1 Plan de travail de la matinée du 8 février selon la méthode ABC

Tâches A Très importantes	<p>Accueillir l'intérimaire.</p> <p>Appeler le réparateur pour le copieur en panne.</p> <p>Appeler le fournisseur pour réparer le store cassé du bureau de Mélanie.</p>
Tâches B Importantes	<p>Envoyer un courriel aux commerciaux pour leur rappeler la réunion de coordination du 18/02.</p> <p>Organiser le déjeuner de travail du 22/02 – M. Minot, Patrick Fournier.</p> <p>Réserver une table au restaurant La table du Boucher.</p>
Tâches C Peu importantes	<p>Mettre à jour le planigramme de pose des cuisines du mois d'avril.</p> <p>Classer les bons de livraison fournisseurs du mois de février.</p>

2. Mettre à jour une éphéméride

2 Présentez votre plan de travail de la matinée du 8 février N sur l'éphéméride (Annexe 2).

Annexe 2 Page d'éphéméride

Février

8

Vendredi

pas le temps d'archiver les dossiers clients, reporter à lundi.

Semaine 20

09:00 Accueillir l'intérimaire.

Appeler le réparateur pour le copieur.

Appeler le réparateur pour le store.

09:30 Envoyer un courriel aux commerciaux pour réunion coordination 18/02.

Organiser le déjeuner de travail du 22/02

M. Minot - Patrick Fournier

Réserver le restaurant.

10:00 Mettre à jour le planigramme de pose des cuisines (avril).

11:30 Classer les bons de livraison fournisseurs de février.

Mission 2

Planifier des rendez-vous sur un agenda

Nous sommes le 18 février. Mélanie Morin vous demande de mettre à jour l'organiseur papier de Patrick Fournier dans lequel figurent ses rendez-vous, les événements ou tâches à effectuer.

- 3** Notez (**Annexe 3**) les demandes de rendez-vous que vous avez réceptionnées ce matin (**Doc 3**) et le déjeuner du 22 février que M. Minot vient de confirmer (**Doc 2**).

Doc 3
Demandes de rendez-vous avec Patrick Fournier
Pour : M. Fournier
Date : le 18 février
Heure : 10 h 00
EN VOTRE ABSENCE
M. Devos
Société : Kalimédia
Tél. : 06 56 56 98 77

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné | <input type="checkbox"/> rappellera |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir | <input checked="" type="checkbox"/> désire un rendez-vous |

Message

le 22/02 de 10 h à 11 h pour présentation projet Hélios.

Reçu par : le/la stagiaire
Pour : M. Fournier
Date : le 18 février
Heure : 10 h 30
EN VOTRE ABSENCE
M. Plantin
Société : Architecte
Tél. : 06 21 32 51 97

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné | <input type="checkbox"/> rappellera |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir | <input checked="" type="checkbox"/> désire un rendez-vous |

Message

le 21/02 de 11 h à 12 h pour chantier de la salle des fêtes

Reçu par : le/la stagiaire
Pour : M. Fournier
Date : le 18 février
Heure : 09 h 10
EN VOTRE ABSENCE
M. Dutoit
Société : DUTOIT et Fils
Tél. : 02 52 10 11 51

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné | <input type="checkbox"/> rappellera |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir | <input checked="" type="checkbox"/> désire un rendez-vous |

Message

le 19/02 de 16 h à 17 h pour devis extension cuisine.

Reçu par : le/la stagiaire
Pour : M. Fournier
Date : le 18 février
Heure : 11 h 00
EN VOTRE ABSENCE
M. Dutilleul
Société : HBI
Tél. : 06 21 56 21 57

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné | <input type="checkbox"/> rappellera |
| <input type="checkbox"/> vous prie de le rappeler | <input type="checkbox"/> urgent |
| <input type="checkbox"/> est venu vous voir | <input checked="" type="checkbox"/> désire un rendez-vous |

Message

le 19/02 de 9 h à 10 h 30 pour présenter son remplaçant M. Delannoy et leurs nouveaux produits.

Reçu par : le/la stagiaire

Annexe 3 Organisateur papier de Patrick Fournier

FÉV.	LUN. 18	MAR. 19	MER. 20	JEU. 21	VEN. 22
08:00	Ne rien prendre		M. Loubier ABC diffusion		
09:00		HBI M. Delannoy et M. Dutilleul ici		Mairie Adjoint	Brief Salon déco
10:00					Kalimédia Pjt Hélios ici
11:00			BNP M. Pinget ici	M. Plantin Pjt Salle des fêtes ici	
12:00		Déj. M. Lejeune			
13:00					Déj. M. Minot Table du boucher
14:00					
15:00			D.R.H. Renouveler contrat intérim.		Départ Paris salon déco
16:00	Réunion Coord. Comm.	Sté Dutoit extension Cuisine		Conférence à la chambre de commerce	
17:00					

Faire
le point

La planification des tâches

Pour planifier des tâches, on rédige une liste de tâchesOn utilise des outils de
gestion du temps

Comment planifier les tâches que l'on doit réaliser?

- Recenser les différentes tâches selon leur importance
- Les classer par ordre chronologique et par ordre d'importance selon la méthode ABC

Agenda manuelAgenda électronique

Google Agenda

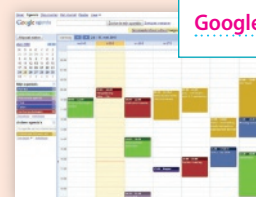


Éphéméride

Organiseur papier



Smartphone



Mission 3 Créer et gérer un agenda en ligne

1. Tenir et mettre à jour un agenda

Nous sommes le 19 février. Mélanie Morin a décidé de créer un agenda électronique pour Patrick Fournier sur Google Agenda en complément de son agenda papier. Elle vous propose de vous initier à cette application de manière théorique sur papier, puis de créer un agenda en ligne.



- 4 Mettez à jour l'agenda de Patrick Fournier (Annexe 4) pour la semaine du 18 février en tenant compte des consignes de Mélanie (Doc 4) et des courriels reçus ce matin (Docs 5 et 6).

Doc 4 Consignes de Mélanie Morin

Je viens de créer un agenda Google pour Patrick Fournier. Ce sera plus pratique pour les mises à jour et il pourra le consulter à partir de son smartphone. En plus, il peut être partagé avec les personnes de son choix. J'ai imprimé l'agenda Google de la semaine en cours, merci de le mettre à jour sur papier en fonction des courriels que j'ai reçus ce matin. Respectez la légende utilisée pour différencier les événements internes, externes...

Doc 5 Courriel de la mairie de Plouhinec

De : helene.simoni@mairieplouhinec.fr
À : administration@cuisineconception.fr
Objet : Demande de modification de rendez-vous

Madame,

M. Fournier devait rencontrer l'adjoint au maire le 21 février de 9 h à 10 h. Celui-ci a un contretemps et souhaiterait déplacer le rendez-vous à 14 h le même jour. Merci de me confirmer ce rendez-vous dans les meilleurs délais.

Bien cordialement,
 Hélène Simoni

Doc 6 Courriel de la société Kalimédia

De : alain.devos@kalimedia.fr
À : administration@cuisineconception.fr
Objet : Rendez-vous avec M. Fournier

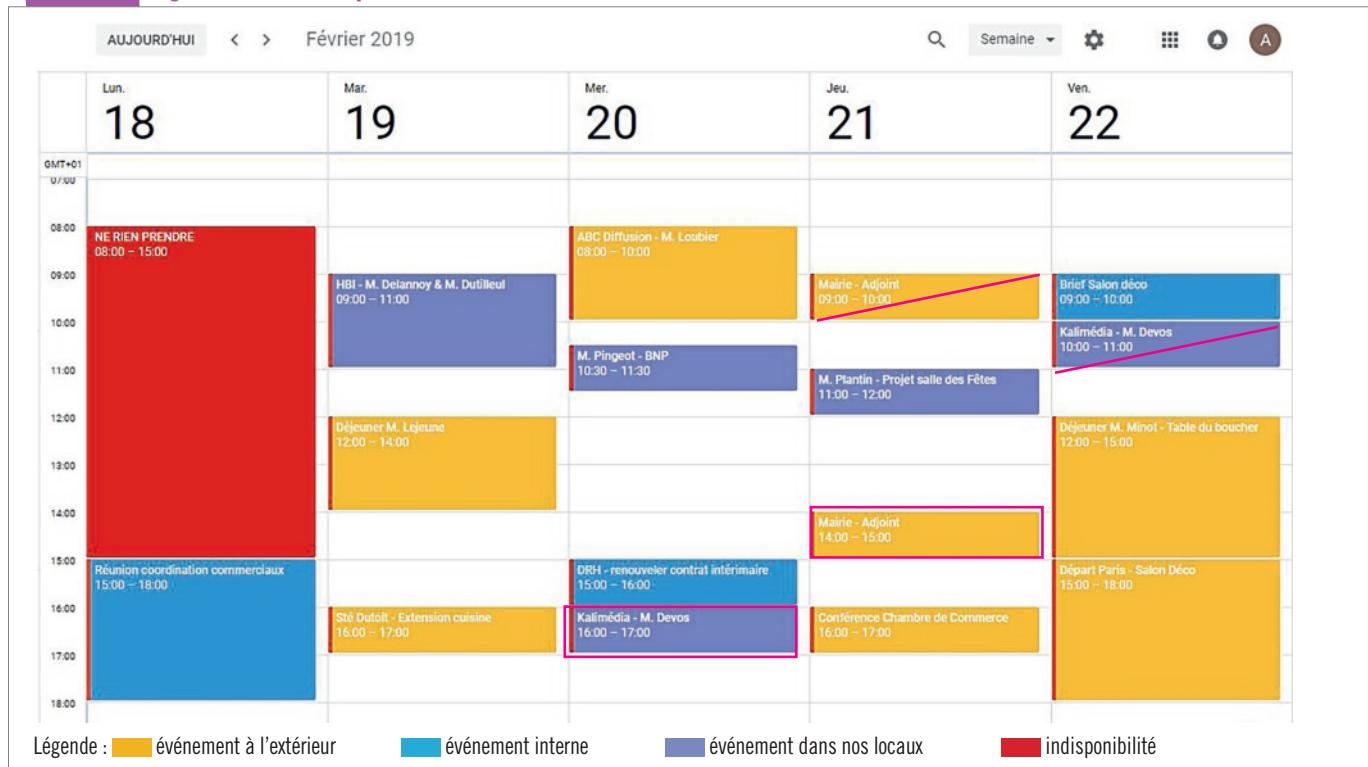
Madame,

Je devais voir M. Fournier pour le projet Hélios le 22 février de 10 h à 11 h. Malheureusement, je dois impérativement me rendre à Paris le 22. Je vous propose d'avancer le rendez-vous au mercredi 20 ou jeudi 21 à partir de 14 h 30 ou encore jeudi matin entre 9 h 30 et 12 h.

J'attends votre confirmation. Merci d'avance.

Cordialement,
 Alain Devos

Annexe 4 Agenda électronique de Patrick Fournier



5 Répondez (Annexes 5 et 6) aux courriels de la mairie de Plouhinec et de la société Kalimédia (Docs 5 et 6).

Annexe 5 Courriel à l'attention de la mairie de Plouhinec

De : administration@cuisineconception.fr

À : helene.simoni@mairieplouhinec.fr

Objet : RE : demande de modification de rendez-vous

Madame,

Je fais suite à votre demande de changement de rendez-vous.

Je vous confirme que M. Fournier est disponible pour rencontrer l'adjoint au maire le 21 février de 14 h à 15 h.

Bien cordialement,

Mélanie Morin

Assistante administrative

Annexe 6 Courriel à l'attention de la société Kalimédia

De : administration@cuisineconception.fr

À : alain.devos@kalimedia.fr

Objet : RE : rendez-vous avec M. Fournier

Monsieur,

Je vous confirme le report de votre rendez-vous avec M. Fournier pour le projet Hélios.

Celui-ci aura lieu le 20 février de 16 h 00 à 17 h.

Cordialement,

Mélanie Fournier

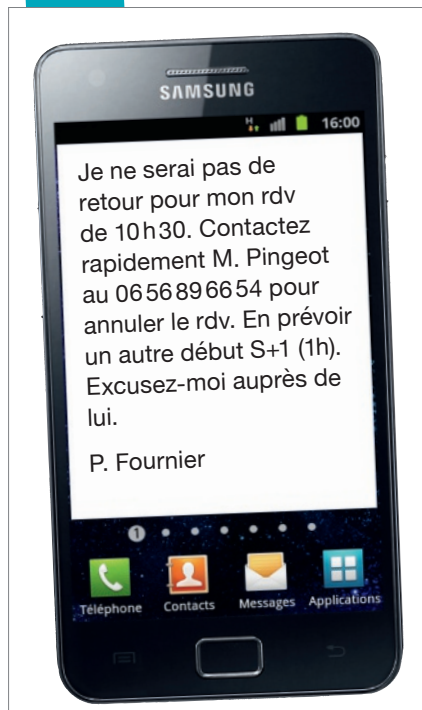
Assistante administrative

2. Annuler un rendez-vous

Le 20 février à 9 h 30, Patrick Fournier se trouve en rendez-vous chez MG Diffusion. Il réalise tout à coup qu'il ne pourra pas être de retour au bureau avant 11 h. Il vous envoie un SMS pour annuler le prochain rendez-vous.

- 6 À partir du SMS reçu de Patrick Fournier (Doc 7) et de son agenda (Annexe 4), préparez l'appel téléphonique à passer à M. Pinget (Annexe 7).

Doc 7 SMS de Patrick Fournier



Annexe 7 Fiche de préparation d'appel téléphonique

Cuisine Conception		Fiche de préparation d'appel téléphonique
• Date : 20 février	• Heure : 9 h 40	
• Destinataire : M. Pinget	• N° de téléphone : 0656 89 66 54	
• Société : BNP		
• Objet : Annulation et report de rendez-vous		
• Saluer, se présenter :	Bonjour, (nom, prénom de l'élève) de la société Cuisine Concept.	
• Donner le motif de l'appel :	Informé d'un contretemps de P. Fournier qui nécessite l'annulation du rendez-vous de 10 h 30. Demander un autre rendez-vous en début de semaine prochaine (1 h).	
• Reformuler, conclure :	S'excuser et demander les disponibilités de M. Pinget en S+1.	
• Prendre congé :	Saluer.	
• Documents à consulter :	Agenda de M. Fournier.	

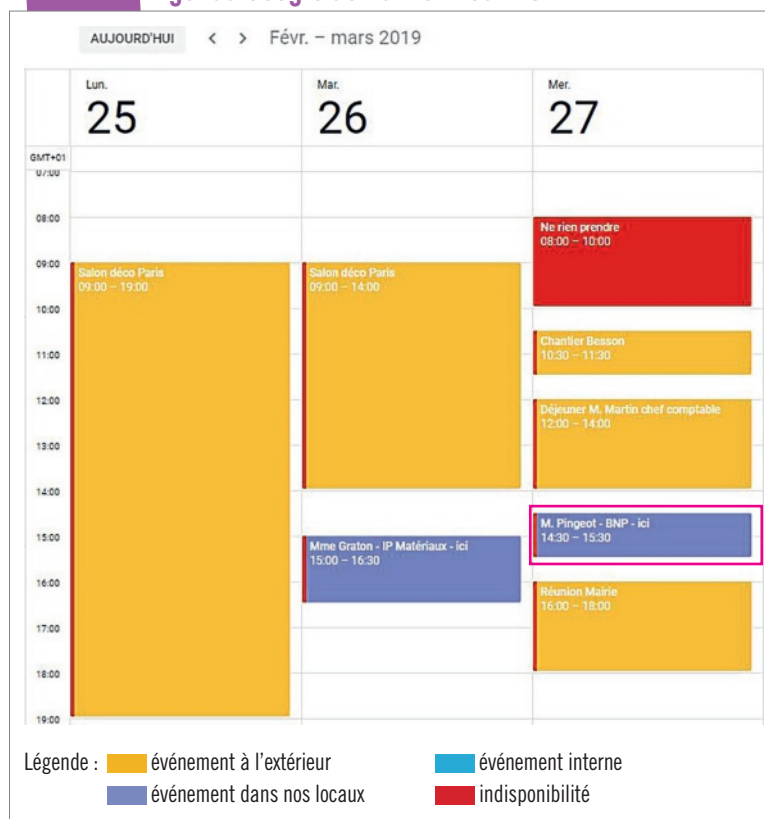
Vous n'avez pas pu joindre directement M. Pinget. Vous lui avez donc laissé un message vocal. À 10 h, vous recevez un courriel de son assistante (Doc 8).

- 7 Planifiez un rendez-vous sur l'agenda de Patrick Fournier (Annexe 8) en tenant compte des disponibilités de M. Pinget (Doc 8).

Doc 8 Courriel de l'assistante de M. Pinget

De :	virginie.martinot@bnp.fr
À :	administration@cuisineconcept.fr
Objet :	Rendez-vous de MM. Pinget et Fournier semaine prochaine
<p>Madame,</p> <p>Je fais suite au message vocal que vous avez laissé à M. Pinget ce matin. Voici ses disponibilités la semaine prochaine afin de fixer un autre rendez-vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – lundi 25/02 de 15 h à 17 h – mardi 26/02 de 8 h à 9 h et de 14 h à 17 h – mercredi 27/02 de 9 h à 10 h 30 et de 13 h 30 à 17 h <p>Je vous remercie de m'indiquer dès que possible la date qui vous convient.</p> <p>Cordialement, V. Martinot</p>	

Annexe 8 Agenda Google de Patrick Fournier



Mélanie Morin souhaite que vous mettiez en pratique l'application Google Agenda à partir de l'exemple de l'agenda de Patrick Fournier.

- 8 Créez votre adresse Gmail. Créez ensuite un agenda que vous nommerez « Agenda PF ». Puis reproduisez l'agenda de Patrick Fournier (Annexe 8).
- 9 À partir du plan que Mélanie vous a préparé (Doc 9), envoyez un SMS à Patrick Fournier pour lui indiquer la date et l'heure du nouveau rendez-vous (Annexe 9).

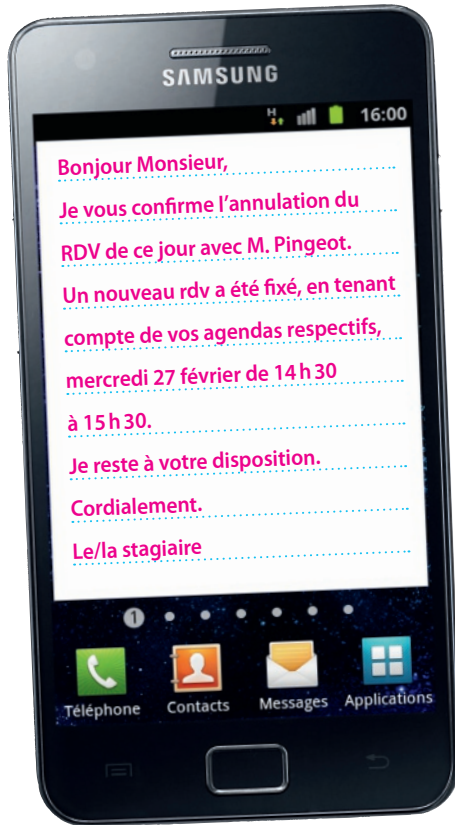
Doc 9 Plan du SMS à Patrick Fournier

- Saluer
- Confirmer l'annulation du rdv de ce jour avec M. Pinget
- Indiquer la date et l'heure du nouveau rendez-vous
- Préciser que la date a été fixée en tenant compte des agendas respectifs
- Conclure : rester à disposition
- Formule de politesse courte
- (signer : le/la stagiaire)



Annexe 9

SMS à Patrick Fournier

Faire
le point

Les agendas en ligne

Où peut-on se les procurer ? Sur InternetEx. : Google Agenda

Que permettent-ils de faire ?

Organiser son planning pour suivre tous les événements liés à son activité professionnelle ou à sa vie privée.

Les avantages professionnels d'un agenda en ligne avec des exemples



Mise à jour aisée

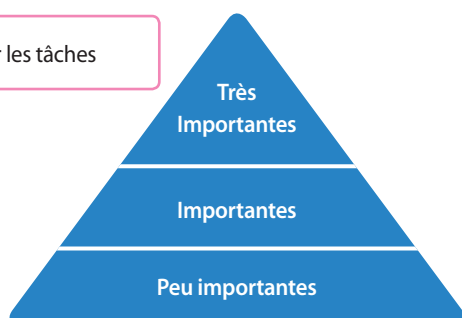
- Nouveaux rendez-vous, événements et tâches : à planifier
- Rendez-vous, événements, réunions ou tâches qui posent problème : à annuler ou reporter



- Accéder à son agenda lorsqu'on est en déplacement (ex. avec son smartphone)

1 Planifier des activités

1 Classer les tâches



La méthode ABC

2 Les ordonner et les planifier



La liste des tâches

2 Planifier des rendez-vous

Fixer la date, l'heure

Éventuellement

Modifier, reporter

Annuler

→ En concertation avec les personnes concernées (en interne ou en externe).

3 Les agendas papier et les agendas numériques

	Quels outils ?	Particularités
Outils papier	Éphéméride	Simple à utiliser, souvent employé en complément de l'agenda électronique
	Agenda, organisateur	
Outils numériques	Organisateur électronique	Pratique par le format, gère l'agenda et le carnet d'adresses
	Application informatique Ex. : Google Agenda	Fonctionnalités intéressantes : rappels, invitations, partage, accessibilité à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone

#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi17



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi18



Pause Passeport

- Planifier des tâches sur un agenda en définissant des priorités
- Mettre à jour un agenda
- Planifier des rendez-vous communs sur plusieurs agendas
- Créer et gérer un agenda en ligne
- Planifier des tâches

Niveau d'acquisition

Acquis

En cours



Appli 1 Lancer une invitation à partir de Google Agenda

Nous sommes le 25 février. Vous êtes en stage auprès de Mélanie Morin, assistante administrative. Patrick Fournier, directeur de Cuisine Conception, souhaite inviter un fournisseur à assister avec lui à un rendez-vous prévu cette semaine dans son agenda.

À partir des consignes de Mélanie Morin **Doc 1**, complétez la zone « Invités » sur le masque de saisie « Événement chantier Besson » **Annexe 1** et rédigez le courriel au fournisseur sur le masque de saisie « Envoyer un e-mail aux invités » **Annexe 2**.

Doc 1 Consignes de Mélanie Morin

À partir de l'agenda Google de Patrick Fournier, inviter Éric Delorme de Revelec (eric.delorme@revelec.fr) à se rendre avec lui sur le chantier de la société Besson. Ainsi, il pourra rencontrer l'architecte chargé du chantier. Cela sera utile à M. Delorme qui doit établir un devis pour le poste « électricité ». Demander à M. Delorme de confirmer sa venue afin de prévenir la société Besson de sa présence. Merci. Mélanie Morin

Annexe 1 Masque de saisie Google Agenda « Événement chantier Besson »

X
Chantier Besson
ENREGISTRER

27 févr. 2019
10:30pm
à
11:30pm
27 févr. 2019
FUSEAU Horaire

☐ Toute la journée
☒ Une seule fois

DÉTAILS DE L'ÉVÉNEMENT
RECHERCHER UN HORAIRE

Ajouter un lieu

Ajouter une visioconférence

Notification
30
minutes
X

INVITÉS

eric.delorme@revelec.fr

Les invités peuvent :
☐ Modifier l'événement

Annexe 2 Masque de saisie Google Agenda « Envoyer un e-mail aux invités »

Envoyez un e-mail aux invités
X

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

Réponses en attente (1)

À :

Objet

Message

Appli 2 Créer un événement récurrent sur Google Agenda

Le 27 février, Patrick Fournier souhaite mettre en place une réunion de coordination un vendredi sur deux à partir du 8 mars. Elle se tiendra dans son bureau, de 8 h 30 à 9 h 30. Elle concernera le directeur commercial, Tanguy Giquel, et le directeur technique, Luc Ferry.

1 Créez l'événement en complétant les masques de saisie [Annexes 3, 4](#).

L'événement a été créé sur l'agenda de Patrick Fournier. Mélanie Morin vous demande de prévenir par courriel les deux directeurs concernés et de leur demander de se rendre systématiquement disponibles pour cette réunion.

2 Complétez le plan du message [Annexe 5](#).

Annexe 3 Masque de saisie « Modifier l'événement »

×

Réunion de coordination

ENREGISTRER

Autres actions ▾

⋮

08/03/N

08 : 30

à

09 : 30

08/03/N

FUSEAU Horaire

☐ Toute la journée

Réurrence ☒

AJOUTER UNE NOTE ET DES INVITÉS

DÉTAILS DE L'ÉVÉNEMENT

RECHERCHER UN HORAIRE

📍

Bureau de M. Fournier

👤

Ajouter une visioconférence ▾

🔔

Notification ▾

30

minutes ▾

×

AJOUTER UNE NOTIFICATION

📅

M. Fournier

☒

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

📁

Disponible ☐

Occupé ☒

☰

📎

B

I

U

☰

☰

🔗

✂

Description

Réunion avec Luc Ferry et Tanguy Giquel

INVITÉS

Ajouter des invités

2 invités

👤

✓

👤

Les invités peuvent :

👤

Modifier l'événement

👤

Inviter d'autres personnes

👤

Voir la liste des invités



Annexe 4

Masque de saisie « Récurrence » de la réunion de coordination

Récurrence

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

Récurrent

Répéter tous les semaines

Répéter le ☐ L ☐ M ☐ M ☐ J ☒ V ☐ S ☐ D

Date de début

Fin ☒ Jamais

☐ après répétitions

☐ Le

Résumé Toutes les semaines le

OK

Annuler

Info

Un événement récurrent est un événement répétitif. Google Agenda permet d'enregistrer en une seule fois un événement qui se reproduit tous les jours, toutes les semaines, tous les mois...

Annexe 5

Plan du message à l'attention du directeur commercial et du directeur technique

1. Indiquer quand la réunion de coordination aura lieu.

Un vendredi sur deux à partir du 8 mars N

2. Préciser les noms des participants :

M. Fournier, M. Giquel, M. Ferry

3. Préciser les modalités :

- de 8 h 30 à 9 h 30

- dans le bureau de M. Fournier

4. Conclure :

Demander aux participants de se rendre systématiquement disponibles.

5. Prendre congé.

10

Aménager les espaces de travail

PÔLE 3

Gestion administrative interne

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

Compétence

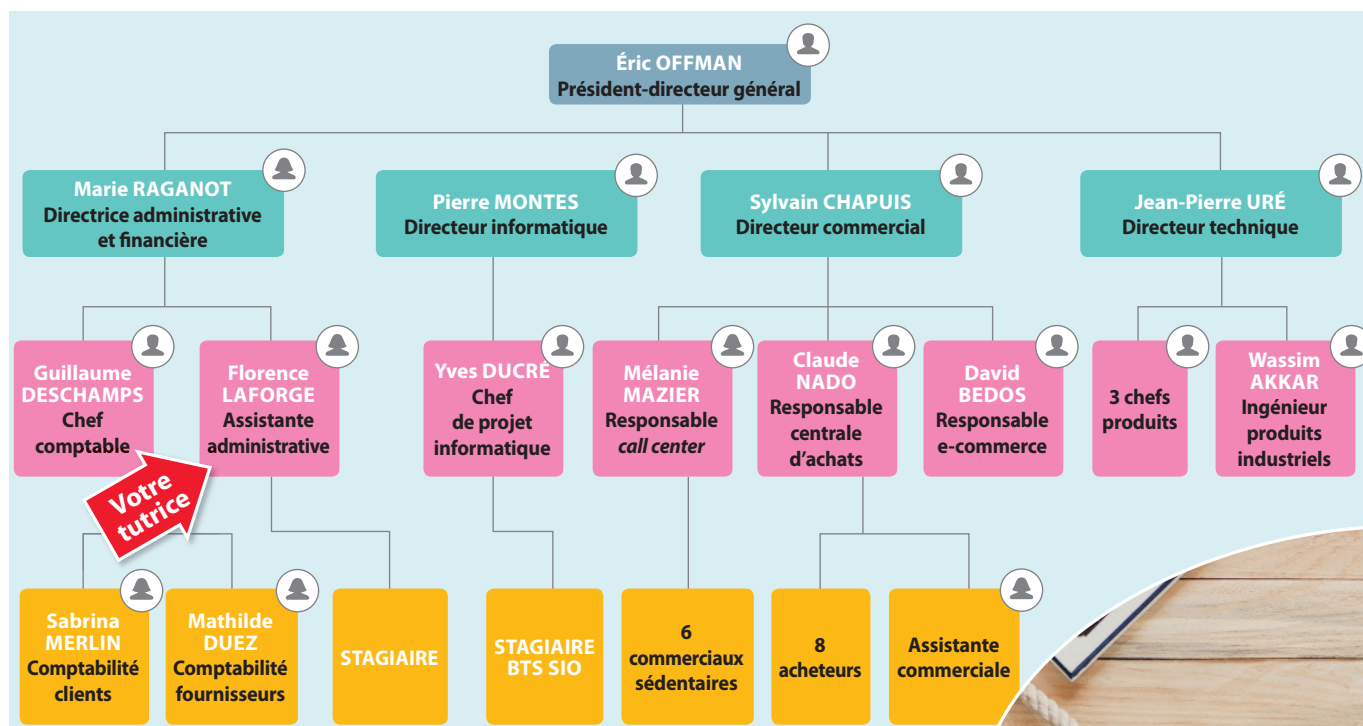
> Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail



L'entreprise



- La société Espace Marine, située à Rochefort en Charente-Maritime, est une start-up spécialisée dans la vente en ligne de vêtements et accessoires pour le bateau et les sports nautiques.
- Implantée au cœur des chantiers navals, l'enseigne dispose d'une équipe jeune et dynamique. Créée en 2009, elle est dirigée par Éric Offman, président-directeur général, et compte 31 salariés.



Vos missions

Soucieuse de préserver la santé et l'efficacité de ses collaborateurs, l'entreprise souhaite améliorer leurs conditions de travail et, notamment, entamer une démarche globale subventionnée par la CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie).

Le 15 avril N, vous êtes accueilli(e) en stage à la direction administrative et financière par Florence Laforge, assistante administrative, qui vous demande de l'assister dans cette nouvelle démarche.

- Mission 1** Identifier les principes ergonomiques
- Mission 2** Améliorer un espace de travail et participer à son agencement
- Mission 3** Mettre en place la signalétique dans l'entreprise



Mission 1 Identifier les principes ergonomiques

1. Observer et critiquer un environnement de travail

Le 15 avril, Florence Laforge vous présente le poste de travail de Mathilde Duez, chargée de la comptabilité fournisseurs. Elle vous informe que la direction administrative a décidé de réorganiser le poste en raison des nombreux problèmes qui lui ont été remontés. Elle vous charge de les consigner.

1 Observez l'environnement de travail de Mathilde (Doc 1) et complétez le document d'analyse (Annexe 1).

Info

Par **poste de travail**, on entend :

- le **lieu** où le personnel utilise les ressources matérielles indispensables à l'exécution d'une tâche ;
- l'ensemble du **mobilier, matériels**, logiciels, à la disposition de ce personnel.

Doc 1

Poste de travail de Mathilde

«Je suis souvent épuisée à la fin de la journée. J'ai mal aux yeux et des douleurs fréquentes dans les cervicales. Je ne peux pas régler la hauteur de mon siège. Je crois que mon écran n'est pas bien positionné.

J'allume souvent la lumière du plafond car il y a une toute petite fenêtre. J'ai souvent trop chaud, je ne peux pas ouvrir la fenêtre qui est fixe et je n'ai pas de ventilateur.

Les murs et la moquette sont gris. Je me sens souvent oppressée et même déprimée. Je passe trop de temps à rechercher des documents car il me manque des rangements pour m'organiser. Je n'arrive pas à me concentrer, ma collègue dans le bureau voisin passe beaucoup de temps au téléphone et j'entends tout ce qu'elle dit.

Parfois je me sens tellement débordée que j'ai des insomnies et le matin je n'ai pas envie d'aller travailler. Mon médecin m'a déjà prescrit un traitement pour diminuer mon stress».



Annexe 1

Analyse du poste de la comptable fournisseurs

Problèmes identifiés	Origines des problèmes
Douleurs aux yeux	Manque de lumière naturelle
Douleurs cervicales	Écran mal positionné Siège inadapté
Sensation de chaleur excessive	Fenêtre fixe Absence de ventilateur
Sensation d'oppression, de déprime	Murs et moquettes gris
Perte de temps pour retrouver des documents	Manque de rangement
Difficultés de concentration	Nuisances sonores
Épuisement, insomnies, manque d'entrain	Stress, charge de travail trop importante

2. Identifier les règles ergonomiques à respecter

- 2** Indiquez les principes ergonomiques à adopter pour le réaménagement du poste de travail de Mathilde Duez (Annexe 2) dans le respect de la réglementation (Docs 2 à 4).

Doc 2 La réglementation de la santé et de la sécurité au travail

CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Le Code du travail (4^e partie).
- Les directives de l'Union européenne.
- L'inspection du travail et la médecine du travail.
- Les délégués du personnel, le Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ou le Comité social et économique (fusion des instances représentatives du personnel d'ici à 2020).
- Le chef d'entreprise, garant du respect de la réglementation.

Doc 3 Bien vivre au bureau*

- **Espace de travail** : 10 m² par personne.
- **Confort visuel** : pas de reflet ; éclairage général : 200-300 lux ; éclairage indirect : 500 lux.
- **Température** : de 19 à 26 °C.
- **Bruit** : 45 décibels maxi.
- **Environnement** : couleur pastel et mate.

N.B. : Ne pas tourner le dos à la porte.

* Préconisations de l'Afnor et de l'Ademe

Doc 4 Guide pratique du travail sur écran



- 1 **Écran** : luminosité et contraste réglables.
Hauteur réglable : yeux.
Distance de lecture = 50 à 70 cm.
- 2 **Clavier et souris** : clavier ergonomique à 10-15 cm du bord bureau. Mains en ligne droite avec l'avant-bras.
- 3 **Porte-documents** : mobile et réglable.
- 4 **Lampe d'appoint** : mobile, réglable (500 lux).
- 5 **Appui-poignets** : pour la frappe.

- 5 **Repose-pieds** : antidérapant.
- 7 **Fauteuil** : pivotant, à roulettes : 5 branches, hauteur et dossier ajustables.
- 8 **Accoudoirs** : réglables. Avant bras appuyés. Angle de 90° du bras et de l'avant-bras.
- 9 **Bureau** : hauteur réglable, avec retour.
- 10 **Fenêtre** : stores à lamelles, orientables. Perpendiculaire à l'écran de l'ordinateur.

D'après l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale).

Annexe 2 Recommandations et règles ergonomiques

Local	10 m ² au minimum
Éclairage naturel (fenêtre) Éclairage artificiel (lampe)	200 à 300 lux : stores à lamelles orientables – 500 lux : lampe d'appoint
Couleurs mur et plafond	Couleur pastel non brillante. Ni excitante, ni déprimante
Bruit et température	45 décibels au maximum ; 20 à 26°
Emplacement bureau	Perpendiculaire à la fenêtre, sans tourner le dos à la porte
Fauteuil	5 branches, à roulettes – hauteur et dossier ajustables
Poste informatique	Écran à hauteur des yeux, perpendiculaire ou dos à la fenêtre Clavier et souris ergonomiques

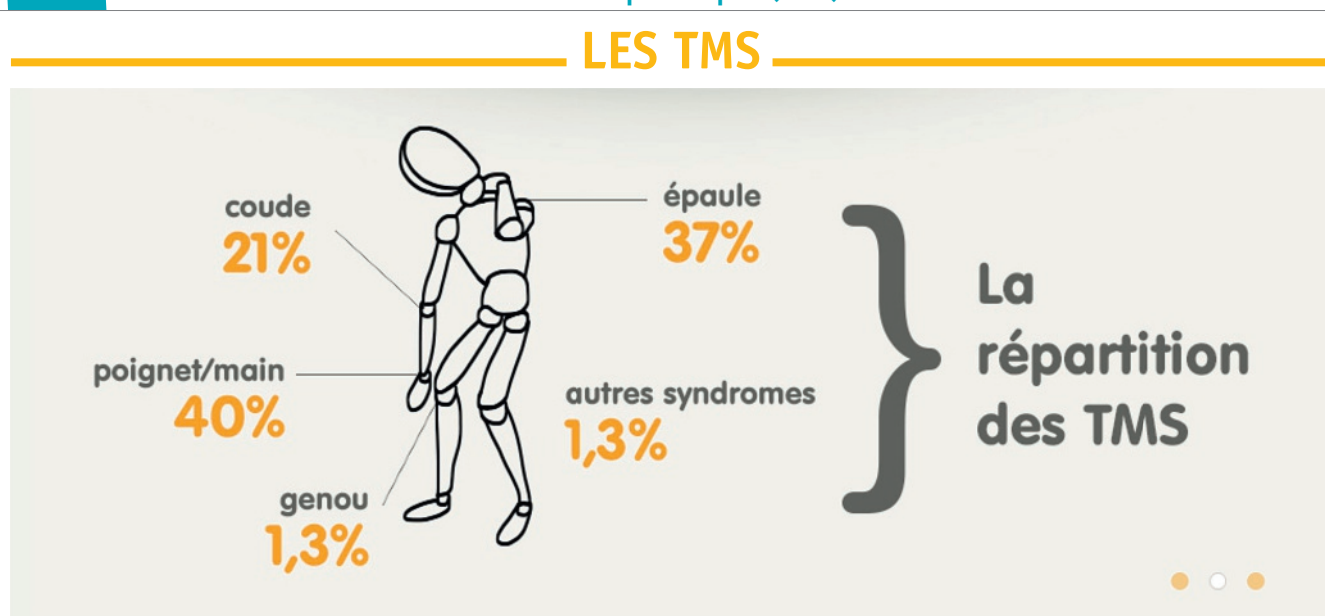
3. Maintenir la performance et la santé des collaborateurs

Florence Laforge vous explique que la direction souhaite entamer une démarche TMS Pros pour lutter contre les troubles musculo-squelettiques ressentis par une partie du personnel du service commercial. Elle vous demande de l'aider à réaliser une présentation qui sera projetée lors d'une prochaine réunion sur ce sujet.

- 3** Commencez à préparer le diaporama support de la prochaine réunion (**Annexes 3, 4 et 5**) à partir des documents fournis par Florence Laforge (**Docs 5, 6, 7, 8**).

Doc 5

Documentation sur les troubles musculo-squelettiques (TMS)



<https://tmspros.fr>

Ils affectent principalement les muscles, les tendons et les nerfs.

Les régions corporelles concernées sont principalement le cou, les épaules et les poignets. Ils s'expriment par de la douleur mais aussi par de la raideur, de la maladresse ou une perte de force.

Quelle que soit leur localisation, les TMS peuvent devenir chroniques, irréversibles et entraîner un handicap durable.

Les TMS sont de loin les maladies professionnelles reconnues les plus fréquentes. Ils sont le résultat de la combinaison de multiples causes liées au poste de travail et à son environnement, à l'organisation du travail, au climat social dans l'entreprise.

Les TMS coûtent cher à l'entreprise. Ils sont une source de désorganisation, peuvent entraîner une baisse de performance (diminution de la productivité, de la qualité...) et avoir un impact majeur en matière d'absentéisme et de *turnover*.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX FACTEURS DE RISQUE ?

La forte répétitivité des gestes, les efforts excessifs, les postures inconfortables ou maintenues trop longtemps, le manque de pauses ou d'alternance entre des tâches, une durée de travail excessive, l'absence de possibilité d'entraide.

Des solutions de prévention peuvent être mises en place. Tous les secteurs d'activité sont concernés. Le risque est [notamment] présent dans les activités comme la bureautique (travail sur écran) ou les services à la personne.

www.inrs.fr

TMS PROS ACTION

Pour aider les petites et moyennes entreprises à agir durablement contre les TMS, l'Assurance Maladie – Risques Professionnels lance **TMS Pros Action** à partir du 3 mai 2016.



L'aide TMS Pros Action, c'est quoi ?

Cette aide financière permet de financer à hauteur de 50 % de l'investissement hors taxes (HT), plafonnée à 25 000 € **l'achat de matériel et/ou d'équipements** pour réduire les contraintes physiques en particulier lors de manutentions manuelles de charges, d'efforts répétitifs ou de postures contraignantes.

Vous pourrez bénéficier de cette offre à condition de fournir au préalable **un diagnostic et un plan** d'actions réalisés par un prestataire ou un salarié de l'entreprise ayant les compétences nécessaires pour mener le projet de prévention des TMS.

<https://tmspros.fr>



- Aménager les postes de travail en s'appuyant sur les normes.
- Alternier les tâches et les postures.
- Diminuer les facteurs de stress, favoriser les pauses collectives pour encourager les temps d'échanges, éviter le travail en situation d'isolement géographique ou social.
- Favoriser l'entraide, donner des marges de manœuvre aux salariés.
- Reconnaître et valoriser les compétences et l'expérience.

J'avais commencé un diaporama pour présenter la démarche TMS Pros que la direction souhaite mettre en place.

Heureusement, j'ai imprimé mon travail, mais je ne retrouve plus le fichier (j'ai dû le supprimer par mégarde).

Tout est à refaire mais je pense que ce sera un excellent exercice pour vous.

Il faut avant tout compléter le tableau (diapo 2) et les schémas (diapos 3 et 4) à partir de la documentation sur les TMS (Doc 5).

Ensuite seulement, réalisez le diaporama en suivant ce plan :

- Diapo 1 : titre « La démarche TMS Pros » + image adaptée
- Diapo 2 : titre + tableau complété
- Diapo 3 : titre + schéma complété
- Diapo 4 : titre + schéma complété
- Diapo 5 : titre + les solutions de prévention
- Diapo 6 : titre + montant de l'aide et conditions pour l'obtenir

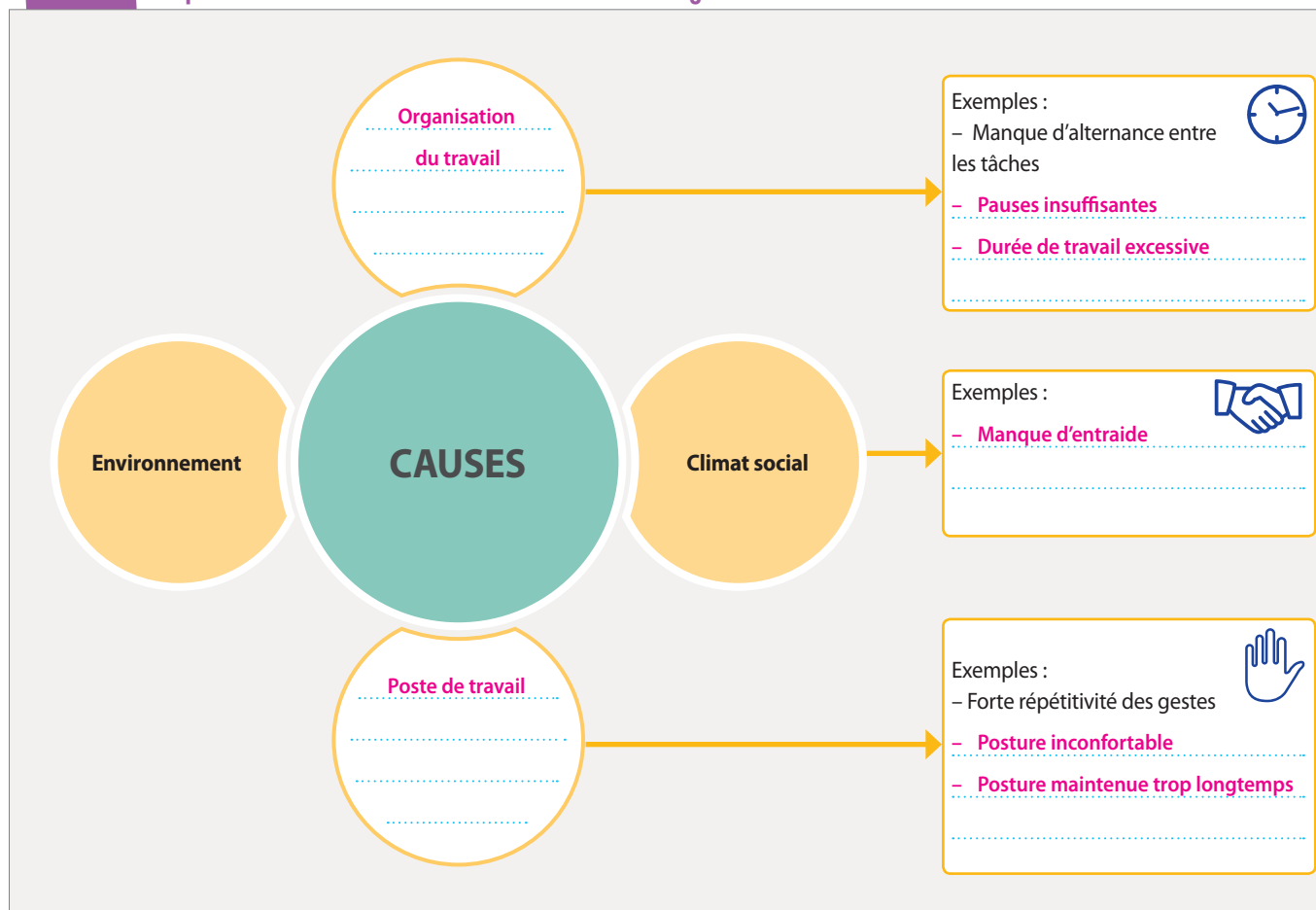
Annexe 3

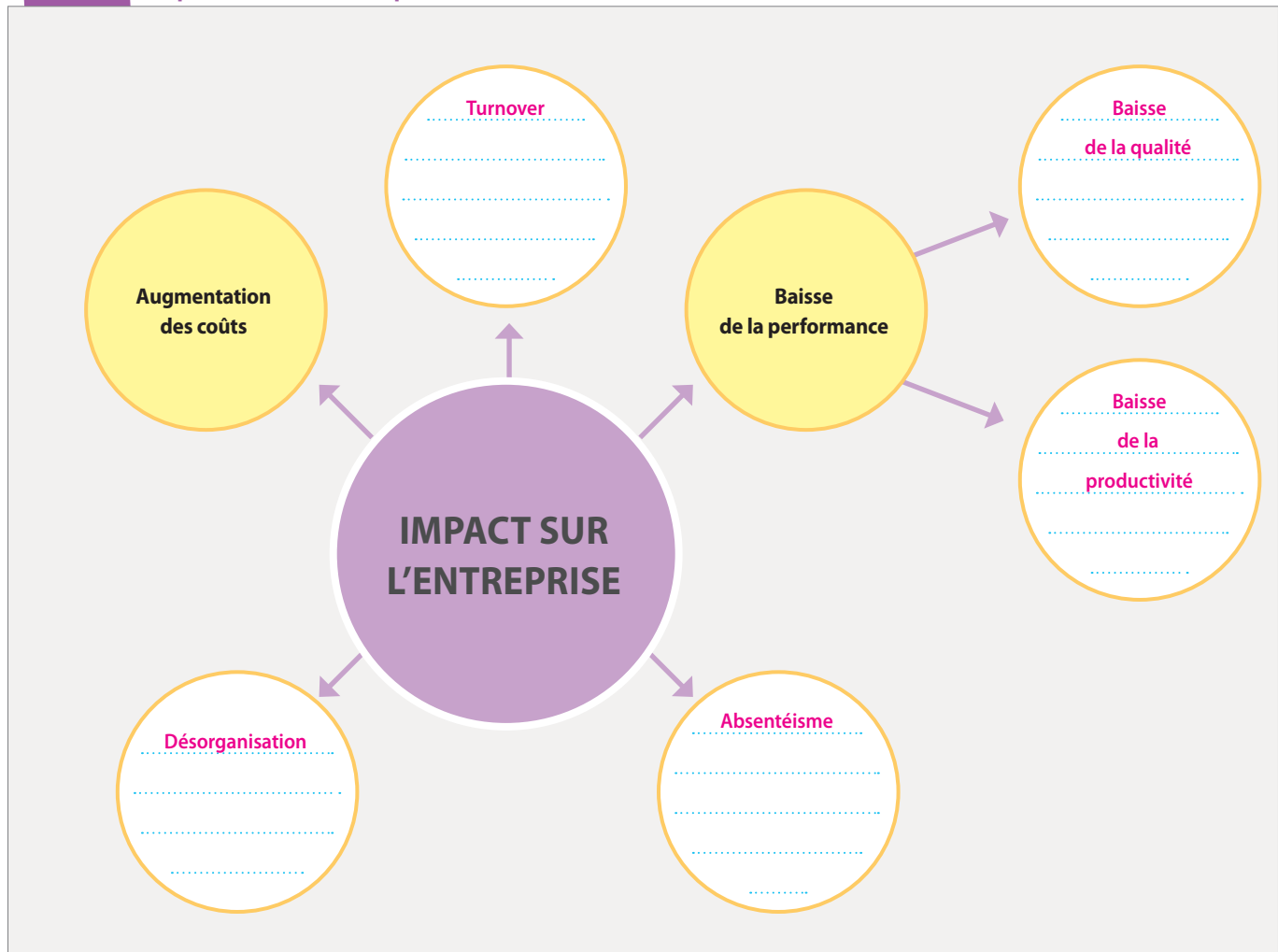
Diapositive n° 2 « Les TMS : comment les identifier et les éviter ? »

Tissus du corps concernés	Muscles, tendons, nerfs
Régions corporelles supérieures concernées	Poignet – main – coude – épaule – cou
Symptômes ressentis	Douleur, raideur, maladresse, perte de force
Risques pour l'individu	Problème chronique, irréversible, handicap
Secteurs d'activité particulièrement concernés	La bureautique et les services à la personne
Comment éviter les TMS ?	Par la prévention et l'application des recommandations
Pourquoi lutter contre les TMS ?	Parce qu'elles coûtent cher à l'entreprise

Annexe 4

Diapositive n° 3 « Quelles sont les causes à l'origine des TMS ? »





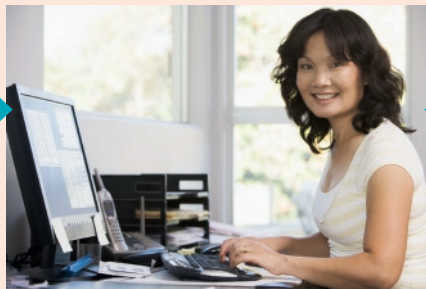
Faire
le point

Les principes ergonomiques

L'ergonomie, étude scientifique, cherche à adapter le travail à l'homme. La prise en compte des effets néfastes, psychiques et psychologiques du travail permet de protéger la santé du personnel et de maintenir son efficacité (ou capacité de rendement). C'est un facteur de réussite pour l'entreprise. Pour de bonnes conditions de travail, il faut veiller à plusieurs facteurs :

Le local :

- superficie (8 m minimum)
- fenêtres (stores orientables)
- éclairage (pas de reflet)
- couleurs (pastel)



Le matériel :

- mobilier (siège ergonomique)
- matériel informatique (ajustable)
- photocopieur, téléphone...

La santé des salariés :

- amélioration des postures
- alternance des tâches
- pauses régulières

Le rendement des salariés :

- meilleure qualité de travail
- augmentation de la productivité
- baisse de l'absentéisme

Mission 2

Améliorer un espace de travail et participer à son agencement

Nous sommes le 13 mai. Un prestataire externe habilité a établi un diagnostic des situations de travail du service commercial. Florence Laforge a tenu compte de ses recommandations et sélectionné de nouveaux équipements. Elle vous charge d'estimer le montant des investissements nécessaires et de l'aide que la CPAM devrait accorder à Espace Marine.

- 4 Complétez la demande d'aide à transmettre à la CPAM ([Annexe 6](#)) d'après les éléments fournis par Florence ([Docs 9, 10, 11](#)).

Doc 9

Extrait du diagnostic des situations de travail du service commercial

Personnel concerné	Problèmes identifiés	Équipements proposés
Assistante commerciale	Douleurs cervicales (siège non réglable)	Chaise ergonomique
Commerciaux du <i>call center</i>	Douleurs cervicales (inconfort des casques audio)	Casques audio plus performants
Acheteurs	Difficulté de concentration, stress (nuisances sonores)	Demi-cloisons pour <i>openspace</i>
	Douleurs aux genoux, aux épaules (manque d'alternance des postures de travail)	Plate-formes assis-debout
		Sièges ergonomiques assis-debout



Doc 10

Articles sélectionnés



Jabra Pro 9450 Duo

Restez joignable partout au bureau



Livré le : 03/02/2018

En stock

Double connectivité

Protection acoustique

Microphone Antibruit

Son large bande

Jusqu'à 150 mètres de portée sans fil

Quantité : 1

349,00 €

À partir de

239,00 € HT

286,80 € TTC

AJOUTER AU PANIER

Besoin d'un conseil ?



zoom

Siège Assis-debout OKYO TOP

Etudié pour ceux qui alternent une position assise et debout. [En savoir +](#)

Référence : 57686

 Livraison sous 24 heures
Livraison offerte

Services inclus

- Garantie 5 ans

[Facebook](#) [Twitter](#) [Pinterest](#) [Imprimer](#)

POUR TOUT ACHAT DE MOBILIER
dès 399 €ht d'achats de mobilier
1 CHEQUE CADEAU Tir Groupé de 50€
[En savoir plus](#)

à partir de
329,00 € ht
dont 0,88 € éco-contribution mobilier

Prix unitaire HT :
Par 1 : 369,00 €
Par 4 : 329,00 €

> Quantité :

> Couleur : Anthracite

 Ajouter au panier

 Ajouter à ma liste d'achats



zoom

Siège de bureau dossier bas ANZIO - Synchrone

Le confort d'abord ! Le siège de bureau ANZIO a été conçu pour votre plus grand confort. Robuste et design, il va... [En savoir +](#)

★★★★★
(17 avis)

Référence : 71488

 Livraison sous 24 heures
Livraison offerte

Services inclus

- Garantie 5 ans
- Satisfait ou Remboursé dans les 30 jours

[Facebook](#) [Twitter](#) [Pinterest](#) [Fiche Technique](#) [Imprimer](#)

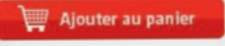
POUR TOUT ACHAT DE MOBILIER
dès 399 €ht d'achats de mobilier
1 CHEQUE CADEAU Tir Groupé de 50€
[En savoir plus](#)

à partir de
259,00 € ht
dont 1,37 € éco-contribution mobilier

Prix unitaire HT :
Par 1 : 289,00 €
Par 4 : 259,00 €

> Quantité :

> Couleur : Noir

 Ajouter au panier

 Ajouter à ma liste d'achats



Plate-Forme de Travail Assis-debout Lotus – Noir Fellowes®

Bouger en Travaillant

✓ En Stock

599,99€ TTC

QUANTITÉ

 AJOUTER AU PANIER



Cloison acoustique à poser PANTALIA

Identifiant produit : 0006CLA0005L80ABL

Afin de réduire vos problèmes d'isolation phonique dans vos espaces de travail, notre cloison acoustique à poser Pantalia répondra à vos attentes ! Design et colorée, elle saura s'adapter dans vos bureaux, open-spaces et call-center.

[Plus de détails](#) [Demande d'infos](#)

[Demande de Devis](#)

FINITIONS / OPTIONS

Coloris :

Coloris fixation :

Dimensions H x L (en cm) :

250,70 € HT
dont 0,70 € d'éco-participation

Disponible sous 3-4 semaines environ

Quantité :

 Ajouter au panier





Annexe 6 Demande d'aide pour les investissements nécessaires

Acquisition d'équipements adaptés, changement d'organisation du travail, adaptation d'un poste, formations adaptées pour les salariés concernés	Coût unitaire HT	Nombre d'unités	TOTAL
Siège de bureau	199,00	1	199,00
Casque audio et microphone	329,00	6	1 974,00
Cloison acoustique	285,93	8	2 287,44
Plate-forme assis-debout	479,00	8	3 832,00
Chaise assis-debout	329,00	8	2 632,00
Montant total investi HT (2 000 HT minimum)			10 924,44
Aide financière = 50 % du montant total investi HT (sauf <i>leasing</i>)			5 462,22

Fait à Rochefort le 13 mai N

Signature obligatoire* et cachet de l'entreprise

Mission 3 Mettre en place la signalétique dans l'entreprise

Pour protéger le personnel, la direction souhaite se mettre en conformité avec la réglementation en matière de signalétique. Florence Laforge est chargée de préparer le document qui sera remis à la délégation du personnel. Elle vous associe à sa préparation.

5 Complétez le tableau de la signalétique à implanter (Annexe 7) à partir de la documentation (Docs 12 et 13).

Doc 12 Informations sur la signalétique

La signalétique répond à plusieurs objectifs et revêt différentes formes et couleurs :

- informer (forme ronde ou carré, fond bleu) ;
- signaler un danger (forme triangulaire, couleur jaune) ;
- contraindre ou interdire (forme ronde, listel¹ rouge).

La signalétique est interne ou externe et peut prendre la forme de : banderoles, kakémonos², totems, adhésifs murs ou sol, plaques de porte, panneaux d'affichage.

Selon la législation (article R. 232-1-13 du Code du travail), le chef d'établissement doit déterminer sa mise en

place après consultation du CHSCT ou des délégués du personnel ou du Comité social et économique.

« Tout risque identifié sur le lieu de travail que l'on ne peut prévenir par une protection collective ou une organisation spécifique doit faire l'objet d'un système de signalisation ». La signalétique vise à orienter, informer, prévenir les risques sanitaires ou physiques...

1. Bande circulaire autour du panneau.

2. Affiche suspendue ou enroulable sur pied autoportant.

Doc 13 Panneaux de signalisation



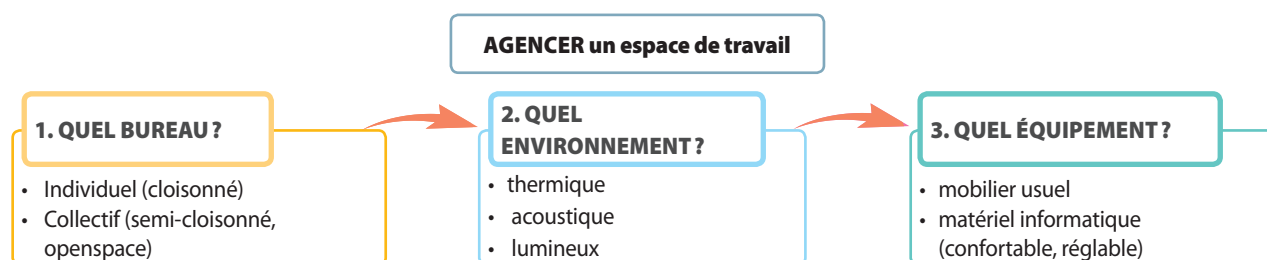
Annexe 7 La signalétique à implanter

Demande de la direction	But recherché	Panneaux à implanter		
		N° panneau	Forme	Couleur
Indiquer l'emplacement du parking	Informer	10	Ronde	Bleu
Limiter la vitesse à 30 km	Contraindre	3	Ronde	Rouge
Installer un panneau pour réserver deux places de parking	Interdire Informer	6	Ronde	Rouge Bleu
Installer une rampe d'accès pour les personnes atteintes de handicap	Informer	7	Carré	Bleu
Signaler l'impossibilité de fumer	Interdire	4	Ronde	Rouge

Les principes d'ergonomie

Le **Code du travail** impose des règles aux entreprises pour garantir la santé et la sécurité du personnel. L'**ergonomie**, qui consiste à adapter le travail, les outils et l'environnement à l'homme, fait partie de ces règles. L'AFNOR (Association française de normalisation) a édicté des **normes ergonomiques**.

- L'entreprise fait des choix **d'agencement** dans le respect des préconisations ergonomiques.



- L'entreprise fait des choix **d'organisation** pour préserver le rendement du personnel.



- L'entreprise met en place une signalétique pour protéger le personnel.



#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi19



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi20



Pause Passeport

- Identifier les principes ergonomiques d'un environnement de travail
- Agencer un espace de travail
- Mettre en place une signalétique d'entreprise

Niveau d'acquisition

Acquis En cours



Appli 1 Organiser un espace de travail en openspace

Vous êtes en stage au service administratif d'un cabinet d'expertise comptable. Le responsable souhaite mettre en place un openspace pour faciliter la communication au sein du personnel. Il vous associe à ce projet et vous demande d'identifier les modalités qui permettront de favoriser sa réussite.

Pour chacun des objectifs, recherchez la ou les solutions à adopter par l'entreprise et par le personnel **Annexe 1**. Pour cela, indiquez devant chacune des solutions proposées le numéro qui correspond à celui de l'objectif visé.

Aide

Les openspaces ont le vent en poupe car ils sont ouverts, flexibles et modulables. Ils permettent de gagner en convivialité et de rompre l'isolement au travail. Cependant, ces espaces de travail partagés peuvent aussi s'avérer compliqués à gérer en termes de confidentialité, de nuisance sonore et donc de stress.

Annexe 1 Openspace : objectifs et solutions pour l'entreprise et le personnel

N°	Objectifs pour l'entreprise	N°	Solutions pour l'entreprise
1	Faciliter la communication au sein du service	4	Mettre en place des règles communes
2	Permettre l'isolement de chacun	2	Prévoir des petites salles de réunion
3	Assurer un minimum d'intimité à chacun	1	Éviter les grands plateaux (6-8 pers maximum)
4	Assurer la bonne entente	3	Installer des petites cloisons, des plantes (prévoir 6 m ² minimum)

N°	Objectifs pour le personnel	N°	Solutions pour le personnel
1	Limiter les nuisances du téléphone	4	Ranger régulièrement son bureau
		2	S'accorder des temps de pause
2	Rester productif et éviter la fatigue	3	Rejoindre une petite salle de réunion
		1	Préférer le message électronique
		2	Marcher un peu (à l'extérieur si possible)
3	S'isoler du bruit	1	Mettre son téléphone mobile en vibreur
		1-3	Sortir de la pièce pour les appels personnels
		4	Ajouter des objets personnels
4	Se sentir bien dans son espace personnel	3	Mettre des bouchons d'oreilles ou un casque
		3	Mettre un panneau « ne pas déranger »
		2	Prendre une collation

Appli 2

Analyser les postures sur le poste de travail

Vous êtes en stage au sein de la société de transport Gontrand. Le responsable du service du personnel vous sollicite pour étudier l'attitude du personnel administratif, qui se plaint souvent de douleurs cervicales.



Analysez chacune des attitudes de travail. Précisez, en cochant la case correspondant à votre réponse **Annexe 2**, si elle respecte ou non les règles ergonomiques et justifiez votre réponse.

Annexe 2 Attitudes du personnel administratif

Attitude	Correcte	Incorrecte	Justification
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pieds en suspension, cuisses comprimées. Les pieds doivent reposer sur le sol ou un repose-pieds
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Le dos n'est pas soutenu car non appuyé. Buste en avant. Mauvaise position du corps
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Les poignets ne sont pas souples et reposent sur le plan de travail
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tête penchée en arrière : mauvaise vue.
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Placement correct du corps La souris est bien placée à côté du clavier Toutefois, il y a un reflet sur l'écran qui indique que celui-ci n'est pas parfaitement positionné
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mauvais agencement du plan de travail qui impose à l'exécutant de se pencher pour saisir le téléphone

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.3.1 – Orientation et information des visiteurs

Compétence

> Installer un climat relationnel adapté à la demande

Aléas

> Indisponibilité des interlocuteurs demandés
> Dérapages relationnels



L'entreprise

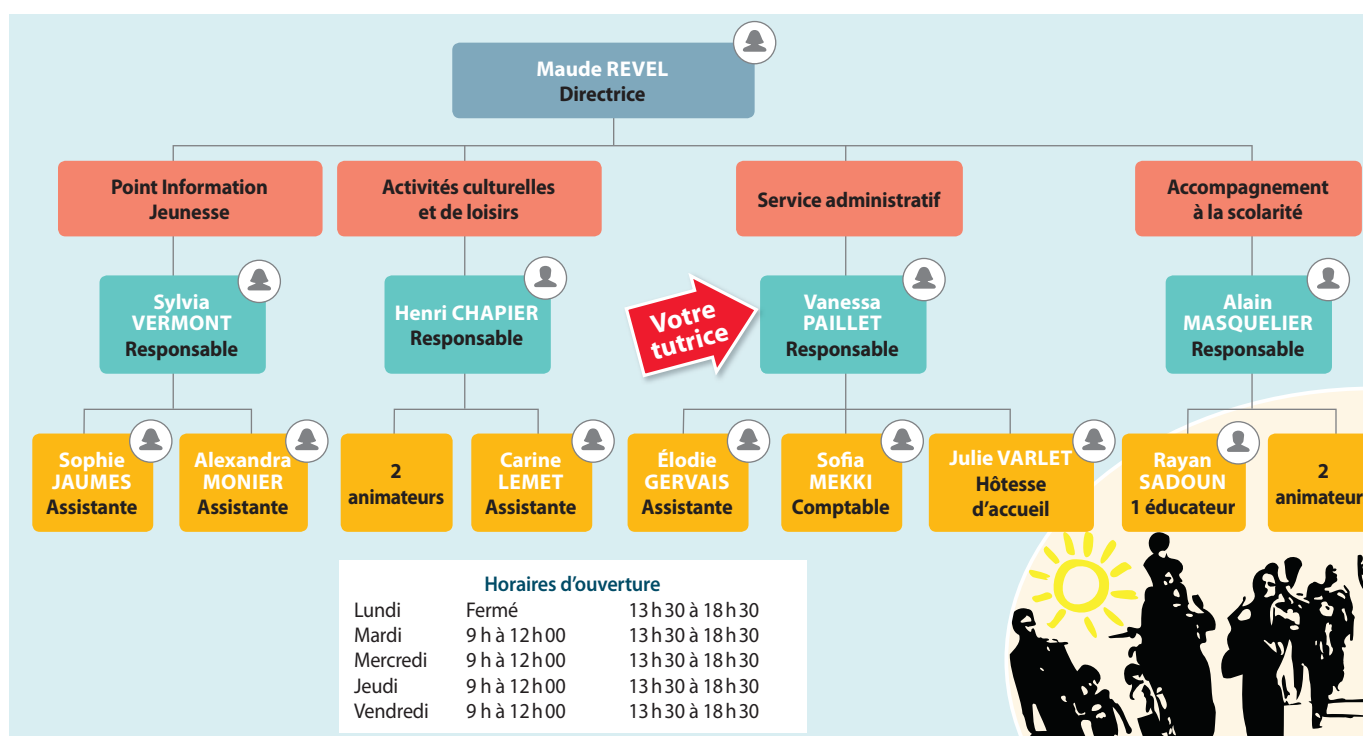


- Le Centre social de la Citadelle (CSCIT) à Lille est une association loi 1901, soutenue par des habitants adhérents et divers partenaires locaux.
- Son objectif est de mettre en œuvre un projet de développement social et culturel à Lille.
- Des commissions de travail ouvertes aux habitants de la ville se réunissent régulièrement.
- Le CSCIT s'efforce de répondre le plus possible aux attentes des Lillois.

Centre social de la Citadelle (CSCIT)

31 rue Saint-Sébastien
59000 LILLE

Tél. : 03 59 26 35 92
Fax : 03 59 26 35 93
Courriel : contact@cscitadelle.fr



Vos missions

En stage, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Vanessa Paillet, responsable du service administratif.

Vanessa vous demande de l'aider dans les tâches quotidiennes et en particulier de gérer l'accueil des visiteurs aux côtés de l'hôtesse d'accueil, Julie Varlet.

Mission 1 Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation

Mission 2 Orienter les visiteurs

Mission 3 Informer les visiteurs



Mission 1 Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation

1. Respecter les règles d'accueil et les codes sociaux

Dès votre arrivée, Julie vous remet la charte d'accueil afin de vous familiariser avec les règles mises en place au sein de l'association.

- 1** À l'aide de la charte d'accueil (Doc 1), indiquez les attitudes que l'hôte(sse) d'accueil doit adopter dans les situations décrites (Annexe 1).

Doc 1 Charte d'accueil du CSCIT

L'HÔTE(SSE) DOIT RESPECTER LES RÈGLES SUIVANTES POUR TRANSMETTRE UNE BONNE IMAGE DE NOTRE ORGANISATION

Tenue vestimentaire et attitude

- Il/Elle a une tenue simple mais soignée, se tient droit(e), ne mâche pas de chewing-gum, est souriant(e) et ne semble jamais inoccupé(e).

Accueil de l'usager

- Il/Elle se rend disponible dès qu'un usager se présente à la réception, interrompt ses tâches et se lève pour entrer dans son champ visuel.
- Il/Elle a une bonne élocution, utilise un langage courant et professionnel.
- Il/Elle est à l'écoute et fait preuve d'empathie, garde son calme face à une situation conflictuelle.
- En cas d'attente nécessaire, il/elle fait patienter l'usager dans l'espace « Accueil » et s'assure que la documentation soit disponible sur le présentoir.
- En cas de proposition de bénévolat, il/elle fait compléter à l'usager un formulaire « Offre bénévolat ».

Orientation de l'usager

- Il/Elle a une bonne connaissance de l'organisation et de ses acteurs pour bien orienter les usagers.
- Il/Elle transmet aux assistant(e)s les demandes qui concernent leur responsable afin qu'elles les traitent dans la mesure du possible.
- Il/Elle se réfère aux documents suivants :
 - modes opératoires sur le fonctionnement du standard ;
 - annuaire téléphonique interne ;
 - organigramme hiérarchique ;
 - descriptif des missions et actions des services ;
 - plan des locaux et plan d'accès aux locaux selon les modes de transport ;
 - note sur la gestion des salles de réunion (capacité des salles, équipement spécifique) ;
 - aide-mémoire « Accueil en langue anglaise ».

Annexe 1 Attitudes à adopter par l'hôte(sse) d'accueil

Situation 1 Aucun visiteur ne se présente à l'accueil. L'hôte(sse) n'est pas occupé(e).	L'hôte(sse) peut : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> passer ses appels personnels <input checked="" type="checkbox"/> faire du classement <input type="checkbox"/> jouer sur son téléphone portable <input type="checkbox"/> discuter sur les réseaux sociaux <input checked="" type="checkbox"/> ajouter de la documentation sur le présentoir
Situation 2 Au moment où un visiteur se présente à l'accueil, l'hôte(sse) est en communication téléphonique.	L'hôtesse doit : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> arrêter immédiatement sa conversation, raccrocher et rappeler plus tard pour s'occuper du visiteur <input checked="" type="checkbox"/> mettre le correspondant en attente et lui demander de patienter pour s'occuper du visiteur <input type="checkbox"/> ignorer le visiteur car il peut bien attendre 5 minutes
Situation 3 Au moment où un visiteur se présente à l'accueil, l'hôte(sse) est disponible.	L'hôte(sse) doit : <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> se lever pour l'accueillir <input type="checkbox"/> rester assis(e) <input type="checkbox"/> attendre que le visiteur se présente <input checked="" type="checkbox"/> le saluer avant qu'il ne lui parle <input checked="" type="checkbox"/> demander au visiteur ce qu'il souhaite
Situation 4 Un visiteur se présente à l'accueil. Il a rendez-vous. La personne qu'il doit rencontrer est en retard de 5 minutes.	L'hôte(sse) doit : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> lui demander de revenir plus tard <input type="checkbox"/> lui dire qu'il doit patienter et reprendre son travail <input checked="" type="checkbox"/> l'inviter à patienter et lui indiquer l'espace « Accueil »

2. Traiter les situations d'accueil selon l'organisation des services et dans le respect de la charte d'accueil

Le 5 mars, quatre visiteurs se présentent à l'accueil.

- 2** Pour chacune des demandes formulées par les visiteurs, indiquez quel est le service concerné (Annexe 2). Aidez-vous du descriptif des missions et actions des services (Doc 2) que vous a remis Julie.





Doc 2

Missions et actions des services

POINT INFORMATION JEUNESSE	SERVICE ADMINISTRATIF
<p>Mission</p> <ul style="list-style-type: none"> Accompagner les 12-25 ans (emploi, orientation, logement, loisirs, santé...) <p>Actions en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> Ateliers jobs d'été Fête de la musique Les dangers de l'été Semaine du goût Sidaction... 	<p>Missions</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueillir et informer les habitants Répondre à leurs demandes Mettre en place et actualiser l'espace documentaire Participer aux animations du CSCIT Élaborer et suivre le budget Gérer les ressources humaines Assurer la veille juridique...
ACTIVITÉS CULTURELLES ET DE LOISIRS	ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ
<p>Missions</p> <ul style="list-style-type: none"> Proposer des activités diversifiées à un tarif accessible Favoriser les rencontres entre habitants Soutenir les usagers dans leur projet Assurer le suivi des 15 intervenants spécialisés <p>Actions en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> Exposition peinture « Un monde à part » Fête des associations Forum des associations Formation aux nouvelles technologies Sorties culturelles organisées par les usagers 	<p>Missions</p> <ul style="list-style-type: none"> Travailler en lien avec les établissements scolaires Accompagner les élèves dans leur scolarité Recruter, former les bénévoles Organiser des sorties culturelles <p>Actions en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> Forum des métiers Aide aux devoirs Intervention sur les quartiers...

Annexe 2

Demandes des visiteurs à l'accueil

Visiteurs	Demandes	Service concerné
Paul Huron 9 h 30 	Bonjour, je suis titulaire du BAFA. J'aimerais rencontrer un responsable car je souhaite animer un centre aéré cet été.	Service administratif
Michel Merlin 9 h 50 	Bonjour Mademoiselle, je vous apporte les affiches concernant le week-end Sidaction. Vous pouvez les remettre au service concerné ?	Point information jeunesse
Martine Rémondi 10 h 20 	Bonjour Madame, je viens proposer mes services en tant que bénévole. Je pourrais peut-être m'occuper de l'aide aux devoirs ?	Accompagnement à la scolarité
Sarah Brétini 10 h 50 	Bonjour, je voudrais organiser une collecte de fournitures scolaires au profit des enfants défavorisés du Mali. J'ai rendez-vous à 11 h. Mais je ne sais plus le nom du responsable que je dois rencontrer.	Activités culturelles et de loisirs

- 3 Vous avez désormais compris le fonctionnement de l'association et identifié le rôle de chacun. Julie vous demande de traiter chacune des situations d'accueil (**Annexe 2**) en apportant une solution (**Annexe 3**). Vous avez à votre disposition l'annuaire téléphonique interne (**Doc 3**) et le message de Julie laissé sur la messagerie vocale (**Doc 4**).

Doc 3 Annuaire téléphonique interne

Direction		
Revel Maude	Directrice	510
Service administratif		
Paillet Vanessa	Responsable	520
Gervais Élodie	Assistante	521
Mekki Sofia	Comptable	522
Varlet Julie	Hôtesse d'accueil	523
Accompagnement à la scolarité		
Masquelier Alain	Responsable	530
Sadoun Rayan	Éducateur	531
Activités culturelles et de loisirs		
Chapier Henri	Responsable	540
Lemet Carine	Assistante	541
Point information jeunesse		
Vermont Sylvia	Responsable	550
Jaumes Sophie	Assistante	551
Monier Alexandra	Assistante	552

Doc 4 Message laissé sur la boîte vocale de Julie

Bonjour Julie, c'est Sophie, je ne pourrai pas venir travailler aujourd'hui, je suis souffrante. J'ai rendez-vous chez le médecin.



Annexe 3 Traitement des situations d'accueil

Visiteurs	Solution apportée	Justification	Contact	Poste
M. Huron	Demander par téléphone à Élodie Gervais si elle peut recevoir M. Huron.	L'assistante traite les demandes des visiteurs dans la mesure du possible.	Élodie Gervais	520
M. Merlin	Transmettre l'affiche à Alexandra Monier.	Il s'agit de transmettre une affiche, il ne faut pas déranger le responsable. Sophie Jaumes est souffrante.	Alexandra Monier	552
Mme Rémondi	Faire remplir un formulaire « Offre bénévolat » afin de le transmettre à Alain Masquelier.	Il s'agit d'une proposition de bénévolat. Le responsable fait une première étude des candidatures à partir des formulaires complétés.	—	—
Mme Brétini	Demander par téléphone à Carine Lemet si Henri Chapier a rendez-vous avec Mme Brétini. Faire patienter Mme Brétini dans l'espace « Accueil ».	L'assistante, Carine Lemet, gère l'agenda de Henri Chapier.	Carine Lemet	541

3. Appliquer les règles d'accueil à un visiteur étranger

Le 7 mars à 9 h, Kurt Henderson se présente à l'accueil (Doc 5) et vous remet un flyer de l'association ESN (Doc 6). Tous les responsables de service sont en réunion jusqu'à 9 h 30.

4 Répondez à la demande de Kurt (Annexe 4) en vous référant à l'aide-mémoire (Doc 7).

Doc 5 Demande de Kurt Henderson



Hi, I'm Kurt, I'm an English student. I belong to the "Erasmus Student Network" organization. I'm supposed to meet Mrs Vermont between 9 and 10 am. Is she available?

Doc 6

ESN Lille est une association qui a pour objectif l'accueil des étudiants internationaux à Lille ainsi que leur intégration à travers des voyages, des soirées, des tournois sportifs, des cinéforums. ESN Lille appartient au réseau européen ESN international.

Doc 7 Aide-mémoire « Accueil en langue anglaise »

Pour accueillir

*Good morning/afternoon/evening Mr or Ms X.
How was your flight?
It's a pleasure to meet you.
Thank you for coming.*

Pour proposer son assistance

*Would you like something to drink? to read?
Do you need an Internet connection?
Don't hesitate to ask if you need anything.*

Pour signaler une indisponibilité ou une disponibilité

*I'm afraid, M. X is not available at the moment.
M. X is late.
I'm sorry, he is in a meeting at the moment.
M. X is available now. Please follow me to his/her office.*

Pour gérer une communication téléphonique

*Please, hold the line, I'll put you through.
One moment please. I'll see if Mr X is available.
Can you put me through to his secretary?*

Annexe 4 Réponse à la demande de Kurt

Good Morning Kurt. I'm sorry, Mrs Vermont is in a meeting at the moment.

She'll be available at 9h 30. Follow me I show you where you can wait for her.

Do you need an Internet connection? Don't hesitate to ask if you need anything.

Faire
le point

Un accueil de qualité : un enjeu pour l'organisation

Objectif : transmettre une bonne image

Procédure d'accueil formalisée dans un document : charte d'accueil

Outils supports de l'accueil	Respect des codes sociaux	Compétences professionnelles requises
- annuaire interne	- tenue correcte	- bonne élocution
- organigramme	- disponibilité	- connaissance des langues étrangères
- procédures propres à l'organisation	- courtoisie	- respect et application des procédures
- plans, formulaires...	- écoute	
	- empathie	

Mission 2 Orienter les visiteurs

1. Guider le visiteur vers le bon interlocuteur

Aujourd'hui, 8 mars, Julie vous explique la démarche d'orientation des visiteurs qui consiste à les guider vers le bureau de l'interlocuteur à rencontrer. Vous devez remettre à chaque visiteur un exemplaire du plan des locaux sur lequel vous tracez le chemin à emprunter afin de se diriger sans difficultés.


- 5 Pour chaque situation d'accueil rencontrée, déterminez l'interlocuteur concerné et tracez sur le plan le chemin que le visiteur doit emprunter pour se rendre au point de rencontre (Annexe 5).

Annexe 5 Orientation des visiteurs du 8 mars

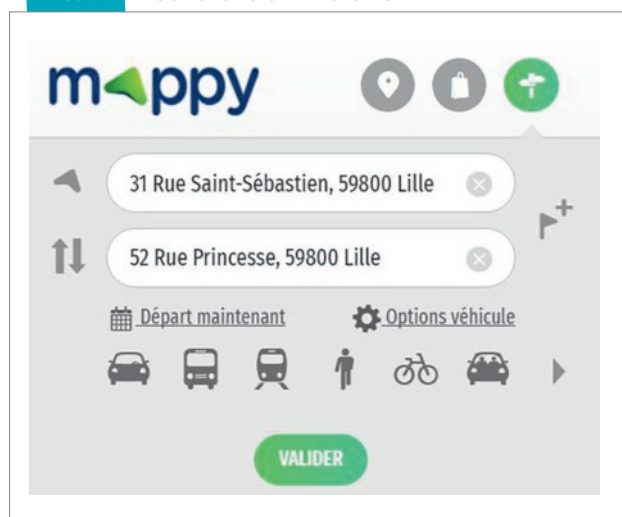
Demandes	Interlocuteur	Plan remis au visiteur
9 h « Bonjour, Xavier Bernier, j'ai rendez-vous avec la directrice. »	Nom : Maude Revel	
9h30 « Bonjour, je suis la directrice de l'école Montaigne, j'ai rendez-vous avec M. Masquelier. »	Nom : Alain Masquelier	
10 h « Bonjour, je viens me présenter pour un stage en comptabilité. Je dois rencontrer la responsable du service administratif. »	Nom : Vanessa Paillet	

2. Orienter les visiteurs vers de nouveaux locaux

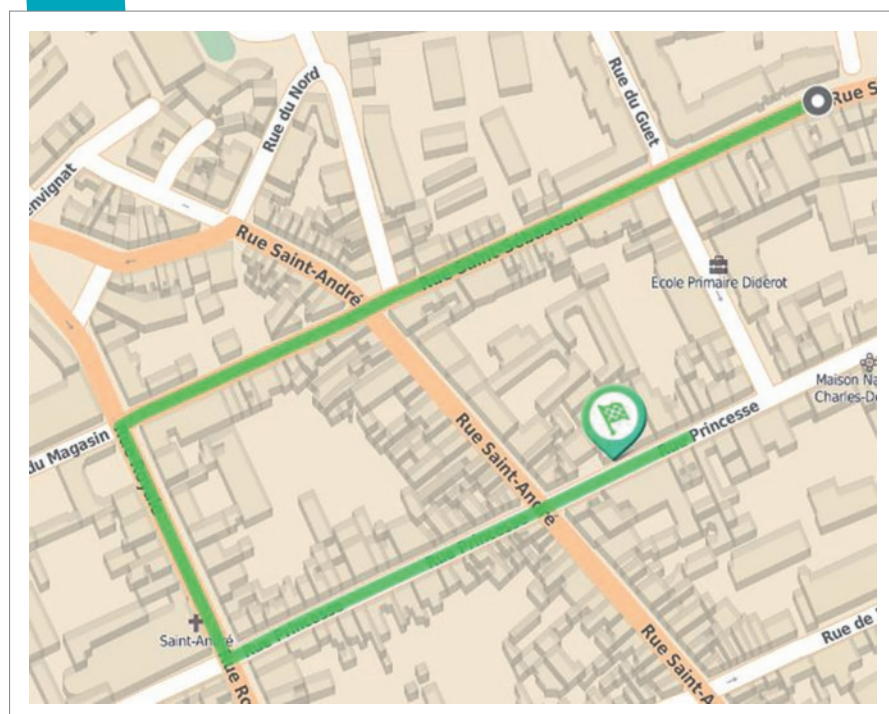
Les activités du CSCIT se développent et les bureaux deviennent trop étroits. Le Point information jeunesse va déménager au n° 52 de la rue Princesse à partir du 1^{er} avril. Vanessa vous demande de réaliser une affiche pour informer et orienter les visiteurs.

-  **6** À partir de vos recherches sur le site internet Mappy (<https://fr.mappy.com>) (Docs 8 et 9), présentez une affiche à l'attention des visiteurs pour expliquer les itinéraires à suivre, soit en voiture, soit à pied, pour se rendre à la nouvelle adresse. L'affiche au format A4, orientation paysage, comprendra les deux plans ainsi que les deux feuilles de route correspondantes.

Doc 8 Recherche d'itinéraire



Doc 9 Plan et tracé de l'itinéraire en voiture



Mission 3 Informer les visiteurs

1. Traiter les demandes des visiteurs

Nous sommes le 11 mars. Ce matin, une permanence se tient pour recueillir les inscriptions aux ateliers « Informatique » et « Cuisine » proposés gratuitement par l'association au cours du 2^e trimestre. Julie vous a chargé(e) de renseigner les visiteurs et d'enregistrer les premières inscriptions.

- 7 Répondez aux demandes des visiteurs (Annexe 6) et procédez aux inscriptions éventuelles (Annexes 7 et 8) en vous référant aux descriptifs des ateliers (Docs 10 et 11).

Doc 10 Ateliers Informatique du 2^e trimestre N







ATELIERS INFORMATIQUE Programme d'avril à juin N	Inscriptions les 11 et 12 mars N (limitées à 2 ateliers/personne)
Informatique débutant	Traitement de la photo
<ul style="list-style-type: none"> Prendre en main l'ordinateur Gérer des dossiers et des fichiers Découvrir les logiciels et les périphériques 	<ul style="list-style-type: none"> Connecter son appareil photo à l'ordinateur, enregistrer les photos sur un support Retoucher une photo Classer les photos Réaliser un diaporama
10 séances de 2 h	6 séances de 2 h
Pour les débutants	Pour les niveaux intermédiaires
Tous les lundis du 1 ^{er} avril au 17 juin	Tous les lundis du 13 mai au 24 juin
Recherche Internet	Messagerie électronique
<ul style="list-style-type: none"> Lancer une recherche Comprendre un résultat Utiliser les favoris 	<ul style="list-style-type: none"> Créer une adresse Envoyer, recevoir un courriel Gérer les pièces jointes Créer des contacts et des listes de diffusion
Pour les niveaux intermédiaires	Pour les niveaux intermédiaires
4 séances de 2 h	4 séances de 2 h
Tous les mardis du 28 mai au 25 juin de 16 h 15 à 18 h 15	Tous les mardis du 28 mai au 25 juin de 16 h 15 à 18 h 15
D'autres ateliers peuvent être organisés en dehors de ces horaires si le nombre de participants est suffisant.	

Doc 11 Ateliers Cuisine du 2^e trimestre N

ATELIERS CUISINE Programme d'avril à juin N	Inscriptions les 11 et 12 mars N (limitées à 2 ateliers/personne)
Cuisine gourmande	Cuisine du monde
10 séances de 2 h	6 séances de 2 h
Tous les jeudis du 4 avril au 13 juin de 9 h 30 à 11 h 30	Tous les jeudis du 2 mai au 13 juin de 9 h 30 à 11 h 30
Pâtisserie	Bio et bien-être
4 séances de 2 h	4 séances de 2 h
Tous les vendredis du 7 au 28 juin de 16 h 15 à 18 h 15	Tous les vendredis du 10 au 31 mai de 16 h 15 à 18 h 15



Annexe 6 Demandes des visiteurs du 11 mars

Visiteurs	Demandes	Service concerné
Marc Moustier 9 h 00 	Je voudrais m'inscrire à l'atelier Informatique débutant. C'est bien le mardi à 16 h 15 ?	Non, cet atelier a lieu le lundi de 9 h 30 à 11 h 30. Êtes-vous quand même intéressé ?
Yasmine Dori 9 h 10 	Je souhaite m'inscrire à l'atelier pâtisserie du vendredi. C'est gratuit ?	Oui, c'est gratuit, je vais enregistrer votre inscription. Quels sont vos nom et prénom ?
Jeanne Marcy 9 h 25 	Je suis intéressé par l'atelier Messagerie électronique mais les horaires ne me conviennent pas. Est-ce qu'il est possible de prendre des cours en dehors de ces horaires ?	Il est possible de mettre en place d'autres ateliers si le nombre de participants est suffisant. Je vais transmettre votre demande et je vous tiendrai au courant dès que possible.
Sarah Brétini 9 h 30 	Je souhaite m'inscrire aux ateliers Pâtisserie et Cuisine bio mais si je peux m'inscrire à tous les ateliers, c'est encore mieux pour ma famille...	Je regrette mais vous pouvez participer à deux ateliers maximum. Quels sont vos nom et prénom ?
Yves Baron 9 h 45 	Mes enfants m'envoient des photos numériques et je voudrais apprendre à les retoucher. Vous proposez un atelier pour ça ?	Oui, nous proposons un atelier « Traitement de la photo » le lundi de 9 h 30 à 11 h 30. Souhaitez-vous vous inscrire ?
Martine Muller 10 h 00 	Je souhaite m'inscrire à l'atelier Cuisine du monde et à l'atelier Recherche internet. J'espère qu'il y a encore de la place ?	Oui, il y a encore de la place. Les inscriptions viennent de commencer. Quels sont vos nom et prénom ?

Annexe 7 Inscriptions aux ateliers Informatique

Inscriptions aux ateliers Informatique – 2 ^e trimestre N				
	Informatique débutant	Recherche internet	Traitement de la photo	Messagerie électronique
Capacité d'accueil	14	14	14	14
Nom Prénom		Muller Martine		
Autres séances à planifier				Marcy Jeanne

Annexe 8 Inscriptions aux ateliers Cuisine

Inscriptions aux ateliers Cuisine – 2 ^e trimestre N				
	Cuisine gourmande	Pâtisserie	Cuisine du monde	Bio et bien-être
Capacité d'accueil	10	10	10	10
Nom Prénom		Dori Yasmine	Muller Martine	
		Brétini Sarah		Brétini Sarah

2. Gérer une situation d'accueil conflictuelle

Nous sommes le 13 mars. Un visiteur se présente à l'accueil à 14 h 30. Julie Varlet le reçoit. Vous assistez à la scène (Doc 12).

- 8 Complétez le document d'analyse de la situation (Annexe 9).
9 Vous n'avez pas pu assister à la fin de l'échange. Imaginez ce qu'a pu dire Julie pour calmer le visiteur (Annexe 10).

Doc 12 Situation d'accueil de la visite

Julie : Bonjour Monsieur, que puis-je faire pour vous ?

Le visiteur : Bonjour, je souhaiterais m'inscrire à l'atelier « Bio et bien-être ». Je n'ai pas pu venir hier.

Julie : Je regrette mais les inscriptions sont terminées. Cet atelier est complet.

Le visiteur : Ah c'est pas de chance, vous pouvez quand même prendre une personne de plus. Ça ne changera pas grand-chose pour vous !

Julie : Je regrette mais c'est impossible. Nous avons refusé beaucoup d'inscriptions hier. Nous ne pouvons pas faire d'exception. Ce ne serait pas juste. Il reste deux places pour l'atelier Cuisine du monde. C'est le même intervenant.

Le visiteur : C'est toujours pareil, c'est pas la première fois que ça m'arrive, même si je viens le jour des inscriptions, il n'y a plus de place. À mon avis, il y a des gens pistonnés...

Julie : Vous savez, nous attribuons les places dans l'ordre d'arrivée et il y a des ateliers qui intéressent plus que d'autres. En ce moment, le bio et le bien-être sont à la mode.

Le visiteur : Alors vous devez offrir plus de places, c'est bien ce que je vous disais.

Julie : Malheureusement ce n'est pas possible. L'intervenant doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions sinon il ne voudra pas continuer à animer les ateliers.

Le visiteur : Bon j'ai compris, vous ne voulez pas faire d'effort. Alors je ne viendrai plus.

Annexe 9 Attitude de Julie

Julie est :

☐ impolie

☒ courtoise

→ Quelle formule utilise-t-elle ?

Bonjour Monsieur

☐ énervée

☒ calme

☒ sûre d'elle

☐ déstabilisée

☒ empathique

☐ indifférente

→ Quelle formule utilise-t-elle ?

Je regrette, malheureusement

→ Quels arguments utilise-t-elle ?

Nombreuses inscriptions refusées

Places attribuées dans l'ordre

Thème de l'atelier à la mode

Bonnes conditions d'animation nécessaires

Annexe 10 Formulations possibles pour calmer le visiteur

1. En cas de désistement, je vous contacterai en priorité. Je vais prendre vos coordonnées.

2. Je comprends votre déception. Nous allons peut-être organiser une autre session au cours du prochain trimestre car beaucoup de monde était intéressé par ce thème.

3. Je comprends votre intérêt pour cet atelier mais vous pourriez essayer l'atelier Cuisine du monde.

Vous savez, c'est également très intéressant.

1 L'accueil des visiteurs dans le respect des règles

Vecteur de l'image de l'organisation, la qualité de l'accueil est une marque de professionnalisme

Grâce aux ressources documentaires (organigramme hiérarchique, annuaire téléphonique interne, procédures, plans...)

Tenue correcte, disponibilité, courtoisie, écoute, empathie

Bonne élocution, connaissance des langues étrangères, respect et application des procédures

Un outil de référence
La charte d'accueil

Elle s'appuie sur :

- la connaissance de l'organisation
- le respect des codes sociaux
- des compétences professionnelles spécifiques

2 L'orientation des visiteurs

1 Identifier l'interlocuteur concerné.

2 Indiquer l'emplacement du point de rencontre à rejoindre au moyen d'un plan fléché.

3 Prendre en compte les contraintes matérielles (travaux, déménagement...).

3 L'information des visiteurs

- Informer à partir des supports d'information disponibles.
- Apporter des réponses dans la limite des possibilités.

Si nécessaire :

- Différer certaines réponses et y donner suite en respectant le délai fixé.
- Faire face aux situations d'accueil conflictuelles en restant calme.

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi21



#qcm
foucherconnect.fr/18gapi22



Pause Passeport

- Respecter les règles d'accueil et les codes sociaux
- Adapter les procédures d'accueil en fonction du contexte
- Appliquer les règles d'accueil à un visiteur étranger
- Guider le visiteur vers le bon interlocuteur
- Informer et renseigner les visiteurs

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Appli 1 Présenter une charte d'accueil

Vous êtes en stage aux côtés de Manon Derenne, assistante administrative au sein de l'agence d'intérim¹ Optimum. Elle profite de votre présence pour vous demander de présenter la charte d'accueil et de suivi des intérimaires. Elle vous a dicté les principes mis en place au sein de l'agence. Vous les avez pris en notes **Doc 1**.



1. L'agence d'intérim est une entreprise de travail temporaire chargée d'effectuer le recrutement de personnels pour d'autres entreprises. Ces salariés sont appelés « intérimaires » et effectuent des missions d'intérim.



Présentez la charte à l'aide de votre traitement de texte.

Doc 1 Principes de l'agence Optimum

Numérotat° des engags - 0 abrégia° - 1 seule page - illustrat° pr symboliser les engags

NOS ENGAGEMENTS

Vs réserver accueil attentif, courtois + souriant.

Vs écouter pr mieux vs comprendre.

Faire point av. vs s/ v/ parcours prof. analyser v/ CV

Valider v/ aptitudes éventuellement au moyen de tests.

Vs remettre brochures pr vs informer s/ v/ droits.

Établir av vs rela° confiance, ds respect mutuel.

Vs informer s/ caractérist. précises de v/ mission, en toute sécurité.

Vs apporter rép. précise à v/ ddes, ds délai annoncé.

Vs suivre individuellement pr vs proposer missions ciblées en adéquati° av v/ compét. + v / attentes

Vs donner informa° utiles s/ v/ mission : renseignements s/ Ent. Utilisatrice (EU) : horaires trav., type chantier,

adres. précise, coord. pers. à contacter

Vs remettre équi° protec° indiv. (EPI) adaptés (selon postes occupés : chaus. sécu, gants adaptés, gilets sécu, bottes sécu)

Valider av. vs bonne exécu° de v/ mission + établir bilan.

Vs suivre indivit° pr vs proposer participer à ac° de forma° pr ➔ v/ employabilité.

Appli 2 Se former à l'accueil

Vous êtes en stage au service ressources humaines de la société Loubert à Lille. À la suite d'une réorganisation, l'hôtesse d'accueil a été promue au poste d'assistante commerciale et un stagiaire vient d'être embauché pour la remplacer. Avant sa prise de poste le 1^{er} avril prochain, la direction souhaite qu'il suive une formation à l'accueil. La responsable des ressources humaines, Marie Meletti, vous charge de contacter l'organisme de formation qu'elle a sélectionné **Doc 2** pour obtenir rapidement le programme détaillé et connaître les dates de la prochaine session.

Adressez une demande d'information par courriel à l'organisme de formation Cedoc à Lille

Annexe 1

Doc 2 Formation « Accueil » Cedoc

Intitulé

Mieux communiquer pour mieux accueillir.

Public

Toutes personnes en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.

Prérequis

- Être ou avoir été en situation physique d'accueillir du public ou en situation d'accueil téléphonique au sein d'une entreprise.
- Être amené à accueillir des clients ou prospects.

Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client.
- Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.
- Professionnaliser sa communication.
- Valoriser l'esprit et la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise.
- Anticiper et gérer les communications difficiles.

CEDOC FORMATIONS

contact@cedoc.com

INTER

INTRA

Durée : 2 jours (14 heures)

Référence 9011

Prix 1 190,00 € HT

Forfait repas Paris : 38 € HT
autres villes : 34 € HT

Annexe 1 Mail à la société Cedoc

À : contact@cedoc.com

Objet : Demande d'informations

Bonjour,

Nous envisageons d'inscrire l'un de nos employés à la formation intitulée « Mieux communiquer pour mieux accueillir ».

Nous vous remercions de nous adresser le programme détaillé et de nous indiquer les dates de la prochaine session.

Nous souhaiterions que la formation ait lieu avant le 1^{er} avril prochain.

Dans l'attente,

Cordialement

Marie Meletti

Appli 3 Adapter le message d'accueil au visiteur

Aujourd'hui, le 25 mars, vous assurez l'accueil et êtes chargé(e) d'aider une stagiaire débutante, Blandine. Vous écoutez sa première prestation d'accueil et vous notez les expressions incorrectes à corriger. Vous lui demandez ensuite d'analyser des situations d'accueil.

- 1 Proposez à Blandine de nouvelles formulations plus appropriées **Annexe 2**.
- 2 Préparez avec Blandine les situations d'accueil **Annexe 3** en fonction des consignes de barrage ou de sélectivité données **Docs 3 et 4** et de l'agenda fourni **Doc 5**.

Doc 3 Consignes de M. Carre

- Dorénavant avertissez ma secrétaire et non moi-même lorsqu'arrive un de mes rendez-vous.
- Ne me prenez aucun RDV le 27, je serai absent.
- Si la PDG Mme Pery se présente sans RDV, avertissez-moi directement, même si je suis en RDV.

Doc 4 Consignes de M. Lanoly

Je suis harcelé par le commercial du centre de formation PROCESS, M. Baro. Je ne veux plus le recevoir. S'il insiste, dites-lui de nous faire parvenir sa documentation et que nous le rappellerons en cas de besoin.

Doc 5 Agenda de M. Carre

Horaires	25/03	26/03	27/03	28/03	29/03
13 h-14 h	RDV M. Park				
14 h-15 h	Réunion Chefs de service	RDV Société Générale		Conseil d'administration	
15 h-16 h					RDV M. Denis
16 h-17 h					

Annexe 2 Formation à privilégier en situation d'accueil

Expressions à corriger	Propositions de correction
1. Vous êtes qui ?	1. Pouvez-vous me préciser (ou me rappeler) votre nom, SVP ?
2. Il est pas là pour l'instant.	2. M. X est actuellement en rendez-vous à l'extérieur.
3. Vous allez devoir attendre.	3. Pouvez-vous patienter un peu ou préférez-vous que l'on fixe un autre rendez-vous ?
4. Je ne sais pas.	4. Je vais me renseigner.
5. C'est tout ?	5. Avez-vous besoin d'autres informations ?

Annexe 3 Situation d'accueil du 25 mars après-midi

Situations d'accueil	À vous de jouer...
13 h M. Park se présente à son RDV avec M. Carre.	Bienvenue Monsieur, je vous annonce à sa secrétaire. Merci de patienter un moment.
15 h M. Baro se présente à l'accueil. Il souhaite rencontrer M. Lanoly. Il a déjà téléphoné plusieurs fois.	Je suis désolée, M. Baro, M. Lanoly est en RDV tout l'après-midi. N'hésitez pas à lui faire parvenir une documentation, il vous recontactera s'il est intéressé.
16 h La présidente Mme Pery demande à rencontrer M. Carre.	Bonjour, Mme la Présidente. J'avertis M. le Directeur général de votre visite. Il va vous recevoir immédiatement.

PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.1.2 – Production d'informations structurées

Compétence

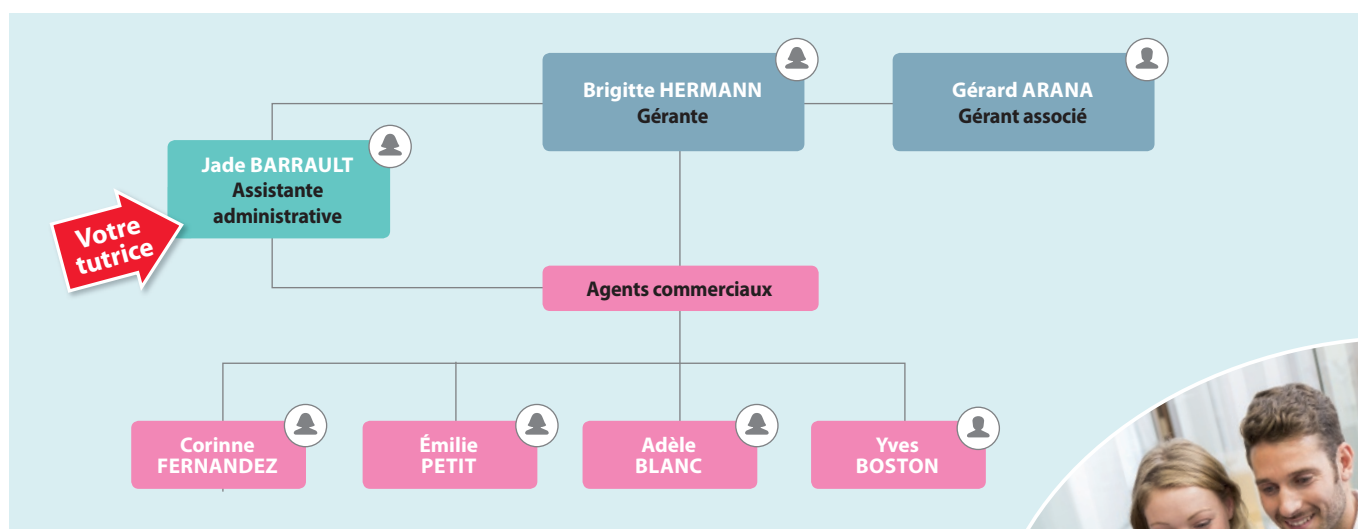
> Mobiliser des techniques de production et de structuration de document



L'entreprise



- **UVIA Immobilier** a été créée en 2008 sous le statut d'une **SARL** au capital de 5 000 € et affiliée à la **FNAIM** (Fédération nationale de l'immobilier).
- Gérée par **Brigitte Hermann** en association avec **Gérard Arana**, **UVIA** couvre uniquement le **secteur des ventes** et non celui des locations.
- Située entre **Cannes (Alpes-Maritimes)** et le **Var**, la ville de **Mandelieu** compte 60 agences immobilières pour 22 864 habitants. Face à la concurrence, cette agence a su s'imposer grâce au dynamisme de sa gérante et à ses collaborateurs sous statuts d'autoentrepreneurs.



Vos missions

Vous êtes stagiaire pendant six semaines au sein de l'agence. Durant cette période, vous assistez Jade Barraut. Vos tâches relèvent du domaine du secrétariat (accueil de clients, gestion de dossiers, courriers...) et de la gestion (calculs de commissions, de frais...). Lors de votre formation, vous découvrez toutes les étapes d'une transaction immobilière et les nombreux écrits professionnels qui y sont liés.

Brigitte Hermann souhaite améliorer les documents nécessaires à son activité. Elle vous confie cette tâche, qui va vous permettre de développer et d'améliorer vos connaissances et compétences dans l'utilisation du traitement de texte.

- Mission 1** Présenter un texte complexe
- Mission 2** Concevoir et modéliser un document
- Mission 3** Créer un document avec des contraintes esthétiques
- Mission 4** Préserver l'intégrité d'un écrit




Mission 1 Présenter un texte complexe


Pour fonctionner, une agence immobilière doit « rentrer des mandats de vente », c'est-à-dire trouver de nouveaux clients qui lui confient un bien à vendre. Le mandat de vente constitue alors un contrat entre le vendeur et l'agent. Jade vous demande de saisir et de mettre en forme un mandat type.

1 Ouvrez le fichier « **Mandat.docx** » (Doc 1) et procédez à la mise en forme du texte en respectant les consignes (Doc 2).

Doc 1 Le mandat de vente



Agence UVIA Immobilier



En-tête à disposer.

MANDAT DE VENTE SANS EXCLUSIVITÉ N°.....
 (Article 6 loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 et articles 72 et suivants du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972)
(Rémunération à la charge de l'acquéreur)

Le mandant
 Le mandataire
 SARL Unis Vers l'Immobilier Associés, sise 240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU, représentée par Mme Hermann Brigitte, titulaire de la carte professionnelle n° 11129, délivrée par la préfecture de NICE, portant la mention « transactions sur immeubles et fonds de commerce », garanti(e) par la Caisse de Garantie de l'Immobilier FNAIM 89 rue La Boétie – 75008 PARIS, n° 40 501 X, pour un montant de 120 000 €.

Nom du démarcheur : Brigitte HERMANN
 APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CONDITIONS GÉNÉRALES, CI-APRÈS, le mandant **confère au mandataire, qui accepte, MANDAT SANS EXCLUSIVITÉ de vendre les biens ci-après désignés aux prix, charges et conditions suivants :**

Désignation
 Le mandant déclare que ces biens seront, le jour de la signature de l'acte de vente :

☐ Libres de toute location ou occupation
☐ Loués suivant l'état locatif ci-annexé

Prix – Modalités de paiement
 Le prix demandé - hors rémunération du mandataire - est de €. Payable au plus tard le jour de la signature de l'acte définitif.

Durée du mandat
Le présent mandat est donné à compter de ce jour pour une durée irrévocable de trois mois. Passé ce délai, sauf révocation à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve d'un préavis de quinze jours, il se poursuivra par tacite reconduction par périodes de 3 mois, la tacite reconduction ne pouvant aller au-delà de 18 mois.

Rémunération du mandataire
 En cas de réalisation de l'opération avec un acheteur présenté par le mandataire ou un mandataire substitué, le mandataire aura droit à une rémunération fixée à 5 %, TVA comprise (20 %), **à la charge de l'acquéreur**. En cas d'exercice d'un droit de substitution ou de préemption, la rémunération stipulée ci-dessus sera due par le préempteur.

Info

Le **mandant** est la personne (client) qui confie la vente de son bien immobilier à une agence immobilière (le **mandataire**). Un **mandataire substitué** est un sous-mandataire. La **préemption** est la préférence, droit légal ou contractuel, accordé à certaines personnes privées (locataire, fermier, indivisaire, SAFER...) ou publiques (collectivités territoriales, etc.) d'acquies un bien par priorité à toute autre personne, lorsque le propriétaire manifeste sa volonté de le vendre.

Doc 1

Le mandat de vente (suite)

Titre §

Conditions concernant le mandataire

Insérer puces

En conséquence du présent mandat, le mandataire :

→ entreprendra les démarches et mettra en œuvre les moyens qu'il jugera nécessaires en vue de réaliser la mission confiée ; effectuera de la publicité par tout moyen et notamment sur le site www.fnaim.fr et www.fnaim.com ;
→ rendra compte, en application de l'article 6 de la loi du 2 janvier 1970 et selon les modalités de l'article 77 du décret du 20 juillet 1972.

Titre §

Informatique et libertés

Les informations recueillies par le mandataire dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatique nécessaire à l'exécution des missions qui lui sont confiées par le présent contrat. Ces informations sont accessibles à l'agence, à la Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM), aux agences immobilières partenaires et, s'agissant des informations relatives au(x) bien(s) objet(s) du présent contrat, à des partenaires commerciaux. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le mandant bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui le concernent. Pour exercer ce droit, le mandant peut s'adresser à l'agence, aux coordonnées ci-dessus, ou à la FNAIM, aux coordonnées suivantes : FNAIM-Département Qualité 129 rue du Faubourg Saint-Honoré – 75008 Paris.

Fait à Mandelieu en deux exemplaires dont l'un est remis au mandant qui le reconnaît.

À Mandelieu, le

Le Mandant

Insérer 1 note de bas de page
et saisir le texte ci-dessous.

Le Mandataire

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même de chacun des mandants.
Le mandant devra indiquer, de manière manuscrite, « Bon pour mandat ». Le mandataire devra indiquer, de manière manuscrite, « Mandat accepté ».

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés

240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU

RCS CANNES 502 569 379 – Code APE : 6831Z

N° carte professionnelle : 11129, délivrée le 27/03/2008

À centrer.

Doc 2

Consignes de mise en page

- Modifiez les marges (1,5 cm haut/bas).
- Dégagez les paragraphes.
- Changez la police et la taille (12).
- Disposez les logos et améliorez la présentation du titre principal.
- Justifiez.
- Mettez les titres de paragraphes en majuscules + gras + trame de fond.
- Insérez un pied de page avec numérotation du type « Page 1 sur 2 ».
- Insérez une bordure de page.
- Ajoutez l'interlignage nécessaire à une bonne lisibilité.

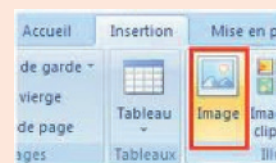


Faire le point

Règles de présentation des documents

Les textes complexes font appel à des fonctions de mise en forme et de mise en page. Cochez celles que vous venez d'utiliser.

- | | | |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Police | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion WordArt | <input type="checkbox"/> Rechercher/Remplacer |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pied de page | <input type="checkbox"/> Macros | <input checked="" type="checkbox"/> Saut de page |
| <input checked="" type="checkbox"/> Paragraphe | <input checked="" type="checkbox"/> Bordure de page | <input type="checkbox"/> Grammaire et orthographe |
| <input type="checkbox"/> Symboles | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion zone de texte | <input type="checkbox"/> Publipostage |
| <input type="checkbox"/> Nouveau commentaire | <input type="checkbox"/> Insertion de formes | <input checked="" type="checkbox"/> Marges |
| <input checked="" type="checkbox"/> Espacement de § | <input checked="" type="checkbox"/> Note de bas de page | <input type="checkbox"/> Orientation du texte |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insertion Image | <input checked="" type="checkbox"/> Insertion numéro de page | <input checked="" type="checkbox"/> Puces |
| | | <input type="checkbox"/> Copier/Coller |



Mission 2**Concevoir et modéliser un document**

Le mandat de vente est soumis pour approbation au propriétaire. Lors de cette rencontre, Brigitte Hermann visite le bien à vendre et établit un état des lieux. La gérante souhaite qu'il soit désormais enregistré avec un traitement de texte en tant que modèle de document.

- 2** Expliquez, après lecture des informations (Doc 3), l'intérêt d'enregistrer un document comme modèle (Annexe 1).

Doc 3 Le « modèle »

Une entreprise utilise toujours les mêmes documents : lettre, fax, imprimé, tableau... Imaginez le travail que cela représenterait si, faute de « modèle », elle devait, à chaque fois, recréer ces documents. Avec un logiciel de traitement de texte, il est possible de créer un modèle ou d'utiliser les nombreux modèles déjà installés, et aussi d'en télécharger. Lors de la conception de modèles, vous devez penser à faciliter et limiter au maximum les saisies des utilisateurs. Il est donc indispensable de différencier deux types d'informations :

- les informations constantes (qui ne changent pas)
- et les informations variables (qui changent).

Cela revient à distinguer le contenant (ce qui contient quelque chose) du contenu (ce qui est à l'intérieur).

Il faut également organiser votre page, hiérarchiser les titres, définir une mise en page, choisir une police... et enregistrer votre travail en tant que « modèle » ; fichier qui a, sous Word, une extension « .dotx » distincte de celle du document « .docx ».

**Annexe 1 Intérêt du « modèle »**

Le modèle facilite le travail des utilisateurs. Il permet de réutiliser plusieurs fois les mêmes données sans devoir les réécrire et de les personnaliser en fonction du destinataire.

- 3** Surlignez les éléments constants de la fiche client (Annexe 2).

Annexe 2 Fiche client – Partie 1**Agence UVIA Immobilier****FICHE CLIENT(E)** ☐ Vendeur ☐ Acheteur

Civilité : ☐ Mme ☐ M. **Nom :** CIMELLARO **Prénom :** Tiffany

Adresse : 40 chemin de la Source – Les Mas de la Chenêt

CP : 06130 **Ville :** GRASSE

☎ : 04/93/22/71/10 **@** tificim@yahoo.fr



4

Saisissez le modèle de document (Doc 4) et enregistrez-le sous le nom : « Etat-des-lieux_Modelle.dotx ».

Doc 4

Modèle d'état des lieux

Partie à créer avec
une zone de texte.

En-tête à insérer au milieu avec le logo de l'agence de chaque côté

Mandat n° : Visite du : /__/_/_/ Tarif net vendeur : €
 Nom du propriétaire :
 Adresse :
 CP : /_/_/_/_/ Ville :
 ☎ |_/_|_|_|_|_|_|_|_| @ :

Tableau 2
colonnes

Type de bien	
Programme/Année de construction	
Situation/Exposition	
Proche centre	
Exposition	
Vue	
Étage	
Jumelé	
Meublé	
Terrain	
Balcon/Terrasse/Loggia	
Description du bien	
Nombre de pièces	
Superficie	
État général	
Séjour	
Cuisine (préciser si équipée)	
Chambre 1	
Chambre 2	
Chambre 3	
Chambre 4	
Chambre 5	
Salle de bains ou Salle d'eau	
Autres pièces (à préciser)	
Chauffage	
Eau chaude	
Garage	
Cave	
Parking	
Piscine	
Annexes	
Ascenseur – Accès handicapé	
Résidence (préciser charges)	
Taxes/Valeur locative/Diagnostics	
Taxe foncière	
Taxe d'habitation	
Valeur locative net de charge	
Diagnostics	
Observations	

Fusionnez les cellules
Insérez une trame de fond

Mission 3**Créer un document avec des contraintes esthétiques**

Une fois l'état des lieux réalisé, un descriptif du bien est créé avec un traitement de texte. Ce document, à visée publicitaire, doit être très « visuel » afin d'accrocher l'attention du lecteur. Il est donc mis en forme de façon attractive et esthétique.



5 Saisissez le modèle de document (Doc 5), en nommant votre fichier « **Descriptif_Modelle.dotx** ».

Doc 5

Descriptif du bien**Agence UVIA Immobilier**

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés
240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU
: 06 68 55 91 53 – Site web : www.uvia-immobilier.com

Votre interlocuteur : Brigitte HERMANN
E-mail : b.hermann@uvia-immobilier.com

Titre avec WordArt

Encadrez.
Centrez.
Insérez une trame
de fond (couleur
au choix).

Mandat : 258/1012

APPARTEMENT 2 PIÈCES – THÉOULE – 210 500 € FAI

DESCRIPTIF – LOCALISATION – PHOTO

Encadrez/Centrez/
Insérez trame de fond



VÉRITABLE AFFAIRE !!! Sur les hauteurs de Théoule-sur-Mer, dans une magnifique résidence grand standing au cœur des collines de l'Esterel et à seulement 5 min des plages et commodités, très bel appartement 2 pièces traversant de 38 m² avec terrasse donnant sur un jardin suspendu et un très bel aperçu mer. Composé d'un lumineux séjour de 20 m² et sa cuisine équipée, une chambre, une grande

salle de douche, terrasse et parking privé en sous-sol.

Il vous enchantera de par ses prestations rares et de très grand standing avec ses 2 piscines d'exception dont une couverte l'hiver, sauna... Le tout dans un cadre féerique.

LAISSEZ-VOUS CHARMER!!!

Insérer une zone de texte
ou une forme et saisir le texte.
À présenter justifié ou centré.

Mission 4 Préserver l'intégrité d'un écrit

Le descriptif du bien est mis en ligne sur un site qui regroupe les offres des agences. Il ne doit cependant pas pouvoir être modifié par les visiteurs de ce site. Afin de le sécuriser, il convient de le sauvegarder en fichier de type PDF.

- 6 Convertissez le descriptif saisi précédemment en format PDF (nom du fichier : « **Descriptif** »), à l'aide de la documentation (**Doc 6**).

Doc 6 Documentation sur le logiciel Acrobat de la firme Adobe

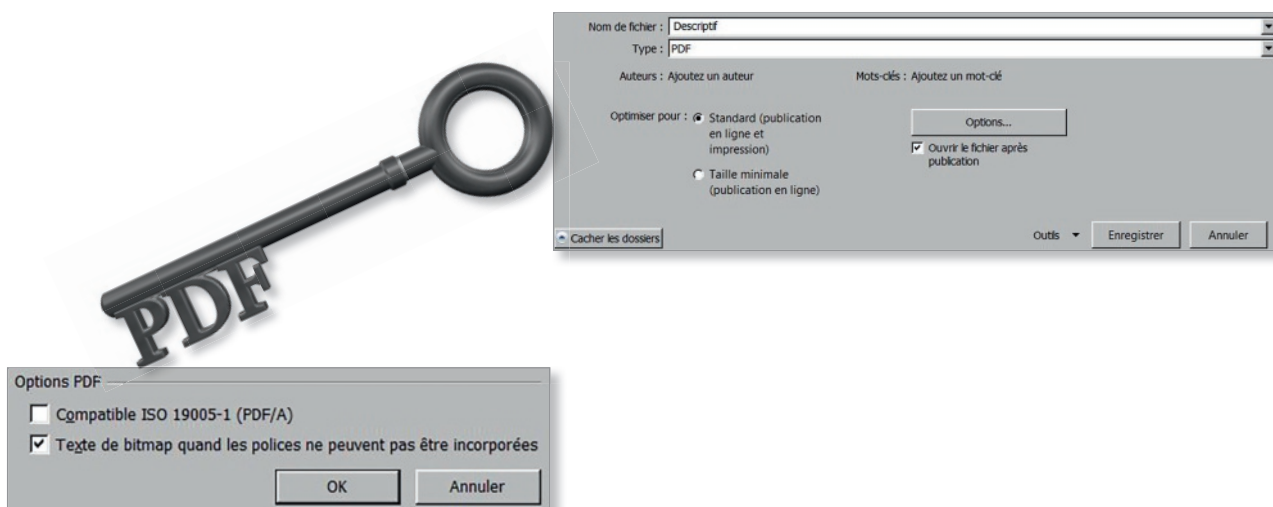
1. Présentation du logiciel

Le logiciel Acrobat permet de protéger l'accès à vos documents en créant des fichiers au format PDF à partir de tout fichier imprimable, d'un message électronique ou d'un site web. Téléchargeable gratuitement, Acrobat

Reader est le logiciel de lecture de fichier PDF le plus utilisé au monde.

PDF veut dire *portable document format* (format portable de document).

Variété de données	Du texte, des graphiques, des tableaux, des photos.
Recherches possibles	Contrairement à un fichier qui ne serait que l'image numérisée d'un document, on peut rechercher un mot, une phrase à l'intérieur d'un fichier PDF tout comme on peut le faire dans un document Word, par exemple.
Partage de fichiers	Permet le partage de fichiers . Lorsque le fichier au format PDF est affiché en ligne ou imprimé, il conserve le format prévu.
Sécurité	Il n'est pas facile de modifier les données du fichier, ces dernières pouvant être configurées explicitement pour en interdire la modification.



Faire
le point

Le format PDF

Un format PDF permet de :

- ☒ Conserver l'intégrité des informations en le verrouillant avec un mot de passe.
- ☒ Partager en ligne un fichier.
- ☐ Convertir seulement des données « texte ».
- ☐ Modifier des éléments du document
- ☒ Effectuer des recherches dans un document.



1 La présentation d'un texte complexe

Tout document long ou complexe doit être structuré et personnalisé :

- Titres & sous-titres
- Numérotation
- Puces
- Mise en forme des caractères
- Polices diversifiées
- Couleurs
- Encadrements
- Formes
- Schémas/Images...

2 La conception et modélisation d'un document



Informations constantes (saisies une seule fois)

Informations variables (renseignées à chaque utilisation)

Un modèle de document se distingue par une extension spécifique.

Dot : *Document Template* = modèle, gabarit.
Sous Word : Dotx.

Les documents Microsoft ont une extension « Docx ».

3 La création d'un document avec des contraintes esthétiques

Le plus souvent utilisé à des fins publicitaires, ce type de document adopte une mise en page et un format particuliers, du papier spécial, une présentation originale et soignée.



4 La préservation de l'intégrité d'un écrit



Conservation de l'intégrité des informations
Partage en ligne
Recherches dans le document

#Synthèse rédigée
foucherconnect.fr/18gapi23



#gcm
foucherconnect.fr/18gapi24



Pause Passeport

- Présenter un texte complexe avec des contraintes esthétiques
- Concevoir un document
- Modéliser un document
- Préserver l'intégrité d'un écrit

Niveau d'acquisition

Acquis En cours

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Appli 1 Créer un document publicitaire et le convertir au format PDF

Brigitte Hermann souhaite attirer l'attention des acheteurs potentiels sur un bien qu'elle vient de rentrer, les propriétaires étant pressés de le vendre. Elle décide donc de faire de la publicité via Internet à l'aide d'un document approprié. Jade vous délègue la réalisation de ce support.



- 1 Concevez à l'aide des informations **Doc 1** ce document et saisissez-le au moyen de votre traitement de texte (nom du fichier : **Annonce_pub.docx**).
- 2 Convertissez-le au format PDF afin de le mettre en ligne en toute sécurité.

Doc 1

Contenu de la publicité



Journée portes ouvertes - Samedi 24 mai N
De 09 h 30 à 18 h 30 - non-stop

Exceptionnel – Face à la mer
Venez découvrir une sublime villa de 8 pièces
Piscine à débordement
Calme absolu
Jardin exotique
Cave/double garage + places parking

Affaire urgente à ne pas manquer

Quartier résidentiel
110 avenue de la Corniche
06210 MANDELIEU

Agence UVIA Immobilier

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés
240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU
☎ 06 68 55 91 53 – Site web : www.uvia-immobilier.com
Votre interlocuteur : Brigitte HERMANN
E-mail : b.hermann@uvia-immobilier.com



Appli

2

Mettre en forme un document long

Jade vous charge d'améliorer la présentation du document « Fiche Produit » élaborée succinctement par une précédente stagiaire.



1

Indiquez sur cette fiche **Doc 2** les modifications qui permettraient de l'embellir.

2

Ouvrez le fichier « **Fiche produit.docx** » et, à l'aide de vos connaissances, procédez à sa mise en forme. Enregistrez-le en tant que modèle : « **Fiche produit_Modele.dotx** ».

Doc 2

Fiche produit

FICHE PRODUIT

Informations principales

Nom :

Prénoms :

N° de téléphone :

E-mail :

Adresse du bien :

Offre :

☐ Vente☐ Location

Type :

☐ Appartement☐ Villa

Prix (loyer) :

Date de mise en vente :

Année de construction :

Surface habitable :

Nombre de pièces :

Nombre de chambres :

Agencement intérieur

Nombre de salles de bains :

Nombre de salles d'eau :

Nombre de WC :

Surface du séjour :

Surface chambre(s) :

Type de cuisine :

☐ Ouverte☐ Fermée☐ Aménagée☐ Équipée

Agencement extérieur

☐ Piscine individuelle☐ Piscine collective☐ Tennis☐ Parking

Équipements

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ascenseur | <input type="checkbox"/> Accès handicapé |
| <input type="checkbox"/> Gardien | <input type="checkbox"/> Digicode |
| <input type="checkbox"/> Alarme | <input type="checkbox"/> Portail électrique |
| <input type="checkbox"/> Climatisation | <input type="checkbox"/> Jardin |
| <input type="checkbox"/> Menuiseries PVC | <input type="checkbox"/> Menuiseries ALU |

Commodités

Commerces :

Crèche/garderie :

École primaire :

Collège :

Lycée :

Université/Supérieur :

Moyens de transport

Bus :

Gare SNCF :

Salles de sport :

Description (Environnement / Bien immobilier) :
Agence UVIA Immobilier

SARL Unis Vers l'Immobilier Associés

240 boulevard des Cigales – 06210 MANDELIEU

© : 06 68 55 91 53 – Site web : www.uvia-immobilier.com

Appli

3

Concevoir un document intégrant un tableau

Lors de l'établissement de l'état des lieux, Brigitte Hermann doit s'assurer que les diagnostics immobiliers sont à jour. Elle a noté que, souvent, ces diagnostics étaient mal connus. Aussi, elle vous demande de concevoir un document regroupant toutes les informations à ce sujet, destiné aux propriétaires.



Concevez ce document récapitulatif et saisissez-le (nom du fichier : « **Diagnostics.docx** ») en vous aidant des informations fournies **Doc 3**.

Doc 3

Diagnostics immobiliers



Qu'ils soient obligatoires ou facultatifs, les différents diagnostics immobiliers sont devenus indispensables à la vente ou à la location d'un bien, et constituent le gage d'une transaction réussie. Le principal objectif est de sécuriser le propriétaire comme les éventuels futurs occupants d'un logement.

Validité

QUEL(S) DIAGNOSTIC(S) DOIT-ON FAIRE ?**ERNT (État des risques naturels et technologiques)**

Tous les biens
Vente et Location
6 mois

DPE (Diagnostic de performance énergétique)

Tous les biens chauffés ou réfrigérés
Vente et Location
10 ans (sauf si travaux)

LOI CARREZ

Pour tout bien en copropriété, (appartements/maisons/locaux), le métrage loi Carrez doit être fourni lors de la signature d'un compromis de vente
Vente
1 an après l'acte authentique

LOI BOUTIN

Tous les biens loués vides pour une durée de plus de 3 mois (sauf location meublée et saisonnière)
Location
Illimité (sauf si travaux)

AMIANTE

Ventes de biens immobiliers dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997.
Vente
Illimité (sauf si travaux)

TERMITES

Tous les biens dans les zones délimitées par le Préfet
Vente
6 mois

ÉLECTRICITÉ

Tous les biens d'habitation de plus de 15 ans possédant une installation électrique
Vente
3 ans

GAZ

Tous les biens d'habitation de plus de 15 ans possédant une installation intérieure fixe de gaz
Vente
3 ans

PLOMB

Tous les biens d'habitation construits avant le 01/01/1949
Vente et Location
1 an

À présenter, en paysage, sous forme d'un tableau à 5 colonnes :

Diagnostics / Biens concernés / Vente / Location / Validité.

Les colonnes 3 et 4 seront renseignées à l'aide de croix.

Mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

PÔLE 4

Gestion administrative des projets

4.1.1 – Mise en forme et diffusion du descriptif du projet

Compétence

- > Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs



L'organisation



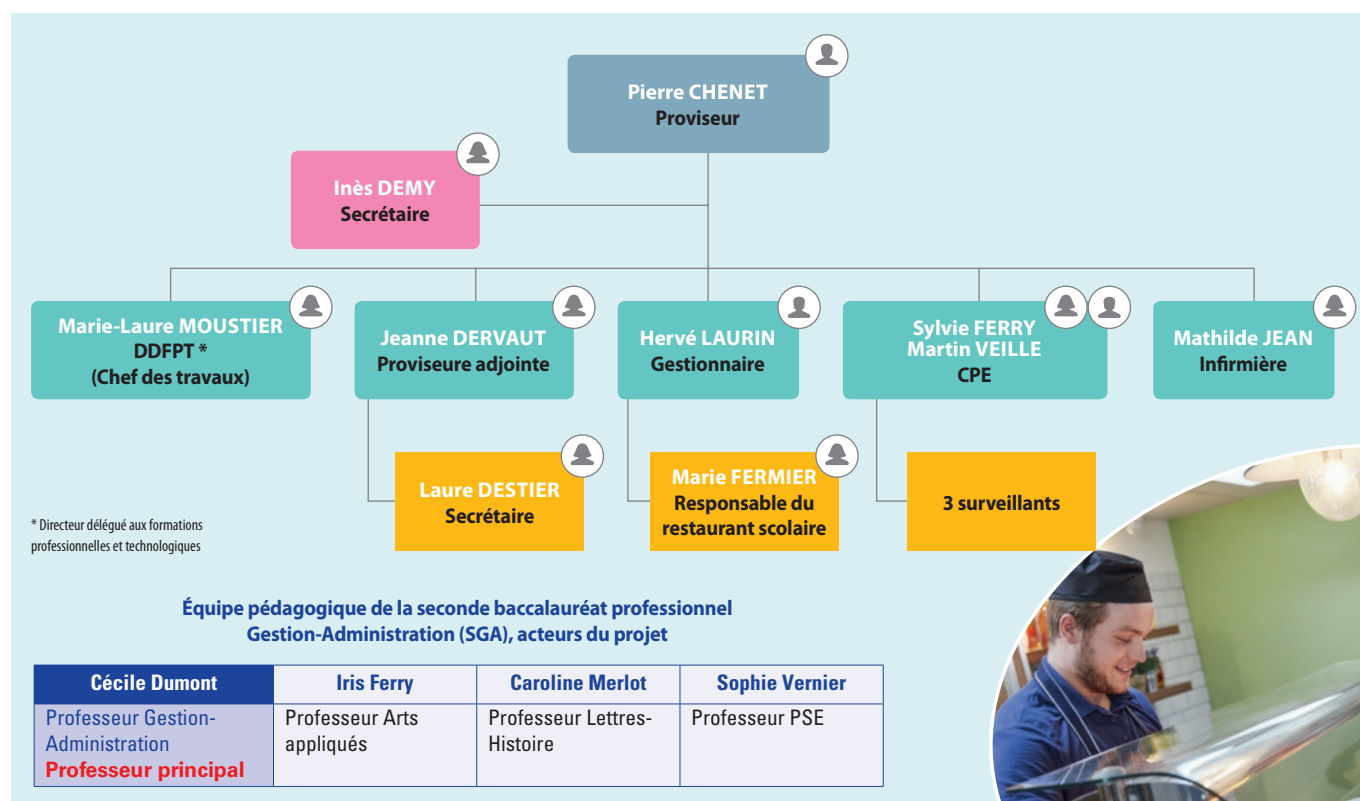
- Le lycée Martin-Nadaud est un lycée polyvalent situé à Paris. Il est composé d'un lycée technologique et d'un lycée professionnel tertiaire. Sur les 730 élèves scolarisés, seulement 180 d'entre eux y prennent leur repas. Le restaurant scolaire vient d'être complètement rénové pour remplacer le matériel de cuisine obsolète et améliorer le service de restauration.

Lycée polyvalent Martin-Nadaud

23 rue de la Bidassoa
75020 PARIS
Tél. : 01 40 33 01 50
Fax : 01 46 36 71 17



<https://lyc-martin-nadaud.ac-paris.fr>
Adresse électronique de la DDFPT (Chef des Travaux) : cdt.mnadaud@ac-paris.fr
Adresse électronique autres personnels : prenom.nom@ac-paris.fr



Vos missions

En ce début d'année scolaire, les équipes du lycée professionnel se concertent pour construire des projets pédagogiques qui seront ensuite proposés aux élèves. Vous êtes entré(e) en seconde baccalauréat professionnel Gestion-Administration (SGA). Cécile Dumont, votre professeur principale, vous demande de l'aider à formaliser un projet que Marie-Laure Moustier présentera au conseil d'administration de l'établissement le 28 septembre N.

Mission 1 Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs

Mission 2 Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet



Mission 1 Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs

Le 7 septembre, Cécile Dumont vous demande de l'assister administrativement pour préparer la phase de conception du projet. Elle vous a remis des courriels qu'elle a imprimés et annotés (Docs 1 à 4), un extrait de son agenda (Doc 5) et vous a donné quelques informations complémentaires que vous avez prises en notes (Doc 6).

- 1 Complétez l'extrait du tableau de suivi des différentes étapes du projet qui servira de base à la réunion de travail (Annexe 1).

Doc 1 Courriel du 27 juin N adressé aux professeurs du lycée professionnel

De : cecile.dumont@ac-paris.fr

À : professeurs lycée professionnel

Objet : Idée projet SGA

Cc : cdt.mnadaud@ac-paris.fr

Comme vous le savez, en septembre, nous aurons un restaurant scolaire flambant neuf. Marie Fermier, la responsable du restaurant scolaire, m'a donné une idée de projet pour les SGA... Son objectif est d'augmenter la fréquentation du restaurant par les élèves. Elle pense qu'il faut rendre cet espace plus convivial pour que les élèves s'approprient ce lieu. L'idée serait de le décorer avec des portraits photographiques d'élèves un peu à la façon du peintre Giuseppe Arcimboldo, c'est-à-dire à partir de fruits ou légumes. On pourrait organiser un vernissage de l'exposition en fin d'année et inviter les parents... Êtes-vous intéressés? Qu'en pensez-vous? N'hésitez pas à me faire part de vos idées!

Cécile Dumont



Doc 2 Courriel du 28 juin N adressé à Cécile Dumont

De : mathilde.jean@ac-paris.fr

À : cecile.dumont@ac-paris.fr

Objet : Re : Idée projet SGA

Je pense que c'est une bonne idée. Cela permettrait en plus de valoriser la qualité de la restauration scolaire puisque les fruits et légumes cuisinés sont biologiques. Je pourrais intervenir dans la classe pour sensibiliser les élèves à la qualité alimentaire à la consommation responsable et peut-être aborder les troubles du comportement alimentaire (boulimie, anorexie...). J'ai pensé à un titre de projet : « Équilibre ».

Mathilde Jean

bonne idée, on retient

2^e objectif du projet

Doc 3 Courriel du 29 juin N adressé à Cécile Dumont

De : iris.ferry@ac-paris.fr

À : cecile.dumont@ac-paris.fr

Objet : Re : Idée projet SGA

Ça m'intéresse. Les artistes du XVI^e siècle sont au programme de seconde. Je peux donc leur faire étudier quelques portraits d'Arcimboldo afin qu'ils s'en inspirent pour concevoir leur portrait photographique. Il faudrait néanmoins organiser un stage d'initiation à la photo : 3 h pour chaque groupe, soit 9 h au total pour initier les élèves au travail de l'image sur Photoshop. Je connais un photographe qui intervient dans les écoles. Je sais qu'il demande 60 €/h. Il faudra bien sûr prévoir un budget développement-encadrement. Je peux encadrer le stage et m'occuper de l'accrochage des photos au restaurant. C'est dans mes cordes;-)

Iris Ferry

Doc 4

Courriel du 30 juin N adressé à Cécile Dumont

De : caroline.merlot@ac-paris.fr

À : cecile.dumont@ac-paris.fr

Objet : Re : Idée projet SGA

J'ai rencontré Sophie Vernier. Elle est d'accord aussi pour intervenir dans le projet. Pour ma part, je peux aborder l'art de bien manger dans la littérature et, si tu veux, je peux t'aider au mois de juin à produire l'évaluation finale :

- bilan pédagogique pour la direction ;
- bilan financier pour le gestionnaire.

oui

Caroline Merlot

Doc 5

Agenda du mois de septembre N de Cécile Dumont

Calendrier + Jour Semaine Mois Annés					< Aujourd'hui >				
septembre									
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.					
3 Accueil SGA 9 h	4	5	6 Début des cours 10 h	7					
10	11	12 Descriptif projet 16-18 h Salle G309	13	14					
17	18	19	20	21 Calendrier projet 12-13 h Salle G307					
24	25	26	27	28 Conseil d'administration 17 h					

Doc 6

Prise en notes des informations données par Cécile Dumont

- Début projet : 2 oct. N / fin : 11 juin N+1. Bilan final (après vernissage).
- Prévoir 2 réunions travail en sept. pr concep° projet (cf. agenda Mme Dumont) + 3 réunions « bilan intermédiaire » déc., fév., avril avec tte équipe pr faire ajustements / au calendrier du projet.
- Envoyer un mail à équipe projet SGA (4 profs + Mme Fermier + Mme Jean) + copie chef travaux pr transmettre tableau suivi + confirmer dates réunions « concep° projet ».

Annexe 1

Extrait du tableau de suivi du projet

Phases	Quand ?	Quoi ?	Pourquoi ? (Objectifs)	Qui ?
Émergence du projet	juin N	Intitulé du projet : « Équilibre »	<ul style="list-style-type: none"> – Augmenter la fréquentation du restaurant scolaire ; – Sensibiliser à la qualité alimentaire et à la consommation responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> – Marie Fermier – Cécile Dumont – Iris Ferry – Mathilde Jean
Conception du projet	Réunion le 12 septembre	Élaboration du descriptif de projet	<ul style="list-style-type: none"> – Le présenter au conseil d'administration. – Effectuer le suivi des activités. – Informer l'équipe du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> – Cécile Dumont – Marie Fermier – Iris Ferry
	Réunion le 21 septembre	Élaboration du calendrier du projet		<ul style="list-style-type: none"> – Mathilde Jean – Caroline Merlot – Sophie Vernier
Mise en œuvre	Du 2 octobre au 11 juin N+1	– Activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> – Mener à bien le projet. – Effectuer le suivi des activités. – Informer l'équipe du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> – Cécile Dumont – Marie Fermier – Iris Ferry
Bilans d'étape	– Décembre – Février – Avril	– Ajustements par rapport au calendrier du projet		<ul style="list-style-type: none"> – Mathilde Jean – Caroline Merlot – Sophie Vernier
Évaluation finale du projet	11 juin N+1	<ul style="list-style-type: none"> – Bilan pédagogique – Bilan financier 	Rendre compte : <ul style="list-style-type: none"> – à la Direction ; – au gestionnaire. 	<ul style="list-style-type: none"> – Cécile Dumont – Caroline Merlot

- 2 Préparez le courriel à adresser à l'équipe du projet pour lui transmettre le tableau de suivi et lui confirmer les dates des réunions de travail (Annexe 2).

Annexe 2

Courriel à l'équipe du projet

De : cecile.dumont@ac-paris.fr
 À : Équipe du projet « Équilibre »
 Cc : cdt.mnadaud@ac-paris.fr
 Objet : Réunions de travail projet « Équilibre »
 Pj : Tableau de suivi

Bonjour,

Comme convenu, vous trouverez ci-joint le tableau de suivi du projet.

Je vous confirme les deux réunions de travail :

- le 12 septembre prochain de 16 h à 18 h salle G309 pour réaliser le descriptif du projet ;
- le 21 septembre de 12 h à 13 h salle G307 pour fixer le calendrier.

Merci de confirmer votre participation.

Cécile Dumont



Mission 2

Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet

1. Préparer et mettre en forme un descriptif de projet

Le 26 septembre, Cécile Dumont vous demande de présenter les supports de communication nécessaires pour le vote du projet en conseil d'administration et pour en permettre le suivi administratif.

- 3 Complétez la partie « Activités » du descriptif du projet (Annexe 3) dans l'ordre chronologique à partir des notes de votre professeur principal (Doc 7). Indiquez pour chaque activité le ou les acteurs concernés et le calendrier de réalisation. Présentez ensuite le descriptif de projet sur votre traitement de texte.

Doc 7

Notes de Cécile Dumont

DESCRIPTIF DU PROJET

Classe concernée :

Dates de réalisation : début / fin

<i>Aucune abrévia° ds tt le doc</i>	Obj. Intermédiaires : Améliorer connais. tradi° culinaires / Adopter mode vie sain / Prévenir surpoids, dépendances Développer ouverture cultur. « art bien manger » (litt., arts pla, géo) / Sensibiliser aux troubles comport. aliment. (boulimie, anorexie...) Sensib. à qualité aliment° + conso resp.	/ Aller à la ligne pr chaque obj. Énuméra°
Énuméra°	Acteurs internes : Anne Dumont, professeur gestion-administration (pilote) – Caroline Merlot, professeur Lettres Histoire – Sophie Vernier, professeur PSE – Iris Ferry, professeur Arts appliqués – Marie Fermier, Responsable du Restaurant scolaire – Mathilde Jean, infirmière	Ordre alpha pr prof
Obj. gén. Énuméra°	Sensibiliser jeunes à nécessité bien manger pr étudier ds bon. condi°. Budget à prévoir : séjour « Équilibre », vernissage (buffet)...	Au début compléter
Acteurs	Activités	Calendrier
CD	Communica° du descriptif à ts les acteurs du projet	02/10/N
IF-MF	Visionnage prises de vue stage + sélection pour développement	../12/N
SV	Élabora° questionnaire alimenta°	../10/N
IF	Dévelop. + encadr. photos sélectionnées	../04/N+1
IF	Rencontre photographe	12/10/N
CD	Préparation séjour « Équilibre »	01 à 03/N+1
IF	Stage photo : portraits élèves en buste	../11/N
CM	Étude œuvres littéraires sur l'art de bien manger	../10/N
CD-CM	CR photo séjour	../04/N+1
IF	Travail s/ composi° image	../11/N
SV	Rencontre de M. Fermier, M. Jean (exploita° quest.)	../10/N
CD	CR par élèves	../10/N
CM	Rédac° légendes pr photos sélectionnées	../12/N
CD	Rech. + sélection recettes culinaires équilibrées pr séjour	../01/N+1
CD/CM/MF	Séjour « Équilibre »	../04/N+1
SV	Interven° asso s/ boulimie, anorexie...	../11/N
CD	CR par élèves	../11/N
CM	Rédaction article pr site lycée	../05/N+1
CD-CM-IF	Prépara° vernissage expo photos au restaurant scol.	../05/N+1
Tous	Vernissage expos photos	06/06/N+1
CD-CM	Éval° finale + bilan intermédiaire en déc., fév., avril av tte l'équipe	../06/N+1

<div> <div>● ● ●</div> <div>Accueil Insertion Mise en page Formule</div> <div>Chercher dans la feuille</div> <div>+</div> </div>			
	A	B	C
1	Acteurs	Activités	Calendrier
2	CD	Communication du descriptif à tous les acteurs du projet	02/10/N
3	IF	Rencontre du photographe	12/10/N
4	CM	Étude d'œuvres littéraires sur l'art de bien manger	../10/N
5	SV	Élaboration du questionnaire « Alimentation »	../10/N
6	SV CD	Rencontre de M. Fermier, M. Jean (exploitation des questionnaires complétés par les élèves) Compte rendu par les élèves	../10/N
7	IF	Travail sur la composition de l'image	../11/N
8	IF	Stage photo : portraits des élèves en buste mis en scène avec des fruits	../11/N
9	IF-MF	Visionnage des prises de vue du stage et sélection pour le développement	../12/N
10	CM	Rédaction des légendes pour les photos sélectionnées	../12/N
11	Tous	Bilan intermédiaire	../12/N
12	CD	Préparation du séjour « Équilibre »	01 à 03/N+1
13	CD	Recherche et sélection de recettes culinaires équilibrées pour le séjour	../01/N+1
14	Tous	Bilan intermédiaire	../02/N
15	CD/CM/MF	Séjour « Équilibre »	../04/N+1
16	CD-CM	Compte rendu photographique du séjour	../04/N+1
17	IF	Développement et encadrement des photos sélectionnées	../04/N+1
18	Tous	Bilan intermédiaire	../04/N+1
19	CM	Rédaction d'un article pour le site du lycée	../05/N+1
20	CD-CM-IF	Préparation du vernissage de l'exposition photos au Restaurant scolaire	../05/N+1
21	Tous	Vernissage de l'exposition photos	06/06/N+1
22	CD-CM	Évaluation finale	11/06/N+1

2. Diffuser un descriptif de projet

Le 27 septembre, le descriptif du projet est formalisé. Il faut maintenant le transmettre à la chef des travaux pour lui permettre de présenter le projet au conseil d'administration du 28 septembre.

- 4 Rédigez le courriel à adresser à la chef des travaux (Annexe 4) par Cécile Dumont, sans oublier de lui préciser que le budget précis lui sera transmis pour le conseil d'administration (CA) du lycée de novembre N.

Annexe 4

Courriel à la chef des travaux

De : cecile.dumont@ac-paris.fr

À : cdt.mnadaud@ac-paris.fr

Objet : Projet à présenter au conseil d'administration

Pj : Descriptif projet « Équilibre »

Bonjour Marie-Laure,

Tu trouveras ci-joint le descriptif du projet « Équilibre » que nous souhaitons mener avec les SGA.

Je te remercie de le présenter au conseil d'administration du 28 septembre.

Le budget détaillé te sera transmis pour le prochain CA de novembre.

Bien cordialement,

Cécile Dumont

Le 29 septembre, le projet a été voté par le conseil d'administration. Il va pouvoir entrer dans sa phase de mise en œuvre. Cécile Dumont souhaite utiliser Google Drive pour diffuser le descriptif du projet et partager l'ensemble des documents à venir avec l'équipe. Elle vous demande de vous documenter sur Internet pour comprendre le fonctionnement de Google Drive.

- 5 Complétez le questionnaire qu'elle a préparé (Annexe 5) en vous aidant de vos recherches sur Internet.

Annexe 5

Questionnaire sur « Google Drive »

1. Faut-il une adresse Gmail pour utiliser Google Drive ?

☒ oui

☐ non

2. Quelle est la capacité de stockage gratuit disponible ?

☐ 6 Go

☐ 10 Go

☒ 15 Go

☐ 20 Go

3. Pour bénéficier d'une plus grande capacité de stockage, que faut-il faire ?

Il faut acheter de l'espace supplémentaire.

4. Quelle manipulation faut-il effectuer pour intégrer des fichiers dans Google Drive ?

Dans « Mon Drive », clic droit et sélection « Importer des fichiers », sélectionner le fichier à importer.

5. Quelle manipulation faut-il faire pour partager des documents ?

Clic droit sur le fichier à partager et sélection « Partager ». Dans la zone « Inviter des utilisateurs », saisir l'adresse électronique du ou des utilisateurs concernés par le partage.

6. Que permet aux utilisateurs le partage de documents ?

Il permet de consulter, commenter, modifier les documents.

7. Est-il possible de partager des dossiers ?

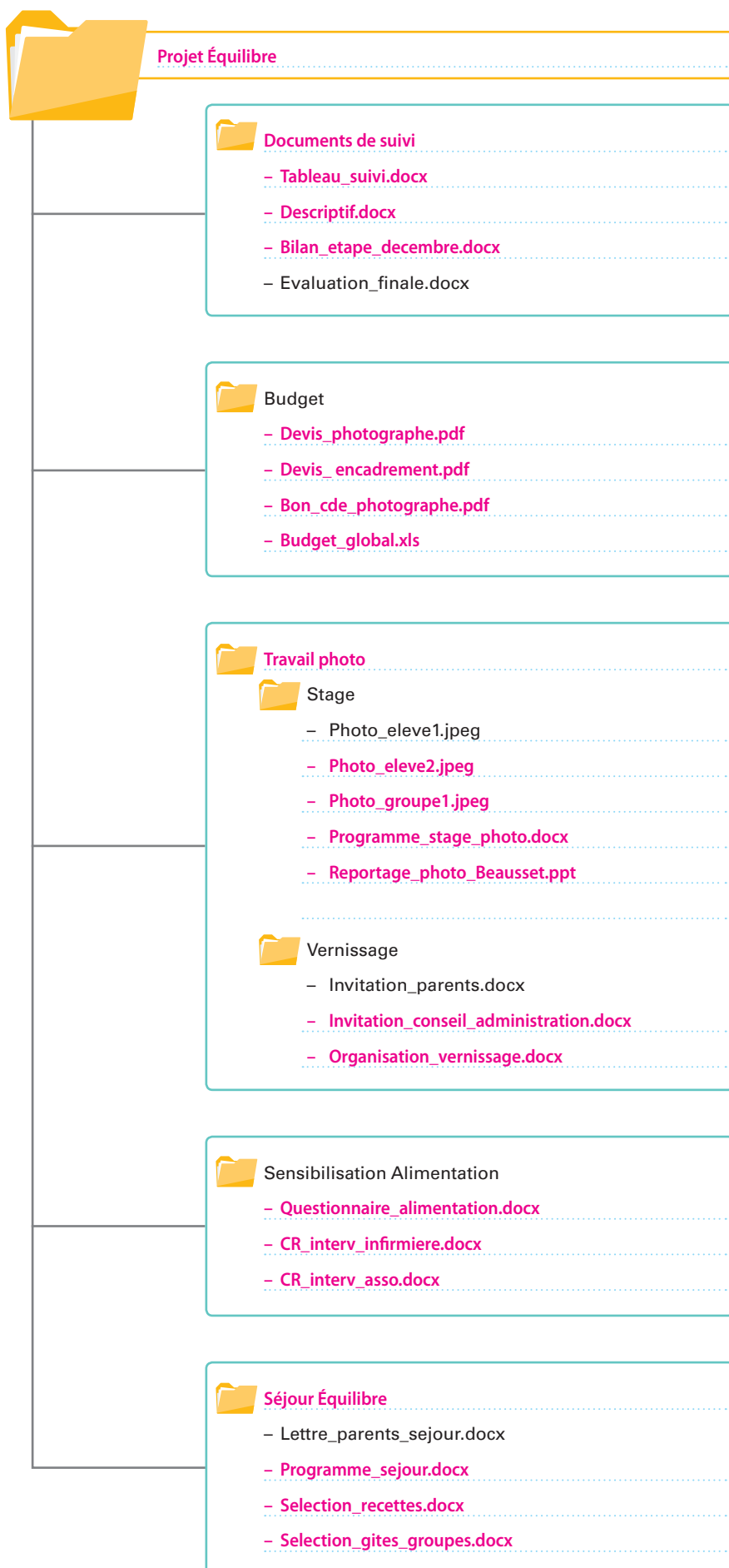
☒ oui

☐ non

- 6 Cécile Dumont vous demande de l'aider à organiser la gestion électronique des documents liés au projet. Elle vous a transmis une liste prévisionnelle des dossiers et fichiers relatifs au projet « Équilibre » ([Doc 8](#)). Elle vous demande de compléter l'arborescence du dossier qui sera placé dans la GED ([Annexe 6](#)).

Doc 8 Dossiers et fichiers relatifs au projet

	« Projet Équilibre »		Descriptif.docx
	« Séjour Équilibre »		Tableau_suivi.docx
	« Documents de suivi »		Bilan_etape_decembre.docx
	« Stage »		Evaluation_finale.docx
	« Vernissage »		Photo_eleve2.jpeg
	« Travail photo »		Selection_gites_groupes.docx
	« Sensibilisation Alimentation »		Questionnaire_Alimentation.docx
	Programme_sejour.docx		Organisation_vernissage.docx
	Devis_encadrement.pdf		Budget_global.xls
	Lettre_parents_sejour.docx		CR_interv_asso.docx
	Photo_eleve1.jpeg		Bon_cde_photographe.pdf
	Devis_photographe.pdf		Programme_stage_photo.docx
	Invitation_parents.docx		CR_Interv_Infirmiere.docx
	Reportage_photo_Beausset.ppt		Photogroupe1.jpeg
	Selection_recettes.docx		Invitation_conseil_adm.docx



- 7 Préparez le corps de la note d'information qui sera adressée à l'équipe du projet (Annexe 7) à partir du message de Cécile Dumont (Doc 9).

Doc 9

Message de Cécile Dumont

Merci de préparer une note d'information pour l'équipe du projet :

1. Confirmer que tous les docs relatifs au projet seront mis en ligne sur Google Drive, expliquer l'intérêt (partage de documents, espace de stockage gratuit, accès aux fichiers de n'importe où : maison, lycée, etc. sur un ordinateur ou un smartphone).
2. Demander à tout le monde de créer une adresse Gmail réservée au lycée ou au projet pour que ce soit plus simple, de type : nomprofsga@gmail.com
3. Préciser que les élèves aussi auront leur adresse de type : nomelevesga@gmail.com pour accéder aux documents et partager leur travail avec les professeurs.
4. Joindre le projet d'arborescence pour que tout le monde utilise la même organisation.
5. Proposer une petite formation pour ceux qui le souhaitent vend. prochain de 12 h à 13 h.

Annexe 7

Corps de la note d'information à l'attention de l'équipe du projet

Comme convenu, tous les documents relatifs au projet seront mis en ligne sur Google Drive, dans un dossier appelé « Projet Équilibre ».

Google Drive permet de disposer d'un espace de stockage gratuit et surtout de pouvoir partager les dossiers ou les documents facilement.

Les utilisateurs avec lesquels les documents sont partagés peuvent les consulter, les commenter ou les modifier.

Utiliser Google Drive présente aussi l'avantage de pouvoir accéder au dossier du projet de chez soi ou au lycée à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone.

Il faudrait que chacun d'entre nous crée une adresse gmail réservée au lycée ou au projet pour que ce soit plus simple de type :

nomprofsga@gmail.com.

Les élèves devront également créer une adresse de type : nomelevesga@gmail.com pour accéder aux documents et partager leur travail avec les professeurs.

Vous trouverez ci-joint le projet d'arborescence pour vous donner une idée.

Si vous le souhaitez, une petite formation peut être programmée vendredi prochain de 12 h à 13 h.

Bien cordialement.

3. Élaborer une liste de tâches

Pour suivre les étapes du projet, Cécile Dumont vous demande de l'aider à créer une partie de la liste des tâches du projet « Stage photo » et vous initie à l'application de gestion de projet de Google Drive.

- 8 À partir de l'extrait du calendrier du 4^e trimestre (Doc 10), complétez les dates prévisionnelles relatives à la mise en place du stage photo et indiquez les acteurs concernés (Annexe 8). Iris Ferry encadrera les séances avec le photographe le mercredi et se chargera de l'organisation du stage en concertation avec les élèves le jeudi avant les vacances.

Doc 10 Extrait du calendrier du 4^e trimestre N

octobre							novembre						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	1	2

Vacances scolaire

Annexe 8 Liste de tâches du stage photo

Tâches	Acteurs	Durée	Prévu le	Réalisé le
Rencontrer le photographe pour devis et organisation	IF	1 j	12/10/N	
Faire valider le devis par l'intendant (bon de cde)	CD	1 j	16/10/N	
Mettre en place l'organisation (activités, groupes)	IF	1 j	18/10/N	
Encadrer séance 1	IF	1 j	07/11/N	
Encadrer séance 2	IF	1 j	14/11/N	
Encadrer séance 3	IF	1 j	21/11/N	
Visionner et sélectionner les photos	IF-MF	2 j	03/12/N	
Écrire les légendes	CM	2 j	06/12/N	

- 9 Connectez-vous à Google Drive, téléchargez l'application Gantt pour Google Drive et saisissez la liste de tâches (Annexe 8). Aidez-vous de l'exemple (Doc 11).

Doc 11 Exemple de liste de tâches créée avec Gantt pour Google Drive

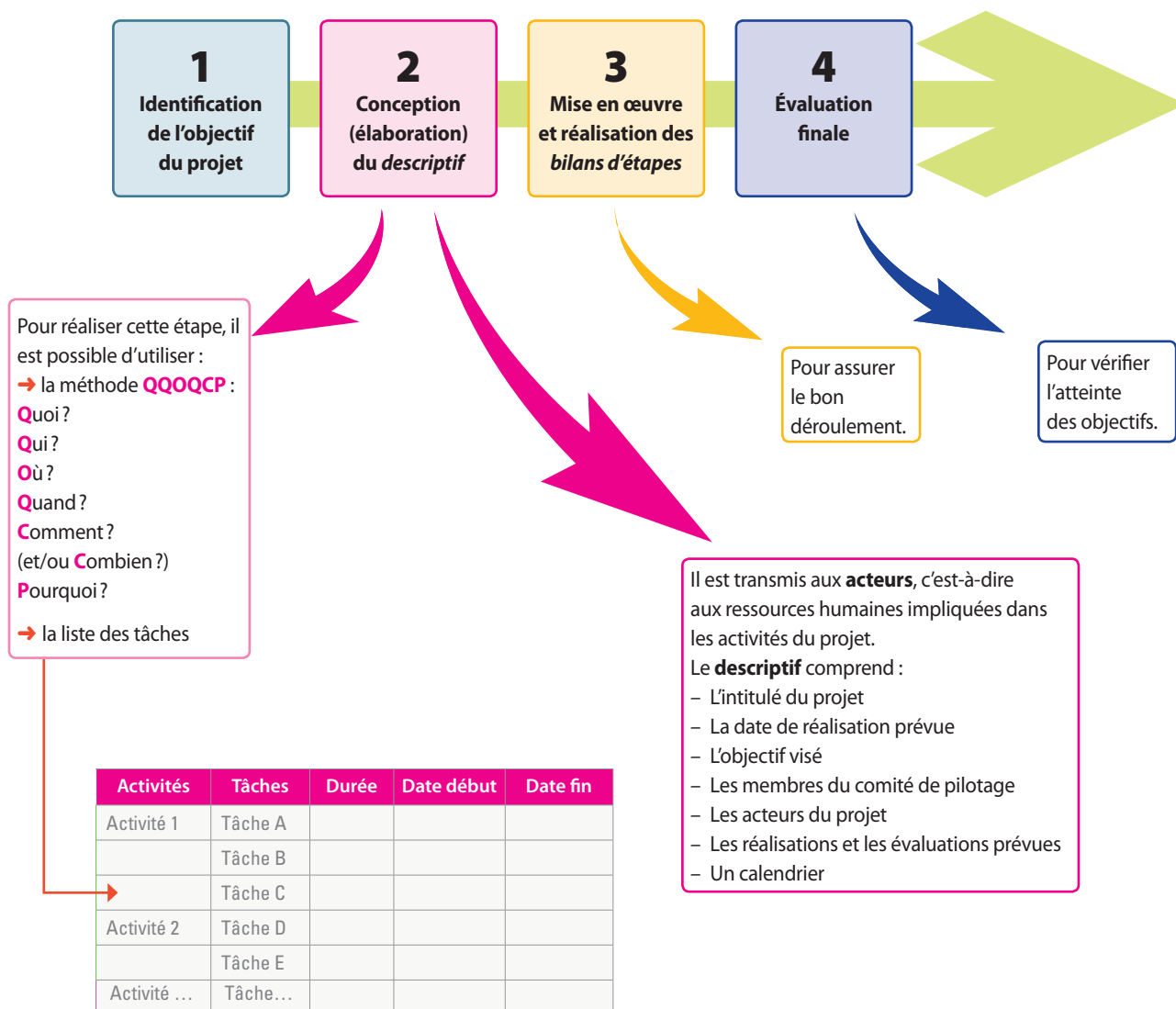
gantter for Google Drive				
Projet Édition Affichage Actions Baselines Extensions Aide All changes saved to Google Drive				
	Nom	Durée	Début	Fin
1	Faire la liste des applications disponibles dans cSimple	1j	05/01/2015	05/01/2015
2	Choisir les applications pertinentes	1j	06/01/2015	06/01/2015
3	Bâtir un formulaire électronique pour sonder les utilisateurs.	2j	07/01/2015	08/01/2015
4	Publier le sondage.	1j	09/01/2015	09/01/2015
5	Analyser les résultats	2j	21/01/2015	23/01/2015
6	Établir l'horaire des cours.	3j	23/01/2015	27/01/2015

13 Mise en forme et diffusion d'un descriptif de projet

Synthèse

- Un projet est une action temporaire prévue, avec une date de début et une date de fin. Il nécessite des ressources humaines, matérielles et financières.

LES 4 ÉTAPES



#Synthèse rédigée

foucherconnect.fr/18gapi25



#qcm

foucherconnect.fr/18gapi26



Pause Passeport

- Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs
- Préparer et mettre en forme un descriptif de projet
- Diffuser un descriptif de projet

Niveau d'acquisition

Acquis En cours



Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

Évaluation

1

La gestion des informations

	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
Dossier 1	/03 /05	Mobiliser des techniques de recherche 1. Identifier la nature et la source de l'information 2. Compléter un tableau de synthèse	R2 R3	3.1.1
Dossier 2	/04 /10	Mobiliser des techniques de production et de structuration de documents 1. Recueillir des consignes de travail 2. Rédiger une note d'information et la mettre en forme	R1 R2 T2	3.1.2
Dossier 3	/04 /10	Traiter le courrier entrant et sortant 1. Recueillir des consignes de travail 2. Rédiger un courriel	O5 T1	3.2.2
Dossier 4	/04	Organiser des informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs Mettre à jour une base de données	04	3.1.3
Total	/40			
Note	/20			



Mise en situation

- Créée en 2015, la SARL Girodep est spécialisée dans la fabrication de trottinettes électriques, gyropodes et gyroroues.
- Ces nouveaux moyens de déplacement connaissent un grand succès notamment auprès des jeunes, ce qui a pour conséquence une expansion rapide de l'entreprise.



Votre mission

Vous êtes en période de formation en milieu professionnel (PFMP) au sein de l'entreprise Girodep, sous la responsabilité de Jonathan Leprince, directeur.

Ce jour, plusieurs tâches administratives vous sont confiées.



Dossier 1

Collecter et rechercher des informations

Girodep souhaite promouvoir la vente de ses trottinettes électriques, gyropodes et gyroroues, notamment auprès des usagers des transports en commun.

Dans la perspective d'une campagne publicitaire et de l'édition d'une plaquette de présentation simplifiée, le directeur vous demande de rechercher des informations sur ces moyens de transport.

- 1** ➤ À partir de la copie d'écran (**Doc 1**) et du résultat de la recherche effectuée (**Doc 2**), identifiez la source et la nature de l'information recherchée (**Annexe 1**).
- 2** ➤ Afin d'extraire l'essentiel des informations recueillies, complétez le tableau de synthèse (**Annexe 2**) à l'aide du document édité (**Doc 2**).

Dossier 2

Participer à la transmission des informations

Une nouvelle organisation des services est prévue. Le directeur, Jonathan Leprince, souhaite réunir le personnel pour en présenter les modalités.

- 3** ➤ D'après les consignes du directeur (**Doc 3**), rédigez la note d'information n° 125 (**Annexe 3**), puis procédez à sa saisie et mise en forme à l'aide de votre traitement de texte.

Dossier 3

Produire des écrits professionnels

Vous êtes associé(e) à la gestion des relations avec la clientèle.

- 4** ➤ À l'aide de la télécopie envoyée par la société Lambertini et annotée par Théo Vivet, le directeur commercial (**Doc 4**), préparez le courriel à adresser au client (**Annexe 4**).

Dossier 4

Assurer la sauvegarde des données

La SARL Girodep utilise un progiciel de gestion intégrée pour la gestion des clients et des fournisseurs.

Le directeur commercial vous demande d'enregistrer un nouveau client dans la base de données Girodep.

- 5** ➤ À partir de la carte de visite qu'il a remise au directeur commercial (**Doc 5**), enregistrez le nouveau client dans la base de données Girodep (**Annexe 5**).

Doc 1 Recherche sur Internet (accès au site)



trottinettes électriques gyropodes gyroroues



Comparatif : Trottinettes électriques et gyropodes - Les Numériques

<https://www.lesnumeriques.com/trottinette-electrique/comparatif-trottinettes-electrique...>

24 déc. 2017 - En complément des transports en commun, des vélos (classiques ou électriques), les **trottinettes électriques**, **gyropodes**, **roues électriques** se posent comme alternatives de ... Si c'est le cas pour la majorité des **gyroroues** beaucoup de trottinettes et **gyropodes** se contentent de 15 km...

Doc 2 Résultat de la recherche sur Internet (extrait)

COMPARATIF / Trottinettes électriques et gyropodes

Mis à jour le 17/09/17 à 07h00 Bruno Labarbère



En complément des transports en commun, des vélos, les trottinettes électriques, gyropodes, roues électriques se posent comme alternatives de plus en plus crédibles pour les déplacements quotidiens.

Les «véhicules électriques personnels légers» sont promis à un avenir radieux. Sous ce terme générique plusieurs modes de transports coexistent : trottinettes électriques, gyropodes, roues électriques, etc.

Ces véhicules peuvent compter une, deux, trois, quatre roues, pèsent généralement moins de 20 kg, sont aussi bien capables de se faufiler sur les pistes cyclables que sur les trottoirs où elles doivent avancer à la vitesse maximale de 6 km/h, la vitesse du piéton.

Trottinettes électriques

Il s'agit le plus souvent de trottinettes classiques intégrant un moteur électrique dans l'une des roues (avant ou arrière). L'accélération peut être contrôlée par une gâchette, un bouton ou se faire au pied. Elles ont l'avantage d'être pliables et faciles d'utilisation.

Gyropodes

Les véhicules gyroscopiques, munis de deux roues parallèles reliées par un plateau fixe, s'orientent à l'aide d'un guidon. Penchez-vous en avant pour accélérer, en arrière pour freiner.

Gyroroues

Aussi appelées roues ou monoroues électriques, leur principe de fonctionnement est identique à celui du gyropode... sauf qu'il n'y a qu'une seule roue et pas de guidon. Inconvénient : le temps d'apprentissage est plus long. Avantage : leur légèreté et leur compacité.

Autonomie : Tout véhicule électrique léger qui se respecte devrait au moins disposer d'une autonomie de 20 km. Si c'est le cas pour la majorité des gyroroues beaucoup de trottinettes et gyropodes se contentent de 15 km, parfois même moins.

Vitesse maximale : La loi ne fixe pour l'heure pas de vitesse maximale mais la valeur de 25 km/h devrait néanmoins s'imposer, même si certains véhicules peuvent aller bien plus vite. Le port du casque et de protection est fortement recommandé.

www.lesnumeriques.com.

Doc 3 Consignes du directeur

Merci de prép. une note d'inform° à l'ensemble du personnel :

- présent° nouvelle organis° des services à partir du 1^{er} décembre;*
- jeudi 29/11 à 17 h;*
- salle conférences;*
- présence obligatoire.*

Jonathan Leprince

Doc 4 Télécopie du client Lambertini et note de Théo Vivet

TÉLÉCOPIE

Date : 18/11/N

De : Julien LAMBERTINI
Téléphone : 02 40 75 85 59
Télécopie : 02 40 75 85 60
Nom de la société : Société LAMBERTINI
8 rue du Parc 44600 Saint-Nazaire

À : Théo Vivet
Téléphone : 02 40 58 36 92
Télécopie : 02 40 58 36 90
Nom de la société : SARL Girodep
ZI La Chantrerie 44300 Nantes

Objet : Commande n° 15 URGENT

Confirmation commande suite appel téléphonique :

- 15 trottinettes réf. Tro15253 Gris PU HT : 299,00 €
- 12 gyropodes réf. Gyr18579 Noir Pu HT : 499,00 €
- 20 gyroroues réf. Mon25741 Rouge PU HT : 359,00 €

Cordiales salutations,

J. Lambertini

Répondre par courriel au client
contact@lambertini.com

Expédition ce jour :

- 15 trottinettes, 20 gyroroues, 7 gyropodes
Noir

Possibilité envoi 5 gyropodes gris avec
remise exceptionnelle de 10 % (à
calculer) ou envoi solde gyropodes noirs
sous 15 jours.

Attente confirmation pour les gyropodes.
Joindre notre nouveau catalogue Girodep.
catN.pdf.

Me mettre en copie. Merci.

Théo Vivet t.vivet@girodep.com

Doc 5 Carte de visite d'un nouveau client

Mathieu JOULINOT
Gérant

Cycles et motocycles Joulinot
15 rue de l'Avenir 44300 Nantes

Tél. : 06 25 87 14 25

Email : contact@joulinot.com

Annexe 1 Source et nature de l'information recherchée

Outil de recherche	<input type="checkbox"/> Annuaire <input checked="" type="checkbox"/> Moteur de recherche
Site consulté	www.google.fr
Mode de recherche	<input checked="" type="checkbox"/> Recherche simple <input type="checkbox"/> Recherche avancée
Mots-clés	trottinettes électriques – gyropodes – gyroroues
Adresse du document	www.lesnumeriques.com
Date de mise à jour	17/09/2017
Auteur	Bruno Labarbère

Annexe 2 Tableau de synthèse

Éléments de comparaison	Trottinettes électriques	Gyropodes	Gyroroues ou monoroues
Principe de fonctionnement	Trottinette avec moteur électrique dans l'une des deux roues	Deux roues parallèles reliées par un plateau fixe, avec guidon	Une seule roue, sans guidon
Activation du véhicule	À l'aide d'une gâchette, d'un bouton ou au pied	Mouvement du corps : vers l'avant pour accélérer, vers l'arrière pour freiner	Mouvement du corps : vers l'avant pour accélérer, vers l'arrière pour freiner
Avantages	Pliable et facile d'utilisation	Guidon facilitant l'apprentissage	Légèreté et compacité
Autonomie	15 à 20 kilomètres		
Réglementation	La loi ne fixe pas de vitesse maximale, sauf sur les trottoirs : 6 km/h		
Équipement	Casque et protection conseillés		

Annexe 3 Note d'information

GIRODEP

Nantes, le 18/11/N

Note d'information n° 125

Émetteur : La Direction

Destinataire : Ensemble du personnel

Objet : Réorganisation des services

Dans la perspective de la réorganisation des services à compter du 1^{er} décembre N, une réunion d'information est prévue :
le 29/11/N à 17 heures en salle de conférences.

Présence obligatoire.

Merci de votre participation.

Le directeur,
Jonathan Leprince

Annexe 4 Courriel au client

De : contact@girodep.com

À : contact@lambertini.com

Cc : t.vivet@girodep.com

Objet : Commande n° 15

Pj : [Girodep.CatN.pdf](#)

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre commande n° 15 du 18/11/N et vous en remercions.

Nous expédions ce jour les articles suivants :

- 15 trottinettes réf. Tro15253 Gris,
- 7 gyroroues réf. Gyr18579,
- 20 gyroroues réf. Mon25741.

Les 5 gyropodes manquants, victimes de leur succès, pourront être livrés dans un délai de 15 jours. Nous vous proposons de les remplacer par le même modèle en coloris Gris, avec une remise exceptionnelle de 10 %, soit au prix unitaire de 449,10 € HT.

Merci de nous confirmer votre choix pour la livraison du solde des gyropodes.

Ci-joint notre nouveau catalogue.

Cordiales salutations.

Théo Vivet, directeur commercial

Annexe 5 Enregistrement du nouveau client dans la base Girodep

OpenERP - Lien

Nom : [Cycles et Motocycles Joulinot](#) Langue : French / Français ?Client : ☐ ?Fournisseur : ☐

Générale Ventes & Achats Comptabilité Notes

Contacts du partenaire (1/1 of 0)

Nom du contact : [Mathieu Joulinot](#) Titre : Monsieur Fonction : [Gérant](#)

Adresse postale

Type : Rue : [15 rue de l'Avenir](#) Rue (suite) : [44300](#) Code Postal : Ville : Pays : [France](#) État fédéral :

Communication

Tél. : Tél. portable : Fax : Courriel :

Annuler Valider

Nom et prénom de l'élève :

Classe :





Date de l'épreuve :

Durée :

Évaluation

2

La gestion des modes de travail

	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
 Dossier 1/05,5/05,5	Traiter le courrier entrant 1. Enregistrer les courriers entrants 2. Diffuser les courriers entrants	T6	3.2.2
 Dossier 2/17	Mobiliser des techniques de production et de structuration de documents Répondre à un fournisseur	T2	3.1.2
 Dossier 3/02/03	Traiter le courrier sortant 1. Remplir un bordereau 2. Expédier des courriers	T6	3.2.2
 Dossier 4/04	Traiter les appels entrants et sortants Émettre un appel téléphonique	05	3.2.3
Total/40			
Note/20			



Mise en situation

- La SARL Incendie Solutions, dirigée par Paula Gourdiol et Claude Perez, est spécialisée dans la vente d'articles de lutte contre les incendies.



Votre mission

Pendant les vacances scolaires de printemps, vous travaillez du 7 au 23 avril aux côtés de Marie Renaud, assistante administrative.

Le 10 avril, vous êtes chargé(e) de traiter le courrier entrant et sortant ainsi que les courriels.

Dossier 1

Enregistrer et diffuser le courrier sortant

Tous les documents à caractère financier (chèque, relevé bancaire, traite, facture, échéancier...) sont remis à Claude Perez.

Les commandes et les devis sont confiés à Rémy Millet et Sylvie Noukas, commerciaux, et tous les autres courriers sont traités par Paula Gourdiol.

Marie Renaud dépose sur votre bureau le courrier du jour et vous demande de l'enregistrer et de le diffuser.

- 1 À partir de la liste des courriers reçus (Doc 1) et de la lettre de l'entreprise PIS (Doc 2), mettez à jour le tableau d'enregistrement (Annexe 1).
- 2 Ventilez ces courriers dans les corbeilles correspondantes (Annexe 2) en indiquant l'émetteur et le numéro du « chrono ».

Dossier 2

Mettre en forme un courrier

Paula Gourdiol approuve l'offre du fournisseur PIS (Doc 2) et vous charge de passer commande.

- 3 Présentez, à l'aide de votre traitement de texte, la lettre de commande préparée par Marie (Doc 3, nom du fichier : Lettre_commande.docx).

Dossier 3

Expédier un courrier

À la fin de la journée, vous préparez les courriers à poster. Outre les envois dits « classiques », Marie attire votre attention sur trois envois particuliers (Doc 4).

- 4 Complétez le bordereau de « Colissimo recommandé » (Annexe 3).
- 5 Cherchez sur le site de La Poste les tarifs correspondant aux envois et reportez-les dans le tableau (Annexe 4).

Dossier 4

Préparer un appel téléphonique

Vous recevez un courriel (Doc 5) qui ne vous est pas destiné. Compte tenu de son importance, vous faites le nécessaire.

- 6 Préparez l'appel téléphonique à effectuer auprès de l'expéditeur de ce message (Annexe 5).
- 7 Indiquez l'autre suite possible à donner à ce message (Annexe 6).

Doc 1

Courriers reçus le 10/04/N

1. Mairie du 9^e arrondissement – Chèque de règlement facture n° 3040
2. Pauline BERGER – Candidature spontanée poste de secrétaire
3. Assurances MMA de Pontoise – Échéancier N + 1
4. Ets. SALEC de Sarcelles – Facture n° 11 272550
5. Hôtel les Lions de Beauclair de Lyons-la-Forêt – Copie rapport commission de sécurité
6. Médecine du travail 15 rue Ballu 75009 Paris – Convocation visite médicale pour les techniciens vérificateurs
7. Copropriété « La Levrière » à Gentilly – Commande de recharges extincteurs
8. Faire-part de naissance destiné à Paula GOURDIOL
9. Ets. BROUCHER SA de Héricourt – Catalogue (année N + 1)

Doc 2

Courrier de l'entreprise PIS

PIS
Prévention Incendie Sécurité

22 rue Pasteur
 92160 ANTONY

Incendie Solutions
 12 rue Saint-Lazare
 75009 PARIS

Antony, le 8 avril N

Objet :
 V/Demande du 06/04/N

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre demande citée en objet et vous prions de trouver ci-dessous notre meilleure offre :

Désignation	Quantité	PU TTC
Extincteur à eau pulvérisée 6 litres XP-E6PB	3	59,00
Détecteur avertisseur autonome de fumée DAAF Calypso II	5	38,00
Déclencheur manuel de désenfumage 11650	4	25,00

Une remise de 10 % est accordée sur les DAAF pour toute commande d'au moins 6 unités.

La livraison est effectuée dans les 48 heures après acceptation et réception d'un chèque d'acompte de 30 %.

Dans l'attente,

Recevez, Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

Le Directeur,
 FRANCOIS Claude

Doc 3

Lettre de commande à saisir

Incendie Solutions
12 rue Saint-Lazare
75009 PARIS

WordArt – taille 20 – Rouge

Arial 12, gras, italique

TEL : 01/44/25/60/80
FAX : 01/44/25/61/81
Port : 06/19/97/81/91

Symboles pour téléphone et fax

pgourdiol@sfr.fr
cperez@sfr.fr

Arial 11, gras, italique

Ville de départ, date, objet et P.J. : (à définir)

Monsieur, V/ offre du 8 courant a retenu tte nt att°. Afin de bénéficier des 10 % sur les DAAF, ns vs informons que ns en cdons 6 au lieu de 5. N/cde se détaille donc comme suit : Recopier offre du fournisseur (sous la forme d'un tableau ou en énumération avec tabulations et points de suite et prévoyez le calcul de la remise et une ligne pour le montant, l'acompte, le solde).

Comme convenu, vs trouverez ci-joint 1 chq d'acompte de 30 % soit : (à calculer). Ds l'attente, Recevez, Monsieur, nos salutations les meilleures. Paula Gourdiol

Doc 4

Envois particuliers

Destinataires	Mode d'envoi
Copropriété « La Levrière » 92 bd Gabriel Péri 94250 Gentilly : expédition des recharges d'extincteurs	Colissimo prêt à envoyer – 5 kg – recommandé contre signature.
Ent. SALEC – 78 rue des Rosalines 95380 Louvres : chèque de règlement de la facture n° 11 272550	Lettre verte (tarif particulier) – 20 g
Ent. PIS : commande	Lettre suivie (tarif particulier) – 20 g – sans livraison express ni signature

Doc 5

Courriel

De : centralereservation@normandie.com

À : valois@sfr.fr

Cc :

Cci :

Objet : Réservation du 26/11

FF▼ tT▼ G I S




Madame,
Nous vous confirmons votre réservation au nom de : VALOIR Martine
du 19 au 26 décembre à l'hôtel Normandie – une chambre double avec
douche.

Cordialement.
L'équipe de Normandie.com – Tél. : 02 49 63 12 48

Annexe 1 Tableau d'enregistrement – Extrait du fichier informatisé

Date	N° chrono	Émetteur	Type	Objet
09/04	1004	Société générale - Sarcelles	Courrier	Invitation assemblée générale
10/04	1005	Mairie du 9 ^e arrondissement	Courrier	Règlement facture n° 3040
10/04	1006	Pauline BERGER	Courrier	Candidature poste secrétaire
10/04	1007	Assurances MMA Pontoise	Courrier	Échéancier
10/04	1008	Ent. SALEC Sarcelles	Courrier	Facture n° 11 272550
10/04	1009	Hôtel les Lions de Beauclair de Lyons-la-Forêt	Courrier	Copie rapport commission de sécurité
10/04	1010	Médecine du travail 75009 Paris	Courrier	Convocations visites techniciens
10/04	1011	La Levrière Gentilly	Courrier	Commande
10/04	1012	Ent. BROUCHER SA Hericourt	Courrier	Catalogue
10/04	1013	Ent. PIS Antony	Courrier	Tarifs

Annexe 2 Le dispatching du courrier entrant

Courriers traités par (Inscrivez les noms au-dessus des corbeilles)	Liste des documents (Inscrivez uniquement le numéro d'enregistrement)
Paula GOURDIOL 	<ul style="list-style-type: none"> 1006 1009 1010 1012
Claude PEREZ 	<ul style="list-style-type: none"> 1005 1007 1008
Rémy MILLET et Sylvie NOUKAS 	<ul style="list-style-type: none"> 1011 1013

Annexe 3 Bordereau de colissimo contre signature

 Colissimoexpert		F FRANCE MÉTROPOLITAINE
REMISE CONTRE SIGNATURE		
EXPÉDITEUR INCENDIE SOLUTIONS 12 rue Saint-Lazare 75009 PARIS	SITE DE PRISE EN CHARGE : CRETEIL PFC N° Colis : Poids : Edité le :	DESTINATAIRE LEVRIERE COPROPRIÉTÉ LA LEVRIÈRE 92 bd Gabriel Péri 94250 GENTILLY
		

Annexe 4 Tableau d'affranchissements

Envois	Tarifs
Colissimo 5 kg – Prêt à poster – contre signature	12 €
Lettre verte – 20 g	0,80 €
Lettre suivie – 20 g – sans livraison express ni signature	1,20 €

Annexe 5 Préparation de l'appel téléphonique

INCENDIE SOLUTIONS		Fiche de préparation d'appel téléphonique	
Date : 10/04/	Destinataire : Hôtel Normandie	N° de téléphone : 02 49 63 12 48	
Objet : Erreur de destinataire pour réservation du 19 au 26 décembre.			
Saluer, se présenter	Bonjour, (votre prénom) de l'entreprise Incendie Solutions		
Donner le motif de l'appel	Nous avons reçu un e-mail qui ne nous est pas destiné ; il y a eu une confusion lors de la saisie du destinataire (Valois au lieu de Valoir).		
Conclure	Compte tenu de l'importance de ce message, nous avons préféré vous avertir aussitôt afin de vous permettre une rectification rapide.		
Prendre congé	Nous vous remercions. Au revoir Madame ou Monsieur		
Documents à consulter	Message reçu de la centrale de réservation.		

Annexe 6 Autre suite à donner

Autre suite possible à donner :

Répondre au courriel en signalant l'erreur à la centrale de réservation afin que le mail soit transféré au bon destinataire.

Votre manipulation : ☒ Répondre ☐ Répondre à tous ☐ Transférer

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

Évaluation

3

La gestion des espaces de travail et d'accueil

	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
Dossier 1/06	Accueillir des visiteurs Déterminer le bon interlocuteur	R5	3.3.1
Dossier 2/16	Faire patienter et orienter des visiteurs Orienter les visiteurs au moyen d'une fiche visiteur	R1 R5	3.3.1
Dossier 3/08/05/05	Aménager les espaces de travail 1. Établir une commande prévisionnelle 2. Calculer le coût d'un investissement 3. Choisir un équipement et justifier le choix	T3 R3	3.3.2
Total/40			
Note/20	 Mise en situation		

- Le groupe Progecom accompagne les dirigeants et les chefs d'entreprise pendant toutes les étapes de la vie de leur organisation, de sa naissance à sa transmission. Il répond aux problématiques comptables, fiscales, sociales, juridiques de ses clients.
- Afin de maintenir un service de qualité, tant au niveau de l'accueil qu'au niveau de la rapidité du traitement des demandes des clients, deux assistants comptables ont été recrutés pour renforcer l'équipe.

GROUPE PROGECOM
CABINET D'EXPERTISE
COMPTABLE

Rue de la République
38000 GRENOBLE
Tél. : 04 76 25 23 25
Télécopie : 04 76 25 23 26
contact@progecom.com



Votre mission

Vous êtes en stage au service administratif sous la direction de Christine Bernier, responsable du service administratif.

Elle vous demande, aujourd'hui 6 mai, d'accueillir les visiteurs et de traiter le dossier « Équipement des bureaux » dans la perspective de l'installation des deux nouveaux assistants comptables.

Dossier 1

Accueillir des visiteurs

Ce 6 mai, plusieurs visiteurs se présentent à l'accueil.

- 1 Identifiez l'interlocuteur qu'ils doivent chacun rencontrer à partir de l'annuaire interne (Doc 1) et complétez l'Annexe 1.

Dossier 2

Faire patienter et orienter des visiteurs

Après avoir vérifié la disponibilité de la personne qui pourra recevoir le visiteur, vous l'orientez selon la procédure habituelle.

- 2 Orientez les visiteurs en complétant les fiches d'orientation (Annexes 2, 3, 4). Aidez-vous du plan des locaux (Doc 2), de l'agenda (Doc 3) et de l'enregistrement de la conversation téléphonique (Doc 4).

Dossier 3

Aménager les espaces de travail

En vue de l'arrivée des deux assistants comptables le 3 juin, Christine Bernier a choisi du mobilier de bureau pour équiper leurs postes de travail (Doc 5). Elle vous charge d'établir le montant prévisionnel du projet d'équipement.

- 3 Établissez la commande prévisionnelle (Annexe 5).
- Christine Bernier vous a demandé de rechercher et sélectionner une imprimante pour compléter leurs postes de travail (Doc 6). Vous avez retenu deux modèles (Doc 7).
- 4 Calculez le coût total hors taxes de l'équipement des postes de travail en associant l'une ou l'autre des imprimantes (Annexe 6).
- 5 Choisissez l'imprimante qui vous semble le mieux répondre aux besoins du service et présentez les arguments en sa faveur (Annexe 7).

Doc 1

Extrait de l'annuaire interne

Fonction	Nom	N° de poste	Bureau (2 ^e étage)
Directeur général	LEGAREC Stéphane	713	208
Responsable administrative	BERNIER Christine	700	201
Juriste en droit des affaires	MIRA Valérie	701	207
Responsable du pôle audit	LEFOL Frédéric	702	217
Responsable du pôle social	KARI Michel	703	214
Consultante en droit social	PAOLI Pauline	704	212
Experts-comptables			
Compétences spécifiques			
Grande distribution, Coopératives agricoles, Syndicats professionnels	FORI Marc	710	200
Promotion immobilière, Établissements de santé, Associations sportives	GUILLET Aurélien	711	202
Groupes de sociétés, Concessions automobiles	PERRONI Alice	712	204


Doc 2 Plan des locaux de la société Progecom

206		203	213 Toilettes	211 Salon d'accueil		216
204						214
202		201	208	209		212
200		Ascenseur	206	206		
Escalier		Couloir				210 Salle réunion
		Accueil Rez-de-chaussée				

Doc 3 Agenda des experts-comptables

		Rendez-vous des experts-comptables					Lundi 6 mai
		8 h	9 h	10 h	11 h	12 h	
	FORI Marc	Debret		Leclerc			
	GUILLET Aurélien		Benamou		RBI		
	PERRONI Alice	Congé					


Doc 4 Conversation téléphonique avec Pauline Paoli à 10 h 35



Stagiaire

Mme Dolet, qui vient de reprendre l'entreprise SITEC, souhaiterait vous rencontrer concernant la modification du règlement intérieur de la société.

Je pourrai la recevoir dans 10 minutes. Merci de la faire patienter au salon d'accueil au 2^e étage. J'irai la chercher.



Pauline Paoli

Doc 5 Extrait du catalogue Bureauplus annoté

MODÈLE		DESCRIPTIF	PRIX HT (EN €)
Réf. 1570206	X Siège Realspace Ben Nevis	Siège bureautique à système synchrone 5 roulettes	82,00
Réf. 3291047	Siège Topstar Stines 40	Siège ergonomique assis-debout Hauteur, profondeur, angles réglables Acier chromé (noir)	275,00
Réf. 5128254	X Chaise Meeting	Chaise visiteur empilable 2 par bureau	32,00
Réf. 2715204	X Armoire portes à rideaux	Armoire H.100 × L.100 cm Realspace PRO Décor bois Corps Anthracite	375,00
Réf. FPI82250	Classeur 4 tiroirs H 128 cm	Tiroirs coulissants sur glissières à billes. Serrure – Classeur (dossiers suspendus) Capacité 30 dossiers par tiroir	110,00
Réf. 5094360	X Ensemble bureautique EVO	Bureau droit avec retour à gauche anthracite. Plateau poirier l.160 × p. 80/100 × h. 72 cm + caisson 3 tiroirs avec coffre	835,00

Doc 6

Mémo de Christine Bernier

Recherchez une imprimante en fonction du budget total disponible : 3 500 € HT (une par poste de travail).

En cas de dépassement, présentez-moi vos arguments en faveur du modèle choisi.

Merci

Mme Bernier




Doc 7

Imprimantes sélectionnées sur le site de vente en ligne Bureautic.com

 <p>Ricoh Aficio SP C240DN Productivité élevée à bas coût... 287 € HT</p>	<p>Caractéristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Format compact • Temps de préchauffage et vitesse d'impression rapides • Gestion du papier polyvalente pour plus de commodité • Retour sur investissement exceptionnel • Des fonctionnalités d'économie d'énergie pour une réduction des coûts et des déchets
<p>Ricoh Aficio GX 3050 SFN Les Aficio™ GX3000S/3000F/GX 3050SFN vous permettent de produire rapidement des documents de qualité professionnelle, à une cadence de 29 pages par minute (ppm). 450 € HT</p> 	<p>Caractéristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareil multitâches A4 complet : impression, copie, numérisation et télécopie. • Coût total de possession réduit. • Documents d'une qualité couleur professionnelle et durable. • Impressions couleur à un prix proche de celui des impressions noir et blanc, grâce au mode Level Color™. • Fonction recto-verso automatique rapide. • GelSprinter™ Liquid Gel™ : séchage instantané, impressions résistantes à l'eau et à la lumière naturelle.

Annexe 1

Demandes des visiteurs à l'accueil

Visiteurs	Demandes	Interlocuteur concerné
Sylvain Lecas 9 h 00 	Bonjour Mademoiselle, je suis l'un des associés du Laboratoire médical Benamou. J'ai rendez-vous avec un expert-comptable. Son nom m'échappe...	<u>Aurélien Guillet</u>
Martin Corot 10 h 	Bonjour, je suis autoentrepreneur et je souhaite créer une société. J'ai besoin de conseils pour choisir la forme juridique la plus adaptée. On m'a conseillé de rencontrer un juriste en droit des affaires.	<u>Valérie Mira</u>
Lucie Dolet 10 h 30 	Bonjour, je viens de reprendre une entreprise : la société Sitec. Je dois modifier l'ancien règlement intérieur. Qui pourrait s'occuper de moi ?	<u>Michel Kari ou Pauline Paoli</u>

Annexe 2 Fiche d'orientation d'un visiteur

Fiche d'orientation visiteur		Le : 6 mai	A : 9 h 00
Visiteur : <input checked="" type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme		Accueillant : <input checked="" type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme	
Nom : <u>Lecas</u>	Société : <u>Laboratoire Benamou</u> Fonction : <u>Associé</u>	Nom : <u>Guillet</u>	Tél. poste : <u>711</u>
<p>M. Guillet vous attend. Il est dans son bureau au deuxième étage. C'est le numéro 202.</p> <p>Pour vous y rendre, prenez l'ascenseur qui se trouve derrière vous.</p> <p>Son bureau se trouve en face de l'ascenseur. C'est le deuxième à droite.</p>			

Annexe 3 Fiche d'orientation d'un visiteur

Fiche d'orientation visiteur		Le : 6 mai	A : 10 h 00
Visiteur : <input checked="" type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme		Accueillant : <input type="checkbox"/> M. <input checked="" type="checkbox"/> Mme	
Nom : <u>Corot</u>	Société : _____ Fonction : <u>Autoentrepreneur</u>	Nom : <u>Mira</u>	Tél. poste : <u>701</u>
<p>Mme Mira, juriste en droit des affaires, est disponible. Son bureau est au deuxième étage. C'est le numéro 207.</p> <p>Pour vous y rendre, prenez l'ascenseur qui se trouve derrière vous.</p> <p>En sortant de l'ascenseur, tournez à gauche, longez le couloir. Son bureau se trouve tout au bout du couloir. C'est le deuxième sur votre gauche.</p>			

Annexe 4 Fiche d'orientation d'un visiteur

Fiche d'orientation visiteur		Le : 6 mai	A : 10 h 35
Visiteur : <input type="checkbox"/> M. <input checked="" type="checkbox"/> Mme		Accueillant : <input type="checkbox"/> M. <input checked="" type="checkbox"/> Mme	
Nom : <u>Dolet</u>	Société : <u>Sitec</u> Fonction : <u>Directrice</u>	Nom : <u>Paoli</u>	Tél. poste : <u>704</u>
<p>J'ai prévenu Mme Paoli de votre arrivée. Elle est occupée mais elle va pouvoir vous recevoir dans 10 min. Elle m'a demandé de vous faire patienter au salon d'accueil au 2^e étage.</p> <p>Pour vous y rendre, prenez l'ascenseur derrière vous.</p> <p>En sortant de l'ascenseur, tournez à droite, puis prenez le couloir sur votre droite.</p> <p>Le salon d'accueil se trouve au bout du couloir à gauche. C'est la porte 211.</p>			

Annexe 5 Bon de commande

GROUPE PROGECOM

Rue de la République - 38000 GRENOBLE

Le : 6 mai

Service demandeur : Service administratif

Demandeur : Christine Bernier

Objet de la commande : équipement des bureaux des deux nouveaux assistants comptables

Commande prévisionnelle					
Fournisseur	Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT €
Bureauplus	1570206	Siège bureautique	2	82,00	164,00
Bureauplus	5128254	Chaise visiteur	4	32,00	128,00
Bureauplus	2715204	Armoires portes à rideaux	2	375,00	750,00
Bureauplus	5094360	Ensemble bureautique	2	835,00	1 670,00
Montant total HT					2 712,00

Observations :

Signature du responsable
(bon pour accord)

Annexe 6 Calcul de coût HT en €

	Solution 1	Solution 2
Modèle imprimante	Ricoh Aficio SPC240 DN	Ricoh Aficio GX350 SFN
Coût unitaire HT	287,00	450,00
Coût total HT	574,00	900,00
Coût total mobilier	2 712,00	2 712,00
Coût total équipement	3 286,00	3 612,00

Annexe 7 Arguments en faveur de l'achat de l'imprimante choisie

Je propose d'équiper les postes de travail avec l'imprimante Ricoh Aficio GX350 SFN.

Le budget maximum de 3 500 € serait dépassé de 112 €.

Mais je vous propose de retenir ce modèle, car cette imprimante présente plusieurs avantages :

- elle est multitâches : copie, impression, numérisation, télécopie ;
- la fonction « numérisation » est utile car le gestionnaire administratif est amené à traiter la GED (gestion électronique des documents) ;
- elle permet d'imprimer en recto-verso (économie de papier).

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

Évaluation

4

La gestion du temps

Dossier
1

Dossier
2

Total

Note

Barème	Compétences	BEP	Bac pro
/08/08/06/04	Mettre à jour des agendas personnels 1. Coordonner, déplacer des rendez-vous 2. Confirmer un RDV par appel téléphonique 3. Confirmer un RDV par courriel 4. Lancer une invitation à un rendez-vous au moyen de Google Agenda	05	3.4.1
/06/03/05	Programmer et coordonner des activités 5. Établir un plan de travail en fonction des contraintes de priorité 6. Compléter une éphéméride 7. Rédiger un courriel	T1	3.4.2
/40			
/20			



Mise en situation

- Créé en 1996, le Centre de thalassothérapie et de bien-être Aquadynamic assiste depuis quelques années à une baisse de son chiffre d'affaires.
- Pour lui redonner de l'attractivité, la direction a décidé d'entreprendre d'importants travaux de rénovation.



Votre mission

Vous êtes en période de stage au service administratif de l'établissement sous l'autorité de Nathalie Girelle, assistante administrative. Nathalie consacre une grande partie de son temps à la gestion du dossier « Rénovation ».

Elle vous demande de l'assister et vous confie notamment la gestion de son agenda Google.

Dossier 1

Mettre à jour un agenda personnel

Le 4 mars au matin, vous traitez les appels réceptionnés sur la messagerie vocale de Nathalie Girelle et la messagerie électronique générale du service administratif.

- 1 Mettez à jour l'agenda de Nathalie (Annexe 1) en tenant compte de ses consignes (Doc 1) et des messages reçus (Docs 2 et 3).
- 2 Relevez les problèmes d'agenda éventuels et proposez une solution (Annexe 2).
- 3 Confirmez les rendez-vous pris aux personnes concernées (Annexes 3 et 4).
- 4 Invitez la directrice marketing au rendez-vous avec la société Lineance (Annexe 5).

Dossier 2

Programmer et coordonner des activités

Nathalie Girelle vous a confié des tâches à réaliser pendant son absence le 8 mars. Ce jeudi à 17 h, vous prenez connaissance de ses consignes et vous vous organisez pour gérer les priorités.

- 5 Établissez votre plan de travail de la matinée du 8 mars (Annexe 6) en tenant compte des consignes de Nathalie Girelle (Doc 4) et des contraintes de priorité.
- 6 Complétez l'éphéméride (Annexe 7) pour les tâches à réaliser le 8 mars.
- 7 Préparez le courriel à l'attention de l'imprimerie Nouvelle (Annexe 8).

Doc 1

Mémo de Nathalie Girelle

J'ai demandé un rdv à la Banque Populaire, j'attends leur appel. Prévoyez-le dans nos locaux. S'il le faut, n'hésitez pas à déplacer un autre rdv que vous reporterez dans la même semaine si possible.

Si M. Séry de Linéance nous contacte, ce serait bien que je le rencontre avec Florence Lemaitre, notre responsable marketing. Demandez-lui si elle peut se joindre à nous. Je voudrais son avis.

Attention, je ne suis pas disponible vendredi matin. Je dois me rendre à Bordeaux.

Merci, Nathalie

Doc 2

Message vocal de M. Rémondi



Bonjour Mme Girelle, M. Rémondi de la Banque Populaire. Vous vouliez me rencontrer au sujet d'une demande de prêt, je peux vous proposer jeudi prochain à 10 h ou vendredi à 11 h. Merci de me rappeler rapidement pour que je bloque le rendez-vous. Je suis très occupé cette semaine. Dites-moi si vous préférez que je vienne chez vous ou si vous pouvez venir à l'agence. Je vous laisse mon numéro : 05 89 56 22 20. Merci.

Doc 3 Message électronique de M. Séry

De :	alain.sery@lineance.fr
Objet :	Demande de rendez-vous
Cci :	
<p>Bonjour,</p> <p>Notre société fait de la personnalisation de linge de maison.</p> <p>Mme Girelle souhaitait me rencontrer cette semaine pour que je lui présente nos produits et que je lui montre des exemples de nos réalisations.</p> <p>Je suis dans votre secteur cette semaine. Je suis disponible mercredi après-midi et vendredi matin.</p> <p>Si Mme Girelle pouvait me consacrer une heure, ce serait parfait. Merci de me confirmer une date de RDV.</p> <p>Bien cordialement,</p> <p>Alain Séry</p> <p>Commercial Lineance</p>	

Doc 4 Message de Nathalie Girelle le 7 mars à 17 h

De :	nathalie.girelle@gmail.com
À :	stagiaire@gmail.com
Objet :	Votre travail pour demain
<p>Je suis en déplacement à Bordeaux le 8 mars. Organisez-vous au mieux...</p> <p>Relevez les messages sur la messagerie téléphonique (10 min).</p> <p>Envoyez un mél à l'Imprimerie Nouvelle. Il nous faut un devis pour l'impression d'un flyer (500 exemplaires, format A5, impression recto, papier 150 g couché brillant), pour la fin du mois (10 min).</p> <p>Distribuez le courrier au personnel du service administratif (5 min).</p> <p>Si vous avez le temps, commencez le diaporama pour la réunion de services du 18 mars.</p> <p>Une stagiaire BTS Assistant de Manager arrive à 9 h. Elle vient faire signer sa convention de stage. Accueillez-la et dirigez-la vers le responsable du personnel (10 min).</p> <p>Organisez un déjeuner de travail entre M. Merlin, Sté SIGES (tél. 0595 21 51 28) et le Directeur le 15/03 de 12 h à 15 h.</p> <p>Réservez une table au restaurant « L'espadon » (dans l'espace réservé aux déjeuners d'affaires).</p> <p>Appelez l'assistante de M. Merlin pour lui confirmer le rendez-vous. (20 min au total)</p> <p>Classez les courriers de la pochette « Courriers à classer » qui se trouve sur mon bureau dans le classeur « Chrono 2019 » (15 min).</p> <p>Merci, à demain !</p>	

Annexe 1 Agenda de Nathalie Girelle

	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.
	4	5	6	7	8
09 :00	Réunion de services 09:00 – 10:30	Fournisseur Merlin 09:00 – 10:00			
10 :00			Appel d'offres « Espace détente » 10:00 – 11:30	Fournisseur Beaubois 10:00 – 12:00	Aucun RDV
11 :00	Appel d'offres « Piscine extérieure » 11:00 – 12:30				
12 :00			Déjeuner extérieur 12:30 – 14:00		
13 :00		Aucun RDV 10:00 – 18:00		Aucun RDV 12:00 – 16:00	
14 :00	RDV fournisseur « Soldéco » 14:00 – 15:30		Linéance M. Séry		RDV comptable 13:00 – 15:00
15 :00			RDV « Stores du Sud » 15:30 – 17:00		
16 :00			RDV dentiste 17:30 – 18:30		
17 :00	RDV M. Fournier 17:00 – 18:00				
18 :00					

Annexe 2 Problèmes d'agenda sur la semaine du 4 mars et solutions possibles

Le rendez-vous du 7 mars de 10 h à 12 h avec le fournisseur Beaubois doit être déplacé pour positionner le rendez-vous prioritaire avec M. Rémondi de la Banque Populaire le 7 mars de 10 h à 11 h.

Possibilités de report du RDV Beaubois au cours de la semaine du 4 mars :

jeudi 7 de 16 h à 18 h ou vendredi 8 à partir de 15 h.

Annexe 3 Plan de l'appel téléphonique à M. Rémondi

Aquadynamic		Fiche de préparation d'appel téléphonique	
Date : 4 mars	Destinataire : M. Rémondi	N° de téléphone : 05 89 56 22 20	
Heure :	Société : Banque Populaire		
Objet : confirmation de rendez-vous			
Saluer, se présenter	Bonjour, (nom, prénom de l'élève), Service administratif de la société Aquadynamic.		
Donner le motif de l'appel	Faire suite à l'appel téléphonique de M. Rémondi.		
	Confirmer le rendez-vous avec Mme Girelle le 7 mars de 10 h à 11 h dans nos locaux.		
Reformuler/Conclure	Demander de nous confirmer le rendez-vous.		
Prendre congé	Saluer.		
Documents à consulter	Agenda de Nathalie Girelle		

Annexe 4 Courrier électronique à l'attention de M. Séry

De : alain.sery@lineance.fr

Objet : confirmation de rendez-vous

Monsieur,

Nous vous confirmons votre rendez-vous avec Mme Girelle mercredi 6 mars à 14 h 30 dans nos locaux.

Notre responsable marketing, Florence Lemaitre, devrait participer au rendez-vous.

En cas d'empêchement, merci de nous contacter.

Bien cordialement,

Service administratif

Aquadynamic

Annexe 5 Invitation à l'attention de Florence Lemaitre

Envoyer un e-mail aux invités

- ☒ En attente de réponse
☒ Recevoir une copie

florence.lemaitre@gmail.com X



Ajouter une adresse e-mail ou un nom.

Objet

Linéance

M. Séry de la société Lineance dont l'activité est la personnalisation de linge de maison vient nous présenter ses produits et des exemples de réalisations.

Seriez-vous disponible pour assister au rendez-vous le 6 mars à 14 h 30 ? J'aimerais avoir votre avis.

Nathalie Girelle

Les informations sur l'événement seront incluses dans le message

ANNULER

Envoyer

Annexe 6 Plan de travail de la journée du 8 mars selon la méthode ABC

Tâches A Très importantes	<p>Relever les messages sur la messagerie vocale.</p> <p>Accueillir la stagiaire de BTS.</p> <p>Distribuer le courrier au personnel du service administratif.</p>
Tâches B Importantes	<p>Organiser le déjeuner de travail du 15/03 pour M. Merlin et le directeur.</p> <p>Réserver une table au restaurant « L'espadon ».</p> <p>Appeler l'assistante de M. Merlin.</p> <p>Envoyer un courriel à l'imprimeur pour obtenir un devis pour l'impression d'un flyer.</p>
Tâches C Peu importantes	<p>Classer les courriers dans le classeur « Chrono 2019 ».</p> <p>Commencer le diaporama pour la réunion de services du 18 mars.</p>

09 : 00

Relever les messages

Accueillir la stagiaire

Distribuer le courrier

09 : 30

Organiser le déjeuner de travail du 15/03

Réserver le restaurant

Appeler l'assistante de M. Merlin

10 : 00

Envoyer un courriel à l'imprimeur

Classer les courriers

11 : 30

Commencer le diaporama

12 : 00

De : alain.sery@lineance.fr

Objet : Demande de devis

Bonjour,

Merci de bien vouloir nous adresser un devis pour l'impression d'un flyer en 500 exemplaires :

format A5, impression recto, sur papier 150 g couché brillant.

Délai de livraison souhaité : 31 mars au plus tard.

Cordialement,

Service administratif

Aquadynamic

Créée en 2005, la société Clip Clap est spécialisée dans la vente de vélos pliants ultra compacts. Installée en région parisienne, l'entreprise fournit principalement les magasins de sport et de loisirs en France et à l'étranger.



PÔLE 1

> Gestion administrative en relation avec les usagers

PÔLE 3

> Gestion administrative interne

PÔLE 4

> Gestion administrative des projets

Classes de situation

> 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

> 3.1 Gestion des informations

> 3.2 Gestion des modes de travail

> 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

> 4.1 Suivi opérationnel du projet



Scénarios

Scénario 1 Gérer les informations et les ressources..... p. 207

Scénario 2 Gérer les espaces de travail et les projets p. 217

Fiche d'identité

SARL CLIP CLAP

155 avenue Laennec
93380 Pierrefitte-sur-Seine

Tél.: +33 (0)1.55.25.23.23

Fax: +33 (0)1.55.25.10.00

contact@clipclap.com

www.clipclap.com

SARL au capital de 45 000 euros

SIRET: 351 577 952 00010

TVA: FR03351577952



Activités

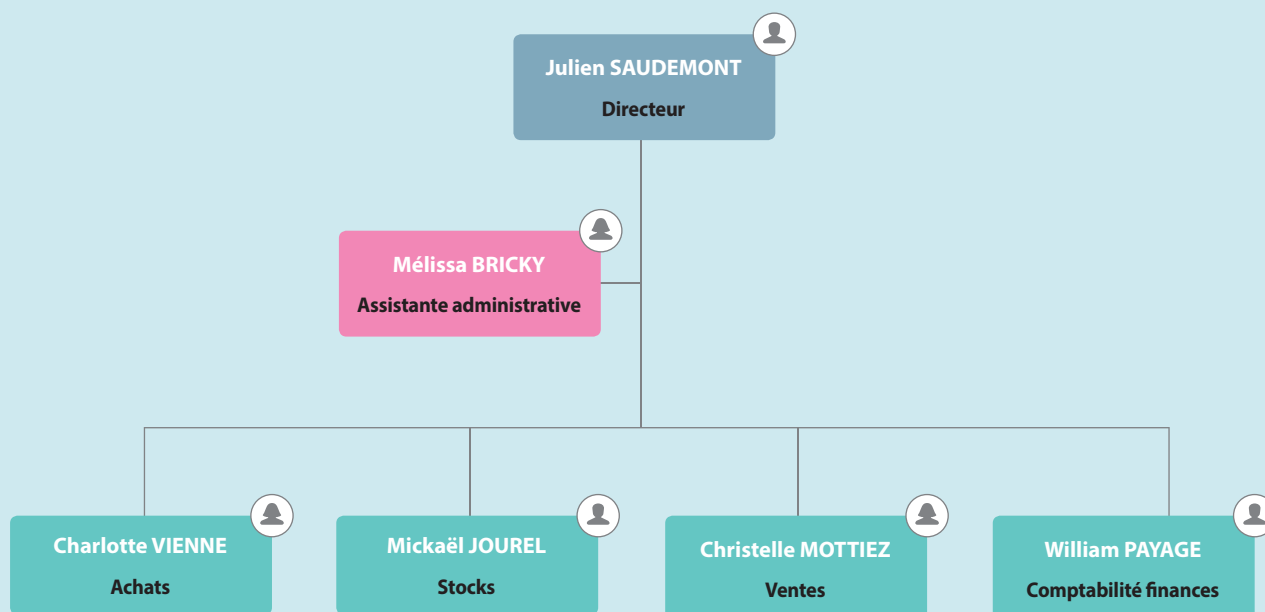
Vente de vélos pliants aux magasins de sport et de loisirs

● Vélos pliants

- gamme Brompton
- gamme Strida
- gamme Mobiky

● Accessoires

- Accessoires Brompton
- Accessoires Strida
- Accessoires Mobiky



Organisation

- **Mélissa Bricky** assiste le directeur de la société. Elle intervient sur l'ensemble des affaires courantes, sur les aspects administratifs, organisationnels et d'échanges avec l'extérieur.
- **Charlotte Vienne** assure le suivi des approvisionnements. Elle est en relation avec les fournisseurs de l'entreprise.
- **Christelle Mottiez** traite les ventes et mène les actions commerciales en direction des clients de la société.
- **Mickaël Jourel** est chargé du stockage en magasin, de la réception et de l'expédition de la marchandise.
- **William Payage** traite la comptabilité et les opérations financières de l'entreprise.

RÉFÉRENTIEL

Pôles	Pôle 3 : Gestion administrative interne
Classes de situation	3.1 Gestion des informations 3.2 Gestion des modes de travail 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources
Situations	3.1.1 Collecte et recherche d'informations 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2.2 Gestion des flux de courriers 3.3.1 Organisation et information des visiteurs 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> – Mobiliser des techniques de recherche – Mobiliser des techniques de production et de structuration de document – Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs – Traiter le courrier entrant ou sortant – Installer un climat relationnel adapté à la demande – Anticiper les flux et le niveau d'un stock
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> – Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins – Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité – L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité – Les différents courriers ou messages sont réceptionnés ou transmis, fidèlement et dans les délais, aux destinataires concernés – La demande du visiteur est traitée – Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis



Mise en situation

Pour faire face au développement de son activité, la société Clip Clap vient de finaliser la rénovation d'une partie de ses locaux situés avenue Laenec à Pierrefitte-sur-Seine.

Un accord a également été signé avec la société Véloscoot pour distribuer une nouvelle gamme de vélos pliables à assistance électrique.

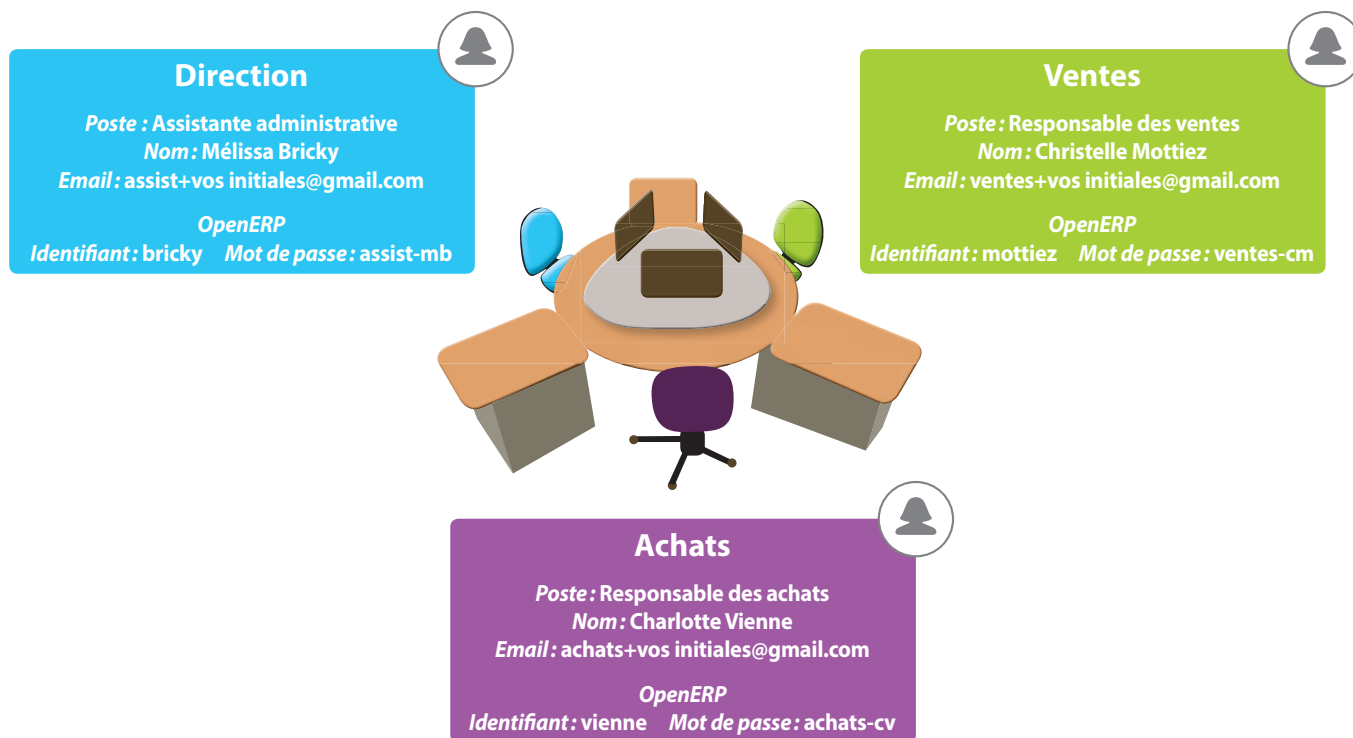
Pour communiquer sur ces événements, Julien Saudemont, directeur de la société, souhaite organiser un cocktail autour de ses principaux clients. Il veut ainsi présenter les nouveaux produits dans un nouvel environnement.

Vous êtes en stage pour une période de trois semaines et vous devez accompagner l'ensemble du personnel administratif dans l'organisation de cet événement.





Organisation du travail en îlots



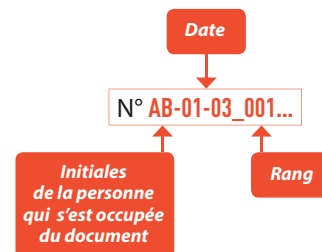
→ Modalités de travail

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé. Pour conserver une trace numérique des documents, ils seront enregistrés dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemple : **AB-01-03_001_nom du document**

Les opérations de gestion et administratives sont réalisées à l'aide du PGI et de la suite bureautique.

Les documents créés, reçus et envoyés sont stockés et archivés dans la GED de l'entreprise.



• Constitution des îlots et gestion de la base de données

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.




Dans le cas d'une configuration avec le PGI et un NAS ou un serveur	Dans le cas d'une installation du PGI en local
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et de la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.



Planification des activités

Étape 1 Le 4 février

 M. Bricky Assistante administrative  La conception d'une lettre d'invitation	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemont (Doc 1). 2 Préparez le bulletin de participation à insérer au bas de la lettre d'invitation (Doc 2) (Annexe 1). 3 Recherchez et téléchargez le papier à entête de l'entreprise disponible dans la GED du PGI sous le nom « En-tête Clip Clap » (Fiche Micro 1). 4 Saisissez la lettre proposée et le bulletin de participation et enregistrez le document sous SC01_Invit_clts_cocktail.doc. 5 Imprimez les étiquettes des clients à l'aide du PGI. 	  
 C. Mottiez Responsable des ventes  L'archivage de documents à l'aide de la GED	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance de l'appel téléphonique de Julien Saudemont et du courriel reçu (Docs 3 et 4). 2 Produisez les deux tarifs demandés à l'aide du PGI (Doc 5) (Fiche Micro 2). 3 Indiquez dans quel dossier vous devez classer chaque document (Doc 6) (Annexe 2). 4 Classez les documents dans la GED du PGI (Fiche Micro 1). 	 
 C. Vienne Responsable des achats  La gestion des fournitures administratives	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du courriel de Mickaël Jourel (Doc 7). 2 Calculez les quantités des fournitures à commander sur la fiche d'inventaire (Doc 8). 3 Saisissez et imprimez la commande à l'aide du PGI (Fiche Micro 3). 4 Rendez compte de votre travail à Mickaël Jourel par courriel. 	 

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 1

Demande de Julien Saudemont

Le 04/02/N

De: Julien SAUDEMONT
À: Mélissa BRICKY
Objet: Nouveaux produits Véloscoot

Mélissa,

J'ai arrêté la date du 15 mars à 18 h pour l'inauguration de nos locaux rénovés.

Il faudrait contacter rapidement les clients pour organiser tout ça. Je compte sur vous.

Comme prévu, nous présenterons ce jour-là nos nouveaux produits.

Pour le cocktail et l'animation, nous ferons appel aux prestataires avec lesquels nous avons l'habitude de travailler.

Bonne journée!

Julien Saudemont

J'ai préparé le texte à saisir sur texteur.
Il reste à intégrer le bulletin de participation.
Mélissa.

Le 4 février N

Cher client,

Dans le cadre de la rénovation de nos locaux, nous sommes heureux de vous convier à l'inauguration que nous organisons le 15 mars à partir de 18 h.

À cette occasion, nous vous présenterons, autour d'un cocktail, l'ensemble de nos nouveaux produits dans un nouvel environnement.

Nous vous remercions de bien vouloir nous informer de votre présence en nous retournant le bulletin de participation.

Nous comptons sur vous !

Nous vous prions d'agréer, cher client, l'expression de nos sentiments dévoués.

Prévoir un bulletin de participation à découper dans le bas du document.
Demander un retour avant le 25 février.

Info Le papier à en-tête de la société Clip Clap est disponible dans le dossier « Documents types » du PGI (GED).

Annexe 1

Fiche préparatoire du bulletin de participation

Journée d'inauguration – Fiche préparatoire du bulletin de participation



BULLETIN DE PARTICIPATION

L'entreprise: _____

Raison sociale: _____

Représentée par: _____

Prénom et nom: _____

Fonction: _____

Courriel: _____ @ _____

☐ Assistera ☐ N'assistera pas


Le bulletin de participation doit nous être retourné avant le 25 février N.

Après avoir terminé la conception du courrier, imprimer les étiquettes des clients à l'aide du PGI pour préparer les enveloppes.


• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Doc 3

Appel de Julien Saudemont



Julien Saudemont
Directeur



Christelle Mottiez
Ventes

Bonjour Christelle!

Bonjour Julien!

J'ai reçu ce matin un courriel de Véloscoot. Ils m'ont bien envoyé les documentations demandées. Vous pourriez déposer les fichiers dans la GED?

Oui, bien sûr! Je devais aussi déposer les tarifs clients par famille au format PDF... Je ferai tout ça en même temps...



C'est vrai que ça n'avait pas encore été fait... Je compte sur vous, bonne journée.

Bonne journée à vous.

Doc 4

Courriel reçu

Le 04/02/N

De: contact@veloscoot.fr
À: julien.saudemont@clipclap.com
Objet: Votre demande de documentation
Pièces jointes:  Veloscoot-Plios-City-SAD2.pdf  Veloscoot-Plios-Urban-Sad2.pdf

Madame,

Comme convenu, je vous remets en pièces jointes les deux fiches techniques de la gamme Plios à assistance électrique.

Merci encore pour votre confiance,
Cordialement

Jean-Charles Lubain
Responsable commercial

Tél. : 06 75 95 40 00

Courriel enregistré sous
Mail_véloscoot_Dde_doc.pdf

Archivage

L'entreprise utilise le module « Connaissance » du PGI pour sa GED. Des dossiers ont été créés pour archiver tous les documents (internes, externes, reçus, envoyés...).

Vous devez classer les 2 fiches techniques reçues en pièces jointes et le courriel de Véloscoot dans le(s) dossier(s) concerné(s).

★ Rechercher : Produits

SERVICES PRODUITS À VENDRE À ACHETER

Nom Catégorie ?

Contexte...

Regrouper par...

Rechercher Vider

Créer Supprimer

RÉFÉRENCE	NOM	UDM	TYPE DE PRODUIT	QUANTITÉ				
BRO9030033	BROMPTON EASY WHEEL SET	PCE	Produit stockable					
BRO9030040	BROMPTON PANIER CABAS PLIABLE	PCE	Produit stockable					
BRO9030293	BROMPTON SAC SACOCHE DE TRANSPORT B-BAG	PCE	Produit stockable					
BRO9030494	BROMPTON PNEU STANDARD KEVLAR	PCE	Produit stockable	38,000	38,000	23,33	9,33	
BROH6RX	VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon à position relevée	PCE	Produit stockable	12,000	12,000	1733,33	1040,00	
BROM3R	VELO PLIANT BROMPTON - 3 vitesses - Guidon à position relevée	PCE	Produit stockable	29,000	29,000	1062,50	637,50	
BROP3PL	VELO PLIANT BROMPTON - 3 vitesses - Guidon multiposition	PCE	Produit stockable	10,000	10,000	996,67	598,00	
BROP6LX	VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon multiposition	PCE	Produit stockable	0,000	80,000	1668,33	1001,00	
BROS2L	VELO PLIANT BROMPTON - 2 vitesses - Guidon droit	PCE	Produit stockable	25,000	25,000	996,67	598,00	

Les tarifs clients par catégorie (par famille) doivent être créés à partir de la liste des produits.

Ils sont à enregistrer au format PDF sous Tarif_Client_ suivi du nom de la catégorie. Ils sont ensuite à déposer dans la GED du PGI.

VENTES ACHATS ENTREPÔT COMPTABILITÉ RESSOURCES HUMAINES CONNAISSANCES

Documents Documents Rapports Configuration

★ Rechercher : Documents

URL BINAIRE MOIS

Nom de la pièce jointe Type ? Fichier Propriétaire

Regrouper par...

PROPRIÉTAIRE PARTENAIRE RÉPERTOIRE TYPE MOIS

Rechercher Vider

Créer Supprimer

Groupe	#	NOM DE LA PIÈCE JOINTÉ	RÉPERTOIRE	PROPRIÉTAIRE
Documentation - Brochures produits	6			
Documentation - Brochures techniques	3			
Documents OpenERP	10			
Documents envoyés/Documents envoyés clients	1			
Documents envoyés/Documents envoyés fournisseurs	1			
Documents juridiques	1			
Documents reçus/Documents reçus clients	6			
Documents reçus/Documents reçus fournisseurs	5			
Documents types disponibles	2			

Info

Le dossier « Documents OpenERP » contient toutes les pièces créées automatiquement par le PGI (commandes, BL, factures...).

Documents à classer (fichiers)	Dossiers utilisés
Veloscoot-Plios-City-SAD2.pdf	Documentation - Brochures techniques
Veloscoot-Plios-Urban-Sad2.pdf	Documentation - Brochures techniques
Mail_Veloscoot_Dde_doc.pdf	Documents reçus/Documents reçus fournisseurs
Tarif_Client_vélos.pdf (*)	Documentation - Brochures techniques
Tarif_Client_accessoires.pdf (*)	Documentation - Brochures techniques

(*) Nouveau dossier

• Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne

Doc 7

Demande de Mickaël Jourel

Le 04/02/N

De : Mickaël JOUREL
À : Charlotte VIENNE
Objet : Inventaire des fournitures

Charlotte,

J'ai fait un inventaire des fournitures de bureau en stock.
 Nous n'avons quasiment plus de papier A4. Il faudrait donc en commander rapidement pour éviter la rupture.

Merci,
 Mickaël

Doc 8

Inventaire des fournitures de bureau en stock



155 avenue Laennec
 93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
 Téléphone : 01.55.25.23.23

Feuille d'inventaire physique

Effectué par	Mickaël JOUREL	Date	30/01/20nn
Famille de produits (*)	Fournitures de bureau	Service	Magasin

(*) - Fournitures de bureau
 - Produits d'entretien
 - Fournitures d'atelier et d'usine

Description article	Quantité relevée	Stock minimum	Stock maximum	A Cder	Qté	Fournisseur
Papier blanc A4 80g Lyreco - Boîte 5 [469.167]	3	5	100	<input checked="" type="checkbox"/>		Lyreco
Papier blanc A3 80g Lyreco - Boîte 5 [234.406]	15	5	50	<input type="checkbox"/>		Lyreco
Papier blanc A4 80g pour impr. coul. Boîte de 5 [200.629]	5	5	50	<input checked="" type="checkbox"/>		Lyreco
Enveloppes sans fen. blanc budget 80 g - Boîte 500 [137.217]	25	1	20	<input type="checkbox"/>		Lyreco
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>		

À commander chez notre fournisseur habituel.
 Saisir et imprimer les documents à l'aide du PGI.

Signature : Le 30/01/N
 M. Jourel

Info

Le papier et les enveloppes sont stockés en magasin. Les commandes sont donc traitées avec le PGI. Les petites fournitures de bureau ne sont pas stockées.











Info

Les quantités à commander sont à calculer lorsque le stock minimum est atteint.



Planification des activités

Étape 2 Le 11 février

 M. Bricky Assistante administrative  La conception d'une lettre d'invitation	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du courriel de Mélissa Bricky (Doc 9). 2 Concevez à l'aide du texteur une affiche au format A4 en vous inspirant du modèle fourni (Doc 10). 3 Imprimez et enregistrez le document sous SC01_Affich_cocktail.doc. 	
 C. Mottiez Responsable des ventes  L'archivage de documents à l'aide de la GED	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du message de Christelle Mottiez (Doc 11). 2 Mettez à jour le document créé sur tableur (SC01_Liste_Clients_Présence.xls). 3 Imprimez le document mis à jour. 4 Classez le fichier dans la GED. 5 Rendez compte à Julien Saudemont du nombre de participants. 	 
 C. Vienne Responsable des achats  La gestion des fournitures administratives	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du message de Charlotte Vienne (Doc 12). 2 Préparez les courriels d'appels d'offres à destination des deux prestataires (Annexe 3). 	

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 1

Courriel de Mélissa Bricky

Le 11/02/N

De: Mélissa BRICKY
À: Julien SAUDEMONT
Objet: Rencontre clients

Julien,

Nous avons évoqué l'idée de créer une affiche pour informer les invités du programme de la rencontre du 15 mars.

Je m'occupe de ça aujourd'hui avec mon/ma stagiaire et je vous soumetts le document dès que le travail est terminé.

Bonne journée

Mélissa

Au programme...

Placer le jour, la date et l'heure

Saisir dans cette zone les 4 points du programme de la rencontre

Insérer le logo Clip Clap en trame de fond

Clip Clap, la passion du vélo pliant...

Réaliser l'affichette sous cette forme en y saisissant les points du programme :

- visite des locaux ;
- accueil de nos invités ;
- cocktail ;
- présentation de notre nouvelle gamme.

Les points du programme sont à classer. Jouer sur leur position, leur taille et les illustrer afin d'obtenir un résultat « professionnel ».

• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Doc 3 Appel de Julien Saudemont



Christelle Mottiez

Tous les clients n'ont pas répondu à notre invitation. J'ai pointé dans mon tableau Excel les retours des fiches de participation. Pour les clients qui n'ont pas répondu, je les ai contactés aujourd'hui par téléphone. J'ai maintenant tout ce qu'il faut pour mettre à jour le tableau.

Contacts clients confirmation participation 15 mars

		Oui	Non
- AMPLITUDE BIKE	01 69 90 30 85	X	
- BICYCLE STORE PARIS	09 51 61 68 29		X
- CYCLES DOLL	01 69 20 59 26		X
- CYCLES FRANCIENNE	01 60 29 30 23	X	
- CYCLES SAINT GERMAIN	01 34 51 46 40		X
- CYCLES TILLY	01 48 69 62 44	X	
- CYCLES TOUMALET	01 41 95 23 40		X
- GLOB'ALL SKY	01 55 78 21 65		X
- GP CYCLES BOUTICYCLE	01 60 15 94 04		X
- LA PETITE REINE	01 60 74 57 57	X	
- LES VELOS PARISIENS	01 45 44 72 97	X	
- PLAISIR CYCLES	01 30 55 25 19	X	
- PLANET VELO	01 34 86 45 83		
- RANDO CYCLES	01 30 55 18 10	X	
- SUMMUM BIKES	01 30 64 18 48	X	

Mettre à jour et imprimer le document créé sur tableur pour connaître le nombre de participants.

Pour classer le document dans la GED du PGI :

- créer le dossier Documents internes,
- déposer le fichier dans le dossier créé.

• Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne

Doc 12

Prestations pour la soirée cocktail

Fiche fournisseur

Nom et adresse

L'ESSENTIEL

85 rue de Villiers

75017 Paris

Contact

Christophe VASSEUR

Tél.: +33 (0)1 45 72 04 00

Courriel: ch.vasseur@lessentiel.fr

Cocktails et buffets pour l'entreprise

Organisateur de réceptions

Fiche fournisseur

Nom et adresse

IMPRESSION

25 rue des Lilas

75009 Paris

Contact

Julien SOYEZ

Portable: +33 (0)6 32 44 50 01

Courriel: julien.soyez@orange.fr

Groupe de jazz spécialisé
dans l'animation d'événements

Demandes de devis

Cocktail :

Demander un devis pour l'organisation d'un cocktail à notre prestataire habituel.

Participants: environ 30 personnes

Prévoir l'installation, la décoration et le service (nettoyage compris).

Horaire de 17 h à 22 h.

Animation :

Demander un devis pour la sonorisation de l'événement de 17 h à 22 h.

Prévoir une option de 30 min de prolongement.

Demander réponse rapide.

Charlotte Vienne

Pour notre réception,
nous passerons
par nos prestataires
habituels.

J'ai fait le point sur
nos besoins. Il reste
à demander les
devis pour lancer
les commandes.



Charlotte Vienne

Annexe 3

Demandes de devis

De: contact@clipclap.com

À: h.vasseur@lessentiel.fr

Objet: Demande de prix

Pièce jointe: Besoins cocktail.pdf

Bonjour,

Nous avons pour projet la tenue d'une soirée cocktail dans nos locaux pour environ 30 personnes

le vendredi 15 mars après 18 heures.

Pouvez-vous nous faire parvenir rapidement un devis aux conditions habituelles comprenant l'installation,

le service en salle et le nettoyage ?

Merci.

Cordialement,

Charlotte Vienne

De: contact@clipclap.com

À: julien.soyez@orange.fr

Objet: Demande de prix

Pièce jointe: Besoins animation.pdf

Bonjour,

Dans le cadre de la présentation d'une nouvelle gamme de produits, nous organisons, le vendredi 15 mars,

une soirée privée ouverte à nos principaux clients.

Pouvez-vous nous faire parvenir un devis pour une prestation d'environ 4 heures et qui commencerait à 18 h ?

Merci.

Cordialement,

Charlotte Vienne

Scénario 2



RÉFÉRENTIEL

Pôles	Pôle 1 : Gestion administrative en relation avec les usagers Pôle 3 : Gestion administrative interne Pôle 4 : Gestion administrative des projets
Classes de situation	1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers 3.1 Gestion des informations 3.4 Gestion du temps 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources 4.1 Suivi opérationnel du projet
Situations	1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection 3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2.1 L'organisation et le suivi de réunions 3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau 3.4.1 La gestion des agendas 4.1.3 La production d'états liés au projet
Compétences	– Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection – Mobiliser des techniques de production et de structuration de document – Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs – Mettre à jour des agendas personnels et partagés – Programmer et coordonner des activités – Chiffrer et présenter des données budgétaires
Résultats attendus	– Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées – Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité – L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité, et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité – Les agendas sont coordonnés et mis à jour dans le respect des contraintes – Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis – Toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés



Mise en situation

La société Clip Clap doit achever la préparation de l'opération publicitaire prévue le 15 mars autour de ses principaux clients. L'organisation de l'événement doit être affinée et des contacts doivent être pris avec les fournisseurs.

Le cocktail sera l'occasion de mener à bien une opération de prospection sur les nouveaux produits.

Vous poursuivez votre stage dans l'entreprise et vous continuez à accompagner l'ensemble du personnel administratif pour l'organisation de ce projet.



La planification
et le suivi des
tâches du projet



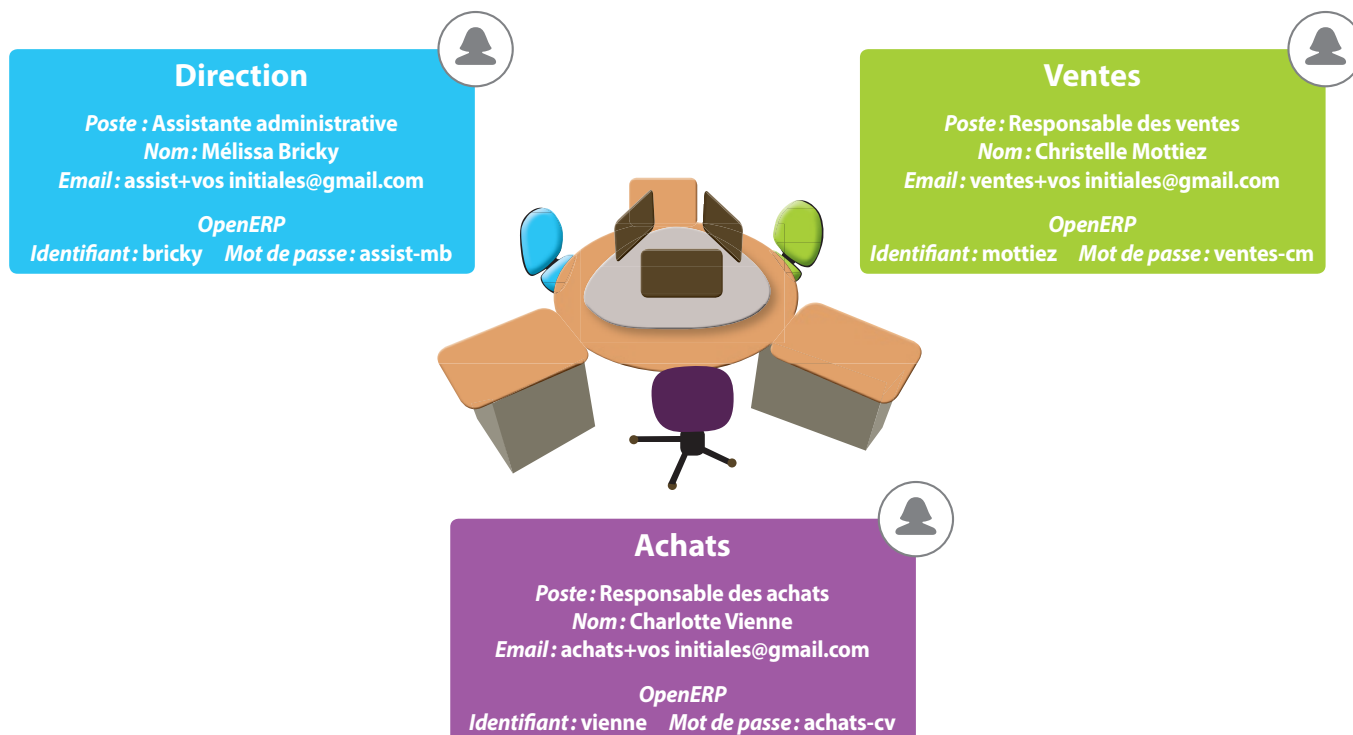
La gestion
commerciale
du projet



La gestion
des dépenses
liées au projet



Organisation du travail en îlots



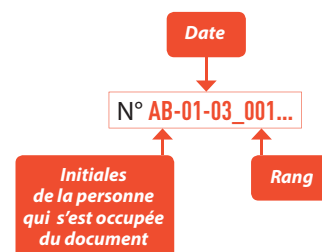
→ Modalités de travail

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé. Pour conserver une trace numérique des documents, ils seront enregistrés dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemple : **AB-01-03_001_nom du document**

Les opérations de gestion et administratives sont réalisées à l'aide du PGI et de la suite bureautique.

Les documents créés, reçus et envoyés sont stockés et archivés dans la GED de l'entreprise.



• Constitution des îlots et gestion de la base de données

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

Dans le cas d'une configuration avec le PGI et un NAS ou un serveur	Dans le cas d'une installation du PGI en local
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et de la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.



Planification des activités

Étape 1 Le 18 février

 M. Bricky Assistante administrative  La planification et le suivi des tâches du projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance des notes prises par Mélissa Bricky (Doc 1). 2 Préparez l'appel téléphonique et la réunion à planifier (Annexes 1 et 2). 3 Planifiez le rendez-vous et l'appel téléphonique dans le PGI (Fiche Micro 4). 4 Rendez compte de votre travail à Julien Saudemont par courriel. 	 
 C. Mottiez Responsable des ventes  La gestion commerciale du projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemont (Doc 2). 2 Créez le document de prospection en respectant le modèle proposé (Doc 3). 3 Imprimez et enregistrez le document sous SC02_Prospection_Veloscoot.doc. 	
 C. Vienne Responsable des achats  La gestion des dépenses liées au projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du bon de livraison transmis par le magasin (Doc 4). 2 Réceptionnez les fournitures livrées par le fournisseur Lyreco avec le PGI (Fiche Micro 5). 3 Imprimez la liste de colisage. 	

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 1

Prise de notes de Mélissa Bricky en présence de Julien Saudemont

Le 17/02

Préparation journée d'inauguration du 15 mars

- Programmer réunion pour faire le point / organisation + déroult soirée
- Date retenue lundi semaine prochaine 10 h 00 salle de réunion
- Présence Christelle + Charlotte
- Programmer appel tél. fournisseur "L'essentiel"
- voir si possible composition florale pour table cocktail
- Compter + 5 participants suppl. sécurité (si clts accompagnés)
- Tenir informé Dir. par mail

Fiche fournisseur

Nom et adresse

L'ESSENTIEL
 85 rue de Villiers
 75017 Paris

Contact

Christophe VASSEUR
 Tél.: +33 (0)1 45 72 04 00
 Courriel: ch.vasseur@lessentiel.fr

Cocktails et buffets pour l'entreprise
 Organisateur de réceptions

Annexe 1 Planification d'un appel téléphonique

■ APPEL TÉLÉPHONIQUE À PLANIFIER

- ☐ Planifier un autre appel
☐ Planifier un rendez-vous

Open ERP

Résumé de l'appel
(Objet de l'appel)

L'Essentiel précisions cocktail 15/03

Date / heure 18/02/N

Téléphone 01 45 72 04 00

Partenaire L'ESSENTIEL

☐ Créer
partenaire

Responsable Mélissa BRICKY

Contact partenaire M. Vasseur

Catégorie
(Entrant / Sortant) Sortant

Téléphone mobile

Priorité
(Normale / Haute / Basse) Normale

Description

Contacter le fournisseur dans le courant de la journée.

– Demander si une composition florale est prévue pour décorer la table.

– Prévoir 5 participants supplémentaires.

Annexe 2 Planification d'un rendez-vous pour une réunion

■ RENDEZ-VOUS À PLANIFIER

Open ERP

Résumé
(Objet du rendez-vous)

Préparation soirée cocktail 5 mars

Type de réunion
(RDV client, RDV interne, appel tél.)

RDV interne

Date de début 22/02/N

Durée (hh:mm) 2:00

Date de fin 22/02/N

Responsable Mélissa Bricky

Partenaire L'ESSENTIEL

Visibilité
(Publique / Privé / Salariés) Salariés

Organisateur Julien Saudemont

Contact M. Vasseur

Description

Inauguration soirée cocktail du 15 mars.

– Organisation.

– Déroulement de la soirée.

Personnes invitées

Christelle MOTTIEZ

Charlotte VIENNE

• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Doc 2 Courriel de Julien Saudemont

Le 18/02/N

De : Julien SAUDEMONT
À : Christelle MOTTIEZ
Objet : Réception du 15 mars

Christelle,

Pour ajuster au mieux notre communication et nos perspectives commerciales, nous avons besoin de connaître le sentiment de notre clientèle sur ces nouveaux produits.

Voyez ce que vous pouvez faire pour collecter des infos le jour de la réception.

Merci,
 Julien

Clip Clap - Réception du 15 mars

Nouvelle gamme véloscoot

Votre avis nous intéresse

Client	Contact	Fonction	Téléphone	Gamme véloscoot	Souhaite être contacté	Prendra contact si besoin
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> Peu intéressé <input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tableau à concevoir avec le traitement de texte.
Pour qu'il soit exploitable, il faut :

- une orientation paysage, marges étroites ;
- disposer d'au moins 30 lignes ;
- numéroté les pages.

Le client sera invité à compléter le document avant de quitter la réception.



Christelle Mottiez

• Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne



LYRECO France SAS
Rue Alphonse Terroir
59770 Marly France
Téléphone: 0-825-09-08-07

SARL CLIP CLAP
155 avenue Laennec
93380 Pierrefitte-sur-S



BL145156-16-02

Bon de livraison n° 145156

Le 16/02/N

N° client: 12665414

Code	Désignation	Cond.	Qté
469.167	Papier blanc A4 80 g Lyreco -	Bte 5	97
200.629	Papier blanc A4 80 g pour impr. coul.	Bte 5	45

Les produits ont été réceptionnés en magasin le 18 février.
Aucune anomalie n'a été constatée.
La livraison peut être traitée à l'aide du PGI pour mouvementer les stocks.

✓ LIVRÉ

Réceptionné le: 18/02/N
Signature du client:

CLIP CLAP SARL











M. Jourel

SAS au capital de 65 000 000 euros – SIRET: 40042396800025 – NAF: 4649Z – www.lyreco.com



Planification des activités

Étape 2 Le 25 février

 M. Bricky Assistante administrative  La planification et le suivi des tâches du projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance de la prise de notes de Mélissa Bricky (Doc 5). 2 Téléchargez le fichier type Compte-rendu_réunion.doc stocké dans la GED du PGI. 3 Saisissez et imprimez le compte-rendu à partir de la prise de notes. 4 Rendez compte de votre travail à Julien Saudemont en lui transmettant votre fichier par courriel. 	  
 C. Mottiez Responsable des ventes  La gestion commerciale du projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du message de Christelle Mottiez (Doc 6). 2 Téléchargez le bon de commande du fournisseur Profilvert stocké dans la GED du PGI. 3 Complétez le bon de commande. 4 Rendez compte de votre travail à Julien Saudemont en lui transmettant la commande par courriel. 	 
 C. Vienne Responsable des achats  La gestion des dépenses liées au projet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Prenez connaissance du message de Charlotte Vienne (Doc 7). 2 À l'aide du fichier SC02_Budget_prévisionnel.xls, calculez le budget prévisionnel des dépenses liées à l'organisation de la journée du 15 mars. 3 Imprimez le document obtenu. 4 Rendez compte de votre travail à Julien Saudemont. 	 

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 5

Prise de notes de Mélissa Bricky

Le 22 février N

Compte-rendu réunion
Présents: Julien - Christelle - Charlotte

Journée d'inauguration du 15 mars et présentation gamme Veloscoot.

→ Lieu et prestations.
Grande salle de réunion pour l'évén.
Cocktail organisé par «L'essentiel». Installation, décoration, service, nettoyage.
Plantes louées pour déco chez «Profilvert».
Sonorisation groupe «Impression» 18 h / 22 h + 30 min.

→ Déroulement de la réception.
Fermeture entreprise au public à partir de 17 h 30.
Accueil clients invités par Mélissa à partir de 18 h et orientation vers salle de réunion aménagée pour l'événement.

Transcrire note
→ Saisir compte-rendu de réunion

Intervention Julien discours :

- accueil, remerciements et perspectives de la société;
- présentation gamme véloscoot assistance électrique;
- marché sur ce type de produits / potentiel.

Diaporama prêt, prévoir vidéoprojecteur.

Lancement cocktail sur musique de fond.

Pendant cocktail échange personnel / cts et mise à disposition du doc enquête.

→ Exploitation enquête

Relancer clients attente de contact sur nouveaux pds.

Envoi plaquette pds + tarifs et conditions.

Promo / avril -15 %.

Recenser besoins pr commandes alimenter stocks.

→ Prochaine réunion 18 mars 10 h.

Saisir le compte-rendu de la réunion.

Utiliser le fichier Word « Compte-rendu réunion.doc » disponible dans le dossier « Documents types disponibles » de la GED du PGI.

• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Profilvert
 LOCATION DE PLANTES

Salons – Événements – Stands
 Pour les professionnels

235, rue Aristide Briand - 92300 Levallois-Perret
 Tél. : 01 47 57 07 07 - Fax : 01 47 57 07 85
 Mail : contact@profilvert.fr

Location à la journée
 Location à l'année
 Vente

Accueil
 Tarif
 Conditions
 Commande en ligne
 Devis
 Contact

Télécharger le bon de commande

	Prix hors taxes
Areca 160/180	35,00 €
Areca 200/220	45,00 €
Ficus benjamina 160/180	35,00 €
Ficus benjamina 200/220	45,00 €
Ficus starlight 160/180	35,00 €
Ficus starlight 200/220	45,00 €
Zamioculcas 60/70	25,00 €
Phoénix robelinii 150/170	60,00 €
Kentia palmier 140/160	60,00 €
Laurier tige boule 30/40	60,00 €
Laurier pyramide 125/150	85,00 €
Laurier pyramide 150/175	105,00 €
Buis boule 50/60	89,00 €
Buis tige boule 30/40	99,00 €
Buis pyramide 100/120	105,00 €
Fougère petite Diam 35	7,00 €
Fougère grande Diam 55	12,00 €
Jardinière (100 x 40) haie de thuyas 150/175	110,00 €
Jardinière (100 x 40) haie de bambous 180/200	129,00 €
Phoenix 200/250	169,00 €
Chamérops humilis 100/125	149,00 €
Fougère arborescente 100/120	105,00 €
Fougère arborescente 150/160	159,00 €
Washingtonia filifera 150/200	125,00 €
Trachycarpus 90/100	255,00 €
Cupressocyparis spirale 175/200	135,00 €
Jardinière (60 x 21) Plantes vertes et fleuries 30/40	55,00 €
Jardinière (90 x 21) Plantes vertes et fleuries 30/40	65,00 €
Frais de transport hors région parisienne	120,00 €

Les plantes louées sont sous la responsabilité du client dès la livraison jusqu'à la reprise.

Il s'engage à les assurer en cas de vol ou de sinistre toute plante non récupérée ou détériorée sera immédiatement facturée au montant de son prix de vente TTC.

Paiement par virement: RIB: 10907 00001 24921206901 07
 Paiement par chèque: joint à la commande

Accueil | Conditions générales | Devis Gratuit | Contact | Liens utiles | Commande | Informations légales

Christelle Mottiez



En vue de notre opération publicitaire du 15 mars, nous devons louer quelques plantes. J'ai retenu le fournisseur Profilvert avec qui nous avons déjà travaillé.

Le bon de commande a été téléchargé sur le site et placé dans la GED du PGI (dossier Documents types disponibles).

Plantes choisies à commander pour la location :

- 2 Ficus benjamina 200/220
- 1 Phoénix robelinii 150/170
- 1 Fougère grande diam. 55
- 1 Jardinière haie de bambous 180/200

Préparer le bon de commande

• Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne

Doc 7

Budget prévisionnel des dépenses liées à l'événement programmé le 15 mars



Charlotte Vienne

J'ai préparé une feuille de calcul pour chiffrer le coût de l'opération. Les formules n'ont pas été posées.

Les devis reçus pour la réception du 15 mars ont été validés et Christelle a passé la commande des plantes chez Profilvert.

	A	B	C	D
1	CLIP CLAP Distribution			
2				
3	Objet			
4	Inauguration des locaux rénovés et présentation de la nouvelle gamme Véloscoot			
5				
6	Budget prévisionnel			
7				
8	Éléments	Hors taxes	TVA	TTC
9				
10	Prestations			
11	Cocktail			
12	Animation sonore			
13	Location de plantes			
14	Sous-total prestations			
15				
16	Charges administratives			
17	Consommables			
18	Affranchissements (bulletin de participation)			
19	Charges de personnel			
20	Sous-total charges administratives			
21				
22	Total général			
23				
24	TVA : 20 %			
25				

Demander à Christelle le montant de la commande chez Profilvert.

Le comptable estime les dépenses de fournitures consommables à 28,00 euros HT et les frais d'affranchissements à 22,80 euros.

Les charges de personnel sont évaluées à 445 euros.

Doc 8

Devis reçus et validés par Julien Saudemont



L'ESSENTIEL

85 rue de Villiers 75017 Paris
Tél. : +33 (0)1 45 72 04 00

Reçu le 23/02/N

SARL CLIP CLAP
155 avenue Laennec
93380 Pierrefitte-sur-Seine
Le 21/02/N

DEVIS N° 10 755

Prestation du 15 mars N

Notre formule cocktail fraîcheur :

Forfait 35 personnes 1 980,00 HT

Suppl. accompagnement fraîcheur par personne 17,20 HT

TVA 20 % en sus.

Préparation salle gratuit

Service en salle gratuit

Nettoyage gratuit

Date: 24/02/N

Signature:

J. Saudemont

SIREN : 519 996 391 - NAF : 5621Z - SARL au capital de 25 000 euros



Impression

Animation et soirées privées

25 rue des Lilas 75009 PARIS

Contact: 06 32 44 50 01 - julien.soyez@orange.fr

SARL CLIP CLAP
155 avenue Laennec
93380 Pierrefitte-sur-Seine
Paris, le 20/02/N

Devis n° 174

Animation privée

Prestation du 15 mars N à 18 h

Forfait 4 heures 750,00 TTC

Supplément 30 min en option 50,00 TTC

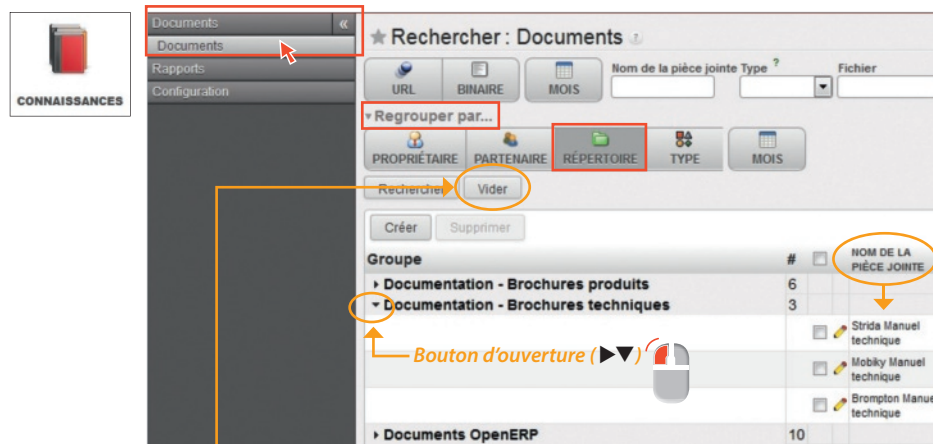
Date: 24/02/N Signature:

J. Saudemont

SIREN : 072 502 313 NAF : 9001Z

1. Rechercher un document dans la GED

► Rechercher dans un répertoire (dossier)



- 1 Cliquer sur le bouton [Connaissances].
- 2 Cliquer sur le menu [Documents] puis [Documents].
- 3 Cliquer sur le lien [Regrouper par] puis sur le bouton [Répertoire].

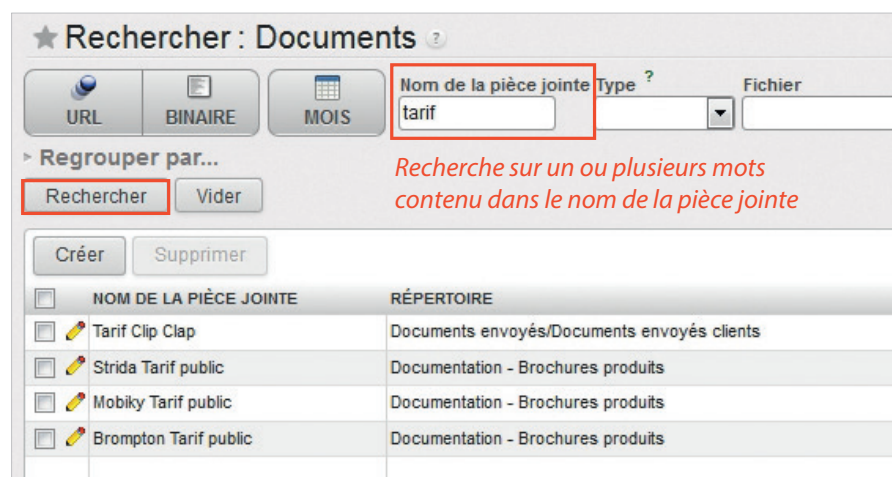
Ici, OpenERP crée un **groupe** de répertoires (ou dossiers). D'autres regroupements sont possibles.

- Chaque répertoire peut être ouvert en cliquant sur la puce placée face à son nom (▶).
- Les documents enregistrés dans un dossier sont appelés **pièces jointes**.



Les regroupements et filtres peuvent être supprimés en cliquant sur le bouton [Vider].

► Rechercher un document (pièce jointe) à l'aide de filtres



Exemple : rechercher un tarif à partir du nom de la pièce.

- 1 Saisir dans le champ [Nom de la pièce jointe] le mot clé (ici « tarif »).
- 2 Cliquer sur le bouton [Rechercher].

OpenERP affiche la liste des documents contenant le mot « tarif ».

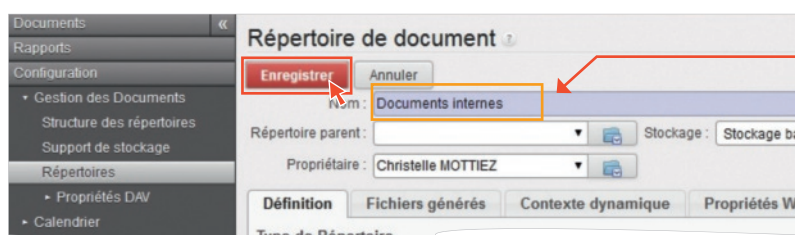
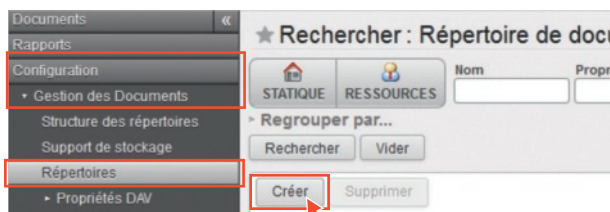


Exemple : rechercher un fichier Word (.doc ou .docx).

- 1 Saisir dans le champ [Fichier] le type de document (ici « .doc »).
- 2 Cliquer sur le bouton [Rechercher].

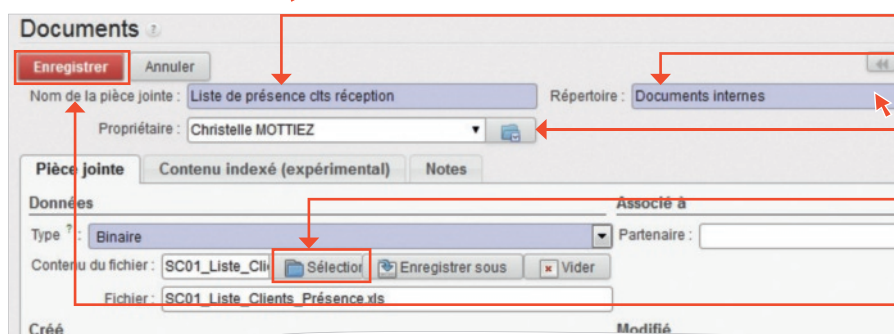
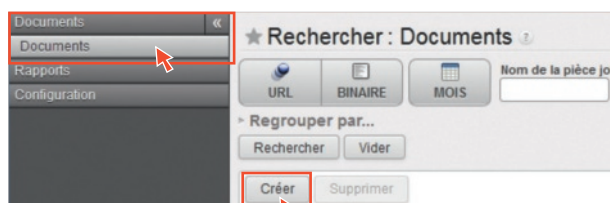
OpenERP affiche la liste des documents créés avec Word.

2. Créer un nouveau répertoire (dossier) dans la GED



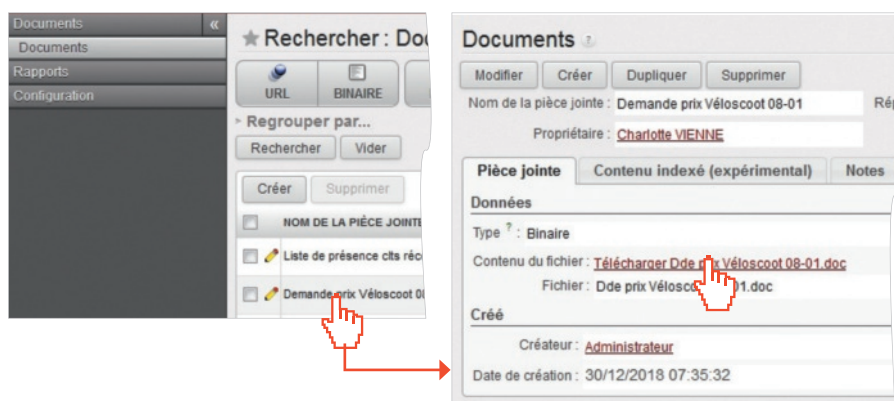
- 1 Cliquer sur le menu [Configuration].
- 2 Cliquer sur le menu [Gestion des documents].
- 3 Cliquer sur [Répertoires].
- 4 Cliquer sur le bouton [Créer].
- 5 Saisir le nom du répertoire (ici « Documents internes »).
- 6 Cliquer sur le bouton [Enregistrer].

3. Ajouter un document à la GED (déposer une pièce jointe)



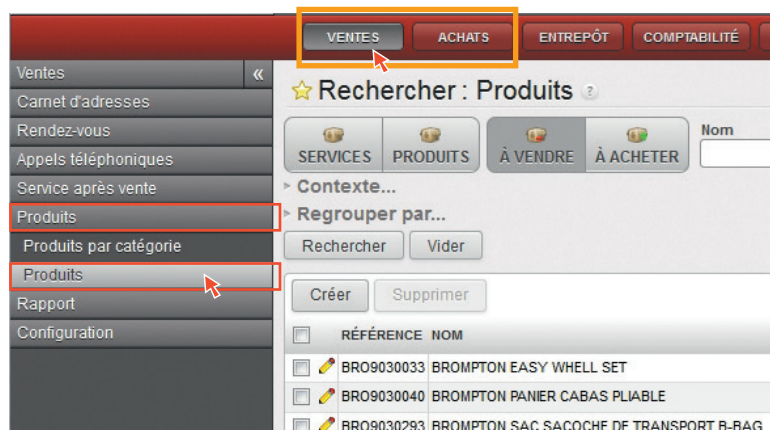
- 1 Cliquer sur le menu [Documents] puis sur [Documents].
- 2 Cliquer sur le bouton [Créer].
- 3 Saisir le nom de la pièce jointe.
- 4 Choisir le répertoire (dossier) de destination.
- 5 Choisir le propriétaire de la pièce jointe.
- 6 Cliquer sur le bouton [Sélection] et rechercher le fichier à déposer en pièce jointe.
- 7 Cliquer sur le bouton [Enregistrer].

4. Ouvrir ou télécharger un document de la GED



- 1 Cliquer sur le menu [Documents] puis [Documents].
 - 2 Cliquer sur le nom de la pièce à télécharger (ici « Demande de prix Véloscoot... »).
- Cliquer sur le lien [Contenu du fichier] (ici « Télécharger Dde_prix_Véloscoot... .doc »).

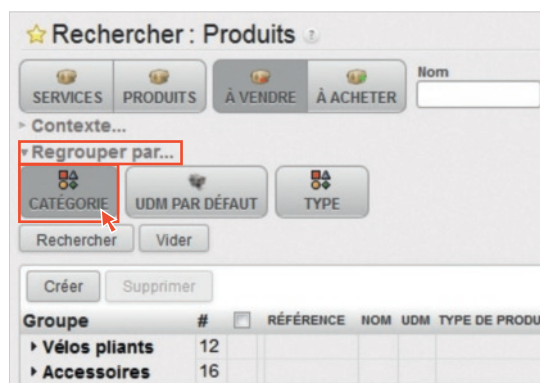
• Imprimer une liste de prix par catégorie



► Afficher la liste des produits

- 1 Cliquer sur le bouton **[Ventes]** ou **[Achats]** pour accéder à l'un des deux modules.
- 2 Cliquer sur le menu **[Produits]** puis sur **[Produits]**.

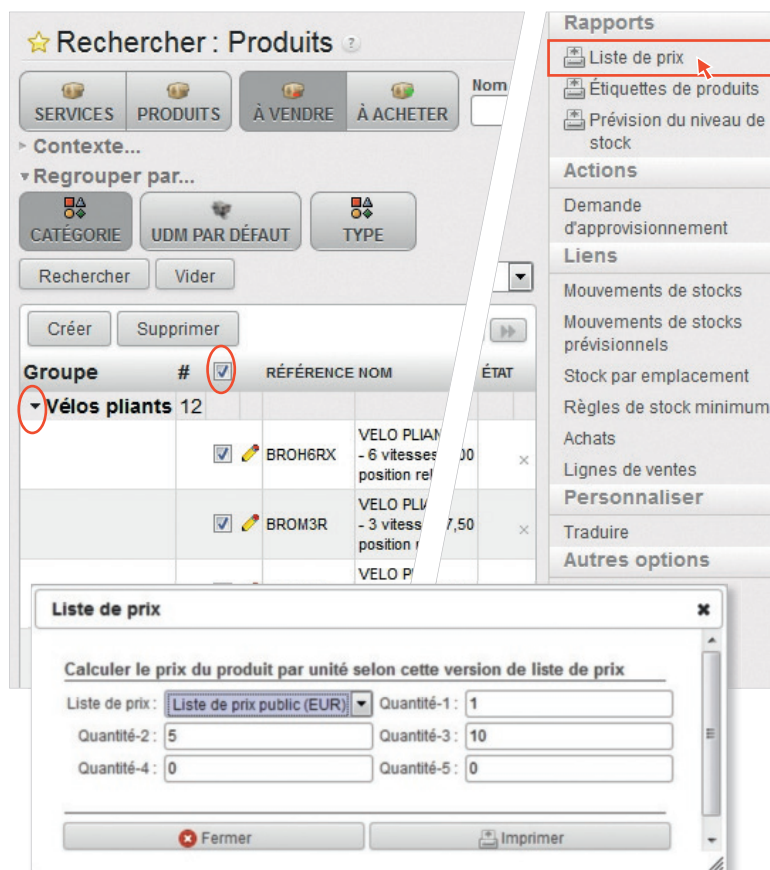
OpenERP affiche la liste des produits vendus et achetés par l'entreprise.



► Grouper les produits par catégorie

- 1 Cliquer sur le lien **[Regrouper par]**.
- 2 Cliquer sur le bouton **[Catégorie]**.

OpenERP affiche la liste des catégories et le nombre de références.



► Imprimer la liste des prix d'une catégorie de produits

- 1 Développer le groupe choisi en cliquant sur la flèche (▼).
- 2 Sélectionner la liste en cochant la case de la colonne (☑).
- 3 Cliquer sur le lien **[Liste des prix]**.
- 4 Choisir dans la liste **[Liste de prix public (EUR)]** (prix de vente).
- 5 Cliquer sur le bouton **[Imprimer]**.

OpenERP affichera la liste de prix par quantité. Dans cet exemple, les prix ne sont pas dégressifs.

• Saisir et enregistrer une commande fournisseur



- 1 Cliquer sur le bouton [Achats].
- 2 Cliquer sur le menu [Gestion des achats] puis sur [Bons de commande].
- 3 Cliquer sur le bouton [Créer].

- 4 Saisir la [Date de commande].
- 5 Choisir le [Fournisseur].

- 6 Cliquer sur le bouton [Créer] pour saisir les lignes de commande.
- 7 Choisir le [Produit] dans la liste.

- 8 Saisir la [Quantité] commandée.
- 9 Cliquer sur le bouton [Enregistrer et créer] pour saisir une seconde ligne ou [Enregistrer et fermer] pour terminer.

Le bon de commande est d'abord considéré comme une « demande de prix » qui doit être convertie pour être validée.

- 10 Cliquer sur le bouton [Convertir en bon de commande].
- 11 Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer.

Planifier un appel téléphonique

Planifier un rendez-vous

1. Planifier un appel téléphonique



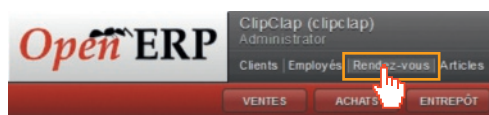
- ❶ Cliquer sur le bouton [Ventes].
- ❷ Cliquer sur le menu [Appels téléphoniques] puis sur [Appels planifiés].
- ❸ Cliquer sur le bouton [Créer].

Si l'appel concerne un partenaire, la zone [Contacts] peut être renseignée.

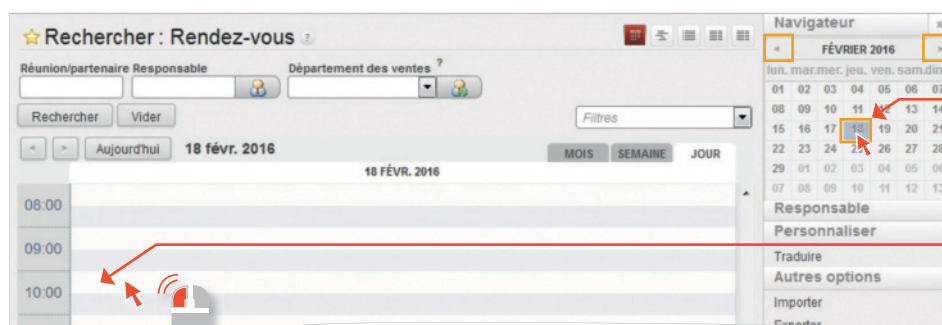
- ❹ Saisir le [Résumé de l'appel] (objet).
- ❺ Saisir le numéro de [Téléphone] du partenaire à contacter.
- ❻ Saisir la [Date] du jour.
- ❼ Choisir le [Responsable] de l'appel dans la liste.
- ❽ Choisir la [Catégorie] d'appel (Entrant ou Sortant).
- ❾ Choisir la [Priorité] de l'appel.
- ❿ Saisir la [Description] de l'appel.

❶❶ Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer. L'appel est planifié. Il peut être exécuté dès que possible.

2. Planifier un rendez-vous



➤ Saisir un rendez-vous

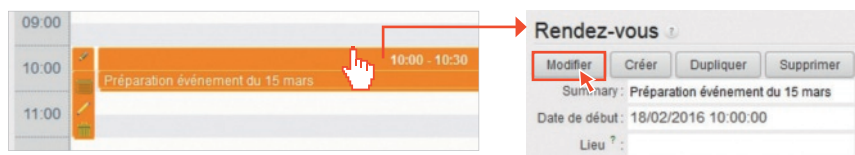


- ❶ Cliquer sur le lien [Rendez-vous].

- ❷ Cliquer sur la date du rendez-vous à planifier.

- ❸ Double-cliquer sur la ligne qui correspond à l'heure choisie (ici « 10 h »).

- ❹ Saisir l'objet du rendez-vous et valider.



➔ Mettre à jour la fiche rendez-vous

① Cliquer sur le rendez-vous (*bandeau supérieur*).

② Cliquer sur le bouton [Modifier].

Rendez-vous

Enregistrer Annuler

Summary: Préparation événement du 15 mars Type de réunion: **Rendez vous interne** Toute la journée: ☐

Date de début: 18/02/2016 10:00:00 Durée: 01:00 Date de fin: 18/02/2016 11:00:00

Lieu: Salle réunion Rappel: Récurrent: ☐

Rendez-vous **Détail de l'invitation**

Affectation Responsable: Saudemont Agenda: Administrator Département des ventes:

Contacts Partenaire: Contact: Email:

Visibilité Privé: Public pour les employés Afficher l'heure en: Occupé(e)

Description Organisation et déroulement de la soirée événement du 15 mars

State: Non confirmé Confirm

③ Choisir le [Type de réunion].

④ Modifier l'horaire si besoin.

⑤ Saisir le lieu.

⑥ Renseigner l'[Affectation], les [Contacts] et la [Visibilité].

⑦ Saisir la [Description] du rendez-vous.

⑧ Cliquer sur l'onglet [Détail de l'invitation].

Rendez-vous

Enregistrer Annuler

Summary: Préparation événement du 15 mars Type de réunion: Rendez vous interne Toute la journée: ☐

Date de début: 18/02/2016 10:00:00 Durée: 01:00 Date de fin: 18/02/2016 11:00:00

Lieu: Salle réunion Rappel: Récurrent: ☐

Rendez-vous **Détail de l'invitation**

Inviter des personnes

Convier des participants

Inviter les personnes Type: Utilisateur interne Envoyer un courriel: ☐

Données

Users

Ajouter

NOM DE L'UTILISATEUR

➔ Inviter des personnes

① Cliquer sur le bouton [Inviter des personnes].

② Choisir le [Type] de personnes à inviter (ici « Utilisateur interne ») et décocher l'option [Envoyer un courriel].

③ Cliquer sur le bouton [Ajouter].

④ Cocher les invités dans la liste puis cliquer sur le bouton [Sélectionner].

⑤ Cliquer sur le bouton [Inviter].

Ajouter Utilisateurs

Nom de l'utilisateur: Connexion

Rechercher Vider Filtre

Sélectionner Annuler Créer

NOM DE L'UTILISATEUR	CONNEXION	LANGUE	DERNIÈRE CONNEXION
Administrateur	admin	French / Français	20/01/2015 09:16:42
Bricky	bricky	French / Français	
Jourel	jourel	French / Français	
Mottiez	mottiez	French / Français	
Payage	payage	French / Français	
Saudemont	saudemont	French / Français	
Vienne	vienne	French / Français	

Convier des participants

Inviter les personnes Type: Utilisateur interne Envoyer un courriel: ☐

Données

Users

Ajouter

NOM DE L'UTILISATEUR	CONNEXION	LANGUE	DERNIÈRE CONNEXION
Mottiez	mottiez	French / Français	
Vienne	vienne	French / Français	

Inviter

Planifier un appel téléphonique

Planifier un rendez-vous

Rendez-vous

Enregistrer Annuler

Summary: Préparation événement du 15 mar Type de réunion: Rendez vous interne Toute la journée: ☐

Date de début: 18/02/2016 10:00:00 Durée: 01:00 Date de fin: 18/02/2016 11:00:00

Lieu: Salle réunion Rappel: Récurrent: ☐

Rendez-vous Détail de l'invitation

Inviter des personnes

Détails de l'invitation Créer

DE	À	COURRIEL À	RÔLE	ÉTAT
Saudemont	Mottiez		Participation requise	Nécessite une action
Saudemont	Vienne		Participation requise	Nécessite une action

Pour chaque invité, OpenERP propose 4 options :

- Incertain;
- Accepter;
- Refuser;
- Déléguer.

Rendez-vous

Enregistrer Annuler

Summary: Préparation événement du 15 mar Type de réunion: Rendez vous interne Toute la journée: ☐

Date de début: 18/02/2016 10:00:00 Durée: 01:00 Date de fin: 18/02/2016 11:00:00


Lieu: Salle réunion Rappel: Récurrent: ☐

Rendez-vous Détail de l'invitation

Inviter des personnes

Détails de l'invitation Créer

DE	À	COURRIEL À	RÔLE	ÉTAT
Saudemont	Mottiez		Participation requise	Accepté
Saudemont	Vienne		Participation requise	Accepté

Les invités peuvent accepter le rendez-vous en cliquant sur l'icône .

Rechercher: Rendez-vous

Réunion/partenaire Responsable Département des ventes ?

Rechercher Vider

Aujourd'hui 18 févr. 2016

18 FÉVR. 2016

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

10:00 - 11:00 Préparation événement du 15 mars

10:00 - 11:00 Préparation événement du 15 mars

10:00 - 11:00 Préparation événement du 15 mars

Navigateur

FÉVRIER 2016

lun. mar. mer. jeu. ven. sam. dim.

01 02 03 04 05 06 07

08 09 10 11 12 13 14

15 16 17 18 19 20 21

22 23 24 25 26 27 28

29 01 02 03 04 05 06

07 08 09 10 11 12 13

Responsable

Saudemont

Vienne

Mottiez

Personnaliser

Traduire

Autres options

Importer

Exporter

Le rendez-vous apparaît sur les agendas des personnes invitées.

Rechercher: Rendez-vous

Réunion/partenaire Responsable Département des ventes ?

Rechercher Vider

Aujourd'hui 18 févr. 2016

18 FÉVR. 2016

08:00

09:00

10:00

11:00

10:00 - 11:00 Préparation événement du 15 mars

10:00 - 11:00 Préparation événement du 15 mars

Navigateur

FÉVRIER 2016

lun. mar. mer. jeu. ven. sam. dim.

01 02 03 04 05 06 07

08 09 10 11 12 13 14

15 16 17 18 19 20 21

22 23 24 25 26 27 28

29 01 02 03 04 05 06

07 08 09 10 11 12 13

Responsable

Saudemont

Vienne

Mottiez

Personnaliser

Traduire

Autres options

Les agendas peuvent être groupés ou séparés à volonté en utilisant les cases à cocher dans le volet droit de la fenêtre.

• Réceptionner des produits commandés



- ① Cliquer sur le bouton [Achats].
- ② Cliquer sur le menu [Réception de produits] puis sur [Livraisons entrantes].
- ③ Cliquer sur la livraison à traiter.

PRODUIT	QUANTITÉ UDM	LOT DE PRODUCTION	COLIS	EMPLACEMENT DE DESTINATION	ÉTAT
[469.167] Papier blanc A4 80g Lyreco - Boîte 5	95,000 PCE			Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Disponible
[200.629] Papier blanc A4 80g pour impr. coul. Boîte de 5	45,000 PCE			Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Disponible

- ④ Contrôler les [Informations générales] puis cliquer sur le bouton [Traiter].

OpenERP ouvre la liste des produits à traiter.

- ⑤ Cliquer sur le bouton [Valider].

PRODUIT	QUANTITÉ UDM	EMPLACEMENT DE DESTINATION	ÉTAT
[469.167] Papier blanc A4 80g Lyreco - Boîte 5	95,000 PCE	Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Terminé
[200.629] Papier blanc A4 80g pour impr. coul. Boîte de 5	45,000 PCE	Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Terminé

La réception des produits est terminée. Les stocks ont été mouvementés.

La liste des produits réceptionnés peut être imprimée et/ou enregistrée en cliquant sur le lien [Liste de colisage] dans le volet droit de la fenêtre.

Accéder aux répertoires

Créer un nouveau répertoire

1. Accéder aux répertoires



1 Cliquer sur le menu [Connaissances].

2 Cliquer sur le menu [Répertoires].

Odoo affiche les répertoires (dossiers) créés dans la base de connaissances (GED).

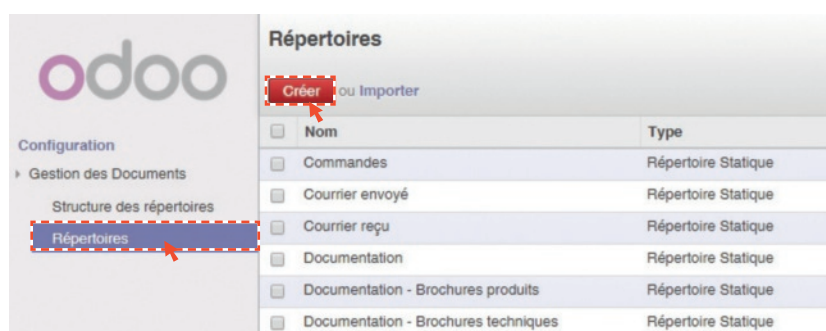
Dans cet exemple, le dossier « Documentation » contient deux sous-répertoires : « Documentation – Brochures produits » et « Documentation – Brochures techniques ».



3 Cliquer sur le menu [Structure des répertoires].

Odoo affiche les deux sous-dossiers créés dans le dossier principal « Documentation ».

2. Créer un nouveau répertoire



1 Cliquer sur le menu [Répertoires].

2 Cliquer sur le bouton [Créer].

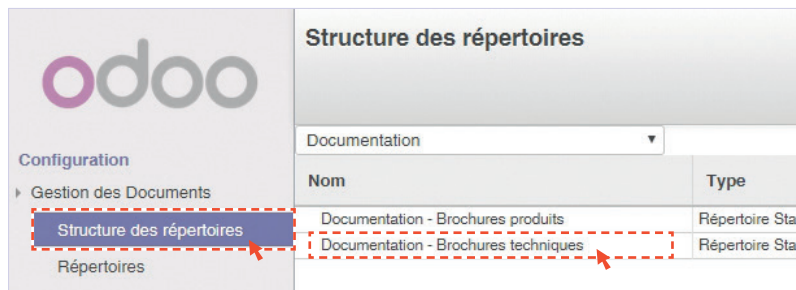


3 Saisir le [Nom] du répertoire.

4 Sélectionner un [répertoire parent] s'il s'agit d'un sous-répertoire.

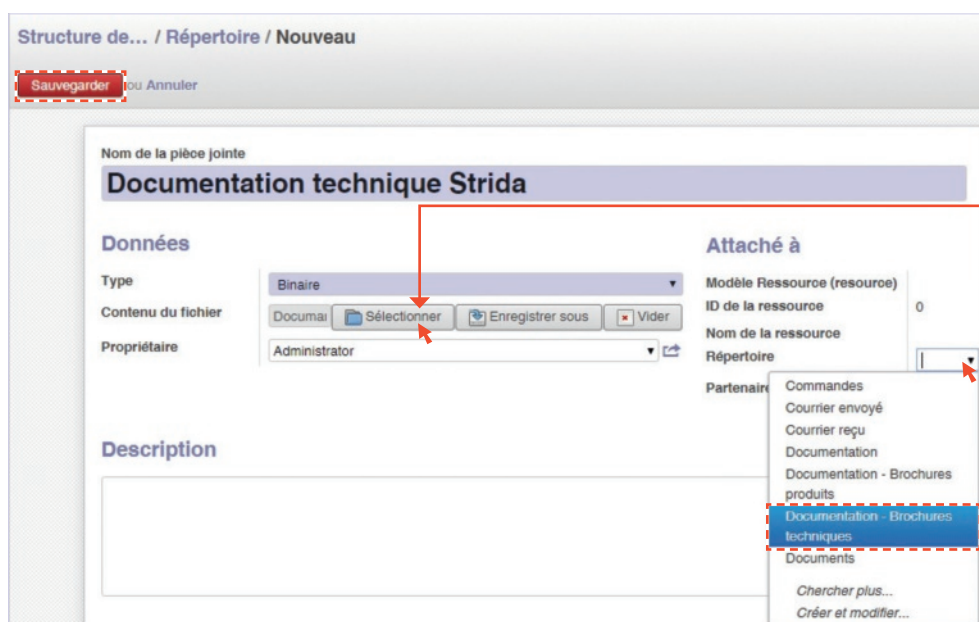
5 Cliquer sur le bouton [Sauvegarder] pour terminer.

1. Déposer un document



1 Cliquer sur le menu [Structure des répertoires].

2 Cliquer sur le répertoire voulu pour y déposer le fichier.



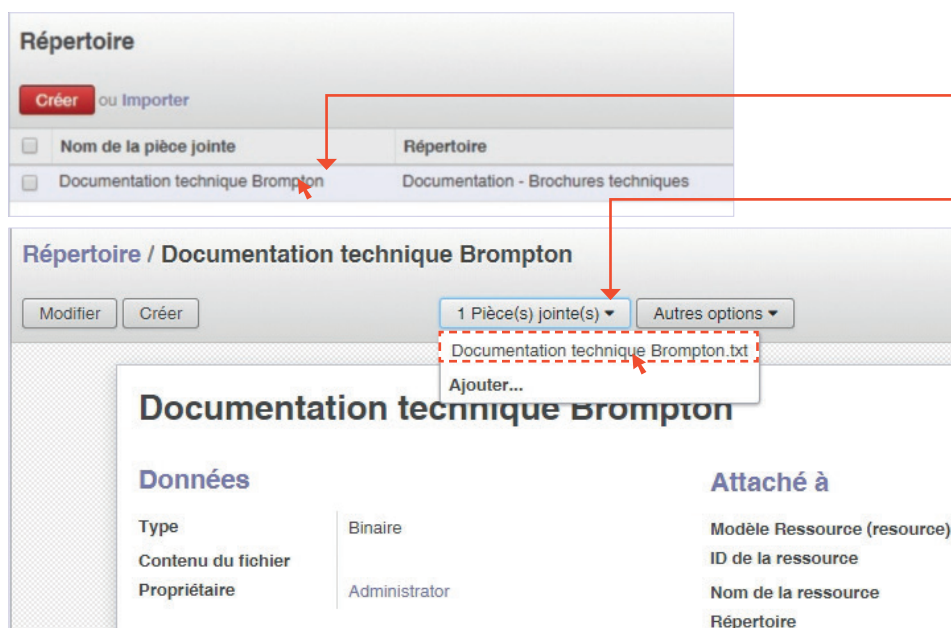
3 Saisir le [Nom de la pièce jointe] qui doit être déposée dans le dossier.

4 Cliquer sur le bouton [Sélectionner] et rechercher le fichier à déposer sur le disque dur de l'ordinateur.

5 Sélectionner le [Répertoire] où le fichier doit être déposé.

6 Cliquer sur le bouton [Sauvegarder] pour terminer.

2. Ouvrir un document



1 Cliquer sur le répertoire choisi.

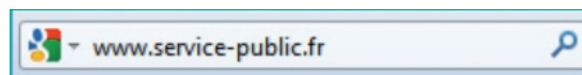
2 Afficher la liste des [Pièces jointes].

3 Cliquer sur le document choisi (ici le fichier « Documentation technique Brompton »).

1. Accéder à un site

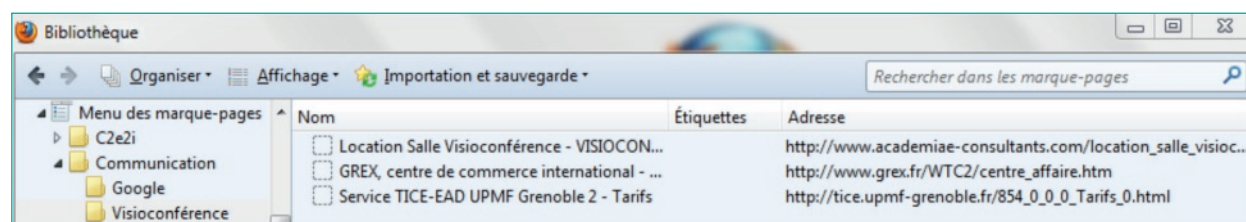
→ Site consulté pour la première fois :

- Cliquer sur la barre d'adresse de l'explorateur Internet.
- Saisir l'adresse du site à consulter et valider.



→ Site mémorisé dans les favoris (ou marque-pages ou signets) :

Sélectionner l'adresse dans le menu [Favoris] ou [Marque-pages] et valider.



2. Rechercher une information sur Internet

Pour effectuer une recherche, deux méthodes sont possibles : parcourir l'arborescence d'un annuaire ou utiliser un moteur (ou métamoteur) de recherche (requête).

► Recherche par consultation d'un annuaire

Les annuaires sont des **répertoires électroniques** qui recensent des **sites classés** le plus souvent **par thèmes**.

• Exemple de consultation de l'annuaire Choix du Net

Sur l'annuaire, rechercher des informations sur la lettre de motivation.

- Saisir dans la barre d'adresse **www.choixdunet.fr** et valider.
- Choisir dans l'arborescence la rubrique « Emploi, CV en ligne, Recrutement », puis la sous-rubrique « Lettre de motivation ».
- Sélectionner dans la liste proposée le site qui correspond à la recherche.
- Cliquer sur le **lien hypertexte** (mot ou groupe de mots en couleur et souligné) pour accéder à l'information souhaitée.

► Recherche à l'aide d'un moteur de recherche

Les moteurs de recherche permettent d'accéder à des **bases de données** du réseau **Internet**. Lorsqu'un mot est saisi dans le formulaire, le moteur en recherche les occurrences dans un index (liste de mots-clés référencés au préalable). Il classe les pages par ordre de pertinence, propose un bref résumé et indique l'adresse du site.

Les moteurs de recherche sont adaptés à la **recherche d'informations précises**.

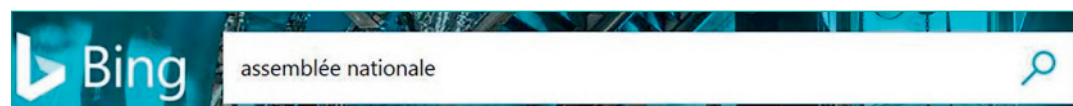
• Exemple de recherche simple sur Bing

Rechercher sur Bing des informations sur l'Assemblée nationale.


Tous les sites

▼ Activités

- Actualités(103)
- Alimentation(306)
- Animaux(95)
- Arts & Culture(253)
- Bâtiment(1583)
- Commerce & B to B(1023)
- Emploi, CV en ligne, Recrutement(67)
- Enseignement et formations(303)
- Immobilier, Finance, Economie(472)
- Informatique & High-tech(349)
- Internet(681)





- Saisir dans la barre d'adresse **www.bing.com** et valider.
- Saisir l'expression « Assemblée nationale » et lancer la recherche en cliquant sur le bouton .
- Cliquer sur le lien hypertexte pour accéder au site.

Assemblée nationale ~ Les députés, le vote de la ... Translate this page
www.assemblee-nationale.fr ▼
 Presentation de l'Assemblée nationale, du palais Bourbon, de ses membres (deputes), de son fonctionnement et de son actualite : agenda, travaux en cours (amendements ...

• Exemple de recherche avancée sur ixquick

Rechercher sur www.ixquick.fr des sites donnant des informations sur les accidents du travail en France dans les entreprises et les administrations, à l'exclusion des maladies professionnelles (en langue française, tous formats acceptés, année écoulée).

- Saisir « Accidents du travail » dans le formulaire de saisie.
- Cliquer sur l'onglet [Avancée].
- Compléter les champs de formulaire du masque de saisie pour affiner la recherche.
- Lancer la recherche en cliquant sur le bouton « Recherche ».

► Consultation d'un métamoteur de recherche

Les métamoteurs lancent la **recherche simultanément sur plusieurs moteurs de recherche**.

Par exemple, créer la requête « Proiciel de gestion intégré » sur le métamoteur de recherche Webcrawler.

Le métamoteur lance la recherche correspondant à la requête et propose les réponses les plus pertinentes sélectionnées dans les différents moteurs de recherche.

Exemples de métamoteurs de recherche : Copernic, Startissimo, Webcrawler, DuckDuckgo.

3. Utiliser les opérateurs logiques pour affiner la recherche

Le libellé des opérateurs peut varier selon les moteurs de recherche consultés.

► Les principaux opérateurs logiques ou booléens

- ET : combinaison simultanée de plusieurs mots-clés (ex. : tribunaux ET civils).
- OU : recherche sur l'un au moins des mots-clés saisis (ex. : randonnées OU balades).
- SAUF ou NON : élimination de concepts non pertinents à l'objet de la recherche (ex. : formation SAUF continue).

► Les autres opérateurs de recherche

- GUILLEMETS pour rechercher une expression complète (ex. : « métiers des services administratifs »).
- TRONCATURE représentée par divers signes (*, ?, \$) pour trouver les variantes d'un terme (ex. : « commerc* » renvoie sur « commerce », « commercial », « commerçant »...).
- ADJ : mots côte à côte, avec prise en compte de l'ordre (ex. : marché ADJ travail).
- NEAR : proximité des termes, mais sans respect de l'ordre (ex. : activités NEAR administratives).

4. Connaître les principaux annuaires et moteurs de recherche

Les sites combinent souvent les fonctions annuaires et les fonctions moteurs de recherche.

► Exemples d'annuaires généralistes




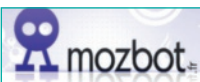


www.choixdunet.fr 	www.supernova-annuaire.fr 
www.kouaa.com 	www.indexa.fr 
www.francite.com 	www.msn.com 

► Exemples d'annuaires spécialisés appelés aussi « portails »

www.jeunes.gouv.fr 	www.inc.conso.net 
www.portail-economie.com 	www.emploi.org 
www.legicite.com 	www.vedura.fr 



► Exemples de moteurs de recherche

www.google.fr 	www.yahoo.fr 
www.qwant.com 	www.mozbot.fr 
www.ixquick.fr 	www.bing.com 

5. Consulter des sites en relation avec les activités administratives

► Exemples de sites

- Service public (site officiel de l'administration française) : www.service-public.fr
- CFE (centre de formalités des entreprises) : www.cfe.urssaf.fr
- Kompass (annuaire des entreprises) : www.kompass.com
- Pole Emploi (espace particuliers et entreprises) : www.pole-emploi.fr
- Revue fiduciaire (portail juridique des professionnels et des particuliers) : www.grouperf.com
- Legifrance (service public de la diffusion du droit) : www.legifrance.gouv.fr
- Direction générale des entreprises (portail destiné aux entreprises) : www.entreprises.gouv.fr
- Pages Jaunes (annuaires des professionnels) : www.pagesjaunes.fr
- La Poste (espace professionnel) : www.laposte.fr/professionnel
- Salons on line (portail des salons et événements professionnels) : www.salons-online.com
- Salons entre Pros (site des salons professionnels) : www.salon-entre-pros.fr
- Mappy (organisation de déplacements) : www.mappy.com
- Arobase.org (le guide de l'e-mail) : www.arobase.org
- Top Assistantes (plateforme d'entraide des secrétaires et assistantes) : www.top-assistante.com
- FFMAS (Fédération française des métiers de l'assistanat et du secrétariat) : www.ffmas.com
- Assistante Plus : www.assistanteplus.fr
- Kaligo, le complice des assistantes : www.kaligo.com

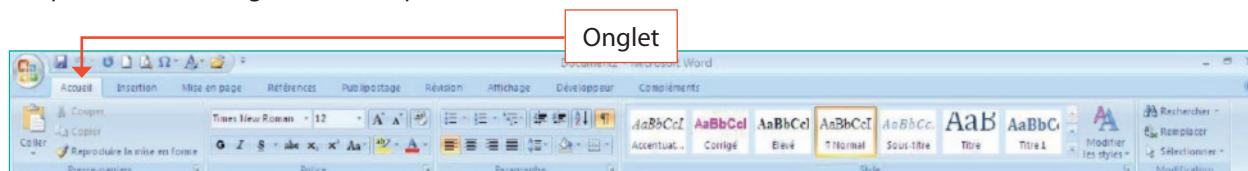




1. Le ruban du texteur Word et l'affichage de la règle

► Le ruban Word

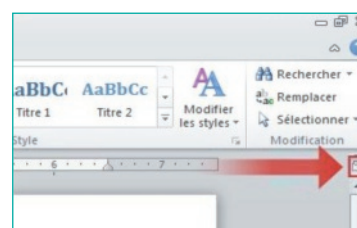
Il suffit de cliquer sur un des onglets (menus) pour accéder au détail des commandes.



► La règle

Il est important d'afficher la règle, si elle n'est pas déjà paramétrée, afin de travailler plus confortablement pour aligner du texte, insérer des images, des tableaux, etc.

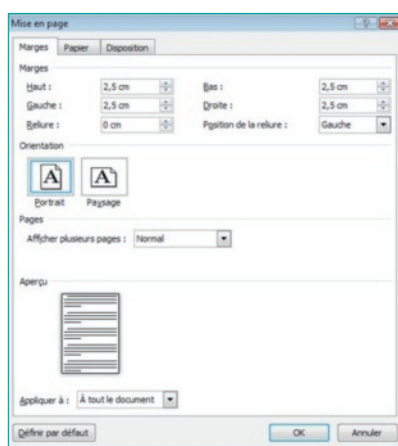
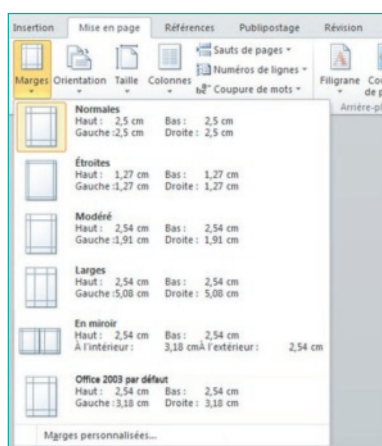
Cliquer dans l'angle droit ou [Affichage] et cochez [Règle].



2. Définir les marges, la police (couleur, forme et taille de caractère)

► Les marges

- 1 Onglet [Mise en page].
- 2 Cliquer sur [Marges], une boîte de dialogue apparaît.
- 3 Sélectionner le type de marges vous convenant.
- 4 Modifier si nécessaire les marges en sélectionnant [Marges personnalisées].



► La police

- 1 Onglet [Accueil] puis boîte de dialogue [Police], puis onglet [Police].
- 2 Sélectionner les options souhaitées.
- 3 Cliquer sur [Définir par défaut], si vous voulez utiliser cette police dans l'ensemble d'un document ou sur tous les documents.

Vous pouvez aussi à tout moment choisir une autre police ou une autre taille de caractère, pour tout ou partie du document, en cliquant sur le mot ou texte pour le mettre en surbrillance puis en choisissant [Police] dans le menu déroulant obtenu par un clic droit de souris.

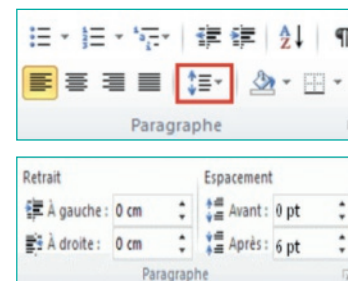




3. Changer les interlignes et les espacements entre les paragraphes

- 1 Sélectionner le texte ou les paragraphes.
- 2 Onglet [Accueil], dans le groupe [Paragraphe], cliquez sur [Interligne].
Vous pouvez aussi trouver ce groupe par un clic droit de la souris.
- 3 Augmenter ou diminuer l'espacement entre les paragraphes en cliquant sur la flèche des options **Avant** ou **Après**.

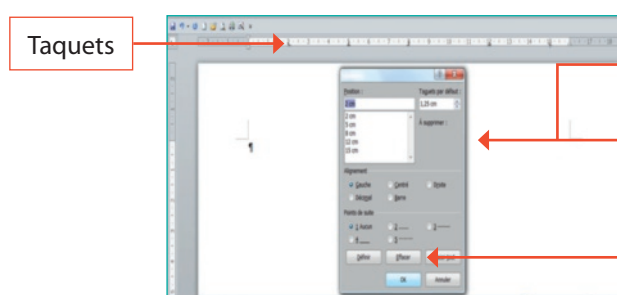
Vous pouvez aussi sélectionner vos retraits, espacements et interlignes dans l'onglet [Mise en page] en cliquant sur la liste déroulante du groupe [Paragraphe].



4. Poser des tabulations

- 1 Afficher la règle. Dans l'angle gauche apparaît un symbole représentant une tabulation .
- 2 Cliquer dessus pour changer de type.
- 3 Cliquer à l'endroit voulu sur la règle pour poser la tabulation.

Type de tabulation		Caractéristique
Gauche		Indique le début du texte, qui défilera vers la droite lors de la saisie.
Centrée		Indique le milieu du texte. Le texte sera centré à cet endroit lors de la frappe.
Droite		Indique l'extrémité droite du texte qui défilera vers la gauche lors de la saisie.
Décimale		Aligne les nombres autour d'une virgule décimale.
Barre		Insère une barre verticale à l'emplacement de la tabulation.

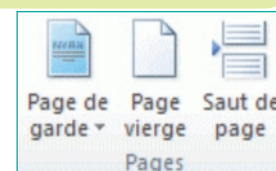


Ou

- 1 Cliquer 2 fois sur la règle pour accéder au menu.
- 2 Onglet [Accueil], [Paragraphe], [Tabulations].
- 3 Supprimer si besoin un taquet : cliquer et maintenir la souris enfoncée et le faire glisser sur l'écran ou utiliser l'option **Effacer** du menu.

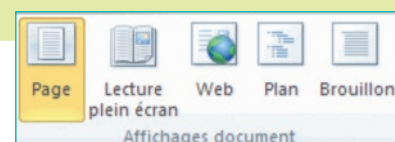
5. Insérer un saut de page

- 1 Cliquer à l'emplacement où l'on souhaite commencer une nouvelle page.
- 2 Sous l'onglet [Insertion], dans le groupe [Pages], cliquer sur **Saut de page**.
Ou appuyer simultanément sur CTRL et ⌘. Cette ligne apparaît :
-----Saut de page-----
- 3 Le supprimer, si besoin, en se positionnant dessus et en utilisant la touche **Suppr.**



6. Lire un document

Cliquer sur une des options proposées, selon les besoins.



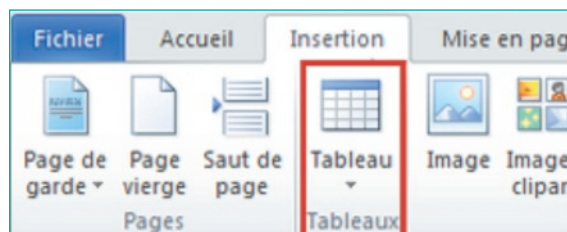


1. Présenter un tableau ou un texte en colonnes

► Présenter un tableau

A. Utiliser un modèle

- 1 Onglet [**Insertion**], groupe [**Tableaux**].
- 2 Cliquer sur **Tableau**.
- 3 Pointer sur **Tableaux rapides**, puis sélectionner le modèle souhaité.
- 4 Remplacer les données du modèle par les données souhaitées.



B. Utiliser le quadrillage

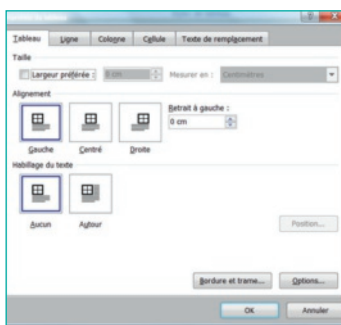
- 1 Onglet [**Insérer**], groupe [**Tableaux**].
- 2 Sélectionner le nombre de lignes et de colonnes souhaité en pointant sur la zone quadrillée.

C. Utiliser la boîte de dialogue [**Insérer un tableau**]

- 1 Cette commande permet de choisir les dimensions du tableau et son format.
- 2 Cliquer sur **Tableau**, puis sur [**Insérer un tableau**].
- 3 Saisir le nombre de colonnes et de lignes, sous **Taille du tableau**.
- 4 Choisir les options voulues pour ajuster la taille du tableau dans **Comportement de l'ajustement automatique**.

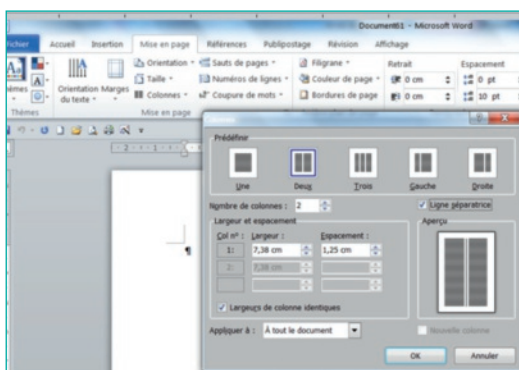
► Modifier un tableau

- 1 Faire un clic de la souris.
- 2 Choisir [**Propriétés du tableau**].
- 3 Modifier selon les besoins.



► Disposer un texte en colonnes

- 1 Onglet [**Mise en page**].
- 2 Sélectionner [**Colonnes**] et choisir.
- 3 En cas de besoin spécifique, choisir [**Autres colonnes**]. Le menu s'affiche alors afin de sélectionner les options voulues.





2. Agrémenter un document et améliorer sa lisibilité

► Insérer une illustration

Dans le groupe **Illustrations**, il est possible d'insérer des images, des formes, des graphiques...

- 1 Onglet [**Insertion**].
 - 2 Sélectionner en cliquant sur le groupe choisi :
 - [**Images**] (pour les images ou photos personnelles sauvegardées dans les fichiers) ;
 - [**Images Clipart**] (pour celles proposées par Windows) ;
 - **Formes** ou tout autre groupe en fonction des besoins.
- Un menu s'affiche dans tous les cas. Sélectionnez votre choix. Redimensionnez et positionnez en pointant la souris sur le document ou sur ses bordures.*

► Insérer une zone de texte dans une partie illustrée

- 1 Onglet [**Insertion**], groupe [**Zone de texte**].
 - 2 Cliquer sur un modèle prédéfini ou, en bas, sur [**Dessinez une zone de texte**].
- La souris prend la forme d'une croix.
- 3 Cliquer et dessiner la zone en maintenant le bouton enfoncé.

► Créer des bordures ou des encadrements

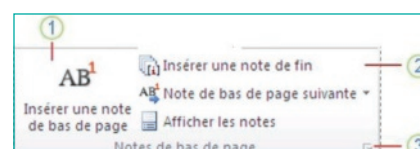
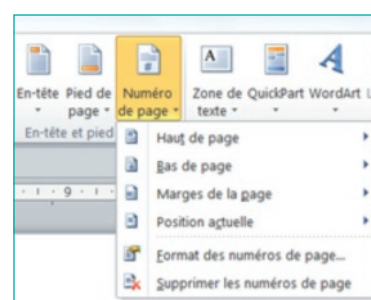
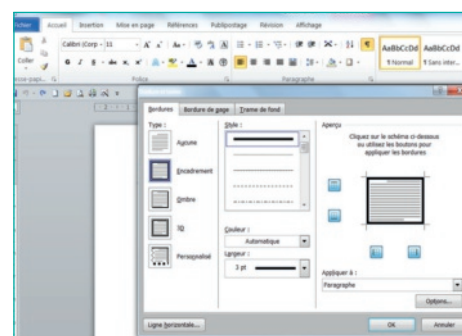
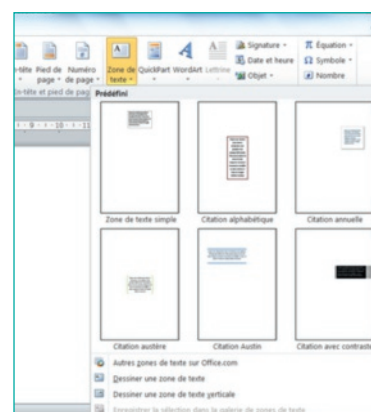
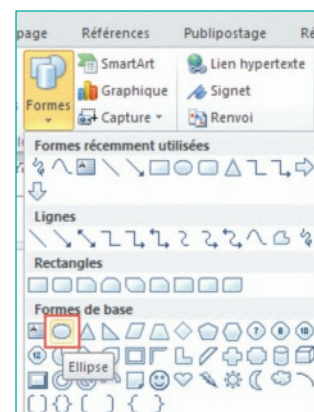
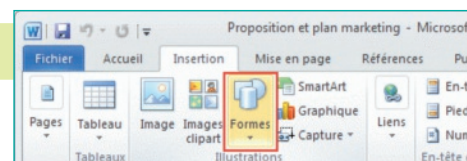
- 1 Onglet [**Accueil**], cliquer sur l'icône du groupe [**Paragraphe**] pour ouvrir le menu déroulant.
 - 2 Sélectionner la bordure choisie ou
 - 3 Sélectionner [**Bordure et trame**], un menu s'affiche.
 - 4 Choisir les bordures ou encadrements souhaités.
- Si besoin, choisir leur style, couleur et largeur.
- Au besoin, vous pouvez ajouter de la couleur avec l'onglet [**Trame de fond**] ou faire encadrer une page ou l'ensemble des pages d'un document avec l'onglet [**Bordure de page**].*

► Insérer un numéro de page, un en-tête ou un pied de page

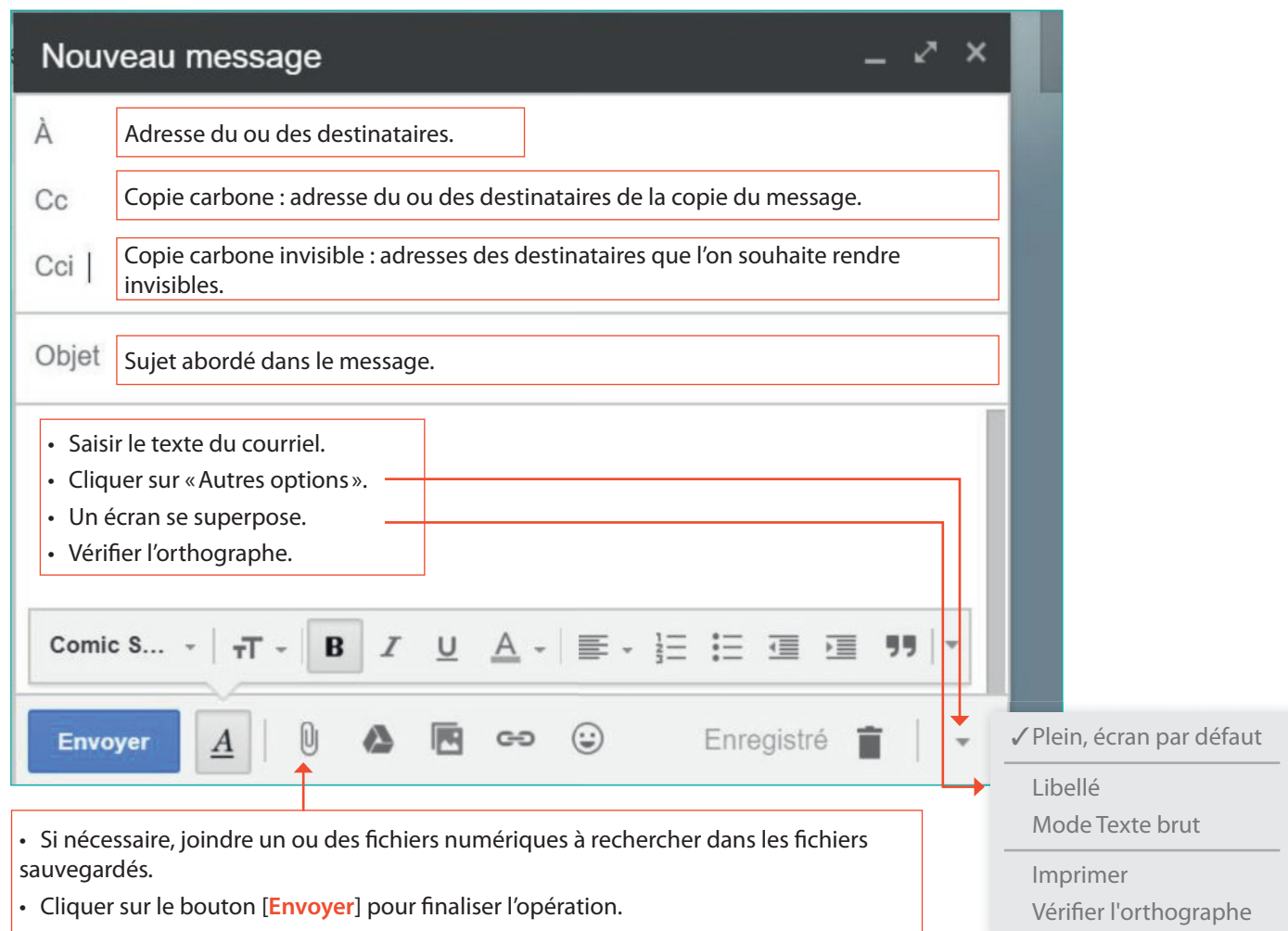
- 1 Onglet [**Insertion**], groupe [**En-tête et pied de page**].
- 2 Choisir l'emplacement.
- 3 Modifier si besoin.
- 4 Réaliser les mêmes manipulations pour un **Pied de page** ou un **En-tête**.

► Insérer une note

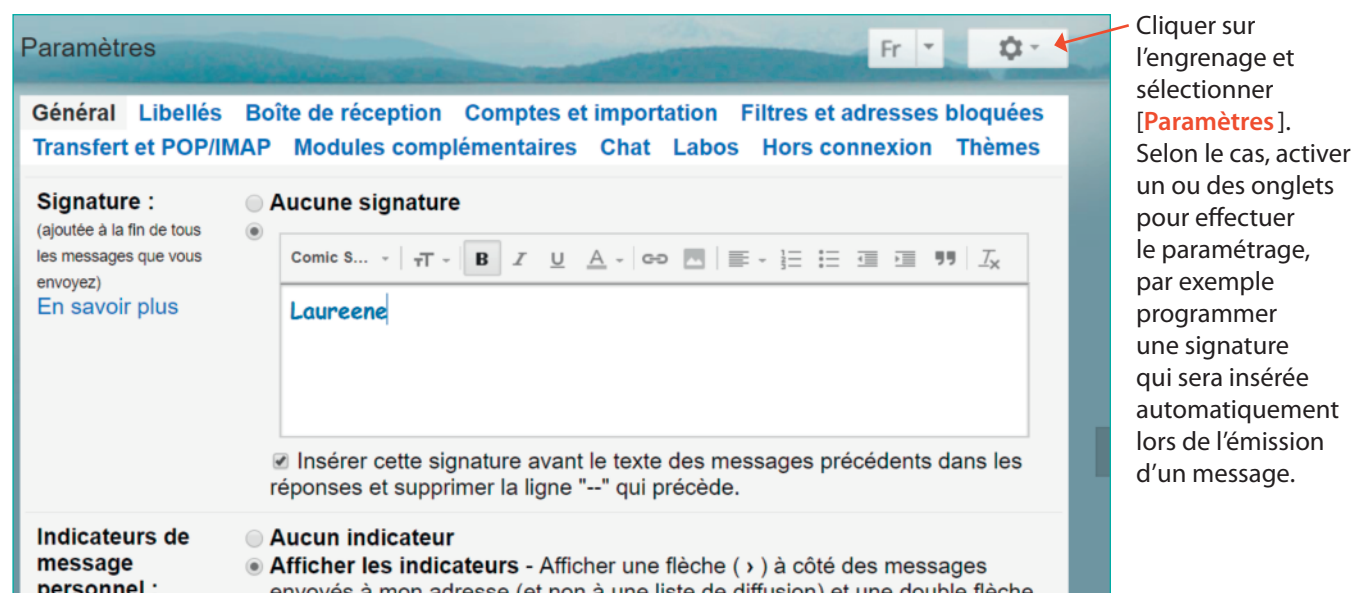
- 1 Positionner votre curseur près du mot à référencer.
- 2 Onglet [**Références**]. Il est possible de :
 - insérer une note de bas de page ;
 - insérer une note de fin de document.
- 3 Lancer la boîte de dialogue [**Note de bas de page**] pour préciser le format de la numérotation des notes et la zone du document où il devra s'appliquer.



1. Créer et envoyer un courrier électronique avec Gmail

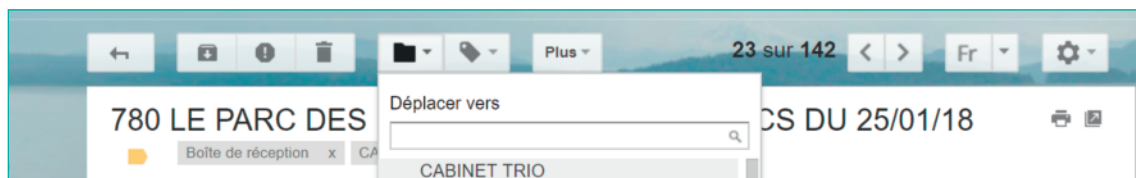


2. Paramétrer les courriers électroniques



3. Archiver le courrier électronique entrant

Cliquer sur [**Déplacer vers**] et sélectionner le dossier (répertoire) existant pour y archiver le message.



Si aucun dossier n'existe, il faut en créer un en lui attribuant un **libellé** (nom) :

– soit avec le menu [**Paramètres**];

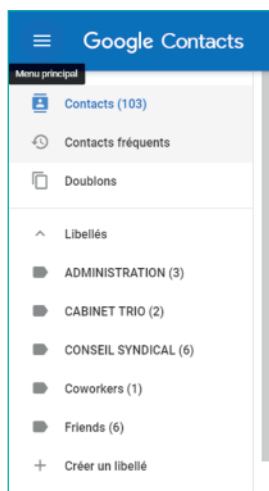
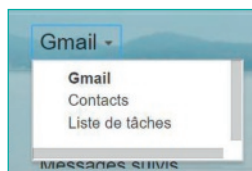


– soit depuis la boîte de réception.



4. Créer un nouveau contact

Cliquer sur le bouton [**Contacts**] : l'écran [**Google Contacts**] apparaît. Cliquer sur le « + » qui permet d'ajouter un contact, et renseigner la fiche contact.



Créer un contact

Titre

Entreprise Fonction

E-mail

Téléphone

Notes

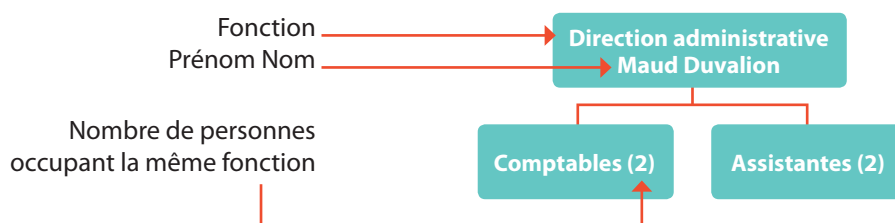
PLUS ANNULER ENREGISTRER

Si nécessaire, classer le contact dans un dossier existant ou créer un nouveau dossier en lui attribuant un libellé.

1. L'organigramme

L'organigramme est la représentation schématique d'une organisation. Il permet de visualiser les postes, les fonctions et les liens hiérarchiques et fonctionnels entre les membres de l'organisation.

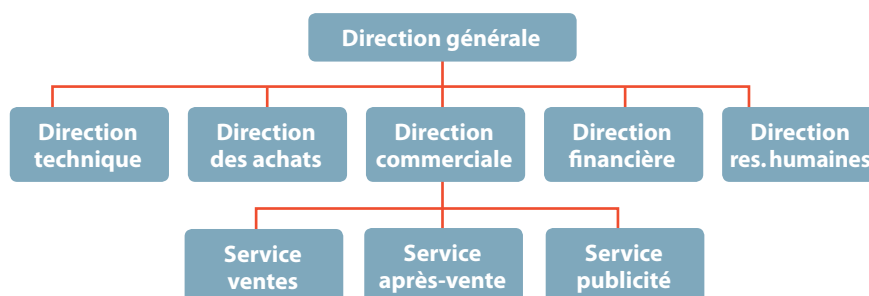
Relations hiérarchiques	Descendante	Relation de supérieur à subordonné
	Ascendante	Relation de subordonné à supérieur
Relations fonctionnelles	Coopération	Relation de travail collaboratif
	Information	Relation de partage d'informations



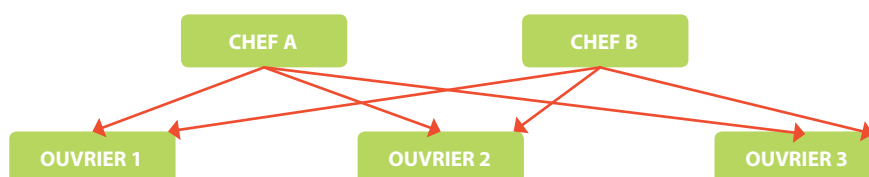
2. Les différents types de structures

► Structure hiérarchique

Commandement unique : un salarié dépend d'un seul supérieur hiérarchique.

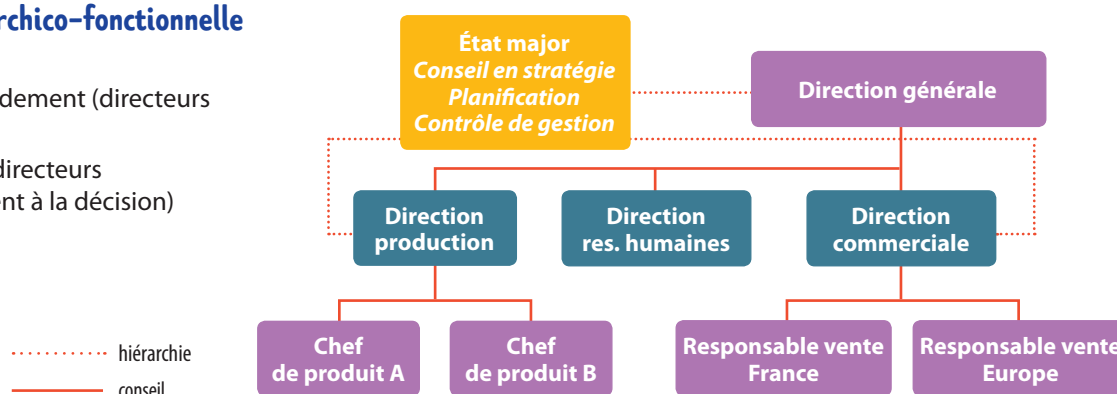


Commandement multiple : un salarié peut avoir plusieurs responsables spécialisés.



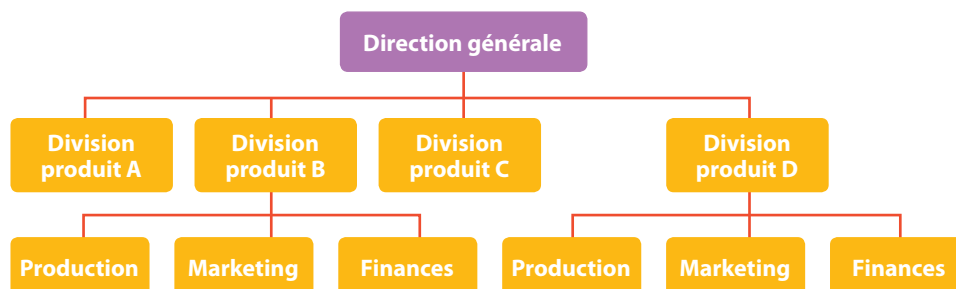
► Structure hiérarchico-fonctionnelle (staff and line)

- Ligne de commandement (directeurs opérationnels)
- Ligne de conseil (directeurs fonctionnels qui aident à la décision)



► Structure divisionnelle

Organisation en divisions spécialisées par produit, par clientèle ou par zone géographique.



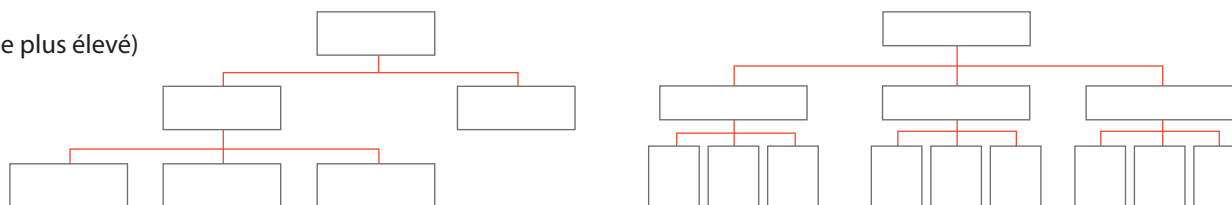
3. Les principales formes d'organigramme

► Organigramme en bannière (ou en pyramide)

Niveau 1 (le plus élevé)

Niveau 2

Niveau 3

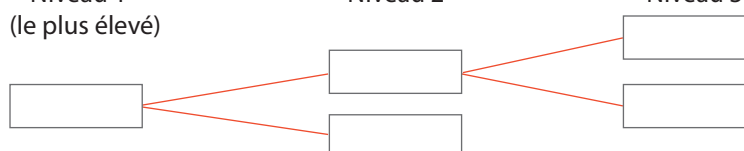


► Organigramme en arbre

Niveau 1
(le plus élevé)

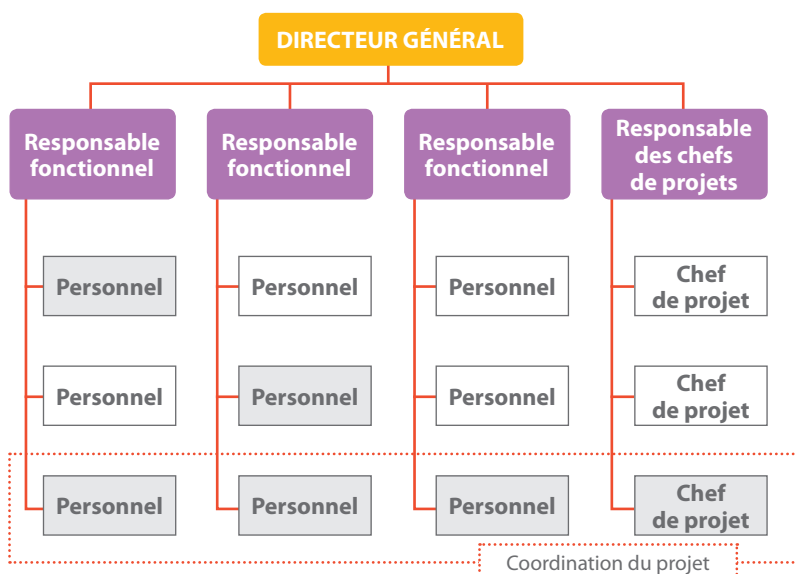
Niveau 2

Niveau 3

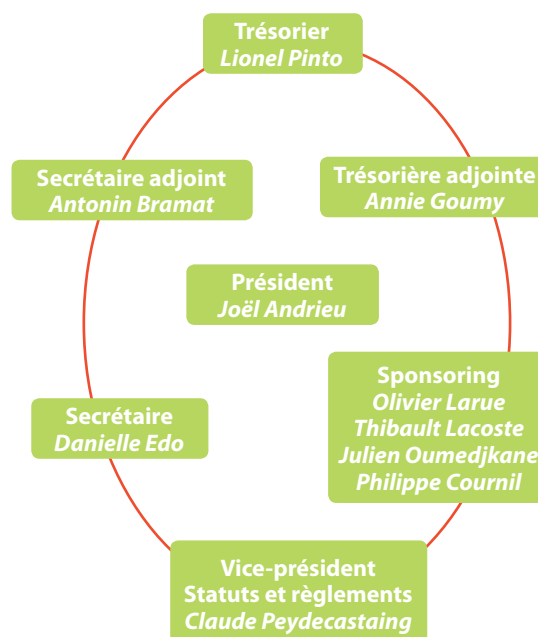


► Autres formes d'organigrammes

Organigramme projets



Organigramme en étoile



(Les cases grisées représentent le personnel engagé dans des activités du projet.)

1. Identifier la nature de la communication

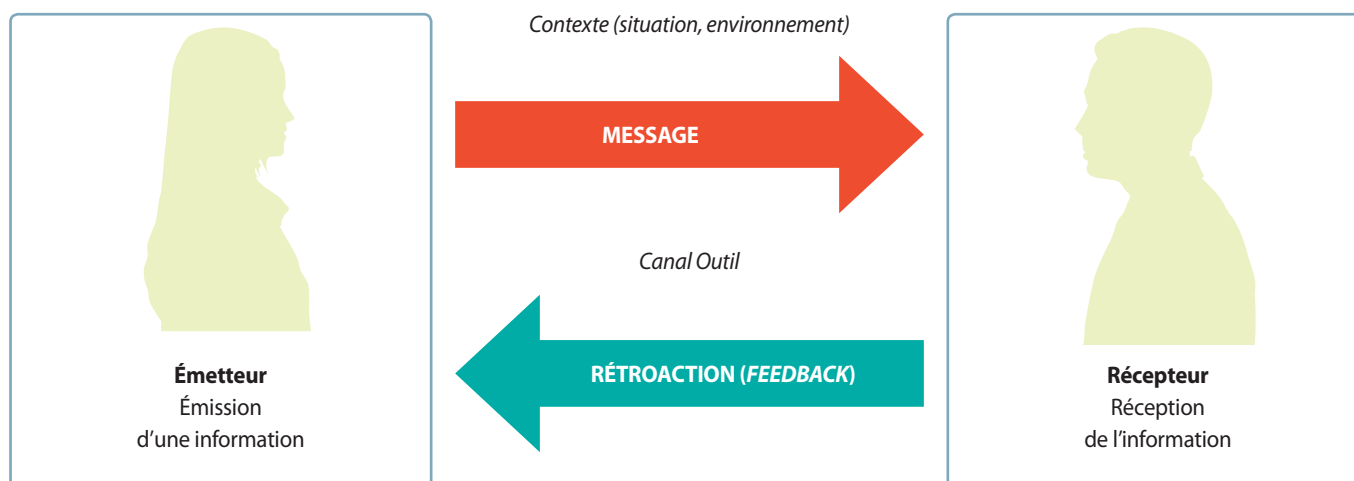
Selon la **cible** visée, la communication peut être **interne** ou **externe**.

Communication interne	Communication externe
Actions de communication destinées aux membres de l'organisation : personnel, associés...	Actions de communication destinées aux partenaires extérieurs de l'organisation : clients, fournisseurs, banques.
Objectif : informer les membres de l'organisation, les mobiliser autour d'un projet, développer leur sentiment d'appartenance.	Objectif : communiquer avec les partenaires extérieurs pour assurer l'activité, les fidéliser à l'organisation, développer de nouveaux échanges ou marchés.
Exemples : note de service, compte rendu de réunion, journal interne, intranet...	Exemples : devis, commandes, factures, campagne publicitaire, newsletter...

On distingue différentes formes de communication :

- la **communication interpersonnelle** est un échange d'informations entre deux personnes, soit en face-à-face (ex. : entretien), soit à distance (ex. : échange téléphonique);
- la **communication de groupe** est une situation dans laquelle une personne s'adresse à plusieurs personnes ou lorsque quelques personnes échangent des informations (ex. : réunion d'équipe);
- la **communication de masse** place une personne ou une organisation en situation d'échanges avec un public nombreux (ex. : conférence).

2. Identifier les composantes de la communication



- Le **message** correspond à l'information transmise. Il peut être **écrit** (une lettre), **oral** (un appel téléphonique) ou **numérique** (un courriel).

Un message **informel** véhicule des informations non officielles (discussion spontanée, échange de couloir, rumeurs), alors qu'un message **formel** transmet des informations organisées à caractère officiel (note de service, convocation...).

La **rétroaction** ou **feedback** est la reformulation du message par le récepteur. Elle permet de vérifier que le récepteur a bien reçu et compris le message (effet retour). Elle lui donne la possibilité d'apporter des précisions, des ajustements.

- Le **canal** est le mode de transmission de l'information (oral, écrit, numérique). Le message est transmis au moyen d'**outils** ou **médias** : courrier postal et électronique, affichage, presse, radio, télévision, stands, salons, conférences, Internet, intranet, SMS, réseaux sociaux.

- Le **contexte** est l'environnement dans lequel se déroule la communication : le lieu (spacieux ou confiné), le moment (tôt, tard), les circonstances matérielles (température, temps...), psychologiques (ambiance) et sociales (règles de vie). Des « bruits » peuvent affecter la transmission de l'information :
 - **bruits techniques** liés à des perturbations sonores (bavardages, bruits extérieurs, micro mal réglé) ou visuelles (mauvais éclairage, éblouissement...);
 - **bruits sémiologiques** résultant de l'utilisation de codes différents entre les acteurs (langage, culture, mode de vie...).
- Les **codes sociaux** sont des signes partagés par un groupe social qui renforcent les liens interpersonnels, par exemple dans les entreprises la tenue vestimentaire ou le message d'accueil. Les **rites** ou **rituels** facilitent les interactions entre les acteurs :
 - rituels de salutation : tendre la main, embrasser;
 - rituels de présentation : s'autoprésenter, être présenté par un tiers;
 - rituels de remerciements : remercier d'un geste, à l'aide d'une formule adaptée.

3. Communiquer oralement

- La **communication verbale**, émise par la parole et constituée de mots, doit être adaptée à la personne à laquelle elle s'adresse et à la situation rencontrée. Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale.

Simplicité	Utiliser un vocabulaire courant, adapté à l'interlocuteur, éviter les explications trop longues et les excès de langage.
Clarté et précision	Transmettre un message clair, précis et exact, reformuler si nécessaire, éviter les bruits et les interférences.
Moment et à-propos	Transmettre le message en temps et lieu convenables, de façon à répondre aux attentes et aux besoins de l'interlocuteur.
Vocabulaire et débit	Articuler clairement, adopter un débit ni trop rapide ni trop lent, un ton adapté à la nature du message.

On distingue plusieurs **registres de langage**.

Registre familier	Vocabulaire pauvre, relâché, phrases courtes, expressions à la mode (entre copains).	« Ça marche ! » « Salut. Comment va ? »
Registre courant	Vocabulaire usuel, simple, sans effets recherchés (vie quotidienne, organisations).	« Pas de problème. » « Bonjour, Madame. Bienvenue chez nous. »
Registre soutenu	Vocabulaire riche, recherché, expressions littéraires (milieu socioculturel élevé).	« Les termes de notre accord sont officiellement confirmés. » « Nous sommes honorés de votre présence au sein de notre groupe. »

- La **communication non verbale** (les paralangages) est l'ensemble des messages émis ou reçus sans passer par la parole qui renforcent le message verbal : expressions du visage, mimiques, postures, gestes, choix vestimentaires, coiffure, position du corps, maquillage, etc.

4. Accueillir en face à face

L'accueil participe à la valorisation de l'image de l'entreprise.

La **personne chargée de l'accueil** doit connaître l'organisation et ses activités afin de pouvoir renseigner les visiteurs, disposer d'un organigramme avec les noms et les fonctions des personnes, de leur agenda et consignes, de la liste des numéros de postes téléphoniques, du plan d'accès à l'entreprise et de fiches de transmission de messages.

Sur le plan matériel, la **signalétique** doit permettre aux visiteurs d'identifier la zone d'accueil (comptoir ou bureau visible dès l'entrée dans les locaux). Un espace d'attente convivial doit être prévu avec revues, plaquettes d'information, distributeur de boissons.

Les principales étapes de l'**accueil en face à face** sont les suivantes :

- saluer le visiteur ;
- lui demander ses coordonnées, l'objet de sa visite ;
- lui faire remplir une fiche d'accueil ;
- le faire patienter, lui remettre un badge ;
- prévenir la personne concernée de l'arrivée du visiteur ;
- si la personne n'est pas disponible, proposer un autre RDV ;
- accompagner le visiteur vers le bureau concerné ou l'orienter à l'aide du plan de l'entreprise ;
- prendre congé.

Fiche accueil (exemple)

Le à h

M.

Fonction :

De la sté :

N° de tél. :

--	--	--	--	--

S'est présenté à l'accueil

Objet de la visite :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A pris rendez-vous ☐ oui ☐ non

Le à h

Avec M. :

Service :

.....

Nom et signature de l'hôte(sse) :

5. Accueillir au téléphone

L'accueil téléphonique étant l'un des premiers vecteurs de l'image de l'entreprise, il est indispensable d'accueillir les clients ou usagers avec **professionnalisme**.

L'accueil téléphonique se

décompose en plusieurs phases :

- la prise de contact : présentation, salutations, identification du correspondant ;
- le motif de l'appel : identification de la personne demandée, de l'objet de l'appel ;
- le traitement de l'appel : la reformulation, la proposition, la mise en relation ;
- la prise de congé : remerciements, salutations.

Le langage courant et professionnel est à privilégier (éviter les formules négatives).

À proscrire	À utiliser
C'est de la part ?	Qui dois-je annoncer ?
C'est pourquoi ?	Quel est l'objet de votre appel ? C'est à quel sujet ?
Quittez pas ! Un petit instant.	Un instant, je vous prie. Merci de rester en ligne <i>ou</i> Merci de patienter.
Quel est votre problème ?	Je vous écoute. En quoi puis-je vous aider ?
Je ne suis pas au courant.	Je me renseigne. Un instant je vous prie.
Il ne peut pas vous prendre.	M... est en entretien. Puis-je prendre un message ?
Il n'est pas là – Il est absent	M... est en réunion à l'extérieur.
Il est en retard.	M... est retenu. Son rendez-vous se prolonge.
Rappelez plus tard.	Rappelez-moi d'ici un quart d'heure.
Je lui dirai quand je le verrai.	Je lui transmets votre message dès son retour.
Je vais le noter.	Je note <i>ou</i> C'est noté <i>ou</i> J'ai pris en note.

Fiche message (exemple)**En votre absence**

Le à h

M.

Fonction :

De la Sté :

N° de tél. : | | | | |

☐ a téléphoné

☐ est passé vous voir

☐ demande que vous le rappeliez

☐ vous rappellera

☐ a pris rendez-vous

☐ urgent

Objet :

.....

.....

.....

.....

Message reçu par :

.....

URGENT :

.....

De la prise de notes à sa reformulation



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées des documents

Audrey, hôtesse d'accueil, vient d'intégrer l'entreprise Fitlane, centre de fitness, implanté dans 10 villes des Alpes-Maritimes. Le 13 octobre, elle a reçu un appel téléphonique qu'elle a pris en note avant de le reformuler sur une fiche message.

Prise de notes d'Audrey

13/10/N, 13 h 30. Frs. M. BLANC a tél. Retard 10j. liv. boissons énerg. bleues + jaunes. Excuses. Souh. Mme TONY rappelle : 04 06 12 73 89 lundi 10 h. Lui préciser si cde tjs OK ? Préf. liv. AM ou PM ?

Reformulation sur la fiche message de l'entreprise

Pendant votre absence

- **Date** : 13/10/N • **Heure** : 13 h 30
- **Nom** : M. Blanc
- **Contact** : M. Franck Michelet
- **Téléphone** : 04 06 12 73 89
- **Fax** : • **Mél** :
- **Pris par** : Audrey
- **À l'attention de** : Mme TONY, responsable de l'approvisionnement de Fitlane

Message



Le fournisseur en boissons énergisantes, M. Blanc, a téléphoné le 13/10 à 13 h 30 pour vous informer d'un retard de 10 jours dans la livraison des boissons bleues et jaunes. Il s'en excuse. Il veut que vous le rappeliez lundi à 10 h (04 06 12 73 89) pour lui préciser si vous êtes toujours d'accord pour la livraison. Si oui, préférez-vous une livraison le matin ou l'après-midi ?

	LA PRISE DE NOTES	LA REFORMULATION
Qui écrit à qui ?	Audrey, la nouvelle hôtesse de la société Fitlane Pour elle-même	Audrey, la nouvelle hôtesse de la société Fitlane, à Mme Tony, responsable de l'approvisionnement de la société Fitlane
À propos de quoi ?	Un retard de livraison du fournisseur M. Blanc	Idem
Dans quel but ?	Retranscrire l'appel téléphonique de M. Blanc	Réécrire le contenu de l'appel afin d'en informer Mme Tony, absente

La prise de notes et sa reformulation : analyse et interprétation

1 Illustrez, par des citations, les procédés d'écriture utilisés par Audrey dans sa prise de notes et dans sa reformulation. Concluez.

PROCÉDÉS D'ÉCRITURE	EXEMPLES DANS LA PRISE DE NOTES	REFORMULATION	CONCLUSION
Les abréviations des : – identités – verbes – noms communs – adjectifs qualificatifs – adverbes	– M., Mme – tél., souh. – liv., dm., cde – énerg., – tjs	– Monsieur, Madame – a téléphoné, souhaite – livraison, demain, commande – énergisantes – toujours	Comment abrège-t-on des mots ? En supprimant des lettres. Quel signe de ponctuation signale l'abréviation ? Le point. Pourquoi tous les mots sont-ils réécrits en entier ? Pour être compris.
Les signes – énumération	+	et	À quoi servent certains signes ? À visualiser.
La construction des phrases – incomplètes – nominales	– souh. Mme TONY rappelle – Excuses	– Il souhaite que Mme Tony le rappelle. – Il s'en excuse.	Comment abrège-t-on des phrases ? – En supprimant des mots peu importants. – En rédigeant des phrases nominales. Comment les réécrit-on ? – En reformulant les phrases correctement.
La mise en page de l'écrit	En bloc	En paragraphes	Quel est l'intérêt des paragraphes dans la reformulation ? Pour classer les informations.

2 Expliquez pourquoi certaines informations ne sont pas abrégées.

Ce sont les informations essentielles : identité des personnes concernées, objet du message, n° de téléphone à joindre, date, heure, quantité.

MÉMO



→ Une **prise de notes** est surtout un **écrit pour soi** ; son auteur **résume**, au fil de la lecture ou de l'écoute, le contenu du message. Pour en retranscrire les informations essentielles :

- utiliser des abréviations ;
- raccourcir les phrases ;
- employer des signes et des symboles (ex. : ↗ signifie « en augmentation »).

→ La **reformulation** d'une prise de notes est une **réécriture** :

- s'adresser à un destinataire déterminé ;
- classer en paragraphes les informations selon la visée du message ;
- réécrire les mots en entier ;
- construire des phrases correctes et ponctuées en respectant les règles orthographiques et grammaticales dans un registre de langue courant.

De la prise de notes
à sa reformulation

Production

Pour préparer votre écrit

1 Traduisez les **abréviations** suivantes.

- | | |
|---|-----------------------------------|
| a. ordi. : <u>ordinateur</u> | f. ach. : <u>achète</u> |
| b. DRH : <u>directeur des ressources humaines</u> | g. ≤ : <u>inférieur ou égal à</u> |
| c. RDV : <u>rendez-vous</u> | h. clt : <u>client</u> |
| d. ≠ : <u>différent de/opposé à</u> | i. € : <u>euros</u> |
| e. vd : <u>vend</u> | j. Frs : <u>fournisseurs</u> |

2 Vous avez écouté le message suivant sur le répondeur du secrétariat du proviseur du lycée où vous effectuez un stage :

« Bonjour, Mme Duchêne, professeur d'anglais remplaçante rattachée au lycée Jean-Pierre-Timbaud de Bonneville. Je fais un remplacement à partir de la semaine prochaine dans votre établissement. Pourriez-vous me rappeler au 04 11 25 08 50 pour me communiquer mon emploi du temps ? »

Prenez rapidement en notes ce message afin de pouvoir en informer oralement la secrétaire du proviseur. Utilisez les abréviations que vous souhaitez.

Mme Duchêne, prof. rempl. rattachée L. JP Timbaud (Bonneville) a appel. secrét. prov. Souh. conn. empl. tps
sem. proch. La rapp. urgt au 04 11 25 08 50.

3 Transformez les notes en phrases correctement construites (orthographe et ponctuation) selon la nature et la forme de la phrase demandée.

- a. CE orga. Fête Noël enfants du perso. 23/12. Sièg. soc. entr. (Phrase verbale simple)
→ Le comité d'entreprise organise la fête de Noël pour les enfants du personnel le 23 décembre au siège social de l'entreprise.
- b. Mme BENOIT dem. congé excep. Mariage fils. (Phrase nominale)
→ Demande d'un congé exceptionnel de Mme Benoit en raison du mariage de son fils.
- c. DRH soc. LAMBERT inf. collab. Ent. fermée août. (Phrase verbale complexe)
→ Le directeur des ressources humaines de la société Lambert informe ses collaborateurs que l'entreprise sera fermée au mois d'août.
- d. CR dern. réun. du Pers. consul. site. Entr. (Phrase verbale simple)
→ Le compte rendu de la dernière réunion du personnel est consultable sur le site de l'entreprise.

4 Vous avez pris en note l'appel du directeur de l'hôtel où vous travaillez. Reformulez sur une fiche-navette son message destiné au veilleur de nuit. Attention au registre de langue !

Prise de notes

Pour Antoine. Patron tél. 4 h mat. Personne.
Furax. Il rapp. ou passe ce soir : 22 h.
Dem justif. abse.

Votre reformulation

Pour Antoine. Le directeur de l'hôtel a téléphoné à 4 h du matin.
Il n'a trouvé personne. Il était furieux. Il rappellera ou passera ce soir
à 22 h. Il veut un justificatif pour l'absence.

GRAND PLAN SUR...

LES PHRASES

- La phrase verbale
M. Pierre sollicite un rendez-vous.
(→ avec au moins un verbe)
- La phrase nominale
RDV à 9 h.
(→ sans verbe)
- La phrase simple
M. Pierre vous remercie.
(→ un seul verbe → une seule proposition)
- La phrase complexe
M. Pierre m'a assuré qu'il ferait tout son possible pour être à l'heure.
(→ plusieurs verbes → plusieurs propositions)

À votre reformulation !

Vous êtes en formation dans une association sportive. Votre responsable, Mme Chantal, est en rendez-vous à l'extérieur et ne repassera au bureau qu'après votre départ. Vous recevez un appel qui lui est destiné et vous le prenez en note. Il s'agit de M. Crosnier, le directeur du pôle France de taekwondo, qui veut proposer à Mme Chantal une date pour le regroupement des minimes permettant leur sélection. Vous devez envoyer un courriel à Mme Chantal pour l'informer de l'appel qu'elle a reçu en son absence.

Prise de notes

10/03, 16 h 30
M. Crosnier, dir. du pôle France de taekw, vs a appel. car il vt org. un regroupt de minimes pr sélect. les plus perf. qui pourront assister à 1 crs de taekw de ht niv. pdt tte l'année proch.
Il prop. la date du sam. 4 avr. au CREPS de Montpellier, 14 h-17 h. OK ?
A demandé que vs le rappel. Urgt, surtt si la date pose pb. Il est dispo dem tte la journée.

Courriel formulé à partir de la prise de notes

De :	
À :	Mme Chantal
Objet :	Sélection de minimes du Pôle France
Mme Chantal,	
M. Crosnier, le directeur du Pôle France de taekwondo, vous a appelée en milieu d'après-midi, car il souhaite organiser un regroupement de minimes pour sélectionner les plus performants qui pourront ensuite assister à un cours de taekwondo de haut niveau pendant toute l'année prochaine.	
Il propose d'organiser ce regroupement le samedi 4 avril au CREPS de Montpellier, de 14 h à 17 h et souhaite savoir si cela vous convient.	
Il a demandé que vous le rappeliez en urgence, surtout si la date pose problème. Il est disponible demain toute la journée.	
Je vous souhaite une bonne fin de journée.	
Bien cordialement,	
Nom de l'élève	

AUTOÉVALUATION




- ☐ J'ai réécrit en entier les mots abrégés.
- ☐ J'ai rédigé des phrases nominales ou verbales correctes.
- ☐ J'ai vérifié les accords grammaticaux, la ponctuation des phrases.
- ☐ J'ai utilisé un registre de langue courant.

La note de service


Observation

La situation de communication, le contenu et les visées des notes

À l'approche de Noël, les centres Fitlane préparent des animations et s'organisent pour les mettre en œuvre.



Cannes-La-Bocca, le 4 décembre N

NOTE DE SERVICE


Émetteur : Cynthia Fernandez Service Communication/Marketing	Destinataire : L'ensemble du personnel
--	--

📌 **Objet :** animations de Noël

Chers collègues,
L'an dernier, vous avez montré votre enthousiasme pour rendre le mois de décembre festif. Cette année, nous partagerons encore ce bel esprit de Noël avec nos adhérents ! À cette fin, nous décorerons tous les centres Fitlane : dès le 8 décembre, nous placerons un sapin à l'accueil et des guirlandes orneront les salles ainsi que l'extérieur des centres. À partir du 15 décembre, nous mettrons des vestes et des bonnets rouges à la disposition des hôteses, et des tee-shirts avec le flochage « Noël » pour les professeurs et les coachs. Nous comptons sur votre active participation.

Cynthia Fernandez
Responsable marketing

**Note
de service
A**



Cannes-La-Bocca, le 5 décembre N

NOTE DE SERVICE

Émetteur : Aurélie Carrez Responsable hôteses	Destinataire : Les hôteses d'accueil des six centres Fitlane
---	--

📌 **Objet :** réunion de préparation des festivités de Noël

Afin de préparer les animations de Noël, une réunion se tiendra le :
7 décembre
de 10 h à 12 h
au siège social de Cannes-La-Bocca, salle 12.

Présence indispensable.

Aurélie Carrez
Responsable hôteses

**Note
de service
B**

1 Qui écrit ?

Note A Cynthia Fernandez

Note B Aurélie Carrez

2 À qui ?

Note A L'ensemble du personnel

Note B Les hôteses d'accueil

3 À propos de quoi ?

Note A Les animations de Noël

Note B La préparation des animations de Noël

4 Dans quels buts ?

Note A Informer et motiver

Note B Informer et ordonner

L'écriture des notes : analyse et interprétation

5 Caractériser les procédés d'écriture en complétant le tableau.

PROCÉDÉS D'ÉCRITURE	NOTE DE SERVICE A	NOTE DE SERVICE B
Les appellations de l'émetteur : 1. Raison sociale de l'entreprise 2. Service ou statut professionnel 3. Identité de l'émetteur 4. Pronoms personnels et déterminants possessifs	1. Fitlane Fitness Center 2. Communication/Marketing 3. Cynthia Fernandez 4. Nous	1. Fitlane Fitness Center 2. Responsable des hôtesse 3. Aurélien Carrez 4. Aucun
Les appellations des destinataires : 1. Identité et statut professionnel 2. Pronoms personnels et déterminants possessifs	1. L'ensemble du personnel 2. Vous	1. Les hôtesse d'accueil 2. Aucun
La nature dominante des phrases : verbales (ex. : <i>Nous comptons...</i>) ou nominales (ex. : <i>Ordre du jour</i>)	Phrases verbales Ex. : « Nous décorerons... »	Phrases nominales Ex. : « Présence indispensable »
Les types de phrases : déclarative (ex. : <i>Votre présence est souhaitable.</i>) et exclamative (ex. : <i>Nous vous espérons nombreux !</i>)	• Phrases déclaratives Ex. : « vous avez montré... » • Phrase exclamative Ex. : « nous partagerons... ! »	• Phrases déclaratives Ex. : « Une réunion se tiendra... » • Phrase exclamative Aucune
La forme dominante des verbes : active, passive, pronominale, ou impersonnelle. (Voir Gros plan... p. 257)	Forme active Ex. « Nous décorerons »	Forme pronominale Ex. « Une réunion se tiendra... »
Le vocabulaire : neutre (ex. : <i>voire action</i>) ou expressif (ex. : <i>voire soutien actif</i>)	Vocabulaire expressif Ex. : « ce bel esprit... »	Vocabulaire neutre Ex. : « Réunion de préparation »
Le genre de note de service : personnelle ou impersonnelle	Personnelle	Impersonnelle

6 Qualifiez l'effet produit sur les destinataires en complétant la phrase.

Dans une note de service personnelle, le destinataire se sent **directement concerné par le message**.

alors que dans une note de service impersonnelle, il **est moins personnellement interpellé**.

MÉMO



→ Une **note de service** peut être rédigée **sur un mode personnel**. L'émetteur s'exprime alors à la première personne (*je/nous*) et s'adresse directement aux destinataires (*vous*). Il s'implique en utilisant un vocabulaire expressif, des phrases verbales, surtout déclaratives, voire exclamatives. Ce type de note vise plutôt à informer le destinataire, mais aussi à le persuader d'agir, le séduire, le motiver.

→ Une **note de service** peut être rédigée **sur un mode impersonnel**. L'émetteur ne s'engage pas personnellement et le destinataire n'est pas directement interpellé. Le lexique est neutre. Les phrases, toutes déclaratives, sont verbales ou nominales et présentées parfois sous forme d'énumération. Les tournures passives, impersonnelles ou pronominales sont fréquentes. Ce type de note vise à informer et/ou transmettre des injonctions de manière distanciée.

La note de service



Production

Pour préparer votre écrit professionnel

1 Encadrez dans les phrases le **vocabulaire expressif** qui traduit l'implication de l'émetteur dans son message. Puis réécrivez les deux phrases de manière plus neutre.

a. Nous tenons à vous exprimer nos plus vifs remerciements pour votre précieuse collaboration.

→ Nous vous remercions pour votre collaboration.

b. Notre entreprise fête ses soixante années d'activités innovantes au service de tous.

Nous espérons sincèrement que vous pourrez vous joindre à nous pour cet heureux anniversaire.

→ Notre entreprise fête ses soixante années d'activités. Nous espérons que vous pourrez vous joindre à nous pour cet anniversaire.

2 Construisez des **phrases impersonnelles** en modifiant la forme active des verbes. Aidez-vous de l'exemple.

Exemple : Nous sommes dans l'impossibilité de répondre favorablement à votre demande.

→ Il nous est impossible de répondre favorablement à votre demande.

a. Nous ne pouvons accepter d'autres candidatures pour ce poste déjà pourvu.

→ Il n'est pas possible d'accepter d'autres candidatures pour ce poste déjà pourvu.

b. Nous souhaiterions vous rencontrer afin de vous présenter vos nouvelles missions.

→ Il serait souhaitable que nous vous rencontrions afin de vous présenter vos nouvelles missions.

3 Transformez les phrases verbales en **phrases nominales**.

a. Nous vous prions de vous présenter à 18 heures.

→ Prière de vous présenter à 18 heures.

b. Le week-end sera prolongé d'une journée.

→ Prolongation du week-end d'une journée.

c. Les entretiens de recrutement se dérouleront lundi.

→ Déroulement des entretiens de recrutement lundi.

4 Corrigez l'orthographe des verbes aux formes **passive, impersonnelle et pronominale**. Les erreurs ont été soulignées.

En raison du bon chiffre d'affaires, il a été décidé d'allouer une prime de Noël aux employés.

décidé

Cette somme sera versé en deux mensualités.

versée

Nous espérons ainsi que la fin de l'année ce déroulera au mieux pour vous et vos proches.

se

GROS PLAN SUR...

LES FORMES DES VERBES

• La forme active

Nous organisons une réunion le...

• La forme passive

Une réunion sera organisée le

Attention à l'accord des participes passés avec « être » !

• La forme pronominale

Une réunion se tiendra le...

Attention à la confusion entre « ce » et « se » !

• La forme impersonnelle

Il est prévu une réunion le...

À vos rédactions !

Un des centres de Fitlane, celui de Cannes, va être rénové. Pendant les travaux, le personnel sera réparti dans les autres centres. Rédigez deux notes de service, en respectant les consignes.

Prise de notes A. Consignes de Peter Franklin, président de Fitlane :

Veillez rédiger la note à l'attention du responsable de chacun des 6 centres.

Objet : rappeler la fermeture pour une durée de 2 mois, du 1^{er} février au 5 avril, du centre de Cannes, pour sa rénovation (après les 5 autres)

Ne pas oublier de dire, pour rassurer le personnel, que cela va créer des difficultés temporaires mais offrira ensuite de meilleures conditions de travail.

Prise de notes B. Consignes de Lucie Martinez, responsable aménagements de Fitlane :

Veillez rédiger la note à l'attention de l'ensemble du personnel du centre de Cannes au sujet de sa fermeture provisoire à partir du 1^{er} février.

Objet : pour un déménagement des locaux le 15 janvier, il faut que l'ensemble des membres du personnel :

- vide ses casiers ;
- enlève les tapis de sol dans chaque salle ;
- retire le petit matériel du type ballons et poids (le matériel lourd sera pris en charge par une société spécialisée).



Cannes-La-Bocca, le 3 janvier N

NOTE DE SERVICE

Émetteur : Peter Franklin
Président de Fitlane

Destinataire : Responsables
des 6 centres Fitlane

➤ **Objet :** Fermeture temporaire du centre de Cannes

Comme prévu, à la suite des cinq autres centres Fitlane, le centre de Cannes sera fermé pour une durée de 2 mois, du 1^{er} février au 5 avril, pour rénovation. Je suis conscient de la gêne temporaire occasionnée par les travaux, mais je sais que je peux compter sur votre compréhension.

De plus, chacun retrouvera au mois d'avril des locaux flambant neufs offrant de meilleures conditions de travail !

Je vous remercie pour votre aide.

Peter Franklin

Président de Fitlane



Cannes-La-Bocca, le 3 janvier N

NOTE DE SERVICE

Émetteur : Lucie Martinez
Responsable aménagements
de Fitlane

Destinataire : Ensemble du
personnel du centre de Cannes

➤ **Objet :** Fermeture provisoire du centre Fitlane de Cannes

En vue des travaux de rénovation qui débiteront le 1^{er} février, le déménagement du centre aura bien lieu le 15 janvier.

Aussi, prière de bien vouloir, pour cette date :

- vider les casiers ;
- enlever les tapis de sol dans chaque salle ;
- retirer le petit matériel (ballons et poids). Le matériel lourd sera pris en charge par une société spécialisée.

Merci pour votre coopération.

Lucie Martinez

AUTOÉVALUATION



- ☐ J'ai respecté la situation de communication (émetteur et destinataire).
- ☐ J'ai nominalisé la formulation de l'objet.
- ☐ J'ai utilisé les procédés d'écriture des notes personnelle et impersonnelle (voir le *Mémo* p. 256).
- ☐ J'ai été attentif(ve) à l'orthographe, à la syntaxe et plus particulièrement à :
 - l'accord des participes passés aux formes pronominales et passives des verbes ;
 - l'écriture du pronom réfléchi « se » des verbes pronominaux (voir p. 257) ;
 - la tournure impersonnelle : il + verbe à la 3^e personne du singulier.

La lettre commerciale



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées de la lettre

Laurent Gourmet, président du Club canin Chamonix, reçoit le 14/12/N une offre commerciale de la société Croc en stock.**CROC EN STOCK**

18 avenue de l'Arve
74700 SALLANCHES
☎ 04 50 53 40 40
☎ 06 09 10 11 12
crocenstock@free.fr

NOUVEAU
à Sallanches
Un magasin pour
nos amis à 4 pattes

CLUB CANIN CHAMONIX
78 allée du Bois-du-Bouchet
74400 CHAMONIX MONT-BLANC

À l'attention de Monsieur le Président du Club

• **Objet :** Ouverture d'un magasin

Sallanches, le 12 décembre N

• **P. J. :** Un catalogue

Monsieur le Président,

Nous venons de nous installer dans votre belle région et nous serions ravis, aujourd'hui, de vous compter parmi nos clients.

Nous vous offrons une large gamme d'articles pour chiens et chats :

- ✓ des sacs de croquettes de 5 kg à 24 kg,
- ✓ des laisses et colliers,
- ✓ des jouets,
- ✓ des niches,

et bien d'autres produits que nous vous invitons à découvrir en toute tranquillité dans notre catalogue ci-joint.

Soucieux de mieux vous servir, nous accordons aux clubs canins des remises intéressantes.

N'hésitez pas à nous contacter ou à venir nous rencontrer; nous nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos interrogations.

Notre magasin, situé à proximité du centre-ville, est ouvert du **lundi au samedi de 9 h à 19 h sans interruption.**

Recevez, Monsieur le Président, nos cordiales salutations.

Michel Croz Directeur

1 Qui écrit ? Le directeur de la société Croc en stock.

2 À qui ? Au président du Club canin de Chamonix.

3 Dans quels buts ? Faire connaître leur nouveau magasin, les produits vendus, les heures d'ouverture...

La hiérarchisation et la présentation des informations

4 Remettez dans l'ordre, en les numérotant, les informations transmises par cette lettre. Relevez des expressions significatives.

5 Où est située, dans la lettre, l'information essentielle ? Au début de la lettre, en introduction.

6 Quel élément graphique attire l'attention du destinataire sur l'objet principal de la lettre ?

Le logo accompagné d'un encadré signalant le nouveau magasin.

INFORMATIONS	EXPRESSIONS	N° D'ORDRE
Horaires	« ouvert du lundi au samedi de 9 h à 19 h »	N° 5
Nombreux produits	« une large gamme d'articles pour chiens et chats »	N° 2
Nouveau magasin	« Nous venons de nous installer »	N° 1
Disponibilité des vendeurs	« nous contacter », « venir nous rencontrer », « répondre à toutes vos interrogations »	N° 4
Prix attractifs	« des remises intéressantes »	N° 3

7 Relevez d'autres moyens utilisés dans la mise en page pour mettre en valeur les informations.

L'énumération, les mots en gras.

8 Surlignez, dans la lettre, le début et la fin de l'énumération. Relevez les différentes ponctuations.

Deux-points, virgules, points.

La personnalisation du discours

9 L'émetteur de la lettre emploie des procédés pour créer un lien privilégié avec le destinataire. Pour chacun des procédés, donnez des exemples et étudiez l'effet produit.

PROCÉDÉS	EXEMPLES	EFFET PRODUIT
Pronoms personnels	<ul style="list-style-type: none"> - Nous - Vous 	<ul style="list-style-type: none"> - Impression de dialogue - L'émetteur s'adresse directement au destinataire
Vocabulaire valorisant	<ul style="list-style-type: none"> - votre belle région - en toute tranquillité - un plaisir de répondre - cordiales salutations - des remises intéressantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Flatter - Donner confiance - Établir une relation privilégiée, amicale - Rassurer - Attirer
Temps verbaux	<ul style="list-style-type: none"> - Indicatif présent : nous venons, offrons... - Conditionnel présent : nous serions ravis - Impératif présent : n'hésitez pas - Indicatif futur : nous nous ferons 	<ul style="list-style-type: none"> - Affirmation, certitude - Souhait - Conseil, suggestion - Affirmation, certitude

10 Dans la phrase : « Soucieux de mieux vous servir... », l'adjectif est placé en tête. Pourquoi l'émetteur a-t-il fait ce choix ?

Ce procédé (apposition) permet de mettre en valeur le mot sur lequel on veut insister.

MÉMO



- Ici, la lettre commerciale a un double enjeu : susciter un acte d'achat et créer un lien avec une entreprise.
- Elle doit aller à l'essentiel et répondre aux questions : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? Les informations sont organisées logiquement, en commençant par la plus importante. Pour retenir l'attention, il faut créer une relation privilégiée avec le destinataire, à travers :
 - les pronoms personnels pour donner une impression de dialogue ;
 - des expressions valorisantes pour établir la confiance et pour montrer que l'on partage des valeurs communes ;

- des temps verbaux pour marquer la certitude (présent, futur de l'indicatif), le souhait (présent du conditionnel).

- Les choix de mise en page rendent des informations immédiatement repérables :
 - mise en valeur typographique : gras, italique, majuscules... ;
 - énumérations ;
 - présence d'un éventuel visuel avec slogan...

La lettre commerciale



Production

Pour préparer votre écrit professionnel

1 Choisissez les temps verbaux qui conviennent : présent de l'indicatif, futur de l'indicatif, présent du conditionnel, présent de l'impératif.

Nous (être) sommes heureux de vous proposer notre nouvelle Multibox, dont le look unique vous (séduire) séduira.

Tout en couleur, elle vous (offrir) offrira le meilleur des équipements multimédias.

Nous (être) serions ravis de vous compter parmi les tout nouveaux utilisateurs, et nous vous (inviter) invitons à découvrir la Multibox dernière génération samedi 10 janvier, près de chez vous, dans votre boutique.

N'(hésiter) hésitez pas, (venir) venez rejoindre notre club Multibox!

2 Vous devez donner l'envie d'acheter un produit à votre interlocuteur. Pour cela transformez les deux propositions suivantes en phrases. Utilisez des pronoms personnels et le vocabulaire en italique.

- Le Notebook P85 existe en rouge, turquoise, violet.
- Il pèse moins de 1,2 kg.

Vocabulaire : *découvrir, transporter, couleurs vives, nouveau, avec facilité.*

Découvrez le nouveau Netbook. Ses couleurs vives (rouge, turquoise, violet) vous séduiront.

Léger, moins de 2 kg, vous le transporterez avec facilité.

- Décomaison propose à ses clients un cadeau surprise pour toute commande supérieure à 50 €.

Vocabulaire : *heureux, fidélité, offrir, confiance, remercier.*

Pour vous remercier de votre confiance et de votre fidélité, nous sommes heureux de vous offrir un cadeau surprise pour toute commande supérieure à 50 €.

3 L'énumération suivante est mal construite. À vous de la corriger.

- Nous vous proposons un large choix de housses de couette en coton. De 12 à 20 €, housses unies.
 - bicolores de 25 à 35 €;
 - imprimées « graphique » de 35 à 45 €
 - Imprimées « classique » de 35 à 45 € et nous vous offrons, pour toute commande de deux housses, deux taies d'oreiller de votre choix.

Nous vous proposons un large choix de housses de couette en coton :

– unies, de 12 à 20 €;

– bicolores, de 25 à 35 €;

– imprimées « classique », de 35 à 45 €.

– imprimées « graphique » de 35 à 45 €.


Pour toute commande de deux housses, nous vous offrons deux taies d'oreiller de votre choix.

GROS PLAN SUR...

L'ÉNUMÉRATION

- **Les deux-points** : ils introduisent l'énumération.
- **Les puces et les tirets** : ils distinguent les éléments de l'énumération. Chaque élément débute par un mot de la même catégorie grammaticale.
- **La virgule ou le point-virgule** : ils ponctuent chaque élément de l'énumération.
- **Le point** : il intervient à la fin de l'énumération.
Pour l'achat de deux produits, nous vous offrons au choix :
 - un gel démaquillant;
 - un mascara;
 - une crème anticernes.

À vos rédactions !

 La société Cool Fringues, spécialisée dans les tenues de détente, souhaite proposer au Club canin de Chamonix des joggings personnalisés pour ses adhérents. Ce jour, Véronique Samuel écrit au Club. Numérotez les informations ci-dessous selon l'ordre qui doit être celui de la lettre, puis rédigez la lettre sur papier libre ou à l'aide d'un traitement de texte.

11

Cordiales salutations.

7

Société spécialisée dans les tenues de détente, offre une large gamme de vêtements confortables.

4

Cluses, le 14 janvier N

2

Club canin de Chamonix
78 allée du Bois-du-Bouchet
74400 CHAMONIX MONT-BLANC

5

Objet : Proposition de joggings personnalisés
P. J. : Catalogue

1

COOL FRINGUES
ZI de l'Arve
74300 CLUSES
04 50 53 99 65
04 50 53 99 66

12

Véronique Samel

10

Remercier de l'attention portée à notre offre et volonté de vous compter bientôt parmi nos clients.

3

À l'attention de Monsieur le Président du Club

8

Proposer à tous les adhérents des joggings personnalisés avec le logo de votre club, à des prix très intéressants, variables en fonction de votre commande :

- ✓ 15 € l'unité si la commande est supérieure à 50 unités ;
- ✓ 22,50 € si la commande est supérieure à 40 unités ;
- ✓ 31,50 € si la commande est inférieure ou égale à 30 unités.

6

Monsieur le Président,

9

Livraison franco de port en moins de 15 jours.

AUTOÉVALUATION

- ☐ J'ai hiérarchisé les informations.
- ☐ J'ai utilisé un vocabulaire valorisant.
- ☐ J'ai mis en valeur les informations essentielles et fait une énumération.
- ☐ J'ai rédigé des phrases verbales correctes.
- ☐ J'ai vérifié les accords grammaticaux, la ponctuation des phrases.
- ☐ J'ai utilisé un registre de langue courant.

Le document publicitaire


Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du flyer

Brigitte Hermann, gérante de l'agence UVIA Immobilier sise à Mandelieu (06), vous présente un document publicitaire destiné à être distribué dans les boîtes aux lettres, dans un périmètre défini au préalable.

UVIA

Implantée depuis 1998 à Mandelieu

UVIA Immobilier est là pour répondre à toutes vos attentes!

Vous souhaitez vendre un bien?
Vous souhaitez acheter un bien?

UVIA Immobilier vous propose un service adapté, personnalisé...

UVIA Immobilier vous garantit une commission d'agence imbattable.

UVIA Immobilier vous accompagne dans toutes vos démarches

UVIA Immobilier vous offre toutes les clés!

Nous contacter?
Rien de plus simple!

240 boulevard des Cigales – 06210 Mandelieu
t : 06 68 55 91 53 – 09 53 06 05 87
@ : b.bermann@uvia-immobilier.com
Website : www.uvia-immobilier.com

1 Qui émet ce document publicitaire ?

L'agence immobilière UVIA

2 Propose-t-il : un service ? ☒ un produit ? ☐

Lequel ? Vente et achat de biens immobiliers

3 Quels sont les enjeux de ce message ?

Convaincre ☒

Expliquer ☒

Émouvoir ☐

Séduire ☒

Amuser ☐

4 Selon vous, quelle est la cible visée par le message ?

On peut supposer que la cible visée est une population adulte, dans la vie active, déjà propriétaire ou ayant les moyens de le devenir.

La conception du message et la mise en valeur des informations

5 Montrez, en complétant les tableaux ci-dessous, que le document publicitaire met en scène des mots et des images.

DES PHRASES CIBLÉES	EXEMPLES
Interpellation du destinataire	- « Vous »
Ponctuation expressive	- Points de suspension - Point d'exclamation - Point d'interrogation
Temps et modes des verbes	- Indicatif présent (« propose », « garanti », « offre »...) - Infinitif (« nous contacter »)
Mots qui répondent aux attentes du client potentiel	- « Répondre à toutes vos attentes » - « Vous garanti » - « Un service adapté, personnalisé » - « Vous accompagne » - « Simple »
Mots qui font agir	- « Souhaitez acheter/vendre... » - « Nous contacter »

UNE MISE EN VALEUR VISUELLE	INFORMATIONS DONNÉES
En tête du document	Nom de l'annonceur : UVIA + logo Ancienneté de l'entreprise : depuis 1998
Au centre de la page	Activité de l'entreprise : achat/vente de biens
En pied de page	Coordonnées
Enrichissement du texte : - choix des polices - en gras - souligné - en couleurs	Ancienneté Slogan Activité « nous contacter »
Images : - logo - visuels (photo, illustrations...)	- Deux personnages face à face qui suggèrent la confiance, le contrat - Clé de la maison

6 Encadrez le slogan. Sur quel jeu de mots est-il construit ?

Le mot « clé » est polysémique : au sens propre, c'est l'instrument qui permet d'ouvrir l'habitation ; au sens figuré, c'est la solution d'un problème.

7 Décrivez l'image de la clé. Établissez la relation entre cette image et le slogan.

La partie supérieure de la clé est en forme de maison, d'un bleu lumineux. Le bleu est généralement symbole de tranquillité. Cette photo illustre et renforce le slogan.

La stratégie publicitaire

8 Cochez les mots correspondant à l'image que veut donner l'entreprise.

L'écoute ☒ L'humour ☐ Le sérieux ☒ La différence ☒
 Le dynamisme ☒ La confiance ☒ La justice ☐ La solidarité ☐

MÉMO

→ Le **document publicitaire**, ou **flyer**, vise un groupe de consommateurs plus ou moins large : la **cible**. Il cherche à susciter un acte d'achat. L'annonceur développe une stratégie pour **valoriser** son produit ou son service en mettant en avant les attentes du prospect (client potentiel) par des mots qui :

- répondent aux valeurs et aux désirs (économie, facilité, sérieux...);
- rassurent (confiance, qualité...);
- impliquent (pronoms personnels des 1^{re} et 2^e personnes).

→ Les **verbes** sont à la forme active. Très expressifs, ils sont généralement conjugués à :

- l'indicatif présent (pour dire vrai);
- l'impératif ou l'infinitif (pour faire agir).

→ Les **phrases** sont simples, courtes et percutantes. Les points d'exclamation et/ou d'interrogation donnent plus d'impact. Facile à mémoriser, le **slogan** frappe l'imagination en jouant souvent sur les mots.

→ L'**aspect visuel** est essentiel pour rendre le message efficace : mise en page claire, choix des mots et des images.

Le document publicitaire



Production

Pour préparer votre écrit professionnel

1 Pour chaque proposition, choisissez des verbes qui mettent en confiance le client éventuel.

Verbes proposés : *écouter, garantir, accueillir, tester, accompagner.*

- Votre code personnel **garantit** la confidentialité.
- Assurazur vous **accompagne** dans vos démarches.
- Des échantillons gratuits pour **tester** nos nouveaux produits.
- Nous vous **accueillons** de 8 h à 20 h.
- Vous avez des suggestions, nous vous **écoutons**.

2 Sur quelles motivations du consommateur s'appuient les messages publicitaires suivants ?

Ex. : Avec MaBank, vous consultez gratuitement votre compte sur le web. → *Économie, discrétion, facilité.*

- Mobitel vous aide à recycler vos appareils. → **Écologie**
- Pour chaque problème, des conseillers experts ! → **Sérieux, compétence, qualité**
- Enfin, un téléphone mobile vraiment silencieux ! → **Respect des autres, discrétion**
- Des options et des accessoires à la carte. → **Liberté de choix**
- Des produits naturels qui veillent sur votre beauté. → **Santé, respect de la nature**

3 À partir de ce paragraphe, rédigez deux phrases nominales et deux phrases verbales, courtes et percutantes, qui pourraient prendre place dans un document publicitaire. Utilisez une ponctuation expressive.

Le Galaxy Note vous permet de laisser libre cours à vos idées et votre créativité. En plus de son format d'écran inédit, le Samsung Galaxy Note offre un mode de saisie innovant. Le Galaxy Note se pilote du bout des doigts ou à l'aide du stylet « S-Pen ». Le S-Pen vous permet de dessiner ou d'écrire des notes avec une précision et une simplicité inégalées. (Publicité Samsung)

- **Format d'écran inédit !**
- **Mode de saisie innovant !**
- **Avec Galaxy Note, laissez libre cours à vos idées et à votre créativité !**
- **Et si vous utilisiez le S-Pen, simple et précis, pour dessiner et écrire ?**

4 Vous souhaitez vanter les prêts étudiants à des taux très intéressants dans un message publicitaire. Deux images sont pour cela sélectionnées. Quel message véhicule chacune de ces photos ? Imaginez un slogan pour chaque image.



Image 1 : Les jeunes qui ont souscrit le prêt sont détendus et peuvent pleinement profiter de leur vie d'étudiant : études et loisirs.

Slogan 1 : Avec le prêt X, la banque Y vous accompagne dans votre vie d'étudiant !



Image 2 : L'étudiant


peut se consacrer
complètement à ses
études sans avoir à
chercher un travail
« alimentaire ».

Slogan 2 : Prêt X,
financez vos études en
toute sérénité !

À vos rédactions !

Caroline Lamy, responsable de l'institut Beauty 4 Girl, vous confie la réalisation d'un document publicitaire : vous devez inciter les clientes à prendre une carte de fidélité.

Dans ce document publicitaire, mettez en valeur les éléments proposés ci-dessous. Construisez des phrases verbales et nominales. Inventez un slogan, en lien avec le message, qui contiendra l'expression « toujours belle ». N'hésitez pas à utiliser et adapter des phrases vues dans les différents exercices.

 Rédigez le brouillon de la maquette puis mettez-le en page à l'aide d'un traitement de texte ou d'un logiciel de PREOA.

Carte fidélité B4G Toujours Belle
Adhésion simple et gratuite
Fidélité récompensée
Remises exceptionnelles toute l'année
Produits de grande qualité
Soins personnalisés
Équipe compétente, à l'écoute
Un cadeau surprise de bienvenue



240 boulevard Jeanne-d'Arc
76000 Rouen
☎ : 02 68 55 91 53
@: c.lamy@b4g.com
Site : www.b4g.com

Avec votre carte de fidélité B4G Toujours belle
un cadeau surprise de bienvenue*

Toute l'année, votre fidélité récompensée par des remises exceptionnelles!



✂ Notre équipe compétente, à votre écoute, vous garantit des soins personnalisés.

✂ Nos produits de grande qualité veillent sur votre beauté.

240 boulevard Jeanne-d'Arc – 76000 Rouen
☎ : 02 68 55 91 53
@: c.lamy@b4g.com
Site : www.b4g.com

*Pour être toujours belle
vous cumulez des points, nous vous offrons des soins*

* Adhésion simple et gratuite

AUTO-ÉVALUATION

- ☐ J'ai clairement indiqué l'objectif de mon message.
- ☐ J'ai mis en valeur les éléments importants.
- ☐ J'ai rédigé des phrases nominales et verbales correctes.
- ☐ J'ai utilisé une ponctuation expressive.
- ☐ J'ai vérifié la conjugaison et les accords grammaticaux.

Le descriptif du projet



Observation

La situation de communication, le contenu et les visées du texte

La municipalité d'Hulluch organise comme chaque année une fête. Le responsable des animations culturelles a adressé au personnel communal la liste et le calendrier des tâches qui leur reviennent d'après le descriptif du projet.

ORGANISATION DE LA FÊTE DU VILLAGE

7-8-9 septembre N

À l'attention du personnel communal

ATTENTION !!!

Cette année : concert le
vendredi soir seulement.

↳ Samedi 1^{er} septembre

- Accrocher le calicot « Fête du village » dans la salle polyvalente.

↳ Vendredi 7 septembre

Préparation de la salle polyvalente pour les concerts

- Disposer 400 chaises. (Il faudrait voir Mme Caron pour le plan de la salle.)
- Monter les praticables devant la scène.
- Accrocher les rideaux de scène.
- Installer un premier bar à la sortie de la cuisine.
- Composer un second bar avec des tables au fond et à droite de la salle.
- Installer des réfrigérateurs.
- Faire ouvrir les armoires à verres.
- Prévoir des assiettes, des couverts et des plateaux.
- Préparer quelques tables pour le vin d'honneur à l'étage.
- Déposer sur les tables de la salle polyvalente les récompenses pour les chefs d'harmonie.
- Apporter de nombreux sacs poubelle. (Pensez-y !)
- Aller chercher les plateaux-repas au collège Paul-Langevin à Sallaumines.

Préparation de l'extérieur : rue Malvoisin (de la mairie à la salle polyvalente)

- Installer les barrières sur les trottoirs.
- Prévoir aux extrémités deux barrières : « Déviation » et « Sens interdit ».
- Mettre à disposition des rallonges électriques en vue des activités du dimanche matin.
- Préparer et tester le tuyau pour le remplissage de la piscine.

↳ Dimanche 9 septembre

- Sortir le camion – propre et bâché – pour installer le matériel de sonorisation.
- Assurer une permanence aux toilettes dimanche après-midi à la Maison des associations.

↳ Lundi 10 septembre

- Reconduire la camionnette réfrigérée à Lomme (Éts « Le Petit Forestier »).
- Nettoyer la rue Malvoisin, la place et les rues du passage du défilé. Si possible, que tout soit fait avant l'entrée des écoles !
- Ranger les salles municipales.
- Prévoir deux employés municipaux pour la vaisselle.

1 Sur quoi porte le projet ? La fête du village.

2 Qui a écrit la liste des tâches ? Le responsable des animations culturelles.

3 Quand ce texte a-t-il été rédigé ? ☒ avant ☐ pendant ☐ après l'événement

4 À qui s'adresse le texte ? Au personnel communal.

5 Que décrit-il ? Désignation des lieux, chronologie et présentation des tâches, identification du matériel nécessaire, répartition du travail entre les membres du personnel.

6 Dans quel but ? Organiser concrètement le déroulement de la fête.

Les procédés d'écriture et de mise en page du projet

7 Caractériser les procédés d'écriture utilisés en cochant les affirmations justes. Illustrez-les par des exemples du texte.

- Le titre est rédigé sous la forme : ☒ d'une phrase nominale ☐ d'une phrase verbale.

Exemple : Organisation de la fête du village.

- Le plan du texte est : ☐ thématique ☒ chronologique ☐ géographique.

Exemple : lundi 1^{er} septembre; vendredi 7 septembre; etc.

- Les repères de temps sont : ☒ des dates ☐ des horaires ☒ des moments ☐ des saisons.

Exemple : lundi 1^{er} septembre; le dimanche matin.

- Les repères spatiaux : ☒ nomment les lieux de la fête ☒ localisent précisément les tâches.

Exemple : La salle polyvalente, devant la scène.

- Les nombres sont écrits : ☒ en chiffres ☐ en lettres.

Exemple : 400 chaises.

- Les activités principales sont énoncées sous la forme d'un ☐ verbe ☒ nom.

Exemple : Préparation.

- Les tâches sont exprimées avec : ☐ un verbe conjugué ☒ un verbe à l'infinitif.

Exemple : Installer.

- Certains verbes sont conjugués aux modes : ☒ impératif ☐ indicatif ☒ conditionnel ☒ subjonctif.

Exemple : Pensez-y...; Il faudrait...; que tout soit...

- Les temps verbaux utilisés sont : ☒ le présent ☐ l'imparfait ☒ le futur ☐ le passé composé.

Exemple : Pensez-y (présent de l'impératif); une personne devra (futur de l'indicatif).

- L'émetteur souligne sa présence dans le texte par :

- ☐ des phrases déclaratives ☒ des exclamations ☒ des parenthèses ☒ des modes verbaux.

Exemple : Attention!!!; (Pensez-y!); il faudrait; que tout soit.

8 Complétez le tableau en caractérisant les procédés visuels et de mise en page utilisés.

LES COULEURS	LES CARACTÈRES TYPOGRAPHIQUES	LES SIGNES TYPOGRAPHIQUES	LA DISPOSITION DES ÉNONCÉS	LA MISE EN PARAGRAPHES
– Le rouge <u>pour le titre, les intertitres.</u>	– Les majuscules pour <u>le titre, les noms propres.</u>	– Les flèches <u>pour l'énumération des dates.</u>	– En haut <u>pour le titre.</u>	– Chaque paragraphe correspond <u>à une date.</u>
– Le bleu <u>pour les activités principales.</u>	– Les minuscules pour <u>les intertitres et les noms communs.</u>	– Les puces <u>pour la décomposition d'une tâche.</u>	– Justifiée à gauche et en colonne <u>pour le texte.</u>	– Chaque paragraphe est séparé <u>par un espace.</u>
– Le noir <u>pour les tâches.</u>				

MÉMO

→ Un **descriptif de projet** est un **écrit prospectif** qui **anticipe** et **présente** les conditions de sa réalisation (dates, lieux, tâches, personnel, matériel) ainsi que ses visées.

→ **Pour l'écriture du texte**, on privilégie des **phrases simples** : nominales ou infinitives. Des **repères de temps et de lieu** situent les activités. Le **lexique** est **spécialisé**. L'émetteur souligne parfois sa présence en apportant d'autres informations entre **parenthèses**, en variant la **forme des phrases** et les **modes verbaux**. Les temps privilégiés sont le **présent** et le **futur** de l'indicatif.

→ **Pour sa mise en page**, selon l'importance et la nature des informations, on dispose différemment le texte (centré ou non, justifié). On diversifie les **caractères** (majuscules ou minuscules), leur **corps** (gras ou maigre), leur **police** (romain ou italique). On varie les **couleurs**. On espace les **paragraphes**. On utilise des **signes typographiques** : puces, tirets, logo. Ces procédés rédactionnels et visuels favorisent la **lisibilité** du projet et valorisent sa **cohérence**.

Le descriptif du projet



Production

Pour préparer votre écrit professionnel

1 Rédigez les titres des projets sous la forme de **phrases nominales**. Écrivez-les en lettres capitales.a. Accueillir des partenaires commerciaux → **ACCUEIL DES PARTENAIRES COMMERCIAUX**b. Gérer les stocks → **GESTION DES STOCKS**c. Publier le journal de l'entreprise → **PUBLICATION DU JOURNAL DE L'ENTREPRISE****2** Choisissez le **mode verbal** qui convient selon votre intention de communication.

Puis conjuguez les verbes soulignés. Aidez-vous du Gros plan.

Votre projet. Pour bien accueillir les partenaires commerciaux de votre entreprise, vous demandez à votre collaborateur qu'il prépare la salle de réception, qu'il commande des repas à un traiteur, qu'il soit présent à leur arrivée et qu'il vous en informe immédiatement.a. Vous voulez être « obéi(e) ». → Vous choisissez le mode : **impératif**.→ Verbes : préparez..., commandez..., soyez..., informez...b. Vous adressez à votre collaborateur une note impersonnelle. → Vous choisissez le mode : **infinitif**.→ Verbes : préparer..., commander..., être..., informer...c. Vous préférez « suggérer » plutôt qu'« ordonner ». → Vous choisissez les modes : **conditionnel** et **subjonctif**.→ Verbes : Il (falloir) faudrait que vous prépariez..., commandiez..., soyez..., informiez...**3** Conjuguez les verbes au **futur de l'indicatif** (voix passive ou active).

FERMETURE DES ATELIERS POUR TRAVAUX

Afin de faciliter l'installation de l'entreprise de rénovation :

- les affiches sur les murs seront décollées (*décoller*);
- le plancher sera balayé (*balayer*);
- vous penserez à éteindre toutes les machines (*penser*).

4 Améliorez l'**écriture** et la **présentation visuelle** de ce court projet saisi au kilomètre.

Saisissez-le sur traitement de texte.


Le projet. Sortie de l'amicale des retraités de l'entreprise. 10 juillet. Courant mai. Contacter le fournisseur pour les cartes d'invitation. Début juin. Choisir, rédiger et envoyer les cartes avec un bulletin de participation. Début juillet. Bilan des réponses. 8 juillet. Je réserve le restaurant.

GROS PLAN SUR...

LES MODES VERBAUX

- **Le mode infinitif** : pour citer, sans s'impliquer, des tâches.
Installer la salle, la décorer...
- **Le mode impératif** : pour donner des ordres.
Installez la salle et décorez-la.
- **Le mode subjonctif** : pour demander, conseiller, suggérer.
Que la salle soit bien décorée !
- **Le mode conditionnel** : pour exprimer un souhait, une possibilité.
Si vous décoriez la salle...
- **Le mode indicatif (futur)** pour situer les tâches dans le temps et ordonner implicitement.
Vous décorerez la salle.

À votre rédaction !

 Vous effectuez votre période de formation en entreprise au service administratif d'un lycée hôtelier. Le proviseur veut inviter, pour les remercier, les restaurateurs qui tutorient les élèves. Vous assistez à la réunion de préparation entre lui, le chef de travaux et les professeurs impliqués. On vous demande de prendre des notes, de rédiger le descriptif du projet et de le diffuser auprès du personnel concerné. Vous faites un brouillon dans l'espace ci-dessous, puis vous le saisissez sur poste informatique. Vous pouvez faire une disposition sous forme de tableau.

Votre prise de notes

17 juin de 20 h à 23 h – 60 invités. Buffet froid organisé par les prof. de restauration. Préparé la veille par la Term. pro Hôtellerie-restauration. Menu et ordre de service : canapés salés, pains-surprise, navettes, mignardises. Installation, 16 juin, salle polyvalente par agents de service. Prévoir 40 chaises et 3 grandes tables au fond. Le prof. d'arts appliqués fait réaliser fin mai des panneaux avec des photos de stage. Le prof. de français fait rédiger un discours de remerciements (même

date). Le prof. de bureautique + élèves 2^{de} Pro. Gestion-administration préparent cartons d'invitation (tuteurs, élèves de 1^{re} Pro, profs Term., CPE, administration). La secrétaire les envoie 1^{er} juin. 17 juin matin, dressage du buffet. Pour déroulement de la soirée : accueil proviseur 20 h Discours de bienvenue. Discours d'un élève (20 h 15). Pour le service, deux équipes : salle et buffet (→ 22 h). 23 h Fin de la soirée. 18 juin, rangement de la salle polyvalente.

SOIRÉE CONVIVIALE AU LYCÉE Restaurateurs/Tuteurs-Professeurs-Élèves 17 juin : 20 h-23 h

À l'attention des professeurs, des élèves et des agents de service

(à titre d'exemple...)

Date	Tâche	Personne responsable
Fin mai	• Réalisation de panneaux avec des photos sur les stages des élèves	• Professeur d'arts appliqués • Élèves Terminale Bac pro Hôtellerie-restauration
Fin mai	• Rédaction d'un discours de remerciements	• Professeur de français. • Élèves
Fin mai	• Préparation de cartons d'invitation	• Professeur de bureautique • Élèves de 2 ^{de} Bac pro Gestion-administration
1 ^{er} juin	• Envoi des cartons aux invités : tuteurs des élèves de Term. Bac pro Hôtellerie-Restauration, professeurs, CPE, administration (60 personnes environ)	• Secrétariat
16 juin	• Installation de la salle polyvalente. • Prévoir 40 chaises et 3 tables au fond	• Agents de service
17 juin	• Dressage du buffet dans la journée. • 20 h : accueil des invités par MM. les proviseur et chef de travaux	• Élèves de Bac pro Hôtellerie-Restauration
18 juin	• Rangement de la salle polyvalente	• Agents de service

AUTOÉVALUATION

- ☐ J'ai rédigé le titre du projet sous forme de nom.
- ☐ J'ai organisé chronologiquement les informations.
- ☐ J'ai distingué par des puces ou des tirets les différentes tâches.
- ☐ J'ai énuméré les tâches sous la forme de noms ou de verbes à l'infinitif.
- ☐ J'ai utilisé un lexique précis.
- ☐ J'ai saisi mon texte.
- ☐ J'ai différencié les couleurs et les caractères typographiques (majuscules, minuscules).
- ☐ J'ai corrigé les éventuelles erreurs en orthographe et en grammaire.

Crédits iconographiques

p. 5_1 ph © Matton; **p. 5_2** ph © He2/Fotolia; **p. 7** ph © Matton; **p. 11_1** ph © Matton; **p. 11_2** ph © Ruslan/Fotolia; **p. 16_1** ph © AarStudio/iStockphoto; **p. 16_2** ph © anyaberkut/iStockphoto; **p. 16_3** ph © Picture-Factory/stock.adobe.com; **p. 16_4** ph © Vanessa/stock.adobe.com; **p. 16_5** ph © YakobchukOlena/Fotolia; **p. 16_6** © Airfrance; **p. 16_7** ph © Westend 61 GmbH/Alamy/Hemis; **p. 17_1** ph © narstudio/Fotolia; **p. 17_2** ph © ty/Fotolia; **p. 17_3** ph © Antonioguillen/Fotolia; **p. 19** ph © allbylouise/Fotolia; **p. 20_1** ph © Jérôme Rommé/Fotolia; **p. 20_2** ph © Pétrouche/Fotolia; **p. 20_3** ph © Matton; **p. 26** ph © pomess/Fotolia; **p. 31** ph © Matton; **p. 37** ph © massimo_g/stock.adobe.com; **p. 43_1 à 3** ph © Riviera Fitness; **p. 43_4** ph © Olga/stock.adobe.com; **p. 44_1** ph © Dmitry Vereshchagin/stock.adobe.com; **p. 44_2** ph © Photo Passion/stock.adobe.com; **p. 45** ph © Jean-Marie MAILLET/stock.adobe.com; **p. 49** ph © yuliachupina/Fotolia; **p. 56** ph © Christian Müller/stock.adobe.com; **p. 57** ph © cynoclub/stock.adobe.com; **p. 69_1** ph © blobbotronic/stock.adobe.com; **p. 69_2** ph © Africa Studio/stock.adobe.com; **p. 70** ph © Nlshop/stock.adobe.com; **p. 71** ph © Unclesam/stock.adobe.com; **p. 74** ph © demophoto/stock.adobe.com; **p. 79** ph © singkham/stock.adobe.com; **p. 83** ph © Richard Villalon/stock.adobe.com; **p. 91** ph © ra2 studio/stock.adobe.com; **p. 92** ph © MD/ stock.adobe.com; **p. 93** ph © Piotr Pawinski/stock.adobe.com; **p. 99_1** ph © b_plan88/Fotolia; **p. 99_2** ph © bernardbodo/stock.adobe.com; **p. 106** ph © lucia103/stock.adobe.com; **p. 108** ph © Focus Pocus LTD/stock.adobe.com; **p. 112** ph © pbogdanov/stock.adobe.com; **p. 114_1** ph © Bojan/stock.adobe.com; **p. 114_2** ph © michael spring/stock.adobe.com; **p. 115** ph © sevaljevic/stock.adobe.com; **p. 116** ph © tatomm/stock.adobe.com; **p. 120** ph © ra2 studio/stock.adobe.com; **p. 123-1** ph © Georgi/stock.adobe.com; **p. 123-2** ph © Andrey Popov/stock.adobe.com; **p. 124** ph © Andrey Popov/stock.adobe.com; **p. 124** ph © ucchie79/stock.adobe.com; **p. 129** ph © lisssbetha/stock.adobe.com; **p. 130** ph © Silvia Jansen/stock.adobe.com; **p. 133** ph © artursfoto/stock.adobe.com; **p. 136** ph © pathdoc/stock.adobe.com; **p. 138** ph © zhu difeng/stock.adobe.com; **p. 143** ph © creativepower/stock.adobe.com; **p. 147** ph © jacquesduro/stock.adobe.com; **p. 149** ph © 2017/stock.adobe.com; **p. 150** ph © Photo-maxx/stock.adobe.com; **p. 154** ph © sepy/stock.adobe.com; **p. 157** ph © Idprod/stock.adobe.com; **p. 162** ph © OlegD/stock.adobe.com; **p. 163** ph © jro-grafik/stock.adobe.com; **p. 165_1** ph © Wilm Ihlenfeld/stock.adobe.com; **p. 165_2** ph © XtravaganT/stock.adobe.com; **p. 165_3** ph © Tilo Grellmann/stock.adobe.com; **p. 169** ph © Monkey Business/stock.adobe.com; **p. 170** ph © fotomantello/stock.adobe.com; **p. 172** ph © hurca.com/stock.adobe.com; **p. 181_1** ph © pioneer111/stock.adobe.com; **p. 181_2** ph © Christophe Fouquin/stock.adobe.com; **p. 181_3** ph © Bernard GIRARDIN/stock.adobe.com; **p. 183** ph © Christophe Fouquin/stock.adobe.com; **p. 196** ph © Destina/stock.adobe.com; **p. 205** ph © jul14ka/stock.adobe.com.
Pour les autres photos © Phovoir.