

# Activités de gestion administrative

Pôles  
1, 2, 3 & 4



Missions  
& scénarios



Études de cas  
(épreuve E2)



Bases de  
données



Fiches Micro



Ateliers  
rédactionnels

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

GRATUIT

Manuel  
numérique  
enseignant

▶ [jeteste.fr/5394032](http://jeteste.fr/5394032)



enrichi

Ressources  
en accès direct  
pour tous

[foucherconnect.fr](http://foucherconnect.fr)

OFFRE SPÉCIALE  
BAC PRO 2019  
le manuel  
numérique élève  
**GRATUIT**  
▶ voir au dos



# Activités de gestion administrative

Pôles  
1, 2, 3 & 4

## CORRIGÉ

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

## Crédits iconographiques

p. 7_1	ph © Javanesia45/stock.adobe.com	p. 105_2	ph © Stéphane Plaza Immobilier
p. 7_2	ph © golubovy/stock.adobe.com	p. 107_1	ph © Abundzu/stock.adobe.com
p. 9	ph © kotoyamagami/stock.adobe.com	p. 107_2	ph © Patryssia/stock.adobe.com
p. 11	ph © Laz'e-Pete/stock.adobe.com	p. 108	ph © greenvector/stock.adobe.com
p. 15_1	ph © 2018/stock.adobe.com	p. 111	ph © OpturaDesign/stock.adobe.com
p. 15_2	ph © gkhngryn/stock.adobe.com	p. 115	ph © Photofollies/stock.adobe.com
p. 18	ph © Medical gallery of Blausen Medical 2014	p. 116	ph © Gstudio Group/stock.adobe.com
p. 19	ph © Les Nouvelles Esthétiques spa	p. 117	ph © Jérôme Rommé/stock.adobe.com
p. 23_1	ph © kanesian/stock.adobe.com	p. 118	ph © Unclesam/stock.adobe.com
p. 23_2	ph © mavoimages/stock.adobe.com	p. 125	ph © Kange Studio/stock.adobe.com
p. 26	ph © HOLZMANN MASCHINEN GmbH. All rights reserved.	p. 127_1	ph © ToheyVector/stock.adobe.com
p. 27	ph © japolia/stock.adobe.com	p. 127_2	ph © cassis/stock.adobe.com
p. 30	ph © ty/stock.adobe.com	p. 133	ph © Paolese/stock.adobe.com
p. 37_1	ph © sljubisa/stock.adobe.com	p. 135	ph © sorapolujjin/stock.adobe.com
p. 37_2	ph © Yuri-U/stock.adobe.com	p. 136	ph © Delphotostock/stock.adobe.com
p. 38_1	ph © Brian Jackson/stock.adobe.com	p. 137	ph © YakobchukOlena/stock.adobe.com
p. 38_2	ph © alotopeople/stock.adobe.com	p. 143_1	ph © lukeruk/stock.adobe.com
p. 42	ph © aerogondo/stock.adobe.com	p. 143_2	ph © VadimGuzhva/stock.adobe.com
p. 47_1	ph © fizkes/stock.adobe.com	p. 145	ph © PureSolution/stock.adobe.com
p. 47_2	ph © Pictures news/stock.adobe.com	p. 150	ph © michaeljung/stock.adobe.com
p. 48	ph © Impact Photography/stock.adobe.com	p. 151_1	ph © Peter Hermes Furian/stock.adobe.com
p. 49_1	ph © dekanaryas/stock.adobe.com	p. 151_3	ph © NicOlas JARDIMAGE/stock.adobe.com
p. 49_2	ph © koi88/iStock/Getty Images Plus	p. 151_4	ph © MissKlik/stock.adobe.com
p. 59_1	ph © M.studio/stock.adobe.com	p. 154_1	ph © Sylvie Milius
p. 59_2	ph © AUFORT Jérôme/stock.adobe.com	p. 154_2	ph © Sylvie Milius
p. 68	ph © Monkey Business/stock.adobe.com	p. 155	ph © oneSHUTTER oneMEMORY/stock.adobe.com
p. 69_1	ph © Rawf8/stock.adobe.com	p. 156	ph © flydragon/stock.adobe.com
p. 69_2	ph © 4th Life Photography/stock.adobe.com	p. 166	ph © aapsky/stock.adobe.com
p. 72	ph © Naty Strawberry/stock.adobe.com	p. 170	ph © photo 5000/stock.adobe.com
p. 74	ph © kalou1927/stock.adobe.com	p. 171	ph © BadBrother/stock.adobe.com
p. 79_1	ph © Scar1984/iStockphoto.com	p. 172	ph © MurielleB/stock.adobe.com
p. 79_2	ph © esxxx/stock.adobe.com	p. 173	ph © Photo Passion/stock.adobe.com
p. 79_3	ph © Vitaly Krivosheev/stock.adobe.com	p. 177	ph © fidelio/stock.adobe.com
p. 81	ph © delkro/stock.adobe.com	p. 193	ph © eshma/stock.adobe.com
p. 83	ph © stokkete/stock.adobe.com	p. 199_1	ph © thieury/stock.adobe.com
p. 85	ph © trendobjects/stock.adobe.com	p. 199_2	ph © Image'in/stock.adobe.com
p. 87_1	ph © producer/stock.adobe.com	p. 199_3	ph © coco/stock.adobe.com
p. 87_2	ph © VICUSCHKA/stock.adobe.com	p. 199_4	ph © Giuseppe Porzani/stock.adobe.com
p. 88	ph © Rosekipik/stock.adobe.com	p. 201	ph © 279photo/stock.adobe.com
p. 90	ph © kenkuza/stock.adobe.com	p. 212	ph © zozzzzo/stock.adobe.com
p. 91	ph © Andrii Zastrozhnov/stock.adobe.com	p. 217	ph © Syda Productions/stock.adobe.com
p. 97	ph © Stéphane Plaza Immobilier Mandelieu	p. 230	ph © dusanpetkovic1/stock.adobe.com
p. 105_1	ph © Stéphane Plaza Immobilier	p. 236	ph © Konstantin Yuganov/stock.adobe.com

**Conception graphique :** Hung Ho Thanh

**Mise en page (1 à 200, 237 à 264) :** Ici & ailleurs

**Mise en page (201 à 236) :** Luc Fages

**Iconographie :** Sophie Suberbère



## RESSOURCES NUMÉRIQUES

Dans cet ouvrage, de nombreuses ressources numériques sont à votre disposition :

- **18 synthèses rédigées** accessibles en ligne gratuitement ;
- **18 QCM interactifs** à réaliser par les élèves en quelques clics pour vérifier les acquis du chapitre ;
- **des fichiers bureautiques** pour travailler sur postes informatiques.

### LES LIENS FOUCHERCONNECT

**Le manuel papier s'enrichit de ressources numériques**

**foucherconnect.fr**

GRATUIT !

Accessible **SANS INSCRIPTION**.

EN LIGNE sur [www.foucherconnect.fr](http://www.foucherconnect.fr)

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

Exemple :

#qcm

[foucherconnect.fr](http://foucherconnect.fr)

/19gapi02



Soit

J'accède à la ressource via l'adresse complète [www.foucherconnect.fr/19gapi02](http://www.foucherconnect.fr/19gapi02)

Soit

J'accède à la ressource via la plateforme [www.foucherconnect.fr](http://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.

foucherconnect.fr

Entrez le code de la ressource

19gapi02

ACCÉDER

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

## PÔLE 1 Gestion administrative des relations externes

### 1.3 – Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

	Missions
<b>1</b> Participer au traitement des formalités administratives <span>p. 7</span>	<b>1</b> Effectuer des formalités administratives <b>2</b> Formuler une demande d'autorisation préalable d'enseigne
<b>2</b> Établir des relations avec les partenaires métier <span>p. 15</span>	<b>1</b> Établir des relations avec les partenaires institutionnels locaux <b>2</b> Instaurer des relations avec les partenaires métier

## PÔLE 3 Gestion administrative interne

### 3.2 – Gestion des modes de travail

	Missions
<b>3</b> Participer à la gestion des espaces et des ressources <span>p. 23</span>	<b>1</b> Contribuer au maintien opérationnel des postes de travail <b>2</b> Participer à la gestion des prestations de maintenance <b>3</b> Assurer le suivi des contrats et des abonnements
<b>4</b> Organiser et suivre une réunion <span>p. 37</span>	<b>1</b> Optimiser la tenue des réunions <b>2</b> Préparer une réunion <b>3</b> Organiser la logistique d'une réunion <b>4</b> Gérer le suivi d'une réunion
<b>5</b> Gérer des espaces collaboratifs <span>p. 49</span>	<b>1</b> Choisir des espaces de travail collaboratif <b>2</b> Mettre en place une plateforme de travail collaboratif <b>3</b> Créer une page commerciale sur un réseau social

### 3.4 – Gestion du temps

<b>6</b> Gérer des agendas partagés <span>p. 59</span>	<b>1</b> Gérer les fonctionnalités avancées des agendas partagés <b>2</b> Utiliser les outils nomades de tenue d'agendas
<b>7</b> Planifier et suivre les activités <span>p. 69</span>	<b>1</b> Utiliser les outils de planification et d'ordonnancement <b>2</b> Automatiser la planification et le suivi des tâches <b>3</b> Optimiser les coûts des activités

## PÔLE 2 Gestion administrative des relations avec le personnel

### 2.1 Gestion administrative du personnel

	Missions
<b>8</b> Tenir et suivre les dossiers des salariés <span>p. 79</span>	<b>1</b> Classer et archiver les dossiers du personnel <b>2</b> Actualiser les dossiers du personnel
<b>9</b> Gérer les temps de travail <span>p. 87</span>	<b>1</b> Décompter les temps de travail effectifs <b>2</b> Utiliser les outils de gestion du temps de travail <b>3</b> Sécuriser les informations relatives au personnel
<b>10</b> Préparer et suivre les déplacements du personnel <span>p. 97</span>	<b>1</b> Gérer des déplacements professionnels <b>2</b> Évaluer le coût des déplacements à l'aide d'outils en ligne <b>3</b> Préparer le dossier administratif d'un déplacement
<b>11</b> Transmettre des informations au personnel <span>p. 107</span>	<b>1</b> Choisir les supports de communication interne <b>2</b> Mettre en place un classement documentaire

## PÔLE 2 Gestion administrative des relations avec le personnel

### 2.2 – Gestion administrative des ressources humaines

		Missions
<b>12</b> Participer au recrutement du personnel	p. 115	<b>1</b> Préparer le recrutement <b>2</b> Traiter les candidatures
<b>13</b> Participer à la mise en œuvre d'un programme d'accueil	p. 127	<b>1</b> Organiser l'accueil et favoriser l'intégration des nouveaux salariés <b>2</b> Préparer les documents composites de l'accueil <b>3</b> Utiliser un outil de suivi des dispositifs d'intégration
<b>14</b> Participer au suivi administratif des carrières	p. 135	<b>1</b> Repérer les principales étapes d'une carrière <b>2</b> Mettre en place le système d'évaluation du personnel <b>3</b> Traiter les demandes de bilan de compétences
<b>15</b> Organiser et suivre la formation du personnel	p. 143	<b>1</b> Participer à la préparation du plan de développement des compétences <b>2</b> Organiser et suivre les actions de formation

## PÔLE 4 Gestion administrative des projets

### 4.1 – Suivi opérationnel du projet

		Missions
<b>16</b> Organiser une base documentaire	p. 153	<b>1</b> Recenser les données nécessaires au suivi d'un projet <b>2</b> Organiser la base documentaire de suivi des projets <b>3</b> Gérer la base documentaire d'un projet
<b>17</b> Participer au traitement des formalités et des autorisations	p. 161	<b>1</b> Traiter des formalités et autorisations nécessaires <b>2</b> Solliciter une dérogation technique
<b>18</b> Produire des états budgétaires liés au projet	p. 169	<b>1</b> Budgétiser un projet <b>2</b> Déterminer les coûts relatifs au projet <b>3</b> Analyser, calculer et gérer les écarts budgétaires

## ÉTUDES DE CAS

### Étude de cas 1

La gestion administrative des relations avec le personnel

p. 177

### Étude de cas 2

La gestion administrative des ressources humaines

p. 185

### Étude de cas 3

La gestion administrative des relations avec le personnel

p. 193

## SCÉNARIOS

Présentation de l'entreprise

p. 201

### Scénario 1

Organiser une réunion sur une gamme de produits et mettre en œuvre des décisions

p. 203

### Scénario 2

Gérer les dossiers des salariés, participer aux activités liées à leur formation et à leurs déplacements

p. 213

### Scénario 3

Participer aux opérations liées à l'embauche d'un salarié

p. 225

## ATELIERS RÉDACTIONNELS

### Atelier 1

Le compte rendu de réunion

p. 237

### Atelier 2

Le courrier destiné au personnel

p. 241

### Atelier 3

L'annonce

p. 245

### Atelier 4

Le document d'accueil

p. 249

### Atelier 5

Le courrier de sollicitation

p. 253

## FICHES MICRO

### Fiche Micro 1

Les outils de planification

p. 257

### Fiche Micro 2

Programmer des tableaux de calculs

p. 261

### Fiche Micro 3

Créer une page Facebook

p. 263

# 1

# Participer au traitement des formalités administratives

## PÔLE 1

### Gestion administrative des relations externes

#### 3.3.3 – Traitement des formalités administratives

#### Compétence

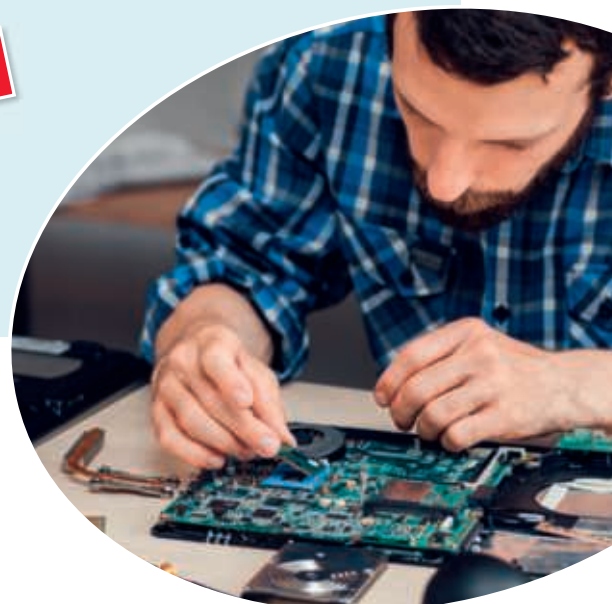
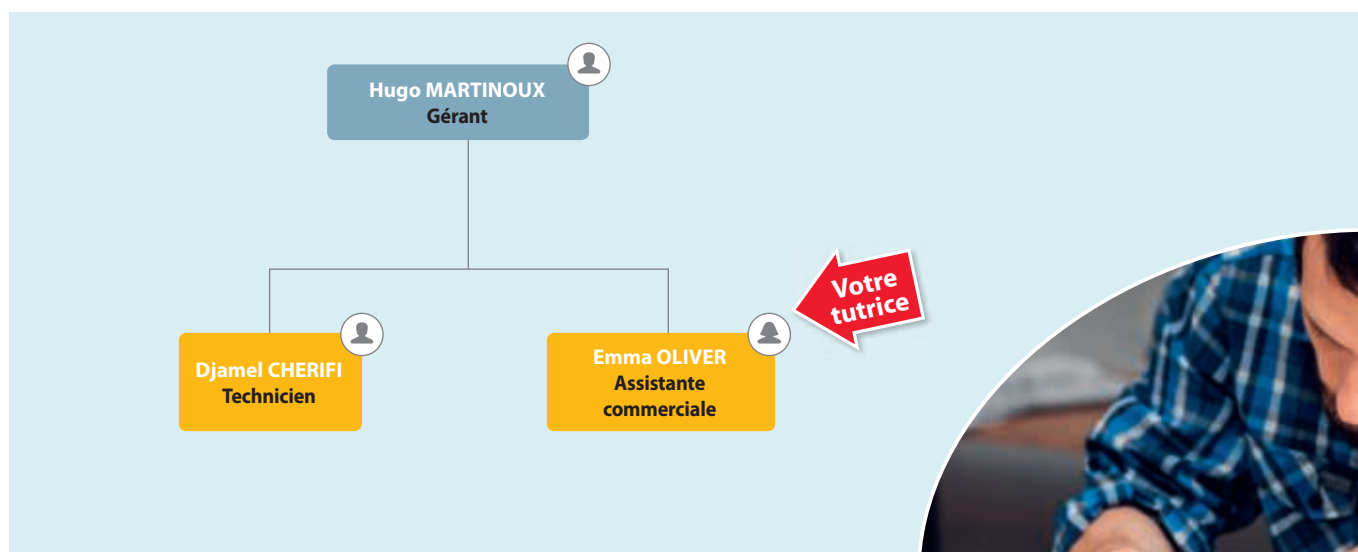
- > Prendre en charge les formalités administratives liées à l'activité



## L'entreprise



- La société **Dep@nTech37** propose une gamme élargie de **services informatiques** : installation, maintenance, dépannage, réparation d'équipements, mise en place de sauvegardes externes, récupération de fichiers...
- Auparavant, Hugo Martinoux, son gérant, assurait seul une activité de prestation de services informatiques, sous le statut juridique de micro-entrepreneur.
- L'activité en forte croissance a rendu nécessaire le passage au statut de **SARL** et le recrutement d'un technicien et d'une assistante commerciale.



## Vos missions

En stage au sein de la société Dep@nTech37, vous êtes placé(e) sous la responsabilité d'Emma Oliver, assistante commerciale.

Vous l'assistez dans les formalités liées au changement de statut de l'entreprise et au développement de son activité.

- Mission 1** Effectuer des formalités administratives
- Mission 2** Formuler une demande d'autorisation préalable d'enseigne



## Mission 1 Effectuer des formalités administratives

Après vous avoir remis une documentation sur les formalités liées à la création d'une entreprise, Emma Oliver vous confie plusieurs tâches.

- 1 À l'aide de l'extrait de déclaration de constitution de la SARL (Doc 1) et des consignes de votre tutrice (Doc 2), préparez le courriel à adresser à la banque (Annexe 1).

Doc 1

### Déclaration de constitution de la SARL (extrait)

Doc 2

### Consignes d'Emma Oliver (le 21/10)

J'avais RDV demain avec le directeur de la Société Générale (agence. tours@sg.com) pour les formalités liées au changement de statut de l'entreprise. Par tél. j'ai reporté le RDV au mardi 22/10 à 10 h. Envoyez un mail à la banque pour confirmer le RDV. Indiquez la nouvelle dénomination de l'entreprise et demandez l'ouverture d'un compte professionnel. Merci de joindre la copie des statuts (Statuts.pdf). Mon adresse électronique est la suivante : eoliver@depantech.com

Annexe 1

### Demande d'ouverture de compte

De :	eoliver@depantech.com
À :	agence.tours@sg.com
Objet :	Ouverture de compte
P.-J. :	Statuts.pdf

Bonjour,

Monsieur Hugo Martinoux exerce désormais son activité de prestations de services informatiques sous la dénomination « Société Dep@nTech37 » (ci-joint les statuts de la SARL).

En conséquence, il convient de procéder à l'ouverture d'un compte bancaire dédié à l'activité professionnelle. N'étant pas disponible pour le RDV initialement prévu, je confirme son report au mardi 22 octobre à 10 heures, comme convenu par téléphone.

Cordialement.

Emma Oliver, assistante commerciale



- 2 Complétez, à l'aide de la déclaration de constitution de la SARL (Doc 1), le formulaire permettant de publier l'avis de constitution de la société dans un journal d'annonces légales, sachant que l'entreprise a été créée sous seing privé le 15 octobre et enregistrée au greffe du tribunal de commerce de Tours le 20 octobre (Annexe 2).

### Annexe 2 Avis de constitution publié dans un journal d'annonces légales

AVIS DE CONSTITUTION SARL	
Aux termes d'un acte sous seing-privé en date du <b>15/10/N</b> enregistré à <b>Tours</b> le <b>20/10/N</b> , il a été constitué une Société à Responsabilité Limitée présentant les caractéristiques suivantes :	
Dénomination : <b>Dep@nTech37</b>	
Siège social : <b>Place de l'Écluse 37200 Tours</b>	
Objet social : <b>Installation, dépannage, maintenance informatique</b>	
Durée de la société : <b>99</b> ans à compter de son immatriculation au Registre du commerce.	
Gérant : <b>Hugo Martinoux</b>	
demeurant : <b>Place de l'Écluse 37200 Tours</b>	
Immatriculation de la société au R.C.S. de <b>Tours</b>	
Pour avis.	

- 3 Repérez, en l'entourant, à quelle étape des formalités de constitution d'une entreprise correspond la publication de l'avis de constitution (Doc 3).

### Doc 3 Formalités de création d'une entreprise

#### FORMALITÉS DE CRÉATION D'UNE SOCIÉTÉ



Le **CFE** (Centre de formalités des entreprises) permet de procéder en un même lieu à l'ensemble des formalités nécessaires au démarrage de l'activité :

- > inscription au Registre du commerce et des sociétés (RCS) ;
- > attribution des codes d'identification de l'entreprise :
  - le SIREN (système d'identification du répertoire des entreprises) est attribué par l'Insee à chaque entreprise qui s'immatricule (9 chiffres),
  - le SIRET (système d'identification du répertoire des établissements) correspond aux 9 chiffres du numéro SIREN, suivi de 5 chiffres complémentaires (numéro interne de classement),
  - le code APE (activité principale exercée) permet d'identifier l'activité principale des entreprises, composé de 4 chiffres plus une lettre,
  - le numéro de TVA intracommunautaire identifie toutes les opérations commerciales au sein de l'Union européenne.



## Mission 2

## Formuler une demande d'autorisation préalable d'enseigne

Hugo Martinoux a obtenu de la mairie l'autorisation de transformer en usage commercial les pièces du rez-de-chaussée de son appartement. À des fins publicitaires, il a formulé une demande d'apposition d'enseigne lumineuse.

- 4 À partir du récépissé de dépôt de la demande d'autorisation préalable d'enseigne (Doc 4), du document retourné par la mairie pour réclamer les pièces demandées (Doc 5) et des consignes de travail d'Emma Oliver (Doc 6), préparez le plan de la lettre à adresser à la direction des services techniques (Annexe 3).

Doc 4

## Récépissé de la demande d'autorisation d'enseigne (extrait)

**Récépissé de dépôt  
d'une demande d'autorisation préalable  
d'un dispositif ou d'un matériel supportant de la publicité ou une  
préenseigne ou une enseigne**

Ministère chargé  
de l'Environnement

**Cadre réservé à l'administration**

Le(s) dispositif(s) ayant fait l'objet d'une demande d'autorisation :  
n° 2729  
déposée le : 27 10 11  
par Hugo Martinoux  
est autorisée à défaut de réponse de l'administration deux mois  
après cette date.

**Cachet de l'administration :**  
Services Techniques  
Mairie de Tours

Dossier incomplet.  
Documents (entourés  
dans la liste) à fournir.

Mairie de Tours

Doc 5

## Demande de documents complémentaires par la mairie (extrait)

**Cette liste est exhaustive et aucune autre pièce ne peut vous être demandée.**

Vous devez fournir 3 dossiers.

**1. PIÈCES OBLIGATOIRES POUR TOUTES LES DEMANDES**

Pièce	Nombre d'exemplaires
AP1. Plan de situation du terrain (1)	3
AP2. Plan de masse coté (1)	3
AP3. Représentation graphique de l'enseigne cotée <u>en trois dimensions</u>	3
AP4. Pour les nouvelles installations : accord daté du propriétaire ou du gestionnaire du terrain où est installé le dispositif	3

(1) cette pièce n'est pas exigée si le matériel est implanté sur le domaine public.  
Pour les dispositifs de micro affichage, les pièces AP1 et AP2 concernent la devanture commerciale et non le terrain.

**2. PIÈCES SUPPLÉMENTAIRES À JOINDRE EN FONCTION DES DISPOSITIFS**

**Lorsque la demande concerne une enseigne ou une enseigne laser**

AP5. Mise en situation de l'enseigne	3
AP6. Vue de l'immeuble concerné <u>avec et sans l'enseigne</u> , ou avant changement de l'enseigne	3
AP7. Appréciation sur son intégration dans l'environnement	3
AP8. Notice descriptive mentionnant la <u>puissance de la source laser</u> , les caractéristiques du ou des faisceaux et la description des effets produits <u>à préciser</u>	3



## Doc 6

## Consignes de travail d'Emma Oliver

Le récépissé de la demande d'autorisation préalable d'apposition d'enseigne adressé à la mairie (existence d'un règlement local) nous a été retourné.

Préparez la réponse pour le 17 novembre en joignant les documents demandés.  
Pour la puissance du laser, la notice a été complétée et certifiée par le fournisseur.  
Merci.

## Annexe 3

## Courrier adressé aux services techniques de la mairie (plan)

Émetteur : Hugo Martinoux, Gérant Dep@nTech37

Destinataire : Services techniques de la mairie de Tours

Date : 17 novembre N P.-J. : 3

Objet : Demande d'autorisation de pose d'enseigne

• Accuser réception du récépissé de dépôt de la demande d'autorisation préalable d'apposition d'une enseigne publicitaire.

• Annoncer l'envoi en pièces jointes des documents :

- représentation graphique de l'enseigne cotée en trois dimensions ;
- photographie de l'immeuble avant et après la pose de l'enseigne ;
- notice descriptive détaillée du dispositif complétée et certifiée par le fournisseur (indication de la puissance de la source laser).

• Rester à disposition pour toute information complémentaire.

• Remercier pour l'attention portée à la demande.

• Saluer.

Signataire : Hugo Martinoux, Gérant Dep@nTech37



5 Présentez ensuite le courrier à l'aide de votre texteur (Demande\_enseigne.docx).

Faire  
le point

## La procédure de demande préalable à l'apposition d'une enseigne

• Formalités à remplir par un professionnel avant l'apposition d'une enseigne :

Il doit déposer une demande en mairie et fournir les informations et documents exigés dans le dossier de demande d'autorisation d'enseigne.

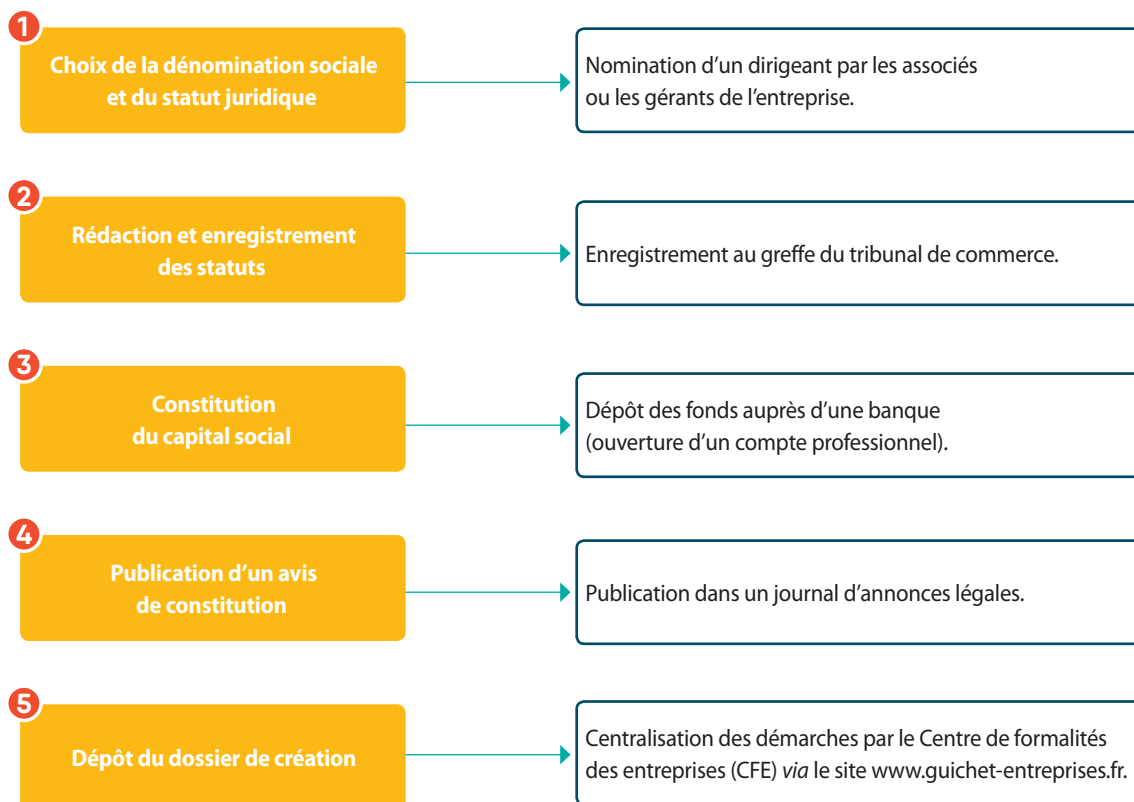
• Document attestant que le dossier a bien été réceptionné par la mairie :

Le récépissé de dépôt de demande d'autorisation préalable d'enseigne.

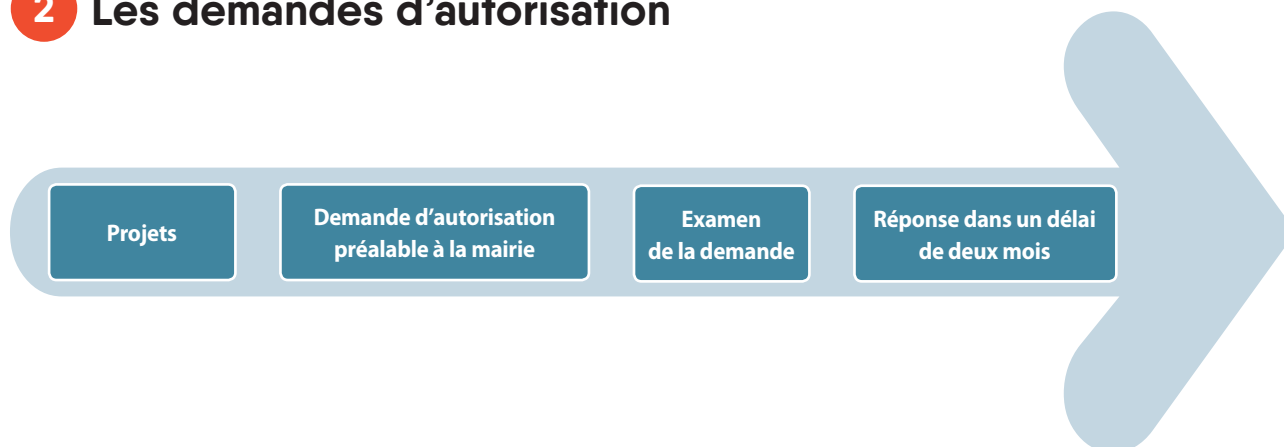
• Délai dans lequel la mairie doit donner une réponse à la demande :

Réponse dans un délai de 2 mois. À défaut de réponse dans ce délai, la demande est acceptée.

### 1 Les formalités de création



### 2 Les demandes d'autorisation



#Synthèse rédigée

[foucherconnect.fr/19gapi01](http://foucherconnect.fr/19gapi01)



#qcm

[foucherconnect.fr/19gapi02](http://foucherconnect.fr/19gapi02)



## Appli 1 Contracter une assurance professionnelle

Vous effectuez un stage chez Mickaël Lesoul, micro-entrepreneur jardinier-paysagiste à Reims. Pour couvrir les risques liés à son activité, il souhaite souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle.

À l'aide des consignes laissées en note par Mickaël Lesoul **Doc 1**, complétez le formulaire de contact en ligne **Annexe 1**.

Doc 1

### Consignes de travail

L'assurance proposée par STP me paraît intéressante. Leur demander une proposition pour une assurance civile prof. couvrant les dommages corporels et matériels pouvant survenir lorsque j'interviens en clientèle. RDV possible après envoi d'une doc. avec tarifs.

Mes coordonnées : michael.lesoul@gmail.com – 06 58 96 23 67

Annexe 1

### Formulaire de contact Assurance responsabilité civile professionnelle

#### STP ASSURANCES PRO

Découvrez nos devis d'assurance micro-entreprise à partir de **24,50 €/mois TTC !**

Réponse garantie en moins de 24h

Prénom

Mickaël

Nom

LESOUL

Adresse email

michael.lesoul@gmail.com

Téléphone

06 58 96 23 67

Raison sociale (facultatif)

Sujet du message

Assurance civile professionnelle

Message

Bonjour,

Micro-entrepreneur paysagiste-jardinier, je souhaite contracter une assurance civile professionnelle me couvrant des risques physiques et matériels susceptibles d'intervenir à l'occasion de mon activité chez les clients.

Merci de me proposer une offre (documentation et tarifs) adaptée à mon activité et à mon statut de micro-entrepreneur.

Une prise de RDV est envisageable après réception de votre offre.

Cordialement.

Mickaël Lesoul

Envoyer

## Appli 2 Informer le syndic de copropriété

Les bureaux de la nouvelle SARL Sun&See Immo, où vous effectuez un stage sous la responsabilité de Yoan Beaufiles, sont situés 6 rue de la Mer à Béziers, au rez-de-chaussée d'un immeuble d'habitation comportant plusieurs logements. L'entreprise a de ce fait l'obligation de respecter le règlement de copropriété.



À partir du courrier reçu **Doc 2** et des consignes de votre tuteur **Doc 3**, préparez le plan de la réponse à adresser au syndic de copropriété **Annexe 2**. Présentez ensuite le courrier à l'aide de votre texteur (**Lettre\_syndic.docx**).

Doc 2

### Courrier du syndic

#### SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

15, rue Clémenceau  
34500 Béziers

**Objet :** Règlement de copropriété

Béziers, le 22 octobre N

Monsieur,

Je me permets de vous rappeler le règlement de copropriété relatif à l'usage des parties privatives.

« L'exercice d'un commerce ou d'une industrie, même artisanale, interdit dans les étages, est toléré dans les locaux situés au rez-de-chaussée. L'activité commerciale ou artisanale doit être portée à la connaissance des copropriétaires. L'apposition de panneaux ou de calicots de publicité sur les murs extérieurs est soumise à une autorisation municipale. Une plaque professionnelle est autorisée sur la porte d'entrée ».

Je vous remercie de bien vouloir vous mettre en conformité avec ce règlement.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Jean-Marc Leman, président du Syndic

Doc 3

### Consignes de votre tuteur

Répondre que le local dont je suis propriétaire est situé au RDC, que la mairie m'a autorisé à le transformer en local à usage commercial et à apposer une enseigne.

Joindre la copie de la déclaration de constitution de la sté.

Yoan Beaufiles

Annexe 2

### Courrier à adresser au syndic de copropriété (plan)

Émetteur :	Yoan Beaufiles	Destinataire :	Syndic de copropriété
Objet :	Activité commerciale	Date :	25 octobre N
P.-J. :	1		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accuser réception du courrier reçu.</li> <li>• Préciser les conditions de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> <li>– lieu de l'exercice : au domicile dans un local personnel (propriété) situé au rez-de-chaussée de l'immeuble ;</li> <li>– utilisation du local à usage commercial et apposition d'une enseigne autorisés par la mairie.</li> </ul> </li> <li>• Annoncer la pièce jointe (copie de la déclaration de constitution de la société).</li> <li>• Saluer.</li> </ul>			

# 2

# Établir des relations avec les partenaires métier

## PÔLE 1

### Gestion administrative des relations externes

#### 1.3.4 – Suivi des relations avec les partenaires-métiers

#### Compétence

> S'adapter à un contexte métier spécifique



## L'entreprise



- Clémence Valandy exerce le métier de **styliste prothésiste ongulaire**.
- Spécialiste de l'embellissement des mains et des pieds, son **activité** consiste en l'extension, le modelage, le remplissage, la réparation et la dépose d'ongles.
- Elle propose également **des produits de soins et des vernis** à sa clientèle.

*Clémence Créations EURL*

Route de Chambéry  
74000 Annecy

06 45 27 38 74  
clemence.creations@orange.fr  
www.clemence.creations.com



## Clémence VALANDY Micro-entrepreneur

Régime simplifié de l'entreprise individuelle.  
Le micro-entrepreneur\* est responsable des dettes professionnelles sur l'ensemble de son patrimoine personnel.

Votre tutrice

## Clémence Créations EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée)

SARL constituée d'un seul associé.  
La responsabilité de l'associé unique est limitée à ses apports (sauf en cas de faute de gestion du gérant).

\* Le statut de micro-entrepreneur a pris la place en 2018 de celui d'autoentrepreneur (augmentation des seuils de chiffre d'affaires).



## Vos missions

Vous effectuez un stage chez Clémence Créations. Vous êtes chargé(e) des tâches administratives courantes et plus particulièrement d'établir des relations avec les partenaires de l'entreprise.

**Mission 1** Établir des relations avec les partenaires institutionnels locaux

**Mission 2** Instaurer des relations avec les partenaires métier



## Mission 1 Établir des relations avec les partenaires institutionnels locaux

Pour développer son activité, Clémence Valandy souhaite se rapprocher de ses partenaires locaux. Elle vous demande d'effectuer des démarches visant à développer son réseau relationnel.

### 1. Repérer les partenaires en lien avec l'activité commerciale

- 1 Sur le site de la ville (Doc 1), identifiez les partenaires locaux de l'activité de l'entreprise (Annexe 1).

#### Doc 1 Le site de la ville d'Annecy (extraits)

##### SERVICE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT ET DES RELATIONS ÉCONOMIQUES

**Mairie d'Annecy**  
Esplanade de l'Hôtel-de-ville  
BP 2305 – Annecy  
74011 Annecy Cedex

**Tél.** : 04 50 33 87 96 – **Fax** : 04 50 51 81 62  
**Courriel** : commerce@ville-annecy.fr  
**Horaires d'ouverture** : du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 heures et de 13 h 30 à 17 h 30.

Le service commerce, artisanat et relations économiques est l'interlocuteur privilégié des commerçants sédentaires et non-sédentaires, ainsi que des artisans, en activité ou souhaitant s'implanter, ou développer une activité commerciale et/ou artisanale sur Annecy.

##### Les partenaires du service commerce, artisanat et relations économiques

###### Chambre de commerce et d'industrie de la Haute-Savoie

5 rue du 27<sup>e</sup> BCA - BP 2072-Annecy – 74000 Annecy  
Tél. : 04 50 33 72 00 • www.haute-savoie.cci.fr

###### Chambre de métiers et de l'artisanat de la Haute-Savoie

28 avenue de France - BP 2015-Annecy – 74011 Annecy CEDEX  
Tél. : 04 50 23 92 22 • www.cma-74.fr

###### Annecy Vita'Ville (association de commerçants)

Poste restante  
1 rue de la Poste-Annecy – 74000 Annecy  
www.annecy-vitaville.com

**Info** Les chambres de commerce et d'industrie et les chambres de métiers et de l'artisanat, également appelées « chambres consulaires », sont des établissements publics regroupant les acteurs économiques (entrepreneurs, artisans, commerçants) qui participent au développement du territoire.

#### Annexe 1 Les partenaires institutionnels métiers

<b>Chambres consulaires</b>	– Chambre de commerce et d'industrie de la Haute-Savoie – Chambre de métiers et de l'artisanat de la Haute-Savoie
<b>Autres partenaires</b>	Association de commerçants Annecy Vita'Ville

- 2 Inscrivez Clémence Valandy à la newsletter de la ville d'Annecy, ce qui lui permettra d'être régulièrement informée des événements locaux (Annexe 2).

#### Annexe 2 Le formulaire d'abonnement

##### ABONNEZ-VOUS AUX NEWSLETTERS

###### Newsletters disponibles

Lettre hebdomadaire ☒ Je m'abonne

###### Mes coordonnées


Mon nom\* : VALANDY Mon prénom\* : Clémence

Mon e-mail\* : clemence.creations@orange.fr Combien font 6 + 1\* : 7

\*Champs obligatoires

Valider mon abonnement

## 2. Utiliser un réseau relationnel local

-  **3** Désireuse de participer à l'animation commerciale locale, Clémence Valandy vous a laissé des consignes (Doc 2) pour contacter, le 15 septembre, l'association Vita'Ville (Doc 3). Rédigez le plan du courrier (Annexe 3) puis présentez la lettre à l'aide de votre texteur (Lettre\_association.docx).

### Doc 2 Consignes de Clémence Valandy

Merci de te renseigner sur le Marché des créateurs (horaires, démarches pour y participer, etc.). Dem. au président de l'association de m'adresser le *Guide des acteurs économiques d'Annecy*. J'aimerais aussi connaître les conditions d'adhésion à l'association.

### Doc 3 L'association Annecy-Vita'Ville

Annecy-Vita'Ville, association loi 1901, rassemble plus de 200 commerçants, artisans, prestataires de services et professions libérales. Notre objectif est d'améliorer l'attractivité d'Annecy, d'être à l'écoute des consommateurs et des professionnels. Annecy-Vita'Ville travaille également en partenariat avec les collectivités

[territoriales] et organismes institutionnels pour contribuer au développement urbain et économique du centre-ville et du centre-quartier.

Tous les derniers samedis du mois, Annecy-Vita'Ville organise un Marché des créateurs.

[www.annecy-vitaville.com](http://www.annecy-vitaville.com).

### Annexe 3 Plan du courrier adressé à l'association

Émetteur :	CLÉMENCE CRÉATIONS
Destinataire :	Président ANNECY-VITA'VILLE
Date :	15/09/N
Objet :	Marché des créateurs

- Indiquer l'intérêt porté au Marché des créateurs organisé le dernier samedi de chaque mois.
- Demander les horaires des marchés et les démarches à effectuer pour être associé à cette manifestation commerciale.
- Formuler l'intention de s'impliquer dans la vie locale et demander l'envoi du *Guide des acteurs économiques d'Annecy* et les conditions d'adhésion à l'association Annecy-Vita'Ville.

Remercier.

Saluer.

Faire  
le point

## Les relations avec les partenaires institutionnels locaux

- Partenaires institutionnels locaux pouvant contribuer au développement de l'activité :

– d'un commerçant ou d'une entreprise commerciale : CCI (Chambre de commerce et d'industrie).

– d'un artisan ou d'une entreprise artisanale : CMA (Chambre de métiers et de l'artisanat).

- Autres partenaires susceptibles d'accompagner les entreprises :

Les associations de commerçants ou d'artisans, les organisations professionnelles.



## Mission 2

## Instaurer des relations avec les partenaires métier

## 1. S'informer sur des normes spécifiques au secteur d'activité

- 4 Intéressée par les produits cosmétiques labellisés Bio et souhaitant connaître les actions de l'association Cosmébio (Doc 4), Clémence Valandy vous charge d'adresser un courriel à cette association, en joignant un flyer de l'entreprise (Annexe 4).

Doc 4

## L'association professionnelle Cosmébio



**Cosmébio** est l'association française de la cosmétique bio. En tant qu'ambassadrice de la cosmétique bio, sa mission est de faire connaître les bienfaits des cosmétiques bio au plus grand nombre, et de faire en sorte que chaque consommateur puisse y accéder, quel que soit son profil. [...] Aujourd'hui, c'est le cahier des charges Cosmos qui fait référence pour les produits labellisés Cosmébio.

www.cosmebio.org.

Annexe 4

## La demande de documentation

Émetteur :	<a href="mailto:clemence.creations@orange.fr">clemence.creations@orange.fr</a>
Destinataire :	<a href="mailto:info@cosmebio.org">info@cosmebio.org</a>
Sujet :	<b>Produits Bio</b>
P. J. :	Flyer_Clemence_Creations.docx

Bonjour,

J'exerce l'activité de styliste prothésiste onguilaire et je souhaiterais utiliser des produits cosmétiques labellisés « Bio ».

Merci de bien vouloir :

- me communiquer la liste des produits « Bio » dans le domaine des vernis, gels, soins des mains, etc. ;
- m'adresser une documentation sur le cahier des charges Cosmos.

Cordialement.

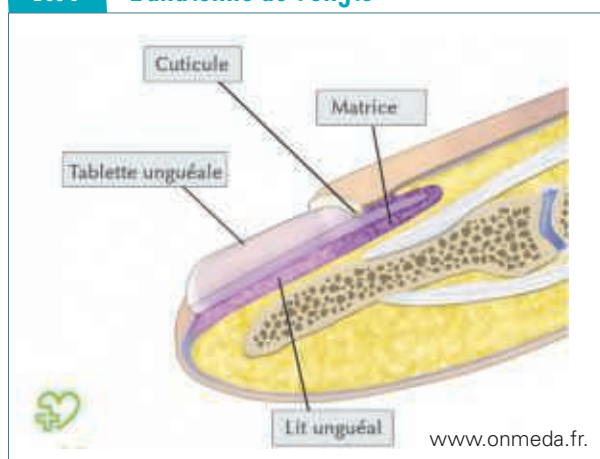
Clémence Valandy

## 2. Utiliser un lexique professionnel

- 5 Votre tutrice, à l'image de ses partenaires métier, a le souci d'informer sa clientèle. Ainsi, elle souhaite afficher dans son salon un schéma simplifié de la composition de l'ongle (Doc 5). Elle vous demande de rechercher sur Internet des définitions simples pour compléter le document (Annexe 5).

Doc 5

## L'anatomie de l'ongle



www.onmeda.fr.

Annexe 5

## Le lexique professionnel

Tablette unguéale	Racine et partie visible de l'ongle.
Lit unguéal	Épiderme situé sous l'ongle.
Cuticule	Peau morte dont est recouverte la matrice de l'ongle.
Matrice	Extrémité à partir de laquelle pousse l'ongle.



### 3. Adhérer à un syndicat professionnel

Comme beaucoup de professionnels, votre tutrice souhaite pouvoir recourir à l'assistance d'un syndicat en cas de problème lié à l'exercice de son activité.

- 6 Préparez, le 20 septembre, la demande d'adhésion de Clémence Valandy à l'UPCOM (Union des professionnels des métiers des cils, de l'ongle et du maquillage) (Annexe 6).

Annexe 6

#### Demande d'adhésion à l'UPCOM

### BULLETIN D'ADHÉSION À L'UPCOM

Je soussigné(e) Madame Clémence VALANDY  
demeurant à Route de Chambéry 74000 Annecy  
désire adhérer à l'UPCOM.

Veuillez trouver ci-joint un chèque de 180 euros en règlement de mon adhésion pour l'année en cours.

Fait le 20/09/N à Annecy

Signature

### 4. Visiter un salon professionnel

- 7 Clémence Valandy a l'intention de participer à un congrès professionnel (Doc 6).  
À sa demande, vous complétez le formulaire de contact (Annexe 7).

Doc 6

#### L'affiche du congrès



Annexe 7

#### Le formulaire de contact

##### Formulaire de contact

Nom*	Profession
<u>VALANDY</u>	<u>Styliste proth. onguilaire</u>
Prénom*	Société
<u>Clémence</u>	<u>Clémence Créations</u>
Téléphone*	
<u>06 45 27 38 74</u>	
E-mail*	
<u>clemence.creations@orange.fr</u>	
Adresse postale	
<u>Route de Chambéry</u>	
<u>74000 Annecy</u>	
Sujet*	
Exposer	
Message	
<u>Merci de bien vouloir me communiquer le tarif</u>	
<u>d'un badge d'entrée au prochain Congrès Esthétique</u>	
<u>&amp; SPA pour une journée.</u>	
<u>Cordiales salutations.</u>	
<u>Clémence Valandy</u>	

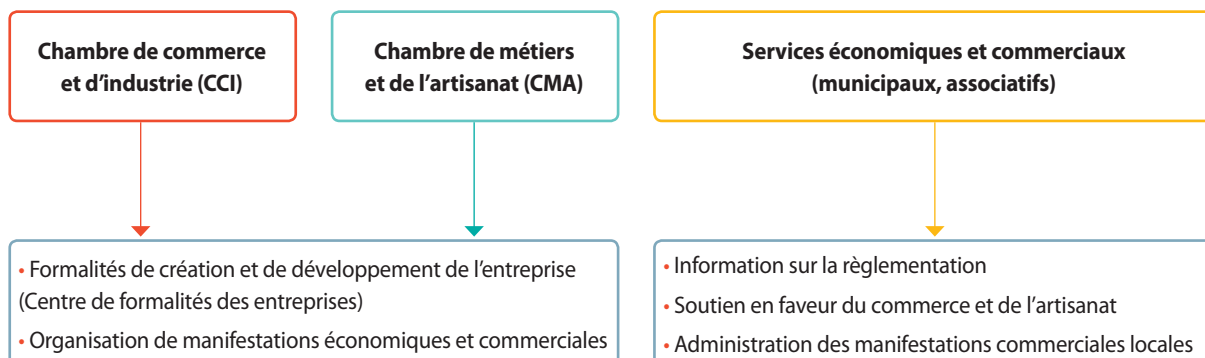
\*Champs obligatoires

Envoyer

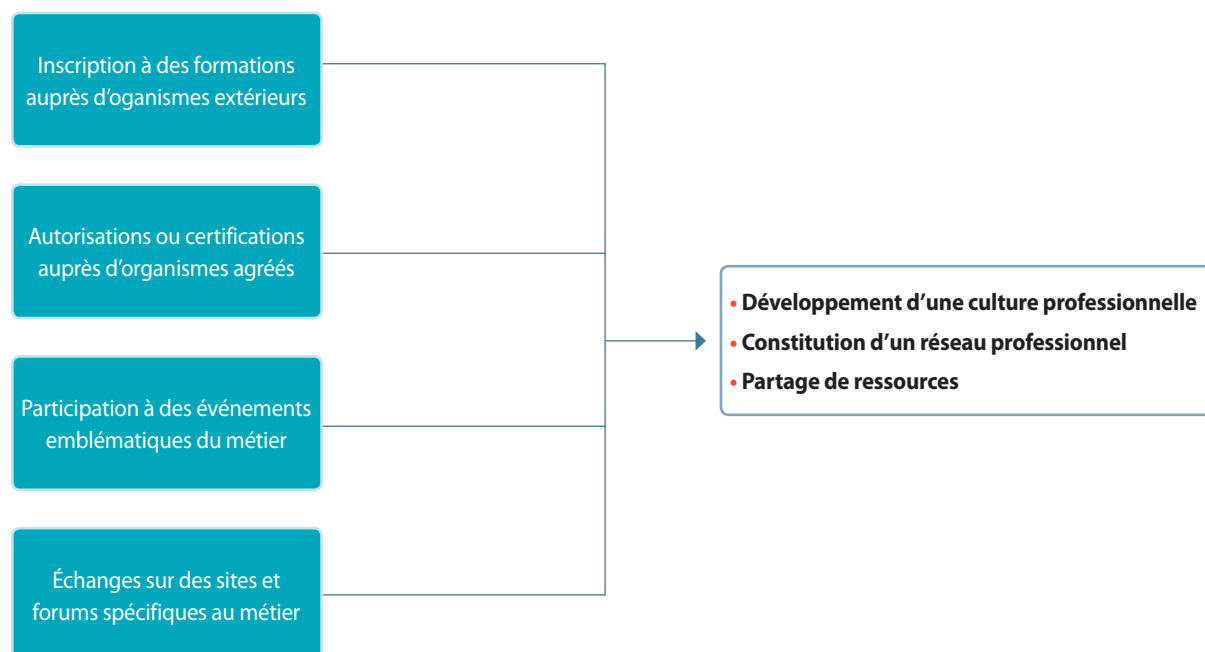
## 2 Les relations avec les partenaires métier

## Synthèse

### 1 Les relations avec les partenaires institutionnels locaux



### 2 Les relations avec les partenaires métier



#Synthèse rédigée  
foucherconnect.fr/19gapi03



#qcm  
foucherconnect.fr/19gapi04



## Appli 1 Recourir aux services de la CCI

La société bordelaise AGB & Cie, spécialisée dans la mécanique industrielle, va désormais réaliser une partie de ses ventes à l'exportation, ce qui implique le respect des formalités légales et réglementaires. En stage au service commercial, il vous est demandé de renouveler le stock de documents à utiliser pour les ventes à l'étranger.

1 À l'aide des tarifs fournis par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) Bordeaux Gironde **Doc 1**, complétez le tableau préparatoire à la commande d'imprimés et de documents **Annexe 1**.

### Doc 1 Les formalités liées aux opérations d'exportation



La CCI Bordeaux Gironde fournit les imprimés nécessaires pour vos opérations d'exportation définitives (certificats d'origine) ou temporaires (carnets ATA). Elle réalise vos formalités légales et réglementaires à l'export (par application des textes et conventions internationales) lorsque vous devez fournir des documents en conformité avec les lois et règlements des pays importateurs et de l'Union européenne.

#### Visas

Certificat d'origine (*)	16,00 €
<b>Certificat d'origine non ressortissant CCI Bordeaux Gironde (*)</b>	20,00 €
Coût certification facture (*)	16,00 €
Légalisation (*)	16,00 €
Attestation CE (*)	125,00 €
Attestation d'existence (*)	80,00 €
Dépôt de signature (pour légalisation de signature)	25,00 €
Envoi courrier simple	1,90 €
Envoi courrier recommandé	6,00 €

#### Imprimés

Certificats d'origine (laser, autocopiant)	5,00 €
Le feuillet	1,50 €
EUR1	2,00 €

(\*) non assujettie à la TVA

<https://bordeauxgironde.cci.fr>

### Annexe 1 Préparation de la commande de documents pour l'exportation

Imprimés/Documents	Prix unitaire en euros	Quantité	Montant total en euros
Imprimés certificat d'origine	5,00	25	125,00
Feuilles	1,50	25	37,50
Certificat d'origine	16,00	1	16,00
Attestation CE	125,00	1	125,00
Dépôt de signature	25,00	1	25,00
<b>Montant TTC</b>			<b>328,50</b>
Frais envoi recommandé	6,00		6,00
<b>Montant total TTC</b>			<b>334,50</b>

## Appli 2 Réaliser des documents spécifiques au métier

Soucieuse de la qualité des prestations offertes et des tarifs pratiqués, Marion, responsable du salon Marion Onglerie récemment créé à Lorient, souhaite se référer aux pratiques de professionnels expérimentés.



- 1 À partir des tarifs d'un concurrent **Doc 2**, calculez ceux que Marion Onglerie entend pratiquer **Annexe 2**, puis présentez ces tarifs sous forme de flyer avec le logiciel de votre choix.
- 2 Afin de porter à la connaissance de la clientèle les règles en vigueur dans le salon **Doc 3**, préparez le texte d'une affiche **Annexe 3** à présenter sous une forme synthétique et imagée.

### Doc 2 Les tarifs d'un concurrent

Pose extension gel + french	39 €
Pose extension gel + gel couleur	35 €
Remplissage gel + french	33 €
Pose gel + french sur ongles naturels	32 €
Vernis permanent sur ongles naturels	25 €
Déco 10 doigts à partir de	3 €
Pose sur pieds gel + french	25 €
Pose sur pieds vernis permanent	20 €

### Annexe 2 Les tarifs de Marion Onglerie

Tarifs concurrence	Réduction de 5 %	Tarifs Marion Onglerie*
39 €	1,95	37 €
35 €	1,75	33,0 €
33 €	1,65	31,5 €
32 €	1,60	30,5 €
25 €	1,25	24 €
3 €	0,15	3,0 €
25 €	1,25	24 €
20 €	1	19,0 €

\* Prix arrondis au demi-euro près. Exemple : 22 € au lieu de 21,6 €

### Doc 3 La réglementation

La prothésiste ongulière ne doit pas abîmer les ongles naturels de ses clientes et respecter la réglementation en vigueur. Ainsi, elle doit refuser certaines clientes à risques :

- les jeunes de moins de 16 ans dont les ongles ne sont pas assez matures et qui comportent un risque plus élevé de malformation de l'ongle (onychotrophie ou problème de croissance de l'ongle) ;
- les personnes sous traitement médicamenteux aux stéroïdes ou sous traitement antibiotique prolongé (problème d'adhérence des produits) ;
- les personnes présentant des maladies de l'ongle (mycose, onychomycose...) : il faut repérer ce type

d'infection afin d'éviter de contaminer les autres clientes ;

- les personnes allergiques aux produits ;
- les femmes au-delà du 7<sup>e</sup> mois de grossesse ;
- les personnes qui vont subir une intervention chirurgicale proche ou exerçant certains métiers présentant un risque de contamination (professions médicales, secteur de la restauration...).

La prothésiste ongulière doit avoir une hygiène irréprochable : attribuer une lime à chaque cliente, désinfecter ses instruments, gérer la propreté des instruments et des locaux – nettoyage, stérilisation et élimination des déchets.

### Annexe 3 Le contenu de l'affiche

Introduction : **Afin de prendre soin au mieux de notre clientèle, nous nous engageons à respecter toutes les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Nous vous remercions de votre compréhension.**

Règles d'hygiène au salon

**Hygiène, propreté et désinfection des locaux et des instruments**

**Lime neuve pour chaque cliente - Stérilisation et élimination des déchets**

**Ces clientes ne pourront pas être acceptées**

**Motifs**

**Jeunes de moins de 16 ans**

**Ongles pas assez matures et risque de malformation**

**Si traitement (stéroïdes, antibiotiques prolongés)**

**Problème d'adhérence des produits**

**En cas d'allergie**

**Risque d'allergie aux produits utilisés**

**Au-delà du 7<sup>e</sup> mois de grossesse**

**Risques pour la santé de la mère et du futur bébé**

**Exercice de certaines professions (contamination)**

**Inadapté au secteur médical, à la restauration (ex. les cuisiniers).**

# 3

# Participer à la gestion des espaces et des ressources

## PÔLE 3

### Gestion administrative interne

3.3.2 – Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces

3.3.3 – Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques

### Compétence

- > Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail
- > Assurer le suivi des contrats et des abonnements

### Aléas

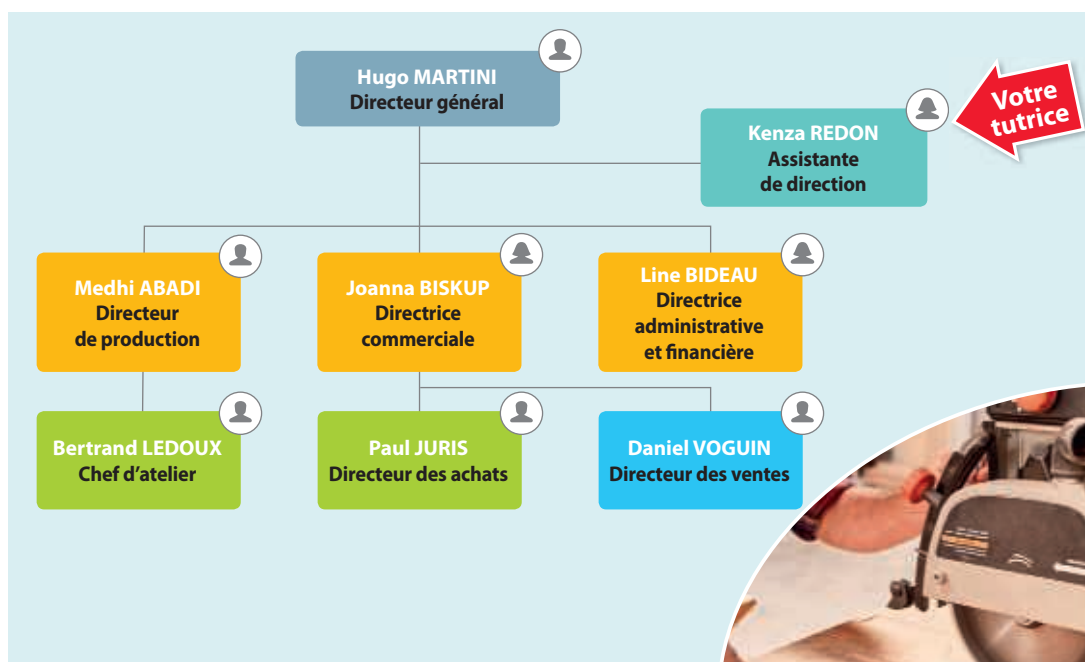
- > Problème matériel perturbant le fonctionnement global de l'organisation



## L'entreprise



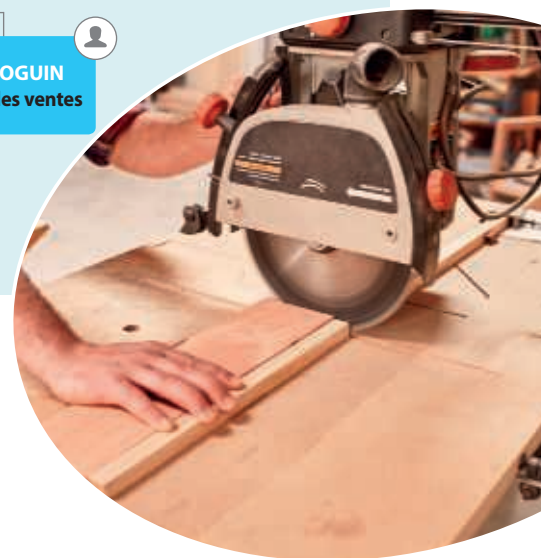
- La société Landecobois fabrique et commercialise plusieurs gammes d'**objets de décoration en bois** résistants et décoratifs.
- Son parc complet de machines modernes permet à l'entreprise de répondre aux demandes de professionnels et de particuliers pour la **fabrication de produits** sur mesure ou personnalisés.



## Vos missions

Vous effectuez un stage au sein de la société Landecobois. Vous êtes affecté(e) auprès de Kenza Redon, assistante de direction et, selon les besoins, auprès de Medhi Abadi, directeur de production.

- Mission 1** Contribuer au maintien opérationnel des postes de travail
- Mission 2** Participer à la gestion des prestations de maintenance
- Mission 3** Assurer le suivi des contrats et des abonnements



**Mission 1**

## Contribuer au maintien opérationnel des postes de travail

Vous êtes temporairement affecté(e) au service Production. Le 15 mars, le directeur de ce service, Medhi Abadi, vous confie plusieurs tâches.

### 1. Mettre à jour un inventaire des équipements

- 1** À l'aide des explications données par le directeur de production (**Doc 1**) et des documents internes (**Docs 2 et 3**), mettez à jour la fiche d'inventaire et identifiez le matériel à réparer ou à remplacer (**Annexe 1**).

Doc 1

#### Note de Medhi Abadi

On réalise un inventaire physique tous les trimestres afin d'identifier :

- les machines ou équipements à remplacer car devenus inutilisables ou obsolètes (au bout de 5 ans pour les équipements, 4 ans pour les machines, 3 ans pour les outils);
- les machines ou équipements à réparer, par le technicien ou par des prestataires extérieurs en cas de contrat de maintenance.

Les contrôles obligatoires en matière de sécurité font l'objet d'une autre procédure.

Doc 2

#### Demandes d'intervention

DEMANDE D'INTERVENTION N° 35			
Date de la demande	12/03/N	Heure	10 h
Service demandeur	Production Atelier B	Nom du demandeur	Gilles Vernier
Désignation et réf.	Ponceuse calibreuse Réf. M23568		
N° de modèle	0214 2458 125689	N° de série	00123 45897 236547
Date d'achat	12/11/N-3	N° du contrat de maintenance	RP/14587
Motif de la demande	Panne générale. Code erreur : 257 Remise en route impossible malgré l'intervention du technicien. Vraisemblablement panne du système électronique.		
En arrêt	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		
Visa du chef d'atelier Bertrand Ledoux	Réparation en interne par le technicien Réparation par le service de maintenance	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<b>URGENT</b>

DEMANDE D'INTERVENTION N° 36			
Date de la demande	15/03/N	Heure	16 h
Service demandeur	Production Atelier B	Nom du demandeur	Marc Paulin
Désignation et réf.	Ciseaux à découpe Réf. 021487		
N° de modèle	5847 5897 569874	N° de série	00214 58975 2147
Date d'achat	12/03/N-3	N° du contrat de maintenance	/
Motif de la demande	Manque de précision suite à usure. Prévoir remplacement.		
En arrêt	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		
Visa du chef d'atelier Bertrand Ledoux	Réparation en interne par le technicien Réparation par le service de maintenance	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	



## Doc 3

## Demande d'achat

DEMANDE D'ACHAT N° 12			
Date de la demande	26/02/N		
Service demandeur	Production Atelier B	Nom	Marc Guilin
Désignation	Références	Prix HT	Fournisseur
Fraiseuse à lamelles	M12587	450,00	Prowood Sarl
Motif de la demande	Accroissement de la production de 15 % avec une seconde fraiseuse		
Visa du directeur de production Medhi Abadi	Accord : Oui <input checked="" type="checkbox"/> Motif :	À reporter <input type="checkbox"/>	Refus <input type="checkbox"/>
Date de transmission au service des achats	02/03/N		

Commandée le : 03/03/N

Livrée le : 10/03/N

Paul Juris,  
Directeur des achats

## Annexe 1

## Fiche d'inventaire

INVENTAIRE MENSUEL							
Service : Production Atelier B				Date : 15 mars N			
Désignation	Réf. <sup>1</sup>	PU HT	Date achat	État	À réparer		À remplacer
					En interne <sup>2</sup>	En externe <sup>3</sup>	
Établi de montage	E48512	131,00	08/02N-5	RAS			✓
Table de sciage	E12589	228,00	15/11/N-3	RAS			
Rabot dégauchisseuse	M25896	1 052,00	21/06/N-3	RAS			
Mortaiseuse à chaîne	M21478	1 955,00	12/02/N-4	RAS			✓
Tour à bois variateur	M68974	2 625,50	29/02/N-4	RAS			✓
Ponceuse calibreuse	M23568	2 165,65	12/11/N-3	En panne		✓	
Fraiseuse à lamelles	M54879	481,35	27/05/N-3	RAS			
Toupie à arbre	M47854	1 925,00	26/04/N-3	RAS			
Équerre à coulisse	O21547	58,00	12/02/N-3	RAS			
Compas proportionnel	O14789	34,99	06/05/N-2	RAS			
Gabarit de découpe	O12573	56,15	15/01/N-3	RAS			✓
Ciseaux à découpe	O21487	125,50	12/03/N-3	Dysfonctionnement	✓		✓
Perceuse électrique	O58793	178,50	02/10/N-1	RAS			
Fraiseuse à lamelles	M12587	450,00	03/03/N	RAS			

1. Codes références : 1 lettre (E pour équipement – M pour machine – O pour outil) + 5 chiffres.

2. Réparation par le technicien de l'entreprise.

3. Réparation par les services de maintenance.

## 2. Traiter un problème de matériel

Lorsqu'une panne est détectée, elle peut soit être résolue en interne par un technicien, soit donner lieu à une réparation en externe par une société de maintenance. Selon le cas, une demande de réparation interne ou externe est établie.

- 2** Le recours à la société de maintenance étant nécessaire pour la ponceuse calibreuse de l'atelier B, complétez la demande de réparation externe (Annexe 2) à l'aide de la demande d'intervention (Doc 2).

### Annexe 2 Demande de réparation auprès de la société de maintenance

DEMANDE DE RÉPARATION EXTERNE	
Nom de la société demandeuse : <b>Société Landecobois</b>	Date de la demande : <b>12/03/N</b>
E-mail : medhi.abadi@landecobois.com	Lieu de l'intervention : <b>Dax</b>
Adresse : <b>25, boulevard Carnot 40100 DAX</b>	Nom du contact : Gilles Vernier Tél. du contact : 06 59 25 87 23
MATÉRIEL	
Désignation : <b>Ponceuse calibreuse réf. M23568</b>	Date d'achat : <b>12/11/N-3</b>
N° de modèle : <b>0214 2458 125689</b>	N° contrat de maintenance :
N° de série : <b>00123 45897 236547</b>	<b>RP/14587</b>
RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES	
Code erreur : <b>257</b>	
Description du problème : <b>Panne générale. Remise en route impossible. Panne du système électronique ?</b>	
<p align="center"><b>URGENT</b>   Oui <input checked="" type="checkbox"/>   Non <input type="checkbox"/></p>	
<p align="center">Société Landecobois 25 boulevard Carnot 40000 DAX t 06 59 25 87 23 • f 04 59 25 87 25</p>	

- 3** À l'aide de la fiche du prestataire chargé de la maintenance (Doc 4), préparez l'appel téléphonique à passer à la société de maintenance (Annexe 3), puis rédigez le courriel de confirmation avec la demande de réparation (Demrep.315) en pièce jointe (Annexe 4).

### Doc 4 Fiche prestataire de maintenance

**Nom :** Société MAINTEX

11, rue Jean Jaurès 40100 Dax

**Tél.** 02 35 85 41 36 **Télécopie :** 02 35 85 41 37

**Adresse électronique :** contact@maintex.com

**Contact :** Alexis Bouvreuil

**Tél. :** 06 58 75 89 25 alexis.bouvreuil@maintex.com





## Annexe 3 Fiche de préparation de l'appel téléphonique

Date : 15/03/N  
 Destinataire : Société MAINTEX  
 N° téléphone : 02 35 85 41 36  
 Objet : Demande d'intervention

## Plan du message

- Saluer, se présenter
- Signaler la panne : Ponceuse calibreuse réf. M23568. Code erreur : 257
- Préciser qu'elle entre dans le contrat de maintenance RP/14587
- Demander une intervention dans les meilleurs délais
- Remercier, saluer



## Annexe 4 Courriel adressé au prestataire

De :	medhi.abadi@landecobois.com
À :	alexis.bouvreuil@maintex.com
Cc :	bertrand.ledoux@landecobois
PJ :	Demrep.315
Sujet :	Demande d'intervention urgente

Bonjour,

Nous confirmons notre appel téléphonique de ce jour relatif à la demande de réparation de notre ponceuse calibreuse. Vous trouverez la fiche de demande de réparation en pièce jointe.

Merci de bien vouloir intervenir dans les meilleurs délais.

Cordialement.

Medhi Abadi, directeur de production

## Faire le point

## Le maintien opérationnel des postes de travail

- Document permettant d'établir la liste des machines et équipements disponibles dans l'entreprise et d'indiquer leur état de fonctionnement :

## La fiche d'inventaire.

- Actions à entreprendre :
  - lorsqu'une machine est en panne :

Remplir une demande d'intervention (document interne), puis une demande de réparation, en interne pour les réparations et pannes simples, ou en externe auprès du prestataire chargé de la maintenance ;

- lorsqu'une machine ou un équipement est devenu hors d'usage ou obsolète :

Remplir une demande d'achat.

**Mission 2****Participer à la gestion des prestations de maintenance**

La société chargée de la maintenance est intervenue pour réparer la ponceuse calibreuse en panne, mais n'a pas respecté les conditions prévues au contrat. Le 20 mars, Medhi Abadi, le directeur de production, vous charge du traitement du dossier.

**1. Vérifier les conditions d'application d'un contrat de maintenance**

**4** Relevez les principales caractéristiques du contrat de maintenance (Doc 5) et procédez à son analyse (Annexe 5).

Doc 5

**Extrait du contrat de maintenance**

Entre les soussignés

La Société MAINTEX, 11 rue Jean Jaurès 40100 Dax, représentée par M. Alexis Bouvreuil,  
Directeur, ci-après dénommé « Le Prestataire »

D'une part,

ET

La Société LANDECOBOIS, 25 bd Carnot 40100 Dax, représentée par M. Hugo Martini,  
Directeur général, dénommé « Le Client »

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit.

**Article 1 – Objet**

Le présent contrat est un contrat de maintenance industrielle ayant pour objet l'entretien et le dépannage du matériel du Client par le Prestataire. La prestation consiste en l'entretien et le dépannage des matériels répertoriés dans l'annexe ci-jointe, hors matériels informatiques.

**Article 2 – Durée**

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an à compter du 1<sup>er</sup> octobre N-3.  
Le contrat est renouvelable par tacite reconduction.

**Article 3 – Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations suivantes :

- maintenance préventive : une visite préventive annuelle avec vérification du matériel ;
- maintenance corrective : réparation des matériels défectueux ou en panne dès la réception de la « Demande d'intervention », dans un délai maximum de 48 heures, du lundi au vendredi aux heures ouvrables, dans les locaux de la Société Maintex ou sur place, à définir auparavant ;
- maintenance évolutive : proposition d'évolutions technologiques des matériels.

**Article 4 – Obligations du Client**

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le Prestataire. Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes de sécurité, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'informations.

Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du prestataire.

Sont à la charge du Client et non comprises dans le contrat les interventions à la suite d'avaries qui ne proviendraient pas d'un usage normal et régulier des matériels et notamment qui résulteraient d'une insuffisance de soins, d'accidents, de surtension, d'incendie, de foudre, de toute cause fortuite (grève, intempéries, cataclysmes, attentat).

**Article 5 – Tarif des prestations (hors taxes)**

Visite préventive	150 € / visite
Intervention frais de déplacement compris	230 € / heure 200 € à partir de la 4 <sup>e</sup> heure
Maintenance téléphonique	100 € / maintenance 250 € / 3 maintenances 50 € par maintenance supplémentaire
Remplacement des pièces défectueuses	Compris dans le tarif horaire

## Doc 5

## Extrait du contrat de maintenance (suite)

**Article 6 - Résiliation**

La résiliation du contrat pourra être demandée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard deux mois avant la fin de chaque période par l'une ou l'autre des parties. Le contrat pourra être résilié sans indemnité si l'une ou l'autre des parties ne respecte pas ses engagements.

**Article 7 - Juridiction compétente**

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Dax.

Fait à Dax, en 2 exemplaires, le 1<sup>er</sup> octobre N-3

M. Alexis Bouvreuil, le Prestataire  
Bouvreuil

M. Hugo Martini, le Client  
Martini

## Annexe 5

## Analyse du contrat de maintenance

Parties contractantes	Prestataire : Société MAINTEX Client : Société LANDECOBOIS
Objet	Maintenance préventive, corrective et évolutive des matériels référencés en annexe du contrat.
Durée	Un an à compter du 1 <sup>er</sup> octobre N-3.
Renouvellement	Par tacite reconduction.
Obligations du prestataire	Visite préventive annuelle. Réparation des matériels concernés dès réception de la « Demande d'intervention », chez le prestataire ou sur site, dans un délai de 48 heures. Proposition d'évolution technologique des matériels.
Obligations du client	Respect des conditions normales d'utilisation des matériels et des règles de sécurité. Demande d'autorisation auprès du prestataire en cas de modification ou déplacement des matériels.
Limite de responsabilité du prestataire	Avaries résultant d'un usage anormal et régulier des matériels par le client.
Modalités de résiliation	Lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 2 mois avant la fin de la date d'expiration du contrat, sans indemnité en cas de non-respect des obligations des parties.
Juridiction compétente	Tribunal de commerce de Dax.

**5** Indiquez le type de maintenance approprié aux différentes situations rencontrées dans l'entreprise :

- réparation de la toupie à arbre en panne : **maintenance corrective**
- diagnostic sur les fraiseuses en vue d'une modernisation : **maintenance évolutive**
- contrôle annuel des équipements et machines : **maintenance préventive**

- 6 Contrôlez la facture émise par le prestataire et annotée par Medhi Abadi (Doc 6) en vous référant au contrat de maintenance (Doc 5), puis préparez le plan du mémo destiné à rendre compte de vos observations à Medhi Abadi (Annexe 6).

### Doc 6 Facture du prestataire

#### Société MAINTEX

11, rue Jean Jaurès  
40100 DAX  
Tél. : 02 35 85 41 36

Dax, le 20/03/N

LANDECOBOIS  
25, bd Carnot  
40100 DAX

Merci de rapprocher cette  
facture du contrat de  
maintenance (plusieurs  
anomalies)  
Medhi Abadi

**FACTURE** n° 3578

Réf.	Désignation	Quantité	PU HT	Montant
Maint. 148	Réparation sur site le 19/03/N Ponceuse calibreuse	4 heures	230,00 €	920,00 €
	Frais de déplacement	A/R	50,00 €	50,00 €
P4158	Pièce de rechange	1	85,00 €	85,00 €
<b>Montant HT</b>				1 055,00 €
<b>TVA 20 %</b>				211,00 €
<b>Montant TTC</b>				1 266,00 €

Règlement 30 jours fin de mois

### Annexe 6 Mémo adressé au directeur de production

À : **M. Medhi Abadi, directeur de production**

De : **élève**

#### MÉMO N° 454

Date : **20/03/N**

Objet : **facture maintenance**

**Erreurs constatées sur la facture Maintex n° 3578 du 20/03/N :**

- **taux horaire 200 € à partir de la 4<sup>e</sup> heure de prestation (non pas 230 €);**
- **frais de déplacements normalement gratuits;**
- **pièce de rechange qui devrait être comprise dans le tarif horaire.**

**Non-respect du délai d'intervention : le vendredi 19/03 pour une demande d'intervention le lundi 15/03 à 10 h, soit plus de 48 heures après la demande d'intervention adressée par courriel.**

**À disposition pour suite à donner.**



## 2. Résilier un contrat

Nous sommes le 28 mars. Le prestataire Maintex n'ayant pas respecté ses obligations à plusieurs reprises, la décision a été prise de résilier le contrat de maintenance.

- 7** Préparez le courrier de résiliation du contrat de maintenance (**Annexe 7**) d'après les observations du chef d'atelier (**Doc 7**) et les consignes du directeur de production (**Doc 8**).

Doc 7

### Mémo du chef d'atelier

<p><b>À</b> : M. Medhi Abadi, directeur de la production</p> <p><b>De</b> : Bertrand Ledoux, chef d'atelier</p>
<b>MÉMO n° 454</b>
<p><b>Date</b> : 21/03/N</p> <p><b>Objet</b> : Prestataire Maintex</p>
<p>Monsieur le directeur de la production,</p> <p>Je tiens à vous informer des problèmes rencontrés avec le prestataire Maintex, chargé de la maintenance de nos matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– erreurs de facturation répétées ces derniers mois, le tarif horaire dégressif prévu à partir de la 4<sup>e</sup> heure d'intervention n'étant systématiquement jamais appliqué ;</li> <li>– facturation des frais de déplacements et des pièces détachées sur la dernière facture alors que le contrat de maintenance prévoit leur gratuité ;</li> <li>– non-respect des délais d'intervention à plusieurs reprises, sans avertissement : le 15/03 et les 12/06, 15/10 et 25/10 de l'année dernière ;</li> <li>– postes de travail non remis en état après intervention des techniciens de maintenance (déchets, salissures...);</li> <li>– attitude inélégante voire agressive des intervenants.</li> </ul> <p>Les remarques et réclamations formulées auprès de la société Maintex restent sans effet. Ces dysfonctionnements constatés en ce qui concerne la qualité des prestations rendues et surtout le non-respect des délais d'intervention prévus au contrat engendrent des retards dans l'avancement de la production et nous portent préjudice.</p> <p>J'ai à ma disposition plusieurs offres de prestataires de maintenance que nous pourrions comparer pour envisager de recourir à un nouveau prestataire, afin de pouvoir résilier le contrat en cours.</p> <p>Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire.</p> <p>Cordiales salutations. Bertrand Ledoux</p>

Doc 8

### Consignes du directeur de production

<p>Il n'est plus possible de continuer à nous adresser à la société Maintex pour la maintenance de nos matériels. Nous allons signer un contrat avec un nouveau prestataire et donc résilier le contrat en cours dès la fin du mois.</p> <p>Merci de préparer la lettre de résiliation en exposant les motifs d'après le rapport du chef d'atelier et en vous référant aux dispositions du contrat.</p> <p style="text-align: right;">Medhi Abadi</p>
---

## Annexe 7

## Lettre de résiliation du contrat

LANDECOBOIS  
25, bd Carnot  
40100 DAX

Société MAINTEX

Monsieur Alexis Bouvreuil

11, rue Jean Jaurès

40100 DAX

Dax,

Le 28 mars N

### Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Résiliation contrat de maintenance

Monsieur le Directeur,

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre N-3, nous avons conclu avec vous un contrat pour la maintenance préventive, corrective et évolutive de nos matériels.

Nous vous informons que nous avons décidé de résilier le contrat qui nous unit, sans indemnité ni préavis, pour les raisons suivantes que nous avons déjà exposées et qui sont restées sans suite :

- retards répétés dans les délais d'intervention prévus ;
- non application du tarif dégressif à partir de la 4<sup>e</sup> heure d'intervention ;
- facturation des frais de déplacements et des pièces de rechange déjà compris dans le tarif ;
- postes de travail non remis en état après intervention ;
- attitude peu coopérative de vos techniciens, voire inélégante.

Notre collaboration prendra donc fin, à compter du 30 mars N.

Veuillez agréer, monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

Hugo Martini,

Directeur général

Faire  
le point

## Les prestations de maintenance

Nom du contrat	Contrat de maintenance		
Parties signataires	Client		Prestataire
Type de maintenance	Avant la détection d'une panne	Après la détection d'une panne	Durant le cycle de vie
	Préventive	Corrective	Évolutive
Conséquence du non-respect des obligations par l'une ou l'autre des parties	Résiliation du contrat sans indemnité ni préavis		

## Mission 3

## Assurer le suivi des contrats et des abonnements

La gestion des contrats en interne ne donne pas entière satisfaction. Pour éviter toute interruption des contrats en cours, la direction a décidé d'en confier le suivi à une société qui utilise des procédures automatisées d'alerte de renouvellement de contrat.

- 8 D'après la documentation reçue (Doc 9), renseignez les modalités de suivi et de gestion des contrats et abonnements proposées par la société AlertePro (Annexe 8).

Doc 9

## Documentation AlertePro

**AlertePro** vous propose l'abonnement à un service en ligne de suivi et d'alerte réunissant tous vos contrats d'abonnements et de licences dans une même base. Pour chaque contrat, **AlertePro** vous adresse un email d'alerte, qui vous rappelle la date d'échéance d'après les conditions de préavis. Vous pouvez ainsi, en toute sécurité, reconduire, renégocier ou annuler vos contrats et abonnements au bon moment.

Tarifs annuels	50 contrats	Plus de 100 contrats
Abonnement	25 € TTC	50 € TTC
Option multi adressage	+ 10 € TTC	+ 20 € TTC
Option Accusé de réception	+ 5 € TTC	+ 10 € TTC

Avec **AlertePro**,  
aucun risque  
d'oublier les dates  
d'échéance !

Annexe 8

## Modalités de suivi des contrats et abonnements

Moyen utilisé pour prévenir d'une opération à effectuer	Envoi d'un mail d'alerte pour rappeler la date d'échéance des contrats.
Coût annuel du service pour 50 et plus de 100 contrats, avec les 2 options	50 contrats : 25 € + (10 € + 5 €) = 40 € Plus de 100 contrats : 50 € + (20 € + 10 €) = 80 €
Intérêt du service pour l'entreprise	Pas de risque d'oubli de la date d'échéance, d'où une bonne gestion des contrats et abonnements en temps voulu, sans risque d'interruption de services ou de renouvellement non souhaités.

- 9 D'après les consignes de Kenza Redon, votre tutrice (Doc 10), et à l'aide de la documentation sur la société AlertePro (Doc 9), complétez le tableau d'enregistrement de trois nouveaux contrats (Annexe 9).

Doc 10

## Consignes de Kenza Redon

Merci d'enregistrer dans AlertePro les contrats et abonnements conclus ce jour :

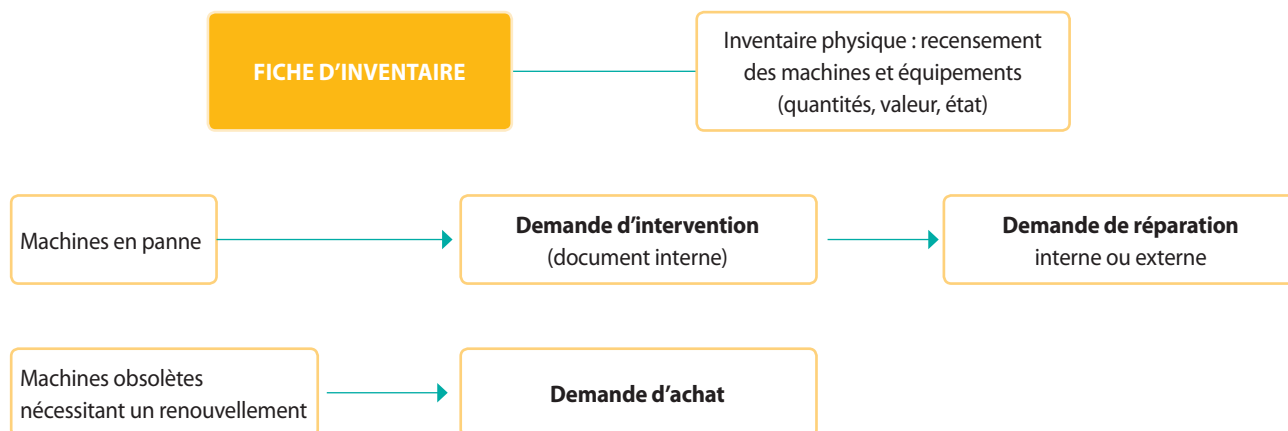
- Licence « PAO 2 » n° 528, durée 1 an, préavis un mois, éditeur LTC.
- Abonnement revue en ligne « Profession Bois » n° 47, durée 1 an, préavis 2 mois, éditeur Probois.
- Licence « ERP » n° 15, renouvellement tous les 2 ans, préavis 3 mois, éditeur LTC.

Annexe 9

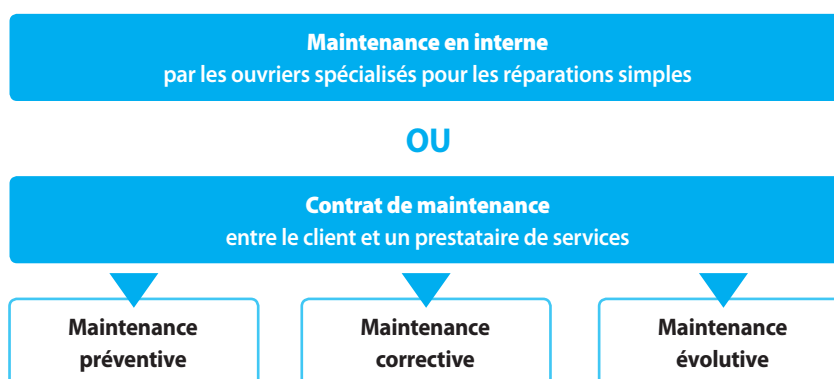
## Enregistrement des contrats à suivre

Type	Intitulé	N°	Éditeur	Date d'échéance	Préavis
Licence	PAO 2	528	LTC	N+1	1 mois
Abonnement revue en ligne	Profession Bois	47	Probois	N+1	2 mois
Licence	ERP	15	LTC	N+2	3 mois

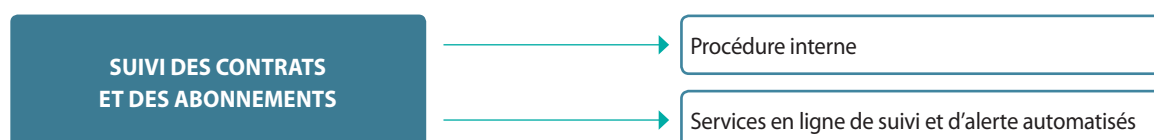
### 1 Le maintien opérationnel des postes de travail



### 2 La gestion des prestations de maintenance



### 3 Le suivi des contrats et des abonnements





## Appli 1 Contacter un prestataire de maintenance informatique

Le parc informatique de la société Rocabat, PME du bâtiment où vous effectuez un stage, nécessite le recours à un service de maintenance extérieur. Votre tuteur vous a demandé de rechercher des prestataires de services.

À l'aide de la carte de visite de l'entreprise **Doc 1** et des informations recueillies sur le site du prestataire **Doc 2**, complétez le formulaire de contact **Annexe 1** pour demander une documentation et un RDV. Précisez le domaine d'activité de Rocabat, ses besoins en maintenance (préventive et corrective) et les coordonnées de la direction.

### Doc 1 Carte de visite

**ROCATBAT**  
TOUS TRAVAUX BTP

15, rue du Parc  
40100 DAX  
Philippe Martial, Directeur  
pmartial@rocabat.com  
06 85 74 12 58

### Doc 2 Offre Dep@ntech



#### Notre pack comprend :

- Vérification de la mise à jour des logiciels antivirus et d'autres mises à jour de sécurité.
- Création de solutions de sauvegarde de données avec des stratégies de conservation de fichiers, hors site ou sur site, ou les deux.
- Assistance à distance : nous pouvons souvent résoudre les problèmes d'utilisation sans devoir nous rendre à votre bureau, ce qui vous évite d'attendre qu'un ingénieur se rende dans vos locaux.
- Pannes du système d'urgence : si le système tombe en panne, vous pouvez nous appeler tout de suite et nous vous aiderons à faire les réparations nécessaires dans le cadre du pack de maintenance informatique.

[En savoir plus](#)

### Annexe 1 Formulaire de contact

SOCIÉTÉ*	ROCATBAT
CIVILITÉ*	Monsieur ▼
NOM*	Philippe Martial
VILLE*	Dax
CODE POSTAL*	40100
MAIL*	pmartial@rocabat.com
TÉL*	06 85 74 12 58
OBJET*	Demande RDV

#### VOTRE DEMANDE

PME du bâtiment, nous sommes intéressés par un contrat de maintenance préventive et corrective pour notre parc informatique. Merci de nous adresser une documentation et de nous contacter pour RDV. Cordialement.

ENVOYER



## Appli 2 Analyser des cas juridiques

Vous effectuez un stage dans un cabinet juridique. Pour vous sensibiliser à la jurisprudence sur les contrats de licence et de maintenance, l'étude de deux cas juridiques vous est proposée.

Prenez connaissance des Docs 3 et 4, puis complétez le tableau d'analyse Annexe 2.

### Doc 3 Résiliation irrégulière de contrats informatiques

#### Documentation juridique

Une entreprise avait conclu avec un éditeur de progiciels de gestion intégré (PGI) «deux contrats de licence d'utilisation du PGI, de fourniture d'un progiciel avec prestation d'assistance et de maintenance corrective».

Estimant que la mise en place du progiciel n'était pas satisfaisante, l'entreprise avait mis en demeure l'éditeur d'achever l'installation, puis dénoncé les contrats par courrier. Dans un arrêt du 12 juin N, la Cour d'appel de Paris a relevé que la preuve n'était pas suffisamment rapportée\* que l'éditeur n'avait pas répondu aux demandes de la cliente, et que pour les points contestés, il avait apporté une réponse qui ne satisfaisait certes pas la cliente mais qui ne justifiait pas la cessation des paiements et la résiliation des contrats. L'entreprise a été condamnée à régler les factures impayées et des dommages-intérêts pour résiliation anticipée des contrats.

\* moyens de preuve insuffisants.

### Doc 4 Obligations du prestataire de maintenance

#### Documentation juridique

Dans un jugement du 5 février N, le tribunal de commerce de Nanterre a jugé que le prestataire de maintenance qui n'avait pas demandé à son client de changer le mot de passe de son PABX (autocommutateur téléphonique privé) avait commis une faute.

Le mot de passe de l'appareil programmé par défaut par l'usine, «0000», n'avait pas été changé depuis 3 ans, sans que le client n'ait conscience de courir le moindre risque.

En raison d'une utilisation anormale de sa ligne téléphonique par un tiers, le client avait refusé de régler une facture très élevée.

Selon le tribunal, le prestataire a manqué à ses obligations d'information, d'assistance et de formation. Il a été condamné à payer la somme de 12 208,71 euros à titre de dommages-intérêts.

Le prestataire aurait dû en effet informer son client de la nécessité de changer le mot de passe, notamment lors de la visite annuelle de vérification de l'installation téléphonique prévue au contrat.

### Annexe 2 Tableau d'analyse

Éléments d'analyse	Cas 1	Cas 2
La nature du contrat	Contrat de licence logicielle avec prestations d'assistance et de maintenance corrective.	Contrat de maintenance téléphonique.
Les faits	Mise en place du logiciel jugée insatisfaisante par le client, mise en demeure de terminer l'installation puis résiliation du contrat.	Refus du client de payer une facture anormalement élevée, suite à l'absence de changement du mot de passe de l'installation téléphonique.
La décision rendue et les motifs	Preuves insuffisantes apportées par le client, ne justifiant pas la cessation des paiements, ni la résiliation du contrat.	Faute commise par le prestataire qui n'a pas respecté ses obligations d'information, d'assistance et de formation.
Conséquences pour le client	Obligation de régler les factures impayées. Versement de dommages et intérêts pour résiliation anticipée du contrat.	Somme de 12 208,71 euros versée au client par le prestataire à titre de dommages et intérêts.
Conclusion	Avant de souscrire un contrat de licence ou de maintenance, les clients doivent en étudier précisément les clauses. Les éditeurs et prestataires sont tenus de conseiller les clients et de respecter les obligations prévues au contrat.	

# 4

# Organiser et suivre une réunion

## PÔLE 3

### Gestion administrative interne

#### 3.2.1 – Organisation et suivi d'une réunion

#### Compétence

> Organiser la logistique administrative d'une réunion



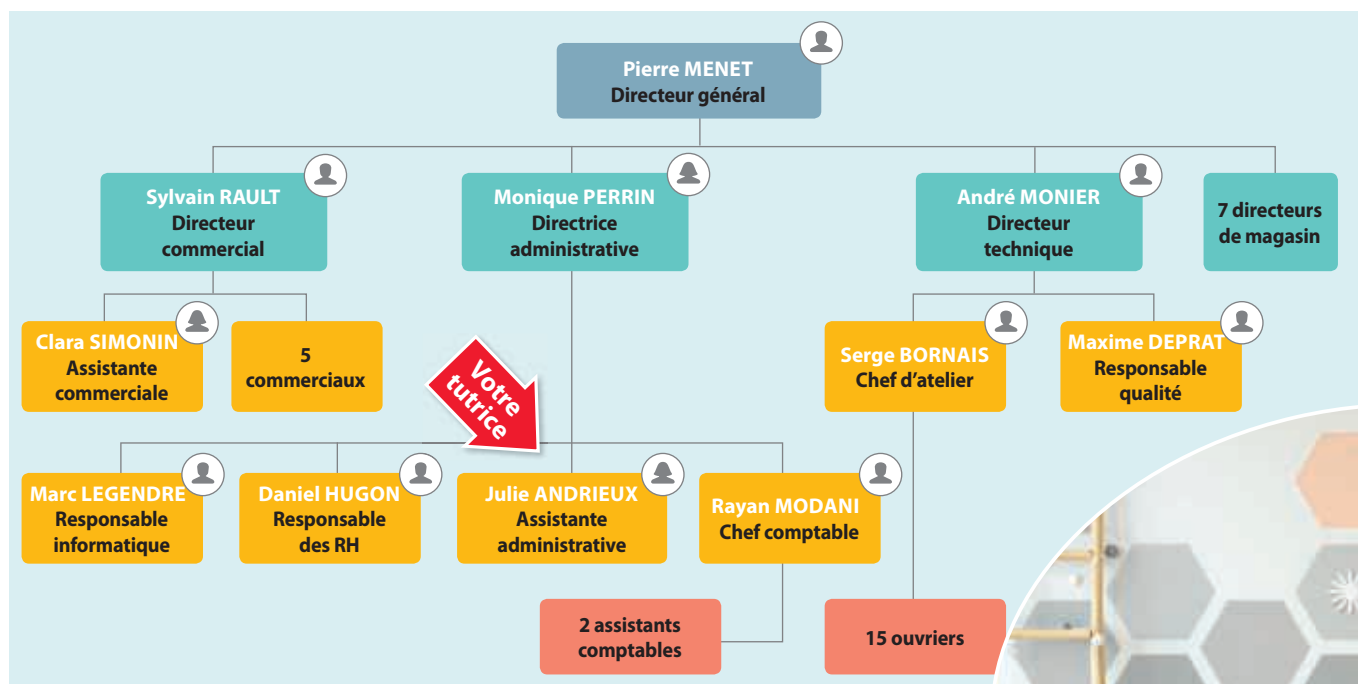
## L'entreprise



- **Modulage SARL** est fabricant et distributeur de **moblier conçu pour les enfants**.
- Son site de production et son siège se situent à Châteaurenard dans les Bouches-du-Rhône.
- La société possède 7 magasins répartis en France, gérés par des directeurs salariés.

## Modulage SARL

50, chemin de Maya  
13160 CHÂTEAURENARD  
Tél. : 04 90 24 54 00  
Fax : 04 90 24 54 01  
Email : contact@modulage.fr



## Vos missions

Vous êtes en stage en qualité d'assistant(e) administratif(ve) au siège social de la société Modulage. Vous travaillez aux côtés de Julie Andrieux, assistante administrative, qui vous initie aux modes de travail de l'entreprise.

Les sept directeurs de magasin se réunissant régulièrement au siège social à Châteaurenard, elle vous associe à l'organisation et au suivi de ces réunions.

- Mission 1** Optimiser la tenue des réunions
- Mission 2** Préparer une réunion
- Mission 3** Organiser la logistique d'une réunion
- Mission 4** Gérer le suivi d'une réunion



## Mission 1 Optimiser la tenue des réunions

Le 14 octobre, Julie Andrieux vous demande de prévoir les futures réunions.

1 Identifiez les situations qui nécessitent l'organisation d'une réunion (Docs 1 et 2) et précisez leur type (Annexe 1).

### Doc 1 Fiche d'aide à la décision : « Faire ou ne pas faire de réunion ? »

Quand faut-il organiser une réunion ?	Quand ne faut-il pas organiser de réunion ?
<p>Il est judicieux d'organiser une réunion lorsque l'on souhaite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› donner ou obtenir des informations ou des conseils ;</li> <li>› faire participer l'équipe à une décision ;</li> <li>› régler collectivement un problème.</li> </ul>	<p>Il est déconseillé d'organiser une réunion lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› les problèmes concernent 2 personnes seulement ;</li> <li>› l'on manque d'information et/ou de temps pour la préparer ;</li> <li>› d'autres moyens de communication simples sont possibles : discussion en tête à tête, par téléphone, par courriel, transmission d'une note ;</li> <li>› le groupe concerné n'est pas bienveillant (un climat de sérénité est nécessaire pour bien travailler ensemble).</li> </ul>



### Doc 2 Les différents types de réunion

- **La réunion d'information** permet de diffuser une information relative à un sujet fixé à l'avance (l'ordre du jour).



- Elle peut être **descendante**.
- Le responsable transmet des informations qui sont maîtrisées.
- Les participants peuvent poser des questions pour éclaircir ou approfondir certains points.



- Elle peut être **ascendante**.
- Les participants détiennent les informations à transmettre.
- Le responsable ne les connaît pas. Son rôle d'animateur est très important pour canaliser les prises de paroles.

- **La réunion de résolution de problèmes** a pour objectif de favoriser les échanges d'idées (à l'aide du *brainstorming*\*, par exemple) afin de résoudre un problème. C'est une aide à la prise de décision dans l'organisation.

- **La réunion de discussion ou de concertation** a pour objectif de permettre aux participants de discuter et d'échanger sur un thème. Son but est de faire évoluer l'activité de l'organisation, sur le long terme.



\* ou remue-méninges.

## Annexe 1

## La pertinence des réunions au siège de la société Modulage SARL

Situation de communication professionnelle	Réunion (Oui/ Non)	Justification	Type de réunion
1 Les 5 commerciaux souhaitent rencontrer le directeur commercial à la suite du salon « Esprit Meuble » auquel ils ont participé.	oui	Le thème de la réunion et le nombre de participants se prêtent à l'organisation d'une réunion (échanges constructifs).	Réunion d'information ascendante
2 Le responsable informatique a manqué de temps pour préparer la réunion de présentation du nouveau logiciel de gestion commerciale.	non	Le sujet n'est pas maîtrisé. Cela posera un problème au moment de donner les explications.	/
3 Le chef comptable doit communiquer rapidement la nouvelle procédure de remboursement des frais de déplacement à l'ensemble du personnel.	non	L'envoi d'un courriel clair et détaillé sera plus efficace et plus rapide pour tout le monde.	/
4 Le directeur général souhaite discuter de la stratégie de développement de la société avec les directeurs des magasins.	oui	Ces personnes ont besoin d'une réunion de travail pour se concerter et échanger sur la stratégie de l'entreprise, dans les années à venir.	Réunion de discussion ou de concertation
5 Le directeur des ressources humaines envisage de réunir tous les commerciaux pour régler un conflit entre deux d'entre eux qui a un impact négatif sur la qualité de leur travail.	non	Lorsque les problèmes concernent 2 personnes seulement, il vaut mieux éviter de les régler collectivement.	/
6 Le responsable qualité a l'intention d'alerter le personnel de l'atelier sur des dysfonctionnements.	oui	Dans l'intérêt de l'entreprise, une réunion est nécessaire pour sensibiliser le personnel de l'atelier et remédier aux dysfonctionnements.	Réunion de résolution de problème
7 Le directeur général et le directeur technique souhaitent présenter aux directeurs des magasins la nouvelle gamme de meubles en matériaux recyclés.	oui	Le directeur général et le directeur technique ont besoin de réunir les directeurs de magasin pour leur présenter les caractéristiques de la nouvelle gamme de meubles.	Réunion d'information descendante



## Mission 2 Préparer une réunion

Le 15 octobre, Julie Andrieux vous transmet un courriel concernant la réunion annuelle des directeurs de magasins au siège social. Cette réunion de discussion doit permettre de faire le bilan de l'année écoulée et de préparer l'activité de l'année prochaine. Outre les directeurs de magasins, les 3 directeurs de service seront présents. Julie vous associe à l'organisation.

**2** À partir du courriel de Julie Andrieux (Doc 3) et des éléments transmis en pièces jointes (Doc 4, Doc 5, Annexe 2), complétez la liste de contrôle (ou *check-list*) nécessaire pour préparer cette réunion (Annexe 2).

### Doc 3 Courriel de Julie Andrieux

De	: julie.andrieux@modulage.fr
À	: stagiaire
Objet	: Réunion annuelle des directeurs de magasins
P. J.	: procedure_organisation_reunion.docx ; extrait_calendrier_novembre_N.xls ; liste_controle.docx
<p>Bonjour,</p> <p>Je suis chargée d'organiser la réunion annuelle des directeurs de magasins dans nos locaux. Vous trouverez en pièces jointes la procédure d'organisation d'une réunion, une liste de contrôle et un extrait de calendrier du mois de novembre.</p> <p>Merci de compléter la liste en suivant ces quelques conseils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– fixer la date de la réunion le 19, 20 ou 22 novembre ;</li> <li>– éviter le mercredi et le vendredi (souvent choisis pour les RTT) ;</li> <li>– commencer la réunion vers 9 h ;</li> <li>– 2-3 jours avant la réunion, ne pas oublier de terminer le diaporama, de réaliser l'affichage pour indiquer la salle de réunion et de prévoir l'accueil « café ».</li> </ul> <p>Merci pour votre précieuse collaboration.</p> <p>Julie Andrieux</p>	

### Doc 4 Procédure d'organisation d'une réunion

- |  |  |
|--|--|
| <p>■ <b>1 MOIS AVANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déterminer les date, heure et invités</li> <li>&gt; Réserver la salle de réunion et le matériel</li> <li>&gt; Prévoir l'accueil</li> </ul> <p>■ <b>3 SEMAINES AVANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Envoyer les invitations par courriel et demander une confirmation de participation</li> </ul> <p>■ <b>10 JOURS AVANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préparer le contenu de la réunion (ordre du jour et supports de communication)</li> </ul> <p>■ <b>1 SEMAINE AVANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relancer les invités qui n'ont pas confirmé leur participation</li> <li>&gt; Établir la liste des participants et la feuille d'émargement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rappeler la réunion à tous et envoyer l'ordre du jour</li> </ul> <p>■ <b>3 JOURS AVANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier les diverses réservations et l'organisation de l'accueil</li> <li>&gt; Désigner le secrétaire de séance</li> <li>&gt; Préparer les dossiers des participants</li> </ul> <p>■ <b>JOUR J</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueillir les participants (les faire émarger, leur remettre leur dossier)</li> </ul> <p>■ <b>JOURS SUIVANTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rédiger et présenter le compte rendu de réunion</li> <li>&gt; Le faire valider par le ou les animateurs</li> <li>&gt; Le diffuser aux personnes concernées</li> </ul> |
|--|--|

### Doc 5 Extrait du calendrier du mois de novembre N

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
18	19	20	21	22
25	26	27	28	29

## Annexe 2 Liste de contrôle

N°	Dates limites*	Tâches à réaliser	Dates réelles
1	J - 30 ↓ 18 oct	- Établir la liste des invités (nom et fonction).	.....
		- Choisir la date et l'heure de la réunion.	.....
		- Réserver la salle de réunion et le matériel nécessaire.	.....
2	J - 21 ↓ 29 oct	- Envoyer les invitations par courriel et demander une confirmation de participation.	.....
3	J - 10 ↓ 8 nov	- Préparer le contenu de la réunion (ordre du jour, supports de communication).	.....
4	J - 7 ↓ 12 nov	- Relancer les invités qui n'ont pas répondu.	.....
		- Établir la liste des participants et, éventuellement, la feuille d'émargement.	.....
		- Rappeler la réunion à tous et envoyer l'ordre du jour.	.....
5	J - 3 à J - 1 ↓ 15-18 nov	- Vérifier la réservation de la salle, du matériel, de l'accueil.	.....
		- Préparer les dossiers des participants.	.....
		- Désigner le secrétaire de séance.	.....
		- Réaliser l'affichage pour indiquer la salle de réunion.	.....
		- Finaliser le diaporama.	.....
6	Jour J ↓ 19 nov	- Prévoir l'accueil « café ».	.....
		- Accueillir les participants, les faire émarger, leur remettre leur dossier.	.....
7	J + 1-2 ↓ 20/21 nov	- Rédiger, présenter et diffuser le compte rendu de la réunion après validation par les animateurs.	.....

\*Si la date correspond à un jour non travaillé, indiquer le jour travaillé précédent.

Faire  
le point

## La liste de contrôle, outil de préparation d'une réunion

- Intérêt de réaliser une liste de contrôle et de s'y tenir :

Recenser l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne organisation de la réunion.

- Circonstances justifiant la modification des dates limites fixées pour réaliser les tâches :

En cas d'imprévus ou d'aléas, mais il faut respecter l'échéance finale (le jour J).



## Mission 3

## Organiser la logistique d'une réunion

## 1. Réserver la salle de réunion et le matériel nécessaire

La date de la réunion a finalement été fixée le 19 novembre de 9 à 12 heures. Vous effectuez les réservations nécessaires pour les animateurs de la réunion.

- 3 Préparez l'appel téléphonique à Marc Legendre, le responsable informatique, pour réserver le matériel demandé par le directeur général et le directeur commercial (Annexe 3) selon les instructions de Julie (Doc 6).

Doc 6

## Les instructions de Julie



Le directeur général, Pierre Menet, a besoin d'un ordinateur portable et du vidéoprojecteur. Le directeur commercial, Sylvain Rault, souhaite utiliser le tableau blanc interactif. Marc Legendre gère tous les types de matériel.





Annexe 3

## La fiche de préparation d'un appel téléphonique

PRÉPARATION DE L'APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date : 18 octobre	Heure : xx h xx
<b>Émetteur</b> Prénom & nom : XX (nom de l'élève) Fonction : assistant(e) administratif(ve) N° de poste : 4504	<b>Récepteur</b> Prénom & Nom : Marc Legendre Fonction : responsable informatique N° de poste : 4509
Objet de l'appel : Réservation du matériel nécessaire pour la réunion annuelle des directeurs de magasins	
Saluer, se présenter	Bonjour, je suis XX, employé(e) administratif(ve) auprès de Julie Andrieux.
Expliquer l'objet de l'appel	Je souhaite réserver du matériel pour la réunion annuelle des directeurs de magasins, qui aura lieu le 19 novembre, de 9 h à 12 h, dans notre salle de réunion. Les animateurs de la réunion auront besoin d'un ordinateur portable, d'un vidéo projecteur et du tableau blanc interactif.
Reformuler, conclure	Avez-vous bien noté tous les matériels nécessaires pour la réunion du 19 novembre?
Prendre congé	Je vous remercie et au revoir.
Documents	Instructions de Julie Andrieux (Doc 6).

## 2. Mettre en forme l'ordre du jour et le diffuser

Le 8 novembre, Pierre Menet vous communique l'ordre du jour de la réunion et la liste des documents de travail à faire parvenir aux participants.

-  **4** Téléchargez un modèle d'ordre du jour sur Internet et saisissez celui de la réunion (« [ordre\\_du\\_jour\\_1911N.docx](#) ») selon les indications de Pierre Menet ([Doc 7](#)).
-  **5** Envoyez un courriel aux directeurs de magasins pour leur transmettre les informations et les documents utiles à la réunion ([Annexe 4](#)) selon les indications du directeur général ([Doc 7](#)).

### Doc 7 Note de Pierre Menet à Julie Andrieux à propos de la réunion

De :	pierre.menet@modulage.fr
À :	julie.andrieux@modulage.fr
Objet :	réunion annuelle des directeurs de magasins
<p><b>Voici l'ordre du jour de la réunion à présenter :</b>            accueil-café – 30 mn ; bilan de l'année N – 30 mn ; objectifs qualitatifs et quantitatifs pour l'année prochaine – 45 mn ; dispositif commercial pour les fêtes de fin d'année – 45 mn ; questions diverses – 30 mn</p> <p><b>Doc à transmettre avec l'ordre du jour :</b> <a href="#">resultats_ventes_magasins_annee_N.xls</a></p> <p><b>Rappeler dans le message :</b> date, horaire, lieu réunion et présence obligatoire.</p> <p>Merci ! Pierre Menet</p>	

### Annexe 4 Le courriel à envoyer aux participants à la réunion

Destinataire :	<a href="#">directeurs de magasins</a>
Cc :	
Objet :	<a href="#">Réunion annuelle des directeurs de magasins – année N</a>
P. J. :	<a href="#">resultats_ventes_magasins_annee_N.xls</a> ; <a href="#">ordre_du_jour_1911N.docx</a>
<p><b>Bonjour,</b></p> <p><b>La réunion annuelle des directeurs de magasins aura lieu :</b>  <b>mardi 19 novembre N, de 9 h 00 à 12 h 00, au sein du siège social à Châteaurenard.</b></p> <p><b>Vous trouverez en fichiers joints :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'ordre du jour ;</li> <li>– les résultats des ventes des magasins de l'année N.</li> </ul> <p><b>Nous vous rappelons que votre présence est obligatoire.</b></p> <p><b>Sincères salutations,</b>  <b>Julie Andrieux</b></p>	

Faire  
le point

## L'organisation de la logistique d'une réunion

- Je fixe : la date de la réunion en fonction des disponibilités des responsables et des participants.
- Je réserve : [la salle de réunion et le matériel nécessaire.](#)
- Je communique : [l'ordre du jour, les documents nécessaires.](#)

## Mission 4

## Gérer le suivi d'une réunion

Nous sommes le 21 novembre. La réunion a bien eu lieu et Julie Andrieux vous demande d'en assurer le suivi.

## 1. Produire le compte rendu de réunion

- 6 À l'aide des notes et conseils de Julie Andrieux (Docs 8 et 9), rédigez, saisissez et mettez en forme le compte rendu de la réunion (« CR\_19-11-N.docx ») à adresser aux personnes concernées.

Doc 8

## Les notes de Julie prises pendant la réunion

Réunion annuelle dir. magasins 19/11/N

Participants tous présents

9 h 30 : M. Menet ouvre réunion et rappelle ODJ

## I) Bilan année N

M. Menet commente et vidéo-projette tab + graph des CA année N.

Il rappelle pbs rencontrés par certains magasins cette année + solu° apportées. Il commente et vidéo-projette CA des 3 dernières années + effectue analyse des différents écarts constatés.

Un dialogue s'établit entre dir. magasin, M. Rault et M. Menet s/ évolution activité entreprise.

2 dir. magasin Ile-de-France proposent élargir gamme bureaux bois. L'idée est retenue.

## II) Objectifs qualitatifs et quantitatifs pour l'année prochaine

À partir des observ. précédentes, M. Menet présente et vidéo-projet. obj. globaux, qualitatifs + quantitatifs pr année N+1. MM. Menet et Rault engagent une réflexion s/ obj. indiv des dir. magasin. Des idées d'ac° sont lancées pr augmenter leurs CA (organisa° évén., distribu° flyers...).

## III) Dispositif cial fêtes fin année

M. Rault présente thème déco magasins pr période fêtes Noël. Son assistante précise dates clés à retenir : 2 déc → démarrage campagne pub (presse + radio locales), mise en place déco Noël ds vitrines; week-ends 7/8, 14/15 et 21/22 déc : organisa° jeu avec tirage au sort.

## IV) Questions diverses

Plus. dir. magasin font part de leur souhait d'organiser + souvt ac° ciales. M. Leclerc, dir. magasin Marseille pas ok mais reste groupe ayant accepté cette sugges°, il finit par s'y rallier.

M. Rault propose donc de réaliser un calendrier et de le soumettre aux dir. magasin, pr avis.

11 h 55 : ODJ épuisé – fin réunion

Doc 9

## Les conseils pour la rédaction d'un compte rendu

- Certaines **contraintes** sont à respecter pour rédiger un compte rendu de réunion :

- le titre : « COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU... » avec la date de la réunion ;
- la mention « ORDRE DU JOUR » et le détail du contenu ;
- la liste des personnes conviées à la réunion (présents, excusés et absents) ;
- la phrase d'introduction : « Monsieur X ouvre la réunion à XX heures et rappelle l'ordre du jour. » ;
- l'essentiel du déroulement de la réunion en nommant les intervenants (si des propos sont rapportés, on les met en italiques), et les décisions prises.
- la phrase de clôture : « L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à XX heures » ;

- le(s) nom(s) et la/les signature(s) du ou des secrétaires de séance.

- Certaines **précautions** sont à prendre lors de la rédaction du compte rendu :

- il est rédigé à la forme impersonnelle et dans un style neutre (pas de parti pris) ;
- les titres et les phrases sont courts et clairs ;
- la mise en page est libre mais elle doit être soignée (même police et taille de caractères), aérée (alinéas, lignes sautées entre les paragraphes) et structurée (titres, sous-titres, énumérations avec puces ou numéros) ;
- les décisions prises sont à mettre en gras afin d'être repérées rapidement.

## 2. Analyser les phénomènes de groupe au cours de la réunion

À la suite de la réunion du 19 novembre, Pierre Menet souhaite connaître votre ressenti concernant la conduite du groupe des directeurs de magasin. Pour cela, vous reprenez les notes de Julie (Doc 8).

- 7** Pour chacun des critères, cochez la définition qui caractérise le groupe des participants à la réunion (Annexe 5).

### Annexe 5 La typologie du groupe des participants

Critères	Type de groupe	Définition	À cocher
Proximité	Primaire	Chaque membre établit avec tous les autres une relation personnelle.	<input type="checkbox"/>
	Secondaire	Les membres du groupe ont des objectifs communs mais n'ont pas nécessairement de relations directes entre eux.	<input checked="" type="checkbox"/>
Durée	Durable	L'existence collective du groupe se poursuit sur une longue durée.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Temporaire	L'existence collective du groupe est limitée dans le temps (le temps d'un projet commun, par exemple).	<input type="checkbox"/>
Caractère	Formel	Groupe formé par la hiérarchie (l'organisation).	<input checked="" type="checkbox"/>
	Informel	Groupe formé spontanément par les individus.	<input type="checkbox"/>

- 8** Pour chaque style de leadership, indiquez les effets produits sur le groupe et cochez le style de leadership exercé par les animateurs de la réunion (Annexe 6).

### Annexe 6 Les styles de leadership

Leadership	Comportement du leader	Effets sur le groupe	Leadership exercé le 19/11/N
Autoritaire	Le leader ne se préoccupe que du résultat en faveur duquel il impose ses décisions au groupe.	Freine la motivation et l'implication mais peut permettre d'accélérer le processus de décision et la mise en œuvre.	<input type="checkbox"/>
Participatif	Le leader instaure un dialogue avec le groupe qu'il fait participer aux décisions.	Favorise les échanges, l'engagement et la coopération.	<input checked="" type="checkbox"/>
« Laisser faire »	Le leader indique les objectifs mais n'intervient pas dans la discussion et la décision.	Génère la cohésion du groupe.	<input type="checkbox"/>

- 9** Recherchez les personnes impliquées, au cours de la réunion, dans des phénomènes d'influence de groupe (Annexe 7).

### Annexe 7 Les phénomènes d'influence dans le groupe

Modes de collaboration	Qui a endossé ce statut lors de la réunion du 19/11 ?
<b>Leadership</b> : conduit la réunion en apportant des informations et en provoquant des discussions et des décisions.	Les animateurs : le directeur général et le directeur commercial
<b>Minorité active</b> : sous-groupe réduit qui facilite l'innovation et le changement en influençant les autres membres du groupe par sa force de conviction, ses propositions claires, cohérentes et argumentées.	Deux directeurs des magasins Région Ile-de-France
<b>Conformisme</b> : individu qui renonce, pour éviter les conflits par exemple, à sa position individuelle, pour adopter la position du groupe.	M. Leclerc, directeur du magasin de Marseille
<b>Adhésion</b> : groupe majoritaire qui, sous l'effet d'une argumentation, adhère à la position d'une minorité active.	Les directeurs de magasins

# 4 L'organisation et le suivi d'une réunion

## Synthèse

### 1 L'optimisation de la tenue d'une réunion

Avant d'organiser la réunion → vérifier que toutes les conditions sont bien réunies.

#### LES TYPES DE RÉUNIONS

##### Réunion d'information

- ▶ Descendante (du responsable vers les subordonnés)
- ▶ Ascendante (des subordonnés vers le responsable)

##### Réunion de résolution de problème

- ▶ pour trouver des solutions collectivement

##### Réunion de discussion ou de concertation

- ▶ pour prendre des décisions collectivement et faire évoluer l'activité de l'organisation

### 2 La préparation d'une réunion

Un outil essentiel : la liste de contrôle (ou *check-list*)

Liste de tâches à réaliser	Personnes responsables	Date limite de réalisation
– Fixer une date – Réserver une salle...	– Prénom Nom Fonction ... ...	JJ/MM/NN (Prévoir des marges de sécurité pour gérer les imprévus.)

### 3 La logistique d'une réunion

- Choisir : la date, les horaires, le lieu, les matériels en fonction des **exigences** fixées.
- Préparer les documents et supports d'animation dans les délais et les diffuser aux personnes concernées.

### 4 Le suivi d'une réunion

Après la réunion → diffuser un compte rendu sans tarder.

#### COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU JJ/MM/N

**Mentions obligatoires** : titre, nom des participants, heures de début et de fin.

**Contenu** : relevé concis du déroulement et des décisions prises.

**Rédaction** : forme impersonnelle, style neutre.



## Appli 1 Faire face aux aléas

Vous êtes en stage au centre culturel de votre commune aux côtés de Sophie Daucy, assistante administrative. Le 28 novembre, elle vous associe à l'organisation d'une réunion d'information interne qui aura lieu le 6 décembre à 11 h et réunira 15 participants. L'objectif est de les informer sur le projet d'agrandissement du centre culturel.

Un problème étant intervenu dans l'organisation du buffet **Docs 1 et 2**, votre tutrice vous demande de rédiger un courriel à l'attention du traiteur **Annexe 1**.

### Doc 1 Message téléphonique

#### MESSAGE TÉLÉPHONIQUE

**Date :** 28/11 **Heure :** 10 h

**De :** M. Lebon, traiteur

**Tél. :** 06 45 67 89 04

**À :** Sophie Daucy

**Objet :** Cde du 31/10 pour réunion du 06/12

#### Message :

Est désolé d'avoir perdu n/cde tél du 31/10 pour le buffet du 6/12.

Demande qu'on lui renvoie à :  
lebontraiteur@orange.fr d'ici la fin de la journée.  
S'excuse.

### Doc 2

#### Le message oral de Sophie Daucy



On avait prévu 4 corbeilles croquantes du maraîcher, 4 pains surprise au saumon, 4 pains surprise jambon-fromage et, par personne, 2 mini-croissants à la tapenade, 3 cheesecakes à la tomate, 2 cupcakes au thon fumé. Précisez-lui les quantités totales.

Je n'ai pas reçu son devis, il faut lui réclamer.

N'oubliez pas aussi de lui rappeler que la livraison est attendue à 8 h 45. Merci !



### Annexe 1 Courriel à M. Lebon

**Destinataire :** lebontraiteur@orange.fr

**Cc :**

**Objet :** Buffet du 6/12 au centre culturel

Bonjour,

Nous faisons suite à votre appel téléphonique du 28/11.

Ci-dessous notre commande à livrer au centre culturel à 8 h 45 :

- 4 corbeilles croquantes du maraîcher ;
- 4 pains surprise au saumon ;
- 4 pains surprise jambon-fromage ;
- 30 mini-croissants à la tapenade ;
- 45 cheesecakes à la tomate ;
- 30 cupcakes au thon fumé.

Merci de nous adresser votre devis et de prévoir impérativement la livraison le 6 décembre à 8 h 45.

Cordialement

Sophie Daucy



## Appli 2 Organiser la logistique d'une réunion

Le 22 novembre, Sophie Daucy vous confie également la présentation d'un support de communication pour la réunion du 6 décembre N (*voir Appli 1*).



Préparez le diaporama de présentation du projet d'agrandissement du centre culturel qui sera projeté à la réunion du 6 décembre, à partir de ses notes **Doc 1**.

Doc 1

### Notes de Sophie Daucy pour le diaporama

	Texte	Image à insérer
<b>Diapo 1</b>	Titre de la réunion et date	Logo du centre culturel
<b>Diapo 2</b>	Ordre du jour : – Présentation du projet – Planning des travaux – Inauguration – Questions diverses	À choisir
<b>Diapo 3</b>	Les apports du projet : – Meilleur agencement des espaces – Espace dédié au multimédia – Plus grande capacité d'accueil des lecteurs – Meilleure circulation – Meilleure visibilité des allées et venues	Smiley, par exemple
<b>Diapo 4</b>	Le planning des travaux : – Janvier-février : construction de l'extension du bâtiment – Mars-avril : rénovation et restructuration de l'ancien bâtiment	À choisir
<b>Diapo 5</b>	Inauguration des locaux : – Mai : journée « Portes-ouvertes » – Ateliers à proposer	Ruban coupé, par exemple
<b>Diapo 6</b>	Questions diverses	À choisir
<b>Diapo 7</b>	Remercier pour l'attention	





# 5

## Gérer des espaces collaboratifs

### PÔLE 3

Gestion administrative interne

3.2.4 – Gestion d'espaces collaboratifs

Compétence

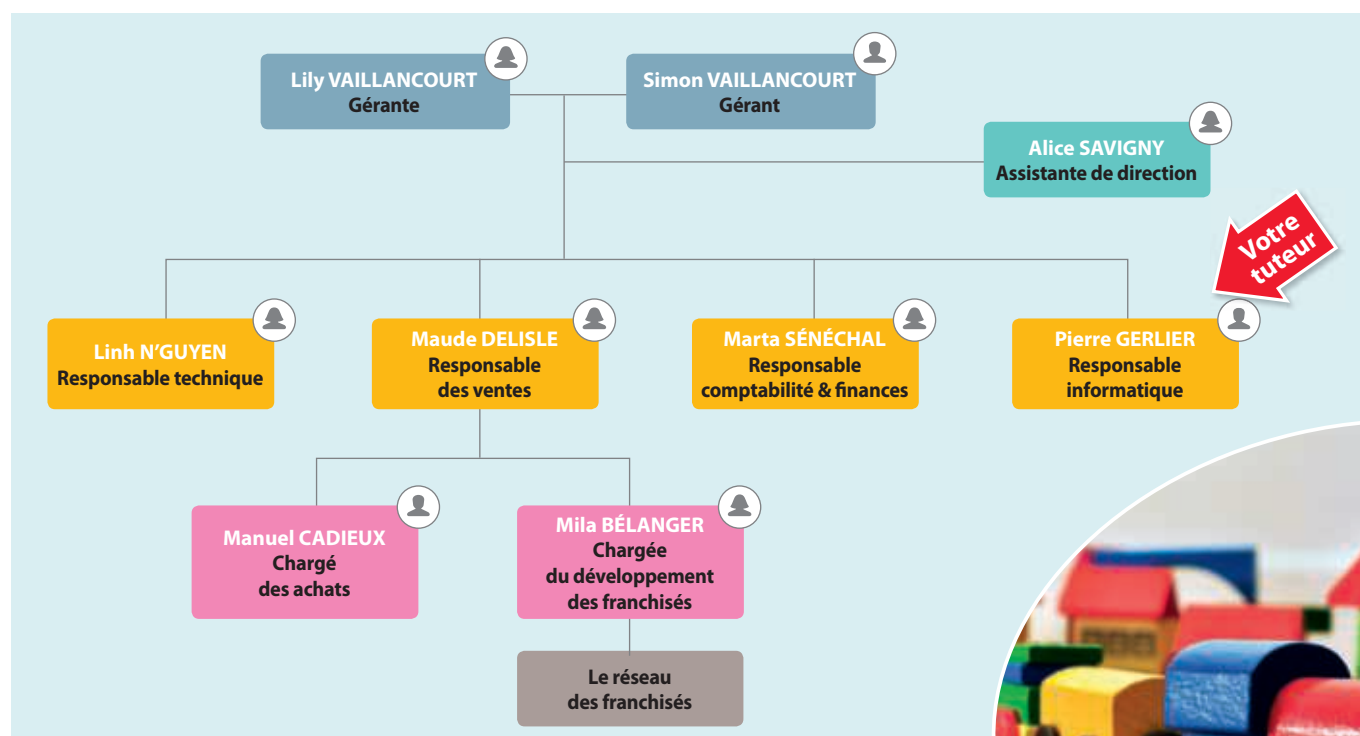
> Créer et maintenir un espace collaboratif



### L'entreprise



- Le P'tit Tour à Bois de Lily est une SARL créée en 1950, spécialisée dans la fabrication de jeux et jouets en bois dans la tradition du bois tourné du Haut-Jura.
- La société commercialise ses créations dans ses franchises, au nombre de 10 sur le territoire national.
- Le nombre de franchisés et le nombre de collaborateurs augmente depuis quelques années.



### Vos missions

Vous effectuez votre période de formation en entreprise au sein du service informatique du P'tit Tour à Bois de Lily.

Pierre Gerlier, votre tuteur, vous demande de l'assister pour mettre en place de nouvelles méthodes de travail collaboratif, dans un environnement numérique de qualité.

Face à l'augmentation du nombre des franchisés et des collaborateurs, il devient urgent et indispensable de mettre à disposition de tous des outils performants de travail collaboratif.

- Mission 1** Choisir des espaces de travail collaboratif
- Mission 2** Mettre en place une plateforme de travail collaboratif
- Mission 3** Créer une page commerciale sur un réseau social



## Mission 1

## Choisir des espaces de travail collaboratif

Pierre Gerlier vous demande de réaliser des recherches relatives à la notion de plateforme de travail collaboratif et aux possibilités offertes par les réseaux sociaux pour améliorer la communication.



- Effectuez des recherches sur Internet pour compléter le document de synthèse (Annexe 1) en précisant vos sources.

### Annexe 1

### Les espaces collaboratifs de travail

#### Recherches

Définition et intérêt d'une plateforme de travail collaboratif :

C'est un espace de travail numérique qui permet de travailler de façon collaborative (souvent désigné sous le terme d'ENT = espace numérique de travail virtuel). Il propose différents outils et/ou des réseaux sociaux pour faciliter les échanges entre les équipes, en interne, et entre les partenaires de l'entreprise, en externe.

L'intérêt de cet espace est de partager les documents, donc de faciliter la communication en améliorant les échanges dans le cadre du travail. Il nécessite un site sur lequel seront hébergés tous les outils et toutes les ressources afin de les mettre à disposition des acteurs.

Source : [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

Possibilités offertes par les outils ou logiciels collaboratifs en ligne :

Certains outils permettent de partager, consulter, modifier à tout moment ou simultanément des documents, planifier des agendas, créer des listes de tâches, partager un événement... depuis n'importe quel poste de travail relié à Internet. D'autres outils en ligne permettent de synchroniser des fichiers, des contacts, des agendas avec des appareils mobiles comme les tablettes, les ordinateurs portables, les smartphones.

Source : [www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)

- À partir du document de synthèse (Annexe 1) et des notes personnelles de Pierre Gerlier (Doc 1), présentez les caractéristiques et les limites de chacun des outils collaboratifs proposés (Annexe 2).

### Doc 1

### Les outils pour le travail collaboratif

► **Les wikis** (« vite », en hawaïen) sont des sites web dont les pages sont modifiables par les visiteurs afin de permettre un travail collaboratif sur les documents numériques présents sur le site.

► **Les forums** sont des sites d'échange de messages (sur Internet via un intranet ou un extranet). Les discussions sont thématiques et se présentent sous la forme de « fils » de discussion.

► **Les blogs professionnels** : « blog » est l'abréviation de « weblog » (journal sur Internet). Ils permettent la publication périodique et régulière d'articles datés, signés et généralement succincts, autour d'un sujet donné. Ils donnent la parole aux partenaires de l'entreprise sur des projets, des prestations, des produits.

► **Les sites de stockage et de partage de fichiers** ou « Cloud computing » permettent de déporter des stockages et traitements informatiques sur des serveurs distants.

► **Le réseautage social** se compose de **réseaux personnels** permettant d'inviter des amis ou relations à échanger en ligne (ex. : Facebook) et de **réseaux sociaux professionnels** (RSP), grâce auxquels on peut démultiplier les contacts professionnels, rechercher des collaborateurs, des clients ou des partenaires sans intermédiaires (ex. : Viadeo en France ou LinkedIn à l'international). Ces réseaux nécessitent des mises à jour et des consultations régulières.

## Annexe 2

## Les outils collaboratifs de travail : caractéristiques et limites

Les outils	Leurs caractéristiques	Leurs limites	Exemples
<b>Les plateformes collaboratives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Échanger de manière formelle et informelle avec tous les collaborateurs.</li> <li>– Faciliter l'accès aux informations communiquées par tous.</li> <li>– Disposer d'une messagerie instantanée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Changer les habitudes de travail et les états d'esprit pour un meilleur travail en équipe.</li> <li>– Gérer la plateforme en amont par un administrateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Google Apps (Drive et Talk)</li> <li>– Agora</li> <li>– Azendoo</li> <li>– Boiteadocs</li> </ul>
<b>Les wikis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Faciliter la création, la modification et le suivi des pages par les participants.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utiliser un logiciel de gestion de wiki.</li> <li>– <b>Vérifier les informations car elles ne sont pas toujours fiables.</b></li> <li>– <b>Mettre en place une charte de bonne utilisation.</b></li> <li>– <b>Prévoir la supervision du wiki par un administrateur.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Wikipédia (le plus connu)</b></li> <li>– Médiawiki (logiciel pour créer un wiki)</li> </ul>
<b>Les forums</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Faciliter les échanges entre les collaborateurs et/ou les partenaires de l'entreprise.</b></li> <li>– <b>Créer différentes discussions, selon des thèmes définis au fur et à mesure.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mettre en place une charte de bonne utilisation.</li> <li>– <b>Avoir des connaissances en informatique pour la mise en place.</b></li> <li>– <b>Échanges en instantanés plus difficiles (s'orienter alors vers une messagerie instantanée).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Presque tous les sites internet proposent un forum.</b></li> </ul>
<b>Les blogs professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Faciliter les échanges entre les collaborateurs et/ou les partenaires de l'entreprise.</b></li> <li>– Représenter un bon intermédiaire entre la page personnelle (l'auteur s'exprime et personne ne répond), et le forum de discussion (tout le monde s'exprime).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Utiliser une plateforme d'auto-publication et d'hébergement (gratuite ou non) ou un logiciel de publication.</b></li> <li>– <b>Prévoir les fonctions d'administrateur et d'animateur du blog.</b></li> <li>– Trouver des thèmes de discussions (par l'animateur du blog uniquement).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De plus en plus d'entreprises proposent un blog.</li> <li>– Exemple : Blog de ECL Direct (expert-comptable en ligne)</li> </ul>
<b>Les sites de stockage et de partage de fichiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Stocker et partager toutes sortes de documents sur un serveur externe sans risque pour son propre serveur ou ordinateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Peu d'offres complètement gratuites.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Google Drive dans Google Apps</b></li> <li>– <b>Dropbox</b></li> <li>– Boiteadocs</li> <li>– iCloud</li> </ul>
<b>Le réseautage social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se constituer et enrichir un réseau de connaissances personnelles et/ou professionnelles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Y consacrer énormément de temps.</li> <li>– <b>Risquer de divulguer des données trop personnelles.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Facebook</b></li> <li>– <b>Viadeo (en France)</b></li> <li>– LinkedIn (à l'international)</li> </ul>

- 3 Pierre Gerlier s'est documenté et, dans un souci de maîtrise des coûts, a passé au crible plusieurs outils collaboratifs gratuits. Il vous en présente trois (Doc 2). Préparez, le 7 janvier, le plan d'une note afin de comparer et présenter à votre tuteur et aux deux co-gérants les différents outils (Annexe 3).

## Doc 2

## Trois outils collaboratifs gratuits pour la communication

	<b>Talkspirit</b> Le Réseau Social d'Entreprise n° 1 des +100 employés <a href="http://www.talkspirit.com">www.talkspirit.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tchat et vidéo-conférences intégrées</li> <li>• Offre complète : plus de 450 applications</li> <li>• Possibilité de créer des groupes de travail</li> <li>• Automatisation des tâches</li> <li>• Organisation de documents dans des groupes</li> <li>• Échange de fichiers</li> <li>• Version pour mobile</li> <li>• 30 jours d'essai gratuits</li> </ul>
	<b>Gladys</b> Plateforme collaborative pour innover et gérer vos projets <a href="https://gladys.com">https://gladys.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de discussions - Tchat</li> <li>• Collecte des données : innovation</li> <li>• Gestion des tâches et planification Gantt</li> <li>• Partage de fichiers sur tablette ou mobile</li> <li>• Veille partagée : partage de centre d'intérêts</li> <li>• Nombre d'utilisateurs illimité</li> <li>• 30 jours gratuits pour 5 utilisateurs</li> <li>• Version Premium : 8 € pendant 30 jours</li> </ul>
	<b>Jamespot</b> Votre métier dans votre Réseau Social d'Entreprise <a href="http://www.fr.jamespot.com">www.fr.jamespot.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution collaborative adaptée à l'entreprise</li> <li>• Plusieurs applications pour faciliter les échanges, communication à tous les niveaux</li> <li>• Espace de stockage dynamique : tout peut être partagé dans des groupes dédiés</li> <li>• Hébergement sécurisé en France</li> <li>• 30 jours gratuits</li> </ul>

## Annexe 3

## Le plan de la note

## Le P'tit Tour à Bois de Lily

## NOTE D'INFORMATION N° 123

Comparaison des outils gratuits existant pour partager des informations et permettre la connexion avec d'autres outils (Google Agenda-Trello, par exemple).

Logiciel	Atouts	Fonctionnalités limitées	Version gratuite
TalkSpirit	Offre complète (connecteurs pour les réseaux sociaux) – version pour mobile.	Non	30 jours d'essai
Gladys	Offre complète – version pour mobile.	Non	30 jours d'essai jusqu'à 5 utilisateurs
Jamespot	Gestion dynamique : nombreuses fonctionnalités. Hébergement sécurisé en France.	Non	30 jours d'essai

## Conclusion

Facilité à trouver des outils collaboratifs gratuits, plus ou moins performants mais dont les fonctionnalités se rapprochent souvent des outils payants.

**Mission 2****Mettre en place une plateforme de travail collaboratif**

Nous sommes le 14 janvier. Pierre Gerlier vous demande de mettre en place la plateforme collaborative qui sera utilisée par toutes les franchises et le siège social.

- 4** Préparez le cahier des charges de la plateforme (**Annexe 4**) d'après les consignes de Pierre Gerlier (**Doc 3**) et la synthèse qu'il a établie (**Doc 4**) à partir de ses recherches sur les règles d'utilisation des plateformes qu'il souhaite mettre en place au sein de chaque service et chaque franchise.

Doc 3

**Consignes de Pierre Gerlier**

On a choisi d'utiliser Talkspirit. Alice Savigny, l'assistante de direction, administrera la plateforme. Le cahier des charges, document essentiel à la création de ce projet, devra formaliser les objectifs, les créations à réaliser (adresses des services et franchisés, les groupes de participants et mots de passe, le dossier pour chaque service et chaque franchise et un dossier « Infos diverses franchisés »). Il devra enfin définir les règles d'utilisation des participants et préciser les contacts.

Doc 4

**Synthèse de Pierre Gerlier sur l'utilisation des plateformes****RÈGLES D'UTILISATION D'UNE PLATEFORME DE TRAVAIL COLLABORATIF**

La mise en place d'une plateforme de travail collaboratif exige :

- d'attribuer un droit d'accès et d'utilisation selon le statut de chacun des membres (administrateur, rédacteur, membre, visiteur...);
- d'exposer les droits et devoirs de chacun des membres ou de chacun des groupes : chacun est responsable des documents qu'il dépose et de l'utilisation qui en est faite (partages, mises à jour, suppressions...);

- de fixer des règles communes pour une bonne utilisation : à chaque partage de données, informer les utilisateurs concernés par courriel en respectant la charte de bonne conduite (registre de langue professionnel, bonne orthographe, formules de politesse appropriées...);
- n'autoriser aucun partage ou stockage de document personnel sur la plateforme, ni aucun partage vers l'extérieur.

<http://imanaging.jamespot.pro/>

Annexe 4

**La préparation du cahier des charges**

**Organisation :** Administratrice : Alice Savigny

**Objectifs :** Permettre aux franchisés et aux collaborateurs de consulter, modifier, échanger et diffuser des documents de toute nature par le biais d'une plateforme collaborative et de les mettre à disposition des partenaires.

**Création :**

- une adresse par service et par franchisé;
- des groupes de participants pour faciliter les partages des documents;
- des mots de passe pour chacun des utilisateurs afin de sécuriser les accès;
- des dossiers aux noms des différents services, dans lesquels seront déposés les documents; prévoir un dossier supplémentaire « Infos diverses franchisés ».

**Règles d'utilisation :** Chaque service et chaque franchise est responsable des documents qu'il dépose sur la plateforme, de leur partage et de leur gestion (suppressions des documents inutilisés, mises à jour des données...).

Pas de documents personnels stockés ou partagés sur la plateforme. Pas de partage vers l'extérieur.

À chaque partage, prévenir les destinataires par courriel en respectant la charte de bonne conduite.









**Contacts :** Alice Savigny. Pierre Gerlier.

- 5 À partir de la liste des derniers documents numériques à archiver (Doc 5), complétez le tableau représentant l'arborescence des dossiers stockés sur la plateforme (Annexe 5).

### Doc 5 Derniers documents numérisés

Autorisation\_absence\_formation\_Savigny.docx ; Tarif\_frs\_peinture\_N.pdf ;  
 Planning\_conges\_siege\_N.xls ; Flyer\_salon\_artisanat\_N.jpeg ; F3\_Recrutement\_vendeuse\_CDD\_N.docx ;  
 Rapport\_maintenance\_ponceuse.pdf ; Conditions\_vente.pdf ; Lancement\_campagne\_nouvprod.docx

### Annexe 5 Arborescence de l'espace de stockage

Dossiers	Fichiers	À partager
 Direction	Note_information_123.docx	oui
	Lettre_congemat_delanoix.pdf	non
	Autorisation_absence_formation_Savigny.docx	non
	Planning_conges_siege_N.xls	oui
 Service informatique	Flyer_salon_artisanat_N.jpeg	oui
	Etat_des_lieux_parc_informatique.xls	non
 Service comptabilité & finances	Facture_98.xls	non
	Releve_bancaire_3101N.pdf	non
 Service technique	Rapport_anomalies_13.docx	non
	Rapport_maintenance_ponceuse.pdf	non
 Service des ventes	Devis_251.xls	non
	Tarif_frs_peinture_N.pdf	non
	Conditions_vente.pdf	oui
 Service des achats	Appel_doffres_1.xls	oui
 Service développement des franchisés	Argumentaire_commercial.docx	oui
	Calendrier_solde_hiver.docx	oui
	Lancement_campagne_nouvprod.docx	oui
 Franchise 1	F1_Rapport_activite_N.pdf	oui
 Franchise 2	F2_Rapport_activite_N.pdf	oui
 Franchise 3	F3_Rapport_activite_N.pdf	oui
	F3_Recrutement_vendeuse_CDD_N.docx	oui

Faire  
le point

## La mise en place d'une plateforme collaborative

### Étape 1

La définition

Je définis :  
le cahier des charges qui formalise  
les besoins et pose un cadre au  
fonctionnement de la plateforme.

### Étape 2

L'installation

Je mets en place :  
la plateforme avec l'application

### Étape 3

L'utilisation

Je stocke et partage :  
les documents



## Mission 3

## Créer une page commerciale sur un réseau social

Nous sommes le 23 janvier. Lily et Simon Vaillancourt ont fait part à Pierre Gerlier de leur souhait d'utiliser un réseau social à des fins commerciales.

- 6 À l'aide de la notice fournie (Doc 6), déterminez les possibilités d'utilisation de Facebook les plus adaptées aux besoins de l'entreprise (Annexe 6).

Doc 6

## La notice d'utilisation de Facebook Business Manager

Un outil pratique et rapide à mettre en place : Facebook Business Manager. Plus la peine de se poser la question d'avoir un compte professionnel ou personnel, avec le FBM, l'entreprise peut réaliser toutes les tâches depuis le même compte. L'intérêt de cette nouveauté est de supprimer les doublons de profils sur les réseaux Facebook (une rubrique permet de détecter les comptes utilisés par plusieurs personnes en même temps au sein d'une même entreprise).

FBM est un service proposé pour gérer la totalité des pages Facebook de l'entreprise, l'ensemble de ses ressources, ses applications, ses publicités, pour communiquer librement et gratuitement sur des événements (nouveaux produits), pour recruter des nouveaux collaborateurs, rechercher et démarcher de nouveaux partenaires ou clients (choisir le type d'audience) ou renforcer le contact avec les clients via différentes applications

(enquêtes, mini-sondage d'opinion, jeux concours, analyse pour étudier les statistiques des pages Facebook).

Quel est l'enjeu pour l'entreprise? Il s'agit surtout d'être visible et de donner une image active. Les entreprises créent leurs pages Facebook, attachées à un profil (celui d'un membre de l'entreprise, l'administrateur principal, qui fera l'ajout ou la suppression de collaborateurs du compte et qui dispose des pleins pouvoirs sur la page).

Concernant la publicité, Facebook intègre une solution payante. Elle permet de faire de la publicité pour un produit, une entreprise ou une fan-page. Deux modes de paiement sont proposés : soit au clic (Facebook fait payer les annonceurs à chaque fois qu'un utilisateur clique sur la publicité), soit à l'affichage (l'annonceur paie la publicité selon le nombre d'affichages de la publicité).

<https://fr-fr.facebook.com/business>.

Annexe 6

## Les possibilités d'exploitation de Facebook Business Manager

Un ou plusieurs compte(s)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer un seul compte afin de supprimer les doublons sur le réseau (une rubrique permet de détecter les comptes utilisés simultanément par plusieurs personnes).</li> <li>Désigner un administrateur chargé de gérer la page principale de l'entreprise, les comptes publicitaires et les applications.</li> </ul> <input checked="" type="checkbox"/> gratuit <input type="checkbox"/> payant
Une page Facebook, pourquoi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des liens, échanger des informations et des documents.</li> <li>Recruter, rechercher et démarcher des partenaires, maintenir le contact avec les clients et apprendre à mieux les connaître grâce à des applications variées.</li> </ul> <input checked="" type="checkbox"/> gratuit <input type="checkbox"/> payant
La publicité, comment?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trouver des clients facilement en choisissant son audience : possibilité de cibler des clients similaires à ceux de l'entreprise.</li> <li>Optimiser la publicité : planifier ses campagnes de publicité.</li> </ul> <input type="checkbox"/> gratuit <input checked="" type="checkbox"/> payant

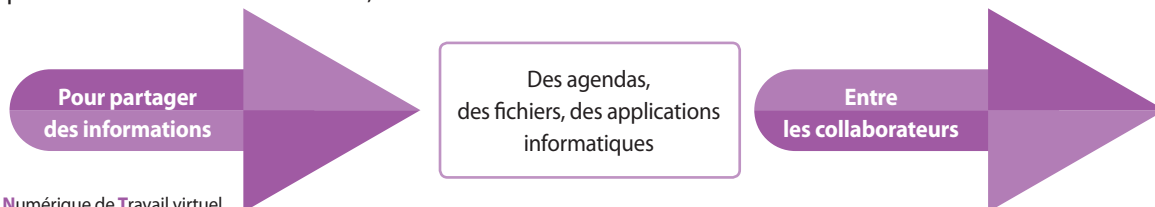


- 7 À l'aide de la Fiche Micro 3 (page 263), créez la page Facebook de la société.



### 1 Le choix des espaces de travail collaboratif

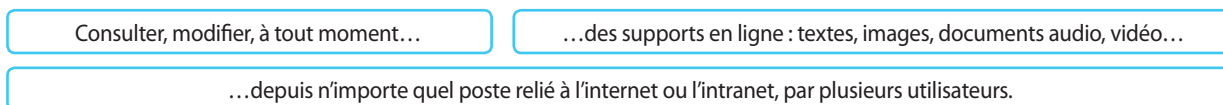
- Une plateforme de travail collaboratif, c'est un ENT\* :



\* Espace Numérique de Travail virtuel

Il facilite et optimise les échanges professionnels et favorise le travail en équipe.

- Cet ENT permet de :



- Grâce à des outils d'échanges disponibles sur Internet, comme :

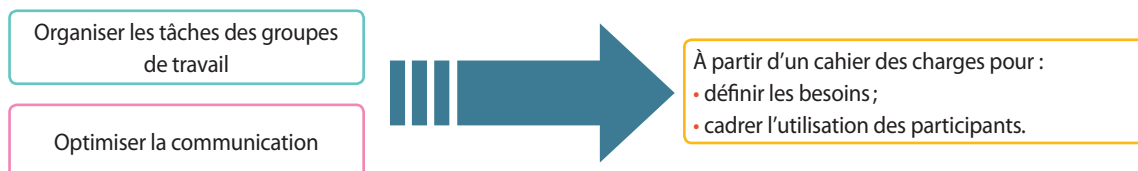


### 2 La création d'une page commerciale sur un réseau social

- Les réseaux sociaux permettent :

de démultiplier les contacts professionnels ou personnels	de créer des pages commerciales pour faire connaître les services, les produits...
de donner une image dynamique de l'entreprise	d'avoir accès à un large potentiel de contacts

### 3 La mise en place d'une plateforme collaborative



## Appli 1 Choisir un mode de conférence à distance

Vous effectuez votre stage au sein de l'entreprise Carte Noire SAS. La société a vu son budget voyages augmenter ces dernières années en raison des nombreux déplacements auprès des franchisés. Le directeur commercial, Mayeul Kerbrat, souhaite profiter des nouvelles possibilités de communication pour réaliser des économies et assurer une collaboration maximale avec l'ensemble de sa force de vente, dispersée sur tout le territoire. Votre tutrice, assistante de Mayeul, a recherché sur le site de l'opérateur téléphonique de l'entreprise deux types de communication à distance.



Comparez, dans un tableau d'aide à la décision réalisé avec votre texteur, les deux types de réunions proposées, en faisant ressortir les avantages de chacun à l'aide de la documentation fournie [Doc](#).

Doc

### Les réunions à distance

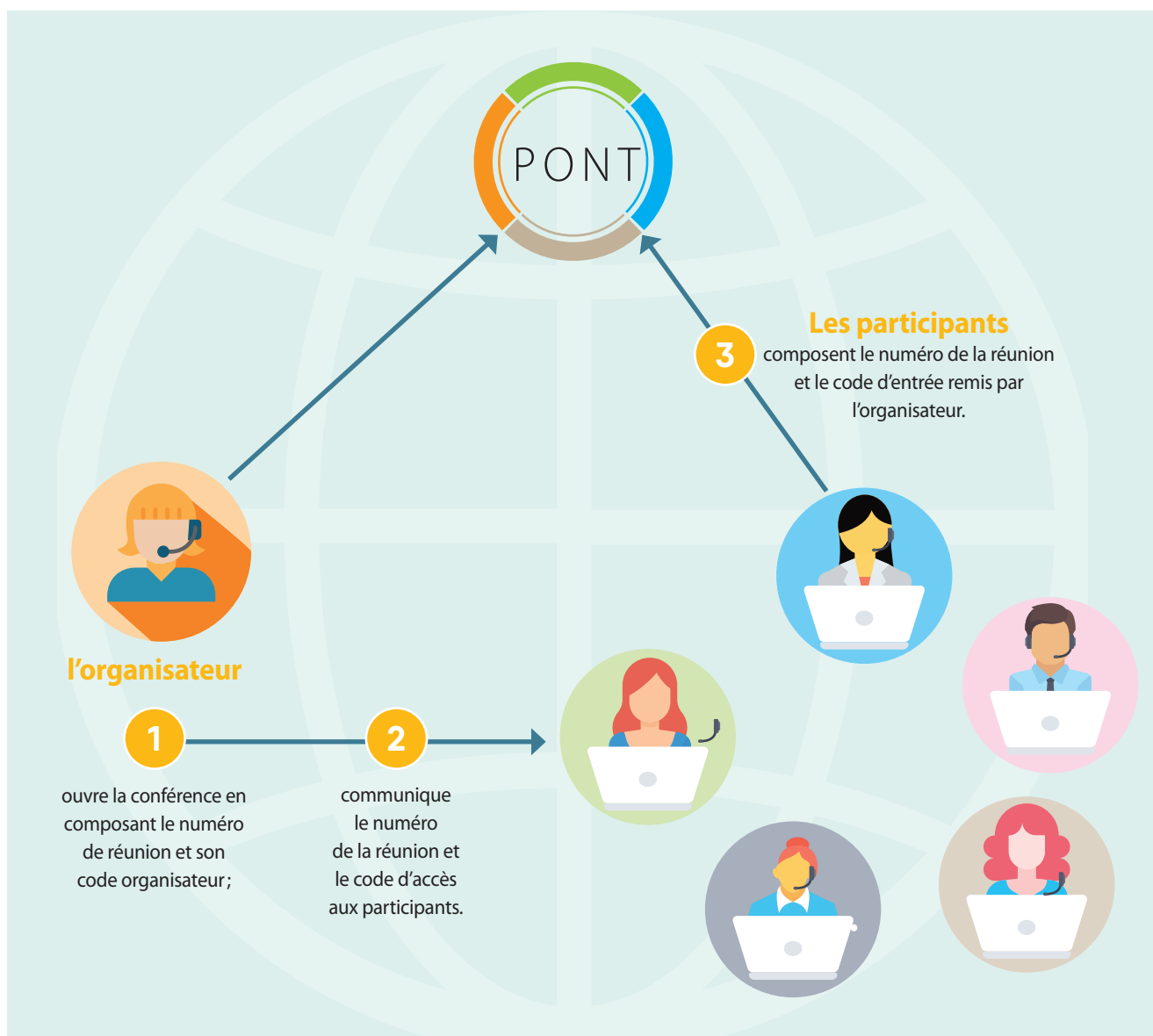
#### RÉUNION FLASH

Vos réunions par téléphone en un clin d'œil



**AUDIO ET WEB CONFERENCE**

Organisez une réunion à distance par téléphone (audio conférence) et partagez des documents (web conférence) en toute simplicité



### Un service qui nécessite seulement un téléphone et un accès Internet

Pour utiliser le service, vos outils sont suffisants :

- un téléphone pour effectuer vos réunions téléphoniques ;
- un ordinateur équipé d'un accès internet pour avoir la possibilité de piloter vos conférences et partager vos documents ;
- une webcam pour vos conférences vidéo.

### Une solution pour des réunions en toute simplicité

Vous invitez les participants à se connecter par téléphone puis sur le portail internet.

À partir de cette interface, vous animez vos réunions en direct avec la possibilité :

- de couper et activer les micros ;
- de mettre en place un chat ;
- de partager vos documents ou vos applications.

# 6

## Gérer des agendas partagés

### PÔLE 3

#### Gestion administrative interne

#### 3.4.1 – Gestion des agendas

#### Compétence

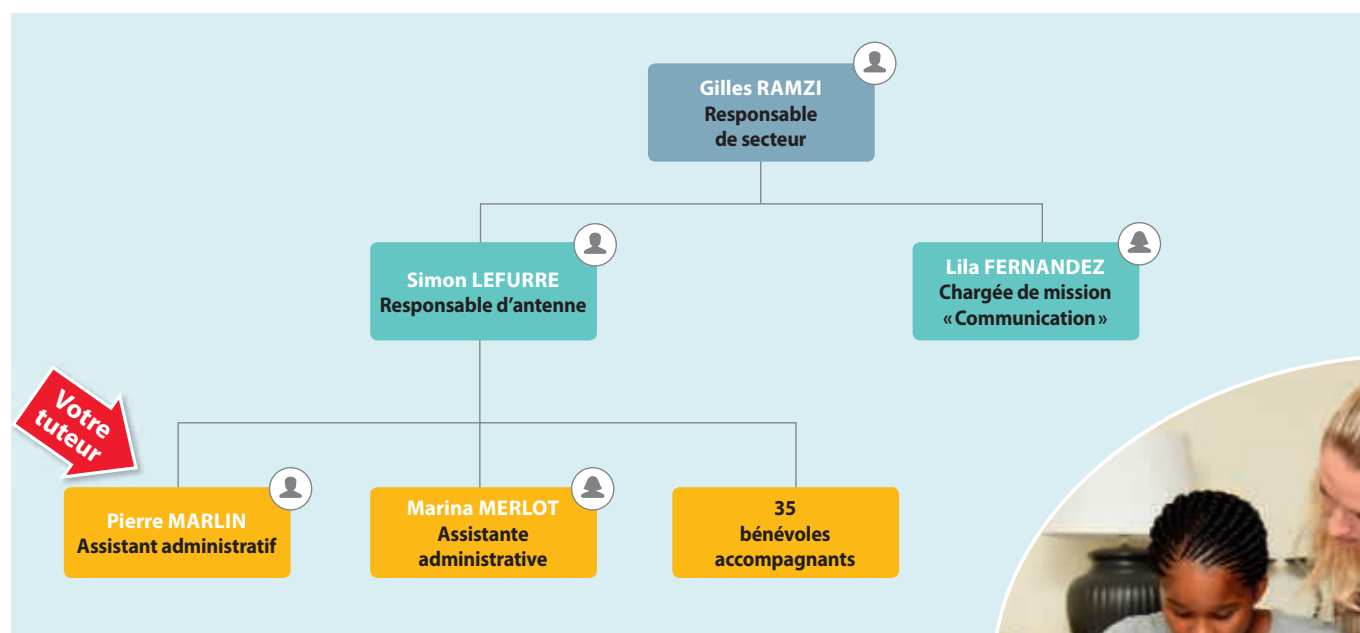
> Mettre à jour des agendas partagés



### L'organisation



- Association loi 1901 reconnue d'utilité publique, Entraide Scolarité 44 propose un accompagnement scolaire individuel aux enfants que leurs parents ne peuvent pas aider dans leur travail scolaire.
- Son siège est à Paris. Elle compte 55 antennes réparties sur toute la France.
- L'association propose également aux enfants des sorties culturelles.
- Les bénévoles ont des profils variés : étudiants, actifs ou retraités.



### Vos missions

Vous êtes en stage au sein de l'antenne de Nantes. Vous travaillez aux côtés de Pierre Marlin, assistant administratif, qui vous initie au travail de planification des activités et au partage d'agendas électroniques.

Pierre vous demande de l'aider à gérer les agendas partagés des membres de l'association, et en particulier celui de Simon Lefurre, responsable d'antenne. Chacun des membres bénéficie de droits d'accès aux agendas pour la consultation uniquement.

**Mission 1** Gérer les fonctionnalités avancées des agendas partagés

**Mission 2** Utiliser les outils nomades de tenue d'agendas



## Mission 1 Gérer les fonctionnalités avancées des agendas partagés

## 1. Consulter un agenda partagé et planifier une réunion interne

Le 20 janvier N, vous prenez connaissance du message vocal de votre tuteur Pierre Marlin, assistant administratif (**Doc 1**).

- 1** Mettez à jour l'agenda partagé de Simon Lefurre ([Annexe 1](#)).

## Doc 1 Le message vocal de Pierre Marlin



Message du 20/01 (8 h 30) – Bonjour, il faudrait planifier un rendez-vous entre Simon Lefurre et Gilles Ramzi (prévoyez 2 h, le matin à partir de 8 h 30 ou l'après-midi, dans les locaux de l'association, salle Platon) pour finaliser le programme des activités culturelles de l'année. Bloquez son agenda mardi après-midi pour préparer ce rendez-vous. Merci !

## Annexe 1 L'agenda partagé de Simon Lefurre avec Gilles Ramzi

The screenshot displays a digital agenda application interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Ajouter l'agenda d'un autre', 'Mes agendas', and 'Autres agendas'. The main area shows a calendar view for January 2020, with columns for each day of the month. The events are color-coded by category, with blue for 'Cultural activities' and purple for 'Cultural activities'. Two specific events are highlighted with pink boxes: 'Réunion « activités culturelles »' on January 28th and 'Réunion « activités culturelles »' on January 29th.

- 2** Rédigez le courriel destiné à Gilles Ramzi sous la signature de Simon Lefurre, pour lui préciser le lieu et l'objet de la réunion (*Annexe 2*).

## Annexe 2 Le courriel destiné à Gilles Ramzi

Destinataire : gillesramzi@gmail.com

Cc :

Objet : Réunion programme « activités culturelles »

Bonjour Gilles,

Je te propose de nous rencontrer à l'association, rue Paul Bert (salle Platon), le 29 janvier de 15 h à 17 h, afin de finaliser ensemble le programme des activités culturelles.

Bien cordialement

Simon Lefurre

## 2. Planifier et proposer un rendez-vous en externe commun à deux collaborateurs

Le 21 janvier, Simon Lefurre vous a envoyé un message sur votre messagerie électronique.

- 3** À partir de ce message (Doc 2) et de l'agenda partagé de Simon Lefurre (Doc 3), proposez un rendez-vous (Annexe 3).

### Doc 2 Courriel de Simon Lefurre

De : simonlefurre@gmail.com

À : Stagiaire

Date : 21 janvier N

Objet : Tr : Demande de rendez-vous

Bonjour,

Merci de fixer un rendez-vous la semaine prochaine en fonction de mes disponibilités dans les locaux du journal. Prévoir la présence de Lila Fernandez, chargée de mission « Communication ». Proposez-lui le rendez-vous *via* Google agenda. Vérifiez ensuite qu'elle l'a bien accepté avant de confirmer le rendez-vous au journaliste de *Couleur locale*.

Programmez une notification (rappel 30 min. avant) pour que je n'oublie pas le rendez-vous.

Simon Lefurre

> Message du 18/01/N 10:51  
 > De : maxime.louvain@orange.fr  
 > À : simonlefurre@gmail.com  
 > Copie à :  
 > Objet : Article revue *Couleur locale*

Monsieur,

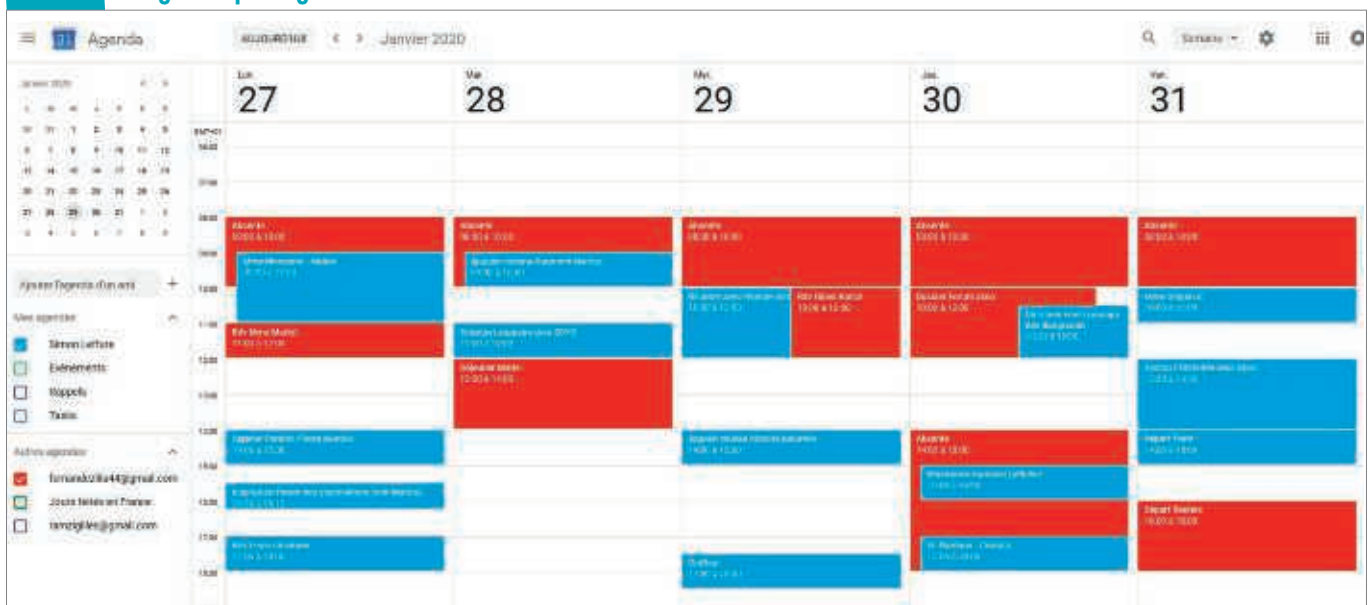
Nous avons convenu ensemble d'écrire un article dans notre revue locale ainsi que sur notre blog pour faire connaître les actions de votre association.

Je reprends donc contact avec vous afin de fixer un rendez-vous d'une heure. Je suis disponible le 30 ou 31 janvier à votre convenance, de préférence dans nos bureaux, au 10, rue Jeanne d'Arc.

Dans l'attente,

Cordialement  
 Maxime Louvain  
 Tél. 06 54 21 32 65

### Doc 3 L'agenda partagé de Simon Lefurre



## Annexe 3

## La fiche de proposition de rendez-vous

**RDV journaliste Couleur Locale** [ENREGISTRER]

31 janv. 2020 11:00 à 12:00 31 janv. 2020 FUSEAU HORAIRE

☐ Toute la journée ☐ Une seule fois

**DÉTAILS DE L'ÉVÉNEMENT** RECHERCHER UNE HEURE

**Bureau du journal Couleur locale, 10 rue Jeanne d'Arc**

Ajouter une visioconférence

Notification 30 minutes

AJOUTER UNE NOTIFICATION

simonleffure@gmail.com

Occupé Visibilité par défaut

Maxime Louvain du journal Couleur Locale m'a contacté pour écrire un article sur les activités de notre association. J'espère que tu pourras te rendre disponible. À bientôt.

**INVITÉS**

Ajouter des invités

Les invités peuvent :

- ☐ Modifier l'événement
- ☒ Inviter d'autres personnes
- ☒ Voir la liste des invités

- 4 Lila Fernandez a accepté le rendez-vous. Le 22 janvier, préparez l'appel téléphonique destiné à Maxime Louvain pour lui proposer ce rendez-vous (Annexe 4).

## Annexe 4

## La fiche de préparation d'appel téléphonique

## PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- **Date :** 22 janvier N
- **Destinataire :** Maxime Louvain
- **Objet :** RDV article Couleur locale

- Saluer, se présenter.
- Rappeler la demande de rendez-vous adressée à Simon Lefurre le 18/01/N.
- Proposer une rencontre avec Lila Fernandez et Simon Lefurre le 31/01/N de 11 h à 12 h, dans les locaux du journal.
- Demander si le rendez-vous lui convient toujours.
- Remercier, saluer.

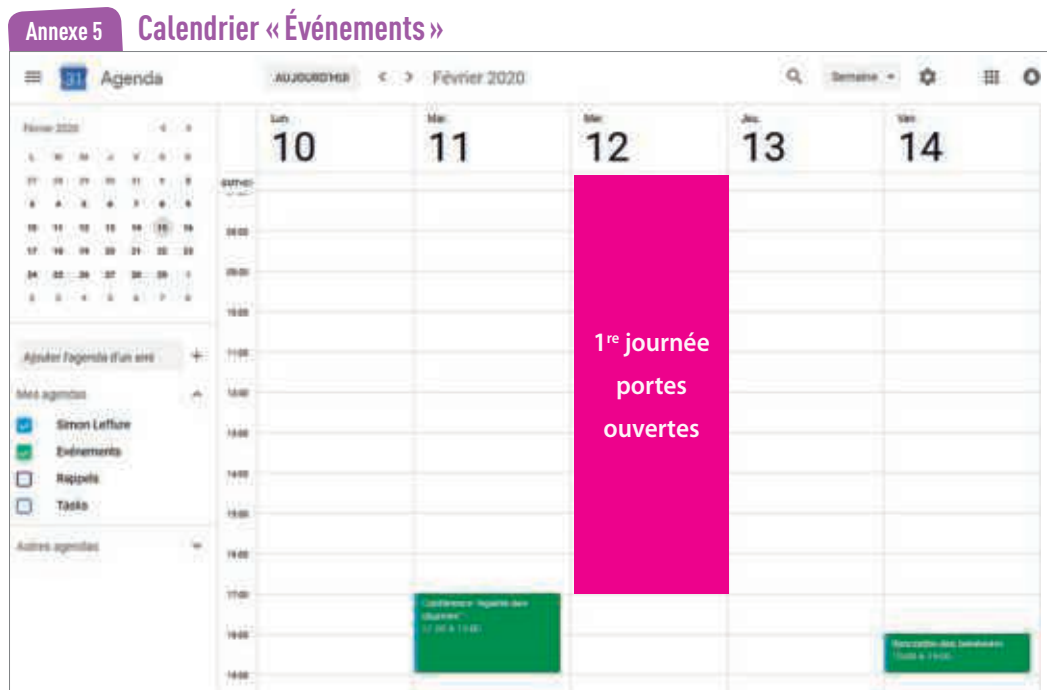


### 3. Planifier une manifestation dans le calendrier « Événements »

Pierre Marlin a créé un calendrier « Événements » sur l'agenda partagé de l'entreprise pour informer le personnel et les bénévoles de l'association sur les différents événements – internes comme externes – susceptibles de les intéresser.

Il vous précise que l'association organisera cette année deux journées « Portes ouvertes », les 12 février et 9 septembre N, à destination des bénévoles, du personnel, des élus et des familles du quartier. Il vous demande de mettre à jour le calendrier du mois de février.

**5** Ajoutez la manifestation « Portes ouvertes Entraide Scolarité 44 » sur le calendrier (Annexe 5).



**6** Rédigez le texte descriptif de l'événement que le personnel et les bénévoles pourront consulter en cliquant sur l'événement « Portes ouvertes » (Annexe 6).

**Annexe 6** Description de l'événement « Portes ouvertes Entraide Scolarité 44 »

1<sup>re</sup> journée portes ouvertes à l'attention du personnel, des bénévoles, des élus et des familles du quartier.

(Une 2<sup>e</sup> journée portes ouvertes aura lieu le 9 septembre N.)

Faire  
le point

## Les bonnes raisons d'utiliser un agenda partagé

- Partager son agenda avec un ou plusieurs collaborateurs : les consulter et les renseigner simultanément.
- Envoyer des invitations à des réunions et suivre les réponses.
- Créer un calendrier « Événements ».

**Mission 2****Utiliser les outils nomades de tenue d'agendas**

Florence Simies vient d'être embauchée en qualité de chargée de mission « Culture ». Vous assistez à son premier échange avec Marina Merlot, assistante administrative (Doc 4). En accord avec Pierre Marlin, Marina vous propose de traiter vous-même la demande de Florence Simies.

-  **7** Créez l'agenda électronique de Florence Simies sur Google Agenda et saisissez ses rendez-vous extérieurs de la semaine prochaine à partir de son ancien agenda personnel (Doc 5), puis imprimez-le.

Doc 4

**La conversation de Florence Simies et de Marina Merlot**

Bonjour Madame. Florence Simies, je suis la nouvelle chargée de mission « Culture ». Je voudrais créer un agenda électronique pour faciliter les échanges avec l'équipe. On m'a dit que vous étiez experte en la matière. Pouvez-vous me renseigner ?

Oui ce serait l'idéal, j'ai un Samsung Galaxie S8.

Ce serait parfait. Je me demandais s'il était possible de masquer mes rendez-vous personnels et de programmer une fois pour toute une réunion hebdomadaire qui a lieu le lundi de 11 h à 12 h, avec un rappel 30 min. avant...

Bonjour Florence, bien sûr, vous voulez le consulter sur votre mobile ?

Je peux vous adresser un mémo pour synchroniser l'agenda avec votre smartphone. C'est un peu compliqué.

Oui, c'est possible, je vous indiquerai comment faire.

Doc 5

**Un extrait de l'agenda papier de Florence Simies (semaine S + 1)**

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI
8 h	Accueil stagiaire	Rdv dentiste		Rdv Médiathèque (1 h 30)
9 h	Rdv lycée Clémenceau (1 h)	Réunion secteur (2 h)	Dossier théâtre (abonnements...)	Adjoint au maire (1 h)
10 h				
11 h	Réunion de service (1 h)		École Léon Blum (1 h)	
12 h		Déjeuner Élodie (2 h)		
13 h				



8

À l'aide des ressources disponibles sur Internet, répondez aux questions posées par Florence Simies à Marina Merlot concernant la gestion de son agenda électronique (Doc 4).

- Expliquez-lui comment masquer ses rendez-vous personnels (Annexe 7).
- Précisez comment synchroniser son smartphone (Annexe 8).
- Remplissez les copies d'écran (Annexe 9) pour programmer sa réunion hebdomadaire du lundi.

## Annexe 7

## La procédure de masquage des événements

1. Sur votre ordinateur, ouvrez l'application Google Agenda.
2. Ouvrez l'événement que vous souhaitez modifier.
3. Déroulez le menu « Visibilité par défaut ».
4. Sélectionnez « Privé ».
5. Cliquez sur Enregistrer.

## Annexe 8

## La procédure de synchronisation d'un agenda Google avec un smartphone

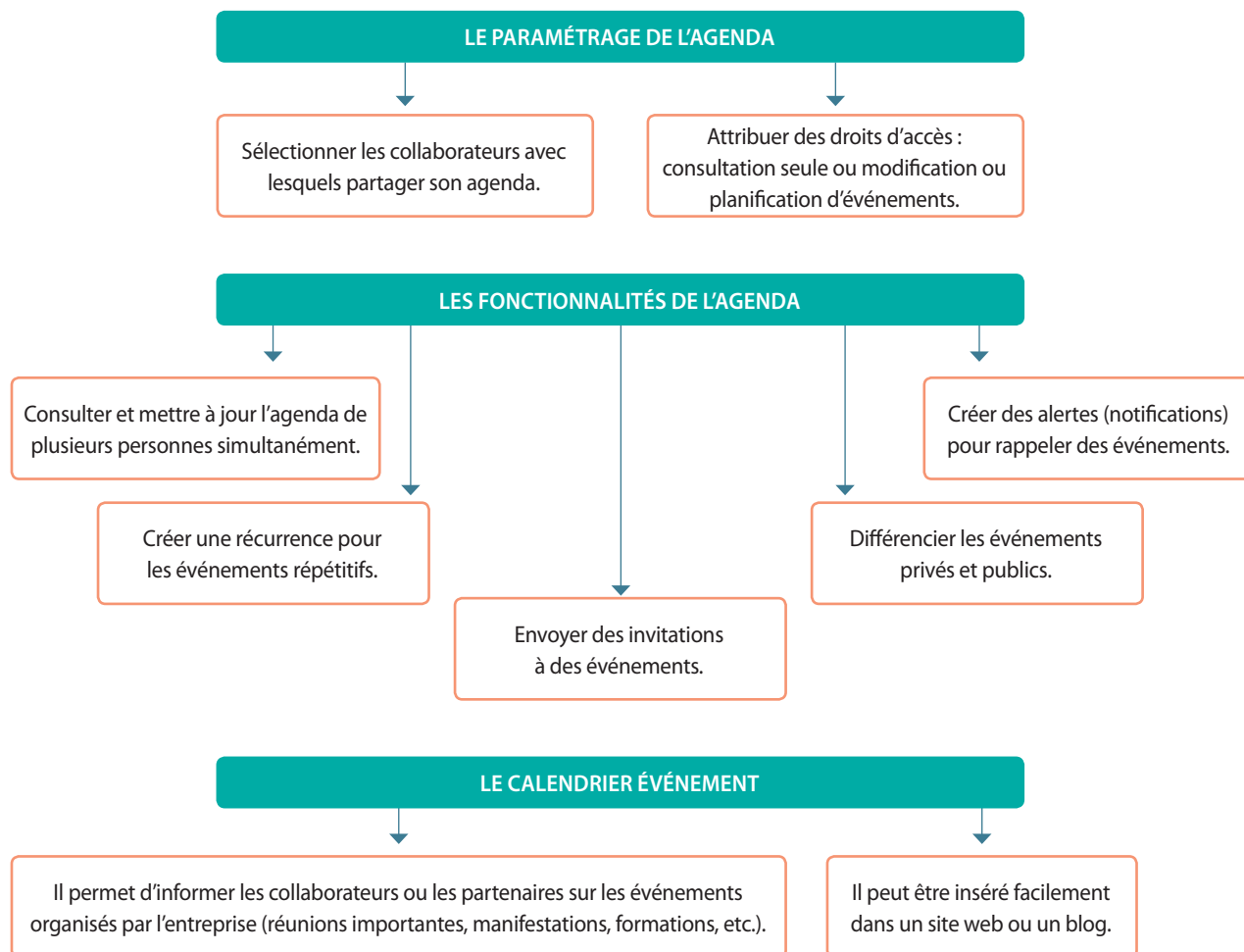
1. Téléchargez l'application Google Agenda sur Google Play.
2. Lorsque vous ouvrez l'application, tous vos événements sont synchronisés avec votre ordinateur.

## Annexe 9

## Copie d'écran « modification d'un événement »

L'agenda partagé est un outil de travail collaboratif. Il permet de coordonner les activités de l'entreprise, d'un service ou de plusieurs collaborateurs.

### 1 La gestion des fonctionnalités avancées des agendas partagés



### 2 Les outils nomades de tenue d'agenda

- L'agenda partagé peut être synchronisé avec un outil nomade
  - ordinateur portable
  - tablette numérique
  - smartphone
- La synchronisation permet de mettre à jour l'agenda à partir de chacun des outils utilisés.



## Appli 1 Mettre à jour un agenda mensuel sur Google Agenda

Vous êtes en stage chez JM Infographie, organisme de formation situé à Saint-Raphaël. Le responsable, Jules Minot, est formateur en infographie. Vous lui avez conseillé de créer un agenda « Formations » pour l'intégrer à son site Internet. Ainsi, les clients et les prospects pourront consulter ses disponibilités. Vous disposez de l'adresse de Jules Minot : « julesminot@gmail.com ».

1 Complétez l'agenda « Formations » de Jules Minot pour le mois de février **Annexe 1** à partir de la liste des dernières commandes de formations reçues **Doc 1** et du message de Jules Minot **Doc 2**.

2 Reproduisez-le sur Google Agenda.

3 Précisez les détails de l'événement « Atelier médiathèque » (**Doc 2**, **Annexe 2**).

4 Après avoir consulté le centre d'aide de Google (<https://support.google.com>), indiquez à Jules Minot la procédure d'insertion d'un agenda sur une page web **Annexe 3**.

### Doc 1 Dernières commandes de formations

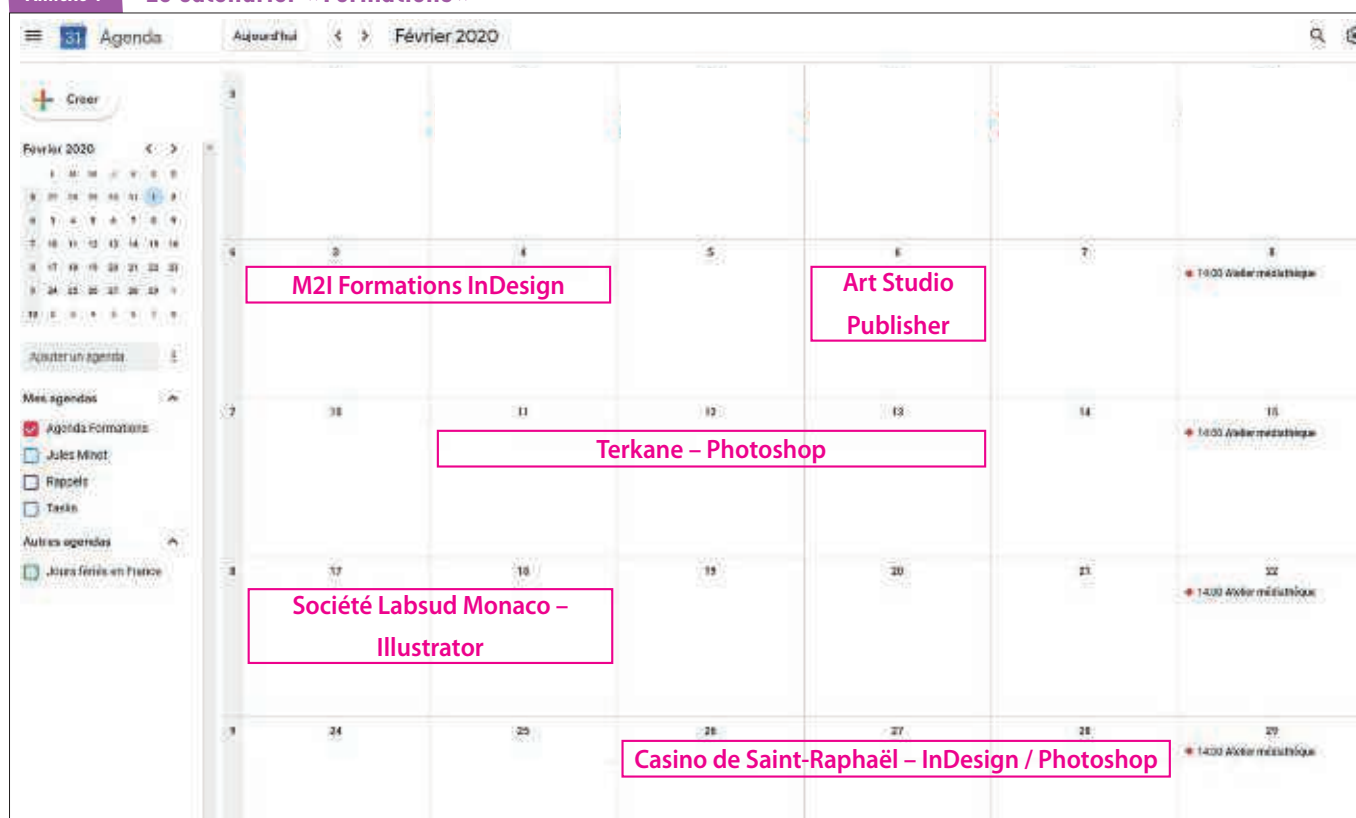
#### FORMATIONS DU MOIS DE FÉVRIER

- **Art Studio** – Publisher – 06/02
- **Terkane** – Photoshop – 11, 12, 13/02
- **M2I Formations** – Indesign, Photoshop – 03, 04/02
- **Casino St-Raphaël** – Indesign, Photoshop – 26, 27, 28/02
- **Sté Labsud Monaco** – Illustrator – 17, 18/02

### Doc 2 Message de Jules Minot

J'anime un atelier à la médiathèque de Saint-Raphaël tous les samedis de 14 h à 16 h, merci de l'ajouter à mon agenda avec un rappel 30 min. avant. Comme je vais rendre public l'agenda « Formations » sur mon site web, vous préciserez que cet atelier a pour objet de préparer un concours de bande-dessinée et qu'il est ouvert aux enfants de 6 à 12 ans.

### Annexe 1 Le calendrier « Formations »



## Annexe 2 Détails de l'événement « Atelier médiathèque »

Atelier Médiathèque

31 janv. N 14:00 à 16:00 31 janv. N FUSEAU HORAIRE

☐ Toute la journée
 ☐ Une seule fois
 

Une seule fois  
 Tous les jours  
**Toutes les semaines le samedi**  
 Tous les mois le deuxième samedi  
 Tous les ans le 8 février  
 Tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi)  
 Personnaliser...

DÉTAILS DE L'ÉVÉNEMENT

RECHERCHER UNE HEURE

Médiathèque de Saint-Raphaël

Ajouter une visioconférence

Notification 30 minutes

AJOUTER UNE NOTIFICATION

Agenda Formations

Occupé Visibilité par défaut

Atelier pour préparer un concours de bande-dessinée, ouvert aux enfants de 6 à 12 ans.

INVITÉS

Ajouter des invités

Les invités peuvent :
 

☐ Modifier l'événement
 ☒ Inviter d'autres personnes
 ☒ Voir la liste des invités

## Annexe 3 La procédure d'insertion d'un agenda Google sur une page web

1. Dans la liste des agendas située sur le côté gauche de la page, cliquer sur la flèche dirigée vers le bas affichée à côté de l'agenda à intégrer.

2. Sélectionner « Paramètres de l'agenda ».

3. Copier le code « Iframe » affiché dans la section « Insérer cet agenda ».

4. Coller ce code sur le site web ou sur le blog.





# 7

# Planifier et suivre les activités

## PÔLE 3

### Gestion administrative interne

#### 3.4.2 – Planification et suivi des activités

#### Compétence

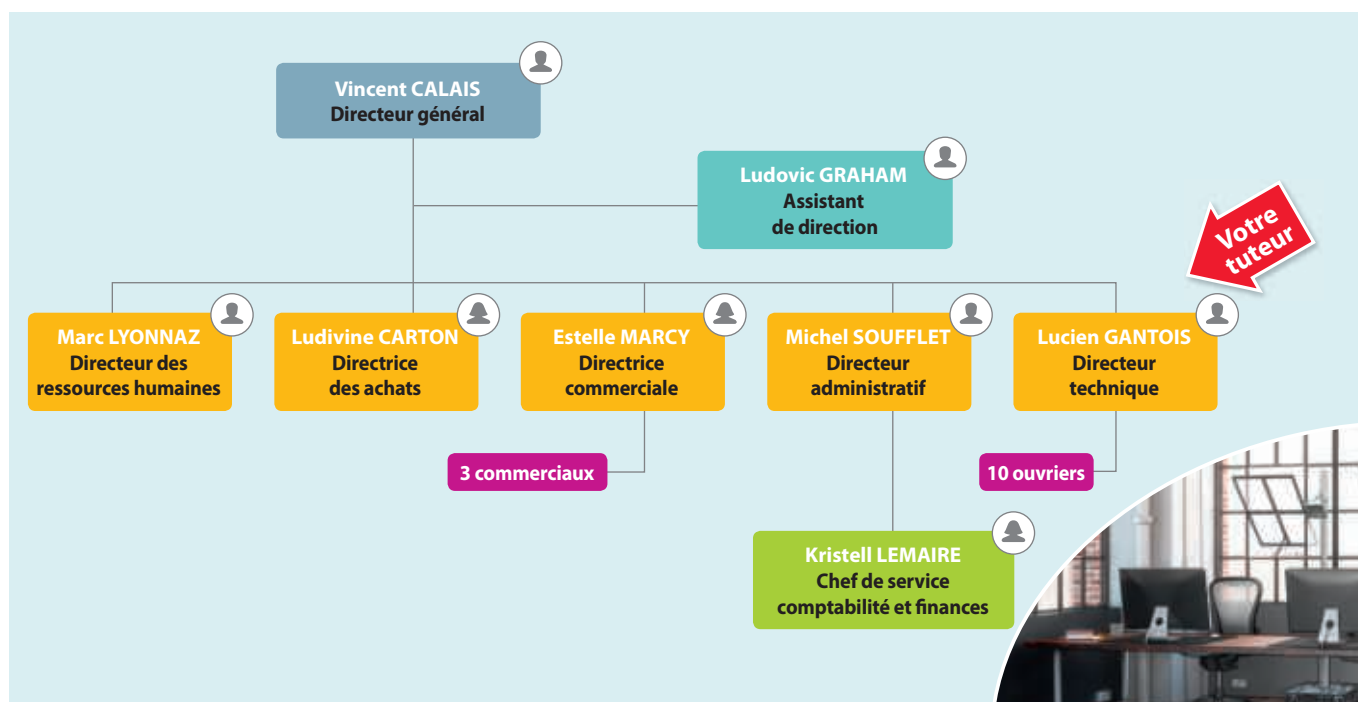
> Programmer  
et coordonner  
des activités



## L'entreprise



- Buro XXL est une SARL de 21 salariés dirigée par Vincent Calais.
- Spécialisée dans la **vente de mobiliers, d'accessoires et de fournitures de bureau**, la société effectue également des aménagements de bureaux et d'espaces professionnels.



## Vos missions

Vous êtes en formation en alternance entre le CFA de Rennes et Buro XXL. Vous intégrerez tour à tour différents services. À partir de cette semaine, vous serez amené(e) à participer aux activités de la direction administrative et de la direction technique.

**Mission 1** Utiliser les outils de planification et d'ordonnancement

**Mission 2** Automatiser la planification et le suivi des tâches

**Mission 3** Optimiser les coûts des activités





## Mission 1 Utiliser les outils de planification et d'ordonnancement

Nous sommes le 21 janvier. L'assistant de direction, Ludovic Graham, vous demande de l'aider dans l'organisation de l'inauguration du nouveau showroom, prévue le 14 mars. C'est un moment important pour l'entreprise, qui projette ainsi son image et met en avant la qualité de ses services.

- 1 Numérotez dans un ordre logique d'exécution les différentes tâches nécessaires à l'organisation de cette manifestation (Annexe 1). Vous disposez pour cela d'un extrait de l'agenda de l'année (Doc 1).

### Doc 1 L'agenda de l'année

Jour	JANVIER					FÉVRIER					MARS				
Lu		7	14	21	28		4	11	18	25		4	11	18	25
Ma	1	8	15	22	29		5	12	19	26		5	12	19	26
Me	2	9	16	23	30		6	13	20	27		6	13	20	27
Je	3	10	17	24	31		7	14	21	28		7	14	21	28
Ve	4	11	18	25		1	8	15	22		1	8	15	22	29
Sa	5	12	19	26		2	9	16	23		2	9	16	23	30
Di	6	13	20	27		3	10	17	24		3	10	17	24	31

Commander la plaquette 30 jours avant et prévoir au moins une semaine pour la concevoir.

Réunion préparatoire

Tout doit être bouclé à cette date.

Inauguration du showroom

### Annexe 1 La liste des tâches « Inauguration du showroom »

7	Commande de la plaquette publicitaire à l'imprimeur (mise en page et impression)
9	Réalisation d'un questionnaire à remplir par les visiteurs lors de l'inauguration
10	Installation du showroom
13	Exploitation des questionnaires clientèle
14	Participation à une réunion-bilan avec les acteurs de la manifestation
15	Rédaction d'un rapport-bilan et envoi aux différents services
3	Réunion préparatoire à l'inauguration du showroom
12	Insertion des photos de la manifestation sur le site et affichage dans le hall
4	Élaboration du compte rendu de la réunion préparatoire
1	<b>Convocation des participants à la réunion préparatoire</b>
2	Réservation de la salle de réunion
5	Envoi aux participants du compte rendu de la réunion préparatoire par courriel
6	Conception du projet de plaquette publicitaire à remettre aux visiteurs de l'inauguration
8	Annonce de l'inauguration sur le site de l'entreprise et par publipostage aux clients et prospects
11	Affichage sur le panneau lumineux du hall d'un message de bienvenue ; accueil et orientation des visiteurs à l'arrivée ; prise en charge des visiteurs par l'équipe commerciale ; distribution de la plaquette ; prise de photos numériques pour diffusion dans le hall et sur le site.

- 2 À partir de la liste des tâches (Annexe 1) et à l'aide du calendrier de l'année annoté par Ludovic Graham (Doc 1), proposez la date de réalisation de chacune des tâches répertoriées dans la liste de contrôle (Annexe 2).

## Annexe 2

## La liste de contrôle des tâches « Inauguration du showroom »

Période estimative	Tâches	Date prévisionnelle	Date d'exécution
J - 53	Convocation des participants à la réunion préparatoire	Lundi 21 janvier	
J - 53	Réservation de la salle de réunion	Lundi 21 janvier	
J - 46	Réunion préparatoire « Inauguration du showroom »	Vendredi 25 janvier	
J - 45	Élaboration du compte rendu de la réunion préparatoire	Lundi 28 janvier	
J - 44	Envoi du compte rendu de la réunion de préparation par courriel aux participants	Mardi 29 janvier	
J - 39	Conception du projet de plaquette publicitaire à remettre aux visiteurs lors de l'inauguration	Lundi 4 février	
J - 30	Commande de la plaquette publicitaire à l'imprimeur (mise en page et impression)	Mardi 12 février	
J - 25	Annonce de l'inauguration sur le site de l'entreprise et par publipostage aux clients et prospects	Lundi 18 février	
J - 18	Réalisation d'un questionnaire à remplir par les visiteurs lors de l'inauguration	Lundi 25 février	
J - 15	Installation du show room	Mercredi 27 février	
J	Affichage sur le panneau lumineux du hall d'un message de bienvenue	Jeudi 14 mars	
	Accueil et orientation des visiteurs à l'arrivée		
	Prise en charge des visiteurs par l'équipe commerciale		
	Distribution de la plaquette		
	Prise de photos numériques pour diffusion		
J + 3	Insertion des photos sur le site et affichage dans le hall	Lundi 18 mars	
J + 3	Exploitation des questionnaires clientèle	Lundi 18 mars	
J + 5	Participation à une réunion bilan avec les acteurs de la manifestation	Mercredi 20 mars	
J + 6	Rédaction d'un rapport bilan et envoi aux différents services	Jeudi 21 mars	

Faire  
le point

## La planification : une opération essentielle du gestionnaire

- Objectif : répartir dans le temps les activités de façon à obtenir les résultats attendus dans les délais imposés.
- Liste de contrôle, définition : Liste des tâches à effectuer, notées dans un ordre logique et pointées au fur et à mesure de leur exécution.

Les utilisateurs des listes de contrôle		Exemples d'utilisation
Les services techniques	Les services administratifs	Organiser des interventions ou une manifestation

## Mission 2

## Automatiser la planification et le suivi des tâches

Vous assistez le directeur technique, Lucien Gantois, dans la planification et le suivi des activités de son service. Celui-ci vous a remis tous les documents nécessaires.

- 3 À l'aide de la fiche process (Doc 2), de la liste des interventions clientèle prévues pour le mois de mars et des contraintes du personnel (Doc 3), complétez le document préparatoire à la réalisation du planigramme des interventions clientèle pour le mois de mars (Annexe 3) en vous inspirant de l'exemple proposé.
- 4 Reproduisez ce document à l'aide du logiciel de votre choix afin d'automatiser la planification et le suivi des tâches.

Doc 2

## La fiche process

Process « Planification des interventions clientèle »		
<b>Composition de l'équipe technique intervenant sur les chantiers*</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 peintres</li> <li>• 2 électriciens</li> <li>• 3 installateurs mobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ouvrier gros œuvre</li> <li>• 1 plaquiste</li> </ul>
<b>Ordre d'intervention des ouvriers sur les chantiers</b>	<p>Ouvrier gros œuvre</p> <p>↓</p> <p>Électricien</p> <p>↓</p> <p>Plaquiste</p> <p>↓</p> <p>Peintre</p> <p>↓</p> <p>Installateur mobilier</p>	Chaque chantier doit se dérouler <b>sans interruption</b> (sauf en cas de force majeure).
<b>Jours et horaires de travail</b>	Tous les jours sauf les week-ends. 8 heures par jour en moyenne.	Le plaquiste ne travaille pas le mardi. Les peintres ne travaillent pas le lundi.

\*En cas d'absence d'un ouvrier ou en période de surcroît d'activité, l'entreprise recourt à du personnel intérimaire.

Doc 3

## La liste des interventions clientèle du mois de mars

- **IMS** – Saint Didier • 1 électricien 1 jour • 1 installateur mobilier 1 jour • 5 et 6 mars
- **Star-SN** – Le Rheu • 2 jours (1 peintre • 1 installateur mobilier) • Début 2<sup>e</sup> semaine
- **Thalassa BlueSpa** – Dinard • 3 jours (1 peintre 2 jours • 1 installateur mobilier 1 jour) • 1<sup>re</sup> semaine
- **M. Bernard Dumont** – Chauvigné • 1 jour (1 installateur mobilier) • 1<sup>re</sup> semaine • le lundi ou le vendredi
- **Mme Christelle Merlaud** – Rennes • 2,5 jours (1 électricien 1 jour • 1 plaquiste 1 jour, 1 installateur mobilier 0,5 jour) • 2<sup>e</sup> semaine • pas le vendredi
- **Claude Husson** – Quiberon • 1,5 jour (1 installateur mobilier) • 1<sup>re</sup> semaine • pas le mercredi
- **Espace Habitat** – Rennes • 2 jours (1 peintre • 1 installateur mobilier) • Fin 2<sup>e</sup> semaine
- **CAP Malo Le Golf** – La Mézière • 3 jours (1 électricien • 1 plaquiste • 1 peintre) • À partir du 6 mars



1 électricien est en vacances du 4 au 6 mars inclus.

## Annexe 3

## Le planigramme préparatoire « Interventions clientèle du mois de mars »

Clients	1 <sup>re</sup> semaine					2 <sup>e</sup> semaine				
	L4	M5	M6	J7	V8	L11	M12	M13	J14	V15
CAP MALO Le Golf			E	PL	P					
Dumont	IM	ou			IM					
Espace Habitat				E	E	E			P	IM
Husson	IM	IM (0,5)	ou	IM	IM (0,5)					
IMS		E	IM							
Merlaud						E ou	E	PL	IM (0,5)	
Star-SN							P	IM		
Thalassa BlueSpa		P ou	P P	IM P	IM					

GO : ouvrier gros-œuvre – E : électricien – PL : plaquiste – P : peintre – IM : installateur mobilier

- 5** Un électricien doit intervenir 3 jours chez le client Espace Habitat. Ce dernier souhaite que l'intervention ait lieu les mardi 5, mercredi 6 et jeudi 7 mars. Faites figurer votre proposition sur le document préparatoire (Annexe 3) puis sur le planigramme automatisé. Expliquez votre démarche (Annexe 4).

## Annexe 4

## Le traitement de la demande de la société Espace Habitat

L'intervention de l'électricien ne sera possible qu'à partir du jeudi 7, soit les 7-8-11, en raison de l'absence dans l'équipe d'un électricien du 4 au 6 (en congés).

Faire  
le point

## Le planigramme : un outil de gestion du temps

- Il permet de :
  - visualiser des situations ou des activités ;
  - répartir les activités dans le temps ;
  - contrôler leur réalisation par rapport aux prévisions.
- Objectif du gestionnaire, concepteur du planigramme : optimiser l'utilisation des ressources disponibles en matériel et en personnel.

**Le suivi des activités implique une certaine flexibilité.**

- Conséquences des aléas (absences, pannes de machine, urgences) qui peuvent survenir à tout moment :

**Le gestionnaire doit modifier ses prévisions.**

## Mission 3 Optimiser les coûts des activités

Lucien Gantois vous confie maintenant le dossier du client Teknal de Saint-Armel. Cette société vient de commander l'aménagement d'un « Flex Office », concept d'aménagement de l'espace de travail, flexible et collaboratif.

- 6 À partir des consignes de Lucien Gantois (Doc 4) et des deux options proposées dans le tableau d'antériorité des tâches (Doc 5), faites les calculs nécessaires et choisissez la solution la moins coûteuse (Annexe 5).

### Doc 4 Consignes de Lucien Gantois

L'équipe au complet interviendra sur ce chantier.

Cependant, dans un souci d'optimisation des coûts, j'envisage de faire appel, **au choix**, à un ou deux ouvriers pour :

- le câblage informatique et l'installation électrique ;
- la réfection des murs et des plafonds (enduit, entoilage...).

Lucien Gantois

### Doc 5 Le tableau des antériorités

	Tâches	Durée (en jours)	Tâche(s) antérieure(s)	Acteurs	Effectif
A	Acceptation des plans	1		Directeur technique	1
B	Commande des matériaux	1	A	Magasinier	1
C	Commande du mobilier	1	A	Magasinier	1
D	Dépose des cloisons existantes	3	A	Ouvrier gros œuvre	1
E	Évacuation des gravats	1	D	Ouvrier gros œuvre	1
F	Livraison des matériaux	2	B	Magasinier	1
G	Câblage informatique et installation électrique	1 ou 3	D-F	Électriciens	2 ou 1
H	Réfection des murs et des plafonds (enduit, entoilage...)	2 ou 4	G	Plaquiste	2 ou 1
I	Pose du faux plafond acoustique en fibres	2	H	Plaquiste	1
J	Peinture des murs	1	H, I	Peintres	2
K	Livraison du mobilier et de l'éclairage	1	J	Magasinier	1
L	Pose des éclairages	1	G, I, K	Électricien	1
M	Montage et installation du mobilier	1	L	Installateur mobilier	1



## Annexe 5 Le calcul de coût salarial concernant les tâches G et H

Tâche G			Tâche H		
Ouvriers	Ouvrier 1 Électricien qualifié de niveau II Coef. 185	Ouvrier 2 Électricien qualifié de Niveau III Coef. 210	Ouvriers	Ouvrier 1 Plaquiste qualifié niveau I Coef. 150	Ouvrier 2 Plaquiste qualifié de Niveau III Coef. 230
Salaire brut horaire	13,40 €	15,50 €	Salaire brut horaire	9,50 €	16,50 €
<input checked="" type="checkbox"/> Option 1	1 ouvrier 1 plus 1 ouvrier 2 pendant 1 jour $(13,40 \times 8) + (15,50 \times 8) = 231,20 \text{ €}$		<input type="checkbox"/> Option 1	1 ouvrier 1 plus 1 ouvrier 2 pendant 2 jours $(9,50 \times 8 \times 2) + (16,5 \times 8 \times 2) = 416,00 \text{ €}$	
<input type="checkbox"/> Option 2	1 ouvrier 1 pendant 3 jours $13,40 \times 8 \times 3$ $= 321,60 \text{ €}$		<input checked="" type="checkbox"/> Option 2	1 ouvrier 1 pendant 4 jours $9,50 \times 8 \times 4$ $= 304,00 \text{ €}$	

7 Lucien Gantois vous a remis une note (Doc 6). Prenez-en connaissance et effectuez les calculs demandés (Annexe 6).

## Doc 6 La note de Lucien Gantois

Je viens d'apprendre que l'un de nos peintres, Gaël Nadeau, est en congé longue maladie. Il faut donc prévoir l'embauche d'un intérimaire pour le chantier Teknal.

Merci de calculer le coût du remplacement de Gaël à partir des éléments suivants :

- salaire horaire brut d'un intérimaire (qualification identique à Gaël Nadeau) : 12,80 € ;
- durée journalière de travail : 8 heures.

Ajoutez la prime de précarité de 10 % et les congés payés (1/10<sup>e</sup> du salaire brut).

Merci.

Lucien Gantois

## Annexe 6 Calcul du coût salarial lié au remplacement du peintre absent

Objet	Calcul détaillé	Total
Embauche d'un intérimaire	$12,80 \times 8 = 102,40$	
	Prime de précarité : $102,40 \times 10/100 = 10,24$	
	Congés payés : $(102,40 + 10,24) \times 10/100 = 11,26$	
		123,90 €

Faire  
le point

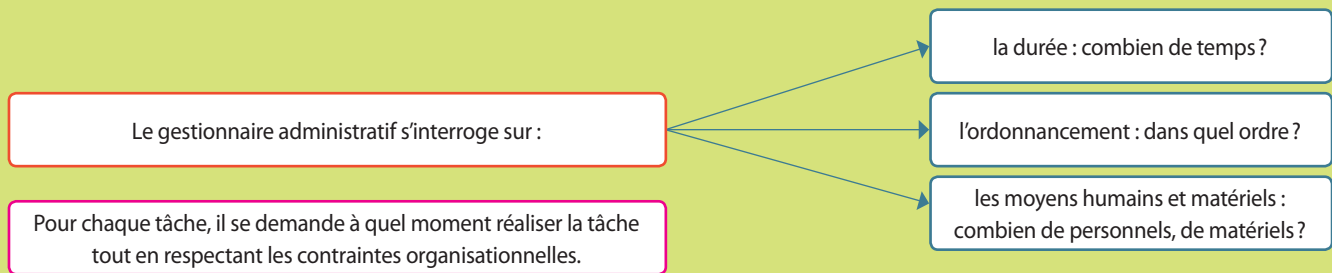
## Optimiser le coût des activités

Il s'agit d'abord de respecter le processus d'organisation défini par l'entreprise. Puis, pour chaque activité, il convient de suivre la démarche suivante :

Lister et ordonner les étapes.	Définir les besoins en ressources matérielles et humaines.	Rechercher le moindre coût.	Planifier les activités.
C'est identifier et organiser les activités.	C'est préciser le matériel nécessaire et identifier les équipes.	C'est gérer au mieux les coûts.	C'est fixer des dates de réalisation pour chaque activité.

Des logiciels de gestion de projet permettront de suivre leur déroulement.

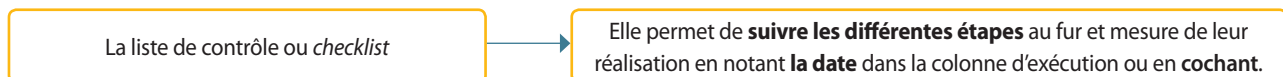
Une bonne gestion du temps et des moyens nécessite une organisation méthodique et rigoureuse.



### 1 Les outils de planification et d'ordonnancement

La gestion du temps	
1 Première étape	1. Lister toutes les tâches à réaliser. 2. Attribuer pour chacune une durée en heures, en jours ou en semaines.
2 Deuxième étape	Définir pour chaque tâche son importance et son urgence.

Pour atteindre l'**objectif**, chaque tâche doit être réalisée en respectant l'échéance fixée.



### 2 L'automatisation de la planification et le suivi des tâches

#### Le planigramme

C'est un tableau qui visualise des situations ou des activités dans le temps. Il peut représenter des prévisions ou une situation à un moment donné.

Il permet de **contrôler le bon déroulement des activités**.

Des logiciels spécifiques (Microsoft Project, Visio, OpenERP...) permettent :

- de visualiser toutes les étapes d'un projet dans le temps et définir sa durée totale ;
- d'attribuer les rôles à chaque acteur ;
- de suivre l'état d'avancement des activités en comparant les prévisions et les réalisations.

### 3 L'optimisation des coûts des activités

Pour maîtriser les coûts engendrés par ses activités, l'entreprise :

Analyse ses <b>besoins</b>	Affecte les <b>ressources</b> (matérielles et humaines) nécessaires
Elle <b>combine</b> ensuite ces ressources de manière optimale, en privilégiant la solution la moins coûteuse pour augmenter sa performance et sa productivité.	





## Appli Planifier des activités

Nous sommes le 11 février. Vous venez d'être embauché(e) en contrat de professionnalisation au sein de la société MB-Pro, spécialiste de l'équipement en mobilier professionnel près d'Orléans. Vous avez pris l'habitude d'établir votre plan de travail pour la journée dès votre arrivée au bureau. Tous les jours, vous devez enregistrer le courrier entrant et le distribuer dans les corbeilles des services, rédiger les différents courriers et courriels en attente, scanner, mettre sous pli le courrier départ.

- 1 Ce matin, vous découvrez sur votre bureau un message du directeur, Paul Garnier **Doc 1**. En utilisant la méthode ABCD, évaluez le degré d'importance des tâches et établissez le plan de travail de votre journée **Annexe 1**.
- 2 Après avoir pris connaissance du courriel de l'assistante, Mila Argain, et de ses pièces jointes **Docs 2 à 4**, créez, à l'aide de votre texteur, la liste de contrôle des tâches pour la préparation du salon Esprit Meuble. Ne comptabilisez pas les week-ends pour déterminer les dates prévisionnelles (aidez-vous du calendrier **Doc 1** de la Mission 1 page 70).
- 3 À partir des disponibilités des collaborateurs qui participeront au salon **Doc 5**, réalisez le planigramme des permanences à l'aide du logiciel de votre choix.

### Doc 1 Le message de Paul Garnier

Annulez mon rendez-vous de demain 9 h avec la sté Ataraxe à Versailles.  
Réservez un billet de train AR pour Lyon, Gare de Lyon-Perrache (colloque du 25/02 à l'Espace de l'Ouest Lyonnais).  
Appelez ma femme ce matin (après 10 h) - je ne rentre pas déjeuner ce midi.  
Préparer la salle A10 pour la réunion de 18 h (vidéoprojecteur, chevalets, docs).  
Contactez la sté d'intérim pour signifier l'absence, ce matin, de la technicienne de surface.  
Si vous avez le temps, préparez la commande de fournitures. Vous pouvez confier quelques tâches simples à Sarah, la jeune élève en stage de découverte du monde professionnel.  
N'oubliez pas notre inscription au salon Esprit Meuble : complétez le formulaire en ligne.  
Merci - Paul Garnier

### Annexe 1 Le plan de travail de la journée selon la méthode ABCD

Tâches A Très importantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer le courrier entrant.</li> <li>- Annuler le rendez-vous de demain 9 h avec la sté Ataraxe.</li> <li>- Confirmer l'inscription au Salon Esprit Meuble (via le formulaire).</li> <li>- Contacter la sté d'intérim pour absence technicienne de surface.</li> <li>- Appeler la femme de Paul Garnier ce matin (après 10 h).</li> </ul>
Tâches B Importantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réserver un billet de train AR pour Lyon.</li> <li>- Rédiger les différents courriers et courriels en attente.</li> <li>- Préparer la salle A10 pour la réunion de 18 h (vidéoprojecteur et docs).</li> </ul>
Tâches C Peu importantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer la commande de fournitures.</li> </ul>
Tâches D À déléguer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuer dans les corbeilles des services le courrier entrant.</li> <li>- Mettre sous pli le courrier départ.</li> <li>- Faire les scans : courrier départ.</li> <li>- Préparer les chevalets pour la réunion de ce soir.</li> </ul>

### Doc 2 Le courriel de Mila

De : m.argain@gmail.com	Date : 8 février
À : stagiaire@gmail.com	Objet : Salon Esprit Meuble
<p>Notre inscription au salon Esprit Meuble doit être confirmée <b>rapidement</b> (pièce jointe n° 1). À la suite de la réunion de travail « Salon Esprit Meuble », j'ai rédigé une note d'organisation (pièce-jointe n° 2). Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour établir la liste de contrôle des tâches. Merci de me la transmettre par courriel dans la journée. Bon courage.</p>	

## Doc 3

## La pièce jointe n° 1 au courriel de Mila

**SALON ESPRIT MEUBLE, DU 25 AU 27 MARS****Le salon des professionnels de l'ameublement**

- Lieu d'exposition du Salon : PARIS EXPO PORTE DE VERSAILLES – Halls 8.1 et 8.2
- Manifestation organisée par : Esprit Meuble.
- Confirmation d'inscription sur leur site *via* le formulaire en ligne (préciser le code d'invitation qui figure sur notre carte d'invitation (classée dans le dossier) et demander le nombre de badges nécessaire pour les participants).

Tél. : +33 1 40 33 33 30  
Fax. : +33 1 53 01 37 62

Email : [infos@espritmeuble.fr](mailto:infos@espritmeuble.fr)  
Web : [www.espritmeuble.fr](http://www.espritmeuble.fr)

## Doc 4

## La pièce jointe n° 2 au courriel de Mila

**Note d'organisation de notre participation au Salon Esprit Meuble**

Le salon est ouvert tous les jours de 10 h à 18 h. Le montage et le démontage du stand seront confiés aux commerciaux sur place. Le montage aura lieu avant l'ouverture du salon, de 8 h à 10 h, et le démontage s'effectuera le dernier jour, de 18 h à 20 h.

Les personnes suivantes seront présentes sur le stand :

- la directrice commerciale ;
- les 3 commerciaux ;
- une hôtesse intérimaire (à recruter 15 jours avant le début du salon) ;
- vous-même.

Trois personnes au moins doivent être présentes en permanence (l'hôtesse, 2 commerciaux), sauf pendant la pause déjeuner où une hôtesse et un commercial suffisent (les commerciaux prendront une heure pour déjeuner entre 12 h et 14 h). Il convient donc de réaliser un planigramme des permanences qu'il faudra communiquer à chacun au plus tôt. Paul Garnier ne sera présent qu'au moment de l'ouverture.

Il faut consulter les agendas des participants sur Google agenda pour connaître leurs disponibilités du 25 au 27 mars afin d'établir le planigramme de permanence.

Le mobilier pour l'aménagement du stand (meubles, chaises, panneaux) est loué comme d'habitude à Mobexpo (réservation à effectuer 10 jours avant le début du salon).

Les documents publicitaires à distribuer seront apportés par Paul Garnier le jour de l'ouverture du salon. Il fera le déplacement avec son véhicule personnel. Il doit partir à Paris la veille du salon pour rencontrer un client parisien.

Les réservations de billets de train doivent être faites en fonction des présences de chacun, au plus tôt pour obtenir des tarifs compétitifs.

Un des commerciaux a eu l'idée de distribuer aux visiteurs des stylos en bois au nom de l'entreprise. Il faut rechercher sur Internet les fournisseurs de cadeaux d'entreprise qui en proposent (en prévoir 200 environ) et faire un choix dans la limite de 500 €. Compter 10 jours de délai pour leur personnalisation.

Il faut informer par mail nos principaux clients que lors de leur visite sur le stand, ils pourront bénéficier de remises exceptionnelles (3 semaines avant le début du Salon).

## Doc 5

## Les disponibilités des participants

	25 mars	26 mars	27 mars	Remarque
<b>J. Courbis, commercial</b>		✓	✓	Éviter le 27 après-midi – absent le 25.
<b>M. Jolliot, commercial</b>	✓	✓		Absent le 27.
<b>S. Ferro, commercial</b>	✓	✓	✓	Rendez-vous clientèle le 26 après-midi.
<b>Hôtesse</b>	✓	✓	✓	Présente seulement de 12 h à 14 h les 25 et 26 et toute la journée du 27 avec une pause de 12 h à 14 h.
<b>Stagiaire</b>	✓	✓		Quitte le salon le 26 à 18 h avec M. Jolliot qui rentre à Orléans.

# 8

# Tenir et suivre les dossiers des salariés

## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.1.1 – Tenue et suivi des dossiers des salariés

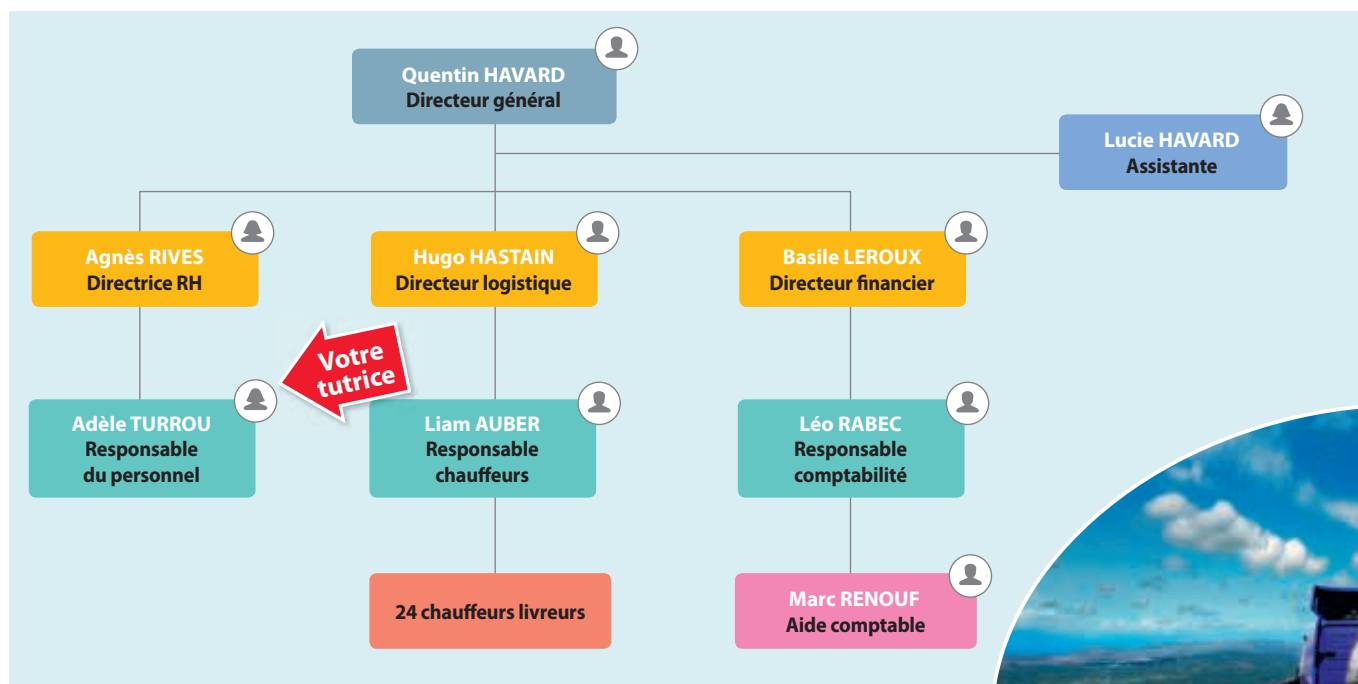
### Compétence

> Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail



## L'entreprise

- Installée en Normandie depuis 1998, la société en nom collectif (SNC)  
**Transports Quentin** est spécialisée dans le transport frigorifique interurbain de produits laitiers.
- Son parc routier est composé de 92 % de citernes dites « laitières », dont 25 % pour la collecte de lait.
- Elle compte 33 salariés.



## Vos missions

Le 23 septembre N, vous intégrez l'entreprise en tant que stagiaire pour une période de 4 semaines. Vous êtes accueilli(e) par Agnès Rives, directrice des ressources humaines, qui vous présente votre tutrice Adèle Turrou, responsable du service du personnel.

**Mission 1** Classer et archiver les dossiers du personnel

**Mission 2** Actualiser les dossiers du personnel



## Mission 1 Classer et archiver les dossiers du personnel

### 1. Codifier des documents et les intégrer dans un dossier du personnel

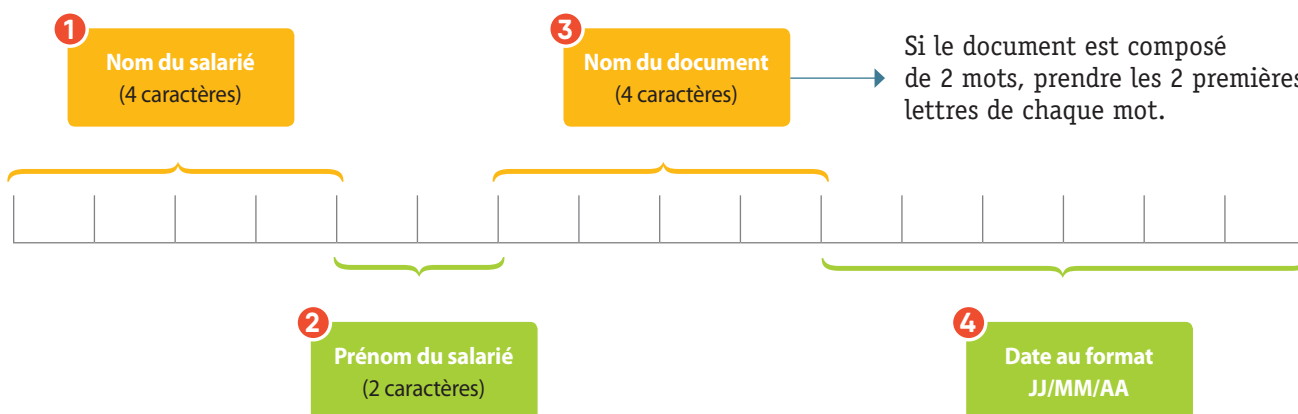
Le dossier du personnel contient tous les éléments concernant l'identité, les coordonnées du collaborateur, ses diplômes, formations, dossier de candidature, recrutement, contrat de travail, demandes de congés et absences, arrêts et accidents de travail, éventuelles sanctions, et éléments liés à son départ lorsqu'il a quitté l'entreprise. Chaque nouvel événement et document engendre une actualisation du dossier.

Le 24 septembre, vous mettez à jour le dossier de Laurent Rocca, chauffeur livreur, à l'aide d'informations internes et des documents qu'il a remis au service du personnel.

- 1 Prenez connaissance du plan de codification de l'entreprise (Doc 1), puis procédez au codage des nouveaux documents (Docs 2 et 3) utiles au suivi du dossier de ce salarié (Annexe 1).

#### Doc 1 Le plan de codification de l'entreprise

Avant d'être archivé dans la base de données du service du personnel, tout nouveau document doit être numérisé avec le scanner puis codifié selon le plan de codification ci-dessous.



Exemple : Z A M O R A N T C E M E 0 8 0 8 N N

→ ZAMORA Antonio, certificat médical du 8 août N

#### Ne pas utiliser :

- les caractères spéciaux : / \ : \* ? % « > | ; é è à ç ë ê ;
- les lettres minuscules.

#### Doc 2 Document à classer (certificat médical)

Docteur Bernard Baboul  
CES de médecine Physique et Réadaptation  
Membre de la Société française d'ostéopathie  
06 10 48 17 05

Caen, le 23/09/N

L'état de santé de M. Rocca Laurent nécessite un aménagement de son siège de chauffeur routier.

Certificat remis en mains propres.

B. BABOUL



Réf. 48

Monsieur ROCCA Laurent  
10 rue Vaugueux  
14000 CAEN

Date de naissance : 30/07/1970  
Département : 14  
Commune : Caen  
Pays : France

Monsieur,

Vous avez fait l'objet le 04/09/N à 08 h 05 à Caen d'un procès-verbal pour avoir commis une des infractions au Code de la route entraînant un retrait de points.

La réalité de cette (ces) infraction(s) a été établie, conformément à l'article L. 223-1 du même code par le paiement en date du 10/09/N d'une amende forfaitaire.

En application de l'article L. 223-3, alinéa 3, du Code de la route, je vous informe que cette infraction a entraîné de plein droit la perte de 4 points de votre permis de conduire. En conséquence, le nombre de points restant affecté à votre permis de conduire est de 8 à ce jour, sans préjudice des infractions que vous auriez pu commettre.

Vous pouvez obtenir une récupération de points en suivant un stage de sensibilisation à la sécurité routière, dans la limite cependant d'une reconstitution tous les deux ans. Toutes indications utiles sur les modalités de cette formation vous seront fournies à votre demande par les services de votre préfecture. Toutefois, un permis de conduire dont le solde de points est égal à zéro perd sa validité, en application de l'article L. 223-1 du Code de la route, et ne peut donc plus bénéficier de cette reconstitution [...].

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

À Paris, le 20/09/N  
Pour le Ministre de l'Intérieur et par délégation,  
Le chef du service du fichier national des permis de conduire.

**Voies de recours au verso**

## Annexe 1

## La codification des documents

**Certificat médical :**

R / O / C / C / L / A / C / E / M / E / 2 / 3 / 0 / 9 / N / N

**Condamnation :**

R / O / C / C / L / A / C / O / N / D / 2 / 0 / 0 / 9 / N / N



## 2. Accéder à un dossier professionnel et connaître les conditions d'archivage

Laurent Rocca tient à s'assurer de la confidentialité des informations relatives à sa santé. Il souhaite aussi accéder à son dossier afin de prendre connaissance de l'ensemble de ses évaluations pour mieux estimer ses chances de promotion.

- 2** À l'aide de la documentation de la CNIL (**Doc 4**), présentez le plan de la réponse à adresser à Laurent Rocca (**Annexe 2**) le 25 septembre.

Doc 4

### La confidentialité des dossiers du personnel

Que vous soyez salarié ou ex-salarié d'une entreprise, vous avez le droit d'accéder à votre dossier professionnel à condition de prouver votre identité. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en

vigueur le 25 mai 2018, renforce les droits individuels en donnant aux citoyens européens un contrôle total sur les données collectées, utilisées et stockées qui les concernent.

#### LES DROITS D'ACCÈS DU SALARIÉ

Données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• son recrutement</li> <li>• sa rémunération</li> <li>• l'évaluation de ses compétences professionnelles (notation, entretiens d'évaluation...)</li> <li>• son historique de carrière</li> <li>• son dossier disciplinaire</li> </ul>
Limites	<p>Le salarié n'a pas le droit d'accéder :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aux données prévisionnelles de carrière sauf si ces données ont été prises en compte pour décider de son augmentation de salaire, de sa promotion, etc. ;</li> <li>– aux dossiers concernant un tiers (autre salarié).</li> </ul>
Formulation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur place : l'employeur doit répondre immédiatement à la demande sauf s'il a besoin de faire des recherches. Un avis de réception daté et signé est alors remis au salarié.</li> <li>• Par écrit, voie postale ou électronique, avec un justificatif d'identité : l'employeur dispose d'un mois depuis l'entrée en application du RGPD (Article 12.3). Cependant, il a la possibilité de prolonger ce délai d'un mois supplémentaire en fonction de la complexité et du nombre de demandes, à condition d'informer la personne concernée dans le mois qui suit sa demande de droit d'accès.</li> </ul>
Modalités de consultation	<p>Les données peuvent être communiquées au salarié par voie postale (un courrier recommandé avec AR étant conseillé) ; par clé USB remise en main propre ou expédiée par courrier. L'employeur doit prendre des mesures appropriées pour protéger les données contenues sur ce support, en particulier s'il s'agit de données sensibles.</p>

Annexe 2

### Plan de la réponse

Service du personnel

Caen, le 25 septembre N

À l'attention de : **M. Rocca Laurent**Service : **logistique**

Titre de civilité

AR dde.

**Dossier salarié confidentiel, impossibilité consulter celui d'un autre.****Formuler dde/place avec réponse immédiate sauf si employ. doit faire nouvelles recherches → remise AR daté signé****ou par écrit (voie postale ou électronique). Délai rép. 1 mois + 1 mois si nécessaire.****→ Données env. courrier LRAR ou USB → en main propre ou → courrier (sécuriser USB).****Données prévis. carrière non communiquées sauf si ↗ salaire ou promot°.**

Formule politesse

Signature

- 3** Rédigez et saisissez ce courrier en l'enregistrant sous le nom « **RoccaLa\_CO\_25\_09\_N.docx** » et soumettez-le à votre tutrice Adèle Turrou.



## Mission 2

## Actualiser les dossiers du personnel

Les dossiers du personnel sont mis à jour à chaque changement de situation (statut professionnel, familial, dates d'entrée et de sortie, etc.). Medhi Haris est embauché en CDI en tant que chauffeur-livreur à compter du 1<sup>er</sup> octobre. Adèle Turrou vous demande de créer sa fiche salarié afin de l'intégrer dans les dossiers du personnel.

4 Complétez la fiche de Medhi Haris (Annexe 3) à l'aide des renseignements à votre disposition (Doc 5).

## Doc 5 Informations sur le nouveau salarié

**Nom & Prénom :** Haris Medhi

**Adresse :** 30, rue des Jacobins – 14000 CAEN

**Téléphone :** 07 48 44 40 52

**Candidature en date du :** 15/09/N

**N° INSEE :** 1/75/08/75/195/888/ 58

**Né à :** Paris, le 4 août 1975

**Nationalité :** française

Marié — 3 enfants



## Annexe 3 La fiche salarié(e)

## ÉTAT CIVIL

Nom : **HARIS**

Prénom(s) : **Medhi**

Nom de jeune fille : .....

Nationalité : **Française**

Date de naissance : (JJ/MM/AA) **04/08/75**

Lieu de naissance : **Paris**

N° de Sécurité Sociale : **1 75 08 75 195 888 58**

Adresse : **30, rue des Jacobins**

Code postal : **14000**

Ville : **CAEN**

Tél. personnel : **07 48 44 40 52**

Tél. professionnel : .....@.....

Courriel professionnel : .....@.....

## SITUATION DE FAMILLE

☒ Marié(e) ☐ Célibataire ☐ Veuf (ve) ☐ Divorcé(e) ☐ Pacsé(e) Nbre d'enfants : **3**

## SITUATION ACTUELLE

Date de la lettre de candidature : (JJ/MM/AA) **15/09/NN**

Nature du contrat : **CDI**

Date d'entrée : **1<sup>er</sup> octobre N**

Date de sortie : .....

Services	Postes occupés	Du	Au
<b>Logistique</b>	<b>Chauffeur livreur</b>		

Faire  
le point

## La gestion des dossiers du personnel

- Utilité d'un plan de codification :

Utilisé par tous les services, il permet d'harmoniser la codification et de retrouver ainsi plus facilement les données.

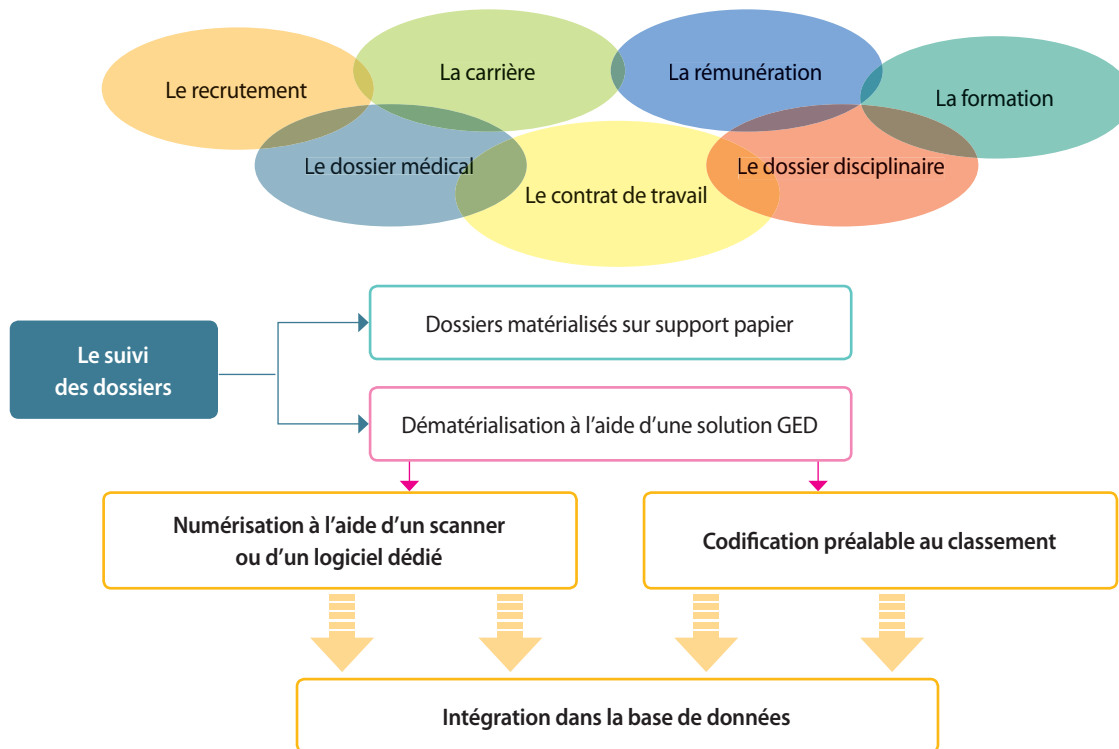
- Document à créer lors de l'enregistrement d'un nouveau salarié :

Une fiche salarié.



### 1 Le classement et l'archivage des dossiers du personnel

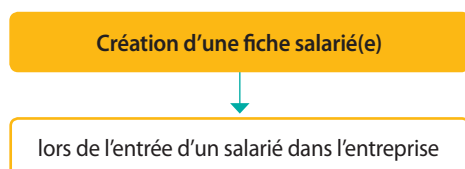
- Informations réunies dans le dossier individuel du salarié :



#### L'accès aux informations

- Qui ?**  
Le salarié concerné.
- Comment ?**  
Sur demande sur place ou par écrit.
- Pour quelles données ?**  
L'essentiel de sa carrière, y compris les données prévisionnelles de carrière, dans le cas où elles ont été prises en compte pour décider de son augmentation de salaire, de sa promotion, etc.

### 2 L'actualisation des dossiers du personnel



Mise à jour à chaque changement :

- de statut familial, professionnel
- de type de contrat
- de sortie...



## Appli 1 Contrôler et mettre à jour le dossier d'un salarié

Vous êtes toujours stagiaire chez Transports Quentin. Soucieuse de la fiabilité des informations concernant le personnel, votre tutrice Adèle Turrou vous confie le contrôle d'une déclaration d'accident de trajet dont a été victime Firas Maréchaux, chauffeur-livreur, le 8 octobre N.



À partir des informations sur le salarié **Docs 1 et 2** et des informations relatives au numéro d'immatriculation de la Sécurité sociale **Docs 3 et 4**, corrigez le numéro de la victime et calculez la clé de contrôle **Annexe 1**.

### Doc 1 La fiche du salarié (extrait)

Nom :	MARÉCHAUX	Prénom :	Firas	Genre :	Masculin	Nationalité :	Française
Date de naissance :	30/06/1963	Pays :	Tunisie	Commune :	Monastir		
N° de Sécurité sociale :	1/63/06/96/280/435						
Adresse personnelle :	408, rue Jacquart	Code postal :	14120	Ville :	MONDEVILLE		
Poste :	Chauffeur/Livreur	Date d'entrée dans l'entreprise :	01/04/2002				

### Doc 2 La déclaration d'accident de travail (extrait)

N° 14463\*02  
DAT-PRE

## DÉCLARATION

D'ACCIDENT DU TRAVAIL ☐
D'ACCIDENT DE TRAJET ☐

(Articles L. 441-1 à L. 441-4 et articles R. 441-2, R. 441-3, R. 441-5 et R. 441-11 du Code de la sécurité sociale)  
L'EMPLOYEUR ENVOIE À LA CAISSE PRIMAIRE DE RÉSIDENCE HABITUELLE DE L'ASSURÉ(E) LES TROIS PREMIERS VOLETS DE LA DÉCLARATION PAR LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION AU PLUS TARD 48 HEURES (pour compter les délais) APRÈS AVOIR PRIÉ CONNAISSANCE DE L'ACCIDENT ET CONSERVÉ LE QUATRIÈME VOLET.

---

L'EMPLOYEUR (établissement d'attache permanent de la victime) *(voir reporter à la notice)*

Nom et prénom ou raison sociale de l'employeur	
Adresse	N° de Téléphone
Code postal	
N° SIRET de l'établissement d'attache	N° de risque Sécurité Sociale
Nom du service de santé au travail	
Adresse	Code postal

---

LA VICTIME *(voir reporter à la notice)*

N° d'immatriculation	2 3 6 0 6 6 9 2 8 0 4 3 5 8 2	À défaut, sexe	<input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Date de naissance	3 0 0 6 1 9 6 3
Nom et prénom (nom de famille (de naissance) suivi du nom d'usage (nuptial et s'il y a lieu))					
MARÉCHAUX FIRAS					
Adresse				Nationalité	
408 rue JACQUART				<input checked="" type="checkbox"/> Française <input type="checkbox"/> EEE, Suisse <input type="checkbox"/> Autre	
1 4 1 2 0 MONDEVILLE					
Code Postal					
Date d'embauche	0 1 0 4 2 0 0 2	Profession		CHAUFFEUR-LIVREUR	
Qualification professionnelle		Ancienneté dans le poste de travail		16 ans et 6 mois	
Contrat de travail : CDI <input checked="" type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> Apprenti/Elève <input type="checkbox"/> Intérimaire <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>					

---

LES INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCIDENT *(voir reporter à la notice)*

## Doc 3

## Le numéro d'immatriculation et la clé de la Sécurité sociale

L'INSEE gère depuis 1946 la gestion des NIR (numéros d'identification au répertoire), suite de chiffres ensuite adoptée par la Sécurité sociale pour identifier ses assurés. Ce numéro permet l'identification de chaque Français par les caisses d'allocations familiales, les organismes de retraite ainsi que les mutuelles, assurances santé et prévoyance.

## Le numéro de Sécurité sociale est formé des 13 chiffres

2	9	8	0	8	7	4	0	6	6	1	2	5	4	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**1<sup>er</sup> chiffre** : Sexe (1 pour les hommes et 2 pour les femmes).

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> chiffres** : année de naissance

**4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> chiffres** : mois de naissance

**6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> chiffres** : département de naissance

**8<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> chiffres** : code commune officiel de l'INSEE

**À noter** : pour les personnes nées à l'étranger, les 2 chiffres du code du département sont remplacés par 99 et le code commune par un code Insee du pays de naissance. Pour les citoyens nés en Algérie avant le 3 juillet 1962, le code 99 peut être substitué par :

91 pour Alger      92 pour Oran      93 pour Constantine      94 pour les territoires du Sud

Pour ceux nés au Maroc ou en Tunisie avant 1964 : 95 pour le Maroc      96 pour la Tunisie

**11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> et 13<sup>e</sup> chiffres** : numéro d'enregistrement, permettant de différencier les personnes nées au même endroit et le même jour.

Clé de contrôle

## Doc 4

## Le calcul de la clé de contrôle

**Clé de contrôle (CC)** : résultat d'un calcul sur les 13 premiers chiffres. Elle permet de vérifier que ceux-ci ont été correctement saisis. Elle se calcule avec la méthode dite « Modulo 97 », soit :

**Numéro de Sécurité sociale / 97 = Résultat**

**97 - reste de la division = clé de contrôle.**

Il est aussi possible de trouver la clé avec des formules Excel.

Numéro de Sécurité sociale	
Enregistrer les 13 premiers chiffres pour avoir la clé	
N° Sécu :	2980874066125
Résultat	=TRONQUE(B5/97;0)
Reste	=B5-97*B7
Clé :	=SI(ET(B5>999999999999;B5<10000000000000);97-B8)

ne pas toucher à cette zone

Numéro de Sécurité sociale	
Enregistrer les 13 premiers chiffres pour avoir la clé	
N° Sécu :	2980874066125
Résultat	30730660475
Reste	50
Clé :	47

ne pas toucher à cette zone

## Annexe 1

## La codification numéro de Sécurité sociale

N° corrigé	1 6 3 0 6 9 6 2 8 0 4 3 5 8 2
Résultat	1630696280435 ÷ 97 = 16 811 301 860,15
Reste de la division	15
Clé de contrôle	97 - 15 = 82

# 9

## Gérer les temps de travail

### PÔLE 2

Gestion administrative  
des relations avec  
le personnel

2.1.2 – Gestion  
administrative  
des temps de travail

#### Compétence

> Décompter et planifier  
le temps de travail

#### Aléas

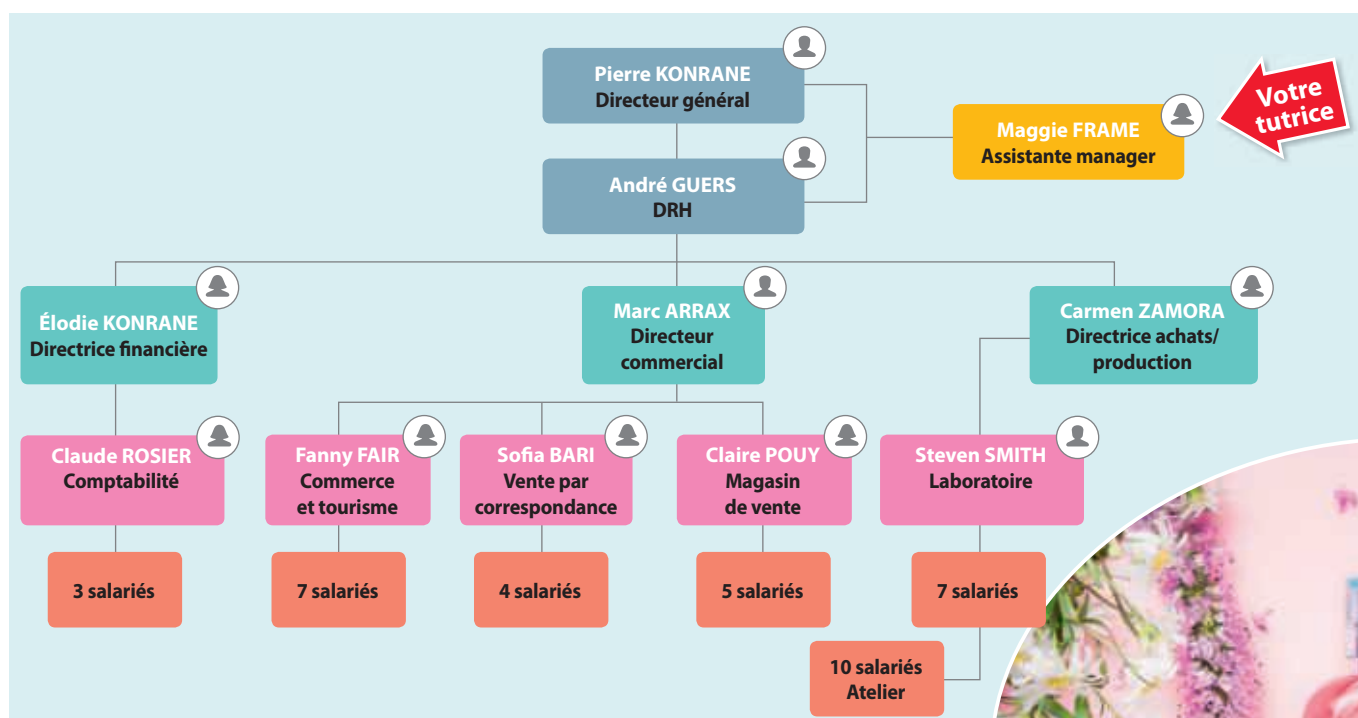
> Litiges sur le décompte  
d'heures



### L'entreprise



- Fleurs en Beauté est une SA créée en septembre 1926 par Eugène Fuches et dirigée depuis 2015 par Pierre Konrane.
- Cette **industrie chimique** spécialisée dans la transformation des fleurs en **essences de parfums** compte 47 salariés.
- De renommée internationale, elle **exporte** ses produits et les **vend** également dans le magasin attenant à l'usine.



### Vos missions

Vous êtes accueilli(e), dans le cadre d'un CDD de 6 mois à compter du 27 novembre, au sein de la DRH (direction des ressources humaines). Vous secondez Maggie Frame, passée provisoirement à temps partiel.

En tant qu'assistante du directeur général et de celui des ressources humaines, Maggie contribue à la gestion des dossiers du personnel (création, suivi, temps de travail...) et à l'organisation des déplacements. Vous l'assistez, pour vos débuts, dans la gestion des temps de travail.

- Mission 1** Décompter les temps de travail effectifs
- Mission 2** Utiliser les outils de gestion du temps de travail
- Mission 3** Sécuriser les informations relatives au personnel



## Mission 1 Décompter les temps de travail effectifs

### 1. Appliquer les règles relatives au temps de travail

La mise en place d'horaires aménagés depuis 5 ans a conduit Fleurs en Beauté à revoir la gestion des temps de travail de ses salariés. Maggie Frame vous remet une documentation juridique et les horaires de l'entreprise et vous demande de réaliser diverses tâches pour faire appliquer la législation.

**1** À l'aide des documents fournis (Docs 1 à 3), complétez puis saisissez la fiche technique (Annexe 1) qui sera dorénavant insérée dans le livret d'accueil remis à tout nouveau salarié ou stagiaire. Vous l'enregistrerez sous le nom de « FT\_horaires.docx ».

#### Doc 1 La durée légale du travail et les heures supplémentaires

**Durée hebdomadaire** (article L. 3121-27 du Code du travail) :

> la durée maximale légale est fixée à 35 heures par semaine civile (du lundi 0 h au dimanche 24 h), soit 1 607 h/an ou 151,67 h/mois.

**Durée maximale/jour :**

> 10 heures.

**Pauses :**

> 20 minutes minimum toutes les 6 heures.

**Jeunes de 16 ou 17 ans :**

> 35 heures par semaine (h/s) avec un temps de pause minimum de 30 minutes consécutives dès lors que le temps de travail quotidien est supérieur à 4h30. Cette mesure concerne également les jeunes stagiaires accomplissant des stages d'initiation et d'application, ainsi que les apprentis. Ils peuvent, à titre exceptionnel, accomplir des heures supplémentaires, dans la limite de 5 h/s. L'accord de l'inspecteur du travail et l'avis conforme du médecin du travail sont obligatoires.

**Avant 16 ans :**

> un mineur de 14 ou 15 ans peut être autorisé à travailler durant les vacances scolaires avec une durée maximale de 7 h/jour et de 35 h/s. Temps de pause identique à celui des 16/17 ans.

Un employeur peut demander à un salarié de travailler au-delà de la durée légale, jusqu'à 48 h/s, avec une moyenne de 44 h/s sur 12 semaines consécutives. La durée maximale hebdomadaire de travail peut être augmentée en cas de circonstances exceptionnelles jusqu'à 60 heures maximum, sous réserve de l'autorisation de l'inspection du travail.

> Au total, il peut réaliser, à défaut d'accord ou de convention d'entreprise, jusqu'à 220 HS (heures supplémentaires). Les HS ouvrent droit à certains avantages, dont une majoration de salaire, calculée comme suit :

**+ 25 % pour les 8 premières HS (de la 36<sup>e</sup> à la 43<sup>e</sup>)**

**+ 50 % à partir de la 44<sup>e</sup> heure**

Taux abaissé à 10 % par accord d'entreprise, sauf si un accord de branche s'y oppose.

En savoir plus sur les droits des mineurs :

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2216](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2216)

Et des adultes : [www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1911](http://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1911)

#### Doc 2 Les horaires individualisés

Un employeur peut, par dérogation à l'horaire collectif de travail (horaire appliqué uniformément à l'ensemble du personnel), aménager de manière individualisée les horaires de travail des salariés. On parle alors d'horaires variables, d'horaires à la carte, personnalisés ou flexibles. Ils peuvent concerner tout le personnel ou une catégorie déterminée d'entre eux. Cette forme d'aménagement du temps de travail comporte :

- des plages horaires **fixes** (salariés obligatoirement présents à leur poste) ;
- des plages horaires **mobiles** (choix des heures d'arrivée/départ).

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)



## Doc 3

## Les horaires de travail chez Fleurs en Beauté

CODE DU TRAVAIL Article L.371-1 / Affichage obligatoire				
Horaires collectifs de travail Fleurs en Beauté				
Tous services sauf magasin			Magasin	
Jour	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi	09 h / 12 h	13 h 30 / 17 h 30	Fermé	
Mardi/Mercredi/Jeudi			10 h / 12 h	14 h / 17 h 30
Vendredi			10 h / 12 h	14 h / 18 h
Samedi	Fermé		10 h / 12 h	14 h / 18 h
Dimanche			10 h 30 / 17 h	
Horaires aménagés / Plages horaires mobiles Atelier & Laboratoire				
Arrivée	07 h 30 / 09 h		Pause-déjeuner	Entre 12 h et 14 h
Départ	16 h / 19 h			
<p><b>Temps de travail effectif</b> : temps pendant lequel le salarié est à la disposition de son employeur.</p> <p>L'entreprise impose dans son règlement, pour ces services, le port d'une tenue de travail.</p> <p>Aucun accord d'entreprise n'autorise le dépassement de 10 heures de travail par jour.</p> <p>L'habillage/déshabillage est considéré comme du travail effectif. Celui passé à la douche (travaux salissants/insalubres) est rémunéré mais non considéré comme du travail effectif. La pause-déjeuner ne s'assimile pas à du travail effectif.</p> <p style="text-align: right;">À Grasse, le 2 janvier N</p> <p style="text-align: right;">Le directeur des Ressources humaines : André GUERS</p>				

## Annexe 1

## Fiche technique « Les heures de travail »

Horaire légal	Annuel	Mensuel	Hebdomadaire
Durée	1 607 h	151,67 h	35 h
Durée maximale/jour	Pour l'adulte : 10 h		Pour le mineur : 8 h
Heures supplémentaires	À + 25 % : de la 36 <sup>e</sup> à la 43 <sup>e</sup>		À + 50 % : à partir de la 44 <sup>e</sup>
	OU abaissement à : 10 %		
Horaires collectifs			
Services concernés	Tous services		Magasin
Lundi	7 h x 5 jours = 35 h		Fermé
Mardi			5 h 30
Mercredi			5 h 30
Jeudi			5 h 30
Vendredi			6 h 00
Samedi Dimanche	Fermé		6 h 00 6 h 30
Horaires individualisés			
Services concernés	Atelier & Laboratoire		
Éléments pris en compte	Habillage/Déshabillage		



## 2. Calculer le temps de travail

Les salariés utilisent une badgeuse pour enregistrer leurs heures d'arrivée et de départ. Le 2 décembre, Maggie Frame vous remet des relevés horaires et vous charge de contrôler les calculs.

- 2 À l'aide du **Doc 3** et de l'**Annexe 1**, étudiez l'extrait du relevé horaire mensuel de Manuel Darras, employé au service laboratoire (**Doc 4**), et relevez les anomalies (**Annexe 2**) afin de les communiquer à votre tutrice.

### Doc 4 Extrait du relevé horaire mensuel de M. Darras

Novembre	S 45	S 46	S 47
Lundi	08:15	07:00	07:00
Mardi	09:30	07:00	12:00
Mercredi	08:10	07:00	07:25
Jeudi	11:05	07:00	06:45
Vendredi	07:40	07:00	07:30
Totaux	44:40	35:00	40:40

### Annexe 2 Liste des anomalies

Destinataire : Maggie Frame, pour info :  
 En semaine 45, le jeudi : 11 h 05 de travail.  
 En semaine 47, le mardi : 12 h de travail.  
 Le temps maximal journalier de travail est de 10 h pour un adulte.

- 3 Complétez la semaine 48 du relevé hebdomadaire de Manuel Darras (**Annexe 3**), puis saisissez-la sous Excel (« Darras\_M.xlsx »).

### Annexe 3 Relevé hebdomadaire de Manuel Darras

RELEVÉ HEBDOMADAIRE BADGEUSE						39,20 h/semaine	
Nom : DARRAS				Prénom : Manuel			
Service : Laboratoire				Emploi : Laborantin			
E-mail : darrasma@fleursenbeaute.com				Tel : 06 45 88 12 12			
N° semaine	48 Semaine du 25-nov. au 29-nov.						
		Arrivée	Départ	Nombre	Total net	Déjeuner	Total brut
Lundi 25	Matin	08:00	12:10	04:10	07:50	01:10	09:00
	AM	13:20	17:00	03:40			
Mardi 26	Matin	07:45	12:20	04:35	07:35	00:40	08:15
	AM	13:00	16:00	03:00			
Mercredi 27	Matin	09:00	12:30	03:30	08:20	00:55	09:15
	AM	13:25	18:15	04:50			
Jeudi 28	Matin	08:12	12:37	04:25	07:55	00:53	08:48
	AM	13:30	17:00	03:30			
Vendredi 29	Matin	07:30	12:00	04:30	07:40	00:50	08:30
	AM	12:50	16:00	03:10			
Totaux					39:20	04:28	





- 4 En vous aidant de la documentation sur les heures supplémentaires (Doc 1) et des relevés d'heures de Manuel Darras, (Doc 4 et Annexe 3), calculez les heures supplémentaires réalisées par ce salarié en novembre (Annexe 4).

#### Annexe 4 Relevé mensuel de novembre

RELEVÉ MENSUEL BADGEUSE				
DARRAS Manuel		Service : Laboratoire		
Emploi : Laborentin				
E-mail : darrasma@fleursenbeaute.com		☎ : 06 45 88 12 12		
Heures hebdomadaires : 35:00				
	Heures	Heures supplémentaires		
Mars	Travaillées	Nombre	+ 25 %	+ 50 %
S 45	44:40	09:40	08:00	01:40
S 46	35:00	00:00	00:00	00:00
S 47	40:40	05:40	05:40	00:00
S 48	39:20	04:20	04:20	00:00
Totaux	159:40	19:40	18:00	01:40



- 5 Claude Rosier conteste l'exactitude de sa feuille de pointage du mois de novembre (Doc 5). Listez les erreurs éventuelles (Annexe 5) afin de les transmettre à Maggie.

#### Doc 5 Feuille de pointage

FEUILLE DE POINTAGE				
ROSIER Claude		Service : Comptabilité		
Emploi : Aide Comptable				
Heures hebdomadaires : 35:00				
	Heures	Heures supplémentaires		
Novembre	Travaillées	Nombre	+ 25 %	+ 50 %
S 45	37:00	02:00		0:00
S 46	39:00	03:00	03:00	0:00
S 47	35:00	00:00	05:00	0:00
S 48	45:00	10:00	07:00	02:00
Totaux	156:00	15:00	15:00	02:00

#### Annexe 5 Liste des erreurs

Pour info. Corrections à apporter au décompte horaire de Claude Rosier :

- S 45 : manquent les 2 HS dans la colonne à 25 %
- S 46 : 4 HS et non pas 3 et donc 4 h à 25 %
- S 47 : Pas d'HS, à supprimer de la colonne à 25 %
- S 48 : 8 HS à + 25 % et non 7

Faire  
le point

## La réglementation relative au temps de travail

- Durée hebdomadaire légale du travail applicable aux salariés, quel que soit leur âge :

**35 heures par semaine**

- Temps de pause selon l'âge des salariés :

- plus de 18 ans : **20 min toutes les six heures**
- de 14 ans à moins de 18 ans : **30 min après 4 h 30 de travail**

- Taux de majoration des heures supplémentaires :

- en cas d'accord d'entreprise : **10 % minimum**
- en l'absence d'accord d'entreprise ou de convention : **25 % pour les 8 premières heures réalisées dans la même semaine (de la 36<sup>e</sup> à la 43<sup>e</sup> heure) ; 50 % pour les heures suivantes.**

## Mission 2

## Utiliser les outils de gestion du temps de travail

Le Code du travail contraint l'employeur à décompter le temps de travail des salariés en recourant au système du pointage du personnel. Fleurs en Beauté utilise une badgeuse pour l'ensemble de ses services, excepté pour le laboratoire qui est équipé d'une pointeuse biométrique. La direction envisage de contrôler de façon plus rigoureuse le temps de travail des trois pôles commerciaux de l'entreprise.

- 6 À l'aide de la documentation fournie (Doc 6), analysez le choix de Fleurs en Beauté en matière d'outils de pointage, puis proposez un système pour les commerciaux (Annexe 6).

Doc 6

## Les systèmes de pointage

**La feuille de pointage** est l'enregistrement papier ou numérique des données fournies par la pointeuse. Elle peut être remplie manuellement.

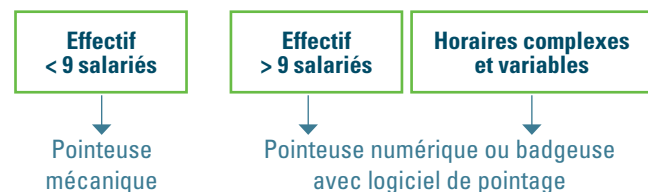
**La pointeuse mécanique** est dotée d'une horloge qui permet de connaître les heures d'arrivée et de départ du personnel via l'insertion d'une carte ou la pression d'un bouton.

**La badgeuse, ou pointeuse numérique**, évolution de la pointeuse mécanique, propose un badge à insérer dans la pointeuse, dont les données sont ensuite enregistrées et traitées automatiquement.

**La pointeuse biométrique** est le système de pointage le plus évolué qui permet d'enregistrer des données physiologiques comme les empreintes digitales, le fond de l'œil... Utilisée pour un contrôle d'accès aux zones et matériels sensibles (locaux, ordinateurs, applications), elle est plus fiable que le port de badges encombrants et que l'on peut oublier. À la différence d'un badge ou d'un mot de passe, il est impossible de se défaire d'une caractéristique biométrique ou de la modifier. Elle n'est autorisée par la CNIL<sup>1</sup> que pour des raisons de sécurité.

**La pointeuse mobile** permet de contrôler le temps de travail des salariés non sédentaires et passant une partie importante de leur temps en dehors des locaux de l'entreprise. Les salariés badgent leurs heures de travail directement depuis leur smartphone. Ils sont alors géolocalisés, ce qui permet de connaître avec précision le lieu où a été effectué le badgeage.

Pour choisir un système de pointage adapté, l'entreprise doit tenir compte de son effectif, de la nature du travail effectué et de l'organisation des horaires.



1. Commission nationale de l'informatique et des libertés, chargée de veiller au respect de l'identité humaine, de la vie privée et des libertés.

Annexe 6

## Le choix de l'entreprise en matière de pointeuse

- Quels systèmes de pointage sont utilisés par l'entreprise ? Justifiez ce choix.

**La badgeuse, car c'est un système simple et rapide qui permet d'enregistrer les heures de départ et d'arrivée.**

**La pointeuse biométrique pour le laboratoire, lieu de recherches sur les essences de parfums donc « sensible », qui doit être sécurisé afin de conserver les « secrets » de fabrication.**

- Proposition pour les commerciaux :

**La pointeuse mobile, car ils travaillent souvent à l'extérieur.**

**Mission 3****Sécuriser les informations relatives au personnel**

La mise en place d'une solution de gestion des accès suppose la protection des données personnelles des collaborateurs et visiteurs ou prestataires amenés à utiliser le système de contrôle d'accès. Elle soumet donc l'employeur au respect de certaines contraintes. Maggie Frame vous a préparé une documentation juridique à ce sujet.

- 7** À l'aide de la documentation que vous a remis votre tutrice (**Doc 7**), indiquez les obligations de l'employeur quant à l'installation d'une pointeuse biométrique (**Annexe 7**).

**Doc 7****L'utilisation « sécurisée » des pointeuses**

**Depuis l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) votée par le Parlement européen, la Commission européenne et le Conseil de l'Union européenne le 25 mai 2018, les entreprises et organisations restent responsables de la protection des données personnelles mais ne sont plus tenues à l'obligation de déclaration spécifique auprès de la CNIL, sauf dans des cas précis.**

**Le contrôle par biométrie est autorisé s'il remplit les conditions suivantes :**

- Accès à des zones restreintes ou appareils et applications informatiques précis.
- Traitement de données à haut risque, analyse de risque obligatoire.
- Instances représentatives du personnel informées et consultées.
- Employés informés par une notice explicative.
- Pas d'utilisation pour vérifier les horaires des employés.

**La CNIL dispose de différents moyens pour contraindre les entreprises à se conformer au RGPD :**

- Avertissement ou mise en demeure et rappel des règles de mises en conformité.
- Injonction, ordre de cessation immédiate des violations.
- Limitation ou suspension temporaire des traitements.
- Sanctions administratives en cas d'inefficacité des injonctions ou de récidive.

Si l'entreprise persiste... elle s'expose à des amendes prévues par le RGPD (de 10 ou 20 millions d'euros, selon l'infraction), auxquelles peuvent s'ajouter des sanctions pénales qui ont vocation à compléter les sanctions administratives. Elles peuvent conduire, au maximum, à 5 ans d'emprisonnement et à 300 000 euros d'amende.

**Annexe 7****Mise en place d'une pointeuse biométrique**

**Dans quel cas un employeur peut-il utiliser une pointeuse biométrique ?**

**Pour sécuriser des accès à des zones restreintes ou appareils et applications informatiques précis.**

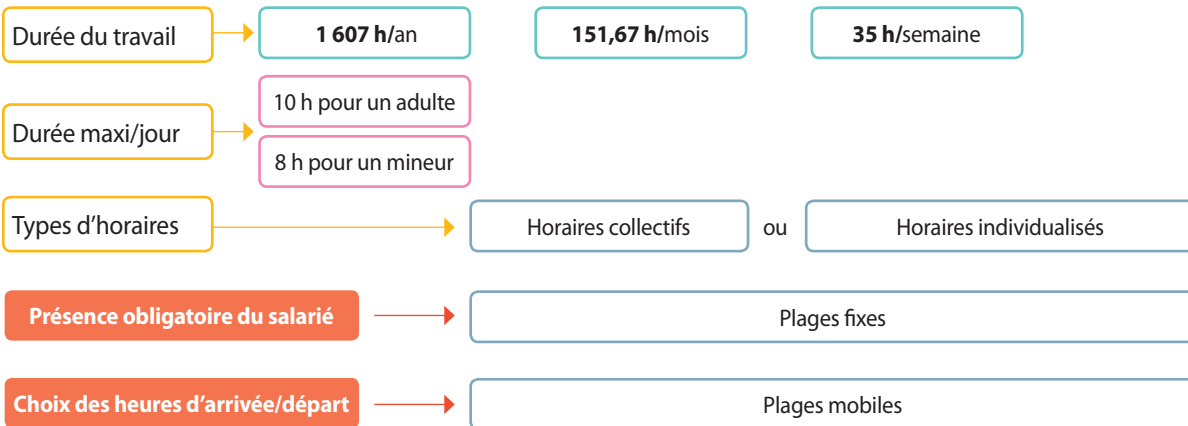
**L'employeur est-il libre d'installer du jour au lendemain une pointeuse biométrique ?**

**Non. Il doit informer et consulter les instances représentatives et en aviser les employés par une notice explicative.**

**Quelle est la différence essentielle entre les sanctions appliquées par la CNIL et celles prévues par le RGPD ?**

**La CNIL utilise des moyens de «prévention» sous formes d'avertissements, d'injonctions..., alors que ceux prévus par le GRPD sont des sanctions financières, voire pénales.**

### 1 Le décompte des temps de travail effectifs



### 2 Les outils de gestion du temps de travail

Des besoins	Une pointeuse
• Enregistrer simplement des données	La feuille de pointage
• Enregistrer les arrivées et les sorties <i>via</i> une carte	La pointeuse mécanique
• Enregistrer les entrées et les sorties <i>via</i> un badge, traiter des données	La badgeuse (pointeuse numérique)
• Sécuriser les accès	La pointeuse biométrique
• Enregistrer les temps de travail pour les salariés « en extérieur »	La pointeuse mobile

### 3 La sécurisation des informations relatives au personnel

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données personnelles) renforce la protection des données personnelles et notamment les obligations de l'employeur dans le cas d'utilisation de pointeuse biométrique.

Dans tous les cas, l'entreprise est tenue de réaliser 4 actions indispensables :

- Constituer un registre de traitement des données
- Trier les données
- Respecter les droits des personnes
- Sécuriser les données



## Appli 1 Calculer des heures supplémentaires

Maggie Frame, assistante manager de Fleurs en Beauté, a reçu le 5 mars Sébastien Leroy, manutentionnaire à l'atelier, qui s'interroge sur son décompte d'heures du mois de février. Notamment, ses heures supplémentaires effectuées en semaines 6 et 7 semblent ne pas avoir été payées.

À l'aide de l'extrait de la note de service destinée au personnel en date du 15 janvier **Doc 1** et du relevé mensuel de février **Doc 2**, rédigez le courriel destiné à Sébastien Leroy **Annexe 1**.

### Doc 1 Extrait de la note de service du 15 janvier

#### Note de service

*Fleurs en Beauté*

Suivant l'accord d'entreprise en date du 2 janvier N, la durée du travail peut être organisée sous forme de périodes de travail, chacune d'elles couvrant une durée de 4 semaines au plus. La rémunération mensuelle, indépendante de l'horaire réel, est calculée sur la base de 35 heures hebdomadaire. Les temps de travail de l'atelier seront les suivants pour la période du 2 au 27 février.

Semaines	Nombre d'heures	Observations
Du 02 au 06	43	Pendant les semaines « basses », l'horaire, peut être effectué sur une période de 4 jours suivant accord du chef de service.
Du 09 au 13	39	
Du 16 au 20	30	
Du 23 au 27	28	
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>Soit 140 h/4 semaines = 35 h/semaine</b>

### Doc 2 Relevé de février de la badgeuse

#### RELEVÉ HEBDOMADAIRE BADGEUSE

Nom : Leroy		Prénom : Sébastien				
N° semaine	6	Semaine du	02-févr	au	06-févr	43
N° semaine	7	Semaine du	09-févr	au	13-févr	39
N° semaine	8	Semaine du	16-févr	au	20-févr	30
N° semaine	9	Semaine du	23-févr	au	27-févr	28

### Annexe 1 Courriel adressé à Sébastien Leroy

De :	contact@fleursenbeaute.com
À :	leroyse@fleursenbeauté.com
Objet :	V/Demande du 05/03 (HS)
Monsieur Leroy,	
Après étude de votre décompte d'heures de février, aucune erreur n'a été décelée. En effet, je vous rappelle que suivant la note de service du 2 janvier, l'horaire du mois de février a été défini ainsi :	
Semaine 6 : 43 h	Semaine 7 : 39 h
Semaine 8 : 30 h	Semaine 9 : 28 h
Le relevé hebdomadaire de votre badgeuse indique que vous avez bien effectué cet horaire, correspondant à une moyenne hebdomadaire de 35 h, il n'y a donc pas d'HS.	
Cordialement.	
Prénom et Nom élève	

## Appli

2

## Contrôler le temps de travail hebdomadaire d'un stagiaire

L'entreprise Fleurs en Beauté accueille des stagiaires de tous horizons ; la semaine du 11 au 16 mars, elle recevra une élève de troisième, Lilly Guillemain, âgée de 15 ans.

Son planning de travail avait été préparé par l'un des précédents stagiaires, sans que Maggie Frame ne prenne le temps de le contrôler. Le 18 mars, elle vous charge de vérifier ce document.

Contrôlez l'emploi du temps de Lilly Guillemain **Doc 3**. À l'aide de vos connaissances et du document sur les pauses **Doc 4**, répertoriez vos observations sur la fiche de contrôle **Annexe 2** que vous remettrez à votre tutrice.

Doc 3

### Emploi du temps de la stagiaire

Emploi du temps de : Lilly GUILLEMIN - Stagiaire « Stage de découverte »  
du 11/03 au 16/03/N  
Collège « Les Jasmins », Grasse – Classe de 3<sup>e</sup>  
Née le : 04/02/N-15

Heures	Lu 11/03	Ma 12/03	Me 13/03	Je 14/03	V 15/03	Sa 16/03
08/09						
09/10	DRH	ACHATS	COMPTA	ATELIER		
10/11					MAGASIN	
11/12						MAGASIN
12/13						
13/14						
14/15	DRH	C'ial	CONGÉ	ATELIER	MAGASIN	
15/16						
16/17						
17/18						
18/19						

Doc 4

### Temps de repos

#### PLUS DE 18 ANS

20 minutes de pause après 6 heures de travail continu.  
11 heures minimum de repos quotidien.  
6 jours de travail maximum par semaine.  
24 heures de repos/semaine.

#### Article L3132-3

Le repos hebdomadaire est donné le dimanche, sauf dérogations (hôpitaux, hôtels...).

#### MOINS DE 18 ANS

Jeune travailleur stagiaire, apprenti :  
30 minutes de repos toutes les 4 h 30.

Avant 16 ans : **14 heures** consécutives de repos et 2 jours consécutifs soit 48 heures/semaine.

De 16 à moins de 18 ans : **12 heures** consécutives de repos et 2 jours consécutifs

Annexe 2

### Fiche de contrôle

Stage du : <b>11 au 16/03/N</b>	Intitulé : <b>« Stage de découverte »</b>
Stagiaire : <b>GUILLEMIN Lilly</b>	Établissement scolaire : <b>Collège « Les Jasmins » - Grasse</b>
Née le : <b>04/02/N-15</b>	Classe : <b>3<sup>e</sup></b>
Emploi du temps : <input type="checkbox"/> Conforme <input checked="" type="checkbox"/> Non conforme	
Liste des anomalies : <b>37 heures au lieu de 35 heures</b> <b>Mardi fin de journée à 18 h au lieu de 17 h 30.</b> <b>Judi : 9 heures de travail au lieu de 8</b> <b>Samedi : 5 heures de travail sans pause (obligatoire à partir de 4 h 30 de travail non-stop), et pas de pause déjeuner.</b>	
Vérifié le : <b>18 mars N</b>	Par : <b>Élève</b>
Remis le : <b>18 mars N</b>	À : <b>Maggie FRAME</b>



# 10

# Préparer et suivre les déplacements du personnel

## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.1.3 – Préparation et suivi des déplacements du personnel

### Compétence

> Préparer et contrôler les déplacements



## L'entreprise



- L'agence **Stéphane Plaza Immobilier** de Mandelieu a été créée le 1<sup>er</sup> septembre 2017 par sa directrice, Brigitte Hermann, qui exerçait auparavant sous sa propre enseigne, Uvia Immobilier.
- En tant que **franchisée**, l'agence accueille ses clients dans des locaux au design respectant la charte Stéphane Plaza Immobilier.
- La zone de chalandise couvre 6 secteurs : Mandelieu, Théoule-sur-Mer, Pégomas, Auribeau sur Siagne, La Roquette sur Siagne, et Tanneron.
- L'équipe de Brigitte Hermann compte 6 personnes qui exercent en tant qu'agents commerciaux sous le statut de micro-entrepreneurs.



## Vos missions

Vous intégrez l'agence Stéphane Plaza Immobilier de Mandelieu en tant que stagiaire, pour 5 semaines, du 27 mai au 28 juin. Vous aidez votre tutrice, Brigitte Hermann, dans les tâches administratives (accueil, gestion des rendez-vous, compte rendu de réunions, déplacements professionnels...).

- Mission 1** Gérer des déplacements professionnels
- Mission 2** Évaluer le coût des déplacements à l'aide d'outils en ligne
- Mission 3** Préparer le dossier administratif d'un déplacement



**Mission 1**

## Gérer des déplacements professionnels

La gestion des déplacements de l'équipe regroupe l'ensemble des activités liées à leur déroulement. Le 29 mai, Brigitte Hermann vous associe à l'organisation d'un déplacement de son équipe à Lyon, à l'occasion de la première convention nationale Stéphane Plaza Immobilier.

- 1** Retrouvez les différentes opérations à conduire pour préparer le déplacement d'après les consignes de la directrice (Doc 1), et reportez-les en les ordonnant dans la liste de contrôle (Annexe 1).

**Doc 1 Les consignes de la directrice**

Le 24 juin: 1<sup>re</sup> convention Stéphane Plaza Immobilier, Palais des congrès 50 Quai Charles de Gaulle, 69463 Lyon. Tél. 04 72 82 26 26 - info@ccc-lyon.com - www.ccc-lyon.com.  
6 membres/7 participeront.

Réserver 2 nuits hôtel/appartement 3\*, proche Centre de congrès. 6 couchages dont au - 1 ch. dble 2 pers. + 2 ch. lits jumeaux (OK si canapé-lit 2 pers.) + petit déj. + parking + Wifi.

Arrivée s/Lyon la veille. Étudiez # moyens transp. Si vture : départ agence 9 h 30, si train (Cannes fin MAT shtée), si vol (Nice début AM); ds ces 2 cas, des amis ns conduiront à Cannes ou Nice.

Transp. identique pr ts sf Jade : train le 24, tôt le mat, retour le 25 (pas d'avion pr Jade !!!).

Comp. horaires/prix: 2 vtures (Dominique/Gérard) (1 routière + 1 taille moyenne), avion (Éco, Basic 1), TGV (1<sup>re</sup> classe, tarif Éco, échangeable). Si avion, laisser vtures park aéroport. Départ hôtel pr retour 10 h 30. Voir transferts intramuros/Lyon. Coût : à calculer.

Me soumettre le tt avt procéder réserv.

**Annexe 1 La liste de contrôle**

Stéphane Plaza Immobilier – 1 <sup>re</sup> convention nationale à Lyon – Palais des congrès, 24/06/N		
N°	Tâches	Fait
1	Rechercher en ligne des hébergements proches du Centre de congrès.	<input type="checkbox"/>
2	Choisir un hôtel en fonction <b>des critères définis et de la meilleure offre.</b>	<input type="checkbox"/>
3	Rechercher sur Internet l'itinéraire et le coût pour deux véhicules.	<input type="checkbox"/>
4	<b>Rechercher en ligne les horaires et le tarif du transport en TGV.</b>	<input type="checkbox"/>
5	<b>Rechercher en ligne les horaires et le tarif du déplacement en avion.</b>	<input type="checkbox"/>
6	Comparer les modes de transports.	<input type="checkbox"/>
7	Recherchez les tarifs du parking de l'aéroport de Nice.	<input type="checkbox"/>
8	<b>Recherchez les tarifs des déplacements intramuros.</b>	<input type="checkbox"/>
9	Finaliser le coût total du transport.	<input type="checkbox"/>
10	<b>Soumettre les recherches à Brigitte Hermann.</b>	<input type="checkbox"/>
11	<b>Procéder aux diverses réservations après accord et imprimer les pièces justificatives.</b>	<input type="checkbox"/>

## Mission 2 Évaluer le coût des déplacements à l'aide d'outils en ligne

### 1. Comparer des résultats de recherches

Au début de la troisième semaine de mai, Brigitte Hermann avait commencé, *via* Internet, à chercher des hébergements et moyens de transport. Le 29 mai, elle vous charge d'étudier les résultats et de procéder à une comparaison afin de choisir ceux correspondant le mieux à ses souhaits.

-  **2** Vérifiez les emplacements des hôtels par rapport au Centre de congrès de Lyon à l'aide de Mappy, Viamichelin ou Google, et effectuez les calculs nécessaires afin de sélectionner l'hébergement le mieux adapté (Annexe 2).


#### Annexe 2 Comparaison des hôtels 3 étoiles

Hôtels	Distance	PU	Total	Taxes*	Total	TTC
<b>B &amp; B Lyon Caluire Cité internationale</b> 148-150, grande rue St Clair – 69300 3 chambres (1 double + 2 simples avec lits jumeaux)	1 km 600	140,50 €	421,50 €	1,10 €	13,20 €	434,70 €
<b>Résidence Temporim Cité internationale</b> 35, quai Charles de Gaulle – 69006 Appartement suite luxe 50 m², 2 lits simples + 1 lit double et 1 canapé 2 places + cuisine	270 m		355,60 €**	0,83 €	9,96 €	365,56 €
<b>IBIS Lyon Caluire Cité internationale</b> ZAC Saint Clair 9, av. de Poumeyrol – 69300 3 chambres (1 double + 2 simples avec lits jumeaux)	1 km 200	233,00 €	699,00 €		19,80 €	718,80 €
Logement retenu, raison(s) : <u>Résidence Temporim</u>	Logement au prix très attractif et le mieux placé.					

\* Taxes : prix par personne et par nuit. \*\* Dont petits déjeuners : 12 €/personne/jour et parking : 8 €/voiture/jour.


- 3** Complétez le tableau de comparaison des moyens de transport (Annexe 3) à l'aide des informations résultant des recherches en ligne de Brigitte Hermann (Docs 2 à 4).

#### Doc 2 Le déplacement en voiture

		Départ : 520, avenue Janvier Passero - 06210 Mandelieu-la-Napoule		↑	
COÛT : MANDELIEU → LYON		Arrivée : 50, quai Charles de Gaulle - 69006 Lyon		↓	
Départ : 23 juin à 09 h 30		Arrivée : 23 juin à 13 h 30			
Distance : 438,60 km		Durée : 3 h 59			
Véhicule : Routière		Voiture de taille moyenne			
Carburant : B7 (Gazole) (1,511 €/l)		51,23 €	E10 (Sans plomb 95) (1,526 €/l)	54,43 €	
		Péages : 39,30 €		Péages : 39,30 €	
		Total : 90,53 €		Total : 93,73 €	

Hors pauses, conditions normales de météo et trafic.

#### Doc 3 Le déplacement en train

					
Votre voyage Cannes ↔ Lyon 5 passagers					
Aller : 23/06	15 h 25	Cannes Gare			
	19 h 33	Lyon Part-Dieu	TGV 6802 1 <sup>re</sup>	310,00 €	
Retour : 25/06	18 h 06	Lyon Part-Dieu			
	22 h 09	Cannes Gare	TGV 6007 1 <sup>re</sup>	235,00 €	
				TOTAL	545,00 €
Votre voyage Cannes ↔ Lyon 1 passager					
Aller : 24/06	07 h 25	Cannes Gare			
	11 h 28	Lyon Part-Dieu	TGV 6814 1 <sup>re</sup>	49,00 €	
Retour : 25/06	18 h 06	Lyon Part-Dieu			
	22 h 09	Cannes Gare	TGV 6007 1 <sup>re</sup>	49,00 €	
				TOTAL	98,00 €



TGV LOISIRS  
Billet échangeable et remboursable avec retenue de 5 € à compter de 30 jours avant le départ, portée à 15 € la veille et le jour du départ. À ces frais s'ajoute l'éventuelle différence de prix entre l'ancien et le nouveau billet. Non échangeable, ni remboursable après le départ.

## Doc 4

## Le déplacement en avion



VOLS DIRECTS

AIRFRANCE

5 passagers adultes de 25 à 64 ans

- 13 : 55 Nice Côte d'Azur ☐ 350,45 €
- 14 : 50 Lyon Saint-Exupéry
- 15 : 50 Lyon Saint-Exupéry ☐ 249,75 €
- 18 : 45 Nice Côte d'Azur

Tarif BASIC

Non modifiable

Non remboursable

## Annexe 3

## Comparaison des moyens de transport

Trajets	Mandelieu ↔ Hôtel		Cannes ↔ Part-Dieu		Nice ↔ Saint-Exupéry	
Informations	Voiture		Train		Avion	
Passagers	5 ou 6		5	1	5	
Aller – départ	09 h 30		15 h 25	07 h 25	13 h 55	
Aller – arrivée	13 h 30		19 h 33	11 h 28	14 h 50	
Retour – départ	10 h 30		18 h 06	18 h 06	15 h 50	
Retour – arrivée	14 h 30		22 h 09	22 h 09	16 h 45	
Prix A/R	Véhicule : Routière		545 €	98 €	Aller:	350,45 €
	90,53 € × 2 =	181,06 €			Retour:	249,75 €
	Voiture de taille moyenne					
	93,73 € × 2 =	187,46 €				
TOTAUX		368,52 €	545 € + 98 € = 643 €			600,20 €

## 2. Rechercher des tarifs en ligne



- 4 Consultez le site de l'aéroport de Nice : <https://reservation.nice.aeroport.fr>, afin de trouver un parking près de l'accès du terminal 2. Simulez la réservation et notez vos résultats (Annexe 4).

## Annexe 4

## Les tarifs du parking de l'aéroport de Nice

Parking couvert en face du terminal 2		Numéro de parking : P5	Tarif
Arrivée le : 23/06	À : 11 h 45	Départ le : 25/06	À : 17 h 15
			57,00 €



- 5 À l'aide du site [www.rhonexpress.fr](http://www.rhonexpress.fr), trouvez les tarifs standards de la ligne RhôneXpress qui assure les transferts depuis l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry vers le centre-ville. Sélectionnez le tarif le plus intéressant et justifiez votre choix (Annexe 5).

## Annexe 5

## Les tarifs standards RhôneXpress

	+ de 25 ans	Tarifs Internet
Billet Aller simple	16,10 €	14,90 €
Billet Aller-retour	27,00 €	26,20 €
Choix	Tarif Internet. AR à 26,20 €, soit 131 € pour 5 personnes.	

- 6 Recherchez le prix des tickets de bus sur le site des transports en commun lyonnais (TCL) et complétez l'Annexe 6.

### Annexe 6 Le prix des tickets de bus

1 carnet de 10 voyages: **16,90 €**

1 ticket à l'unité: **1,90 €**

1 ticket à l'unité vendu à bord: **2,20 €**

- 7 Connectez-vous au site [www.evous.fr](http://www.evous.fr) (rubriques Lyon – Transports) et recherchez les horaires de la ligne de bus C1 qui permet de rejoindre l'hôtel et le Centre de congrès depuis la gare Lyon Part-Dieu. Reportez vos résultats dans le tableau (Annexe 7).

### Annexe 7 Les déplacements intramuros

Lieu et heure de départ	Vers	Destination	Durée
Gare Lyon Part-Dieu	→	Part-Dieu Jules Favre	À pied: <b>5 min</b>
Ligne C1: Part-Dieu	→	Cité internationale Centre de congrès	<b>10 min</b>
Heure de départ le 23/06		<b>19 h 45</b>	Arrivée à: <b>19 h 55</b>
		<b>20 h 00</b>	Arrivée à: <b>20 h 10</b>
Heure de départ le 24/06		<b>11 h 48</b>	Arrivée à: <b>11 h 59</b>
		<b>11 h 58</b>	Arrivée à: <b>12 h 09</b>

- 8 Finalisez le calcul des transports (Annexe 8), en sachant que Jade achètera son billet à bord du bus.

### Annexe 8 Le coût total des transports

Transports: coût des trajets combinés					
Voiture		Train		Avion	
AR	<b>368,52 €</b>	6 AR	<b>643,00 €</b>	5 AR	<b>600,20 €</b>
1 aller train Jade	<b>49,00 €</b>	10 voyages bus	<b>16,90 €</b>	Parking Nice	<b>57,00 €</b>
1 voyage bus Jade	<b>2,20 €</b>	2 tickets bus Jade	<b>4,40 €</b>	RhôneXpress	<b>131,00 €</b>
				1 AR train Jade	<b>98,00 €</b>
				Bus Jade	<b>4,40 €</b>
<b>Totaux</b>	<b>419,72 €</b>		<b>664,30 €</b>		<b>890,60 €</b>
<b>Choix</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Justification</b>	<b>Solution la moins onéreuse et la plus simple.</b>				

Faire  
le point

## L'organisation des déplacements professionnels

Éléments  
à prendre  
en compte

- le transport;
- les déplacements urbains;
- le coût d'un parking aéroport;
- l'hébergement.

### 3. Évaluer le coût prévisionnel total d'un déplacement

Le moyen de transport étant choisi, votre tutrice vous charge, le 31 mai, d'évaluer le coût prévisionnel total du déplacement de l'équipe à Lyon.

- 9 À l'aide du courriel de la directrice (Doc 5), calculez le coût total du voyage à Lyon (Annexe 9). Vous pouvez aussi saisir directement le tableau et réaliser les calculs avec votre tableur. Enregistrez le classeur sous le nom de « Convention\_Plaza\_Couts.xlsx ».

Doc 5

#### Le courriel de la directrice

De :	bhermann@stephaneplazaimmobilier.com
À :	equipe06210@stephaneplazaimmobilier.com
Objet :	Déplacement Lyon Convention Nationale Stéphane Plaza
<p>Bonjour à tous,</p> <p>Je suis ravie que toute l'équipe (à l'exception de Julien, volontaire pour assurer l'ouverture de notre agence, encore un GRAND MERCI) accepte de participer à l'événement organisé par Stéphane Plaza à Lyon le 24 juin prochain. Toutes les agences Plaza y sont conviées.</p> <p>Concernant les dépenses liées à ce projet, je vous informe que je prends en charge la participation de chacun pour le déjeuner et la soirée Plaza, dont le coût est confidentiel.</p> <p>Restent à votre charge les frais ci-dessous, qui seront répartis entre tous les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Transport : voiture + train Jade (comme convenu au préalable, Gérard et Dominique utilisant leurs véhicules, ils ne supporteront pas les frais de péage afin de compenser le coût lié à l'usure de la voiture).</li> <li>– Hébergement.</li> <li>– Repas (prévoir 10 €/déjeuner et 15 €/dîner).</li> </ul> <p>Vous avez des questions, des suggestions, n'hésitez pas à m'en faire part !</p> <p>Belle journée à tous.</p> <p>Brigitte Hermann, Directrice</p>	

Annexe 9

#### Le coût prévisionnel total du déplacement

CONVENTION NATIONALE STÉPHANE PLAZA IMMOBILIER • Lyon • 24 juin N										
Dépenses	Détails		Total	Calculs	Coût/personne					
					BH *	CF	TC	JA	GA	DL
Transport										
Carburant AR	51,23	54,43	211,32	35,22	35,22	35,22	35,22	35,22	35,22	35,22
Péages AR	39,30	39,30	157,20	39,30	39,30	39,30	39,30	39,30		
Train + bus **	49,00	2,20	51,20	8,53	8,53	8,53	8,53	8,53	8,53	8,53
Sous-total			419,72	83,05	83,05	83,05	83,05	83,05	43,75	43,75
Hébergement										
Nom: TEMPORIM										
Prix logement	8 € * 2 * 2		191,60	31,93	31,93	31,93	31,93	31,93	31,93	31,93
Parkings 8 €/J/P)***			32,00	5,33	5,33	5,33	5,33	5,33	5,33	5,33
Taxes			9,96	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66	1,66
Sous-total			233,56	38,93	38,93	38,93	38,93	38,93	38,93	38,93
Petits déjeuners (12 €/J/P)										
Le 24/06	12 € × 5		60,00	12,00	12,00	12,00	12,00		12,00	12,00
Le 25/06	12 € × 6		72,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00
Sous-total			132,00	24,00	24,00	24,00	24,00	12,00	24,00	24,00
Repas										
Le 23 déjeuner	10 € × 5		50,00	10,00	10,00	10,00	10,00		10,00	10,00
Le 23 dîner	15 € × 5		75,00	15,00	15,00	15,00	15,00		15,00	15,00
Le 25 déjeuner	10 € × 6		60,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Sous-total			185,00	35,00	35,00	35,00	35,00	10,00	35,00	35,00
Coût total			970,28 €		180,98 €	180,98 €	180,98 €	143,98 €	141,68 €	141,68 €

\* Initiales des participants

\*\* Ticket acheté à bord

\*\*\*J/P : par jour et par personne



## Mission 3

## Préparer le dossier administratif d'un déplacement

L'agence regroupe l'ensemble des documents relatifs à chaque déplacement dans un dossier. Il comporte en général les billets de train/avion/transports en commun, les coûts prévisionnels et réels du déplacement, les notes de frais, et une fiche de synthèse récapitulant les informations essentielles. Le 3 juin, la directrice vous charge de compléter ce dernier document.

- 10** À l'aide des informations relatives aux déplacements (Doc 1 – Annexes 2, 3, 7), mettez à jour la fiche récapitulative de la participation à la convention nationale Stéphane Plaza Immobilier (Annexe 10).

### Annexe 10 La fiche récapitulative

CONVENTION NATIONALE STÉPHANE PLAZA IMMOBILIER • Lyon • 24 juin N			
Palais des congrès, 50 quai Charles de Gaulle			
Tél. (0)4 72 82 26 26		info@ccc-lyon.com	
		www.ccc-lyon.com	
Transport			
Deux voitures sont nécessaires: nous utiliserons celles de Dominique et de Gérard.			
Départ	Aller → 23/06 <b>Agence: 09 h 30</b>	Retour → 25/06 <b>Hôtel: 10 h 30</b>	
Heure départ	<b>09 h 30</b>	<b>10 h 30</b>	
Pause déjeuner 45 min	12 h 00	12 h 30	
Départ après pause	<b>12 h 45</b>	<b>13 h 15</b>	
Heure arrivée	<b>14 h 45</b>	<b>15 h 15</b>	
Train le 24/06 pour Jade			
Départ Cannes	<b>07 h 25</b>	Arrivée Lyon	<b>11 h 28</b>
Bus pour rejoindre le Palais des congrès			
Ligne Bus	<b>C1</b>	Temps de trajet	<b>11 min</b>
Heure départ	<b>11 h 48</b>	<b>11 h 59</b>	
Heure d'arrivée Centre de congrès	<b>11 h 58</b>	<b>12 h 09</b>	
Hébergement			
Nom et adresse de l'hôtel	<b>Résidence Temporim, Cité internationale</b> <b>35, quai Charles de Gaulle</b> <b>69006 Lyon</b>		
E-mail	temporim-lyoncite@temporim.com		
Site	www.temporim.com		
Téléphone	<b>+33 (0)4/37/57/67</b>		
Réservation	<b>Du 23/06 au 25/06</b>		
Type appartement	<b>Appartement suite luxe 50 m²</b>		
Check in	À partir de 15 h	Check out	À partir de 11 h

### 1 La gestion des déplacements professionnels

GESTION D'UN DÉPLACEMENT



Ensemble des opérations liées à l'organisation et au suivi d'un événement.

GESTION EFFICACE



Établissement d'une liste de contrôle (*check-list*).

### 2 L'évaluation des déplacements à l'aide d'outils en ligne

#### • Étudier – Comparer – Réserver

- ▶ Tarifs des hébergements.
- ▶ Horaires et tarifs des moyens de transports en commun (train, avion, bus...):
  - Oui.sncf (Société nationale des chemins de fer français)
  - Air France
  - Transports en commun
- ▶ Prix des parkings.
- ▶ Coût du déplacement en voiture.

À l'aide de

Sites Internet spécialisés

Sites de repérage d'itinéraires sur Internet (Mappy, Viamichelin, Google).

#### • Calculer le coût prévisionnel total

Le transport et les déplacements urbains



L'hébergement



Les repas

### 3 L'élaboration du dossier administratif du déplacement

Documents



Pièces justificatives

À classer dans

Dossier



## Appli 1 Mettre à jour un dossier de déplacement

Après la journée de regroupement des franchisés Stéphane Plaza Immobilier à Lyon, Brigitte Hermann, directrice de l'agence de Mandelieu, vous charge le 26 juin de mettre à jour et en forme le dossier relatif à ce déplacement.



À partir des informations sur la constitution d'un dossier **Doc 1**, des instructions de votre tutrice **Doc 2** et des photos prises lors de la Convention nationale Stéphane Plaza Immobilier à Lyon **Doc 3**, présentez ce dossier à l'aide de votre texteur. Sauvegardez ce dernier sous le nom « Plaza\_Lyon\_24\_juin\_N.docx ».

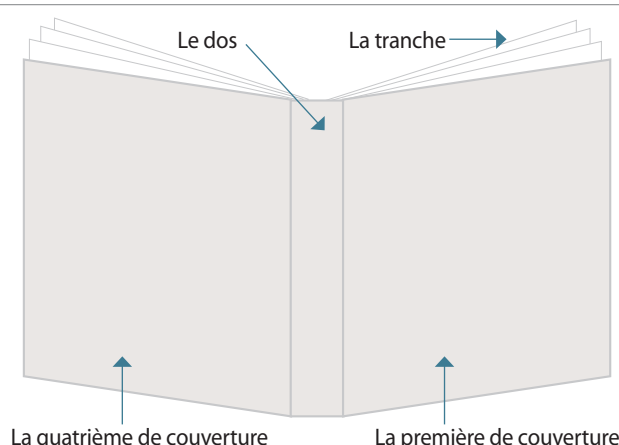
### Doc 1 La présentation d'un dossier

Un dossier se présente, le plus souvent, en respectant les règles applicables aux livres.

**La première de couverture**, non numérotée, est la première page extérieure d'un ouvrage. Elle permet d'identifier le contenu d'un livre, d'un dossier. Dans le domaine professionnel, elle est la plus importante.

**La quatrième de couverture**, non numérotée, est la dernière page extérieure. En littérature, c'est celle où se trouve un résumé du livre.

La deuxième de couverture est le verso de la 1<sup>re</sup> de couverture, et la 3<sup>e</sup> de couverture est le recto de la 4<sup>e</sup> de couverture.



### Doc 2 Les instructions de Brigitte Hermann

Merci de présenter au mieux le dossier dans lequel nous rangerons tous les documents inhérents au déplacement à Lyon. Je compte sur vous.

Première de couverture:

- Nom de notre agence.
- Identification du déplacement : convention nationale Stéphane Plaza Immobilier, Lyon 24 juin N - Palais des congrès (adresse et coordonnées complètes).
- Logo Plaza.

Quatrième de couverture: photos de l'événement.

Deuxième de couverture – documents avec des cases à cocher.

- Fiche récapitulative du déplacement
- Plan Hôtel/Palais des congrès
- Réservation hôtel (mail de confirmation)
- Billet train Jade
- Justificatifs péages autoroutes, essence, déjeuner du 23/06 et du 25/06, dîner du 23/06
- Tickets bus, etc.

Troisième de couverture: « NOTES » en titre.

### Doc 3 Photos de l'événement



## Appli 2 Traiter un incident de transport

Le TGV emprunté par Jade le 24/06 est arrivé en retard à Lyon à cause d'un problème technique. Votre tutrice vous demande d'effectuer des recherches afin de connaître les démarches à réaliser pour une demande de compensation.

Répondez aux questions **Annexe 1** à l'aide de la documentation sur les engagements de la SNCF **Docs 4 et 5** et des informations fournies sur son site [www.oui.sncf/aide/retard-de-votre-train-et-remboursement](http://www.oui.sncf/aide/retard-de-votre-train-et-remboursement).

### Doc 4 Les engagements de la SNCF

Lorsqu'un train a eu plus de 30 minutes de retard, la SNCF met à disposition des voyageurs un ensemble de compensations. À compter de la date du voyage avec TGV INOUI et en Intercités, hors Eurostar ou Thalys, le voyageur dispose de 60 jours pour faire sa demande de compensation.

#### Les barèmes de compensation

Deux possibilités pour effectuer une demande de compensation :

**1.** En ligne : avec la référence du dossier, remplir le formulaire G30. Procédé simple et rapide (réponse en moins de 5 jours).

**2.** Par courrier libre en indiquant :

- la référence du dossier de voyage figurant sur le billet (référence à six lettres) ;
- la date ;
- le numéro de train ;
- les nom et prénom ;
- l'e-mail ou coordonnées postales.

Joindre le billet et l'attestation G30 remise en gare d'arrivée et qui précise le train emprunté.

Dans les deux cas, la demande G30 est à transmettre par courrier affranchi à : Service G30 SNCF – CS 69150 – 14949 Caen Cedex 9



TGV INOUI est une marque déposée de SNCF Mobilités.

### Doc 5 Renseignements sur le voyage

Gare de Cannes : 07h25 par le TGV 6814  
– en 1re classe – Arrivée prévue à Lyon  
à 11h28.

Arrivée effective à Lyon à 12h08 (arrêt  
prolongé entre Marseille et St Raphaël).

Références du dossier voyage : MASGH

### Annexe 1 Le retard TGV

Quel est le retard subi par Jade ? **40 min.**

Quel est le délai pour demander une compensation ? **60 jours**

Quelle est la compensation prévue ? **25 % du prix du billet.**

Sous quelle forme ? **Un remboursement ou un bon d'achat.**

Quel document est à envoyer par voie postale ? **Le formulaire G30.**

# 11

# Transmettre des informations au personnel

## PÔLE 2

Transmission d'informations à destination du personnel

2.1.4 – Tenue et suivi des dossiers du personnel

### Compétence

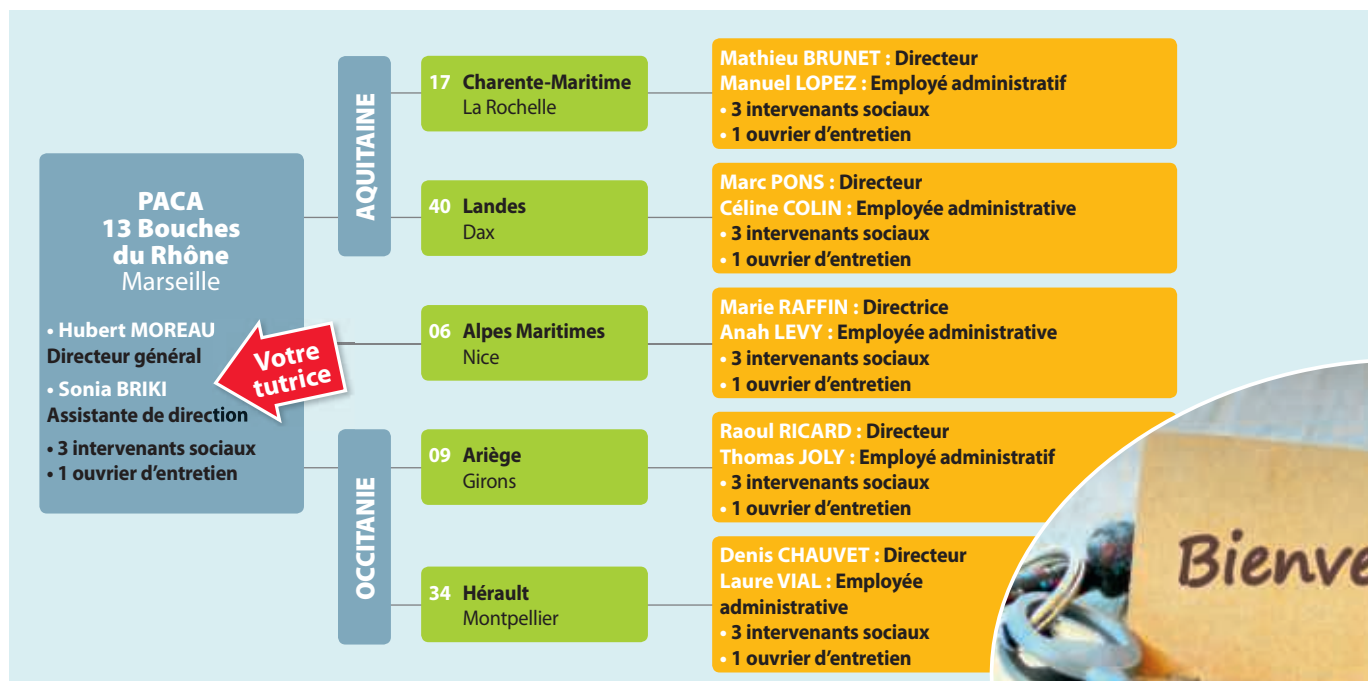
> Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel



## L'entreprise



- Le groupe SOS (Sud-Ouest Sud) MADA gère six maisons d'accueil de demandeurs d'asile (MADA).
- Sa mission principale est d'accueillir et d'accompagner les demandeurs d'asile, et de leur proposer un hébergement dans des appartements individuels.
- Des équipes pluridisciplinaires, aidées par des bénévoles, accompagnent les résidents dans leurs démarches administratives, sociales, sanitaires et scolaires pour leur permettre d'élaborer leur projet de vie.



## Vos missions

En stage pour 4 semaines, du 4 au 30 mars, au sein de la structure de Marseille, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Sonia Briki, assistante de direction. Responsable de la communication entre les six structures, elle gère également les tâches administratives liées à l'accompagnement des demandeurs d'asile.

**Mission 1** Choisir les supports de communication interne

**Mission 2** Mettre en place un classement documentaire

## Mission 1

## Choisir les supports de communication interne

### 1. Diversifier les modes de communication et de transmission internes

Sonia Briki souhaite vous faire connaître la politique de communication interne impulsée par le directeur. Elle vous montre les supports utilisés pour communiquer avec ses équipes et les structures d'Aquitaine et d'Occitanie.

- 1 Après avoir pris connaissance de l'extrait de la newsletter destinée aux salariés, surlignez les objectifs de la communication interne (Doc 1) et complétez la fiche d'analyse (Annexe 1).

Doc 1

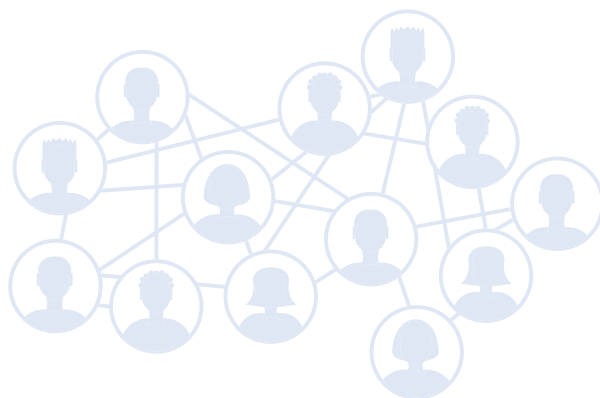
### Un extrait de la newsletter

NEWSLETTER Mois de mars

### UNE COMMUNICATION PRIORITAIREMENT ORIENTÉE VERS LES SALARIÉS

« À l'heure actuelle, la communication interne est devenue une fonction à part entière, rattachée à la direction générale. [...] Un de ses objectifs est de permettre à tous les membres de nos structures d'accéder aux informations qui sont utiles à leurs activités. Plus ces informations sont claires et accessibles, mieux elles sont comprises. Un « trop » d'informations risquant de tuer l'information, le dirigeant doit être capable de donner la bonne information, au bon moment, à la bonne personne. L'accès à l'information est différent selon les publics. Il peut être général, restreint ou confidentiel. La communication interne permet également d'adapter les équipes aux changements et de réduire ainsi les résistances, d'anticiper les problèmes de type rumeurs, de gérer les situations de crise. Ainsi, bien informés, les membres de notre groupe seront des collaborateurs satisfaits, qui manifesteront de l'intérêt pour nos engagements et de ce fait contribueront à la réussite de l'entreprise. [...] Il est donc essentiel de continuer à développer notre politique de communication. »

Hubert Moreau  
Directeur général



Annexe 1

### La fiche d'analyse

Le service en charge de la communication		La direction générale
La phrase clé de l'article du directeur général		« ...le dirigeant doit être capable de donner la bonne information, au bon moment, à la bonne personne ».
Les 3 niveaux d'accès à l'information		1. Général 2. Restreint 3. Confidentiel
Caractéristiques	1. Général	Une information générale est ouverte à l'ensemble du personnel et sa divulgation à des tierces personnes n'a pas d'incidence.
	2. Restreint	Cette information n'est accessible qu'à certaines personnes autorisées. Des procédures doivent être mises en place : code d'accès, mot de passe.
	3. Confidentiel	Une information confidentielle ne doit atteindre que son seul destinataire car sa divulgation pourrait nuire à l'entreprise ou à la personne concernée.



## 2. Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information

- 2 À l'aide du *Word clouds* (nuage de mots) (Doc 2) et de vos connaissances, recensez et caractérisez les supports utilisés par le groupe SOS MADA dans le tableau récapitulatif (Annexe 2).

### Doc 2 Les différents supports utilisés en matière de communication interne



### Annexe 2 Tableau récapitulatif des supports de communication interne

Support	Nature et destination	Niveau d'accès
Intranet	Réseau local permettant un accès individualisé à l'information en fonction des droits accordés.	Général, restreint ou confidentiel
Newsletter	Lettre d'information électronique diffusée à l'ensemble du personnel via l'intranet.	Général
Organigramme	Représentation de l'entreprise sous forme schématique avec les liaisons hiérarchiques, utile à tout le personnel pour communiquer.	Général
Boîte à idées	Système permettant à un salarié de formuler par écrit, à tout moment, une idée susceptible d'intéresser sa hiérarchie.	Confidentiel
Journal interne	Support permettant d'apporter à tout le personnel des informations sur la vie de l'entreprise.	Général
Livret d'accueil	Document fournissant des repères aux nouveaux arrivants pour favoriser une bonne intégration.	Restreint
Notes écrites	Écrits internes pour des directives, des explications adressées soit à l'ensemble du personnel, soit à des destinataires désignés.	Général ou Restreint
Affiches	Affichage de consignes ou d'informations à placer dans les services concernés ou dans le hall d'entrée si l'information s'adresse à tous.	Général ou Restreint
Réunions	Échanges oraux dans un lieu donné et un temps déterminé pour un public défini.	Restreint
Team building	Activités visant à développer un esprit de collaboration et des valeurs communes au sein d'une équipe de travail.	Restreint
Séminaires	Rencontres destinées à faire le point et à élaborer des stratégies grâce à des supports nouveaux.	Général ou Restreint

**Mission 2****Mettre en place un classement documentaire**

Afin de faciliter l'accès aux informations, les directeurs départementaux souhaitent mettre en place une base documentaire permettant au personnel d'accéder aux informations utiles à son travail et au déroulement de sa carrière. À cet effet, ils ont établi un plan de classement commun sous forme d'un thésaurus (liste de mots clés). La finalisation de ce projet revient à la direction de Marseille. Sonia vous associe à la phase d'élaboration des codes d'accès.

- 3** Après lecture du **Doc 3** et à l'aide de la codification des droits d'accès (**Doc 4**), indiquez les codes secrets des directeurs départementaux (**Annexe 3**).

**Doc 3 L'établissement du thésaurus ou liste des mots clés****PROCÉDURE DE MISE EN PLACE**

1. Définir les contenus utiles aux différents publics et le nom des domaines de connaissances.
2. Établir la liste des mots clés.
3. Définir pour chaque catégorie les accès aux informations.
4. Tester le projet de thésaurus.
5. Soumettre la liste et la faire valider après prise en compte des compléments ou modifications.

En fonction de la forme du support d'origine et des informations à intégrer dans la base de données (BDD), il faut, au choix :

- numériser des documents ;
- copier les fichiers numériques ;
- créer des liens vers des sites d'informations spécialisés.

**AUTORISATIONS DE LECTURE/ÉCRITURE – Accès total**

- Directeur général
- Directeurs départementaux

**Droits de modifications et ajout de données**

**Doc 4 La codification des droits d'accès**

Niveau d'accès		
<b>AT</b>	Accès total à tous les domaines	AT + Code secret *
<b>AG</b>	Accès général à tous les domaines (Lecture)	AG + N° département
<b>AR</b>	Accès restreint (Lecture) au métier	AR + N° nomenclature métier (cf. colonne « Domaines/mots clés » – Annexe 4)
<b>AC</b>	Accès confidentiel	AC + N° de Sécurité sociale
* Codes secrets		
Directeur général : B01		
Directeurs départementaux : D suivi du n° de département inversé.		

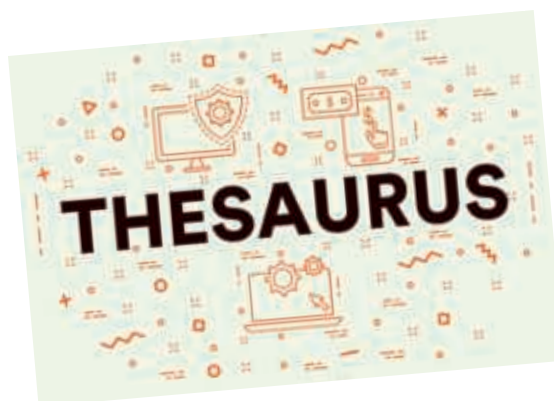
**Annexe 3 Les codes secrets des directeurs départementaux**

Dax	D04	Girons	D90	La Rochelle	D71	Nice	D60
Montpellier	D43						

4 À partir du **Doc 4** et de l'**Annexe 3**, complétez le tableau préparatoire au projet de thésaurus (**Annexe 4**).

#### Annexe 4 Le projet de Thésaurus

Domaines/Mots clés	CODES D'ACCÈS			
	MADA Marseille		MADA Nice	
	Directeur	Salariés	Directeurs	Salariés
Général				
Actualités	Accès libre à tous			
Suivi individuel				
Bulletins de salaire	ATB01	AC + N° SS	ATD60	AC + N° SS
Formations				
Évaluations				
Professionnel par métier				
01 Directeur	ATB01		ATD60	
02 Assistante de direction		AR02		
03 Employé administratif		AR03		AR03
04 Ouvriers		AR04		AR04
Intervenants sociaux				
05 Psychologue		AR05		AR05
06 Assistante sociale		AR06		AR06
07 Accompagnant éducatif et social		AR07		AR07
Immigration				
Actualités, migrants, réfugiés...	ATB01	AG13	ATD60	AG06



Faire  
le point

### La mise en place d'un thésaurus

- Utilité d'un thésaurus : **Il facilite l'accès aux informations.**
- Construction d'un thésaurus : **À partir de mots clés codifiés.**
- Justification de l'attribution de droits d'accès : **Pour préserver la sécurité et la confidentialité des informations.**
- Utilité de tester le thésaurus avant son adoption finale : **Il est indispensable d'en contrôler le bon fonctionnement.**

### 1 Le choix des supports de communication interne

#### Supports écrits

Organigramme  
Newsletters  
Affiches  
Journal interne  
Livret d'accueil  
Notes écrites  
Boîte à idées

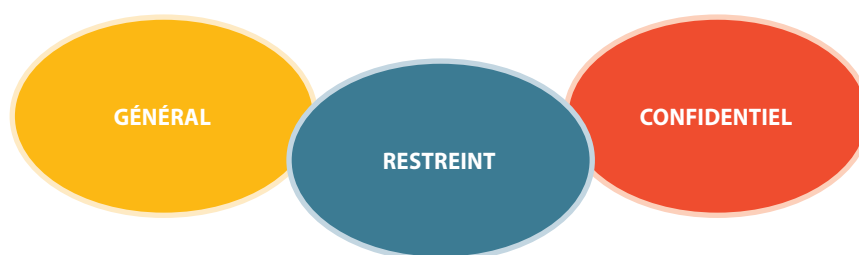
#### Supports oraux

Team buildings  
Réunions  
Séminaires

#### Support multimédia

Intranet

- Il existe différents niveaux d'accès à l'information :



### 2 Le classement documentaire des informations

#### Copie des fichiers numériques

Numérisation des documents

Intégration des informations dans la BDD

Création de liens vers des sites d'informations spécialisées

Classer des documents dans une base de données accessible aux seuls destinataires concernés implique la création :

- d'un thésaurus (liste de domaines de connaissances et de mots clés).

- d'une codification des droits d'accès pour préserver la sécurité et la confidentialité des informations.



## Appli

## Transmettre des informations par smartphone

Sonia Briki, assistante de direction de SOS MADA, vous transmet de la documentation sur l'utilisation du smartphone dans les entreprises et vous charge d'en réaliser une synthèse. Une fois validé, ce résumé sera transmis par courriel à tout le personnel, puis affiché.



**1** Recherchez le sens des termes surlignés dans les documents **Docs 1 et 2** et notez leurs définitions **Annexe 1**.



**2** Avec votre texteur, présentez une synthèse (« **Smartphone\_utilisation.docx** ») en vous aidant de la trame **Doc 3**.

## Doc 1

## Le BYOD

La transmission d'informations au moyen d'un smartphone est devenue très courante dans les entreprises. Grâce à son portable, un collaborateur peut facilement accéder au réseau de l'entreprise, donc travailler sur ses documents, les sauvegarder, les transmettre, gérer ses emails, trouver tous renseignements utiles à son travail, etc. L'employeur peut soit demander aux salariés d'utiliser leur téléphone personnel soit leur en fournir un. Quelle est la meilleure solution ?

Dans les années 2000, avec l'essor des ordinateurs portables à des prix attractifs, le développement des smartphones et tablettes tactiles et les forfaits mobiles illimités avec Internet compris, le **BYOD** (*Bring Your Own Device*/Apportez votre équipement personnel de communication) prend son envol. Il s'agit pour les collaborateurs d'utiliser leurs appareils personnels sur leur lieu de travail pour effectuer leurs missions. Le BYOD facilite aussi le télétravail et la mobilité des collaborateurs et réduit les coûts pour l'entreprise. Le renouvellement du matériel étant à la charge de l'employé, les problèmes de matériels obsolètes ou inadaptés disparaissent. Chacun est libre de person-

naliser son appareil en installant des programmes et logiciels.

Néanmoins, cette pratique induit de multiples risques : piratage, vol, intrusion, espionnage industriel, virus... et de nombreuses questions relatives à la sécurité des données de l'entreprise ainsi qu'à l'intégration de ces appareils dans le système informatique de l'établissement. Elle présente aussi un danger social : l'effacement des frontières entre le domaine professionnel et la vie privée.

#### Différentes solutions existent pour limiter les risques :

- sauvegarder les données dans un **data center** ;
- consulter un spécialiste de **l'infogérance** afin que les échanges de données avec le serveur de l'entreprise soient protégés ;
- exiger des collaborateurs une mise à jour régulière des programmes, applications et systèmes d'exploitation ;
- rédiger une charte informatique pour promouvoir les bons usages et limiter les risques.

## Doc 2

## Le prêt de téléphone

Pour se protéger des risques liés au BYOD, certaines entreprises prêtent des téléphones mobiles à leurs employés. Ces derniers doivent cependant accepter la condition selon laquelle la gestion de ces appareils est confiée à la DSI (direction des services informatiques) via le *Mobile Device Management* (MDM), qui

permet de surveiller, gérer et sécuriser les appareils mobiles des employés. Responsable de la sécurité informatique, la DSI connaît les dernières réglementations comme le **RGPD**, ou les attaques les plus récentes comme **Spectre**. Les entreprises peuvent choisir entre les deux solutions présentées ci-dessous :

#### CYOD (*Choose your own Device*)

Les collaborateurs choisissent un smartphone parmi une liste d'appareils préétablie par la DSI. Les frais d'acquisition et d'entretien sont à la charge de l'entreprise qui conserve le contrôle des mises à jour et l'installation des applications. Le droit à l'utilisation personnelle fait l'objet d'un accord entre les deux parties.

#### COPE (*Corporate Owned, Personally Enabled*)

Les équipements mobiles des collaborateurs sont choisis, achetés et configurés par les entreprises. La DSI crée deux espaces sur le mobile, l'un dédié aux missions professionnelles, l'autre à l'usage personnel sur lequel l'entreprise n'exerce ni droit de regard ni contrôle.



## Doc 2

## Le prêt de téléphone (suite)

Ainsi, les employés n'ayant pas le droit d'installer n'importe quelle application, leurs appareils seront moins exposés aux risques d'attaques, d'infections et de virus, comme par exemples :

- le *phishing* ou filoutage, technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité ;

- les *ransomwares*, logiciels malveillants prenant en otage les données en demandant une rançon ;
- les *malwares*, logiciels malveillants.

Il est aussi possible de sécuriser les données avec la biométrie (reconnaissance faciale, par exemple). Même si cette méthode ne met pas à l'abri des **cyber-piratages** à 100 %, elle en limite les risques.

## Annexe 1

## Définitions

Termes	Définitions
Data center	Centre de données : lieu physique où sont regroupés différents équipements informatiques, tels que des ordinateurs, des serveurs, etc.
Infogérance	Gestion de tâches informatiques confiées par une entreprise à un prestataire extérieur.
RGPD	Règlement général sur la protection des données.
Spectre	Surnom donné à une faille majeure de sécurité informatique.
Cyber-piratages	Piratages informatiques.

## Doc 3

## La trame de présentation de la synthèse

## TITRE

**Introduction :** Les smartphones et ordinateurs portables sont des compagnons du quotidien ; on y stocke les contacts clients, les données financières, l'intranet et les réseaux...).

Ils nécessitent donc une sécurisation toute particulière. L'employeur a le choix entre plusieurs stratégies : le BYOD, le CYOD ou le COPE.

*Insérer un tableau à 4 colonnes*

	BYOD	CYOD	COPE
Principes			
Avantages			
Inconvénients			
Limitations des risques			

**Conclusion personnelle**



## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.2.1 – Participation au recrutement du personnel

### Compétence

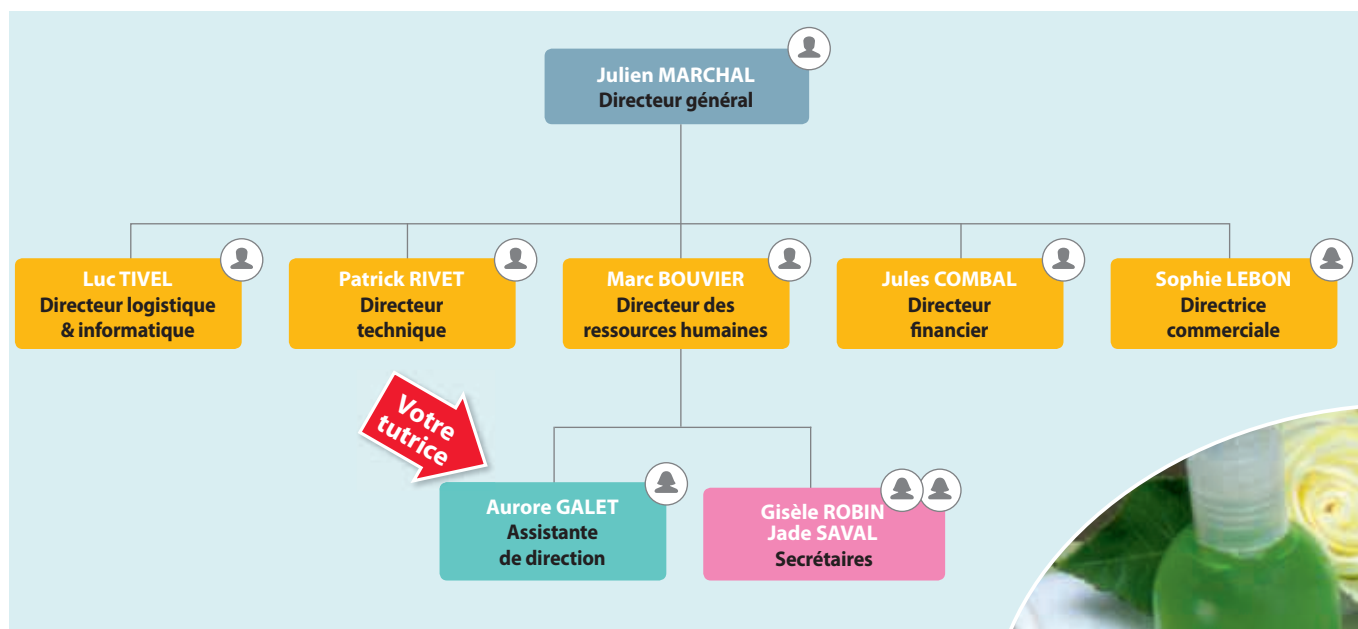
> Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement



## L'entreprise



- La SARL **Biosudazur** est spécialisée dans la fabrication et la commercialisation de **produits biologiques** santé et bien-être: compléments alimentaires (gélules, patchs...), aromathérapie (huiles essentielles, sprays, bougies...), cosmétiques bio (savons, déodorants, produits de soins).
- L'entreprise emploie 180 salariés. L'activité en croissance régulière nécessite le **recrutement** d'un assistant commercial export.



## Vos missions

En stage à la direction des ressources humaines de Biosudazur, vous êtes placé(e) sous la responsabilité d'Aurore Galet, assistante de direction. Elle vous associe à une campagne de recrutement.

**Mission 1** Préparer le recrutement

**Mission 2** Traiter les candidatures



## Mission 1 Préparer le recrutement

### 1. Identifier les besoins en recrutement

Du fait de la croissance de l'activité, la charge de travail devient très importante pour les commerciaux. La direction commerciale a décidé de recruter un assistant de gestion commerciale chargé de l'export.

Vous êtes associé(e) aux différentes étapes de la procédure de recrutement.



- 1 À l'aide du message interne du 15 février (Doc 1) et de la fiche de poste établie par la direction commerciale (Doc 2), complétez la fiche du profil de poste qui sera utilisée pour le recrutement (Annexe 1). Présentez-la ensuite à l'aide de votre texteur (profil\_poste.docx).

#### Doc 1 Le courriel de la direction commerciale

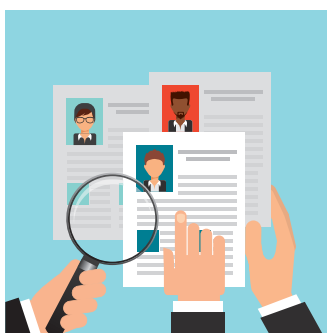
De :	contact@biosudazur.com
À :	marc.bouvier@biosudasur.com ; aurore.galet@biosudasur.com
Objet :	Recrutement commercial export
P. J. :	Fiche_poste_Commercial_export.docx
<p>Bonjour,</p> <p>Merci de bien vouloir engager le processus de recrutement en CDI selon la fiche de poste ci-jointe. Prise de fonction le 2 avril. Compétences et qualités habituelles pour un poste de commercial, plus compétences spécifiques : gestion des bases de données sous PGI, réglementation commerce international, mobilité indispensable (déplacements à l'étranger).</p> <p>Cordialement.</p> <p>Sophie LEBON – Directrice commerciale</p>	

#### Doc 2 La fiche de poste

<b>Intitulé du poste :</b> ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EXPORT CDI	
<b>Responsable hiérarchique :</b> Sophie Lebon	
<b>Formation :</b> BTS Commerce international minimum Anglais et espagnol courants	
<b>Expérience :</b> 10 ans dont 5 ans minimum dans le commerce international	
Missions	Tâches
Développement du chiffre d'affaires à l'exportation	Information, conseil auprès des clients étrangers Saisie et suivi des commandes Facturation
Prospection commerciale Constitution et suivi des dossiers clients export	Proposition et suivi des offres commerciales Relation téléphonique clientèle Relance clients par e-mailing ou phoning
Suivi administratif	Démarches administratives à l'exportation Formalités douanières

#### Info

Généralement rédigée par le supérieur hiérarchique, la **fiche de poste** décrit les missions et les tâches caractéristiques de la fonction exercée par le salarié dans une structure et un environnement de travail donnés. Établi à partir de la fiche de poste, le **profil de poste** est le portrait idéal du candidat postulant à un emploi ou à une fonction.



## Annexe 1

## Le profil de poste

PROFIL DE POSTE	
Fonction	Assistant(e) commercial(e) export
Affectation	Direction commerciale
Diplôme(s)	BTS Commerce international minimum
Langues	Anglais et espagnol courants
Expérience	10 ans 5 ans minimum commerce international
Compétences techniques	Gestion des bases de données PGI Emailing/Phoning
Compétences métier	Connaissance du marché international Formalités et démarches administratives à l'export
Aptitudes personnelles	<div> Sens de la relation commerciale <input checked="" type="checkbox"/>  Organisation <input checked="" type="checkbox"/>  Dynamisme <input checked="" type="checkbox"/>  Esprit d'équipe <input checked="" type="checkbox"/>  Bonne présentation <input checked="" type="checkbox"/>  Mobilité (à préciser) <input checked="" type="checkbox"/> Déplacements à l'étranger </div> <div> Esprit d'initiative <input checked="" type="checkbox"/>  Autonomie <input checked="" type="checkbox"/>  Disponibilité <input checked="" type="checkbox"/>  Qualité d'écoute <input checked="" type="checkbox"/> </div>

## 2. Analyser l'annonce d'offre d'emploi

Faute de candidature interne, Biosudazur va procéder à un recrutement externe. Une annonce d'offre d'emploi sera diffusée dans la presse régionale.

La rédaction de l'annonce nécessitant une certaine expertise, Aurore Galet s'est chargé de la rédiger. Elle vous demande de procéder à son analyse pour bien vous familiariser avec les règles à respecter sur les plans juridique et rédactionnel.

- 2** À l'aide des précisions données pour la rédaction d'une offre d'emploi (Doc 3), repérez sur l'annonce (Doc 4) les principaux éléments qui la composent et notez-les sur la grille d'analyse (Annexe 4).

## Doc 3

## La rédaction de l'offre d'emploi

### Mentions discriminatoires interdites

Sont interdites, les offres conditionnant l'accès à l'emploi à une religion, une origine, une situation familiale, une apparence physique, une tranche d'âge ou à l'un ou l'autre sexe. Toutefois, il est possible d'indiquer l'appartenance à un sexe si elle détermine l'exercice d'un emploi (artiste devant interpréter un rôle féminin ou masculin), ou une condition d'âge (majorité requise pour le travail dans un débit de boissons).

### Obligation de rédaction en français

Une annonce doit obligatoirement être écrite en langue française pour tout recrutement sur le territoire français, quelle que soit l'origine de l'annonceur, ainsi que pour tout recrutement par un annonceur français, quel que soit le pays et la langue de travail.

### Interdiction de tromper le candidat

L'offre d'emploi ne doit pas comporter d'affirmation fausse ou pouvant induire le candidat en erreur sur l'existence, l'origine, la nature, la description de l'emploi offert, la rémunération et les avantages annexes proposés, le lieu de travail.

### Présentation

La présentation de l'annonce doit être attractive (formule d'accroche, structuration, disposition...).



# Pour dynamiser son équipe commerciale

## BIOSUDAZUR Nice 1

Produits biologiques santé et bien-être

### recherche en CDI

#### ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EXPORT 2

Rattaché(e) à la direction commerciale, vous aurez pour missions principales de réaliser les offres commerciales, suivre l'exécution des contrats de vente de la prise de commande à la livraison, assurer la gestion administrative du portefeuille clients export (liasse documentaire export, facturation, relances clients, dossiers clientèle export), mettre à jour les tableaux de bord de l'activité commerciale.

Vous serez amené(e) à vous déplacer régulièrement à l'étranger.

#### PROFIL SOUHAITÉ 3

De formation supérieure en commerce international (niveau BTS exigé), vous bénéficiez d'une expérience

d'au moins 10 ans dont 5 ans minimum sur une fonction similaire à l'international.

Doté(e) d'un réel sens commercial, vous êtes organisé(e), autonome, capable de gérer les priorités, et reconnu(e) pour votre aisance relationnelle et notamment téléphonique. Votre réactivité et votre dynamisme seront les gages de votre réussite au sein d'une société en forte croissance.

Vous justifiez impérativement d'un niveau d'anglais et d'espagnol courant.

Rémunération selon expérience (fixe + commissions) – Poste évolutif 4

Merci d'adresser votre candidature (CV + lettre) à la DRH Biosudazur – Zone d'activités de Lingostière 06000 Nice 5

#### Annexe 2

#### Grille d'analyse

Éléments constitutifs de l'annonce	
<b>Zone 1</b> – Identification de l'entreprise (nom, ville, activité) – Type de contrat (CDI)	<b>Zone 4</b> – Conditions d'emploi (rémunération, poste évolutif)
<b>Zone 2</b> – Intitulé du poste – Définition du poste	<b>Zone 5</b> – Modalités de réponse à l'annonce
<b>Zone 3</b> – Profil de poste	Respect de la réglementation : Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Présentation attractive : Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Faire  
le point

## La préparation du recrutement

- Première étape d'un recrutement : L'identification précise d'un besoin en personnel.
  - Document servant de base à l'établissement du profil de poste : La fiche de poste.
  - Intérêt pour l'entreprise de définir un profil de poste : \_\_\_\_\_
- Le profil de poste indique les principales caractéristiques du poste à pourvoir : intitulé du poste, formation, expérience requise, compétences et qualités attendues.
- Choix d'un mode de recrutement pour l'entreprise : \_\_\_\_\_
  - recrutement interne avec proposition du poste à un salarié de l'entreprise.
  - recrutement externe d'un salarié ne faisant pas partie du personnel.
  - Règles relatives à la rédaction de l'annonce : Rédaction en français ne donnant pas lieu à interprétation, absence de mentions discriminatoires (situation familiale, nationalité...), présentation attractive (formule d'accroche) et structurée (différentes zones).

## Mission 2 Traiter les candidatures

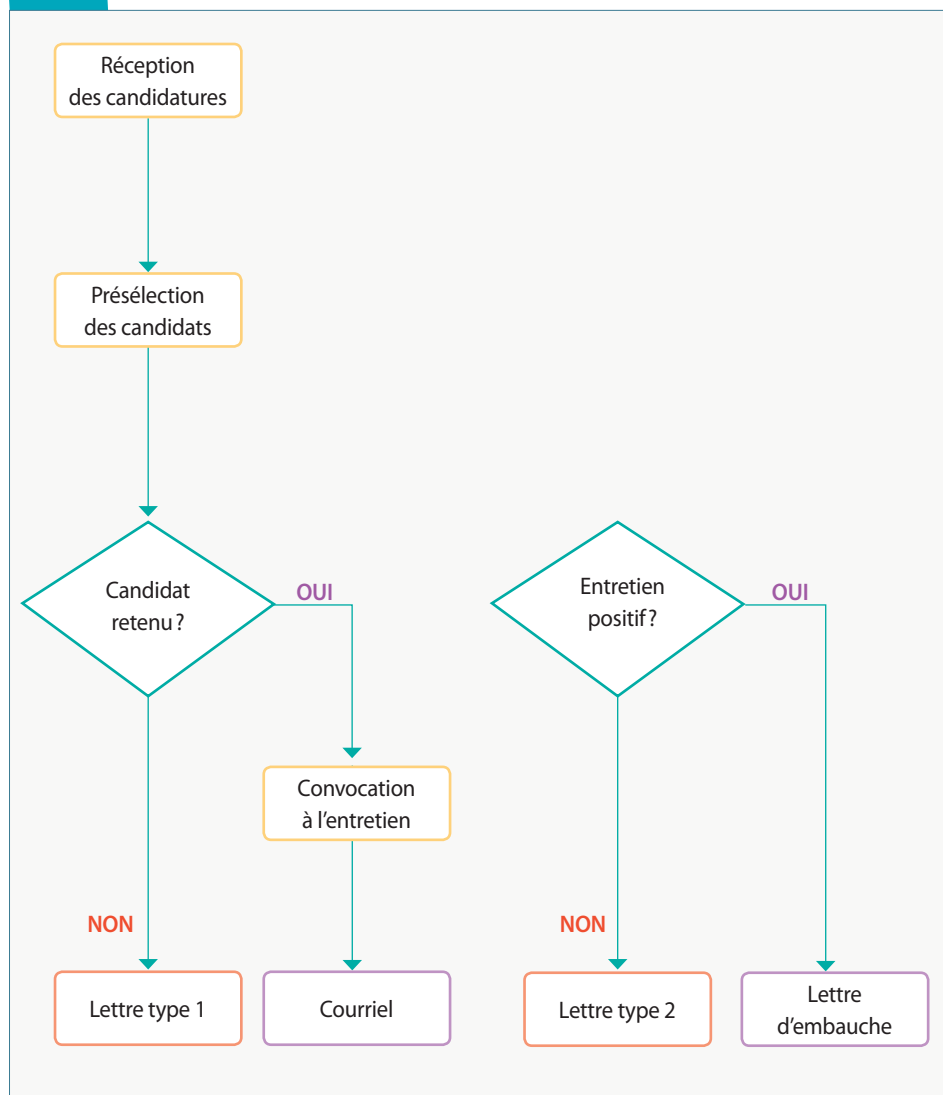
### 1. Présélectionner les candidats

Après réception et examen des candidatures (lettres de motivation et CV), une première sélection effectuée le 15 février a permis de retenir six candidats potentiels pour le poste à pourvoir.

- 3 Seuls les candidats présélectionnés, convoqués à un entretien d'embauche ou recrutés reçoivent une réponse écrite de l'entreprise. Complétez le tableau de suivi des candidatures (Annexe 3) d'après le schéma de procédure (Doc 5).

Doc 5

### Procédure de traitement des candidatures



#### Info

Le candidat recruté doit passer une visite d'information et de prévention (VIP) qui peut être effectuée par le médecin du travail. Elle est réalisée dans un délai maximum de 3 mois à partir de l'embauche. Le salarié peut en être dispensé dans certains cas, par exemple s'il a bénéficié d'une VIP dans les deux années précédant son embauche ou s'il occupe un emploi identique au précédent avec des risques d'exposition équivalents.

Annexe 3

### Tableau de suivi des candidatures

Nom et prénom	Adresse	Décision	Courrier type
BARRAL Julie	26, avenue du Port 06000 Nice	Candidature rejetée	Lettre type 1
BEAULON Sophie	15, route de Grenoble 06000 Nice	Candidature retenue	Courriel
DUVART Lionel	57, boulevard Gambetta 06400 Cannes	Candidature rejetée	Lettre type 1
FAVIER Pierre	15, impasse des Lilas 06500 Menton	Candidature rejetée	Lettre type 1
MAXIMIER Gilles	54, boulevard Carnot 06400 Cannes	Candidature retenue	Courriel
TALONS Fabrice	36, avenue Victor Hugo 06000 Nice	Candidature rejetée	Lettre type 1

- 4 D'après les consignes de votre tutrice (Doc 6), rédigez le 5 mars le courrier type qui sera adressé aux candidats présélectionnés mais non retenus pour l'entretien d'embauche (Annexe 4).

Doc 6

## Consignes d'Aurore Galet

Merci de préparer la lettre type à envoyer aux candidats présélectionnés mais non retenus pour l'entretien.

- Remercier pour la candidature.
- Indiquer que leur profil ne correspond pas tout à fait au profil du poste à pourvoir (motif).
- Préciser que la candidature est conservée dans les fichiers de l'entreprise (constitution d'un vivier).
- FP
- Signature: RH

Aurore Galet

Annexe 4

## Lettre type adressée aux candidats non retenus

Le 5 mars N

Objet: **Votre candidature****[CIVILITÉ]**

Nous accusons réception de votre candidature pour le poste de [POSTE] et vous en remercions.

Nous avons examiné votre dossier avec la plus grande attention. Malheureusement, nous ne pouvons pas donner une suite favorable à votre candidature pour la raison suivante: [MOTIF].

Toutefois, nous conservons votre candidature et vous contacterons si une opportunité de recrutement se présente.

Veuillez agréer, [CIVILITÉ], l'expression de nos salutations distinguées.

Marc BOUVIER,

Directeur des ressources humaines

- 5 À l'aide de votre texteur, préparez le publipostage. Sauvegardez la lettre type en **ACP\_L1.docx**, puis imprimez le courrier destiné à Pierre Favier (Annexe 3).

## 2. Convoquer les candidats à l'entretien d'embauche

Le 9 mars, le DRH vous demande de convoquer les candidats retenus pour les entretiens qu'il conduira lui-même avec la directrice commerciale, dans la semaine du 11 au 15 mars.

- 6 Étudiez les deux candidatures (Doc 7) et indiquez celle qui vous paraît le mieux correspondre au profil de poste (Annexe 5), en sachant que les entretiens seront bien évidemment déterminants dans le choix final.



**Gilles MAXIMIER**

54, bd Carnot  
06400 Cannes  
06 58 65 87 95  
gilles.maximier@orange.fr

39 ans, célibataire

Master management et commerce international  
Licence LEA (anglais, espagnol)  
BTS Commerce international

Anglais, espagnol, allemand, arabe littéraire parlé

Gestion des bases de données, gestion commerciale, PGI

**ASSISTANT COMMERCIAL EXPORT****Expertise**

- Prospection commerciale
- Suivi clientèle export
- Gestion commerciale : commandes, facturation, préparation des expéditions
- Administration des bases clients
- Conseil clientèle, études de marchés
- Droit international et commercial
- Formalités douanières
- Notions de finances et de fiscalité

**Expériences**

- Secteur bancaire de 2001 à 2003
  - Transports de 2004 à 2007
  - Industrie agro-alimentaire de 2007 à N-1 (Canada, Italie, Tunisie, Chine).
- Disponibilité immédiate, France et étranger.

[...] vous recherchez une personne capable de prendre en charge les tâches administratives et commerciales, parlant couramment plusieurs langues, un employé motivé et prêt à relever de nouveaux défis.

Ma formation et mon expérience professionnelle m'ont permis de développer les compétences et qualités d'un assistant commercial.

En effet, après un master en commerce international, j'ai travaillé dans plusieurs sociétés à dimension internationale et leaders dans leur domaine.

Convaincu de l'intérêt d'une rencontre, je serai ravi de pouvoir envisager avec vous les axes d'une collaboration future.

veuillez agréer [...]

**Sophie BEAULON**

15, route de Grenoble  
06000 Nice  
06 80 54 78 96  
sophie.beaulon@gmail.com

Née le 25/05/1975

Mariée

Anglais, espagnol, italien

Logiciels bureautiques  
Gestion commerciale

Disponibilité immédiate

Mobilité : Europe

**ASSISTANTE COMMERCIALE EXPORT****Formation**

BTS Commerce international

**Expérience professionnelle**

- Tâches administratives, gestion des stocks, achats, en France et à l'international
- Prospection et suivi clientèle
- Gestion des opérations export
- Fichiers clientèle

**Parcours professionnel**

Depuis 2007 : entreprise multinationale chimie  
2002 à 2007 : groupe grande distribution  
2000 à 2002 : stages à l'étranger

Diplômée du BTS Commerce international, j'occupe la fonction d'assistante commerciale export depuis plusieurs années.

Dans le cadre de mon parcours professionnel, j'ai été amenée à m'informer sur les marchés étrangers, à définir les opportunités d'achat au niveau international, à prendre en charge le suivi des commandes et la préparation des opérations d'export. Parlant couramment anglais et espagnol, je peux gérer les contacts internationaux.

Autonome, rigoureuse et polyvalente, j'aspire à évoluer dans un contexte professionnel stimulant et je pense que votre société correspond à ce que je recherche en termes d'évolution de carrière. Je suis disponible immédiatement et me tiens à votre disposition pour tout renseignement.

Je vous prie [...]

## Annexe 5

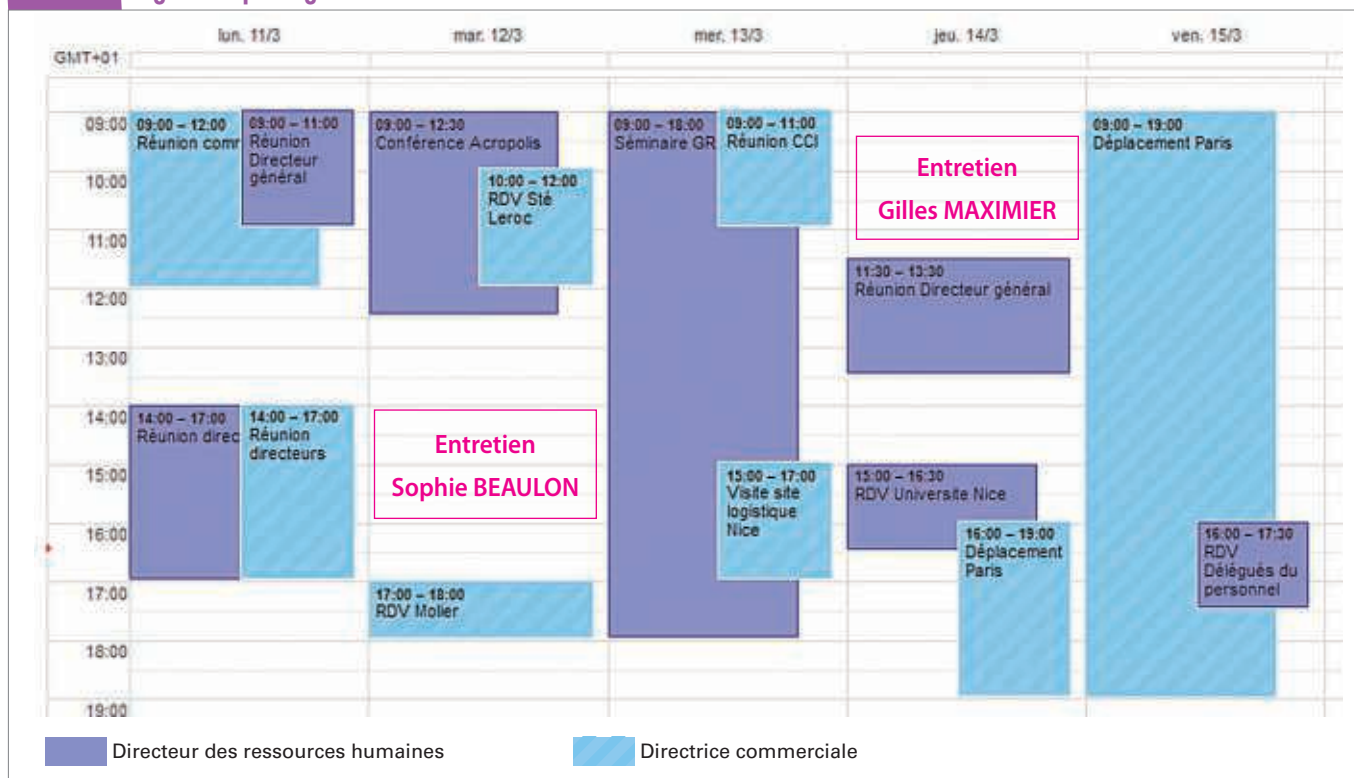
## Analyse des candidatures

Éléments du profil	Gilles Maximier	Sophie Beaulon
<b>Diplôme</b>	BTS + Licence + Master	BTS
<b>Langues</b>	Anglais, espagnol, allemand, arabe	Anglais, espagnol, italien
<b>Expérience</b>	Expérience importante (secteurs divers – étranger)	Expérience variée (stages à l'étranger pendant 2 ans)
<b>Mobilité</b>	France et étranger	Mobilité limitée à l'Europe
<b>Candidat le plus proche du profil</b>	Gilles Maximier a une formation de plus haut niveau. Il parle 4 langues étrangères. Il a une longue expérience à l'étranger. Il semble plus mobile que Sophie Beaulon.	



- 7 Les deux candidats retenus seront reçus à un entretien d'embauche d'une durée de deux heures, selon l'ordre alphabétique. Mettez à jour l'agenda partagé de Marc Bouvier, DRH, et Sophie Lebon, directrice commerciale (Annexe 6).

### Annexe 6 Agendas partagés



- 8 D'après l'agenda partagé (Annexe 6), rédigez le courriel qui sera adressé le 10 mars au premier candidat convoqué en entretien (Annexe 7).

### Annexe 7 Convocation à l'entretien d'embauche

Émetteur :	marc.bouvier@biosudazur.com
Destinataire :	sophie.beaulon@gmail.com
Cc :	sophie.lebon@biosudazur.com
Objet :	Entretien d'embauche

Madame,

Votre candidature au poste d'assistante commerciale export au sein de notre société a retenu toute notre attention et nous souhaiterions vous rencontrer.

Nous vous proposons un entretien avec M. Marc Bouvier, DRH, et Mme Sophie Lebon, directrice commerciale, le 12 mars à 14 h dans nos locaux situés Zone d'activités de Lingostière, à Nice.

Nous vous remercions de nous confirmer votre présence à ce rendez-vous par email.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous adressons nos salutations distinguées.

Marc Bouvier, DRH

### 3. Finaliser le recrutement

À l'issue des entretiens, le candidat le plus diplômé et le plus expérimenté a été retenu pour le poste à pourvoir.

-  **9** D'après les consignes de votre tutrice (Doc 8), rédigez le 17 mars la lettre d'embauche (Annexe 8), puis présentez le courrier à l'aide de votre texteur (le nom du fichier est composé des initiales du candidat suivi de « \_LE.docx »).

Doc 8

#### Consignes d'Aurore Galet

Merci de préparer la lettre d'embauche selon le plan suivant :

- Rappel de l'entretien de recrutement.
- Candidature retenue pour le poste à pourvoir, en CDI, 35 heures/semaine.
- Convocation à une visite d'information et de prévention le 20 mars à 10 h à la Médecine du travail au 7, rue Delile 06000 Nice.
- Salaire : 2200 euros bruts + primes d'objectifs.
- Période d'essai : 2 mois.
- Prise de fonction le 2 avril à 9 h.
- Demande retour de la lettre signée précédée de la mention « Lu et approuvé ».

Aurore Galet

Annexe 8

#### Lettre d'embauche

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer qu'à la suite de notre entretien du 14/03/N, votre candidature a été retenue. Vous intégrerez la société Biosudazur à compter du 2 avril N à 9 heures, en qualité d'assistant commercial export, sous la responsabilité hiérarchique de Mme Sophie Lebon, directrice commerciale.

Votre période d'essai est de deux mois, période au cours de laquelle chacune des parties est autorisée à rompre le contrat sans préavis.

Au terme de cette période, votre contrat de travail deviendra définitif si votre aptitude physique pour le poste est confirmée. À cet effet, vous voudrez bien vous rendre à la visite d'information et de prévention, le 20/03/N à 10 h à la Médecine du travail au 7, rue Delile à Nice.

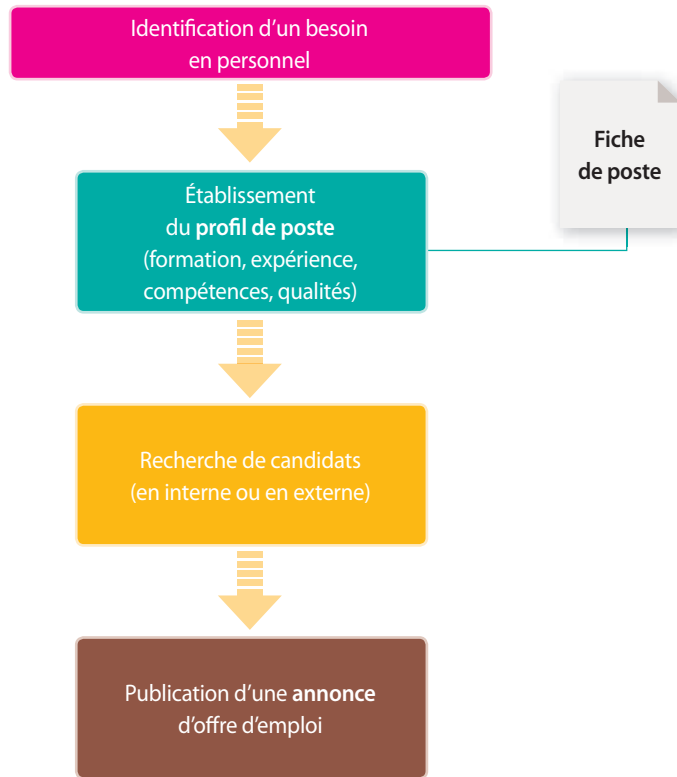
Nous vous proposons un contrat de travail à durée indéterminée, avec un salaire brut mensuel de 2 200 €, assorti de primes d'objectifs, pour une durée de travail hebdomadaire fixée à 35 heures.

Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente lettre avec la mention « Lu et approuvé », suivie de votre signature.

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre entreprise et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Marc Bouvier, directeur des ressources humaines

## 1 La préparation du recrutement



## 2 Le traitement des candidatures

ANALYSE DES CANDIDATURES  
(CV, LETTRES DE MOTIVATION)

PRÉ-SÉLECTION  
DES CANDIDATS

CONVOCATION À UN OU  
PLUSIEURS ENTRETIENS

SÉLECTION  
ET EMBAUCHE



## Appli 1 Rédiger une annonce d'offre d'emploi

L'entreprise Devalex, PME parisienne spécialisée dans la fabrication de meubles de cuisine, doit procéder au remplacement de son comptable qui partira prochainement en retraite.

À partir de la fiche de poste **Doc 1**, préparez le texte de l'annonce qui sera diffusée dans la presse locale **Annexe 1**. Les candidatures (CV et lettre de motivation) seront adressées au service des ressources humaines par courriel (rh@devalex.com).

### Doc 1 Fiche de poste

■ **Intitulé du poste :** Comptable

■ **Positionnement du poste dans l'organisation**  
Sous l'autorité du directeur administratif et financier

■ **Diplôme et expérience**  
– BTS Comptabilité Générale (CG) ou DUT Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA)  
– 2 ans d'expérience minimum  
– Maîtrise des outils bureautiques exigée

■ **Missions et attributions**  
– Comptabilité courante – Déclarations fiscales  
– Relations et facturation clients et fournisseurs  
– Gestion des encaissements (chèques, prélèvements, Cesu...)  
– Gestion des notes de frais

■ **Conditions de travail**  
– CDI 35 heures  
– Travail en équipe



■ **Compétences et aptitudes requises**  
– Vigilance et respect de la réglementation en vigueur  
– Organisation et rigueur dans l'exécution des tâches confiées  
– Capacité d'analyse et sens des priorités  
– Dynamisme et réactivité

### Annexe 1 Annonce d'offre d'emploi

**PME du secteur de la fabrication de meubles de cuisines recherche :**

**Comptable H/F en CDI**

**Poste basé à Paris**

**Sous la responsabilité hiérarchique de la direction administrative et financière**

#### Missions

**Comptabilité courante et déclarations fiscales**

**Relations et facturation clients et fournisseurs**

**Gestion des encaissements et des notes de frais**

#### Profil

**Diplômé BTS CG ou DUT GEA - 2 ans d'expérience minimum**

**Maîtrise des outils bureautiques exigée**

**Parfaite connaissance et respect de la réglementation**

**Sens des priorités et de l'analyse**

**Organisation, méthode, rigueur, réactivité**

**Adresser candidature (CV + lettre de motivation) par courriel à rh@devalex.com**

## Appli 2 Comparer les profils des candidats

La campagne de recrutement pour un poste de technicien de maintenance industrielle au sein des Établissements Duroc a permis de présélectionner deux candidats potentiels parmi les dizaines de candidatures reçues.

- 1 À partir de l'étude des candidatures et des entretiens **Doc 2 et 3**, établissez le profil des candidats sous forme graphique **Annexe 2** en vous référant au plan de codification **Doc 4**.
- 2 Comparez les deux profils au profil type du poste à pourvoir établi par l'entreprise et proposez le candidat qui vous semble le mieux convenir au poste **Annexe 2**.

### Doc 2 Formation et expérience des candidats

Formation/Expérience	Sacha Colin	Djamel Birki
Diplôme	Bac Pro	BTS
Langues	Anglais	Anglais – Arabe
Expérience	4 ans industrie	2 ans transport 4 ans agroalimentaire

### Doc 3 Analyse des entretiens

Évaluation des entretiens	Sacha Colin	Djamel Birki
Présentation	+	++
Aisance relationnelle	=	++
Adaptation/Initiative	+	+
Organisation/Méthode	+	++
Dynamisme/Motivation	+	++

### Doc 4 Plan de codification

Formation	1 : niveau CAP, BEP 3 : niveau BTS	2 : niveau Bac 4 : > Bac + 2
Expérience	1 : 1 an 3 : 4/10 ans	2 : 2/3 ans 4 : > 10 ans
Langues étrangères	1 : 1 langue 3 : 3 langues	2 : 2 langues 4 : > 3 langues
Entretien	1 : – (moins) 3 : + (plus)	2 : = (égal) 4 : ++ (plus plus)

### Annexe 2 Profils des candidats comparés au profil type recherché

Critères		Profil type				Profil Colin				Profil Birki			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formation Expérience	Diplômes												
	Langues												
	Expérience												
Entretien	Présentation												
	Aisance relationnelle												
	Adaptation/Initiative												
	Organisation/Méthode												
	Dynamisme/Motivation												

Candidat proposé pour le poste: **Djamel Birki, qui se rapproche le plus du profil-type.**

## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.2.2 – Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil

### Compétence

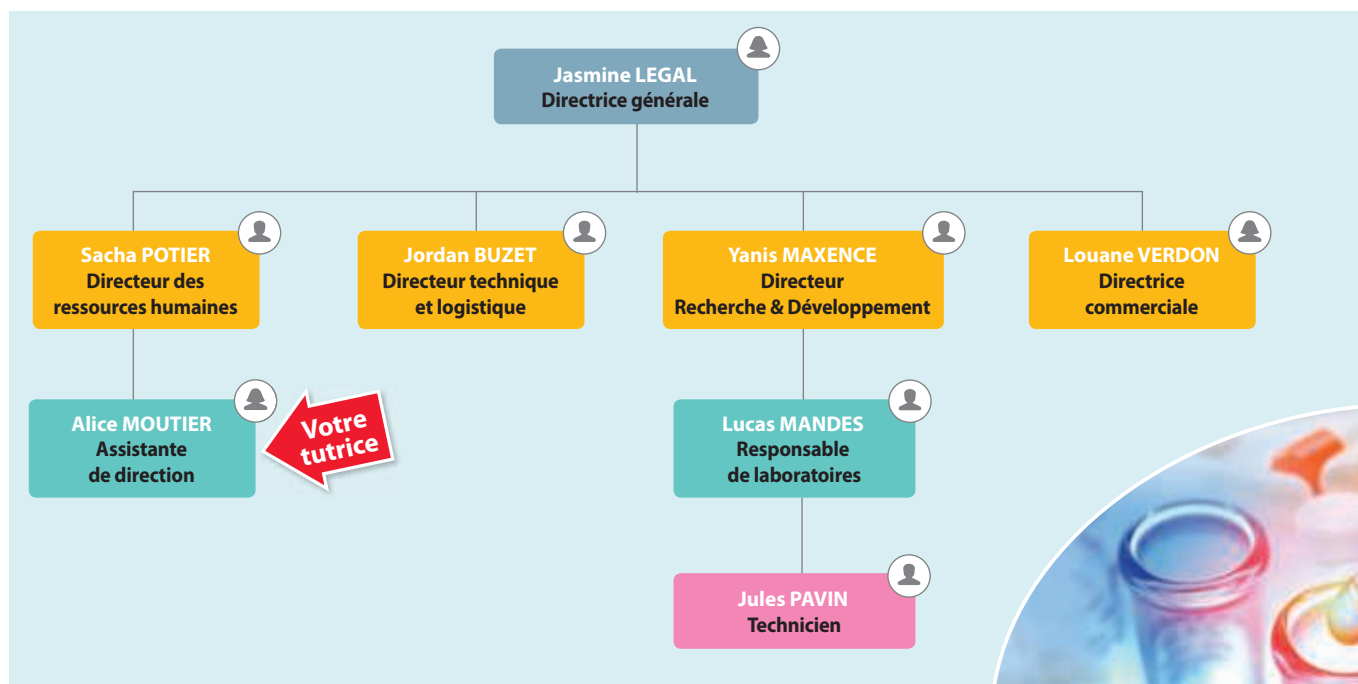
> Appliquer un programme d'accueil



## L'entreprise



- Les laboratoires ABV sont spécialisés dans la recherche, la fabrication et la commercialisation de **produits pharmaceutiques**.
- Implantée à Nancy, l'entreprise diffuse ses produits en France et à l'étranger. Les investissements en recherche-développement sont en forte croissance.



## Vos missions

Vous effectuez un stage au sein des laboratoires ABV, en qualité d'assistant(e) de direction.

En collaboration avec Alice Moutier, vous êtes chargé(e) de préparer l'accueil et l'intégration de Lucas Mandes, responsable de laboratoires, récemment recruté et affecté au service Recherche & Développement.

**Mission 1** Organiser l'accueil et favoriser l'intégration des nouveaux salariés

**Mission 2** Préparer les documents composites de l'accueil

**Mission 3** Utiliser un outil de suivi des dispositifs d'intégration





**Mission 1**

## Organiser l'accueil et favoriser l'intégration des nouveaux salariés

Dans une démarche de qualité, l'entreprise ABV utilise un outil de suivi des procédures d'accueil. Vous êtes chargé(e) ce jour de le compléter puis de prévenir le personnel de l'arrivée de Lucas Mandes, responsable de laboratoires affecté au service Recherche & Développement.

- 1** Mettez à jour la *check-list* (liste de contrôle) des tâches à entreprendre pour assurer l'accueil du nouvel arrivant (Annexe 1).

**Annexe 1** *Check-list « Accueil du nouvel arrivant »*

Liste des tâches à réaliser	Responsable(s)	Moyens / Supports	Réalisé ? Date/Heure
<b>Formalités administratives</b>			
Préparer le contrat de travail	DRH Dir. R&D	– Fiche de poste – <b>Contrat de travail</b>	
Prévoir les formalités relatives à la sécurité	DRH, Dir. R&D Dir. technique et logistique	– Dossier sécurité	
Préparer les badges (parking, restaurant, pointeuse)	Dir. technique et logistique	– <b>Badges</b>	
<b>Communication interne</b>			
Informar les salariés	DRH	– <b>Note</b> – <b>Courriel</b>	
Mettre à jour le livret d'accueil	DRH	<b>Livret d'accueil</b>	
Préparer le programme de visite	DRH	– Planigramme – Agendas	
<b>Poste de travail (logistique)</b>			
Préparer le poste de travail	Dir. R&D Dir. technique et logistique	– Notices – Dossiers	
Créer une adresse de messagerie, attribuer un poste téléphonique	Dir. technique et logistique	– Réseau – Répertoires	
Prévoir un « pack » fournitures	Dir. technique et logistique	– <b>Fournitures</b>	
<b>Accueil et intégration</b>			
Accueil du nouvel arrivant	DRH Dir. R&D	– Entretien – Diaporama	
Remise de documents et badges	DRH	– <b>Livret d'accueil</b> – <b>Badges</b>	
Visite des locaux	DRH Dir. R&D	– <b>Plan des locaux</b>	
Présentation du tuteur (stagiaire) ou du parrain (nouveau collaborateur)	DRH Dir. R&D	– Entretien	
Présentation du poste de travail	Dir. R&D	– Entretien – Réunion	
Questionnaire d'évaluation de l'accueil	DRH	– Questionnaire	
Entretien d'évaluation en cours de la période d'essai	DRH	– Grille d'entretien	

Avant l'arrivée du nouveau salarié

Arrivée du salarié (jour J)

Après l'arrivée du salarié

- 2 Chargé(e) de la communication interne, vous informez les salariés de la prise de fonction de leur nouveau collègue (Annexe 2) d'après les consignes de votre tutrice (Doc 1).

Doc 1

## Les consignes d'Alice Moutier

Le 02/04/N

Lucas Mandes prendra son poste de responsable de laboratoires le 15 avril.

Il sera accompagné dans ses fonctions par un « parrain », Jules Pavin, technicien de laboratoire expérimenté.

Accueil du nouvel arrivant autour d'un buffet organisé le jour même, de 11h30 à 12 h 30, en salle de restaurant (présence de tous souhaitée. Temps de pause considéré comme temps de travail effectif).

Merci de préparer la note pour en informer le personnel.

Alice Moutier

Annexe 2

## La note d'information

Émetteur : <b>Direction des ressources humaines</b>	Destinataire : <b>Ensemble du personnel</b>
Objet : <b>Accueil nouveau salarié</b>	Date : <b>2 avril</b>
<p><b>Pour renforcer le service Recherche &amp; Développement, un responsable de laboratoires a été recruté. Lucas Mandes prendra ses fonctions au service Recherche &amp; Développement le 15 avril prochain.</b></p> <p><b>Jules Pavin, technicien de laboratoire expérimenté, assumera le rôle de parrain auprès du nouvel arrivant et l'accompagnera dans sa prise de poste.</b></p> <p><b>Fidèles à notre politique d'accueil, nous souhaiterons la bienvenue à notre nouveau collègue autour d'un buffet le 15 avril de 11 h 30 à 12 h 30 en salle de restaurant. Votre présence sera vivement appréciée. Pour vous permettre d'y participer, cette pause conviviale sera considérée comme un temps de travail effectif.</b></p> <p><b>Je sais pouvoir compter sur vous pour réserver le meilleur accueil à Monsieur Mandes.</b></p> <p><b>Sacha Potier</b> <b>Directeur des ressources humaines.</b></p>	

Faire  
le point

## Le plan d'intégration d'un nouveau salarié

## Avant

Qui? **Identifier les personnes concernées**

Quoi? **Lister les tâches à réaliser**

Comment? **Prévoir les documents, les supports nécessaires**

## Le jour J

Quelles tâches?

**Accueil, entretiens, réunions, visite de l'entreprise, remise de documents, présentation du personnel, du service, du poste de travail**

## Après

Quelles tâches?

S'assurer de la bonne intégration du salarié par :

- **des entretiens**
- **des questionnaires d'évaluation**

**Mission 2****Préparer les documents composites de l'accueil**

Vous êtes chargé(e) de procéder à l'actualisation du livret d'accueil qui date de plusieurs années et se trouve de ce fait incomplet.

- 3** Complétez le document préparatoire à la mise à jour du livret d'accueil (**Annexe 3**) en regroupant les rubriques grâce aux informations fournies (**Docs 2 et 3**).

**Doc 2 Le livret d'accueil**

Le livret d'accueil est le premier signe donné au nouveau salarié du lien qui le relie à l'organisation. Il met à sa disposition un support d'information lui permettant d'être guidé au sein de l'entreprise.

Contrairement au règlement intérieur, le livret d'accueil n'a pas de caractère réglementaire et il ne peut être opposé au salarié comme élément de nature contractuelle. Il ne fait l'objet d'aucune règle quant à son existence et à son élaboration. Il comporte un nombre plus ou moins important de rubriques : présentation des activités, informations logistiques, règles de fonctionnement...

Le livret d'accueil doit être en cohérence avec l'image et les valeurs de l'entreprise.

Il est conseillé d'opter pour une présentation de type reliure à anneaux afin de garantir au document toute son actualité et d'en optimiser les coûts de production. Une version électronique, pouvant contenir des documents vidéo et des animations, permet la mise à jour régulière du livret d'accueil.

La direction des Ressources humaines

**Doc 3 Consignes de travail**

Il faudrait revoir l'organisation du livret d'accueil actuel car les informations ne sont pas bien classées.

Merci de proposer une classification adaptée d'après les rubriques répertoriées : Introduction (**Intro**)

– Présentation de l'entreprise (**Entr**) – Poste de travail (**Post**)  
– Vie professionnelle (**Pro**) – Informations pratiques (**Prat**) – Chartes (**Ch**).

Alice Moutier

**Annexe 3 La mise à jour du livret d'accueil personnalisé**

Informations	Rubriques	Informations	Rubriques
Convention collective	Pro	Service d'affectation	Post
Organigramme	Entr	Parrainage	Post
Mot de bienvenue du DRH	Intro	Charte informatique	Ch
Charte graphique	Ch	Règlement intérieur	Pro
Droits et obligations	Pro	Plan des locaux	Prat
Historique	Entr	Charte qualité	Ch
Effectifs	Entr	Coordonnées de l'entreprise	Entr
Horaires – Restaurant	Prat	Fiches de procédure	Post
Plan d'accès – Parking	Prat	Répertoires	Prat
Activité	Entr	Fiche de poste	Post
Direction commerciale	Post	Présentation du livret	Intro

**Faire le point**

**Le livret d'accueil**

Affirmations	Vrai	Faux
L'élaboration du livret d'accueil présente un caractère obligatoire.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Il fournit des éléments d'informations sur l'environnement de travail.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il véhicule l'image et les valeurs de l'entreprise.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il participe à l'intégration du nouveau salarié dans l'organisation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il doit être présenté sous une forme normalisée.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sa présentation matérielle doit être propice à une mise à jour régulière.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une présentation numérique permet d'intégrer des documents vidéo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Mission 3

## Utiliser un outil de suivi des dispositifs d'intégration

Pour réussir le processus d'intégration, un accompagnement et un suivi des nouveaux arrivants sont mis en place sous la forme d'un questionnaire et d'entretiens. Ceux-ci ont pour but d'évaluer les compétences du nouveau salarié en période d'essai et de déterminer ses besoins éventuels en matière de formation.

- 4 Un questionnaire d'intégration est en cours d'élaboration. Il vous est demandé de le compléter d'après les annotations qui figurent sur l'ébauche de document (Annexe 4).

## Annexe 4

## Le projet de questionnaire d'intégration

QUESTIONNAIRE D'INTÉGRATION			
à compléter et à remettre au DRH			
Nom et prénom : <b>MANDES Lucas</b>	Service : <b>R&amp;D</b>		
Fonction : <b>Responsable de laboratoires</b>	Date d'embauche : <b>15/04/N</b>		
<b>Votre intégration</b>			
Êtes-vous satisfait de votre intégration :			
– au sein de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
– au sein du service ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
– au sein de l'équipe de travail ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
Le livret d'accueil a-t-il répondu à vos attentes ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
Les missions vous paraissent-elles clairement définies :			
– au sein de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
– au sein de l'équipe commerciale ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
<b>Le tutorat</b>			
L'accompagnement du parrain a-t-il facilité votre intégration :			
– au sein de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
– au sein du service ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
– au sein de l'équipe ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
<b>Les difficultés rencontrées</b>			
• Depuis votre arrivée, avez-vous rencontré des difficultés ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			
• Si oui, merci de les préciser :			
<input type="checkbox"/> Manque de disponibilité de l'encadrement			
<input type="checkbox"/> Manque de disponibilité du parrain			
<input type="checkbox"/> Accès à l'information			
<input type="checkbox"/> Poste de travail inadapté			
<input type="checkbox"/> Horaires			
<input type="checkbox"/> Déplacements			
<input type="checkbox"/> Autres, à préciser :			
<b>Vos suggestions</b>			
Afin de nous permettre d'améliorer les conditions d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés, merci de nous faire part de vos suggestions (écrire vos commentaires au verso du questionnaire).			
Date et signature du salarié			

Titre en maj. centré +  
consignes d'utilisation  
Rens. sur le serv.  
Date d'embauche

Prévoir des questions  
sur :  
– le service, l'équipe ;  
– le livret d'accueil ;  
– la répartition  
des tâches.

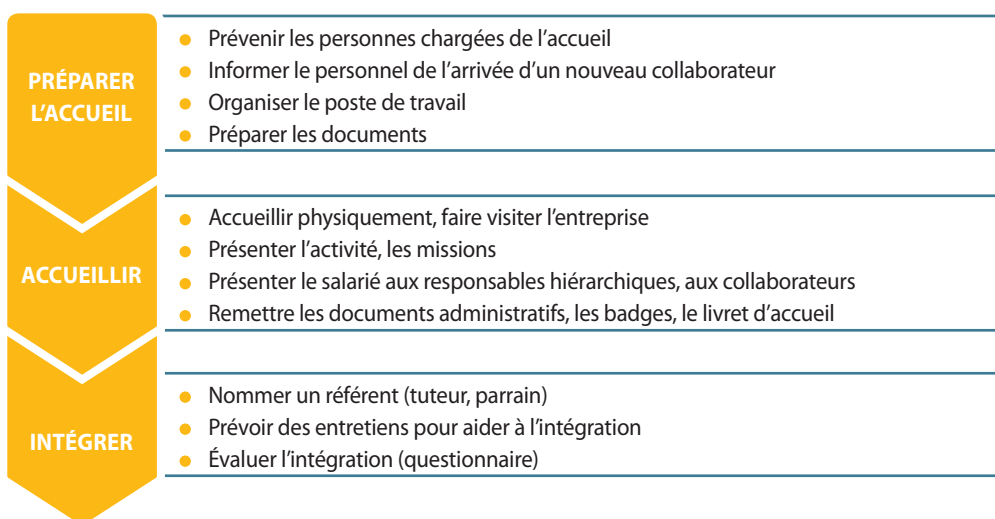
Questions allant du  
général au particulier

À compléter

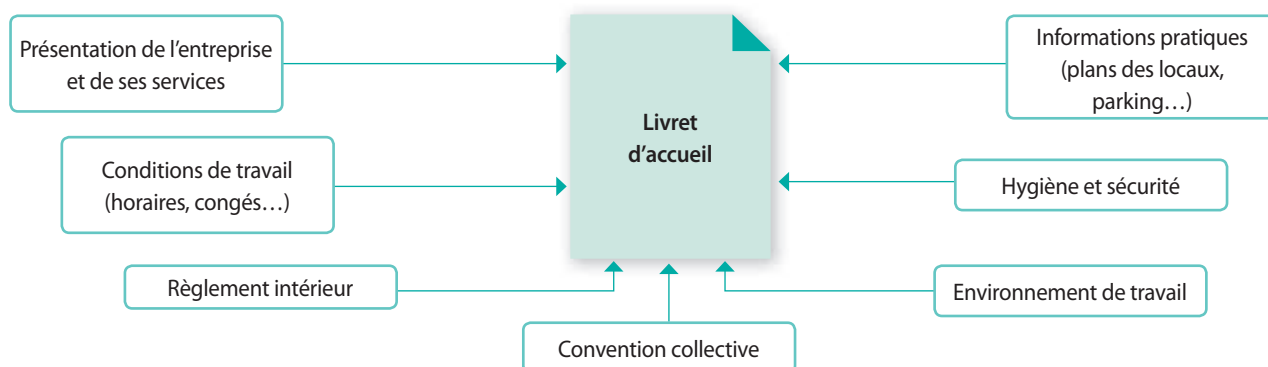


- 5 Présentez la version numérique du questionnaire à l'aide du logiciel de votre choix (« Questionnaire\_integration »).

## 1 L'accueil et l'intégration des nouveaux salariés



## 2 Les documents composites de l'accueil



## 3 Les outils de suivi des dispositifs d'intégration

- Apprécier le niveau d'intégration du salarié
- Identifier les difficultés rencontrées et mettre en place des mesures correctives
- Évaluer l'intérêt pour le poste et les besoins en formation
- Recueillir les remarques et suggestions pour l'amélioration du poste de travail

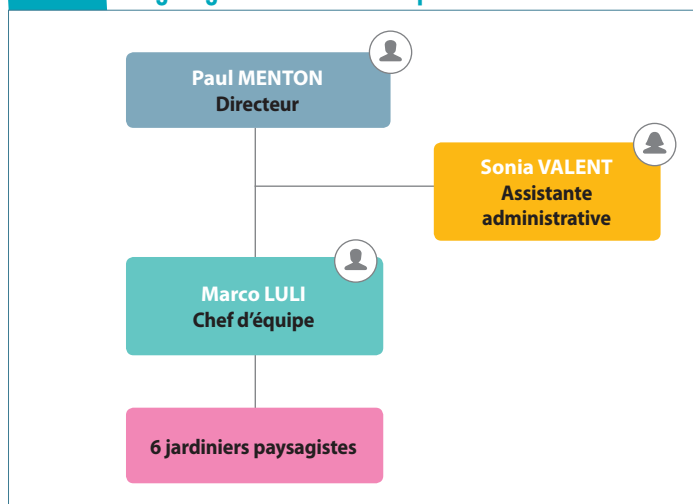


## Appli 1 Accueillir un nouveau salarié

Vous travaillez, en qualité d'assistant(e) administratif(ve), dans une petite entreprise d'entretien des espaces verts. Vous organisez la journée d'accueil du nouveau jardinier qui doit intégrer l'entreprise le 20 avril prochain.

À l'aide de l'organigramme de l'entreprise **Doc 1** et de la charte d'accueil **Doc 2**, préparez le planning d'accueil de M. Lionel Fabre **Annexe 1**, en sachant qu'il déjeunera avec le chef d'équipe et l'assistante administrative de 12 h à 13 h.

### Doc 1 Organigramme de l'entreprise



### Doc 2 Charte d'accueil des salariés

## CONSEILS POUR RÉUSSIR L'ACCUEIL DU SALARIÉ

- ▶ Le jour de l'arrivée du salarié, veiller à ce qu'une personne se charge de l'accueillir de manière conviviale (autour d'une tasse de café, par exemple).
- ▶ L'accompagner tout au long de la première journée.
- ▶ Prévoir une rencontre avec le chef d'entreprise.
- ▶ Organiser une visite du site ou des locaux.
- ▶ Le présenter individuellement aux autres salariés.
- ▶ Lui remettre les documents préparés avant son arrivée.
- ▶ Lui montrer concrètement les produits ou les services proposés par l'entreprise.
- ▶ Lui expliquer le fonctionnement de l'entreprise (historique, organisation, services, projets...).
- ▶ Détailler les missions et les activités de son poste, les consignes et procédures à respecter, son environnement de travail (travail seul ou en équipe...).
- ▶ Être disponible pour répondre à ses questions.
- ▶ L'aider à régler tous les problèmes administratifs liés à son embauche.
- ▶ Lui présenter et lui expliquer son programme d'intégration.



## Annexe 1 Organisation de la journée d'accueil du nouveau salarié

Horaires	Paul Menton Directeur	Marco Luli Chef d'équipe	Sonia Valent Assistante administrative
8 h 30 - 9 h			Accueil café
9 h - 10 h	Entretien Fonctionnement entreprise		
10 h - 12 h		Visite entreprise Présentation services et produits	
12 h - 13 h		Déjeuner partagé	Déjeuner partagé
13 h - 14 h		Présentation aux autres salariés*	
14 h - 16 h		Missions, activités, consignes, procédures, environnement de travail	
16 h - 16 h 30		Présentation programme d'intégration	
16 h 30 - 17 h			Dossier administratif Remise de documents

\*Peut être prévu le matin à l'arrivée des salariés.

## Appli 2 Préparer un document sur l'intégration des salariés

La direction générale d'une grande enseigne de la distribution souhaite améliorer l'accueil des nouveaux salariés au sein de l'entreprise. Elle a recensé cinq conseils importants qui seront diffusés sur le site intranet de la société.



Il vous est demandé de trouver un titre à chacun des conseils et de les intégrer au document qui sera publié sur le site intranet de l'entreprise **Annexe 2**.

## Annexe 2 Conseils pour bien intégrer un collaborateur

### Aménager un poste de travail opérationnel

Avant l'arrivée du nouveau collaborateur, anticipez et préparez son poste de travail avec tout ce dont il pourrait avoir besoin : bureau avec un ordinateur, adresse électronique professionnelle, fournitures, répertoire des contacts, agendas...

### Prévenir l'ensemble de l'équipe

Prévenez le personnel de l'arrivée d'une nouvelle personne au sein de leur équipe. Communiquez dès que possible pour éviter tout effet de surprise.

### Assurer un bon accueil et faire les présentations

Il est impératif de prévoir l'arrivée du collaborateur fraîchement embauché, de le présenter à ses

nouveaux collègues et de lui proposer une visite des locaux pour lui indiquer les différentes zones de travail, les salles de réunion, la salle de détente...

### Attribuer un référent au nouveau collaborateur

Pour faciliter l'intégration d'un nouveau salarié dans l'entreprise, il est souhaitable de choisir une personne référente (tuteur, parrain) à qui le nouveau venu pourra s'adresser sans crainte de déranger.

### Impliquer le nouveau collaborateur dans un projet en cours

Pour que votre nouveau collaborateur se sente utile à l'entreprise dès son arrivée et prenne plus facilement ses marques, il est important de l'impliquer rapidement dans un projet en cours.

## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.2.3 – Suivi administratif des carrières

### Compétence

> Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière

### Aléas

> Demande d'informations complémentaires



## L'entreprise



- La société **Cantagrolim**, spécialisée dans l'**industrie agroalimentaire**, transforme et commercialise des produits issus de l'**élevage** et de l'**agriculture biologiques** (produits laitiers, barres de céréales, plats cuisinés, conserves...).
- L'entreprise, installée à Aurillac dans le Cantal, écoule sa production principalement en France mais vise désormais les marchés étrangers.
- Son effectif s'élève à 287 salariés.

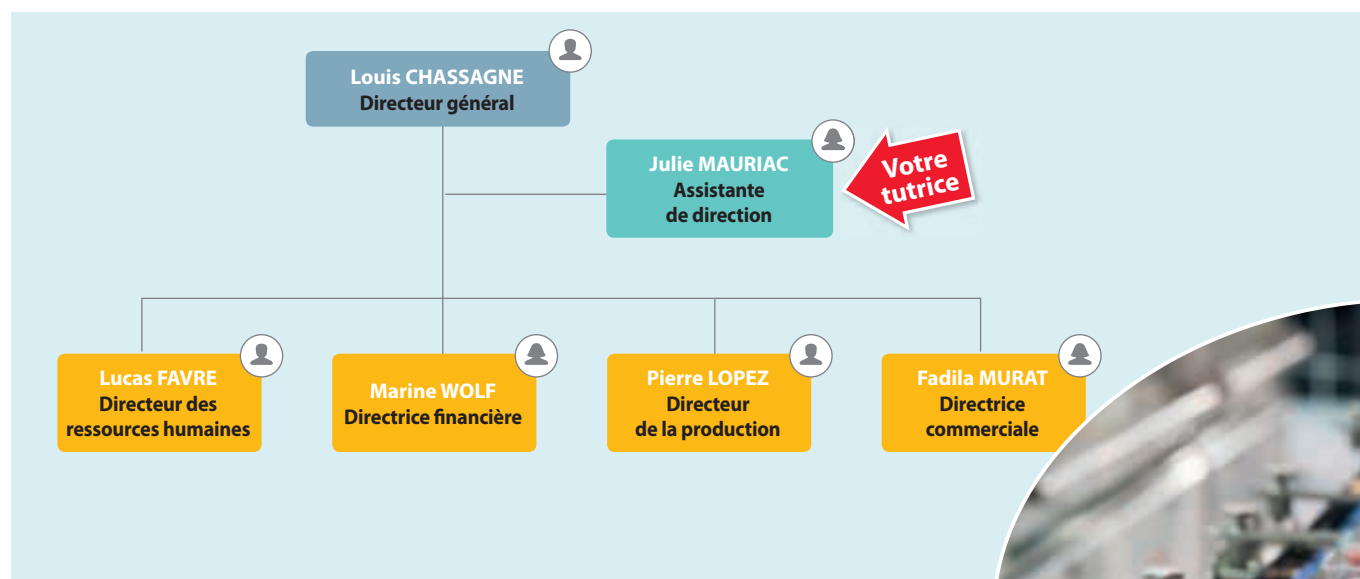
**SOCIÉTÉ Cantagrolim**

SARL au capital de 45 000 €  
154 avenue de Verdun  
15000 AURILLAC

Tél. : 06 57 25 41 92

Fax : 06 57 25 41 93

www.cantagrolim.com  
contact@cantagrolim.com



## Vos missions

En stage au sein de la société Cantagrolim, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Julie Mauriac, assistante de direction. Vous l'aidez à la préparation du programme annuel d'évaluation du personnel destiné à faire le bilan de l'année de travail écoulée.

- Mission 1** Repérer les principales étapes d'une carrière
- Mission 2** Mettre en place le système d'évaluation du personnel
- Mission 3** Traiter les demandes de bilan de compétences



**Mission 1**

## Repérer les principales étapes d'une carrière

Afin de mettre à jour les dossiers en cours de traitement de certains personnels, Julie Mauriac vous demande d'étudier leur situation.

- 1** Après avoir pris connaissance du mémo laissé par votre tutrice (Doc 1), identifiez les étapes concernées par l'évolution de carrière des salariés (Annexe 1).

**Doc 1**
**Mémo de Julie Mauriac**

Une carrière est loin d'être « un long fleuve tranquille ». On peut obtenir une augmentation de salaire, une promotion de poste en interne (au sein de l'organisation) ou en externe (par exemple, dans une filiale de l'entreprise). Des congés particuliers (congé parental, congé de maternité, congé de formation...), un aménagement de poste à la suite d'une maladie ou d'un accident ou une reconversion (changement de métier ou de statut) peuvent être accordés.

Le cas échéant, on peut s'attendre aussi à être sanctionné, muté, contraint à la démission, voire licencié. De plus, rares sont ceux qui aujourd'hui mènent leur carrière professionnelle dans une même entreprise ou qui exercent le même métier jusqu'à la cessation d'activité.


**Annexe 1**
**Une carrière et des étapes**

Différentes situations professionnelles	Étapes de la carrière
1. En raison de son insuffisance professionnelle, Bertrand, magasinier, est renvoyé.	<b>Licenciement</b>
2. Après 42 ans de loyaux services, Ludivine met fin à son activité professionnelle.	<b>Cessation d'activité</b>
3. Martin vient renforcer l'équipe des commerciaux en qualité d'assistant commercial à l'export.	<b>Recrutement</b>
4. En raison de retards répétés, Patrick est mis à pied (renvoi temporaire) pour 3 jours.	<b>Sanction disciplinaire</b>
5. Julien, ouvrier au service de la production, est nommé chef d'atelier.	<b>Promotion de poste</b>
6. Jade, standardiste à l'accueil, va intégrer le service des ressources humaines.	<b>Mutation interne</b>
7. Lila, secrétaire, prend un congé de 6 mois pour élever son plus jeune fils.	<b>Congé parental</b>
8. Suite à un accident, Justine bénéficie d'un poste aménagé, dans l'attente d'une reconversion.	<b>Aménagement de poste et aide à la reconversion</b>
9. Au cours de son entretien d'évaluation, Marc a négocié et obtenu une augmentation de salaire.	<b>Promotion salariale</b>
10. Max accepte de prendre la direction d'une filiale ouverte en Allemagne.	<b>Mutation externe</b>
11. Pour suivre son épouse mutée à l'étranger, Vincent quittera définitivement l'entreprise le mois prochain.	<b>Démission</b>

**Mission 2****Mettre en place le système d'évaluation du personnel**

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel distingue deux types de modalités d'évaluation du personnel : les entretiens professionnels, et les entretiens d'évaluation mis en place dans le cadre de la gestion des ressources humaines.

**1. Les obligations de l'employeur**

- 2** Pour bien faire la distinction entre les deux dispositifs d'évaluation (**Doc 2**), il vous est demandé de compléter un tableau de synthèse qui servira de base à la publication d'un article dans le livret d'accueil de Cantagrolim (**Annexe 2**).

**Doc 2****Entretien professionnel et entretien d'évaluation**

• **L'entretien professionnel** est obligatoire quel que soit l'effectif de l'entreprise, et ses résultats doivent être consignés par écrit. Il vise à accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolution professionnelle et à assurer le maintien de son employabilité.

Contrairement à un entretien d'évaluation, il ne porte pas sur l'évaluation du travail du salarié (art. L6315-1 du Code du travail). L'objectif de cet entretien est de permettre au salarié de s'exprimer sur ses aspirations professionnelles, sur ses possibilités d'évolution au sein de la structure ou dans le cadre d'une mobilité externe et sur ses souhaits de formation.

– *Tous les 2 ans*, l'employeur doit organiser un entretien professionnel avec le salarié pour identifier avec lui les axes de développements possibles en matière de compétences et de formation.

– *Tous les 6 ans*, l'employeur doit effectuer un bilan récapitulatif du parcours professionnel du salarié pour

s'assurer que celui-ci a bien bénéficié de ses entretiens professionnels et pour faire le point sur ce qui est imposé par la loi (formation, certification et progression salariale ou professionnelle).

• **L'entretien individuel d'évaluation** vise à évaluer le salarié dans son occupation du poste. Il n'est pas obligatoire mais conseillé et utile pour mesurer les compétences. Il est souvent organisé en fin d'année.

Cette rencontre en face à face entre le salarié et son supérieur hiérarchique direct permet de dresser un état des lieux de la situation (bilan des actions, réussites, atteinte ou non des objectifs fixés...), prévoir de nouveaux challenges, mettre en place des formations, revoir la rémunération du salarié.

Le salarié doit impérativement être informé, préalablement à son évaluation, de la date et de(s) méthode(s) utilisée(s).

**Annexe 2****Comparaison des dispositifs d'entretien**

Critères	Entretien professionnel	Entretien d'évaluation
Caractère obligatoire	Oui.	Non.
Périodicité	Tous les 2 ans. Bilan récapitulatif tous les six ans.	Selon le choix de l'entreprise, souvent en fin d'année.
Champ de l'évaluation	Évaluation du parcours professionnel du salarié dans l'entreprise et perspectives de mobilité.	Évaluation du salarié à son poste de travail.
Objectifs visés	Axes de développement en matière de compétences et de formations.	Point d'étape sur l'adaptation au poste, fixation d'objectifs, besoins en formation, rémunération.

## 2. L'information transmise au personnel

- 3 À l'aide du document sur les modalités des entretiens (Doc 2) et des consignes de votre tutrice (Doc 3), préparez le plan de la note destinée à informer le personnel de l'organisation des entretiens annuels d'évaluation (Annexe 3).

### Doc 3 Consignes de Julie Mauriac

Le 16/10/N

Les entretiens annuels d'évaluation vont comm. à partir du 20/11, selon le planigramme établi. D'une durée d'une heure max., ils seront organ. sur le temps de trav. et conduits par le DRH et le sup. hiérarchique.

Les représentants du personnel ont été consultés sur les modalités d'organisation. Une déclaration préalable a été effectuée auprès de la CNIL (informatisation des données).

N'oubliez pas de préciser les objectifs des entretiens (bilan de l'année en cours, besoins en formation, objectifs professionnels, perspectives d'évolution salariale).

Merci de préparer la note qui sera signée par le DRH.

Julie Mauriac

### Annexe 3 Plan de la note d'information

Date : <b>16 octobre</b>	
De : <b>Direction des ressources humaines</b>	À : <b>Ensemble du personnel</b>
Objet : <b>Entretien d'évaluation</b>	PJ : <b>Planigramme</b>
<p><b>Annoncer l'organisation des entretiens annuels d'évaluation, d'une heure maximum, pendant le temps de travail, à partir du 20 novembre, selon le planigramme joint.</b></p> <p><b>Indiquer que le DRH accompagnera le supérieur hiérarchique dans la conduite des entretiens.</b></p> <p><b>Préciser les objectifs des entretiens :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bilan de l'année écoulée;</li> <li>– objectifs professionnels et moyens à mettre en œuvre;</li> <li>– besoins en formation;</li> <li>– souhaits et perspectives d'évolution salariale.</li> </ul> <p><b>Noter que les instances représentatives du personnel ont été consultées et qu'une déclaration à la CNIL a été faite.</b></p> <p><b>Espérer que le temps d'échange permette de définir des engagements réciproques et des objectifs à atteindre.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Lucas Favre, directeur des Ressources humaines</b></p>	



- 4 Présentez la note d'information validée par le DRH à l'aide de votre texteur (Note\_eval.docx).

Faire  
le point

## L'évaluation du personnel

Affirmations	Vrai	Faux
Selon le Code du travail, l'entretien individuel d'évaluation est obligatoire pour tous les salariés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Les représentants du personnel doivent être consultés sur les modalités d'organisation des entretiens.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés doivent être informés des modalités des entretiens d'évaluation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas d'informatisation du système d'évaluation, une déclaration à la CNIL est obligatoire.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Mission 3****Traiter les demandes de bilan de compétences**

La direction des Ressources humaines a reçu plusieurs demandes de congés pour bilan de compétences.

- 5** Nous sommes le 17 octobre. En vous référant à la documentation juridique (Doc 4), complétez le tableau d'analyse des demandes de congés pour bilan de compétences (Annexe 4).

**Doc 4****Le bilan de compétences des salariés**

Le décret n° 2016-1367 du 12 octobre 2016 relatif à la mise en œuvre du compte personnel d'activité (CPA) a défini les modalités d'éligibilité du bilan de compétences au compte personnel de formation (CPF).

- Le bilan de compétences se déroule dans un centre de bilan de compétences agréé.
- Si le bilan est organisé en dehors du temps de travail, l'accord de l'employeur n'est pas nécessaire.
- S'il a lieu pendant le temps de travail, le salarié doit prendre un congé de bilan de compétences. Dans ce cas, une demande écrite doit être adressée à l'employeur au minimum 60 jours avant le début du bilan.
- L'employeur doit répondre sous un mois.

- La durée maximale de ce congé est de 24 heures.
- Le congé de bilan de compétences est ouvert :
  - au salarié titulaire d'un CDI justifiant de 5 années de salariat (consécutives ou non) dont 12 mois au sein de l'entreprise dans laquelle il effectue la demande ;
  - au salarié titulaire d'un CDD justifiant de 24 mois de salariat (consécutifs ou non) au cours des 5 dernières années dont 4 mois (consécutifs ou non) au cours des 12 derniers mois.
- Une demande de prise en charge des dépenses liées à ce congé peut être déposée auprès de l'OPCA (Organisme paritaire collecteur agréé).

**Annexe 4****Les demandes de congés pour bilan de compétences**

Salariés*	Date et durée du bilan	Date de la demande	Date limite de la réponse	Avis de la DRH
Manon, secrétaire en CDD depuis 6 mois (son premier emploi)	15 déc. 4 h 20 janv. 6 h	9 octobre	9 novembre	Refus : n'a pas 24 mois d'activité et demande déposée hors délai
Jules, technicien en informatique, CDI depuis le 10/03/1995	25 janv. 3 h 20 fév. 6 h 15 mars 8 h	20 septembre	20 octobre	Accord

\*Tous les salariés ont déposé une demande de financement auprès de l'OPCA.

**Faire le point**

**Le bilan de compétences**

	Contrat	Ancienneté	Ancienneté dans l'entreprise
<b>Bénéficiaires</b>	CDI	5 ans	1 an
	CDD	2 ans	4 mois au cours des 12 derniers mois
<b>Formalités</b>	Demande adressée à l'employeur au moins 60 jours avant le bilan		
<b>Financement</b>	Organisme paritaire agréé		
<b>Lieu</b>	Centre de bilan des compétences		



### 1 Les principales étapes d'une carrière professionnelle

Entrée dans la vie active	Étapes intermédiaires	Sortie
Stage Recrutement	Congés Promotions Mutation interne ou externe Sanctions disciplinaires Aménagement de poste Reconversion interne	Démission Licenciement Cessation d'activité

### 2 La mise en place d'un système d'évaluation du personnel

#### Entretien professionnel

- Obligatoire tous les 2 ans (bilan tous les 4 ans).
- Relatif au parcours professionnel du salarié.



#### Entretien annuel d'évaluation

- Non obligatoire
- Relatif à l'adaptation du salarié au poste de travail.

### 3 Le traitement des demandes de bilans de compétences



## Appli 1 Compléter une grille d'évaluation

Pour la conduite des entretiens d'évaluation des salariés, la DRH de Dom'serv, entreprise de services à la personne dans laquelle vous êtes en stage, utilise des grilles d'évaluation. Pour vous familiariser avec cette pratique, elle vous demande de formaliser le résultat d'une évaluation qu'elle a conduite.

Prenez connaissance de la grille annuelle d'évaluation d'une secrétaire, anonymée pour préserver la confidentialité **Doc 1**, puis rédigez au verso l'évaluation globale **Annexe 1**.

Doc 1

### La grille annuelle d'évaluation du personnel administratif (recto)

Nom de l'employé : Mme xxx

Emploi : Secrétaire

Période couverte par l'évaluation : du 15/12/N-1 au 15/12/N

Date de l'évaluation : 15/12/N

#### CRITÈRES D'ÉVALUATION

- 1 Ne répond pas aux attentes      2 Nécessite une amélioration  
3 Répond aux attentes              4 Dépasse les attentes

Critères	Évaluation				Commentaires
	1	2	3	4	
<b>Qualité</b>					
Fait preuve de rigueur dans son travail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Autocontrôle insuffisant</i>
S'assure de la qualité de son travail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Erreurs de syntaxe, fautes d'orthographe</i>
<b>Organisation du travail</b>					
Planifie et organise son travail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Manque d'organisation</i>
Gère efficacement le temps de travail.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Difficulté à gérer le temps</i>
Respecte les délais et les échéanciers.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Retards dans l'exécution des tâches</i>
<b>Prise de décisions</b>					
Cerne les données d'un problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Bonne analyse des problèmes</i>
Propose des solutions adaptées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Esprit d'initiative</i>
Met en œuvre les moyens pour atteindre les résultats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Prend les décisions adaptées</i>
<b>Attitudes et comportements</b>					
Maintient des relations harmonieuses et collabore avec ses collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Très à l'aise, s'intègre à l'équipe</i>
Fait face aux imprévus et aux urgences.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Manque de confiance en elle</i>
Fait preuve de souplesse face aux changements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>En progrès</i>
Fait preuve d'intégrité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Très bien</i>
Fait preuve de ponctualité, d'assiduité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Très bien</i>

#### SUIVI DES OBJECTIFS Décembre N-1 à décembre N

Évaluation des résultats : 1 Objectif partiellement atteint      2 Objectif atteint      3 Objectif dépassé

Objectifs poursuivis	Moyens mis en œuvre	Évaluation des résultats
- Améliorer la qualité rédactionnelle	- Utilisation du vérificateur orthographique,	1
- Mieux gérer le temps	relecture	1
- Travailler en équipe	- Liste de tâches	3

## ÉVALUATION GLOBALE

## • Forces de l'employé(e)

Attitudes et comportement : assiduité, ponctualité, bonnes relations avec ses collègues.

Aptitude à cerner les problèmes et à prendre les décisions adaptées.

## • Points à améliorer

Rigueur, contrôle des documents produits, organisation et gestion du temps.

Aptitude à appréhender les imprévus, les urgences

## RÉVISION DES OBJECTIFS

Décembre N-1 ..... à décembre N .....

Évaluation des résultats : 1 Objectif partiellement atteint 2 Objectif atteint 3 Objectif dépassé

Objectifs à atteindre	Conseils et moyens à mettre en œuvre
1. Production de documents parfaitement rédigés et sans faute d'orthographe. Présentation irréprochable.	Utiliser le vérificateur orthographique. Relire systématiquement tous les documents. Vérifier les résultats (mise en forme, disposition). Au besoin, demander conseil à l'assistante de direction. Proposition : module de formation sur les techniques de communication écrite.
2. Meilleure gestion du temps	Bien définir les priorités. Respecter les délais impartis. Optimiser l'utilisation des outils de gestion du temps (agendas, planigrammes, liste de contrôle...).
	Proposition : module de formation sur la gestion du temps.

## Commentaires et suggestions de l'employé :

Sur l'évaluation :

---



---



---

Sur les nouveaux objectifs :

---



---



---

Signature de l'employé

Signature du supérieur hiérarchique

## PÔLE 2

Gestion administrative des relations avec le personnel

2.2.4 – Préparation et suivi de la formation du personnel

### Compétence

> Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel

### Aléas

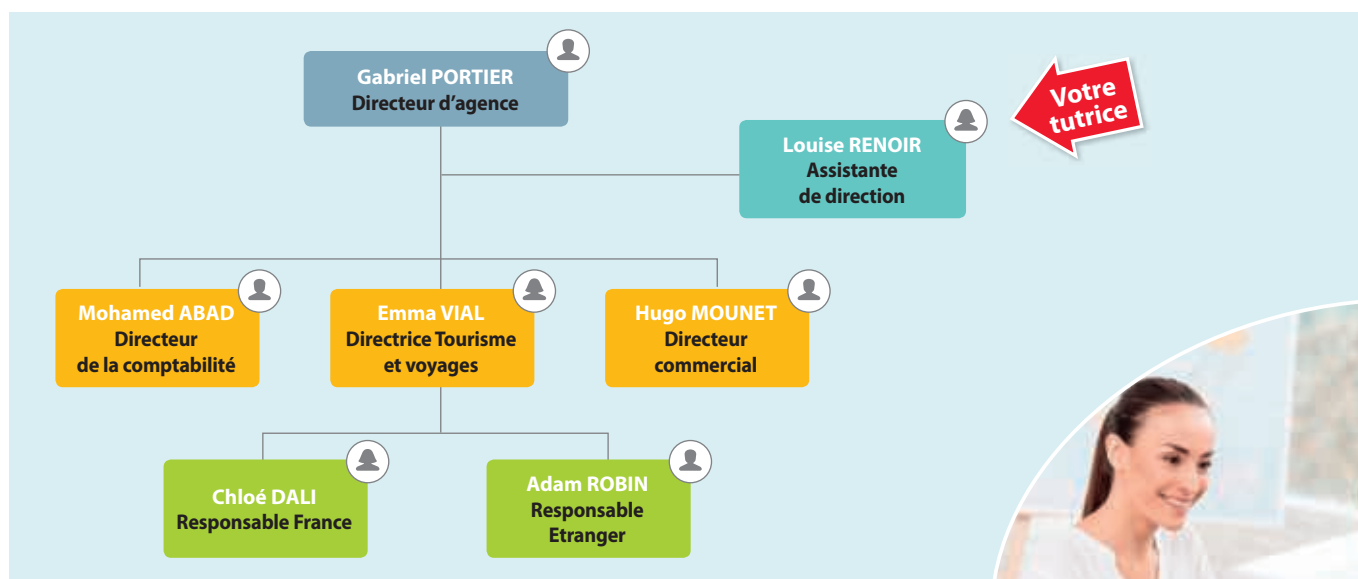
> Formation reportée



## L'entreprise



- L'agence de voyages **PromoDép@rt** organise des excursions, des voyages, des séjours en hôtels et clubs à des **prix promotionnels** : réductions sur les tarifs, gratuité pour les jeunes enfants, forfaits « tout inclus », journées supplémentaires offertes... Elle emploie 35 salariés.
- Pour se démarquer de la concurrence, Promodép@rt propose à ses clients des forfaits touristiques originaux et personnalisés.



## Vos missions

En stage à l'agence de voyages PromoDép@rt, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Louise Renoir, assistante de direction. Elle vous associe à la préparation et au suivi de la formation du personnel de l'entreprise.

**Mission 1** Participer à la préparation du plan de développement des compétences

**Mission 2** Organiser et suivre les actions de formation



**Mission 1**

## Participer à la préparation du plan de développement des compétences

Nous sommes le 4 avril. Vous êtes chargé(e) de recueillir les besoins en formation du personnel de l'agence.

- 1** D'après les consignes de votre tutrice (Doc 1) et à l'aide de l'imprimé « Demande de formation » (Doc 2), préparez le plan de la note d'information destinée à recenser les besoins en formation du personnel (Annexe 1).

**Doc 1 Consignes de travail de votre tutrice**

Afin de prép. le plan de développement des compétences de l'entr., nous devons recenser les besoins du personnel. Les actions de format° peuvent concerner différents types d'actions (voir l'imprimé « Demande de format° »). L'accord du salarié est requis et les représentants du personnel seront consultés.

Les demandes de format° à l'initiative des salariés dans le cadre du compte personnel de formation font l'objet d'une procédure personnelle individuelle et n'entrent pas dans ce cadre. Préparez le plan de la note qui sera adressée à l'ensemble du personnel, en joignant l'imprimé de demande de format° à retourner au directeur avant le 15/04.

Louise Renoir

**Doc 2 Demande de formation (extraits)**

<b>Nom Prénom :</b>		<b>Service :</b>
<b>Type de formation souhaitée :</b> Adaptation au poste de travail <input type="checkbox"/> Évolution et maintien dans l'emploi <input type="checkbox"/> Développement des compétences <input type="checkbox"/> Bilan de compétences <input type="checkbox"/> Validation des acquis de l'expérience (VAE) <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) :		
Descriptif de la formation		
Nature	Motifs	Modalités

**Annexe 1 Plan de la note d'information**

Date : le <b>4 avril N</b>	
Émetteur : <b>Le directeur d'agence</b>	Destinataire : <b>Ensemble du personnel</b>
Objet : <b>Plan de développement des compétences</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citer les différents types de formations prévues au plan de développement des compétences de l'entreprise.</li> <li>• Informer de la nécessité de connaître les besoins des salariés.</li> <li>• Préciser que les représentants du personnel seront consultés sur les actions à mettre en œuvre.</li> <li>• Demander le retour à la DRH de l'imprimé « Demande de formation » joint à la note, avant le 15 avril.</li> <li>• Rappeler que les demandes de formation à l'initiative des salariés dans le cadre du compte personnel de formation font l'objet d'une procédure personnelle individuelle, indépendante du plan de développement des compétences proposé par l'employeur.</li> <li>• Remercier pour la collaboration au développement des compétences de l'entreprise.</li> </ul>	
Signataire : <b>Gabriel Portier, Directeur</b>	



- 2** Présentez la note à l'aide de votre texteur (Besoins\_formation.docx).

## Mission 2 Organiser et suivre les actions de formation

### 1. Planifier les actions de formation

À défaut de formateur en interne, deux organismes de formation ont été sollicités. Une fois les besoins en formation des salariés recensés et les modules de formation choisis en concertation avec ces deux organismes, il vous est demandé de planifier les actions de formation.

- 3 À l'aide des consignes de votre tutrice (Doc 3), du programme de formation sur les outils bureautiques (Doc 4) et du fichier des salariés (Doc 5), complétez le tableau prévisionnel des départs en formation (Annexe 2).

#### Doc 3 Consignes de Louise Renoir

Les vœux des salariés ont été classés par ordre de priorité. Planifier en premier la formation 1. veiller à ne pas prévoir plus de deux sal. d'un même service en formation en même temps et pas + de 4 sal. en formation.

#### Doc 4 Modules de formation sur les outils bureautiques

Logiciel	Module	Durée	Mois	Semaines
Excel	Perfectionnement	2 jours	Mai	S1 / S2 / S3
Publisher	Initiation	1 jour	Mai	S4
Powerpoint	Niveau 2	1 jour	Juin	S1
Odoo	Initiation	2 jours	Juin	S2 / S3
Word	Niveau 3	2 jours	Juin	S4

#### Doc 5 Fichier des salariés

Nom	Formation 1	Formation 2
<b>Service Comptabilité</b>		
Stéphane Lebrun	Excel	Odoo
Jacques Rivière	Excel	Odoo
Virginie Forin	Odoo	Word
<b>Service Commercial</b>		
John Martin	Excel	Publisher
Luc Verdier	Excel	Odoo
Paul Bouvin	Excel	Powerpoint
Maxime Jenet	Publisher	Powerpoint
<b>Service Tourisme et voyages</b>		
Yannick Royer	Odoo	Excel
Pamela Damier	Word	Publisher
Julie Bouvier	Odoo	Excel
Thomas Pilet	Odoo	Powerpoint



#### Annexe 2 Planigramme des formations en bureautique\*

Salariés	Mai			Juin			
	S1	S2	S3	S1	S2	S3	S4
<b>Service Comptabilité</b>							
FORIN Virginie					OD		WO
LEBRUN Stéphane	EX				OD		
RIVIÈRE Jacques	EX					OD	
<b>Service Commercial</b>							
BOUVIN Paul		EX		PP			
JENET Maxime			PU	PP			
MARTIN John	EX		PU				
VERDIER Luc	EX				OD		
<b>Service Tourisme et Voyages</b>							
BOUVIER Julie		EX				OD	
DAMIER Pamela			PU				WO
PILET Thomas				PP	OD		
ROYER Yannick		EX				OD	

\*Plusieurs réponses possibles



## 2. Évaluer le coût des prestations des organismes de formation

Les modules et les dates de formation ont été définis en concertation avec deux organismes de formation à qui il a été demandé de formuler une offre chiffrée.

- 4 Comparez les deux offres de formation (Doc 6) et proposez la solution la plus avantageuse financièrement pour les formations en bureautique (Annexe 3).

Doc 6

### Les offres des organismes de formation

#### FORMADI

15, bd Victor Hugo 21000 Dijon  
contacts@formadi.com  
Tél. : 09 85 38 96 55

Tarif TTC dégressif, sur site, par formateur

- 250 € par jour pour le premier salarié + 100 € par salarié, par jour
- Frais déplacements/formateur : 15 €/jour
- Forfait repas/formateur : 20 €/jour

#### BUROTICFORMA

118, bd Carnot 21200 Beaune  
contact@buroticforma.com  
Tél. : 08 12 54 78 32

#### TARIF FORFAITAIRE TTC

##### Tarif journalier pour des formations en vos locaux

Nombre de salariés	1	2	3	4 et +
Bureautique	390€	410€	440€	490€
Programmation/compta/payé	410€	440€	490€	550€

- Frais déplacements/formateur : 80 €/jour
- Frais repas : 17,50 €/jour

Annexe 3

### Le choix de l'organisme de formation

Formations	Formadi Dijon		Buroticforma Beaune	
	Session 1	Session 2	Session 1	Session 2
Excel	$[250 + (100 \times 4)] \times 2$ = 1 300 €	$[250 + (100 \times 3)] \times 2$ = 1 100 €	$490 \text{ €} \times 2$ = 980 €	$490 \text{ €} \times 2$ = 980 €
Publisher	$250 + (100 \times 3)$ = 550 €		490 €	
PowerPoint	$250 + (100 \times 3)$ = 550 €		490 €	
Odoo	$[250 + (100 \times 4)] \times 2$ = 1 300 €	$[250 + (100 \times 3)] \times 2$ = 1 100 €	$490 \text{ €} \times 2$ = 980 €	$490 \text{ €} \times 2$ = 980 €
Word	$[250 + (100 \times 2)] \times 2$ = 900 €		440 €	
Coût par session	4 600 €	2 200 €	3 380 €	1 960 €
Coût par organisme	6 800 €		5 340 €	
Déplacements	$15 \text{ €} \times 12 = 180 \text{ €}$		$80 \text{ €} \times 12 = 960 \text{ €}$	
Repas	$20 \text{ €} \times 12 = 240 \text{ €}$		$17,5 \text{ €} \times 12 = 210 \text{ €}$	
Coût total	7 220 €		6 510 €	
Proposition de choix (justification)*	Coût total plus élevé		Organisme à choisir (tarif le plus avantageux)	

\*Seul le coût de la prestation de formation incluant les déplacements et repas des formateurs est estimé.  
Les coûts liés à l'absence des salariés en formation ne sont pas estimés ici.

### 3. Assurer le suivi des actions de formation

Nous sommes le 22 avril. L'organisme de formation le plus avantageux en termes de coût a été choisi.

- 5 D'après les consignes de votre tutrice (Doc 7), contactez l'organisme de formation retenu (Annexe 4).

#### Doc 7 Consignes de votre tutrice

Prév. l'organisme de form.  
Demander d'avancer la form.  
Word en 1<sup>re</sup> semaine de  
juin et le remplacement de  
la dernière 1/2 journée Word  
par un module « Recherche  
avancée sur Internet ».  
Joindre la convention de  
form. à retourner signée  
(convention\_formation.  
docx).

#### Annexe 4 Courriel à l'organisme de formation

De :	contact@promodepart.com	À :	contact@buroticforma.com
Sujet :	Formations	PJ :	convention_formation.docx

Bonjour,

Nous avons retenu votre proposition pour l'animation de nos prochaines actions de formation. Toutefois, nous souhaiterions avancer la formation Word à la première semaine de juin et remplacer la dernière demi-journée par un module « Recherche avancée sur Internet ».

Merci de nous confirmer votre accord et de nous retourner la convention ci-jointe après signature.

Cordialement.

Louise Renoir, assistante de direction

- 6 Ajoutez les mentions manquantes sur le brouillon de formulaire fourni par votre tutrice (Annexe 5).

#### Annexe 5 Formulaire de convocation à une formation

##### CONVOCATION À UNE FORMATION INTERNE

Salarié(e) :

- Nom, Prénom :
- Service :

Madame, Monsieur,  
Dans le cadre de notre plan de développement des compétences, vous êtes convoqué(e) à la formation suivante :

- Intitulé de la formation :
- Dates :
- Horaires :
- Intervenant :

Vous trouverez en annexe le programme détaillé de la formation et la fiche d'évaluation à retourner à la direction. Votre rémunération sera maintenue pendant la période de formation.  
Merci de votre participation à la mise en œuvre de notre démarche d'amélioration des compétences.

Date :

Signature : le directeur

- 7 À l'aide de votre texteur, concevez l'imprimé de convocation à une formation interne sous la forme d'un formulaire (convoc\_formation.docx).

Faire  
le point

### L'organisation des formations

#### Tâches à réaliser

- Recenser les besoins en formation
- Rechercher des formateurs
- Établir le cahier des charges de la formation (programme, coût...)
- Convoquer les participants

### 1 La préparation du plan de développement des compétences



### 2 L'organisation et le suivi des actions de formation

- Identifier les besoins en formation
- Définir les actions à inscrire au plan de développement des compétences
- Rechercher des formateurs en interne ou en externe
- Établir le planigramme prévisionnel des formations en concertation avec les formateurs internes ou les organismes de formation
- Comparer les offres, sélectionner un organisme de formation
- Rédiger une convention de formation
- Mettre à jour le planigramme des formations
- Convoquer les participants
- Prévoir l'organisation matérielle
- Évaluer la formation



## Appli 1 Assurer le suivi des formations

Dans le cadre du plan de développement des compétences, le directeur des Établissements Viralis, PME du bâtiment située à Lyon, a mis en place une formation en interne sur les technologies de l'information. Organisée pendant les heures de travail, la participation à cette formation interne de 4 jours a eu lieu du lundi 14 mars au jeudi 17 mars inclus. Elle présentait un caractère obligatoire pour les salariés convoqués par écrit un mois à l'avance (le 10/02/N).

1 D'après la note du directeur **Doc 1** et à l'aide de la documentation juridique **Doc 2**, préparez le contenu de la lettre qui sera adressée à l'adjointe administrative **Annexe 1**.

### Doc 1 Note du directeur

Mme Carole Sapin, adjointe administrative, n'a pas assisté à la formation le mardi 15/03 (après-midi), ni le jeudi 17/03 (journée). Elle n'a pas prévenu de son absence et ne l'a pas justifiée.

Merci de préparer une lettre de convocation à un entretien, en rappelant les faits, la réglementation et les sanctions encourues. La convoquer à un entretien avec moi le jeudi 24/03 à 14 h dans mon bureau (justificatifs d'absence signés demandés).

### Doc 2 Documentation juridique

En principe, le salarié ne peut pas refuser de suivre une formation. En effet, si l'employeur prévoit la formation de ses salariés dans le cadre du plan de développement des compétences, pendant le temps de travail, elle présente un caractère obligatoire car l'employeur la finance et l'estime nécessaire à l'exercice de l'emploi. Le salarié ne peut alors pas la refuser. Dans la mesure où il commet une faute, sans motif légitime, le salarié est susceptible d'être sanctionné d'un avertissement, d'une mise à pied disciplinaire ou même d'un licenciement.

En revanche, certaines formations nécessitent le consentement du salarié. Ainsi, l'employeur doit obtenir son accord lorsqu'il veut lui faire suivre une action de développement des compétences en dehors du temps de travail, lui faire réaliser un bilan de compétences ou lui faire valider les acquis de son expérience. De même, le refus du salarié peut être justifié si son envoi en formation repose sur un motif discriminatoire ou si la formation est sans lien avec le contrat de travail. En outre, si la formation entraîne une modification du contrat que le salarié refuse, le refus est valable.

### Annexe 1 Lettre de convocation

Objet : convocation

Madame,

Vous avez été convoquée par lettre en date du 10/02/N à suivre une formation interne sur les technologies de l'information prévue du 14 au 17 mars inclus. Vous étiez absente à cette formation le mardi 15/03 (après-midi) ainsi que le jeudi 17/03. Vous n'avez pas prévenu de vos absences ni fourni de justificatifs.

Comme vous le savez, cette formation organisée dans le cadre du plan de développement des compétences, sur le temps de travail et financée par l'entreprise, présentait un caractère obligatoire et ne pouvait être refusée sans motif légitime. Votre absence non justifiée constitue une faute susceptible d'être sanctionnée d'un avertissement, d'une mise à pied disciplinaire et même d'un licenciement.

Merci de vous présenter à mon bureau le jeudi 24/03/N à 14 heures pour justifier vos absences à cette formation (justificatifs d'absence signés).

Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Le Directeur

## Appli 2 Concevoir une grille d'évaluation de formation

Le directeur des Établissements Viralis souhaite actualiser la grille d'évaluation des formations existantes. Il vous confie la conception de la maquette.



À l'aide du logiciel de votre choix, présentez la nouvelle grille d'après les annotations portées sur l'ancien modèle **Doc 3**.  
Le document sera sauvegardé sous le nom « Grille\_eval\_formation.dotx ».



Doc 3

### La grille d'évaluation

Formation : <b>À remplacer par « Intitulé de la formation »</b>				
N° du groupe : <b>À supprimer</b>		Heure : <b>À supprimer</b>		Date(s) :
Nom du formateur, de la formatrice :				
Les objectifs de la <del>séance</del> <b>formation</b> sont-ils atteints ? <b>Cocher la case correspondante</b>				
a)	Oui	Non		
b)	Oui	Non		
c)	Oui	Non		
d)	Oui	Non		
Indiquez votre degré d'accord envers chacun des énoncés présentés ci-dessous, <del>en utilisant</del> <b>d'après</b> l'échelle suivante : <b>Entourez la réponse</b>				
<b>1</b> = tout à fait en désaccord	<b>2</b> = en désaccord	<b>3</b> = plus ou moins en accord	<b>4</b> = en accord <b>Réduire la taille de la légende</b>	<b>5</b> = tout à fait en accord
1. J'étais motivé(e) à suivre <del>ce cours</del> <b>cette formation</b>		1	2	3 4 5
2. Les objectifs de la formation étaient clairs et précis		1	2	3 4 5
3. Le contenu de la formation correspondait à mes besoins et mes <del>préoccupations</del> <b>attentes</b>		1	2	3 4 5
4. Les techniques d'enseignement ont favorisé <del>mes</del> <b>mes</b> apprentissages		1	2	3 4 5
5. Les <del>exercices</del> <b>explications</b> et les activités <del>proposées</del> <b>étaient pertinentes et adaptées à mon niveau.</b>		1	2	3 4 5
6. Le formateur communiquait de façon claire et dynamique <b>dans un langage adapté.</b>		1	2	3 4 5
7. Le formateur a respecté nos rythmes d'apprentissage		1	2	3 4 5
8. Cette formation m'a permis <del>d'augmenter</del> <b>d'améliorer mes</b> connaissances <b>et compétences</b>		1	2	3 4 5
9. Je compte mettre en application ces nouvelles compétences dès mon retour au travail.		1	2	3 4 5
10. Je recommanderais à mes collègues de travail cette formation.		1	2	3 4 5
SVP, commentez chacun des aspects dont le score est de 3 et moins <b>à supprimer</b>				
<del>Commentaires et recommandations</del> <b>Appréciation générale</b>				
<b>Prévoir un titre et préciser les modalités de retour du document</b>				

Supprimer les lignes et prévoir trois occurrences avec des cases à cocher :  
**Oui Non Partiellement**





**Spécialisée dans la construction, la rénovation et l'entretien de piscines, la SARL Bourbon Piscines réunit un effectif de sept employés et une gérante. L'entreprise se situe à La Réunion, département français dans l'océan Indien.**

# Bourbon Piscines

CONSTRUCTION,  
RÉNOVATION  
ET ENTRETIEN  
DE PISCINES

02 62 32 01 53



## Chapitres

16	Organiser une base documentaire	4.1.2
17	Traiter des formalités et des autorisations	4.1.4
18	Produire des états budgétaires liés au projet	4.1.3



## FICHE D'IDENTITÉ

### SARL Bourbon Piscines

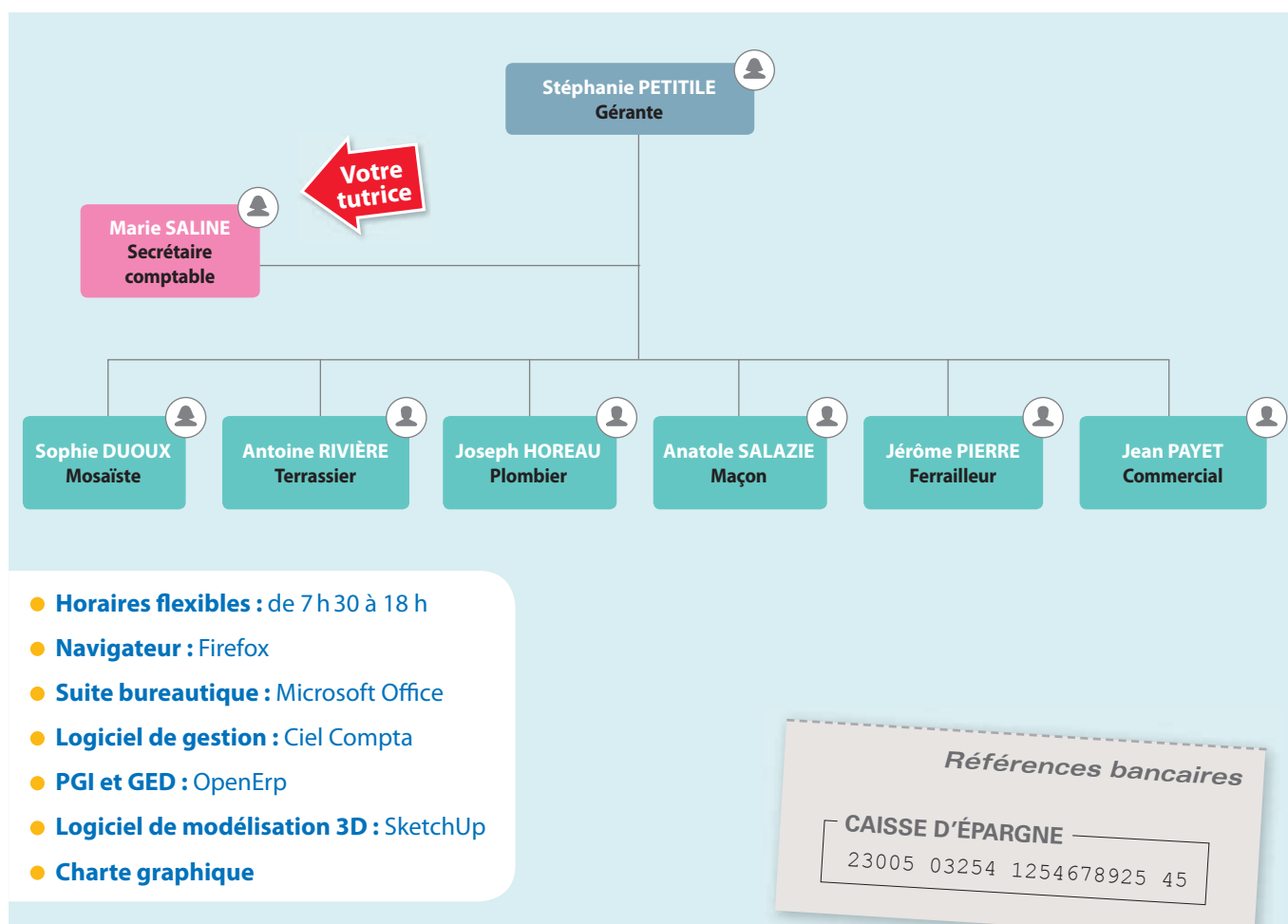
1016 bd de la Providence  
97400 SAINT-DENIS

☎ 02 62 32 01 53

☎ 06 93 06 88 31

bourbonpiscines@gmail.com

SARL AU CAPITAL DE 25 000 euros  
449 185 595 R.C.S. Saint-Denis • Code NAF : 43.99D



## Taux de TVA applicables

En application de l'article 296 du code général des impôts (CGI)

à La Réunion	en métropole
<ul style="list-style-type: none"> <li>• taux normal : 8,5 %</li> <li>• taux réduit : 2,1 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• taux normal : 20 %</li> <li>• taux intermédiaire : 10 %</li> <li>• taux réduit : 5,5 %</li> </ul>

# 16

## Organiser une base documentaire

### PÔLE 4

#### Gestion administrative des projets

##### 4.1.2 – Organisation de la base documentaire

#### Compétence

##### > Constituer une base documentaire

#### Aléas

> Base non actualisée



### Vos missions

Stéphanie Petitile, la gérante de l'entreprise Bourbon Piscines, envisage la création d'une base documentaire permettant de partager les fichiers et de retrouver facilement les données nécessaires au suivi des projets.

Sous la responsabilité de Marie Saline, votre tutrice, vous êtes associé(e) à cette démarche.

**Mission 1** Recenser les données nécessaires au suivi d'un projet

**Mission 2** Organiser la base documentaire de suivi des projets

**Mission 3** Gérer la base documentaire d'un projet



### Mission 1

## Recenser les données nécessaires au suivi d'un projet

Vous êtes chargé(e) de présenter un état récapitulatif des principaux documents utilisés au cours des étapes d'un projet de construction de piscine pour Mme Leshauts, l'une de vos clientes.

- 1 En vous référant à la liste des tâches relatives au lancement de ce projet (Doc 1), à vos connaissances et au planigramme des travaux (Doc 2), classez les documents selon leur nature (Annexe 1).

#### Doc 1

#### La liste des tâches du projet « Client Leshauts »

05/02/N	Appel téléphonique du client Leshauts.
07/02/N	Déplacement du commercial Jean Payet au domicile du client : – visite du terrain, prise de photographies et de mesures ; – consultation des photos sur tablette (modèles de piscines) ; – échanges sur le projet de piscine.
25/02/N	Rendez-vous client / commercial sur les lieux du projet : – proposition avec plan de masse et modélisation* du projet dans son environnement ; – discussion sur la proposition. Descriptif du projet : cahier des charges, devis.
Mars – avril	Plusieurs modifications du projet initial (4 projets successifs). Mise à jour du cahier des charges et du devis.
02/05/N	Validation du devis à l'interne par le gérant et à l'externe par le client.
15/05/N	Dépôt en mairie du dossier « Déclaration préalable à la réalisation de constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle ».
01/06/N	Création et validation interne et externe du budget (suivi financier du projet). Début des travaux selon planigramme.
Juin à septembre	Appel de fonds d'après planigramme des travaux.
15/09/N	Fin des travaux d'après estimations.

## Doc 2

## Le planigramme prévisionnel des travaux du projet « Client Leshauts »

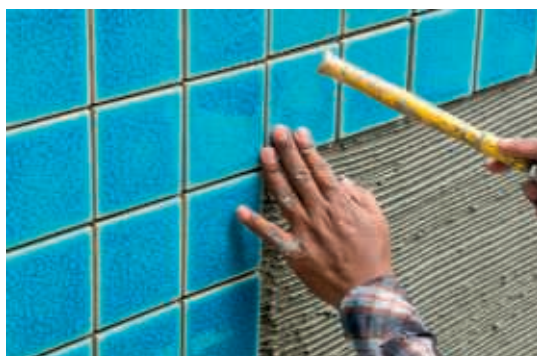
LESHAUTS	Mai-juin					Juillet				Août				Sept.
	Semaine 23	Semaine 24	Semaine 25	Semaine 26	Semaine 27	Semaine 28	Semaine 29	Semaine 30	Semaine 31	Semaine 32	Semaine 33	Semaine 34	Semaine 35	Semaine 36
Implantation														
Préparation accès														
Terrassement														
Béton propreté														
Coffrage, ferrailage														
Canalisations														
Remblais périphérie														
Ferrailage plages														
Coulage structure														
Séchage structure														
Enduits piscine														
Local technique														
Filtration														
Margelles														
Dallage														
Mosaïque														
Petites finitions														
Mise eau/route														
Appels de fonds	10 %		30 %			40 %				15 %				5 %



## Annexe 1

## La classification des documents liés au projet Leshauts

Étapes du projet	Documents	Nature des documents				
		Techniques	Autorisations	Commerciaux	Comptables	Prévisionnels Évaluation
1 <sup>re</sup> visite du commercial	Photographies	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prises de mesures	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 <sup>e</sup> visite du commercial	Plan de masse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Modélisation du projet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cahier des charges	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visites mars et avril	Cahier des charges	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validation du projet	Devis accepté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demande d'autorisation des travaux	Dossier « Déclaration préalable des travaux »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planification des travaux	Planigramme d'avancement des travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Achats des matériaux et fournitures	Tarifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bons de réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Règlements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sous-traitance (terrassment, enduits...)	Contrats de donneur d'ordre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison des matériaux lourds	Dérogation de tonnage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation des travaux	Fiches de suivi des travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Appel de fonds auprès du client	Budget prévisionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fin des travaux	Réception des travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

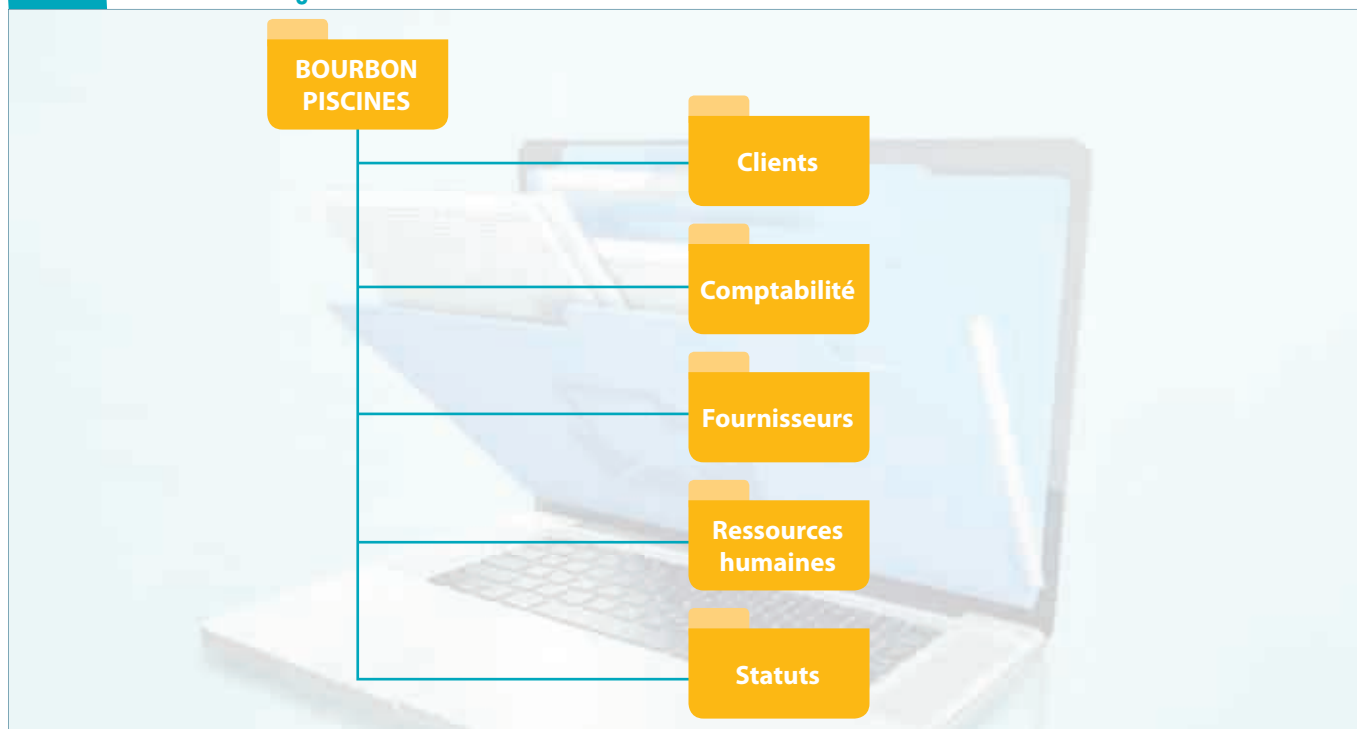


**Mission 2****Organiser la base documentaire de suivi des projets**

Le système de sauvegarde des documents de l'entreprise ne donne pas satisfaction et engendre des pertes de temps préjudiciables. Stéphanie Petittle, la gérante, envisage la création d'une base documentaire qui permettra de regrouper toutes les données nécessaires au suivi et à l'évaluation des projets afin d'en faciliter le partage.

- 2** À partir du schéma de l'arborescence générale (Doc 3), du document transmis par Marie Saline sur la base documentaire (Doc 4) et d'après la liste des documents utilisés dans le cadre du suivi du projet Leshauts (Annexe 1), complétez le schéma détaillé de l'arborescence du répertoire « Client Leshauts » (Annexe 2) par ordre alphabétique.

Doc 3

**Arborescence générale de Bourbon Piscines**

Doc 4

**Informations sur la base documentaire**

Le 12 février

La base documentaire nous permettra :

- de sauvegarder les documents électroniques issus des applications informatiques : lettres, courriels... dans leur format d'origine;
- d'intégrer les documents non électroniques après les avoir numérisés à l'aide du scanner : plans, contrats, formulaires...

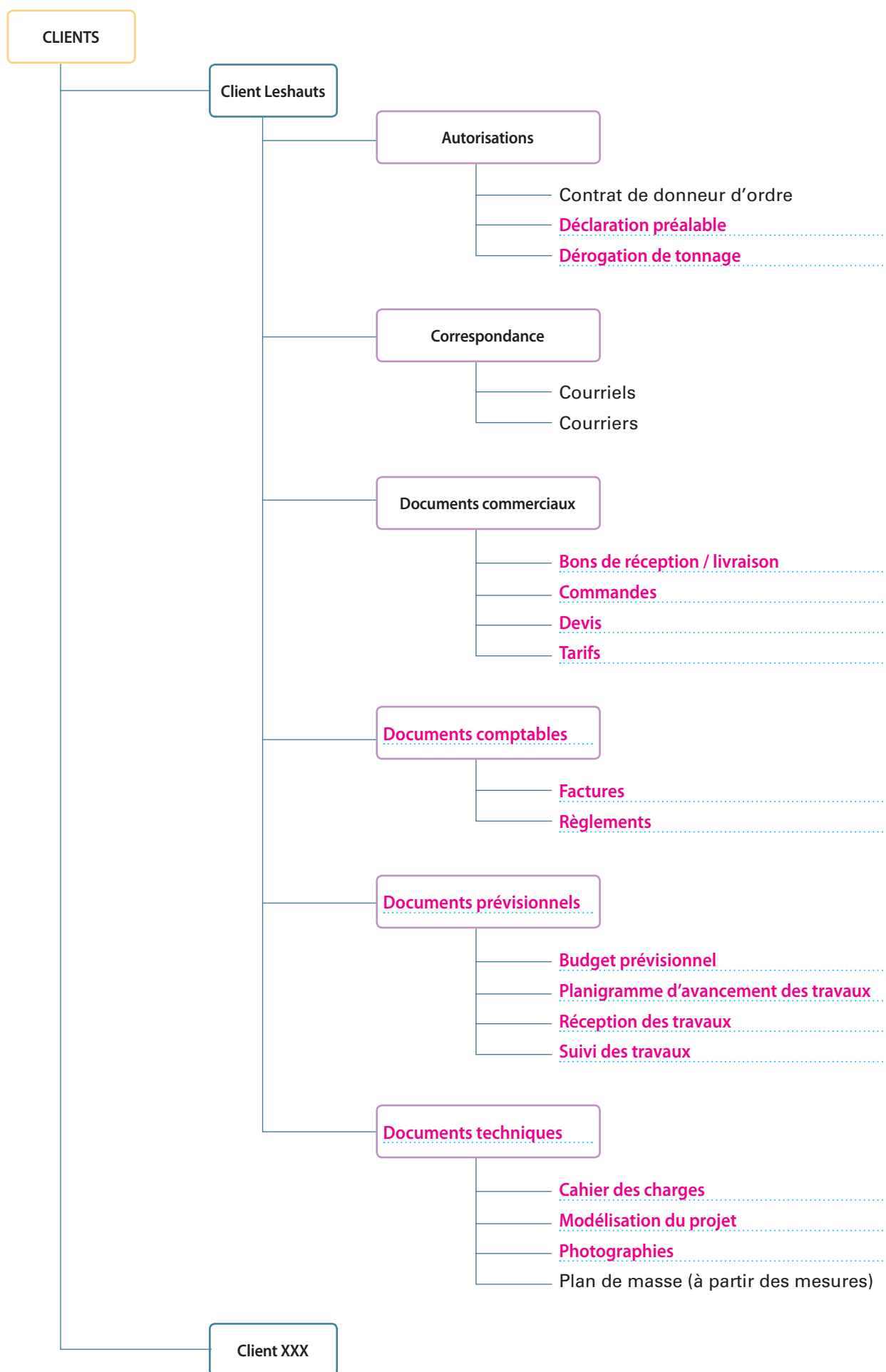
Pour sauvegarder leur intégrité, ces fichiers seront sauvegardés au format PDF.

Pour faciliter la recherche des données, il faut prévoir une arborescence bien structurée et adaptée à nos besoins.

Afin de protéger les données, un antivirus va être installé. Les données confidentielles (contrats) seront sécurisées par un mot de passe et, au besoin, cryptées.

Marie Saline

## Annexe 2 L'arborescence « Clients »





**Mission 3****Gérer la base documentaire d'un projet**

Vous êtes chargé(e) de plusieurs tâches qui mettent en œuvre l'utilisation de la base documentaire.

**1. Supprimer des données dans une base documentaire**

Stéphanie Petitile vous demande de mettre à jour la base documentaire en prenant en compte le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

- 3** Bourbon Piscines n'a plus de relations commerciales avec le client Lepatel depuis 4 ans. Proposez les modifications à apporter à la base de données (Annexe 2) à l'aide des informations sur le RGPD et les données personnelles (Docs 5 et 6) en complétant le tableau préparatoire à la mise à jour de la base (Annexe 3).

**Doc 5 Données personnelles et RGPD****Qu'est-ce que le RGPD ?**

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) vise à protéger les données relatives à la vie privée des citoyens de l'Union européenne. [...]

Bien sûr, le but principal est surtout de donner plus de visibilité et de contrôle des données personnelles des citoyens européens [...] car les entreprises devront justifier leur collecte auprès des intéressés et des autorités et ne pourront plus vraiment faire ce qu'elles veulent sans risquer de (très) lourdes sanctions.

**Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?**

Ce sont toutes les données qui permettent directement ou indirectement (par croisement) d'identifier des personnes. Cela peut être les nom, prénom, adresse postale, email, adresse IP, numéro de téléphone, lieu de résidence, lieu et date de naissance [...], numéro de carte bleue, plaque d'immatriculation [...], données sur la santé, [etc.]

Ces données sont partout dans les entreprises – jusque dans les carnets d'adresses professionnels, et bases de données clients.

Romain Pomian-Bonnemaison,  
www.phonandroid.com, 25 mai 2018.

**Doc 6 Comment gérer les données personnelles****Au moment de la collecte, informez vos clients sur ce que vous faites de leurs données**

Insérez une rubrique « Protection des données », accessible et compréhensible par tous, dans vos conditions générales de vente. [...]

**Ne gardez pas indéfiniment les données**

Prévoyez la suppression des informations en cas d'inactivité prolongée de vos clients (3 ans à compter de la fin de la relation commerciale). [...]

Vous devez toutefois conserver certaines données en raison d'obligations légales (notamment comptabilité, contentieux, etc.). Archivez-les dans une autre base de données dont l'accès est plus restreint.

www.cnil.fr.

**Annexe 3 Préparation de la mise à jour de la base documentaire**

Client	Répertoire	Procédure	
		Sauvegarde	Effacement
Lepatel	Autorisation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Correspondance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Documents commerciaux	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Documents comptables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Documents prévisionnels	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Documents techniques	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2. Assurer une veille documentaire

Vous avez repéré sur Internet quelques sites sur le thème de la piscine (réglementation, sécurité...) qui vous paraissent intéressants pour éviter les noyades.

- 4 À l'aide du résultat de vos recherches (Doc 7), rédigez le mémo n° 25 à l'attention de Marie Saline en lui suggérant d'enrichir la base documentaire de l'entreprise (Annexe 4). Vous rédigerez ce mémo à la date du 15 février.

Doc 7

### Les recherches sur Internet

Installation ou construction d'une piscine privée | service-public.fr

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31404](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31404)

23 févr. 2017 - Vous pouvez intégrer une piscine dans votre jardin sous réserve du respect des règles de mitoyenneté. Certains petits bassins peuvent être...

Installation d'un dispositif de sécurité des piscines privées | service...

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1722](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1722)

Certaines piscines privées doivent être équipées d'un dispositif de sécurité afin de prévenir les risques de noyade, notamment de jeunes enfants.

DGCCRF - Piscines : respectez les exigences de sécurité ! | Le portail...

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/.../Piscine-securite](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/.../Piscine-securite)

19 juil. 2018 - Si la piscine procure joie et détente, n'oublions pas qu'elle constitue un... La réglementation sur la sécurité des piscines est différente selon le...

#### Info

Plus les mots-clés utilisés pour les recherches sur Internet sont précis, plus les réponses sont pertinentes. Il faut saisir l'expression entre guillemets en plaçant le mot le plus important en tête de la liste. Par exemple ici, « Règlements piscines ».

Annexe 4

### Le mémo n° 25

## MÉMO

À : Marie Saline

De : Nom élève

Objet : Base documentaire

Date : 15 février N

Le nombre de noyades étant en recrudescence, j'ai effectué des recherches sur Internet, à l'aide de mots clés pour cibler les réponses. J'ai retenu plus particulièrement trois sites qui proposent des informations réglementaires sur les dispositifs de sécurité des piscines privées et les normes européennes en matière de sécurité.

Je vous propose d'intégrer ces sites dans notre base documentaire afin de l'enrichir.

Nous pourrions même créer dans notre arborescence principale un répertoire Internet intégrant les sites utiles à l'entreprise, ce qui faciliterait les recherches sur le web.

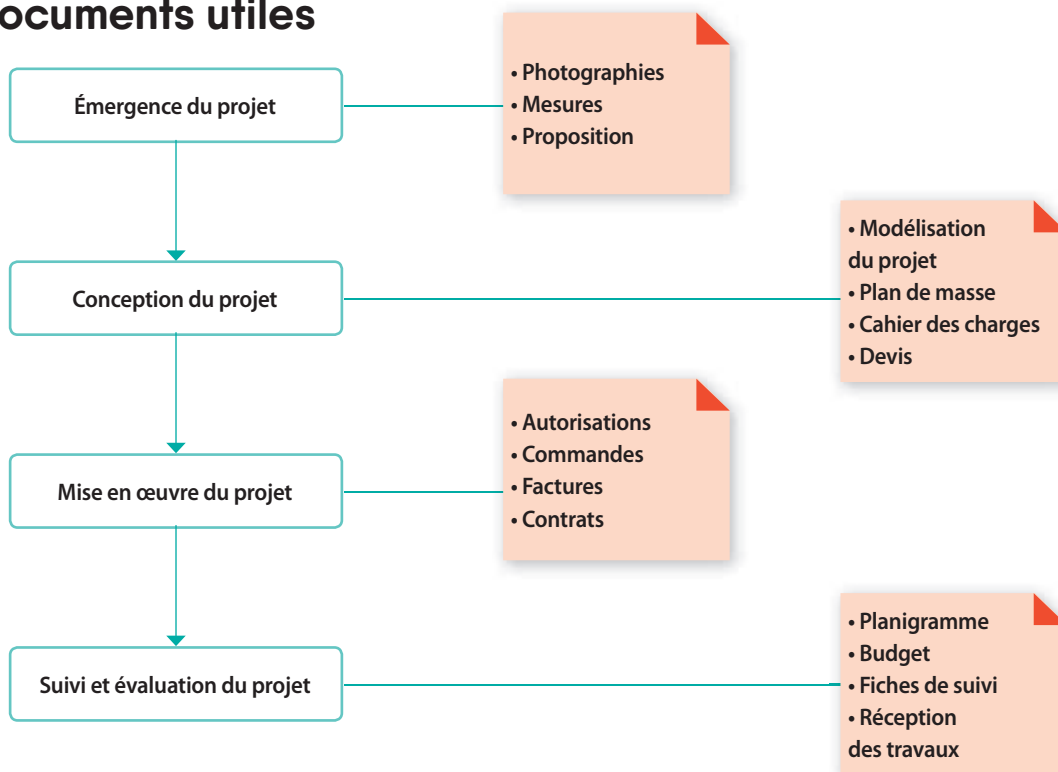
J'attends votre accord pour procéder à ce travail.

Faire  
le point

## Organiser une base documentaire pour gérer un projet

Recenser les éléments nécessaires au suivi du projet	Organiser la base documentaire	Gérer la base documentaire
Lister les tâches	Construire une arborescence	Stocker des données personnelles
Planifier les tâches	pour la base documentaire	Supprimer les données personnelles
Classer les documents		obsolètes

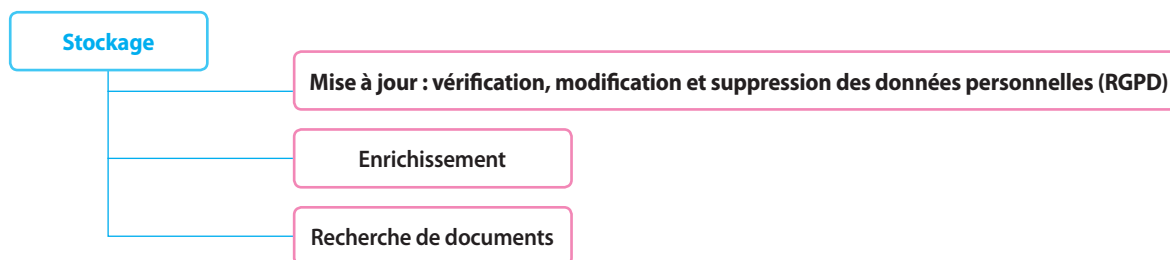
### 1 De l'émergence du projet à sa réalisation : les documents utiles



### 2 L'organisation de la base documentaire



### 3 La gestion de la base documentaire



## PÔLE 4

### Gestion administrative des projets

#### 4.1.4 – Traitement des formalités et des autorisations

#### Compétence

> Assurer les formalités liées à un projet



## Vos missions

Vous poursuivez votre période de formation en entreprise chez Bourbon Piscines.

Le commercial Jean Payet a finalisé la vente de la construction de la piscine de Mme Leshauts. Votre tutrice, Marie Saline, vous demande de l'assister dans le suivi opérationnel du projet de construction, et notamment de l'aider dans les démarches administratives externes préalables à sa réalisation.

Ces activités font partie de la tâche « Autorisations ».

**Mission 1** Traiter des formalités et autorisations nécessaires

**Mission 2** Solliciter une dérogation technique



## Mission 1

## Traiter des formalités et autorisations nécessaires

### 1. Remplir une déclaration préalable à la réalisation d'une construction

Pour que le projet de Mme Leshauts puisse commencer dans les délais définis par le cahier des charges, Jean Payet doit rapidement déposer la déclaration préalable à la construction de la piscine située sur le terrain de la résidence principale de sa cliente. Il vous charge de remplir la déclaration Cerfa.

- 1** Nous sommes le 4 mai N. Jean Payet vous transmet ses consignes (Doc 1). À l'aide de la fiche client (Doc 2) et des pièces du projet (Docs 3 et 4), complétez l'extrait de la déclaration préalable pour la mairie (Annexe 1) et le bordereau de dépôt (Annexe 2).

#### Doc 1

#### Consignes de Jean Payet

Le 2 mai, notre cliente Madame Leshauts a accepté le devis. Elle demande que la date de commencement des travaux (dès le mois prochain) soit inscrite dans le cahier des charges. Préparez sans délai la déclaration Cerfa n° 13703\*06 (site service public/logement/urbanisme). J'ai déposé sur votre bureau le dossier du client. Mme Leshauts a signé une procuration pour que nous effectuions les démarches administratives à sa place.

#### Doc 2

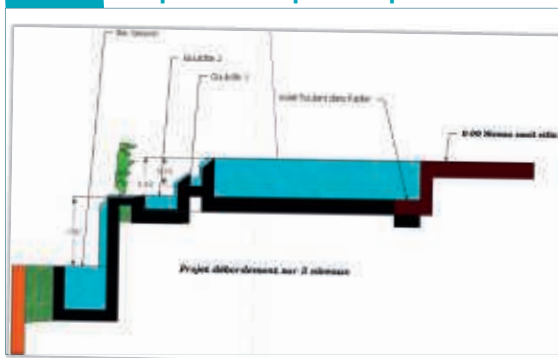
#### La fiche client

#### Madame Leshauts Éliette

500, avenue Nelson Mandela  
97439 Sainte-Rose  
Née le 14 mai 1969  
à Saint-Benoît  
Tél. : 06 92 39 45 66  
eliette.leshauts@orange.fr

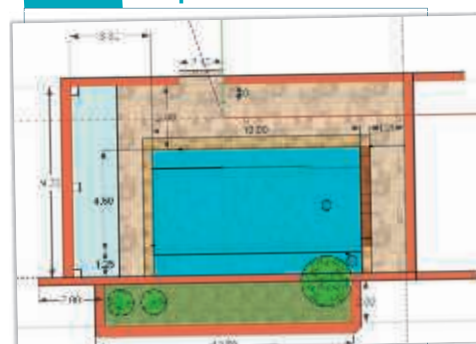
#### Doc 3


#### Le plan en coupe de la piscine



#### Doc 4

#### Le plan de masse






Liberté • Égalité • Fraternité  
REPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE CHARGÉ  
DE L'URBANISME

## Déclaration préalable

### à la réalisation de constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle et/ou ses annexes



N° 13703\*06

**Formulaire à utiliser si :**

- Vous réalisez des travaux sur une maison individuelle (extension, modification de l'aspect extérieur, ravalement de façade...).
- Vous construisez une annexe à votre habitation (piscine, abri de jardin, garage...).
- Vous édifiez une clôture.

Pour savoir précisément à quelle(s) formalité(s) est soumis votre projet, vous pouvez vous reporter à la notice explicative ou vous renseigner auprès de la mairie du lieu de votre projet.

Cadre réservé à la saisie du lieu du projet

D P \_\_\_\_\_

Dépt Commune Année N° de dossier

La présente demande a été reçue à la mairie

le \_\_\_\_\_ Cachet de la mairie et signature du receveur

Dossier transmis : ☐ à l'Architecte des Bâtiments de France  
☐ au Directeur du Parc National

**1 - Identité du déclarant**

Le déclarant indiqué dans le cadre ci-dessous pourra réaliser les travaux ou les constructions en l'absence d'opposition. Il sera redevable des taxes d'urbanisme le cas échéant. Dans le cas de déclarants multiples, chacun des déclarants, à partir du 2<sup>ème</sup>, doit remplir la fiche complémentaire «Autres demandeurs».

Les décisions prises par l'administration seront notifiées au déclarant indiqué ci-dessous. Une copie sera adressée aux autres déclarants, qui seront co-titulaires de la décision de non-opposition et solidairement responsables du paiement des taxes.

**Vous êtes un particulier :** Madame ☒ Monsieur ☐

Nom : **LESHAUTS** Prénom : **ÉLIETTE**

**Date et lieu de naissance :**

Date : **1 4 0 5 1 9 6 9** Commune : **SAINT-BENOÎT**

Département : **9 7 4** Pays :

**2 - Coordonnées du déclarant**

**Adresse :** Numéro : **500** Voie : **AVENUE NELSON MANDELA**

Lieu-dit : Localité : **SAINTE-ROSE**

Code postal : **9 7 4 3 9** BP : \_\_\_\_\_ Cedex : \_\_\_\_\_

Téléphone : **0 6 9 2 3 9 4 5 6 6** Indiquez l'indicatif pour le pays étranger : \_\_\_\_\_

Si le déclarant habite à l'étranger : Pays : \_\_\_\_\_ Division territoriale : \_\_\_\_\_

Si vous souhaitez que les courriers de l'administration (autres que les décisions) soient adressés à une autre personne, veuillez préciser son nom et ses coordonnées : Madame ☐ Monsieur ☐ Personne morale ☒

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**OU** raison sociale : **BOURBON PISCINES**

**Adresse :** Numéro : **1016** Voie : **BOULEVARD DE LA PROVIDENCE**

Lieu-dit : Localité : **SAINT-DENIS**

Code postal : **9 7 4 0 0** BP : \_\_\_\_\_ Cedex : \_\_\_\_\_

Si cette personne habite à l'étranger : Pays : \_\_\_\_\_ Division territoriale : \_\_\_\_\_

Téléphone : **0 2 6 2 3 2 0 1 5 3** Indiquez l'indicatif pour le pays étranger : \_\_\_\_\_

☒ J'accepte de recevoir par courrier électronique les documents transmis en cours d'instruction par l'administration à l'adresse suivante : **bourbonpiscines@gmail.com**

J'ai pris bonne note que, dans un tel cas, la date de notification sera celle de la consultation du courrier électronique ou, au plus tard, celle de l'envoi de ce courrier électronique augmentée de huit jours.

**4 - Le projet**

**4.1 - Nature de votre projet** (cochez la ou les cases correspondantes)

☒ Nouvelle construction :  
Type d'annexe créée : ☒ Piscine ☐ Garage ☐ Véranda ☐ Abri de jardin  
Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

☐ Travaux sur une construction existante  
☐ Extension ☐ Surélévation ☐ Création de niveaux supplémentaires  
Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

☐ Clôture : \_\_\_\_\_

Courte description de votre projet (facultatif) : \_\_\_\_\_





## Bordereau de dépôt des pièces jointes à une déclaration préalable

### Constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle et/ou ses annexes

Cochez les cases correspondant aux pièces jointes à votre déclaration et reportez le numéro correspondant sur la pièce jointe

Pour toute précision sur le contenu exact des pièces à joindre à votre déclaration, vous pouvez vous référer à la notice explicative jointe et vous renseigner auprès de la mairie ou du service départemental de l'État chargé de l'urbanisme.

#### Cette liste est exhaustive et aucune autre pièce ne peut vous être demandée

Vous devez fournir deux dossiers complets dans le cas général. Des exemplaires supplémentaires du dossier complet sont parfois nécessaires si votre projet est situé dans un secteur protégé (monument historique, site, réserve naturelle, parc national...)<sup>1</sup>. Chaque dossier doit comprendre un exemplaire du formulaire de déclaration accompagné des pièces nécessaires à l'instruction de votre demande, parmi celles énumérées ci-dessous [Art. R. 423-2a) du code de l'urbanisme].

En outre, cinq exemplaires supplémentaires des pièces DP1, DP2 et DP3 doivent être fournis, quand ces pièces sont nécessaires à l'instruction de votre demande, afin d'être envoyés à d'autres services pour consultation et avis [Art. A.431-9 du code de l'urbanisme].

Attention : toutes les pièces ne sont pas à joindre systématiquement pour tout projet soumis à déclaration préalable. Seule la pièce DP1 (plan de situation) est à joindre obligatoirement, dans tous les cas.

#### 1) Pièce obligatoire pour tous les dossiers :

<input checked="" type="checkbox"/> DP1. <b>Un plan de situation</b> du terrain [Art. R. 431-36 a) du code de l'urbanisme]	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires
--	---

#### 2) Pièces complémentaires à joindre selon la nature de votre projet :

<input checked="" type="checkbox"/> DP2. <b>Un plan de masse</b> coté dans les 3 dimensions [Art. R. 431-36 b) du code de l'urbanisme] A fournir si votre projet crée une construction ou modifie le volume d'une construction existante (exemples : véranda, abri de jardin...)	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires
<input checked="" type="checkbox"/> DP3. <b>Un plan en coupe</b> précisant l'implantation de la construction par rapport au profil du terrain [Art. R. 431-10b) du code de l'urbanisme] À fournir si votre projet modifie le profil du terrain (exemple : piscine enterrée...)	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires
<input type="checkbox"/> DP4. <b>Un plan des façades et des toitures</b> [Art. R. 431-10a) du code de l'urbanisme] À fournir si votre projet les modifie (exemple : pose d'une fenêtre de toit, création d'une porte...). Inutile pour un simple ravalement de façade.	1 exemplaire par dossier
<input type="checkbox"/> DP5. <b>Une représentation de l'aspect extérieur</b> de la construction faisant apparaître les modifications projetées [Art. R. 431-36c) du code de l'urbanisme] À fournir uniquement si la pièce DP4 est insuffisante pour montrer la modification envisagée.	1 exemplaire par dossier

#### Cadre réservé à la mairie

Le projet ayant fait l'objet d'une déclaration n° 05142  
déposée à la mairie le : 06/05/2014  
par BOURBONSPISCINES

est autorisé à défaut de réponse de l'administration un mois après cette date<sup>2</sup>. Les travaux ou aménagements pourront alors être exécutés après affichage sur le terrain du présent récépissé et d'un panneau décrivant le projet conforme au modèle réglementaire.

<sup>2</sup> Le maire ou le préfet en délivre certificat sur simple demande.

Cachet de la mairie :





## 2. Rédiger une note d'instruction

Le 6 mai, la gérante Stéphanie Petitile souhaite que vous rappeliez la procédure pour tous les projets de construction de piscines. Cette note sera transmise à l'ensemble du personnel.

- 2 À l'aide du **Doc 5** et du document Cerfa 13703\*6 (**Annexes 1 et 2**), préparez la note n° N/05/01 (**Annexe 3**) rappelant la procédure à suivre en cas de non opposition à la demande de travaux.

Doc 5

### L'affichage de l'autorisation d'urbanisme

#### Principe

L'autorisation d'urbanisme accordée doit faire l'objet d'un affichage sur le terrain et à la mairie de la commune où se situe le terrain. Ces formalités constituent le point de départ du délai accordé aux tiers<sup>1</sup> pour contester l'autorisation s'ils estiment que celle-ci leur porte préjudice et est contraire aux règles d'urbanisme.

#### Affichage sur le terrain

Le bénéficiaire de l'autorisation doit afficher sur son terrain un extrait de cette autorisation dès réception de la notification de l'arrêté ou dès la date à laquelle le permis tacite ou la décision de non-opposition à la déclaration préalable est acquis, et ce pendant toute la durée du chantier.

Cet affichage prend la forme d'un panneau rectangulaire dont les dimensions doivent être supérieures à 80 centimètres. Le panneau doit être installé de telle sorte que les renseignements qu'il contient soient lisibles de la voie publique.

Il doit mentionner le nom du bénéficiaire, la raison sociale ou la dénomination sociale du bénéficiaire, la date et le numéro de l'autorisation, la nature du projet et la superficie du terrain, l'adresse de la mairie où le dossier peut être consulté, les droits de recours des tiers.

1. Le recours des tiers contre un permis de construire est un droit qui permet au voisinage concerné par un projet de construction de déposer une action afin de contester la validité de l'autorisation.

Annexe 3

### La note d'instruction

## Bourbon Piscines

Émetteur : **Stéphanie Petitile**

Objet : **Début de chantier**

Saint-Denis, **le 6 mai N**

Destinataire : **Ensemble du personnel**

Note n° **N/05/01**

**Sans réponse de la mairie, les travaux débiteront un mois après le dépôt de la demande préalable.**

**Avant le début des travaux, il conviendra d'effectuer les formalités suivantes sur le terrain :**

- **affichage du récépissé de dépôt de la déclaration préalable ;**
- **installation d'un panneau comportant les mentions suivantes :**
  - **nom du client,**
  - **date et numéro du dépôt,**
  - **nature de la construction (par exemple construction d'une piscine),**
  - **adresse de la mairie.**

**La gérante,**

**Stéphanie Petitile**

Faire  
le point

**Le traitement des formalités et autorisations nécessaires à un projet**

Contraintes de délais	Contraintes de forme	Informations légales
<b>Respect du cahier des charges</b>	<b>Formulaires règlementaires (Cerfa)</b>	<b>Information du public (chantier...)</b>
	<b>Constitution du dossier</b>	

## Mission 2 Solliciter une dérogation technique

Le 6 juin, un mois après le dépôt de déclaration préalable et sans réponse de la mairie, le projet de construction est accepté.

L'implantation peut ainsi se faire à 14 heures le 8 juin, une fois l'affichage réglementaire effectué. Jean Payet contacte le fournisseur de béton, Béton Réunion, pour le coulage prévu le 15 juillet.

### 1. Rédiger un courrier de sollicitation technique

- 3** Le 11 juin, vous recevez une lettre de votre fournisseur Béton Réunion (Doc 6). Stéphanie Petitile vous demande de préparer un courrier de sollicitation de dérogation de tonnage (Annexe 4). Vous trouvez l'adresse de la mairie dans les Pages Jaunes (Doc 7).

Doc 6

#### Le courrier du fournisseur Béton Réunion

Béton Réunion  
Avenue Raymond Verges  
97420 Le Port

Bourbon Piscines  
1016 bd de la Providence  
97400 Saint-Denis

Le Port,  
le 10 juin N

Objet : Coulage Piscine LESHAUTS

Monsieur Payet,

Suite à votre appel téléphonique ce jour, je vous confirme la livraison de 30 m<sup>3</sup> de béton pour la piscine LESHAUTS le 15 juillet entre 7 heures et 16 heures.

La réglementation municipale n'autorise pas la circulation des camions de plus de 19 tonnes sur la commune. Nos camions toupies de 19 tonnes sont immatriculés EF 1520 TG, EG 1425 FR, DA 4520 FR, notre camion pompe de 30 tonnes est immatriculé DF 1526 LO. Sans l'arrêté municipal de dérogation de tonnage, nous ne pourrions pas effectuer la livraison.

Je vous remercie de bien vouloir nous faire parvenir par courriel l'arrêté obtenu, le 8 juillet au plus tard.

Cordialement  
Alain Tonne

Doc 7

#### Extrait des Pages Jaunes



## Annexe 4 La demande de dérogation de tonnage

Bourbon Piscines SARL

1016, bd de la Providence

97400 Saint-Denis

Mairie de Sainte-Rose

193, route Nationale 2

97439 Sainte-Rose

Saint-Denis, le 11 juin N

Objet : Demande de dérogation de tonnage

Monsieur le maire,

Je sollicite de votre part l'autorisation exceptionnelle de faire circuler le 15 juillet sur une voie communale et au-delà du tonnage réglementaire (de 19 tonnes) les camions immatriculés EF 1520 TG, EG 1425 FR, DA 4520 FR et DF 1526 LO.

Cette demande d'autorisation a pour but le coulage de la piscine de Madame Leshauts, au 500 avenue Nelson Mandela, qui aura lieu entre 7 heures et 16 heures.

Je vous remercie de bien vouloir donner une suite favorable à ma demande.

Veuillez agréer, Monsieur le maire, mes respectueuses salutations.

Stéphanie Petitile

Gérante



## 2. Suivre l'avancement du projet

- 4** La demande de dérogation est le dernier travail de la tâche « Autorisations ». Vous devez désormais mettre à jour le suivi d'avancement du projet (Annexe 5) à l'aide du Doc 8 et des différentes sous-tâches (Doc 9).

Doc 8

### Le suivi d'avancement de projet

L'outil de suivi d'avancement de projet poursuit un double objectif :

- d'une part, suivre la réalisation tâche par tâche ;
- d'autre part, vérifier la cohérence entre la réalisation planifiée et la réalisation effective.

Doc 9

### Les différentes sous-tâches liées à la tâche « Autorisations »

#### DÉCLARATION DE TRAVAUX

Durée prévue : 2 h

Temps passé : 3 h

Le 4 mai

Effectuée par : stagiaire

#### BASE DOCUMENTAIRE

Durée prévue : 2 h

Temps passé : 3 h

Le 15 février

Effectuée par : stagiaire

#### NOTE D'AFFICHAGE

Durée prévue : 1 h

Temps passé : 1 h

Le 6 mai

Effectuée par : stagiaire

#### DÉROGATION TONNAGE

Durée prévue : 1 h

Temps passé : 1 h

Le 11 juin

Effectuée par : stagiaire

Annexe 5

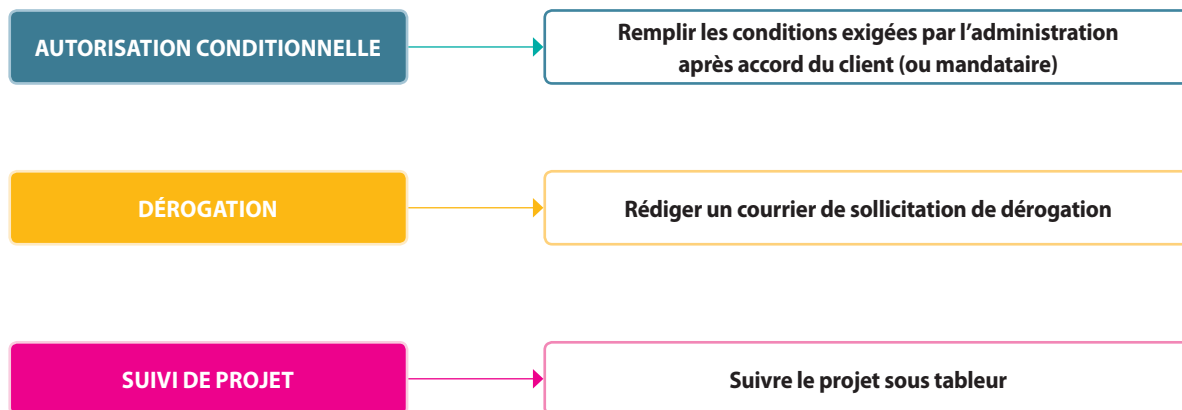
### Le suivi d'avancement de la tâche « Autorisations »

Tâche	Responsable	Heures prévues	Temps passé	Date	Avancement (%)
Base documentaire	Stagiaire	2	3	15 février	100
Déclaration de travaux	Stagiaire	2	3	4 mai	100
Note affichage	Stagiaire	1	1	6 mai	100
Dérogation tonnage	Stagiaire	1	1	11 juin	100

### 1 Le traitement des formalités et autorisations nécessaires



### 2 La sollicitation d'une dérogation technique



## PÔLE 4

## Gestion administrative des projets

## 4.1.3 – Productions d'états budgétaires liés au projet

## Compétence

- > Chiffrer et présenter des données budgétaires

## Aléas

- > Rééchelonnement des dépenses et des recettes



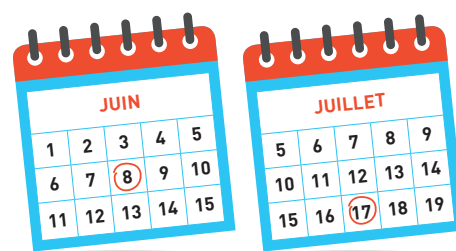
## Vos missions

Vous poursuivez votre période de formation en entreprise au sein de la SARL Bourbon Piscines. Votre tutrice Marie Saline vous demande de l'aider dans le suivi budgétaire du projet de construction de la piscine de madame Éliette Leshauts.

**Mission 1** Budgétiser un projet

**Mission 2** Déterminer les coûts relatifs au projet

**Mission 3** Analyser, calculer et gérer les écarts budgétaires



## Mission 1 Budgétiser un projet

### 1. Calculer le montant d'appels de fonds

Nous sommes le 8 juin N. Vous êtes chargé(e) de suivre le budget de l'implantation aux remblais\*.

- 1** À l'aide de l'extrait du devis (Doc 1) et du planning des travaux (Doc 2), calculez le montant des appels de fonds des semaines 23, 26, 29, 33 et 36 (Annexe 1).

## Doc 1

## L'extrait du devis

### Devis récapitulatif en date du 30 avril N

Construction d'une piscine sur votre terrain situé à : Sainte-Rose

Projet Piscine avec débordement 11 × 6	Euros HT
Travaux de terrassement et reprise des terres pour aménagement terrain	5 000,00
Évacuation des terres	Sur place
Implantation et mise en place d'un béton de propreté	500,00
Fondations spéciales	Non prévu
Construction de la piscine comprenant la structure béton armé, l'escalier intérieur, l'enduit hydrofuge intérieur, les margelles, la mosaïque et la filtration complète suivant notre descriptif	32 000,00
Fourniture et pose d'un traitement automatique de l'eau Sel × Ph	2 000,00
Plages B.A 1.50 en périphérie soit 40 m <sup>2</sup> × 80,00 € HT/m <sup>2</sup>	3 200,00
Revêtement des plages opus romain travertin soit 40 m <sup>2</sup> × 70,00 € HT	2 800,00
Projecteurs 300 W – 12 V, au nombre de 2	Compris
Prise balai	Compris
<b>Sous-total HT</b>	<b>45 500,00</b>
<b>Montant total HT</b>	<b>45 500,00</b>
<b>TVA 8,5 %</b>	<b>3 867,50</b>
<b>Montant total TTC</b>	<b>49 367,50</b>

\* Comblement des tranchées et aménagement de la périphérie des piscines.



## Doc 2

## Le planigramme prévisionnel des travaux du projet « Client Leshauts »

LESHAUTS	Mai-juin					Juillet				Août				Sept.
	Semaine 23	Semaine 24	Semaine 25	Semaine 26	Semaine 27	Semaine 28	Semaine 29	Semaine 30	Semaine 31	Semaine 32	Semaine 33	Semaine 34	Semaine 35	Semaine 36
Implantation														
Préparation accès														
Terrassement														
Béton propreté														
Coffrage, ferrailage														
Canalisations														
Remblais périphérie														
Ferrailage plages														
Coulage structure														
Séchage structure														
Enduits piscine														
Local technique														
Filtration														
Margelles														
Dallage														
Mosaïque														
Petites finitions														
Mise eau/route														
Appels de fonds	10 %		30 %			40 %				15 %				5 %

## Annexe 1

## Les appels de fonds

Semaine	Montant HT
23	$= 45\,500 \times 10\% = 4\,550$
26	$= 45\,500 \times 30\% = 13\,650$
29	$= 45\,500 \times 40\% = 18\,200$
33	$= 45\,500 \times 15\% = 6\,825$
36	$= 45\,500 \times 5\% = 2\,275$



## 2. Échelonner les dépenses et les recettes

- 2 À l'aide du montant des appels de fonds (Annexe 1), complétez l'état hebdomadaire du budget pour les semaines 23 à 27 (Annexe 2).

### Annexe 2 L'état des recettes et dépenses du budget Leshauts (semaines 23 à 27)

Postes de dépenses		23	23 à 24	24	25 à 27	26 à 27	27
		Implantation	Terrassement	Béton propreté	Coffrage ferrailage	Canalisations	Remblais périphérie
Main-d'œuvre	Heures	8	18	16	80	80	8
	Coût	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
	Total	200,00	450,00	400,00	2 000,00	2 000,00	200,00
Matériaux		50,00		480,00	750,00	550,00	
Location machine	Jours		2		1		1
	Coût		389,00		112,00		200,00
	Total	0,00	778,00	0,00	112,00	0,00	200,00
Sous-traitance	Heures			8			
	Coût			28			
	Total	0,00	0,00	224,00	0,00	0,00	0,00
Dépense totale		250,00	1 228,00	1 104,00	2 862,00	2 550,00	400,00
Appels de fonds			4 550,00			13 650,00	
Soldes cumulés		- 250,00	3 072,00	1 968,00	- 894,00	10 206,00	9 806,00

## 3. Préparer la facture d'un appel de fonds

- 3 À l'aide du tableau relatif aux appels de fonds (Annexe 1), créez la première facture du client Leshauts en date du 8 juin N (Annexe 3).

### Annexe 3 La facture Leshauts

#### Bourbon Piscines

1016 bd. de la Providence  
97400 Saint-Denis  
499 185 595 R.C.S. SAINT-DENIS

Madame Leshauts  
500 avenue Nelson Mandela  
97439 Sainte-Rose

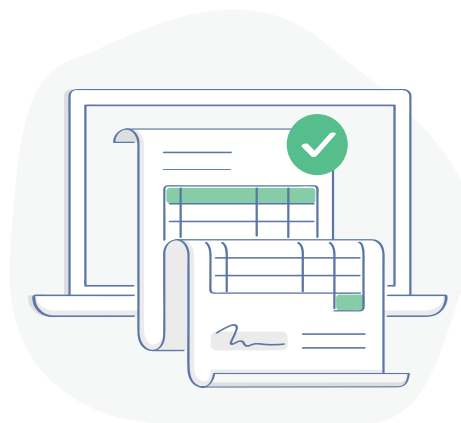
#### Facture N/06/009

Le 08/06/N

Selon devis du 30 avril N

Désignation	Montant en euros
10 % de 45 500	4 550,00
TVA (8,5 %)	386,75
TTC	4 936,75

Valeur en votre aimable règlement



**Mission 2****Déterminer les coûts relatifs au projet**

Le 17 juillet, Marie Saline vous demande de préparer le budget des semaines 28 à 32.

- 4** À l'aide du planning (Doc 2), des informations du gérant (Doc 3), des bons de réception (Doc 4) et des extraits de tarifs des fournisseurs (Docs 5, 6 et 7), remplissez le tableau des coûts (Annexe 4).

**Doc 3 Informations sur le détail des heures et fournitures utilisés**

Étapes	Main-d'œuvre		Matériaux	Location machine	
	Personnes	Nbre jours*		Location machine	Nbre jours
Ferraillage plages	2	1	250 €		1
Coulage structure	3	1	Béton hydrofuge 30 m³	10 toupies 10 t	1
Enduits	3	3	400 kg de sable, 400 kg de ciment, produit hydrofuge pour 100 €	Machine à projeter	5
Filtration	1	2	Filtre pompe, coffret électrique, 5 vannes		

\*Les salariés travaillent 40 heures par semaine.

**Doc 4 Les bons de réception****BÉTON CONTRÔLE RÉUNION**

Avenue Raymond Verges  
97420 Le Port  
512 858 775 R.C.S. Saint-Denis

Bourbon Piscines  
1016, bd de la Providence  
97400 Saint-Denis

**Bon de livraison N/07/250**

Le 15/07/N

Désignation	Quantité	PU	Montant
Béton hydrofuge	30	172	5 160,00

**LOC BÂTIMENT**

Rue Victor Schoelcher  
97400 Saint-Denis  
531 858 855 R.C.S. Saint-Denis

Bourbon Piscines  
1016, bd de la Providence  
97400 Saint-Denis

**Bon de livraison N/07/151**

Le 15/07/N

Désignation	Quantité	PU	Montant
Location toupie 10 tonnes	10	163	1 630,00

**Doc 5 Les tarifs de Somair Littoral (extraits)**

Désignation	Prix unitaire
Filtre pompe	700 €
Vanne	50 €

**Doc 6 Les tarifs de Ravate (extraits)**

Désignation	Unité	Prix unitaire
Ciment	100 kg	100 €
Coffret électrique	/	150 €
Sable	100 kg	30 €

**Doc 7 Les tarifs Loxam (extraits)**

Désignation	Unité	Prix unitaire
Machine à projeter	Journée	112 €



## Annexe 4 Coûts des semaines 28 à 32

Étapes	Heures de main-d'œuvre	Matériaux HT	Calculs	Location HT
Ferrailage plages	$= 2 \times 8 = 16$	250,00		120,00
Coulage structure	$= 3 \times 8 = 24$	Béton : 5 160,00	$= 5 160$	$= 1 630,00$
Enduits	$= 3 \times 8 \times 3 = 72$	Sable : $4 \times 30 = 120$	$= 120 + 400 + 100 = 620$	$= 4 \times 160$ $= 640,00$
		Ciment : $4 \times 100 = 400$		
		Produit hydrofuge : 100		
Filtration	$= 1 \times 8 \times 2 = 16$	Filtre pompe : 700	$= 700 + 150 + 250$ $= 1 100$	
		Coffret électrique : 150		
		Vannes $= 5 \times 50 = 250$		

5 À l'aide du planning (Doc 2), de l'Annexe 3 et de l'Annexe 4, intégrez les coûts dans le budget (Annexe 5).

## Annexe 5 Le budget Leshauts – Semaines 28 à 32

Postes de dépenses		28		29-30	31		32
		Ferrailage plages	Coulage structure	Séchage	Enduis piscines + local technique		Filtration
Main-d'œuvre	Heures	16	24		72		16
	Coût	25,00	25,00		25,00		25,00
	Total	400,00	600,00		1 800,00		400,00
Matériaux		250,00	5 160,00		620,00		1 100,00
Location machine	Jours	1	1		1	5	
	Coût	120,00	1 630,00		112,00	160,00	
	Total	120,00	1 630,00		112,00	800,00	0,00
Sous-traitance	Heures						
	Coût						
	Total	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
Dépense totale		770,00	7 390,00		3 332,00		1 500,00
Appels de fonds				18 200,00			
Soldes cumulés		9 036,00	1 646,00	19 846,00	16 514,00		15 014,00



**Mission 3****Analyser, calculer et gérer les écarts budgétaires****1. Modifier un planning**

Le gérant vous signale des écarts entre la réalité et les prévisions de réalisation. Le bateau contenant la mosaïque ayant eu du retard, le chantier Leshauts a été suspendu durant les semaines 33, 34 et 35. De plus, le coût horaire a augmenté de 3 euros en septembre.

- 6** À l'aide des informations que vient de vous donner le gérant et du planning d'avancement (**Doc 2**), modifiez le planning Leshauts en conséquence (**Annexe 6**).

**Annexe 6 Le planning Leshauts**

LESHAUTS	Mai-Juin					Juillet				Août				Sept.			
	Semaine 23	Semaine 24	Semaine 25	Semaine 26	Semaine 27	Semaine 28	Semaine 29	Semaine 30	Semaine 31	Semaine 32	Semaine 33	Semaine 34	Semaine 35	Semaine 36	Semaine 37	Semaine 38	Semaine 39
Implantation																	
Préparation accès																	
Terrassement																	
Béton propreté																	
Coffrage, ferrailage																	
Canalisations																	
Remblais périphérie																	
Ferrailage plages																	
Coulage structure																	
Séchage Structure																	
Enduits piscine																	
Local technique																	
Filtration																	
Margelles																	
Dallage																	
Mosaïque																	
Petites finitions																	
Mise eau/route																	
<b>Appels de fonds</b>	<b>10 %</b>		<b>30 %</b>			<b>40 %</b>								<b>15 %</b>			<b>5 %</b>

**2. Rééchelonner les dépenses et les recettes d'un projet en fonction des écarts**

- 7** Suite à la réception de la facture de mosaïques (**Doc 8**), préparez les calculs de l'onglet « 33 à 36 » du fichier **budgetLeshauts.xlsx** (**Annexe 7**) en tenant compte des aléas survenus. Modifiez-le à l'aide de votre tableur et renommez l'onglet.

**Doc 8****La facture Ravate**

RAVATE  
264, avenue Raymond Mondon  
97420 Le Port  
531 868 855 R.C.S. Saint-Denis

Bourbon Piscines  
1016, bd de la Providence  
97400 Saint-Denis

**Facture** N/09/002  
Le 5/09/N

Désignation	Quantité	PU	Montant
Mosaïque	100	41,9	4 190,00
TVA	8,5 %		356,15
TTC			4 546,15

Valeur en votre aimable règlement

## Annexe 7 Le budget Leshauts-Onglets 36 à 39

Postes de dépenses		<del>33</del> 36	<del>33-34</del> 36-37	<del>34-35</del> 37-38	<del>36</del> 39
		Margelles	Dallages	Mosaïque	Mise en eau
Main- d'œuvre	Heures	16	80	40	4
	Coût	<del>25</del> 28	<del>25</del> 28	<del>25</del> 28	<del>25</del> 28
	Total	<del>400</del> $16 \times 28$ = 448	<del>2000</del> $80 \times 28$ = 2 240	<del>1000</del> $40 \times 28$ = 1 120	<del>100</del> $4 \times 28$ = 112
Matériaux		1 066,00	3 862,00	<del>3 020</del> 4 190	
Location machine	Jours		1		
	Coût		112,00		
	Total	0,00	112,00	0,00	0,00
Sous-traitance	Heures				
	Coût				
	Total	0,00	0,00	0,00	0,00
Dépense totale		<del>1 466</del> $= 448 + 1 066$ $= 1 514$	<del>5 974</del> $= 2 240 + 3 862$ $+ 112 = 6 214$	<del>4 020</del> $= 1 120 + 4 190$ $= 5 310$	<del>100</del> $= 112$
Appels de fonds		6 825,00			2 275,00
Soldes cumulés		<del>20 379</del> = $15 014 - 1 514$ $+ 6 825$ $= 20 325$	<del>14 399</del> = $20 325 - 6 214$ $= 14 111$	<del>10 379</del> = $14 111 - 5 310$ $= 8 801$	<del>12 554</del> = 8 801 $+ 2 275 - 112$ $= 10 964$

## 8 Analysez les modifications intervenues dans le tableau d'analyse (Annexe 8).

## Annexe 8 Analyse

Écarts	Justification
Constatés	Augmentation du prix de la mosaïque Coût de la main-d'œuvre qui augmente en septembre Trois semaines de retard
Impact sur la trésorerie	Soldes cumulés modifiés Encaissements décalés dans le temps
Calcul de la différence du solde à la fin du projet	Manque à gagner : $12 554 - 10 964 = 1 590$

Faire le point

## Le suivi budgétaire d'un projet

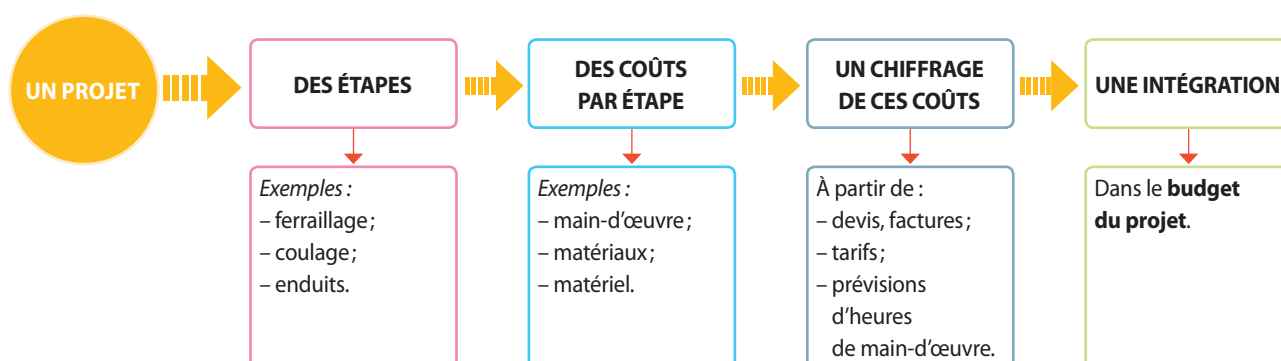
Budgétisation d'un projet	Évaluation des coûts	Écarts budgétaires
Dépenses	Bons de réception	Modification du planning
Recettes	Tarifs	Tarifs
	Main-d'œuvre	Modification du budget



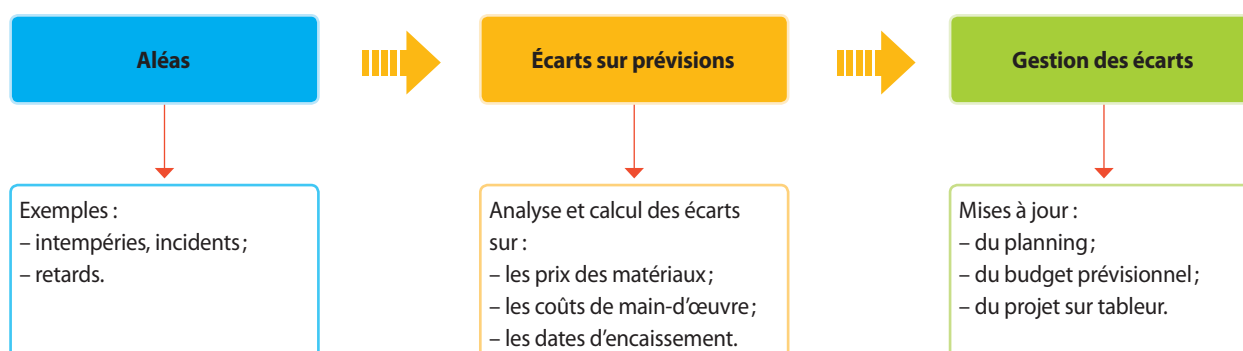
### 1 La prévision du budget d'un projet



### 2 L'évaluation des coûts relatifs au projet



### 3 L'analyse, le calcul et la gestion des écarts budgétaires



Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

# La gestion administrative des relations avec le personnel

Dossier 1

Dossier 2

Dossier 3

Dossier 4

Référentiel Bac pro	Compétences et tâches principales	Barème
2.1.1	<b>Actualiser des dossiers du personnel</b> 1. Codifier des documents	...../07
2.1.2	<b>Décompter et planifier les temps de travail</b> 2. Calculer le temps de travail hebdomadaire 3. Relever les anomalies	...../09 ...../06
2.1.3	<b>Préparer et contrôler des déplacements</b> 4. Sélectionner un hôtel 5. Établir une note de frais	...../04 ...../25
2.1.4	<b>Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information</b> 6. Rédiger une note d'information	...../24
	Présentation, soin, orthographe, syntaxe	...../05
Total		80
Note (arrondir au ½ point supérieur)		20



## Mise en situation

- Fabricant d'articles de sport de glisse (skis, snowboards et accessoires), la société Skischuss existe depuis 40 ans.
- Basée en Haute-Savoie, elle est dirigée par Guillaume Morand (PDG). Son effectif de 25 personnes à temps plein augmente lors de la préparation de la saison hivernale.



## Votre mission

Vous intégrez la société Skischuss pour un stage du 14 janvier au 14 février. Vous êtes affecté(e) à la direction des ressources humaines, dirigée par Serge Chatel. Sophie Baeza, votre tutrice, est son assistante manager.



**Dossier 1**

## Tenir et suivre des dossiers

Afin de préserver les emplois, la direction a mis en place des CDI intermittents qui garantissent 7 mois de travail (du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre). Ces travailleurs locaux ont une occupation saisonnière concentrée sur l'autre partie de l'année. À ce jour, 5 postes sont à pourvoir. Le 17 janvier, M. Éric Avenin a signé un CDI intermittent en tant qu'ouvrier spécialisé. Sophie Baeza vous charge de mettre à jour son dossier.

- 1** À l'aide de la liste des documents à classer (**Doc 1**) et du plan de codification (**Doc 2**), identifiez ceux que vous devez numériser et procédez à leur codification (**Annexe 1**).

**Dossier 2**

## Gérer le temps de travail

La société est ouverte de 7 h 30 à 18 h 30. Les employés travaillent 35 heures par semaine; ils bénéficient de plages mobiles le matin (07 h 30 – 08 h 45) et le soir (16 h 15 – 18 h 30). La pause déjeuner est entre 12 h 15 et 13 h 30. Sophie vous demande de calculer le temps de travail d'une employée et de contrôler sa légalité.

- 2** Calculez le temps de travail de Paula Garcia pour la semaine du 14 au 18 janvier (**Annexe 2**).
- 3** Après lecture de la documentation juridique (**Doc 3**), indiquez à Sophie Baeza les anomalies repérées sur le relevé hebdomadaire (**Annexe 3**).

**Dossier 3**

## Gérer les déplacements

Le 18 janvier, Marie Delporte, commerciale, a un rendez-vous avec le client « Tout le Sport », situé au 45 rue de l'Isère à Grenoble (38000).

Elle dormira la veille à l'hôtel où elle souhaite disposer d'un parking et d'une connexion Wi-Fi gratuits, et si possible d'un grand lit. Elle repartira vers 15 heures après avoir invité le client à déjeuner.

Marina Dupuis, responsable du service commercial, a approuvé ce déplacement qui a été ensuite validé par la DRH. Marie a bénéficié d'une avance de 100 euros sur ses frais.

- 4** À l'aide des conditions de remboursement (**Doc 4**) et de vos recherches sur Internet (**Doc 5**), sélectionnez l'hôtel qui répond le mieux aux souhaits de Marie (**Annexe 4**).
- 5** À partir des documents relatifs à ce déplacement (**Docs 4 à 7**), établissez la note de frais qui sera signée par l'intéressée (**Annexe 5**).

**Dossier 4**

## Transmettre des informations

Afin d'alerter sur les risques de violation des données informatiques, Sophie Baeza vous charge, le 20 janvier, de rédiger une note d'information qui sera signée par le directeur.

- 6** Après avoir pris connaissance de la documentation sur la violation des données (**Doc 8**), réalisez cette note (**Annexe 6**) d'après le plan établi par votre tutrice (**Doc 9**).

## Doc 1 La liste des documents à classer

Date de réception	Documents
02/01	CV candidat Marc Jullien
02/01	Lettre de candidature Marc Jullien
03/01	CV candidat Éric Avenin
03/01	Lettre de candidature Éric Avenin
05/01	Convocation_test_Jullien.pdf
05/01	Convocation_test_Avenin.pdf
06/01	Résultats_test_Jullien.pdf
06/01	Résultats_test_Avenin.pdf
08/01	Lettre_refus1_Jullien.pdf
09/01	DPAE_Avenin.pdf
09/01	Lettre_embauche_Avenin.pdf
17/01	Contrat de travail Éric Avenin signé

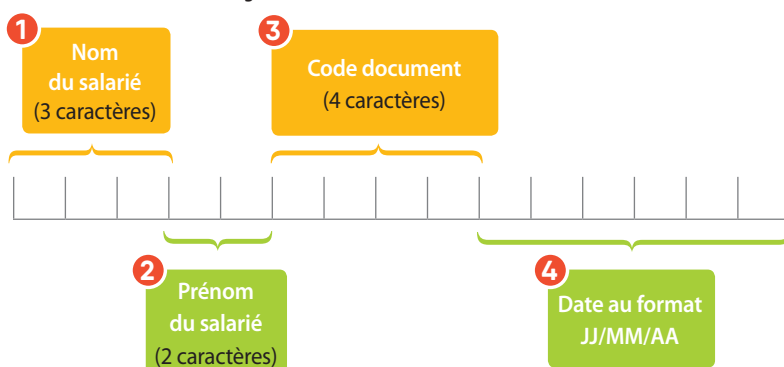
Documents enregistrés lors de leur création.

## Doc 2 Le plan de codification (extrait)

## Ne pas utiliser :

- les caractères spéciaux : / \ : \* ? % « > | ; é è à ç ë ê ;
- les lettres minuscules.

## Écrire en lettres majuscules



Codage	Documents
LDCA	Lettre de candidature
CUVI	Curriculum vitae
LDCT	Lettre de convocation tests
LDR1	Lettre de refus 1
LDR2	Lettre de refus 2
LDR3	Lettre de refus 3
LDEM	Lettre d'embauche
CVME	Convocation visite médicale
RTST	Résultats tests
DPAE	Déclaration préalable à l'embauche
CDTS	Contrat de travail signé
ACDT	Avenant au contrat de travail
ADTR	Arrêt de travail

## Doc 3 La durée légale du travail

Pour toutes les entreprises, quel que soit leur effectif, la durée légale de travail effectif des salariés à temps complet est fixée à trente-cinq heures par semaine. Ce n'est ni une durée minimale (les salariés peuvent être employés à temps partiel), ni maximale (sauf pour les travailleurs de moins de 18 ans).

► Des heures supplémentaires peuvent être accomplies jusqu'à 48 heures par semaine, avec une moyenne de 44 h/s sur 12 semaines consécutives. Par déroga-

tion, la durée maximale sur une semaine peut être augmentée en cas de circonstances exceptionnelles, jusqu'à 60 heures maximum (sous réserve d'accord de l'inspection du travail).

► Durée maximale/jour : 10 heures.

► Pausés : 20 minutes minimum toutes les 6 heures. Des dispositions existent pour certaines activités (ex. : une pause d'au moins 5 min. toutes les heures pour les travailleurs sur écran si la tâche est intensive).

# Étude de cas 1

## Doc 4 Les conditions de remboursement de Skischuss

Remboursement jusqu'à 60 € pour une chambre simple et 100 € pour une chambre double. Les frais de restauration sont remboursés à hauteur de 14,50 € et avec un maximum de 60 € dans le cas où nous invitons un client.

En prenant comme point de départ l'entreprise, les frais kilométriques sont remboursés, à raison de 0,55 € par kilomètre et le péage dans sa totalité. Toutes les dépenses doivent être justifiées par un ticket de caisse, une note ou une facture.

## Doc 5 Les résultats de la recherche d'hôtels

### Disponibilité confirmée sur le site [www.booking.com](http://www.booking.com) • du 17/01/N au 18/01/N

Tous les prix s'entendent petit-déjeuner inclus, parking et WIFI gratuits.

#### Ibis Gare hôtel 3 étoiles

27, quai Claude Bernard, 38000 Grenoble

Chambre double 98,90 €

Chambre simple 75,50 €

#### Hôtel d'Angleterre hôtel 3 étoiles

5, place Victor Hugo, 38000 Grenoble

Chambre double 106 €

Chambre simple 75 €

#### Gallia hôtel 3 étoiles

7, boulevard Maréchal Joffre 38000 Grenoble

Chambre double 82 € (2 lits jumeaux ou 1 double selon disponibilités).

Chambre simple 68 €

## Doc 6 Les résultats des recherches d'itinéraires

### ITINÉRAIRE MEGÈVE → GRENOBLE – VIA A430 A43 A41

Départ : 452, avenue de Genève 74700 Sallanches France • Le 17/01/2019 à 16:30

Arrivée : 45, rue de l'Isère, 38000 Grenoble, France • Le 17/01/2019 à 18:00

Temps : 01h46 dont 01h31 sur autoroutes

Distance : 178 km dont 166 km sur autoroutes

#### Note de frais

Carburant (1,6 €/l) : **26,69 €**

(Le coût du carburant prend en compte la consommation de votre véhicule).

Péages : **19,10 €**

Total : **45,99 €**

## Doc 7 Les factures des repas

### LA GRENOBLOISE

14:02 N 18/01/N #20  
TABLE 22 Serveur 1 CLI. 4  
\*\*\*\*\*  
2 MENUS 29.50 59.00  
1/2 GAMAY 12.50  
**TOTAL 71.50 EU**  
TOTAL INCL. 19,60% TVA 71.50 EU  
TVA 13.91 EU  
\*\*\*\*\*

OUVERT DU LUNDI AU SAMEDI

MERCI DE VOTRE VISITE  
\*\*\*\*\*

Invité : M. Ravanel  
« Tout le Sport »

### Brasserie de l'hôtel

Le 17/01/N

1 formule plat + dessert 14,50 €  
¼ de vin rouge 7,50 €  
Total TTC **22,00 €**

Tél. : 04 76 10 40 50

## Doc 8

**La violation des données**

Qu'il s'agisse d'utilisateurs malveillants, négligents ou exploités, [...] selon le *Data Breach Investigations Report 2018* de Verizon, l'utilisation d'informations d'identification internes compromises par un attaquant externe constitue la menace la plus courante dans les violations de données.

**Détecter et prévenir les menaces internes**

Presque chaque action de menace interne nécessite une connexion à l'aide d'identifiants internes. Il s'agit de l'action la plus simple et commune pour les attaques internes. [...]

Il faut donc surveiller la connexion pour diminuer le risque. Le concept de gestion de la connexion se structure autour de quatre fonctions essentielles qui agissent ensemble pour maintenir un environnement sécurisé :

- 1.** Politique et restrictions : établit qui peut se connecter, quand, depuis où, pendant combien de temps, combien de fois et à quelle fréquence (sessions simultanées). [...]
- 2.** Surveillance en temps réel [...] : chaque connexion est surveillée et testée par rapport aux stratégies existantes pour déterminer si une connexion doit être autorisée. [...]
- 3.** Alertes pour l'informatique et l'utilisateur final : informe le service informatique et l'utilisateur de l'activité de connexion inappropriée et des tentatives infructueuses.
- 4.** Réponse immédiate : permet au service informatique d'interagir avec une session suspecte, de verrouiller la console, de déconnecter l'utilisateur ou même de l'empêcher de se connecter ultérieurement. [...]

La gestion de la connexion est un moyen simple, efficace et rentable de contrecarrer les menaces internes potentielles. Elle fournit une couche de protection à la connexion, qui existe logiquement avant que l'action ne se produise, pour arrêter complètement la menace. Autrement dit, aucune connexion, aucune menace. [...]

**Stopper les menaces internes**

La menace interne est réelle. Elle est présente sur votre réseau. Ce sont les employés avec lesquels vous travaillez tous les jours, où leur passage au statut d'attaquant interne peut dépendre d'une simple relation brisée, une promotion passée ou des difficultés personnelles. Ainsi, il est essentiel de disposer d'une solution proactive et économique pour faire face aux menaces internes. C'est aussi important que la protection de vos points de terminaison, les pare-feux et la passerelle de messagerie.

Le facteur commun à chaque scénario d'attaque interne est la connexion. [Grâce à cet] indicateur clé :

- 1.** Vous identifiez le potentiel de menace très tôt dans le processus.
- 2.** Les faux positifs sont évités grâce à des stratégies [...] qui définissent ce qui est et n'est pas « normal ».
- 3.** La connexion est refusée, arrêtant la menace.

[www.datasecuritybreach.fr](http://www.datasecuritybreach.fr).

## Doc 9

**Le plan de la note d'information**

Identifier le problème lié à la multiplication des connexions informatiques.

Détecter et prévenir les menaces (4 fonctions essentielles).

Stopper les menaces.

Conclusion.

Signature.



## Annexe 1 La gestion des documents du nouveau salarié

Documents à scanner	Codification
Lettre de candidature Éric Avenin	AVE ER LDCA 0301NN
CV candidat Éric Avenin	AVE ER CUV 0301NN
Contrat de travail Éric Avenin signé	AVE ER CDTS 1701NN

## Annexe 2 Le calcul du temps de travail de Paula Garcia

RELEVÉ HEBDOMADAIRE BADGEUSE				Semaine du 14 au 18 janvier				
Nom : <b>GARCIA</b> Paula				Secrétaire service commercial				
		Matin		Total	Après-midi		Total	Total
Jour	Date	Début	Fin	Matin	Début	Fin	AM	Journée
Lundi	14-janv	08:12	12:05	03:53	13:15	17:00	03:45	07:38
Mardi	15-janv	08:45	12:30	03:45	13:25	18:00	04:35	08:20
Mercredi	16-janv	08:10	12:15	04:05	13:28	17:10	03:42	07:47
Jeudi	17-janv	07:30	12:30	05:00	13:15	18:30	05:15	10:15
Vendredi	18-janv	08:00	11:59	03:59	13:05	16:00	02:55	06:14
Total semaine								40:14

## Annexe 3 Liste des anomalies

À l'attention de Sophie Baeza

### CONTRÔLE DU TEMPS DE TRAVAIL DE PAULA GARCIA

2 pauses déjeuners hors plage légale : le 14 et 18 janvier.

Une sortie trop tôt : le 18, à 16 h au lieu de 16 h 15.

10 h 15 de travail au lieu de 10 h le 17 janvier, soit 15 minutes de trop.

## Annexe 4 L'hôtel sélectionné

Nom : **Ibis Gare hôtel 3 étoiles**Prix chambre : **Chambre double 98,90 €**Adresse : **27, quai Claude Bernard, 38000 Grenoble**Justification du choix : **Prix dans la fourchette autorisée et un lit double assuré.**

## Annexe 5 La note de frais

<b>Nom/Prénom</b>		<b>DELPORTE Marie</b>	<b>Service</b>	<b>Commercial</b>
<b>Motif déplacement</b>		<b>RDV «Tout le Sport»</b>	<b>Date</b>	<b>18/01/N</b>
<b>Lieu</b>		<b>45, rue de l'Isère – Grenoble</b>		
<b>Approuvé par</b>		<b>Marina Dupuis – Responsable service commercial</b>		
Dépenses		Détails	Montant	
			Réglé	Prise en charge
TRANSPORT	SNCF		€	€
	Avion		€	€
	Taxi		€	€
	Véhicule personnel	Forfait/km × nbre de km <b>(0,55 € × 178) × 2</b>	<b>195,80 €</b>	<b>195,80 €</b>
FRAIS DE SEJOUR	Péages	<b>19,10 € × 2</b>	<b>38,20 €</b>	<b>38,20 €</b>
	Logement	<b>98,90 € la nuit</b>	<b>98,90 €</b>	<b>98,90 €</b>
	Repas	<b>Dîner du 17/01</b>	<b>22,00 €</b>	<b>14,50 €</b>
		<b>Déjeuner du 18/01 (invité)</b>	<b>71,50 €</b>	<b>60,00 €</b>
	Autre(s)			
<b>Total</b>			<b>426,40 €</b>	<b>407,40 €</b>
<b>Montant avancé par la société (à soustraire)</b>				<b>- 100,00 €</b>
<b>Montant à rembourser au salarié</b>				<b>307,40 €</b>
<b>Signatures</b>		Employé (e) : <b>DELPORTE Marie</b>	Comptabilité :	
Prière de joindre les justificatifs correspondant à toutes les dépenses figurant dans la liste, de signer le formulaire et de l'envoyer ensuite au service comptabilité.				

## Annexe 6 La note d'information

Émetteur : DRH

Destinataires : à tous les membres du personnel

Sallanches,

le : 20 janvier N

## NOTE D'INFORMATION

Objet : Les violations de données

Avec la multiplication des connexions informatiques, l'entreprise doit prendre des précautions face aux risques de violations de données, le plus grand danger provenant de la menace interne.

L'action la plus simple et commune pour les attaques internes est la connexion à l'aide d'identifiants. Il faut donc surveiller les connexions afin de diminuer les risques.

Aussi, il est indispensable, dans une politique globale de sécurité, de structurer notre gestion de connexion autour de quatre axes :

1. Politique et restrictions, préciser les points ci-dessous :

- à qui donne-t-on l'autorisation de se connecter ?
- depuis quel endroit ?
- pour quelle durée et combien de fois (sessions simultanées) ?

2. Surveillance en temps réel : avant de délivrer une autorisation, chaque connexion est surveillée et testée.

3. Alertes pour l'informatique et l'utilisateur final : en cas de connexion douteuse, l'utilisateur et le service informatique sont informés.

4. Réponse immédiate : toute session suspecte est alors verrouillée par le service informatique qui peut, si besoin, empêcher toute connexion ultérieure.

Les comportements imprudents de l'utilisateur seront ainsi évités.

En identifiant très tôt toute activité suspecte, il est possible de la bloquer. Pas de connexion, pas de menace...

En conclusion, avec une politique de gestion de connexion, stopper les menaces devient désormais possible et indispensable.

Serge CHATEL, DRH

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

# La gestion administrative des ressources humaines

Dossier 1

Dossier 2

Dossier 3

Dossier 4

Référentiel Bac pro	Compétences et tâches principales	Barème
2.2.1	<b>Participer au recrutement du personnel</b> 1. Concevoir une annonce d'offre d'emploi 2. Rédiger une lettre type de convocation à un entretien	...../08 ...../12
2.2.2	<b>Participer à la mise en œuvre d'un programme d'accueil</b> 3. Préparer une liste de tâches 4. Rédiger une note d'information	...../08 ...../10
2.2.3	<b>Assurer le suivi administratif des carrières</b> 5. Planifier des entretiens sur un agenda partagé 6. Envoyer un courriel	...../10 ...../08
2.2.4	<b>Préparer et suivre la formation du personnel</b> 7. Compléter un tableau de synthèse 8. Rédiger un mémo	...../18
	Présentation, soin, orthographe, syntaxe	...../06
Total		...../80
Note (arrondir au ½ point supérieur)		...../20



## Mise en situation

- Créée en 2005, la société Fun Cuisines est spécialisée dans la conception, l'aménagement et la pose de cuisines sur mesure. À ce jour, l'enseigne a ouvert douze magasins, principalement situés en région Auvergne-Rhône-Alpes. Son siège social est basé en Isère, à Bourgoin-Jallieu.
- Afin d'assurer son développement dans un secteur à forte concurrence, Fun Cuisines lance une campagne de recrutement et privilégie la formation du personnel.

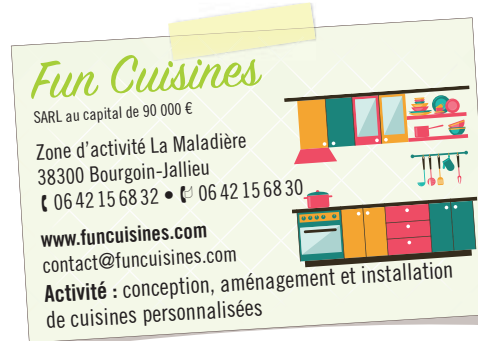


## Votre mission

Vous effectuez un stage en qualité d'assistant(e) administratif(ve) au magasin de Bourgoin-Jallieu.

Son directeur général, Jordan Giraudon, assure également un rôle de coordination auprès des directions des onze autres enseignes.

Il vous associe aux tâches liées à la gestion administrative des relations avec le personnel.



Dossier 1

## Participer au recrutement du personnel

Le 15 mars, Jordan Giraudon, directeur général, vous associe à la campagne de recrutement d'un vendeur spécialisé.

- 1 À l'aide de la fiche de poste (Doc 1) et de la note du directeur (Doc 2), présentez l'annonce qui sera publiée dans un journal local (Annexe 1).
- 2 Préparez la lettre type de convocation à un entretien à adresser aux candidats sélectionnés suite à la publication de l'annonce (Annexe 2).

Dossier 2

## Participer à la mise en œuvre d'un programme d'accueil

Le 5 avril, vous êtes chargé(e) de préparer la journée d'accueil de Boris Lebasky, vendeur nouvellement recruté.

- 3 D'après les consignes du directeur général (Doc 3), complétez le tableau de la liste des tâches permettant d'assurer la journée d'accueil de Boris Lebasky (Annexe 3).
- 4 Le 7 avril, rédigez la note n° 227 (Annexe 4) pour informer les directeurs de magasins de l'édition du livret d'accueil selon la nouvelle charte graphique. Ce livret, qui comprend deux nouvelles rubriques (« Sécurité » et « Campagnes promotionnelles »), est téléchargeable sur l'intranet de l'entreprise.

Dossier 3

## Assurer le suivi administratif des carrières

Fin mars, vous assistez le directeur général dans la planification des entretiens d'évaluation annuels des commerciaux.

- 5 À partir du fichier du service commercial (Doc 4) et de la note relative à la conduite des entretiens (Doc 5), mettez à jour l'agenda partagé du directeur général et du directeur commercial (Annexe 5).
- 6 Adressez un courriel à Thomas Faure pour lui annoncer la date et l'heure de l'entretien d'évaluation, prévu en salle de réunion, en joignant la convocation (Convoc\_entret\_eval.docx) (Annexe 6).

Dossier 4

## Préparer et suivre la formation du personnel

Le directeur général souhaite porter à la connaissance des salariés les principaux changements intervenus dans les modalités d'accès à la formation professionnelle (loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel).

- 7 En vous référant à la documentation juridique (Doc 6), complétez le tableau comparatif des principales modalités d'accès à la formation avant et après la loi du 05/09/2018 (Annexe 7).
- 8 Dans un mémo, rendez compte de votre travail au directeur général, en formulant des propositions sur l'information à apporter au personnel (Annexe 8).

**Doc 1** Fiche de poste

<b>Intitulé du poste</b>	Vendeur(se) concepteur(trice) en cuisine
<b>Rattachement hiérarchique</b>	Direction commerciale
<b>Missions</b>	Accueil, écoute, conseils, conception, aménagement, constitution des dossiers clients
<b>Description du poste</b>	Accueillir et conseiller le client Proposer un projet d'aménagement (plans, devis) Suivre les dossiers clients Gérer les commandes Mettre en place les actions commerciales
<b>Compétences professionnelles</b>	Maîtrise des techniques de vente Maîtrise des logiciels de PAO
<b>Qualités professionnelles</b>	Rigueur : organisation et méthode Autonomie : esprit d'initiative Sens du relationnel
<b>Profil recherché</b>	Bac + 2 dans le domaine de la vente Formation stylisme/décoration appréciée Expérience 5 ans dont 2 ans dans le secteur cuisine
<b>Poste</b>	CDI – Rémunération selon expérience Poste susceptible d'évoluer

**Doc 2** Note de Jordan Giraudon

Merci de préparer le texte de l'annonce (20 lignes au maximum) pour le recrutement d'un vendeur concepteur en cuisine.

À titre d'exemple, vous trouverez ci-après une offre d'emploi publiée dans un journal local pour un poste de chauffeur dont vous pourrez vous inspirer.

À la différence de l'exemple, l'annonce devra préciser nos nom et adresse.

La candidature devra m'être adressée par mail : j.giraudon@funcuisines.com

### **Pour renforcer son équipe, entreprise de transport recherche** 1 Chauffeur Livreur PL – H/F

**Missions**

Livraisons auprès de clients particuliers et professionnels, avec chargement et déchargement de la marchandise.

**Profil souhaité**

- Titulaire du permis PL FIMO souhaitée. Permis cariste CACES 3.
- 3 années d'expérience dans le transport exigées.
- Ponctualité, rigueur, autonomie et sens du service aux clients sont vos atouts pour réussir.
- CDI • temps plein • Horaires réguliers
- Rémunération entre 1 800 et 1 900 € par mois + frais

Env. CV + lettre de motivation au journal  
sous réf. S/V/26/CA



## Doc 3

## Consignes du directeur pour l'accueil du nouveau salarié

Je procéderai personnellement à l'accueil de Boris Lebasky avec Maxime Blanc, dir. commercial. J'ai noté en vrac les principales phases de l'accueil. Merci de les ordonner.

- Dossier salarié à compléter (vous)
- Installation poste informatique et clés d'accès (resp. informatique)
- Visite des locaux (dir. com après accueil avec moi)
- Remise des badges (resp. informatique)
- Remise pack fournitures (vous)
- Annonce arrivée (par l'agent d'accueil qui vous avertit par tél.)
- Présentation du service (dir. com)
- Remise livret d'accueil (moi)
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de l'accueil fin de journée (vous)
- Projection d'un diaporama sur l'entreprise après visite du magasin et des bureaux (dir. com)
- Conduite du nouvel arrivant à mon bureau (vous)

## Doc 4

## Fichier du service commercial

**OpenERP** Your Company (Transports Colinaux)  
Administrator  
Clients | Employés | Rendez-vous

VENTES RESSOURCES HUMAINES TOOLS CONFIGURATION

Ressources humaines «

Employés

Recruitment

Evaluation

Rapports

Configuration

**Rechercher : Employés**

Nom Département Poste Responsable

Service commercial

Grouper par...

Rechercher Vider

Créer Supprimer

NOM	TÉLÉPHONE PROFESSIONNEL	COURRIEL PROFESSIONNEL
CAROT Luc	Poste 351	l.carot@funcuisines.com
DUVAL Jules	Poste 352	j.duval@funcuisines.com
FAURE Thomas	Poste 353	t.faure@funcuisines.com
GIRAUD Jonathan	Poste 354	j.giraud@funcuisines.com
GRECO Samantha	Poste 355	s.greco@funcuisines.com
JARDINE Ludovic	Poste 356	l.jardine@funcuisines.com
MARITON Justine	Poste 357	j.mariton@funcuisines.com
PAVIN Renaud	Poste 358	r.pavin@funcuisines.com
TOULON Elena	Poste 359	e.toulon@funcuisines.com

## Doc 5

## Organisation des entretiens

Les entretiens, d'une durée d'une heure, seront conduits par le directeur général et le directeur commercial, selon l'ordre alphabétique des salariés. Deux entretiens successifs si possible, mais pas plus de deux entretiens par jour.

Tenir compte des absences de certains salariés : Jules Duval a un rendez-vous médical le 7 avril (journée entière) ; Samantha Greco est en congé maternité jusqu'au 5 septembre ; Élena Toulon sera en congé RTT le 11 avril.

## Documentation juridique

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel modifie les modalités de mise en œuvre de la formation professionnelle continue. L'objectif est de simplifier le fonctionnement de la formation et inciter chaque personne à prendre en main son parcours de formation tout au long de sa vie professionnelle.

### Le compte personnel de formation (CPF)

Tous les salariés, demandeurs d'emploi, agents publics et travailleurs indépendants bénéficient depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 d'un compte personnel de formation (CPF), utilisable tout au long de leur vie active et jusqu'à leur départ à la retraite.

### Alimentation du compte CPF

Le CPF est comptabilisé en heures de formation, soit 24 heures par an, plafonné à 150 heures tant qu'il n'est pas utilisé et majoré pour les personnes sans qualification.

À partir de 2020, les heures sont transformées en euros. Le CPF est crédité de 500 € par an, jusqu'à un plafond de 5 000 € (800 euros pour les salariés sans qualification, jusqu'à un plafond de 8 000 €).

### Actions pouvant être suivies dans le cadre du CPF

Aujourd'hui, les formations ouvertes au CPF sont forcément certifiantes et dépendent de la situation personnelle, de la région, de l'activité de l'entreprise.

Demain, tout le monde aura accès aux mêmes actions. Le CPF pourra être utilisé pour :

- suivre toute action de formation certifiante ;
- valider un bloc de compétences d'une formation certifiante ;
- passer une VAE (validation des acquis de l'expérience) ;
- passer un bilan de compétences ;
- passer le permis de conduire ;
- créer une entreprise.

### Utilisation du CPF

Aujourd'hui, pour consulter et utiliser son CPF, il faut se connecter sur le site [moncompteactivite.gouv.fr](https://moncompteactivite.gouv.fr) et respecter la procédure suivante :

- trouver une action qui soit accessible dans le cadre du CPF ;
  - trouver un organisme de formation qui dispense cette action et lui demander un devis ;
  - ouvrir un dossier CPF sur le site ;
  - trouver un financeur et lui transmettre le dossier ;
  - demander l'autorisation à son employeur, si la formation se déroule pendant le temps de travail.
- Demain, le site web proposera une application qui permettra de choisir une formation en ligne ou directement sur son smartphone. Tous les salariés auront accès aux mêmes actions, ce qui facilitera les recherches.

La procédure sur l'application CPF sera centralisée et simplifiée. Le demandeur pourra :

- trouver l'action souhaitée dans la liste des actions proposées par les organismes de formation ;
- comparer les propositions des organismes de formation ;
- s'inscrire à la formation ;
- payer la formation directement avec l'application ;
- demander une autorisation d'absence à l'employeur pour effectuer tout ou partie de la formation pendant son temps de travail.

Annexe 1

L'annonce pour le journal local

**SARL Fun Cuisine ZA La Maladière 38300 Bourgoin-Jallieu**

recrute

**Un(e) vendeur(se) concepteur(trice) en cuisine**

**MISSIONS :**

Accueil, conseil, écoute, conception de projets cuisine personnalisés, aménagement

Suivi dossier client - Actions commerciales

**COMPÉTENCES :**

Techniques de vente – Maîtrise logiciel PAO

**PROFIL RECHERCHÉ :**

Bac + 2 secteur vente

Stylisme/décoration appréciés

5 années d'expérience dont 2 en secteur cuisine

Rigueur, autonomie, sens du relationnel

**EMPLOI :**

Poste en CDI, susceptible d'évolution

Rémunération selon expérience

**Env. CV + Lettre motivation à [j.giraudon@funcuisines.com](mailto:j.giraudon@funcuisines.com)**

Annexe 2

Lettre type

Fun Cuisines

ZA La Maladière

38300 Bourgoin-Jallieu

[CIVILITE] [PRENOM] [NOM]

[ADRESSE]

[CP] [VILLE]

Bourgoin-Jallieu,

le [Date du jour]

Objet :

Votre candidature

[CIVILITE]

Nous avons bien reçu votre lettre de candidature à un poste de [POSTE] et nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

Afin de procéder à la sélection finale des candidats, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil de notre magasin le [DATE], à [HEURE], pour un entretien avec M. Giraudon, directeur général et M. Blanc, directeur commercial.

En cas d'empêchement, veuillez nous prévenir par retour.

Nous vous prions d'agréer, [CIVILITE], nos salutations distinguées.

Le directeur général,

Jordan Giraudon

## Annexe 3 Journée d'accueil : liste des tâches\*

N°	Tâches	Personne(s) concernée(s)
1	Annoncer l'arrivée de Boris Lebasky	Agent d'accueil
2	Conduire Boris Lebasky au bureau du directeur général	Assistant(e) administratif(ve)
3	Accueil de Boris Lebasky	Directeur général – Directeur commercial
4	Remettre le livret d'accueil	Directeur général
5	Faire visiter les locaux	Directeur commercial
6	Présenter le diaporama sur l'entreprise	Directeur commercial
7	Présenter le service	Directeur commercial
8	Installer poste informatique et clés accès	Responsable informatique
9	Remettre le pack fourniture	Assistant(e) administratif(ve)
10	Faire compléter le dossier « Salarié »	Assistant(e) administratif(ve)
11	Remise du questionnaire d'évaluation de l'accueil	Assistant(e) administratif(ve)
12	Remise des badges	Responsable informatique

\*À partir de la tâche 5, on peut admettre un ordre différent.

## Annexe 4 Note d'information

Émetteur : Direction générale

Date : 7 avril N

Destinataires : Directeurs de magasins

## NOTE D'INFORMATION N° 227

Objet : Livret d'accueil

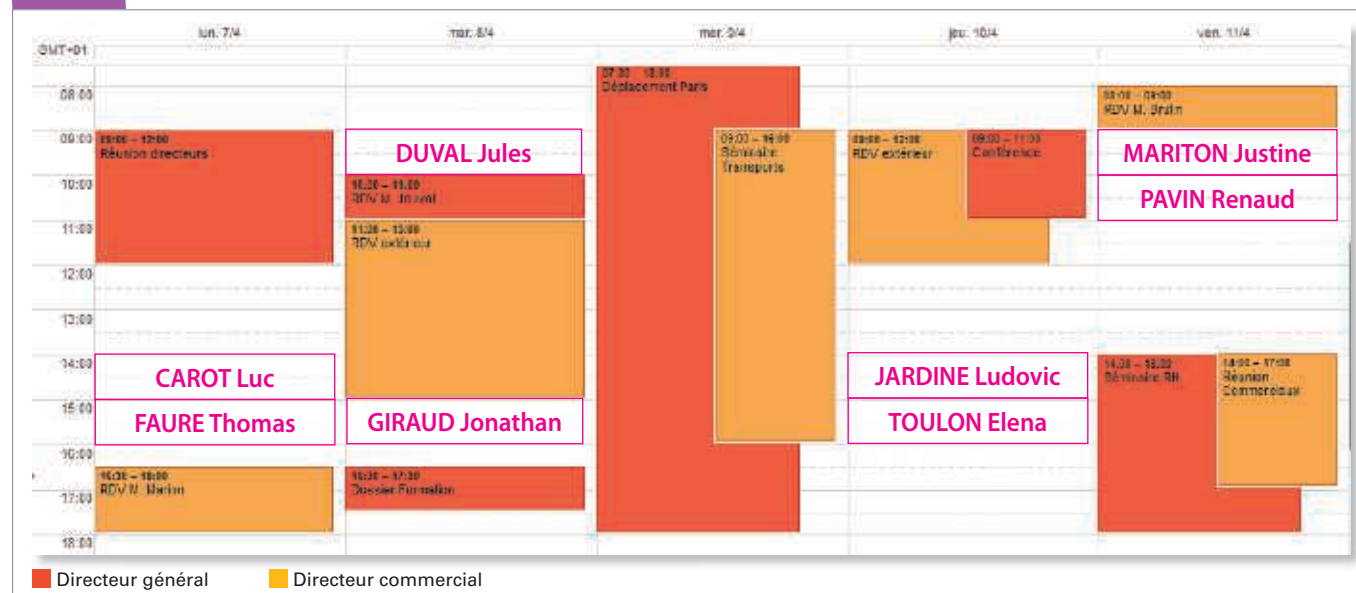
La version actualisée du livret d'accueil est désormais consultable et téléchargeable sur l'intranet de notre société.

Vous pourrez apprécier sa présentation dynamique selon notre nouvelle charte graphique.

Le livret d'accueil, remis aux nouveaux salariés pour faciliter leur intégration, a été enrichi de deux nouvelles rubriques : « Sécurité » et « Campagnes promotionnelles ». Merci d'en assurer la meilleure diffusion.

Le Directeur général, Jordan Giraudon

## Annexe 5 Entretiens d'évaluation des commerciaux



## Annexe 6 La convocation à l'entretien annuel d'évaluation

Expéditeur :	j.giraudon@funcuisines.com	
Pour :	t.faure@funcuisines.com	Objet : Entretien évaluation
Pièce jointe :	Convoc_entret_eval.docx	

Bonjour,

Veuillez trouver ci-joint votre convocation à l'entretien annuel d'évaluation, conduit par M. Giraudon, directeur général, et M. Blanc, directeur commercial, le 7 avril à 15 heures en salle de réunion.

Cordialement

J. Giraudon, directeur général

## Annexe 7 Modalités du congé personnel de formation

Modalités	Ancien dispositif	Dispositif actuel
Date	1 <sup>er</sup> janvier 2015	5 septembre 2018
Alimentation	24 heures par an, plafonné à 150 h. Majorations pour les non qualifiés.	500 € par an, plafonné à 5 000 €. Salariés sans qualification : 800 €, plafonné à 8 000 €.
Actions	Actions certifiantes en fonction de la situation personnelle, de la région, de l'activité de l'entreprise	Ouvertes à tous sans distinction : actions certifiantes, validation de blocs de compétences, VAE, bilan de compétences, permis de conduire, création d'entreprise.
Activation du CPF	Connection sur le site moncompteactivite.gouv.fr. Procédure longue : rechercher une action accessible au CPF, trouver un organisme de formation, demander un devis, ouvrir un dossier sur le site, trouver un financeur, lui transmettre le dossier.	Connection sur le site moncompteactivite.gouv.fr et accès possible sur smartphone. Procédure simplifiée et centralisée : recherche de l'action dans la liste proposée par les organismes de formation, comparaison des offres, inscription et paiement direct sur le site de formation.
Formation pendant le temps de travail	Autorisation de l'employeur requise.	Autorisation de l'employeur requise.

## Annexe 8 Le mémo du 10 avril

À : Jordan Giraudon, directeur général

De : XXX, assistant(e) administratif(ve)

Date : 10 avril N

Objet : Compte personnel de formation (CPF)

PJ : CPF.docx

MEMO

Vous trouverez ci-joint le tableau comparatif des modalités de mise en œuvre du CPF avant et après la loi du 05/09/2018.

Avant la mise en œuvre effective du nouveau CPF, il serait, il me semble, utile de prévoir une réunion pour présenter au personnel le nouveau dispositif de formation CPF et ses modalités.

Je reste à votre disposition pour le suivi de ce dossier.

Salutations dévouées.

Votre nom

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Date de l'épreuve :

Durée :

# La gestion administrative des relations avec le personnel

	Référentiel Bac pro	Compétences et tâches principales	Barème
Dossier 1	2.1.2	<b>Participer à la gestion des temps de travail</b>	...../15
	2.4.1	1. Lister les avantages et les inconvénients du télétravail pour le salarié 2. Convoquer le Comité social et économique	...../10
Dossier 2	2.2.4	<b>Préparer le plan de formation du personnel</b> 3. Élaborer un questionnaire de demande de formation 4. Calculer le montant d'une allocation formation 5. Compléter un budget « plan de formation »	...../10 ...../05 ...../05
Dossier 3	2.4.4	<b>Participer à la mise en place d'activités sociales</b> 6. Planifier les activités du Comité social et économique 7. Mettre à jour un planning	...../08 ...../07
Dossier 4	2.1.4	<b>Transmettre des informations au personnel</b> 8. Concevoir une note d'information à l'attention du personnel	...../15
		Présentation, soin, orthographe, syntaxe	...../05
		<b>Total</b>	...../80
		<b>Note (arrondir au ½ point supérieur)</b>	...../20



## Mise en situation

- Créée en 2012, la société Cycloconnect est spécialisée dans la conception et la fabrication de vélos électriques.
- Soucieuse des conditions de travail de ses salariés, la Direction a récemment validé le projet « Bien-être au travail » que lui a présenté le Comité social et économique (CSE). Elle entend désormais mettre en œuvre une véritable politique sociale, notamment par l'introduction du télétravail.



## Votre mission

Vous êtes stagiaire au sein de l'entreprise Cycloconnect. Le 24 juin N, son P-DG, Loïc Fabre, vous demande de participer au suivi du dossier « Bien-être au travail », sous la responsabilité de son assistante, Claire Rouillon.





Dossier 1

## Participer à la gestion des temps de travail

En vue de la présentation au Comité économique et social (CSE) du projet d'introduction du télétravail pour certains personnels administratifs volontaires, Claire Rouillon vous charge de la préparation du dossier.

- 1 Dressez la liste des avantages et des inconvénients de ce mode de travail pour le salarié (Annexe 1), après étude du texte sur le télétravail (Doc 1).
- 2 À l'aide du message de Loïc Fabre (Doc 2) et de la liste des membres du CSE (Doc 3), rédigez la convocation à adresser au Comité social et économique (Annexe 2).

Dossier 2

## Préparer le plan de formation du personnel

Afin d'améliorer la gestion de la formation du personnel, Loïc Fabre souhaite mettre en place une procédure pour traiter les demandes individuelles. Claire Rouillon vous charge de plusieurs tâches relatives au plan de formation de l'année prochaine.

- 3 Élaborez un formulaire de demande de formation pour les salariés en tenant compte de la fiche de procédure « Plan de formation » (Doc 4) et des consignes de présentation données par Claire Rouillon (Doc 5) (composition sur feuille).
- 4 Pierre Mancini change de poste et devient responsable qualité. Calculez son allocation formation (Annexe 3) à l'aide des éléments de calcul (Doc 6), de la documentation juridique (Doc 7) et des coûts pédagogiques des formations (Doc 8).
- 5 À l'aide des éléments en votre possession, complétez le tableau « Budget prévisionnel de formation » (Annexe 4).

Dossier 3

## Participer à la mise en place d'activités sociales

Dans le cadre du projet « Bien-être au travail », trois intervenants proposeront à partir de septembre des animations dans la salle du CSE mise à la disposition des animateurs les lundis, mercredis après-midi et jeudis après-midi.

- 6 À partir du mémo des animateurs (Doc 9), des demandes d'inscription (Doc 10) et du message de Renaud Vauclair, membre du CSE (Doc 11), concevez un planning hebdomadaire d'occupation de la salle afin d'inscrire les participants aux différentes séances individuelles et collectives (composition sur feuille).
- 7 Mettez à jour votre planning pour la deuxième semaine de septembre N (semaine 37, du 7 au 11 septembre) en fonction des premières demandes reçues.

Dossier 4

## Transmettre des informations au personnel

Loïc Fabre a été contacté par la société « Les paniers d'Occitanie » qui propose des paniers de fruits et légumes biologiques livrés sur le lieu de travail.

Le CSE souhaite savoir si le personnel est favorable à la mise en place de ce service.

- 8 Rédigez la note d'information destinée au personnel à partir de la plaquette que vous a remis Loïc Fabre (Doc 12). Vous détaillerez le service proposé et vous intégrerez un coupon-réponse à retourner avant le 15 juillet au secrétariat du CSE (composition sur feuille).

# Télétravail : où en sommes-nous ?

*« Avec le développement des outils numériques, le recours au télétravail fait l'objet d'une demande accrue des actifs, pour mieux articuler vie professionnelle et personnelle comme en témoigne l'essor croissant des pratiques de télétravail informel. Cela correspond également, pour certaines catégories de fonctions, à une évolution rapide des usages professionnels vers plus d'autonomisation, notamment vis-à-vis du lieu de travail. Les entreprises y voient un outil de motivation et d'attractivité, en particulier pour conserver certaines compétences clés ». [...]*

## Des perceptions du télétravail globalement positives

Si l'ampleur du recours au télétravail est controversée, les enquêtes font état d'une satisfaction très forte tant pour les salariés que les entreprises.

En matière de qualité de vie au travail, le télétravail est le thème qui obtient le score le plus élevé dans tous les baromètres d'entreprises ou sondages nationaux sur le travail.

Selon le rapport « *Le télétravail dans les grandes entreprises* » (Greenworking 2012), 85 % des entreprises interrogées considèrent que le télétravail a un impact positif sur leur compétitivité (entre 5 % à 30 %).

Selon l'enquête Obergo, 95 % des répondants considèrent que le télétravail est source d'amélioration de leur qualité de vie personnelle. 61 % ressentent une augmentation de leur temps de travail.

## De fortes attentes des salariés

Selon une enquête réalisée en 2016 pour le compte de la société Randstad (spécialisée dans le recrutement et le travail intérimaire), 64 % des salariés seraient favorables au télétravail. [...]

Toujours selon cette étude, les employeurs semblent plutôt réticents à mettre en place cette organisation

du travail (16 % seulement des salariés interrogés ont déclaré s'être vu proposer le recours au télétravail). Ils expriment la crainte de perdre le contrôle sur les activités de leurs salariés et évoquent également des contraintes juridiques et réglementaires.

Selon l'enquête IPSOS *Revolution At work*, les Français estiment majoritairement que le télétravail est une « *bonne chose* » pour réduire les embouteillages (79 %), « *faciliter la décentralisation économique* » en dehors des grandes villes (71 %) et pour le rythme de vie (70 %). Pour ce qui est des contacts, la tendance s'inverse. 28 % pensent que c'est « *plutôt une mauvaise chose* » pour les échanges avec d'autres professionnels (26 % « *plutôt une bonne chose* ») et 44 % portent le même jugement plutôt négatif « *pour les relations entre collègues* » (contre 15 %). Interrogés, dans cette enquête, sur les moyens qui permettraient d'être « *plus efficaces* » dans leur travail, les Français interrogés privilégient des horaires « *plus flexibles* » (85 %). 72 % souhaitent « *travailler plus souvent de chez soi* ». 65 % souhaitent avoir accès à « *des espaces de convivialité pour favoriser les échanges informels* ». 52 % envisagent de travailler plus souvent dans des espaces de coworking, cafés et autres salles de réunion partagées.

Mission Société Numérique,  
www.labo.societenumerique.gouv.fr, 25 septembre 2017.

## Doc 2 Message vocal de Loïc Fabre

Merci de convoquer le CSE le 20 juillet de 10 h à 11 h 30 en vue de la mise en place du télétravail au sein de l'entreprise envisagée à partir du 1<sup>er</sup> octobre prochain. Sylvia Gonzales, assistante administrative, et Line Tran, comptable, seraient concernées dans un premier temps.



## Doc 3 Liste des membres du CSE

### LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

L'entreprise ayant un effectif de 74 salariés, elle dispose de 4 membres titulaires et 4 membres suppléants au Comité social et économique, répartis de la façon suivante :

**COLLÈGE DES OUVRIERS ET EMPLOYÉS :** (Tous les membres de ce collège sont ouvriers qualifiés)

Titulaires : Albert Lenoir, Sophie Jaumes, Marc Lejeune - Suppléants : Kelly Constant, Carlos Dasilva, Sylvie Testu

**COLLÈGE DES INGÉNIEURS, CHEFS DE SERVICE, TECHNICIENS, AGENTS DE MAÎTRISE**

**ET ASSIMILÉS :** Titulaire : Sarah Mekki - Suppléant : Renaud Vauclair

Le DÉLEGUÉ SYNDICAL : Paul Marcy

## Doc 4 Fiche de procédure « Plan de formation »

**Le formulaire de demande de formation « salariés » permet d'identifier les besoins de formation personnels ou individuels pour le poste occupé ou pour une évolution professionnelle.**

Il doit comporter différentes rubriques :

- la ou les action(s) souhaitée(s) ;
- les objectifs professionnels ou personnels visés par cette action ;
- l'ordre de priorité des demandes.

Types de besoins :

- les besoins personnels ne sont pas en lien direct avec le poste ;

- les besoins individuels sont en lien avec le poste, ou son évolution.

En fonction des actions retenues, le responsable de formation construit le plan de formation de l'entreprise.

Il est important que les salariés aient un retour par rapport aux besoins de formation exprimés et soient informés des actions retenues.

## Doc 5 Consignes de présentation de Claire Rouillon

### Structure du formulaire « demande de formation »

#### En haut :

- Prévoir un titre
- Préciser : formulaire à retourner à la dir. adm. avt 14/09/N
- Rédiger une introduction à l'attention du salarié (reprendre le 1<sup>er</sup> paragraphe de la fiche de procédure)

#### Au centre :

- Concevoir un tableau à compléter
- Prévoir une légende sous le tableau pour le type de besoin (besoin personnel (BP) ou besoin individuel (BI))

#### En bas :

- Prévoir date + signat. du ddeur et du sup. hiérarchique
- Indiquer que la réponse sera faite avt 30 oct. et que si dde non retenue au niveau plan formation, possibilité de recourir à d'autres dispositifs (compte personnel de formation, CPF de transition)

Merci - Claire Rouillon

## Doc 6

## Éléments de calcul de l'allocation formation du futur responsable qualité

- Salaire net mensuel au cours des 12 derniers mois de Pierre Mancini : 3 670 €
- Temps de travail : 35 h/semaine.
- Allocation formation = (Salaire net horaire × nombre d'heures de formation hors temps de travail) / 2

## Doc 7

## Documentation juridique sur les catégories de formation

Catégorie 1		Catégorie 2
Actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi		Actions de développement des compétences
À l'initiative de l'employeur ou sur demande du salarié, avec acceptation de l'employeur		
Sur le temps de travail	Sur le temps de travail	Hors temps de travail
Rémunération habituelle, avec application du régime des heures supplémentaires en cas de dépassement	Rémunération habituelle	Versement de l'allocation formation <sup>1</sup>
		Mobilisation possible des heures acquises au titre du CPF <sup>2</sup>

1. L'allocation formation est égale à 50 % du salaire net de référence calculé sur les 12 derniers mois, elle est exonérée de cotisations sociales.

2. Le compte personnel de formation est un moyen d'accès à la formation. Mis en place en janvier 2015, il remplace le DIF.

## Doc 8

## Coûts pédagogiques des formations

**FORMATION : EXCEL 2016 – PERFECTIONNEMENT**

Choisir la formule la moins coûteuse entre tarif individuel et de groupe

**Inter**  
Formation Inter-entreprise

**Intra**  
Cette formation dans votre entreprise

Durée : 2 jours (14 heures)

Référence :	7233
Prix :	735,00 € HT
Forfait repas Paris :	38 € HT
Forfait repas autres villes :	34 € HT

**Inter**  
Formation Inter-entreprise

**Intra**  
Cette formation dans votre entreprise

Durée : 2 jours (14 heures)

Référence :	7233
Forfait intra* :	2 025,00 € HT (Prix pour un groupe de 12 personnes max)

[En savoir plus sur le forfait intra](#)

**FORMATION COMPLÈTE  
DU RESPONSABLE QUALITÉ**

**Inter**  
Formation Inter-entreprise

Durée : 13 jours (91 heures)  
+ Activités à distance (en complément)

Référence :	1 399
Prix :	4 750,00 € HT
Forfait repas :	247 € HT

**FORMATION TÉLÉTRAVAIL**  
Durée : 1 journée (7 h)

**Télétravail**

Formation au management de télétravailleurs  
**800 €/pers.**

Formation des salariés au télétravail  
**800 €/pers.**

Doc 9

## Mémoire des animateurs

## MÉMO

**DE :** Mélanie Sergent, réflexologue (atelier « Réflexologie ») ; Aude Maulen, professeur de Pilates (atelier « Pilates ») ; Morgane Portel, sophrologue (atelier « Sophro »)

**À l'attention de :** Loïc Fabre, P-DG, Président du CSE

**Objet :** Proposition d'organisation des activités « Bien-être au travail » du CSE

Mélanie → deux séances individuelles d'une heure entre 13 h et 15 h, le mercredi.

Aude → deux séances d'une heure pour un groupe (limité à 10), de 13 h à 14 h et de 14 h à 15 h, le jeudi.

Morgane → deux séances d'une heure pour un groupe (limité à 10) entre 11 h et 13 h le lundi.

Des séances individuelles d'une heure sont possibles sur réservation, au choix de 8 h à 17 h, le lundi.

Pour les séances de groupes, il serait judicieux de prévoir la liste des participants aux séances collectives en marge du planning (une colonne « Sophro » et une colonne « Pilates »). Pour les séances individuelles, le nom du participant devra figurer sur le créneau réservé.

Doc 10

## Inscriptions séance « Sophrologie »

**De :** Mario Spina – Responsable Production

**À :** Secrétariat du CSE

**Objet :** Inscriptions séance « sophrologie » - lundi 7 sept. de 11 h à 12 h

Le service Production s'est déjà montré intéressé par les séances annoncées dans le cadre de votre projet « Bien-être au travail ». 9 personnes se sont inscrites, respectant ainsi la contrainte précisée dans le dernier bulletin du CSE (groupe de 10 maxi).

Je vous transmets donc dès maintenant leur demande de participation à la première séance de sophrologie de groupe de septembre. Il s'agit de :

Carole Fabri	Marie Lijour
Hervé Boutin	Noa Ducrey
Yves Ndoumbe	Alice Merlot
Vanessa Roudier	Gaetan Amaro
Benjamin Berthet	

Merci de me confirmer, par retour, leur inscription à la séance.

Doc 11

## Message de Renaud Vauclair, membre du CSE

Pendant ma permanence, j'ai pris note des demandes d'inscription pour la semaine du 7 sept.

- Martine Guérin (Réflexologie) mercredi à 13 h
- Serge Molin (Pilates) à 14 h
- Valérie Roudot (Sophro) à 14 h
- Sonia Bachi (Pilates) à 13 h
- Sabrina Chemi (Pilates) à 14 h

Merci de me confirmer les inscriptions avec les dates et les horaires.

Renaud Vauclair

## Doc 12

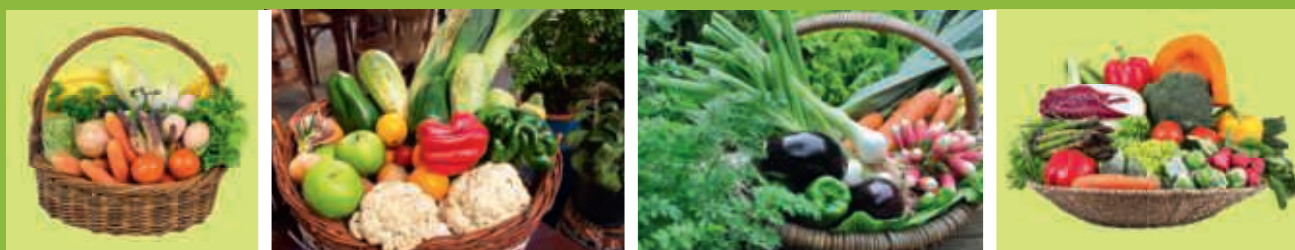
## Plaquette d'information de la société « Les paniers d'Occitanie »



commercial@paniers-occitanie.com  
Tél. : 07 25 25 81 78

- Chaque semaine, nous vous proposons des paniers de fruits et légumes biologiques.
- Venez chercher votre panier hebdomadaire sur votre lieu de travail ou lieu de loisirs : un panier de saison varié, en direct des producteurs locaux, pour une consommation saine... et responsable !
- Le jour de livraison sur Aucamville : chaque **vendredi** entre 15 h et 16 h.
- Le contenu du panier ?
  - Un panier comprend 6 à 7 variétés de fruits et légumes biologiques selon la saison (poids variant de 2,5 à 5 kg).
  - Adapté pour 2 personnes actives, mais convient également aux foyers de 1 à 4 personnes selon les habitudes de consommation !
  - Soit une moyenne hebdomadaire de 13,90 €.
- Les CSE reçoivent les paniers et les mettent à votre disposition. Vous commandez vos paniers sur notre site après vous êtes abonnés pour confirmer votre engagement, pour la durée que vous souhaitez. Cet engagement n'est pas figé ! Vous pouvez y mettre fin en respectant 15 jours de préavis. Sachez que nous vous proposons un outil de report de panier. En cas d'absence, vous ne perdez pas votre panier mais vous le reportez pour une autre date ! Sur notre site, consultez nos différentes conditions d'abonnement et découvrez nos engagements.

## Exemples de paniers pour la période janvier-avril :



## Annexe 1

## Avantages et inconvénients du télétravail pour l'entreprise et le salarié

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Entreprise	Entreprise
Outil de motivation et d'attractivité Moyen de conserver des compétences clés Plus grande autonomie du salarié Impact positif sur la compétitivité	Risque de perdre le contrôle sur les activités des salariés Nombreuses contraintes juridiques et réglementaires
Salarié	Salarié
Meilleure articulation vie professionnelle et personnelle Plus grande autonomie Meilleure qualité de vie Solution pour limiter les problèmes de transport	Augmentation du temps de travail pour certains salariés Difficultés pour communiquer avec les professionnels et les collègues



## Annexe 2 Convocation du CSE

## CONVOCATION

Aucamville, le 24 juin N

Le Président directeur général

Aux membres du Comité social et économique\*

\* Titulaires : Sophie Jaumes, Marc Lejeune, Albert Lenoir, Sarah Mekki

Suppléants : Kelly Constant, Carlos Dasilva, Renaud Vauclair, Sylvie Testu

Délégué syndical : Paul Marcy

Vous êtes convoqués à la réunion du Comité social et économique qui aura lieu le :

20 juillet N de 10 h à 11 h 30.

Ordre du jour :

Présentation du projet d'introduction du télétravail à compter du 1<sup>er</sup> octobre N concernant le personnel administratif volontaire.

Merci de votre présence.

Loïc Fabre,

Président directeur général

## Annexe 3 Calcul de l'allocation formation de Pierre Mancini

Arrondir à l'entier supérieur

Salaire net horaire :  $(3\,670 \text{ €} / 151,67) \times 40 / 2 = 483,95 \text{ €} = 484 \text{ €}$  (arrondi)

## Annexe 4 Budget prévisionnel de formation

CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION						COÛTS PRÉVISIONNELS (€)		
N° d'action	Intitulé	Catégorie	Nombre de stagiaires	Nombre d'heures théoriques/pratiques	Nombre d'heures (hors temps de travail)	Coûts pédagogiques	Salaire net	Allocation de formation
1	Formation au management des télétravailleurs	1	1	7		800		
2	Formation des salariés au télétravail	1	2	7		1 600		
3	Formation Excel perfectionnement	1	3	14		2 025		
4	Formation Responsable qualité	2	1	91	40	4 750	3 670	484
5								
	TOTAL					9 175	3 670	484

Située à Levallois-Perret en région parisienne, la SARL Pause détente est spécialisée dans la vente de consommables et dérivés pour distributeurs de boissons chaudes.

La société compte onze salariés. Elle a pour clients des entreprises spécialistes de la distribution automatique.



#### PÔLE 1

> Gestion administrative des relations externes

#### PÔLE 2

> Gestion administrative des relations avec le personnel

#### PÔLE 3

> Gestion administrative interne

#### Classe de situation

> 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

#### Classe de situation

> 2.1 Gestion administrative courante du personnel

#### Classe de situation

> 3.2 Gestion des modes de travail



## Scénarios

- Scénario 1** Organiser une réunion sur la gamme de produits  
Mettre en œuvre les décisions ..... p. 203
- Scénario 2** Gérer les dossiers des salariés  
Participer aux activités liées à leur formation et à leurs déplacements ... p. 213
- Scénario 3** Participer aux opérations liées à l'embauche d'un salarié ..... p. 225

## Fiche d'identité

### SARL Pause détente

29, rue Paul Vaillant-Couturier  
92300 LEVALLOIS-PERRET

Tél. : +33 (0)1.47.37.47.01

Fax : +33 (0)1.47.37.47.00

contact@pause-detente.com  
www.pause-detente.com

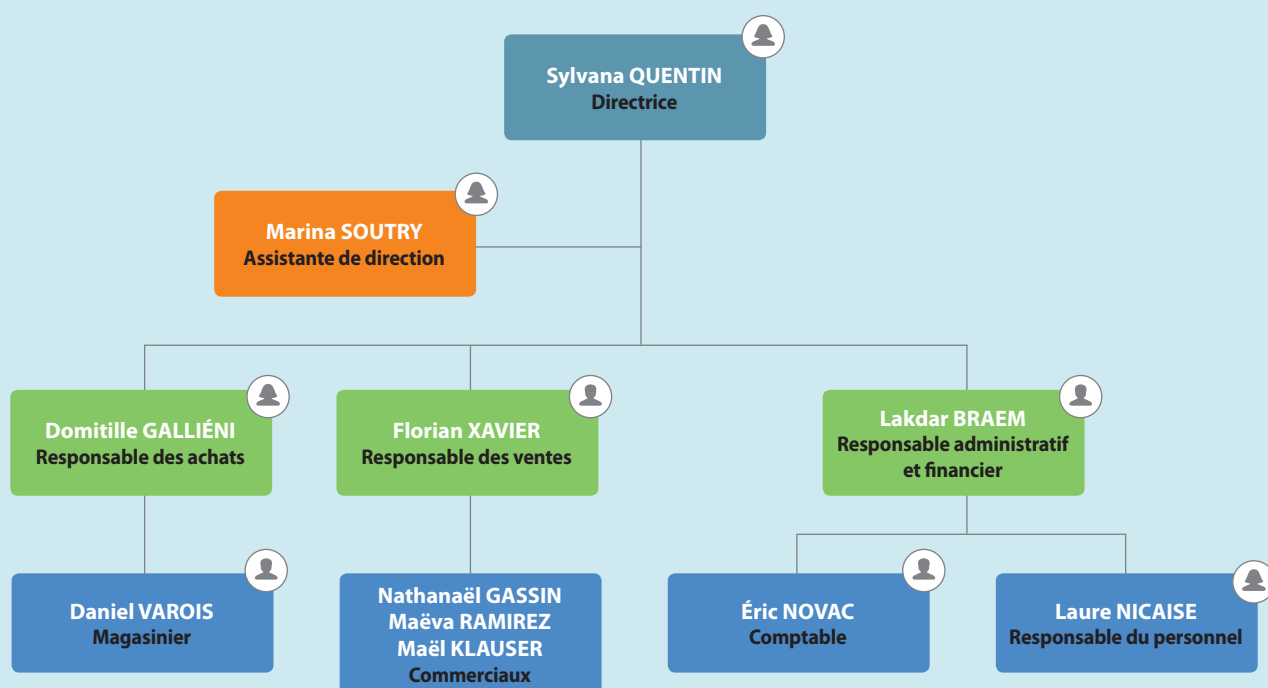
SARL au capital de 9 500 euros  
SIRET 534516621 00016  
TVA : FR03534516621

( pause détente )

## Activités

Grossiste en consommables et dérivés pour distributeurs de boissons chaudes

- **Composants boissons**
  - cafés, thés, chocolats
  - soupes
  - sucre, lait en poudre
- **Accessoires**
  - gobelets
  - spatules
- **Produits d'hygiène**
  - détartrants
  - nettoyeurs



## Organisation

- **Marina Soutry** est la collaboratrice directe de **Sylvana Quentin**, directrice de la société. Elle a la responsabilité des tâches administratives.
- **Domitille Galliéni** conduit les opérations d'achat et les approvisionnements de la société. Elle met en œuvre la politique des achats de l'entreprise. Elle a sous sa responsabilité **Daniel Varois**, responsable de la gestion de l'entrepôt et des stocks.
- **Florian Xavier** dirige les opérations commerciales de l'entreprise. Il a sous sa responsabilité trois commerciaux qui se répartissent les secteurs géographiques du marché de la société.
- **Lakdar Braem** dirige les activités administratives et financières de l'entreprise. Il a sous sa responsabilité **Éric Novac**, chargé de la comptabilité, et **Laure Nicaise**, responsable du personnel.

# Scénario 1



## RÉFÉRENTIEL

<b>Pôles</b>	1. Gestion administrative des relations externes 3. Gestion administrative interne
<b>Classes de situation</b>	1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 3.2 Gestion des modes de travail
<b>Situations</b>	1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.4 Évaluation et suivi des stocks 3.2.1 Organisation et suivi de réunions
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Actualiser une base de données fournisseurs</li><li>– Passer commande à des fournisseurs</li><li>– Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité</li><li>– Assurer des règlements à des fournisseurs</li><li>– Organiser la logistique administrative d'une réunion</li></ul>
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence</li><li>– Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans les délais impartis</li><li>– Les stocks sont évalués ; les anomalies relevées sont traitées et/ou transmises au responsable selon les procédures de mises en place</li><li>– La réunion se déroule dans les conditions attendues, avec les supports demandés, et les comptes rendus sont adressés</li></ul>



## Mise en situation

Vous êtes en formation dans l'entreprise Pause détente.

Au cours de votre stage, la société vous confie plusieurs travaux liés à l'évolution de la gamme de produits offerte aux clients.

Vous travaillez auprès des responsables des différents services de l'entreprise.

Toutes les activités de gestion sont traitées à l'aide du PGI. Vous imprimerez les documents qui vous sont demandés pour justifier votre travail.

Vous avez à votre disposition tous les documents et fichiers nécessaires pour mener à bien vos missions.



Organiser  
et préparer la tenue  
d'une réunion



Gérer le suivi  
d'une réunion



Participer  
aux opérations  
d'achat



## Organisation du travail

### → Modalités de travail

#### ● Vous utilisez **OpenERP** ou **Odoo**

OpenERP et Odoo stockent les documents commerciaux au format PDF dans la GED du PGI (module connaissance).

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique peuvent être enregistrés à cet endroit.

#### ● Vous utilisez **EBP Open Line**

EBP n'intègre pas de GED. Il stocke les documents commerciaux dans la base de données liée au module utilisé.

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique sont à enregistrer dans l'espace numérique de l'élève.

### → Constitution d'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 où le PGI est installé sur un serveur, la base de données de départ peut être dupliquée pour que chaque groupe dispose des données de l'entreprise.

● 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.

● Dans le cas d'une installation du PGI en local, la base de données de départ est restaurée sur chaque poste informatique.



## Planification des activités










### Activités du 10 au 25 février

PGI

Open ERP

PGI

odoo




 <b>M. Soutry</b> Assistante de direction   <b>Organiser et préparer la tenue d'une réunion</b>	<p>Le 10 février, Marina Soutry vous demande de prendre en charge la préparation d'une réunion stratégique sur les produits.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de l'échange entre Marina Soutry et Sylvana Quentin (<a href="#">Doc 1</a>) et planifiez la réunion sur le PGI en invitant le personnel concerné.</li> <li>2 Reprenez le fichier Excel <a href="#">Tarif_boissons_Pause_det.xlsx</a> classé dans la GED et terminez la feuille de calcul en respectant les consignes (<a href="#">Doc 2</a>) (<a href="#">Annexe 1</a>).</li> <li>3 Imprimez les documents obtenus et déposez les fichiers dans la GED du PGI.</li> <li>4 Préparez le courriel à envoyer aux participants à la réunion du 20 février (<a href="#">Annexe 2</a>).</li> </ol>	Open ERP ou odoo  
 <b>F. Xavier</b> Responsable des ventes   <b>Gérer le suivi d'une réunion</b>	<p>Le 22 février, Florian Xavier vous remet les notes qu'il a prises pendant la réunion.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de ses consignes et préparez le compte rendu (<a href="#">Docs 3 et 4</a>) (<a href="#">Annexe 3</a>).</li> <li>2 Saisissez le compte rendu en utilisant le modèle <a href="#">CR_réunion.docx</a> disponible dans la GED (<a href="#">Doc 5</a>).</li> <li>3 Imprimez le document obtenu et déposez les fichiers aux formats Word et PDF dans la GED du PGI.</li> </ol>	Open ERP ou odoo 
 <b>D. Galliéni</b> Responsable des achats   <b>Participer aux opérations d'achat</b>	<p>Le 25 février Domitille Galliéni, responsable des achats, vous charge de traiter une première commande à un nouveau fournisseur.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Domitille Galliéni et préparez la saisie du nouveau fournisseur (<a href="#">Docs 6 et 7</a>) (<a href="#">Annexe 4</a>).</li> <li>2 Saisissez le nouveau fournisseur et les nouveaux articles dans le PGI (<a href="#">Doc 8</a>).</li> <li>3 Saisissez la commande en utilisant l'état des réapprovisionnements (<a href="#">Doc 9</a>).</li> <li>4 Imprimez la commande.</li> </ol>	Open ERP ou odoo



## Planification des activités

### Activités du 10 au 25 février



 <b>M. Soutry</b> <b>Assistante de direction</b>  <b>Organiser et préparer la tenue d'une réunion</b>	<p>Le 10 février, Marina Soutry vous demande de prendre en charge la préparation d'une réunion stratégique sur les produits.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de l'échange entre Marina Soutry et Sylvana Quentin (Doc 1) et planifiez la réunion en utilisant votre agenda numérique habituel.</li> <li>2 Reprenez le fichier Excel <code>Tarif_boissons_Pause_det.xlsx</code> et terminez la feuille de calcul en respectant les consignes (Doc 2) (Annexe 1).</li> <li>3 Imprimez les documents obtenus et déposez les fichiers dans la GED que vous utilisez.</li> <li>4 Préparez le courriel à envoyer aux participants à la réunion du 20 février (Annexe 2).</li> </ol>	  
 <b>F. Xavier</b> <b>Responsable des ventes</b>  <b>Gérer le suivi d'une réunion</b>	<p>Le 22 février, Florian Xavier vous remet les notes qu'il a prises pendant la réunion.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de ses consignes et préparez le compte rendu (Docs 3 et 4) (Annexe 3).</li> <li>2 Saisissez le compte rendu en utilisant le modèle <code>CR_réunion.docx</code> disponible (Doc 5).</li> <li>3 Imprimez le document obtenu et déposez les fichiers aux formats Word et PDF dans la GED que vous utilisez.</li> </ol>	 
 <b>D. Galliéni</b> <b>Responsable des achats</b>  <b>Participer aux opérations d'achat</b>	<p>Le 25 février Domitille Galliéni, responsable des achats, vous charge de traiter une première commande à un nouveau fournisseur.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Domitille Galliéni et préparez la saisie du nouveau fournisseur (Docs 6 et 7) (Annexe 4).</li> <li>2 Saisissez le nouveau fournisseur et les nouveaux articles dans le PGI (Doc 8).</li> <li>3 Saisissez la commande en utilisant l'état des réapprovisionnements (Doc 9).</li> <li>4 Imprimez la commande.</li> </ol>	



### Activités réalisées par Domitille Galliéni, responsable des achats

Doc 1

#### Échange en face à face entre Marina Soutry et Sylvana Quentin

**Sylvana QUENTIN**

Bonjour Marina !

**Marina SOUTRY**

Oui, bonjour !

Pouvez-vous programmer une réunion qui portera sur l'extension de notre gamme de produits aux boissons rafraîchissantes sans alcool ?

J'ai bloqué la journée du 20 février de 9 h à 11 h. Vous inviterez Domitille, Florian et Lakdar par courriel.

Je vous remets aussi une feuille Excel que j'ai commencée et qui vous permettra de calculer les prix des nouveaux produits de la gamme à transmettre aux participants avant la réunion.

Pas de problème, je termine la feuille de calcul, je planifie la réunion et je préviens les participants.

Bonne journée !



1	(pause détente)	Pause-détente				
2		29 rue Louise Michel				
3		92300 LEVALLOIS-PERRET				
4						
5						
6						
7						
8						
9	Fournisseur :	ALRIC SAS				
10	Code :	401ALRI				
11						
12						
13						
14						
15	Référence	Désignation	Cond.	Prix d'achat unit. HT	Prix de vente unit. HT	Famille
16						
17	Sodas					
18	SC233021	Coca cola 24 X 33 cl	Boite	0,32		Soda
19	SC247214	Coca cola light 24 X 33 cl	Boite	0,32		Soda
20	SC208544	Coca cola zero 24 X 33 cl	Boite	0,32		Soda
21	SF056154	Fanta citron 24 X 33 cl	Boite	0,32		Soda
22	SF088036	Fanta orange 24 X 33 cl	Boite	0,32		Soda
23	SI076114	Ice tea pêche 24 X 33 cl	Boite	0,37		Soda
24	SM33144	Minute maid orange cl X 33 cl	Boite	0,49		Soda
25	SM36477	Minute maid pomme cl X 33 cl	Boite	0,49		Soda
26	SM31815	Minute maid trop 24 X 33 cl	Boite	0,49		Soda
27	SN914022	Nestea pêche 24 X 33 cl	Boite	0,39		Soda
28	SO511751	Oasis pomme cassis 24 X 33 cl	Boite	0,39		Soda
29	SO503606	Oasis tropical 24 X 33 cl	Boite	0,39		Soda
30	SO811304	Orangina 24 X 33 cl	Boite	0,39		Soda
31						
32	Eaux					
33	EP005632	Perrier 24 X 33 cl	Boite	0,32		Eau
34	EV003788	Vittel 24 x 25 cl	Bout.	0,32		Eau
35	ES005897	San pellegrino 24 x 25 cl	Bout.	0,47		Eau
36	EB007711	Badoit 30 x 33 cl	Bout.	0,45		Eau
37						

→ Fichier Tarifs\_boissons\_Pause\_det.xlsx déposé dans le dossier [Documents en attente].

→ Mettre en évidence les titres de colonnes et les rubriques. Formater les contenus des colonnes selon le type de données.

→ Poser les formules de calcul et imprimer le document final.

→ Créer le PDF pour l'envoyer aux participants à la réunion.

→ Enregistrer la feuille de calcul sous « Tarifs\_02N » suivi de vos initiales puis déposer les fichiers Excel et PDF dans le dossier [Achats logistique et ventes].

### Annexe 1 Formules de calcul à poser sous Excel

#### Formules de calcul

Nom du fichier Excel : Tarifs\_02N-initiales de l'élève.xlsx

Adresses des cellules calculées	Formules	Recopier jusqu'en :
E18	=D18*\$E\$12	E30
E33	=D33*\$E\$13	E36

#### Remarques :

- Les coefficients de marge sont à saisir en F12 et F13.
- Les formules de calcul à poser en E18 et F33 feront référence à ces coefficients.

Les cellules E12 et E13 utilisées dans les formules sont à définir comme des références absolues (touche F4) afin d'éviter les erreurs provoquées par la recopie des formules.

De: Pause-détente

À: Domitille Galliéni ; Florian Xavier ; Lakdar Braem

Date : 10/02/N

Objet : Réunion

Pièce jointe : Tarif\_02N-initiales de l'élève.xlsx

Bonjour,

Sylvana a programmé une réunion le 20 février de 9 h à 11 h.

Elle portera sur l'extension de notre gamme de produits aux boissons rafraîchissantes sans alcool.

Je dépose en pièce jointe le tarif correspondant.

Bonne journée,

Marina.



## Activités confiées par Florian Xavier, responsable des ventes

## Message

Date : 22/02/N

Objet : Réunion du 20 février

Bonjour,

J'ai pris des notes pendant la réunion de direction du 20 février.

Il faudrait que le compte rendu soit traité dans la journée pour que je puisse le diffuser demain matin.

Un modèle est prêt sous Word. Il reste à le rédiger et à le saisir pour ensuite le classer.

J'aimerais recevoir sur ma boîte mail le document mis en forme.

Merci.

Florian.

Réunion du 22 février : extension gamme de produits

→ Étaient présents :

Sylvana Quentin, Marina Soutry, Domitille Gallieni, Florian Xavier, Lakdar Braem.

→ Objet de la réunion :

étendre notre gamme aux boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA).

#### Produits retenus

Eaux minérales, sodas gazeux et non gazeux.

Bte pour sodas / eau gazeuse - Bout. 33 cl eau plate.

Env. 12 réf. sodas / jus de fruit - 4 réf. eau.

#### Fournisseur

Société DISTRIBOISSONS SAS à Paris retenue.

Conditions négociées. Livraisons sous les 48 h et règlements à 30 j FM.

#### Action marketing

Informers clients courriel + demander se rendre sur n/site.

Action commerciaux : clts à démarcher, présentation gamme et propositions commerciales  
remise 10 % première commande + ristourne trimestrielle sur CA gamme boissons.

#### Disponibilité

Prévision dispo en stock 1<sup>er</sup> mars.

Prise en charge par Domitille 1<sup>re</sup> commande pour livraison 25 février. MAJ à prévoir / PGI.

#### Tarif

Prix de vte application sur PAHT coef 1,20 pour sodas et 1,15 pour l'eau.

Calculs sur tableur + mise à dispo sur GED.

#### Retours attendus

Bilan commandes clts sera fait après un mois.

Nouvelle réunion fixée au 2 avril.

Prise de notes de Florian Xavier pendant la réunion.

Mettre au net et saisir dans Word pour diffusion.

Le modèle de compte rendu est un document Word avec un en-tête personnalisé. L'en-tête contient le logo "pause détente" et les coordonnées : 29 rue Coulon-Archeval, 92300 LEVALLOIS-PERRET, TEL : +33 (0)1 47 27 47 01, FAX : +33 (0)1 47 27 47 00, contact@pause-detente.com, www.pause-detente.com. Le titre principal du document est "Compte-rendu-de-réunion". Le formulaire est structuré avec des champs à remplir : "Réunion du :", "Objet de la réunion :", "Étaient présents :", et une section pour les notes de la réunion.

→ Le modèle CR\_Reunion.dot a été créé sous Word. Il est disponible dans le dossier [Documents types].

→ Il permettra de saisir le compte rendu de la dernière réunion organisée par la direction.

→ Le document produit sera enregistré sous CR-Dir\_22\_02 suivi de vos initiales et déposé dans le dossier [Documents internes].

## Éléments présents dans l'en-tête du compte rendu

- Date de la réunion : le 22 février N
- Présents à la réunion (indiquer les noms)
- Objet de la réunion : élargissement de la gamme de produits

## Points abordés pendant la réunion

- La gamme de produits
- Le fournisseur retenu
- L'action marketing à mener
- La disponibilité des produits
- Le tarif (prix de vente)
- Les retours clients attendus
- La date de la prochaine réunion

## Rédaction du compte rendu

## Gamme :

Nous avons pris la décision d'élargir notre offre de produits aux eaux minérales, sodas gazeux et non gazeux. Les sodas seront proposés en boîtes et les eaux gazeuses en bouteilles de 33 cl. Nous retenons environ 12 références de soda et 4 références d'eau.

## Fournisseur :

Après étude, nous ferons appel à la société DISTRIBOISSONS située au 5 rue de Logelbach à Paris. Les livraisons s'effectueront sous 48 heures et le règlement à 30 jours fin de mois.

## Actions marketing :

Nous informerons nos clients par courriel et nous les inviterons à se rendre sur notre site. Nathanaël, Maëva et Maël démarcheront les clients pour leur présenter les produits proposés et leur feront des propositions commerciales incitatives : une remise de 10 % à la première commande et une ristourne trimestrielle sur le chiffre d'affaires de la gamme boissons seront mis en avant.

## Disponibilité :

Les stocks sont à approvisionner pour le 1<sup>er</sup> mars. Domitille se charge de la première commande au fournisseur pour une livraison le 25 février. Le PGI doit être mis à jour.

## Tarif :

Les prix de vente sont calculés en appliquant un coefficient de marge de 1,20 sur le prix d'achat des sodas et de 1,15 % sur le prix d'achat des eaux.

## Retours attendus :

Un bilan des commandes clients sera fait après un mois. Il nous permettra d'ajuster nos décisions.

Une nouvelle réunion est fixée au 2 avril.



## Activités confiées par Domitille Galliéni, responsable des achats

Doc 6

### Note de Domitille Galliéni

Le 25 février.

Le dossier fournisseur doit être mis à jour et la nouvelle gamme de boissons doit être saisie dans le PGI :

- Créer la fiche du fournisseur Distriboissons SAS (voir conditions sur compte rendu de réunion).
- Créer la famille « Boissons ».
- Créer les fiches nouveaux articles.

Consignes laissées par Domitille pour traiter l'élargissement de la gamme de produits.

Merci.

Domitille  
Service achats.

Doc 7

### Informations sur la société Distriboissons

**infogreffe**  
Entreprendre en confiance

MON COMPTE : Mail ou n° Client-n° Utilisateur : Mot de passe : [Créer un compte](#) [CONNEXION](#)

MON PANIER MA LANGUE

Documents Officiels Surveillance des entreprises Formalités RCS Suivi du Commerce Actes déposés

**RECHERCHER** Entreprise, dirigeant, greffe, formalité, actualité, nom, nom + code postal, SIREN... [Ou utilisez la recherche avancée](#)

Aujourd'hui : 24486 mises à jour enregistrées sur les entreprises

**DISTRIBOISSONS**

Partager le lien vers cette fiche entreprise

349 309 096 R.C.S. PARIS  
Greffe du Tribunal de Commerce de PARIS

Suivre cet établissement

EFFECTUER UNE FORMALITÉ  
Sélectionner

NOUVELLE RECHERCHE AVANCÉE

**INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE DISTRIBOISSONS**

IDENTITÉ ÉTABLISSEMENT(S) 58 ACTES DÉPOSÉS ANNONCES BODACC [VOIR LES DOCUMENTS OFFICIELS](#)

**SIÈGE SOCIAL - DISTRIBOISSONS**  
5 RUE DE LOGELBACH  
75017 PARIS  
Tél : 08 92 97 62 56  
Fax : 01 41 21 55 90  
info@distriboissons.com  
[Voir le plan](#)

**SIRET - DISTRIBOISSONS**  
349 309 096 00048

**FORME JURIDIQUE**  
Société par actions simplifiée à capital variable

**ACTIVITÉ (CODE NAF)**  
4634Z : Commerce de gros (commerce interentreprises) de boissons  
Autres entreprises avec la même activité dans le département : VILLE DE PARIS

**INSCRIPTION**  
Immatriculée le 03/11/1995.  
Société dans le ressort du greffe de PARIS depuis le 03/11/1995.  
Siège social antérieur dans le ressort du greffe de NANTERRE  
[Cliquez ici pour accéder aux informations de l'ancien siège](#)

**DERNIERS CHIFFRES CLÉS - DISTRIBOISSONS**

Clôture	CA	Résultat	Effectif
31/12/2017	89 342 584 €	419 334 €	16
31/12/2016	73 464 446 €	433 437 €	17
31/12/2015	67 384 287 €	431 769 €	17
31/12/2014	58 845 927 €	516 420 €	17

**ACTES DÉPOSÉS**  
[Voir les 58 actes](#)

Nouveau fournisseur			
Identification			
Nom	Distriboissons		
Code	401DBOI		
Adresse	5 rue de Logelbach		
Adresse (suite)			
Code postal	75017		
Ville	Paris		
Pays	France		
Communication			
Téléphone	08 92 97 62 56	Télécopie	01 41 21 55 90
Courriel	contact@distriboissons.com	Web	www.distriboissons.com
Conditions commerciales			
Règlement	30 jours fin de mois		
Livraison	48 heures (ou 2 jours)		

(\*) Voir conditions dans le compte rendu de réunion.

## Doc 8 Liste des nouveaux articles

## Liste des produits – Famille : Boissons

Réf.	Désignation	Prix HA HT	Prix vte HT	Taux de TVA	Famille (catégorie)	Fournisseur	Délai de livraison	Cond. paiement
SC233021	Coca Cola - Cond. 24 x 33 cl	0,32	0,38	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SC247214	Coca Cola light - Cond. 24 x 33 cl	0,32	0,38	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SC208544	Coca Cola zéro - Cond. 24 x 33 cl	0,32	0,38	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SF088036	Fanta orange - Cond. 24 x 33 cl	0,32	0,38	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SI076114	Ice Tea pêche - Cond. 24 x 33 cl	0,37	0,44	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SM33144	Minute Maid orange - Cond. 24 x 33 cl	0,49	0,59	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SM36477	Minute Maid pomme - Cond. 24 x 33 cl	0,49	0,59	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SM31815	Minute Maid trop - Cond. 24 x 33 cl	0,49	0,59	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SN914022	Nestea pêche - Cond. 24 x 33 cl	0,39	0,47	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
SO811304	Orangina - Cond. 24 x 33 cl	0,39	0,47	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
EP005632	Perrier - Cond. 24 x 33 cl	0,32	0,37	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
EV003788	Vittel - Cond. 30 x 25 cl	0,32	0,37	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
ES005897	San Pellegrino - Cond. 30 x 25 cl	0,47	0,54	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM
EB007711	Badoit - Cond. 30 x 33 cl	0,45	0,52	5,50 %	Boissons	Distriboissons	2 j	30 j FM





## État des réapprovisionnements au 25/02/N

Service : Magasin

Demandeur : Daniel Varois

Réf.	Désignation *	Qté à commander (nbre de canettes)	Fournisseur
SC233021	Coca Cola - Cond. 24 x 33 cl	1 200	401DBOI – Distriboissons
SC247214	Coca Cola light - Cond. 24 x 33 cl	1 200	401DBOI – Distriboissons
SC208544	Coca Cola zéro - Cond. 24 x 33 cl	1 200	401DBOI – Distriboissons
SF088036	Fanta orange - Cond. 24 x 33 cl	1 200	401DBOI – Distriboissons
SI076114	Ice Tea pêche - Cond. 24 x 33 cl	600	401DBOI – Distriboissons
SM33144	Minute Maid orange - Cond. 24 x 33 cl	480	401DBOI – Distriboissons
SM36477	Minute Maid pomme - Cond. 24 x 33 cl	480	401DBOI – Distriboissons
SM31815	Minute Maid trop - Cond. 24 x 33 cl	480	401DBOI – Distriboissons
SN914022	Nestea pêche - Cond. 24 x 33 cl	600	401DBOI – Distriboissons
SO811304	Orangina - Cond. 24 x 33 cl	600	401DBOI – Distriboissons
EP005632	Perrier - Cond. 24 x 33 cl	480	401DBOI – Distriboissons
EV003788	Vittel - Cond. 30 x 25 cl	480	401DBOI – Distriboissons
ES005897	San Pellegrino - Cond. 30 x 25 cl	480	401DBOI – Distriboissons
EB007711	Badoit - Cond. 30 x 33 cl	480	401DBOI – Distriboissons

\* Les boissons sont conditionnées en fardeaux (ensemble de packs filmés) de 24 canettes ou de 30 bouteilles.



## RÉFÉRENTIEL

<b>Pôle</b>	2. Gestion administrative des relations avec le personnel
<b>Classe de situation</b>	2.1 Gestion administrative courante du personnel
<b>Situations</b>	2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés 2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel 2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail</li> <li>– Préparer et contrôler des déplacements</li> <li>– Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel</li> </ul>
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail</li> <li>– Les réservations, les dossiers préparatoires et les contrôles des déplacements sont réalisés</li> <li>– Les dossiers de formation sont constitués, les départs en formation sont planifiés ; les actions de formation sont mises en œuvre et suivies</li> </ul>
<b>Complexité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Comparaison de tarifs de transport</li> <li>– Évaluation du coût d'un séjour facturé en euros ou en devises</li> </ul>



## Mise en situation

Vous poursuivez votre formation dans l'entreprise Pause détente.

La société vous confie de nouveaux travaux sur la gestion du personnel, qui vous conduisent à travailler avec les services administratifs et financiers.

Toutes les activités sont traitées à l'aide du PGI installé dans l'entreprise et des logiciels de bureautique mis à votre disposition. Vous imprimerez les documents qui vous sont demandés pour justifier votre travail.

Vous avez à votre disposition tous les documents et fichiers nécessaires pour mener à bien vos missions.



Mettre à jour  
le dossier  
des salariés



Participer au suivi  
de la formation  
du personnel



Participer au suivi  
des déplacements  
du personnel



## Organisation du travail

### → Modalités de travail

#### ● Vous utilisez **OpenERP** ou **Odoo**

OpenERP et Odoo stockent les documents commerciaux au format PDF dans la GED du PGI (module connaissance).

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique peuvent être enregistrés à cet endroit.

#### ● Vous utilisez **EBP Open Line**

EBP n'intègre pas de GED. Il stocke les documents commerciaux dans la base de données liée au module utilisé.

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique sont à enregistrer dans l'espace numérique de l'élève.

### → Constitution d'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 où le PGI est installé sur un serveur, la base de données de départ peut être dupliquée pour que chaque groupe dispose des données de l'entreprise.

● 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.

● Dans le cas d'une installation du PGI en local, la base de données de départ est restaurée sur chaque poste informatique.














## Planification des activités

### Activités du 3 au 25 avril

PGI **OpenERP**

PGI **odoo**

 <b>M. Soutry</b> Assistante de direction   <b>Mettre à jour le dossier des salariés</b>	<p>Le 3 mars, Marina Soutry vous demande de prendre en charge la mise à jour du dossier des salariés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Marina Soutry (<a href="#">Docs 1 et 2</a>).</li> <li>2 Apportez les modifications nécessaires dans le dossier des salariés et déposez l'acte de mariage dans la GED (<a href="#">Doc 3</a>).</li> <li>3 Préparez et saisissez la note d'information destinée aux commerciaux (<a href="#">Annexe 1</a>). Enregistrez le document sous <a href="#">NI_Commerciaux_Salaires.docx</a>.</li> <li>4 Envoyez le document à Marina Soutry pour qu'elle le valide et le transmette aux salariés concernés.</li> </ol>	<p>OpenERP ou odoo</p>  
 <b>L. Braem</b> Responsable administratif   <b>Participer au suivi de la formation du personnel</b>	<p>Un stage de formation à destination de plusieurs salariés a été programmé par Sylvana Quentin le 25 avril.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la note de Sylvana Quentin et des documents remis par le centre de formation (<a href="#">Docs 4 à 7</a>).</li> <li>2 Recherchez sur le site <a href="#">voyages-sncf.com</a> et sur le site <a href="#">ibis.com</a> les informations utiles pour le déplacement et l'hébergement des salariés (<a href="#">Annexe 2</a>).</li> <li>3 Calculez le coût de la formation (<a href="#">Annexe 3</a>).</li> <li>4 Préparez le courriel à envoyer aux salariés concernés par la formation (<a href="#">Annexe 4</a>).</li> </ol>	 
 <b>L. Nicaise</b> Responsable du personnel   <b>Participer au suivi des déplacements du personnel</b>	<p>Le 10 avril, Laure Nicaise vous remet des documents qui concernent les déplacements de plusieurs salariés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Préparez la note de frais n° 178 de Florian Xavier en utilisant le fichier <a href="#">Note_de_frais_Pause_Det.docx</a> disponible dans la GED – dossier [Documents internes] (<a href="#">Docs 8 et 9</a>).</li> <li>2 Saisissez dans le PGI les notes de frais des trois premières semaines du mois de mars (<a href="#">Doc 10</a>).</li> <li>3 Imprimez les documents justificatifs.</li> <li>4 Déposez la note de frais n° 178 de Florian Xavier dans la GED.</li> </ol>	 <p>OpenERP ou odoo</p>



## Planification des activités

### Activités du 3 au 25 avril



 <b>M. Soutry</b> Assistante de direction   <b>Mettre à jour le dossier des salariés</b>	<p>Le 3 mars, Marina Soutry vous demande de prendre en charge la mise à jour du dossier des salariés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Marina Soutry (Docs 1 et 2).</li> <li>2 Apportez les modifications nécessaires dans le dossier des salariés et classez l'acte de mariage dans votre environnement numérique (Doc 3).</li> <li>3 Préparez et saisissez la note d'information destinée aux commerciaux (Annexe 1). Enregistrez le document sous <u>NI_Commerciaux_Salaires.docx</u>.</li> <li>4 Envoyez le document à Marina Soutry pour qu'elle le valide et le transmette aux salariés concernés.</li> </ol>	  
 <b>L. Braem</b> Responsable administratif   <b>Participer au suivi de la formation du personnel</b>	<p>Un stage de formation à destination de plusieurs salariés a été programmé par Sylvana Quentin le 25 avril.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la note de Sylvana Quentin et des documents remis par le centre de formation (Docs 4 à 7).</li> <li>2 Recherchez sur le site <u>voyages-sncf.com</u> et sur le site <u>ibis.com</u> les informations utiles pour le déplacement et l'hébergement des salariés (Annexe 2).</li> <li>3 Calculez le coût de la formation (Annexe 3).</li> <li>4 Préparez le courriel à envoyer aux salariés concernés par la formation (Annexe 4).</li> </ol>	 
 <b>L. Nicaise</b> Responsable du personnel   <b>Participer au suivi des déplacements du personnel</b>	<p>Le 10 avril, Laure Nicaise vous remet des documents qui concernent les déplacements de plusieurs salariés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Préparez la note de frais n° 178 de Florian Xavier en utilisant le fichier <u>Note_de_frais_Pause_Det.docx</u> disponible dans le dossier [Documents internes] (Docs 8 et 9).</li> <li>2 Saisissez dans le PGI les notes de frais des trois premières semaines du mois de mars (Doc 10).</li> <li>3 Imprimez les documents justificatifs.</li> <li>4 Classez la note de frais n° 178 de Florian Xavier dans votre environnement numérique.</li> </ol>	 



### Activités confiées par Marina Soutry, assistante de direction

Doc 1

#### Message de Marina Soutry

Le 3 mars.

Je vous ai indiqué par courriel quelques changements à apporter dans le dossier des salariés.

Vous pouvez enregistrer les modifications dès maintenant dans le PGI.

Dès que c'est fait, envoyez-moi un mail de confirmation avec copie à Lakdar.

Merci.

Marina.

Gestion du personnel

De : Marina Soutry

À : Stagiaire

Date : 03/03/N 17 : 24 : 17

Bonjour,

Voici quelques modifications à apporter dans le dossier « Personnel » de la société :

- Maëva s'est mariée au mois de février et a quitté son T2 pour emménager à Genevilliers.
- Le salaire mensuel des commerciaux passera de 1 800 euros brut hors primes à 1 860 euros dès le prochain mois de paye.

Informers les commerciaux par courriel (note d'information) et mettre à jour le PGI.

- Daniel a aussi indiqué qu'il avait déménagé et a communiqué sa nouvelle adresse :

115, rue Paul-Vaillant-Couturier

92300 Levallois-Perret

Bonne journée.

Marina.

Pour informer les commerciaux de la modification de leur salaire, saisir une note d'information et l'enregistrer sous NI\_Commerciaux\_Salaires.docx.

Utiliser le modèle Note\_inform\_pause\_det.dot [Dossier - Documents types].

ACTE n° 254

PERITTINI Pierre Nathan

ET

RAMIREZ Maëva Sylvia

HE43484

ÉTAT CIVIL

Ville de GENEVILLIERS  
ÉTAT CIVIL

Photocopie certifiée conforme  
à l'original à la date du

04 MAR. N

Le Maire

Le 25 février N à onze heures trente minutes, devant nous ont comparu publiquement en la Maison commune : **Pierre Nathan PERITTINI**, analyste programmeur, né à CRÉTEIL (Val-de-Marne) le 13 février 1983 domicilié à **GENEVILLIERS** (Hauts-de-Seine) 12 avenue du Général-de-Gaulle, fils de **Bastien José PERITTINI**, décédé et de **Cécile Marie-louise LIEUSE**, enseignante retraitée, domiciliée à ANTONY (Hauts-de-Seine), 43 rue Victor Hugo. Divorcé de Nathalie PUCHART, d'une part. ET **Maëva Sylvia RAMIREZ**, commerciale, née à ISSY-LES-MOULINEAUX (Hauts-de-Seine) le 5 septembre 1989, domiciliée à ÉPINAY-SUR-SEINE (Seine-Saint-Denis), 62 rue de Paris, fille de **Sandro RAMIREZ**, retraité et de **Florine FONTAINE**, retraitée, domiciliés à NOGENT-SUR-MARNE (Val-de-Marne), 2 rue François Lemaître. Célibataire, d'autre part. Sur notre interpellation, les futurs époux ont déclaré qu'il n'a pas été fait de contrat de mariage. Ils ont déclaré l'un après l'autre vouloir se prendre pour époux et nous avons prononcé, au nom de la loi qu'ils sont **unis par le mariage**. En présence de **Gérald HÉMERY**, cadre commercial, domicilié à LEVALLOIS-PERRET (Hauts-de-seine) et **Eugène Jacques DE MUYNKE**, cadre commercial, domicilié à CLAMART (Hauts-de-Seine), témoins majeurs. Lecture faite et invités à lire l'acte, les époux et les témoins ont signé avec Nous, **Pascal BEAUDET**, Maire de GENEVILLIERS (Hauts-de-Seine), Officier de l'État Civil.

*(Signatures des témoins et du maire)*

Maëva Ramirez s'est mariée. Elle prend donc le nom de son époux.

Son mari a deux enfants.

Elle a emménagé début février à Genevilliers dans le logement de son mari.

Ci-joint copie de l'acte d'état civil.

→ Surligner sur l'acte les informations utiles pour la mise à jour.

→ Mettre à jour le dossier du personnel.

→ Déposer le document « Acte\_mariage\_Ramirez\_Perittini.pdf » dans la GED, dossier [Personnel de l'entreprise].

## Préparation de la note d'information

Émetteur	Sylvana QUENTIN - Directrice	Destinataire(s)	Nathanaël GASSIN
Objet	Augmentation de salaire		Maëva PERITTINI
			Maël KLAUSER
Pièce(s) jointe(s)	—		

Date : 3 mars N

Texte :

Bonjour,

J'ai le plaisir de vous annoncer une revalorisation de votre salaire mensuel.

Votre rémunération passera donc de 1 800 euros hors primes à 1 860 euros brut, soit 22 320 euros par an.

Cette décision sera effective à partir du 1<sup>er</sup> avril N.

Cordialement

Sylvana Quentin







Doc 4

## Message de Sylvana Quentin à Lakdar Braem

→ Lakdar / Stagiaire

Le 10/04/N

Formation du personnel :

→ Le stage de formation prévu cette année a été programmé le 25 avril.

→ J'ai retenu la société CEGOS avec qui nous travaillons depuis 2 ans. Nous en sommes à la troisième formation et les retours sur les deux premières ont été très positifs. Nous pourrions bénéficier de notre Pass Fidélité.

→ J'ai donné à Marina tous les documents nécessaires pour préparer le déplacement d'Éric de la comptabilité et des trois commerciaux.

→ Le déplacement se fera par le train, au tarif le moins cher, les repas du midi seront pris sur le lieu de stage au tarif proposé par l'organisme de formation et l'hébergement à l'hôtel (Ibis si possible).

→ Les formations commencent le matin à 9 h.

→ Il faut compter environ 30 minutes pour se rendre de la gare au centre de formation.

Sylvana.

Doc 5

## Programme de formation



## L'essentiel de la gestion du risque et du crédit client

Les compétences clés de la fonction crédit



## ► Pour qui

- Nouveau credit manager, collaborateur de la fonction crédit, comptable, ADV, commercial.

## ► Niveau : Fondamental

## ► Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## ► Objectifs

- Évaluer le risque-client avec des critères financiers et qualitatifs.
- Gérer les encours.
- S'organiser pour relancer les retards de paiement.
- Collaborer efficacement avec la fonction commerciale.
- Produire ses créances.

## Programme

## 1/ Aspects financiers et juridiques du crédit client

- Incidence des retards de paiement sur la trésorerie.
- Réglementation des délais de paiement.
- Terminologie sur les délais de paiement : net, fin de mois...
- Cas juridiques : refus de crédit, relance de factures anciennes, absence de bons de commande.

## 2/ Évaluer la solvabilité des clients

- Réflexes de l'assuré crédit.
- Autres sources externes : autres fournisseurs, banques, presse...
- Clignotants en temps réel : habitudes de paiement, critères terrain.
- Causes de défaillance d'entreprise.
- Les critères financiers des enquêtes commerciales.

## Points forts

- Un module e-learning retrace les différentes étapes et techniques de l'entretien de relance téléphonique des impayés.
- Très nombreux exercices pratiques : évaluer l'incidence des retards de paiement sur la trésorerie, quiz sur la loi LME, repérer les informations clés d'une enquête commerciale et les critères terrain pertinents sur son métier, calculer le délai moyen de paiement, bâtir son calendrier de relance, mettre en œuvre les bons réflexes de la gestion de l'encours, renforcer la relation avec la force de vente.

- Cas : interpréter une enquête commerciale, détecter les clignotants de risque terrain.

## 3/ Gérer les encours à risque

- Calculer le besoin d'encours.
- Critères utilisés pour la limite de crédit.
- Réflexes de gestion de l'encours.
- Les garanties : cautions, avais...
- Cas : gérer différentes situations d'encours à risque.

## 4/ Organiser le recouvrement amiable

- Indicateurs de performance :
  - délai moyen de paiement (DMP) ;
  - taux d'échu.
- Les différents modes de relance.
- Bâtir des calendriers de relances.
- Rédiger des lettres de relance efficaces.
- Circuit de résolution active des litiges.
- Bien relancer par téléphone.

- Sources d'information et recouvrement à l'international.
- Cas : calcul et interprétation du DMP.

## 5/ Créer une synergie avec les opérationnels

- Collaborer efficacement avec les vendeurs et autres opérationnels.

## 6/ Réagir au dépôt de bilan d'un client

- Étapes des procédures collectives.
- Produire ses créances, clause de réserve de propriété.

## 7/ Activité à distance

- Pour découvrir un sujet en lien avec votre formation : un module e-learning "Réussir ses relances téléphoniques".

## Pour aller + loin...

Nous vous conseillons de suivre, après cette formation : **Perfectionnement à la gestion du risque et du crédit client** (ref. 1648) p. 257 et **Pratiques du contentieux client** (ref. 3363) p. 663.

✓ Archivé GED - Fichier :  
Gestion\_risque\_cdt.pdf

## 2 JOURS (14h Présentiel)

+ Activités à distance (En complément)

Réf. 19

38 € HT Paris  
34 € HT Régions

1180 € HT

Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis

Paris

27 juin &gt; 28 juin

6 oct &gt; 7 oct

15 déc &gt; 16 déc

Lyon

25 av &gt; 26 av

13 oct &gt; 14 oct

24 nov &gt; 25 nov

Les formations débutent chaque  
matin à 9 heures.

# PASS FIDÉLITÉ ENTREPRISE

Bénéficiez de tarifs préférentiels **dès votre 1<sup>ère</sup> participation**

✓ Archivé GED – Fichier :  
Pass\_CEGOS.pdf

**5 % de remise**  
dès votre 1<sup>re</sup> participation  
puis sur votre 3<sup>e</sup> participation  
et sur votre 5<sup>e</sup> participation



**10 % de remise**  
sur votre 7<sup>e</sup> participation  
et votre 9<sup>e</sup> participation



**15 % de remise**  
sur votre 11<sup>e</sup> participation,  
sur votre 13<sup>e</sup> participation  
puis sur votre 15<sup>e</sup> participation



## BEYOND KNOWLEDGE

Pour ouvrir votre  
Pass Fidélité :  
**01 55 00 90 90**



cegos.fr

\* Bien plus que des savoirs.



**CENTRE DE FORMATION CEGOS**  
Immeuble "6ème sens" - 2<sup>ème</sup> étage - 186 avenue Thiers  
69465 LYON CEDEX 06

En cas de retard le 1<sup>er</sup> jour de la formation vous pouvez contacter le 04 72 13 77 80

✓ Archivé GED – Fichier :  
Plan\_CEGOS\_Lyon.pdf

www.cegos.fr



**SNCF :**  
• TGV : Gare Lyon Part Dieu  
Gare Lyon Perrache

**Tramway :**  
• Ligne ① (Montrochet / IUT Feysine) : arrêt Collège Bellecombe

**Métro :**

• Ligne ② (Gare de Perrache / Vaulx-en-Velin La Soie) : arrêt Charpenne  
• Ligne ③ (Stade de Gerland / Gare Part Dieu) : arrêt Charpenne  
• Ligne ④ (Cuire / Gare Part Dieu) : arrêt Brotteaux

**Bus :**

• Ligne 66 (Jardins / Mermoz / Duchère / Plateau)  
• Ligne 67 (Part Dieu Sud / Vaulx / Marcel Cachin)  
• Ligne 41 (Gare Part Dieu - Vivier Merle / Caluire - Ch. Petit)  
• Ligne 55 (Gare Part Dieu - Vivier Merle / Rillieux)  
• Ligne 70 (Gare Part Dieu - Vivier Merle / Neuville)

Pour l'ensemble de ces lignes arrêt : Brotteaux

Il faut compter 30 minutes pour  
se rendre de la gare au centre  
de formation.

Pour tous renseignements  
Contactez notre Centre de Relation Client de 9h00 à 18h30  
01 55 00 90 90 - espace-client@cegos.fr

## Annexe 2 Informations sur le déplacement et sur l'hébergement

Déplacement SNCF					
Objet du déplacement	Stage de formation				
Itinéraire	De Paris	À Lyon	<input type="checkbox"/> Aller simple <input checked="" type="checkbox"/> Aller-retour		
Formule retenue	<input type="checkbox"/> Première <input checked="" type="checkbox"/> Seconde	<input type="checkbox"/> TGV Prem's	<input type="checkbox"/> TGV Pro		
Aller					
Départ en gare de	Heure	Arrivée en gare de	Heure		
Paris	selon horaires	Lyon	selon horaires		
Retour					
Départ en gare de	Heure	Arrivée en gare de	Heure		
Lyon	selon horaires	Paris	selon horaires		
Nombre de billets	Total aller	Total retour	TOTAL DÉPLACEMENT		
4 billets A/R	selon tarif	selon tarif	selon tarif		
Hébergement					
Hôtel retenu (**)	Ibis Lyon Part Dieu Les Halles				
Adresse	76, rue de Bonnel 69003 Lyon				
Date d'arrivée	Date de départ	Prix de la chambre	Nbre de nuitées	Nbre de chambres	TOTAL HÉBERGEMENT
25 avril N	26 avril N	selon tarif	selon horaires	selon horaires	selon tarif

(\*) www.voyages-sncf.com – (\*\*) L'entreprise travaille avec les hôtels Ibis du groupe Accor (www.ibis.com)

## Annexe 3 Coût de la formation

Éléments	Quantité	Prix unit. HT	Total
Prix du stage	4 *	1 180,00	4 720,00
Remise stage 5 %			- 236,00
Prix du stage net			= 4 484,00
Repas	8 **	34,00	+ 272,00
Déplacement SNCF			Selon Annexe 2
Hébergement			Selon Annexe 2
Coût total de la formation			Selon Annexe 2

\* 4 participants – \*\* 4 participants sur 2 jours

De: Lakdar Braem  
 À: Éric Novac ; Natanaël Gassin ; Maëva Perittini ; Maël Klauser  
 Date : 10/04/N  
 Objet : Formation  
 PJ : Gestion\_risque\_clt.pdf ; Plan\_cegos\_Lyon.pdf

Bonjour,

La formation sur la gestion du risque client a été programmée les 25 et 26 avril N.

Elle se déroulera au Centre de formation CEGOS immeuble 6<sup>e</sup> sens – 2<sup>e</sup> étage - 186, avenue Thiers à Lyon.

Le plan pour y accéder et le programme sont déposés en PJ.

Les billets SNCF et les nuitées à l'hôtel Ibis Lyon Part Dieu Les Halles ont été réservés.

Le déjeuner sera pris sur le lieu de formation.

Lakdar



## Activités confiées par Laure Nicaise, responsable de la gestion du personnel

Doc 8

### Consignes laissées par Laure Nicaise

Le 20 mars.

Déplacements du personnel pour les semaines 9, 10 et 11 :

→ Les dernières notes de frais pour les déplacements des premières semaines du mois de mars n'ont pas encore été traitées dans le PGI.

→ Florian a déposé ses justificatifs pour son déplacement à Bordeaux. Il faudrait remplir la note de frais correspondante puis toutes les intégrer dans la GED.

Laure.



Paris, le 05/03/N



Bonjour Florian XAVIER

Vous voudrez bien trouver ci-dessous le justificatif de voyage concernant la commande e-billet du 19 février.

Départ / Arrivée	Date / Heure	TGV 06085
PARIS MONTPARNASSE	18/03 à 08h12	2° CLASSE
BORDEAUX SAINT JEAN	18/03 à 11h45	PÉRIODE NORMALE

Départ / Arrivée	Date / Heure	TGV 03267
BORDEAUX SAINT JEAN	18/03 à 18h17	PÉRIODE NORMALE
PARIS MONTPARNASSE	18/03 à 21h32	2° CLASSE

Montant du voyage	55,00 EUR
Dossier voyage	OREWWJ
Référence client	2909109XAVIER
Numéro de carte de fidélité	2909109XAVIER

La SNCF vous remercie de votre confiance.

SNCF - Établissement public industriel et commercial au capital de 4 270 897 305 euros.  
Siège social : 34 rue du commandant Mouchotte - 75014 Paris - RCS - Paris B 552 049 44

## LA BRASSERIE DU PASSAGE

14 place Canteloup  
33800 Bordeaux  
SIREN : 483 628 673

Ticket Nr. 7449  
2 couverts  
18 - Mar - N 13:42:21

Qté	Nom	TVA	Montant
1	Evian	10 %	6,00
1	Agneau	10 %	28,00
1	Thon blanc	10 %	14,00
1	Crème choco	10 %	9,00

Sous-total HT 57,00  
20,00 % 0,00  
10,00 % 5,70

Total EUR 62,70

Service compris.

## TAXI 33

N° 1967

197 rue de Saint-Genès,  
Bordeaux FR 33000

TÉL. : 05 56 74 95 06

Nom du client : M. Xavier  
Date de la course : 18/03/N  
Départ lieu : Bordeaux gare  
Arrivée lieu : Pessac  
Deure départ : 11h55  
Heure arrivée : 12h40  
SOMME AU COMPTEUR : 34,00 €

Supplément :

☒ Gare 1,00 ☐ Animal  
☐ Bagage ☐ Attente

SOMME À PAYER : 35,00 €

Numéro de taxi : 115

Signature du chauffeur :

Siret 379 285 256 00042

→ Florian Xavier a remis les pièces justificatives de son déplacement.

→ La note de frais n° 178 est à remplir à l'aide du fichier Note\_de\_frais\_Pause\_det.dot disponible dans le dossier [Documents types].

→ Elle sera ensuite à saisir dans le PGI.

→ Les notes de frais 174 à 177 ont été validées par Lakdar Braem.

→ Elle sont maintenant à saisir dans le PGI.

→ Elles seront ensuite à déposer dans le dossier [Frais de déplacement].

**Note de frais n° 174**

*À retourner dans les 8 jours suivant le déplacement accompagnée des pièces justificatives (factures et reçus)*

**BÉNÉFICIAIRE**

Nom et prénom : Domitille GALLIENI    Fonction : HA et logistique

Date(s) du déplacement : 07/03/N

Objet du déplacement : Déplacement fournisseur

**FRAIS DE TRANSPORT**

Véhicule personnel		
Carburant	155 Kms X 0,65 €	100,75
Frais d'autoroute		17,55
Frais de parking		2,50
Frais de stationnement		
<b>Total (en euros)</b>		<b>120,80</b>

*Total 1*

Transport en commun		
SNCF		
Bus / Métro		
Taxi		
<b>Total (en euros)</b>		

*Total 2*

**FRAIS DE SÉJOUR**

Frais engagés	Nombre	Total
Repas		
Hôtel		
Stationnement		
<b>Total (en euros)</b>		<b>0,00</b>

*Total 3*

**FRAIS DIVERS**

Nature	Montant
<b>Total des frais divers (en euros)</b>	<b>0,00</b>



*Total 4*

**TOTAL GÉNÉRAL**

**Total général (en euros)** **120,80**

*Total 1 + 2 + 3 + 4*

Je soussigné, auteur du présent état, en certifie l'exactitude et demande le règlement de la somme de Cent vingt euros et quatre-vingts centimes.

Le 09/03/N  
Signature du bénéficiaire:     Signature du responsable: 

**Note de frais n° 175**

*À retourner dans les 8 jours suivant le déplacement accompagnée des pièces justificatives (factures et reçus)*

**BÉNÉFICIAIRE**

Nom et prénom : Sylvain QUENTIN    Fonction : Direction

Date(s) du déplacement : 05/03/N

Objet du déplacement : Déplacement RC2I développement nouveau site Web

**FRAIS DE TRANSPORT**

Véhicule personnel		
Carburant		
Frais d'autoroute		
Frais de parking		
Frais de stationnement		
<b>Total (en euros)</b>		<b>0,00</b>

*Total 1*

Transport en commun		
SNCF		30,80
Bus / Métro		
Taxi		16,60
<b>Total (en euros)</b>		<b>47,40</b>

*Total 2*

**FRAIS DE SÉJOUR**

Frais engagés	Nombre	Total
Repas	2	88,80
Hôtel		
Stationnement		
<b>Total (en euros)</b>		<b>88,80</b>

*Total 3*

**FRAIS DIVERS**

Nature	Montant
<b>Total des frais divers (en euros)</b>	<b>0,00</b>



*Total 4*

**TOTAL GÉNÉRAL**

**Total général (en euros)** **136,20**

*Total 1 + 2 + 3 + 4*

Je soussigné, auteur du présent état, en certifie l'exactitude et demande le règlement de la somme de Cent trente-six euros et vingt centimes.

Le 09/03/N  
Signature du bénéficiaire:     Signature du responsable: 



## Note de frais n° 176

À retourner dans les 8 jours suivant le déplacement accompagné des pièces justificatives (factures et reçus)

## BÉNÉFICIAIRE

Nom et prénom : Éric NOVAC Fonction : Comptable  
 Date(s) du déplacement : 10/05/N 11/05/N  
 Objet du déplacement : Expert-comptable

## FRAIS DE TRANSPORT

Véhicule personnel		
Carburant	196 Kms X 0,65	127,40
Frais d'autoroute		
Frais de parking		28,20
Frais de stationnement		18,50
Total (en euros)		174,10

## Transport en commun

SNCF		
Bus / Métro		
Taxi		
Total (en euros)		

Total des frais de transport (en euros) 174,10 **Total 1**

## FRAIS DE SÉJOUR

Frais engagés	Nombre	Total
Repas		
Hôtel		
Stationnement		
Total (en euros)		

Total des frais de séjour (en euros) 0,00 **Total 2**

## FRAIS DIVERS

Nature	Montant

Total des frais divers (en euros) 0,00 **Total 3**

## TOTAL GÉNÉRAL

Total général (en euros) 174,10 **Total 1 + 2 + 3**

Je soussigné, auteur du présent état, en certifie l'exactitude et demande le règlement de la somme de Cent soixante-quatorze euros et 10 centimes

Le 12/05/N

Signature du bénéficiaire :

Signature du responsable :

## Note de frais n° 177

À retourner dans les 8 jours suivant le déplacement accompagné des pièces justificatives (factures et reçus)

## BÉNÉFICIAIRE

Nom et prénom : Sylvana QUENTIN Fonction : Direction  
 Date(s) du déplacement : Du 14/03/N Au 15/03/N  
 Objet du déplacement :

## FRAIS DE TRANSPORT

Véhicule personnel		
Carburant	287 Kms X 0,65	186,55
Frais d'autoroute		
Frais de parking		28,60
Frais de stationnement		11,20
Total (en euros)		226,35

## Transport en commun

SNCF		
Bus / Métro		
Taxi		
Total (en euros)		

Total des frais de transport (en euros) 226,35 **Total 1**

## FRAIS DE SÉJOUR

Frais engagés	Nombre	Total
Repas	4	120,00
Hôtel	1	85,00
Stationnement		
Total (en euros)		205,00

Total des frais de séjour (en euros) 205,00 **Total 2**

## FRAIS DIVERS

Nature	Montant

Total des frais divers (en euros) 0,00 **Total 3**

## TOTAL GÉNÉRAL

Total général (en euros) 431,35 **Total 1 + 2 + 3**

Je soussigné, auteur du présent état, en certifie l'exactitude et demande le règlement de la somme de Quatre cent trente et un euros et 35 centimes

Le 18/03/N

Signature du bénéficiaire :

Signature du responsable :

## RÉFÉRENTIEL

Pôle	2. Gestion administrative des relations avec le personnel
Classe de situation	2.1 Gestion administrative courante du personnel
Situations	2.2 Gestion administrative des ressources humaines 2.1 Gestion administrative courante du personnel
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement</li> <li>– Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les opérations administratives sécurisent la mise en oeuvre de la démarche de recrutement</li> <li>– Les dossiers du personnel sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées dans le respect de la législation du travail</li> </ul>
Complexités	Procédure avec convocations et entretiens Tri des candidatures Réponses personnalisées



## Mise en situation

La société Pause détente vous confie plusieurs activités liées à la gestion administrative des ressources humaines.

Les opérations liées au recrutement sont traitées à l'aide des logiciels de bureautique et du PGI. Les documents produits sont à imprimer pour justifier le travail réalisé.

Les trois dossiers suivent le cycle des recrutements. Ils sont donc à traiter dans l'ordre des dates.

Vous avez à votre disposition tous les documents et fichiers nécessaires pour mener à bien vos missions.



Participer  
à la recherche  
de candidats  
à l'embauche



Participer  
à la sélection de  
candidats  
à l'embauche



Mettre à jour  
le dossier des  
salariés



## Organisation du travail

### → Modalités de travail

#### ● Vous utilisez OpenERP ou Odoo

OpenERP et Odoo stockent les documents commerciaux au format PDF dans la GED du PGI (module connaissance).

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique peuvent être enregistrés à cet endroit.

#### ● Vous utilisez EBP Open Line

EBP n'intègre pas de GED. Il stocke les documents commerciaux dans la base de données liée au module utilisé.

Les documents créés à l'aide de la suite bureautique sont à enregistrer dans l'espace numérique de l'élève.

### → Constitution d'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 où le PGI est installé sur un serveur, la base de données de départ peut être dupliquée pour que chaque groupe dispose des données de l'entreprise.

● 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.

● Dans le cas d'une installation du PGI en local, la base de données de départ est restaurée sur chaque poste informatique.



## Planification des activités










### Activités du 27 mars au 3 mai

PGI

Open ERP

PGI

odoo

 <b>M. Soutry</b> <b>Assistante de direction</b>  <b>Participer à la recherche de candidats à l'embauche</b>	<p>Le 27 mars, Lakdar Braem demande à Marina Soutry de participer aux activités liées à la sélection de candidats pour l'embauche d'un nouveau salarié.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de l'échange entre Marina Soutry et Lakdar Braem et étudiez l'offre déposée sur le site de Pôle Emploi (<a href="#">Docs 1 et 2</a>) (<a href="#">Annexe 1</a>).</li> <li>2 Étudiez les CV des candidatures au poste d'attaché(e) commercial(e) (<a href="#">Annexe 2</a>) (<a href="#">Doc 3</a>).</li> <li>3 Saisissez les candidatures en recrutement dans le module des ressources humaines du PGI.</li> <li>4 Traitez les candidatures présélectionnées en utilisant les lettres-formulaires dans le dossier [Documents types] de la GED du PGI.</li> </ol>	Open ERP ou odoo 
 <b>F. Xavier</b> <b>Responsable des ventes</b>  <b>Participer à la sélection de candidats à l'embauche</b>	<p>Le 7 avril, Florian Xavier vous remet les grilles d'évaluation remplies pendant les entretiens d'embauche.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Préparez les courriers à adresser aux deux candidats reçus en entretien (<a href="#">Docs 4 à 7</a>). Vous utiliserez les lettres-formulaires disponibles dans le dossier [Documents types] de la GED du PGI.</li> <li>2 Traitez les candidatures dans le PGI pour ne retenir que le candidat embauché.</li> <li>3 Préparez la déclaration préalable à l'embauche (DPAE) destinée à l'URSSAF (<a href="#">Annexe 3</a>).</li> </ol>	Open ERP ou odoo 
 <b>L. Nicaise</b> <b>Responsable du personnel</b>  <b>Mettre à jour le dossier des salariés</b>	<p>Le 3 mai, Laure Nicaise vous charge de mettre à jour le dossier du personnel.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Laure Nicaise et remplissez la fiche de renseignements du nouvel embauché (<a href="#">Doc 8</a>) (<a href="#">Annexe 4</a>).</li> <li>2 Mettez à jour le PGI en saisissant les informations concernant le nouvel employé.</li> <li>3 Rendez compte de votre travail par courriel à Laure Nicaise.</li> </ol>	Open ERP ou odoo 













## Planification des activités

### Activités du 27 mars au 3 mai

PGL



 <b>M. Soutry</b> <b>Assistante de direction</b>  <b>Participer à la recherche de candidats à l'embauche</b>	<p>Le 27 mars, Lakdar Braem demande à Marina Soutry de participer aux activités liées à la sélection de candidats pour l'embauche d'un nouveau salarié.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de l'échange entre Marina Soutry et Lakdar Braem et étudiez l'offre déposée sur le site de Pôle Emploi (<b>Docs 1 et 2</b>) (<b>Annexe 1</b>).</li> <li>2 Étudiez les CV des candidatures au poste d'attaché(e) commercial(e) (<b>Annexe 2</b>) (<b>Doc 3</b>).</li> <li>3 Saisissez les candidatures en recrutement dans le module des ressources humaines du PGL.</li> <li>4 Traitez les candidatures présélectionnées en utilisant les lettres-formulaires disponibles dans le dossier [Documents types].</li> </ol>	
 <b>F. Xavier</b> <b>Responsable des ventes</b>  <b>Participer à la sélection de candidats à l'embauche</b>	<p>Le 7 avril, Florian Xavier vous remet les grilles d'évaluation remplies pendant les entretiens d'embauche.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Préparez les courriers à adresser aux deux candidats reçus en entretien (<b>Docs 4 à 7</b>). Vous utiliserez les lettres-formulaires disponibles dans le dossier [Documents types].</li> <li>2 Préparez la déclaration préalable à l'embauche (DPAE) destinée à l'URSSAF (<b>Annexe 3</b>).</li> </ol>	
 <b>L. Nicaise</b> <b>Responsable du personnel</b>  <b>Mettre à jour le dossier des salariés</b>	<p>Le 3 mai, Laure Nicaise vous charge de mettre à jour le dossier du personnel.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prenez connaissance de la demande de Laure Nicaise et remplissez la fiche de renseignements du nouvel embauché (<b>Doc 8</b>) (<b>Annexe 4</b>).</li> <li>2 Mettez à jour le PGL en saisissant les informations concernant le nouvel employé.</li> <li>3 Rendez compte de votre travail par courriel à Laure Nicaise.</li> </ol>	 



### Activités confiées par Marina Soutry, assistante de direction

Doc 1

#### Échange téléphonique entre Lakdar Braem et Marina Soutry

**Lakdar BRAEM**

Bonjour Marina,

J'ai étudié les CV que tu m'as remis pour le poste d'attaché(e) commercial(e) et j'ai fait une première sélection.

Je te les rends pour que tu puisses répondre aux candidats.

Tu pourrais t'en occuper dans la matinée ?

**Marina SOUTRY**

Oui, bien sûr !

Je vais confier le dossier à mon stagiaire.

Merci et bonne journée.

Bonne journée.

**pole-emploi.fr**

Accueil pole-emploi.fr **Candidat** Employeur Actualités Régionalisation En région

**Numéro d'offre 674660V** **Offre actualisée le 10/03/N**

**ATTACHÉ(E) COMMERCIAL(E)**

Au sein d'une entreprise spécialisée dans la vente de produits destinés à la distribution automatique de boissons, vous serez chargé(e) de la prospection de nouveaux clients. Vous assurerez le suivi des prospects par des visites régulières. Vous aurez également en charge les tâches administratives liées à vos activités.

**Lieu de travail** 92 – LEVALLOIS-PERRET

**Type de contrat** **CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE**

**Nature d'offre** CONTRAT DE TRAVAIL

**Expérience** **2 ANS D'EXPÉRIENCE EXIGÉE**

**Formation** BTS NDRC (négociation, digitalisation et relation client) ou équivalent

**Permis** B – Véhicule léger souhaité

**Qualification** Employé qualifié

**Salaire indicatif** MENSUEL 1 620,00 EUROS

**Durée hebdomadaire de travail** 35 H HEBDO

**Taille de l'entreprise** 10 À 19 SALARIÉS

**Secteur d'activité** COM GROS AGROALIMENTAIRE

Si cette offre vous intéresse,

veuillez adresser votre CV et une lettre de motivation, en précisant le numéro de l'offre à :

PAUSE DÉTENTE  
29, RUE PAUL VAILLANT-COUTURIER 92300 LEVALLOIS-PERRET

CDD de 18 mois pour accroissement temporaire de l'activité.

Le candidat sera sous la responsabilité de Florian Xavier, responsable commercial.

Le contrat prendra effet à compter du 2 mai avec une période d'essai de 2 mois.

**Léo KLIMCZACK**

55 rue du 14 Juillet  
93100 Montreuil  
Tél : 06 55 41 17 52  
[leo.klimczack@hotmail.fr](mailto:leo.klimczack@hotmail.fr)

Célibataire  
Né le 15/07/1991 à Lille (59)  
Titulaire du permis B

Candidature  
Pôle Emploi

- ☒ Candidature qualifiée  
☐ Candidature refusée  
☐ Candidature en attente

**Attaché commercial****EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

- Septembre N-1 / Janvier N - ATTACHE COMMERCIAL CGFP Noty-le-Sec
- Janv. N-3 / Juin N-1 - AGENT IMMOBILIER CENTURY 21
- Mai N-5 / Août N-2 - VENDEUR AFFLELOU Champs-Élysées
- Juil. N-7 / Mars N-5 - VENDEUR CELIO Aubrey-sous-Bois

**FORMATION**

- Sept. N-2 / Juin N-1 - LICENCE MARKETING GESTION COMMERCIALE - BAC+3 (ALTERNANCE) INSEEC
- Sept. N-4 / Juin N-2 - BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT - BAC+2 (ALTERNANCE) COGEP
- Sept. N-6 / Juin N-4 - BAC PROFESSIONNEL VENTE SAINT JOSEPH - BAC
- Sept. N-9 / Juin N-7 - BEP COMPTABILITÉ SAINT JOSEPH - BEP

**LANGUES**

- Anglais - Espagnol

**CENTRES D'INTERET**

- Football
- Jogging
- Photo

N° SS : 1 91 07 59 350 032

**Célia MANESSIER**

55 bd de la Liberté

92000 Nanterre

Tél : 06 23 44 48 11

[celia.manessier@gmail.com](mailto:celia.manessier@gmail.com)

Célibataire

Née le 12/04/1989

Titulaire du permis B

Candidature  
Pôle Emploi

- ☐ Candidature qualifiée  
☐ Candidature refusée  
☒ Candidature en attente

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

15/12/N-2 - 30/11/N-1

11 ½ mois

- Commerciale - IMPEX - 95 ARGENTEUIL
- Devis et commandes
- Suivi des dossiers client
- Budgets
- États financiers

01/12/N-3 - 28/02/N-2

3 mois

- Vendeuse IKEA - 95 - GONESSE
- Vente exposition
- Vente LS

**FORMATION**

N-3

N-5

N-6

BTS NRC

Baccalauréat professionnel gestion-administration

BEP MSA

**LANGUE**

Anglais - Espagnol

**Centres d'intérêt**

Danse  
Lecture  
Cinéma

N° SS : 2 89 04 59 350 032



**Adeline LEDOYEN**

25 place du Caquet  
93200 SAINT DENIS

Tél : 06 55 41 17 19  
adeline.ledoyen@orange.fr

Titulaire du permis B  
Mariée - 1 enfant  
Né le 21/03/1990 à Saint Denis (93)

- ☒ Candidature qualifiée  
☐ Candidature refusée  
☐ Candidature en attente

Candidature  
Pôle Emploi

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

01/04/N-3 - 31/06/N

Attachée commerciale - AHF - SAINT-OUEN (95)

- Devis
- Traitement des commandes
- Suivi des stocks
- Suivi des dossiers clients
- Prospection

01/09/N-4 - 31/01/N-3

Agent commercial - GIFFART - ORLY (95)

- Devis
- Gestion et suivi des commandes

**FORMATION**

N-4 DUT Techniques de commercialisation  
N-6 BAC STMG

**LANGUE**

Anglais - Allemand

**LOISIRS**

Equitation en club  
Cinéma  
Lecture

N° SS : 2 90 03 93 048 201

**Yaelle LEFEBVRE**

32 boulevard de Strasbourg

92220 BAGNEUX

06 77 00 25 51

yaelle.lefebvre@orange.fr

Célibataire

Né le 27/03/1994 à Bordeaux (33)

Titulaire du permis B

- ☐ Candidature qualifiée  
☒ Candidature refusée  
☐ Candidature en attente

Candidature  
spontanée

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

Du 01/09/N-1 au 30/11/N-1 : Assistante commerciale - D-LAB NUTRICOSMETICS - Paris (75)

Du 01/09/N-2 au 31/07/N-1 : Alternance BTS MUC - PROMELEC - Clichy (92)

**FORMATION**

N-1 - BTS MUC (Management des unités commerciales) en alternance Fortmapro - Clichy (92)

N-3 - Baccalauréat STMG Lycée St Gabriel - Bagneux

N-6 - Brevet des collèges -

**LANGUES**

Anglais  
Espagnol

**CENTRES D'INTERET**

Voyages  
Musique  
Danse

N° SS : 2 94 03 33 063 184

## Annexe 1

## Analyse de l'offre d'emploi

**Identification du poste**

Nom du poste	Attaché(e) commercial(e)	
Service concerné	Commercial	
Horaires de travail	<input checked="" type="checkbox"/> Temps plein	<input type="checkbox"/> Temps partiel
Nom et titre du superviseur	Florian Xavier, responsable des ventes	

**Type de poste**

Type de contrat	<input checked="" type="checkbox"/> CDD	<input type="checkbox"/> CDI
Type d'emploi	<input type="checkbox"/> Cadre	<input checked="" type="checkbox"/> Non-cadre
Horaires de travail	<input checked="" type="checkbox"/> Temps plein	<input type="checkbox"/> Temps partiel
Nom et titre du superviseur	Florian Xavier, responsable des ventes	

**Description du poste**

Breve description du poste :

Poste d'attaché(e) commercial(e) avec 2 ans d'expérience, titulaire du BTS et du permis B.

Le salarié sera chargé de la prospection, du suivi de clientèle et des tâches administratives associées.

Il s'agit d'un CDD de 18 mois pour accroissement temporaire d'activité.



## Annexe 2 Étude des candidatures

Prénom et nom du candidat	Dernier diplôme obtenu	Expérience	Candidat retenu (oui/non)
Léo KLIMCZACK	Licence marketing GA	< 2 ans	Oui
Célia MANESSIER	BTS NRC	> 2 ans	En attente
Adeline LEDOYEN	DUT TC	> 2 ans	Oui
Yaëlle LEFEBVRE	BTS MUC	< 2ans	Non



## Activités confiées par Florian Xavier, responsable des ventes

## Doc 4 Consignes laissées par Florian Xavier

Le 7 avril.

Suite à l'entretien, j'ai retenu deux candidats pour le poste d'attaché(e) commercial(e).

→ Préparer les courriers à envoyer à chacun d'eux pour valider l'embauche.

→ Préparer la DPAE qui doit être obligatoirement envoyée à l'URSSAF avant la fin du mois d'avril.

Florian.

**(pause détente)** 29 rue Louise Michel  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
Tél. : +33 (0)1 47 37 43 01 - Fax : +33 (0)1 47 37 47 00  
contact@pause-detente.com - www.pause-detente.com

Levallois-Perret, le [ ]

☒ **Classé GED**  
Fichier : RH-Convoc\_entretien.docx

Objet : [ ]  
Nos réf. : [ ]

Nous avons bien reçu votre offre de candidature au sein de notre entreprise pour le poste [ ] et nous vous en remercions.

Afin d'examiner votre candidature de manière plus complète, nous souhaiterions vous rencontrer.

Aussi, nous vous proposons un rendez-vous en nos locaux avec [ ] responsable du service [ ] de [ ] à [ ] heures.

Si cette date ne vous convient pas, nous vous remercions de bien vouloir contacter [ ] au [ ] afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

Nous vous prions de croire, M. [ ], en l'expression de nos sincères salutations.

Société au capital de 9 500 euros - SIRET 534516621 00010 - TVA : FR02 534516621

Lettre-formulaire utilisée pour convoquer les candidats qualifiés à un entretien d'embauche. Fichier « RH\_Convoc\_entretien.docx » disponible.

La date retenue est le 10 avril à 9 h et à 10 h 30.

Les documents sont à enregistrer sous « RH\_convoc\_Nom\_candidat.docx ».

**(pause détente)** 29 rue Louise Michel  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
Tél. : +33 (0)1 47 37 43 01 - Fax : +33 (0)1 47 37 47 00  
contact@pause-detente.com - www.pause-detente.com

Levallois-Perret, le [ ]

☒ **Classé GED**  
Fichier : RH-Refus\_Dde\_emploi.docx

Objet : [ ]  
Nos réf. : [ ]

Nous avons bien reçu votre candidature pour un poste [ ] au sein de notre société et nous vous en remercions.

Malheureusement, malgré votre évidente motivation, votre profil ne nous permet pas d'y répondre favorablement.

Soyez néanmoins assuré(e) de tous nos encouragements dans vos démarches de recherches d'emploi.

Société au capital de 9 500 euros - SIRET 534516621 00010 - TVA : FR02 534516621

Lettre-formulaire utilisée pour les candidatures non retenues.

Fichier « RH-Refus\_Dde\_emploi.docx ».

Les documents sont à enregistrer sous « RH\_refus\_Dde\_nom\_candidat.docx ».

## Grille d'évaluation d'un entretien d'embauche

Nom / Prénom	KLIMCZACK Léo	Date	03/04/N
Poste	Attaché(e) commercial(e) CDD	Établi par	Lakdar Braem

Appréciation générale :

Bon profil, mais semble peu motivé par le poste proposé.

Rubriques	-	=	+	Rubriques	-	=	+	Rubriques	-	=	+
Présentation			+	Véracité CV			+	Savoirs – Connaissances			=
Tenue vestimentaire		=		Lettre de candidature		=		Savoir-faire – Pratiques professionnelles			+
Posture et gestes		=		Formation			+	Savoir-être – Comportements attendus			=
Expressions du visage		=		Langues		-		Traits de personnalité		-	
Dynamisme			+	Informatique		=		Motivations		-	
Sens de l'écoute		=		Expérience professionnelle			+	Rémunération attendue / proposée			+
Expression orale		-		Cohérence parcours professionnel			+	Disponibilité			+
Cohérence du discours		=		Projet professionnel		=					

Suite à donner : ☐ Favorable  
☐ En attente  
☒ À refuser

N° SS : 1 91 07 59 350 032

→ Les candidats reçus en entretien ont été évalués.

→ Pour chacun d'eux, une grille d'évaluation a été remplie.

## Grille d'évaluation d'un entretien d'embauche

Nom / Prénom	LEDOYEN Adeline	Date	03/04/N
Poste	Attaché(e) commercial(e) CDD	Établi par	Lakdar Braem

Appréciation générale :

Bon profil, bonne présentation, semble motivée.

Rubriques	-	=	+	Rubriques	-	=	+	Rubriques	-	=	+
Présentation			+	Véracité CV			+	Savoirs – Connaissances			=
Tenue vestimentaire			+	Lettre de candidature			+	Savoir-faire – Pratiques professionnelles			+
Posture et gestes		=		Formation			+	Savoir-être – Comportements attendus			=
Expressions du visage			+	Langues		-		Traits de personnalité			=
Dynamisme			+	Informatique		=		Motivations			+
Sens de l'écoute		=		Expérience professionnelle			+	Rémunération attendue / proposée			+
Expression orale		=		Cohérence parcours professionnel			+	Disponibilité			+
Cohérence du discours			+	Projet professionnel			+				

Suite à donner : ☒ Favorable  
☐ En attente  
☐ À refuser

N° SS : 2 90 03 93 048 201

**(pause détente)** 29 rue Louise Michel  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
Tél. : +33 (0)1 47 37 47 01 - Fax : +33 (0)1 47 37 47 00  
contact@pause-detente.com - www.pause-detente.com

Levallois-Perret, le [ ]

☒ **Archivé GED**  
Fichier : RH-Accord\_embauche.docx

Objet : [ ]

Nos réf : [ ]

[ ]

J'ai le plaisir de vous annoncer que votre candidature au poste [ ] a été retenue.

Vous commencerez votre travail le [ ] à [ ] heures dans notre établissement situé [ ] et vous serez rattaché(e) à [ ] responsable [ ].

Votre contrat de travail sera établi par le service du personnel au cours de la semaine qui suit votre engagement.

Pour la bonne règle, je vous remercie de nous retourner, avant le [ ], un exemplaire de cette lettre en faisant précéder votre signature de la mention manuscrite « Lu et Approuvé ».

Dans cette attente, je vous prie de croire, [ ], en l'assurance de ma considération distinguée.

[ ]

Sert au capital de 9 500 euros - SIRET 534518621 00016 - TVA : FR01 534518621

→ Lettres-formulaires à utiliser pour valider ou refuser une embauche.

→ Les documents sont à remplir et à enregistrer sous « RH\_Refus\_embauche\_nom\_candidat.docx » ou « RH\_Accord\_embauche\_nom\_candidat.docx » selon le cas.

→ Lorsque les documents sont créés, ils sont à imprimer et à archiver.

**(pause détente)** 29 rue Louise Michel  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
Tél. : +33 (0)1 47 37 47 01 - Fax : +33 (0)1 47 37 47 00  
contact@pause-detente.com - www.pause-detente.com

Levallois-Perret, le [ ]

☒ **Archivé GED**  
Fichier : RH-Refus\_embauche.docx

Objet : [ ]

Nos réf : [ ]

[ ]

Suite à l'entretien que vous avez eu avec [ ], nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons retenir votre candidature au poste [ ].

En effet, d'autres candidats présentant des caractéristiques professionnelles plus adaptées au poste à pourvoir.

Nous vous souhaitons de trouver rapidement un emploi convenant à vos qualités professionnelles.

Nous vous prions de croire, [ ], en l'expression de nos sincères salutations.

[ ]

Sert au capital de 9 500 euros - SIRET 534518621 00016 - TVA : FR01 534518621



URSSAF  
PÔLE EMPLOI  
CARSATServices de  
santé au travail  
CPAM

## DÉCLARATION PRÉALABLE À L'EMBAUCHE



Cette déclaration unique doit être adressée à votre Urssaf OBLIGATOIREMENT AVANT L'EMBAUCHE, sous peine de sanctions (art. L.1221-10, L.1221-11 et L.8221-5 du code du travail)

## A • ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR

N° SIRET 53451662100016

Code NAF 4631Z

NOM, prénoms ou DÉNOMINATION PAUSE DÉTENTE

ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT 29 rue Paul Vaillant-Couturier

92300

Code postal

Levallois-Perret

Commune

Numéro de Téléphone : 0147374701

Numéro de Télécopie : 0147374700

## SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL

Si l'entreprise ou l'établissement possède un service de santé au travail, ou si le salarié embauché travaille en un lieu éloigné de l'établissement, cochez l'une des 2 cases suivantes :

☐ Service de santé au travail de l'entreprise ou de l'établissement

☐ Service de santé au travail spécifique pour les salariés éloignés

À défaut, précisez votre "service de santé au travail interentreprises" :

Code

↳ Disponible sur le site internet indiqué au verso

Nom

Adresse

## B • FUTUR SALARIÉ

NOM de famille  
(nom de naissance)

LEDOYEN

NOM d'usage  
(s'il y a lieu)Prénoms  
(dans l'ordre de l'état civil)

Adeline

Sexe

F

(M ou F)

N° Sécurité sociale  
(voir carte d'immatriculation)

2900393048201

Clé

Date de naissance

21031990

Jour Mois Année

Lieu de naissance

93 Saint-Denis

Département Commune (pour Paris, Lyon et Marseille, préciser l'arrondissement)

France

Pays de naissance

## C • L'EMBAUCHE ET L'EMPLOI

DATE PRÉVISIBLE D'EMBAUCHE

020520N

Jour Mois Année

HEURE PRÉVISIBLE D'EMBAUCHE

Heure Minutes

Durée de la période d'essai (en jours)

Si le salarié est embauché au moyen d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée dont le terme ou la durée minimale est supérieur à 6 mois, renseignez la case suivante :

60

TYPE DE CONTRAT

☐ Contrat à durée indéterminée

☒ Contrat à durée déterminée

☐ Contrat de travail temporaire

Si CDD, renseignez la date de fin du contrat :

021120N+1

Jour Mois Année

A : Levallois-Perret

Le : 07/04/N

Signature : Sylvana QUENTIN

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de votre organisme.

Modèle S 1225



Doc 8

Consignes de Florian Xavier

Message

Date : 03/05/N

De : Laure Nicaise

À : Stagiaire

Objet : Embauche

Bonjour,

Adeline Ledoyen a été embauchée comme attachée commerciale. Son contrat prend effet à compter du 2 mai pour une durée de 18 mois.

Elle est pour le moment en période d'essai pour une durée de deux mois.

Il s'agit donc d'un CDD à temps complet pour un emploi de non-cadre. Le salaire annoncé est de 1 620 euros brut pour 35 h par semaine, soit 151,67 par mois. Elle sera sous la responsabilité de Florian Xavier, responsable des ventes.

Vous pouvez dès aujourd'hui mettre à jour le dossier des salariés dans le PGI.

Merci de votre aide.

Laure.

Annexe 4

Fiche de renseignements du nouvel embauché

Ressources humaines

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Employé

Nom et prénom	LEDOYEN Adeline
Département / Service	Commercial
Nom de naissance	-
Responsable	Florian Xavier

N° de Sécurité sociale	2 90 03 93 048 201
Date de naissance	21/03/1990
Lieu de naissance	Saint-Denis
Nationalité	Française
État civil (Situation familiale)	Mariée
Nombre d'enfants	1

Contact

Adresse	25, place du Caquet
Adresse (suite)	-
Adresse (suite)	-
Code postal	93200
Ville	Saint-Denis
Pays	France



## Annexe 4 Fiche de renseignements du nouvel embauché (suite)

## Contrat

Emploi (Poste)	Attaché(e) commercial(e)
Catégorie (*)	Non-cadre
Type de contrat (**)	CDD
Salaire	1 620,00 €
Date de début de contrat	2 mai N
Date de fin de contrat	2 novembre N+1
Date de début d'essai	2 mai N
Date de fin d'essai	2 juillet N
Caractéristique contrat (***)	Temps complet
Heures mensuelles (nb)	151,67
Organisme Sécurité sociale	—
Organisme Pôle Emploi	—

(\*) Cadre / Non cadre    (\*\*) CDD / CDI    (\*\*\*) Temps complet / Temps partiel



# Le compte rendu de réunion



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées des documents

Mme Fadi, assistante de M. Lison, directeur du centre dracénois de formation, a rédigé le compte rendu de la réunion du 9 novembre.

### FORMATION Centre dracénois de formation

#### COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 9 NOVEMBRE N À 14 HEURES

**Ordre du jour :** Développer la communication du centre de formation

**Personnes présentes**

M. LISON, Directeur

Mme CLAIRE, Conseillère en formation « Automobile »

M. DUVARD, Conseiller en formation « Sanitaire-Social »

Mme BATO, Conseillère en formation « Restauration »

M. DANIEL, Conseiller en formation « Tertiaire »

M. MULAUD, Technicien informatique

Mme FADI, Secrétaire, secrétaire de séance

**Personnes excusées :** Mme DURIF, M. VIAL

**Personnes absentes :** aucune

M. LISON ouvre la séance à 14 h 00. Il précise que Mme FADI est la secrétaire de séance.

Au cours de la réunion, 3 sujets sont traités :

**1. Création d'un site Internet**

Les informations à y faire figurer sont listées (voir document joint).

M. MULAUD se charge de la réalisation du site.

**2. Parution d'un article dans le journal local**

M. LISON rédige l'article.

**3. Organisation d'un cocktail dînatoire avec les entreprises partenaires et invitation de la presse**

L'option prise est d'inviter tous les partenaires du centre de formation, afin de mieux faire connaître ses activités et les formations proposées.

M. LISON insiste sur la mobilisation nécessaire de l'ensemble du personnel pour développer tous les outils de communication et ainsi contribuer à la bonne image de l'entreprise. La séance est levée à 16 h 30. Prochaine réunion le 7 janvier.

La secrétaire de séance,  
Mme FADI

**1** Qui a rédigé le compte rendu ? La secrétaire de séance de la réunion, Mme Fadi.

**2** Pour qui ? Les personnes invitées à participer à la réunion.

**3** Dans quel but ? Informer les éventuels absents et rappeler les relevés de conclusion aux présents afin qu'ils puissent prendre les dispositions qui les concernent.

**4** Par quel canal ? Document remis dans les boîtes aux lettres ou fichier transmis par messagerie.

## La rédaction du compte rendu de réunion

**5** Recensez tous les éléments présents dans les différentes parties du compte rendu.

EN TÊTE DU COMPTE RENDU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom de l'entreprise</li> <li>- Date de la réunion</li> <li>- Noms de toutes les personnes présentes, ainsi que leurs fonctions</li> <li>- Personnes excusées</li> <li>- Personnes absentes</li> <li>- Heure du début de séance</li> <li>- Nom de la secrétaire de séance</li> </ul>
DÉROULEMENT DE LA RÉUNION	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents points abordés</li> <li>- Décisions prises</li> </ul>
EN CONCLUSION	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phrase de synthèse qui conclut la réunion</li> <li>- Heure de la fin de la réunion</li> <li>- Date de la prochaine réunion</li> <li>- Signature du secrétaire de séance</li> </ul>

**6** Définissez l'expression « ordre du jour ». **Liste ordonnée des sujets à traiter pendant la réunion.**

**7** À quelle personne et à quel temps s'écrit le compte rendu ? **À la 3<sup>e</sup> personne, au présent de l'indicatif.**

**8** Observez la partie qui retrace le déroulement de la réunion : quels types de phrases sont utilisés ?

**Des phrases nominales pour les points abordés ; des phrases verbales pour les décisions prises.**

**9** Comment sont mis en valeur les différents points abordés ? **Par des numéros, par des puces.**

**10 a.** Le compte rendu retrace-t-il tout ce qui se passe pendant la réunion ? ☐ oui ☒ non

**b.** Pour quelles raisons ? **Le compte rendu doit rester neutre, objectif, on supprime donc les dialogues, les différentes réactions...**

**11** En quoi consiste le travail de la secrétaire de séance ?

**Prendre des notes, puis reformuler les échanges, les décisions prises, en les synthétisant.**

### MÉMO



Le compte rendu est un document qui retrace de manière neutre et objective une réunion. Sa rédaction suit des règles d'écriture.

→ **En tête du compte rendu**, on trouve : le nom de l'entreprise, de l'association..., la date, l'ordre du jour, les noms des personnes présentes, des personnes absentes et excusées, l'heure du début de séance.

→ **Le corps du compte rendu** retrace le déroulement de la réunion, de façon ordonnée, en faisant

apparaître, pour chaque point de l'ordre du jour abordé, les **décisions prises** et les **tâches** à effectuer par chacun. Les phrases sont écrites à la **3<sup>e</sup> personne** et essentiellement au **présent de l'indicatif**.

→ **En conclusion**, on trouve généralement **une phrase de synthèse**, l'heure de fin de réunion, **la date de la prochaine réunion** (si prévue), le nom du secrétaire de séance.

# Le compte rendu de réunion


**Production**

## Pour préparer votre compte rendu

### 1 Transformez ces propositions en une phrase qui rend compte de la décision prise.

a. Mme Okadi est tombée devant chez elle. Il y a un trou dans le trottoir. La municipalité décide de goudronner la portion de trottoir devant le 6, rue de la République.

Après la chute de Mme Okadi, à cause d'un trou dans le trottoir, la municipalité décide de goudronner devant le 6, rue de la République.

b. La tondeuse de la commune est tombée en panne. Elle est irréparable. La municipalité vote l'achat d'une nouvelle tondeuse.

La tondeuse étant irréparable, la municipalité vote l'achat d'une nouvelle tondeuse.

### 2 Transformez cet extrait de dialogue en une phrase qui synthétisera l'échange.

Sophie Vasseur : Qui veut se charger de la mise en place du stand ?

Rémi Berger : Moi, je veux bien, mais je n'ai pas les flyers.

Sophie Vasseur : Corinne, avez-vous récupéré les flyers chez l'imprimeur ?

Corinne Vico : Oui, ils sont dans mon bureau, je les donnerai à Rémi.

Sophie Vasseur : Parfait.

Rémi Berger se charge de la mise en place du stand, Corinne Vico lui transmet les flyers.

### 3 Transformez la prise de notes suivante en quelques phrases qui rendront compte des paroles émises pendant la réunion.

L'association de danse prépare sa rentrée...

Se faire connaître → communes, écoles... Préparer plaquette. Pascal et Virginie OK pour s'en charger.

Logo à refaire : Christophe OK. Contenu plaquette (4 p. au -) : hist. Asso (1 p.), activités : danse contemp. (1 p.) ; danse mod. (1 p.) ; danse class. (1 p.). ne pas oublier horaires + photos.

En vue de se faire connaître, l'association prépare une plaquette pour la rentrée. Pascal et Virginie s'en chargent. Le logo est refait par Christophe. La plaquette de 4 pages au moins retrace l'historique de l'association et informe sur les différents types de cours de danse et les horaires ; le tout est illustré par des photos.

### 4 Conjuguez les verbes au présent de l'indicatif.

Il (résoudre) : **résout**

Il (dépeindre) : **dépeint**

Il (conclure) : **conclut**

Il (craindre) : **craint**

Il (rompre) : **rompt**

Il (permettre) : **permet**

## GRANDS PLAN SUR...

### LA CONJUGAISON DU PRÉSENT DE L'INDICATIF

#### • Au 1<sup>er</sup> groupe (verbes en « er ») :

e, es, e, ons, ez, ent.

Il décide.

#### • Au 2<sup>e</sup> groupe (verbes en « ir » / issant) :

s, s, t, issons, issez, issent.

Il finit ; ils choisissent.

#### • Au 3<sup>e</sup> groupe (tous les autres verbes)

— Les verbes en « indre » et « soudre » :

s, s, t, ons, ez, ent.

Il peint, il résout.

— Les verbes en « dre » :

ds, ds, d, ons, ez, ent.

Il vend, ils prennent.

— Les verbes en « ttre » :

ts, ts, t, ons, ez, ent.


Il bat, ils mettent.

— Vouloir, pouvoir, valoir :

x, x, t, ons, ez, ent

Il veut, ils peuvent.

## À vos rédactions !

 Arthur Lepin souhaite améliorer l'accessibilité et l'attrait du site internet de son entreprise. Il a animé une réunion dans ce sens pour ses cinq directeurs. À partir des notes de Lucie Dubois, on vous demande de rédiger le compte rendu et de le mettre en forme avec votre texteur.

### Les notes de Lucie Dubois

Réunion, présidée par les 2 cogérants le 22 janvier, 14 h  
Pas d'absent. Secr. séance : moi (désigné par A. LEPIN)  
ODJ : Améliorer accessibilité et attrait site internet Grenier de Brocéliande

A. LEPIN ouvre, signale pas d'absent et passe parole à S. SOURY qui expose les probl. rencontrés par clients :

- prob. Techn. : connexion instable, téléchargements lents, pages inaccessibles,
- prob. pratiques : docs non mis à jour ou manquants, site peu convivial et confus.

Des solutions sont débattues puis adoptées :

Ensemble des directions : trier, compiler, rédiger et/ou mettre à jour tous les docs à conserver sur le site → Dir Info : 29/01 (dernier délai).

Dir. Comm. : Proposer une nvelle maquette du site → gérants 31/01. au + tard

Dir. info : mise en indisponibilité du site les 5, 6 et 7 fév. pour régler les prob. techn. et mettre en place le site rénové.

M. MERLIN insiste sur mobilisation nécessaire de tous pour offrir aux clts un site digne de la réputation comm. de l'entreprise et lève séance : 15 h 30.

#### Quelques conseils de mise en forme

- ✓ N'oubliez pas d'utiliser des numéros ou des puces pour vos énumérations.
- ✓ N'hésitez pas à utiliser le graissage des caractères pour les titres ou les mots que vous souhaitez mettre en évidence.
- ✓ Rappelez-vous que les noms de famille sont à écrire en lettres capitales.

### AUTOÉVALUATION

- ☐ J'ai respecté les mentions obligatoires en tête du compte rendu (nom de l'entreprise, date, ordre du jour, nom des personnes présentes...).
- ☐ J'ai suivi le déroulement chronologique de la séance.
- ☐ J'ai numéroté les différents points abordés, j'ai rédigé des énumérations pour les différentes décisions prises.
- ☐ J'ai conclu par une phrase de synthèse et j'ai indiqué les mentions obligatoires (heure de fin, nom du secrétaire de séance).

# Le courrier destiné au personnel



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées du document

**Pierre Konrane, directeur de la société Fleurs en Beauté, informe une salariée, vendeuse au magasin, de sa promotion au rang de responsable. Sa secrétaire, Maggie Frame, a présenté le courrier suivant pour validation.**



Madame CATALA Ingrid  
Vendeuse  
2 av. Maximim-Isnard  
06130 Grasse

V/Réf. : 2 65 06 75 023 058  
N/Réf. : PK/MF  
Objet : promotion

Grasse,  
le 1<sup>er</sup> décembre N

Madame,

Salariée de notre entreprise depuis quinze ans, vous avez toujours montré des qualités professionnelles et humaines reconnues tant par la direction que par vos collègues du magasin de vente. Le directeur commercial et votre responsable, Mme Pouy, ont souligné votre implication positive dans la dynamique de nos ventes en magasin, du fait de vos conseils avisés et de votre accueil chaleureux de la clientèle.

C'est pourquoi j'ai le plaisir de vous annoncer ma décision de vous promouvoir, à compter du 1<sup>er</sup> janvier N, au poste de responsable du magasin auquel vous avez postulé, en remplacement de Mme Pouy qui a fait valoir ses droits à la retraite. Cette promotion s'accompagnera bien évidemment du salaire et des avantages attachés à cette fonction.

Je vous invite à prendre rendez-vous avec le directeur des ressources humaines, M. André Guers, afin d'effectuer les formalités nécessaires.

Avec mes félicitations, recevez, Madame, l'assurance de toute ma considération.

*Pierre Konrane*  
Directeur

- 1 **Au nom de qui et par qui ce courrier a-t-il été rédigé ? Quels sont les éléments qui le prouvent ?** Au nom de Pierre Konrane (N/Réf. : PK et la signature) en qualité de directeur de l'entreprise. Rédaction par sa secrétaire (N/Réf. : MF) qui lui soumet une proposition de lettre pour validation et signature.
- 2 **À qui le courrier est-il adressé ?** Mme Catala Ingrid, vendeuse (V/Réf. : n° SS).
- 3 **Dans quel but ?** L'informer de sa promotion professionnelle et la féliciter pour son travail.
- 4 **Quel est le ton de ce courrier ? Pourquoi ?** Chaleureux sans être familier, laudateur sans exagération. Ce courrier est officiel, il restera dans le dossier du salarié.



## L'analyse et la rédaction du courrier

**5** Relevez dans le tableau les mots ou expressions qui désignent l'énonciateur et le destinataire de la lettre. Classez-les selon leur fonction dans le courrier et leur classe grammaticale.

LES MARQUES DE L'ÉNONCIATEUR DE LA LETTRE	LES MARQUES DU DESTINATAIRE DE LA LETTRE
Nom propre, dénomination : <b>Fleurs en Beauté</b>	Prénom et nom propre : <b>Ingrid Catala</b>
Prénom et nom propre : <b>Pierre Konrane</b>	Titre de civilité : <b>Madame</b>
Titre dans l'entreprise (nom commun) : <b>Directeur</b>	Titre dans l'entreprise (nom commun) : <b>Vendeuse</b>
Pronom personnel : <b>je</b>	Pronom personnel : <b>vous</b>
Adjectif possessif : <b>notre, mes</b>	Adjectif possessif : <b>vos</b>

**6** Pourquoi l'énonciateur s'exprime-t-il aux premières personnes du singulier et du pluriel ?

Pierre Konrane s'exprime à la première personne du pluriel (« notre entreprise ») quand il insiste sur la communauté des employés de l'entreprise. Il utilise « je » quand il se positionne en tant que directeur de la société et veut montrer à son employée qu'il tient à la féliciter personnellement.

**7** Qualifiez la nature des relations entre l'énonciateur et le destinataire de la lettre : sont-elles hiérarchiques ou personnelles ?

L'énonciateur de la lettre se situe dans un rapport hiérarchique avec la destinataire du courrier (« j'ai le plaisir de vous annoncer ma décision... »).

**8** Quelle est la fonction de l'« objet » d'un courrier ? Comment est-il nominalisé ?

L'objet, indiqué en début de lettre, indique immédiatement son sujet principal à son lecteur. Le nom commun « promotion » a été formé à partir du verbe « promouvoir ».

**9** Analysez le plan de la lettre.

Paragraphe 1. Évocation de la carrière de Madame Catala dans l'entreprise et mise en valeur de ses qualités.

Paragraphe 2. Annonce de la décision de promotion.

Paragraphe 3. Invitation à une prise de rendez-vous pour remplir les formalités.

**10** Relevez des expressions montrant la volonté de valoriser le travail de la salariée.

« des qualités humaines et professionnelles reconnues », « implication positive », « conseils avisés », « accueil chaleureux », « avec mes félicitations ».

### MÉMO



→ La présentation d'un **courrier adressé au personnel** suit celle d'une lettre officielle. Ce n'est pas un écrit d'ordre privé même si l'énonciateur peut connaître personnellement son interlocuteur. **Son rédacteur s'exprime soit au nom de l'entreprise, soit en son nom propre** en précisant toutefois son statut dans l'entreprise. Aussi utilise-t-il la **première personne du singulier ou du pluriel**. Mais il **vouvoie** toujours son destinataire et se montre respectueux à son égard, quel que soit l'objet

de la lettre. En rédigeant ce genre d'écrit, l'entreprise garde une **trace** dans les dossiers de l'entreprise s'il s'agit d'un courrier collectif, dans le dossier du salarié s'il s'agit d'un courrier individuel. Cette trace constituera, le cas échéant, un élément de preuve (devant les Prud'hommes, par exemple). La lettre pourra, en fonction de son importance ou de la législation, être envoyée en **recommandé avec accusé de réception**. Sa rédaction appelle donc une attention particulière.

# Le courrier destiné au personnel



Production

## Pour préparer votre courrier

### 1 Nominalisez les verbes à l'infinitif suivants en vue de la formulation d'objets.

Convoquer à une réunion, célébrer un départ, remettre un prix, organiser le planning des vacances.

Convocation à une réunion.

Célébration d'un départ.

Remise d'un prix.

Organisation d'un planning des vacances.

### 2 Indiquez, avec l'objet, les autres éléments devant être présents dans la zone de référence d'une lettre personnelle adressée à un salarié par son entreprise. Précisez leur utilité.

La lettre doit aussi comporter :

– les références du salarié ;

– celles de l'énonciateur et du personnel administratif ayant produit le courrier ;

– la mention « Lettre recommandée avec accusé de réception » doit être apposée en gras dans le cas de courrier officiel prescrit notamment par la législation.

### 3 Corrigez les erreurs de formulation dans les phrases suivantes.

Expliquez après chaque phrase réécrite la cause de l'erreur en choisissant parmi les raisons suivantes :

Registre de langue trop familier. Absence de majuscule. Formulation de l'objet non nominalisé. Erreur de conjugaison. Erreur d'accord grammatical.

a. Je vous demande d'être obligatoirement à la réunion du Comité social et économique.

Je vous prie d'assister à la réunion annuelle du Comité social et économique (Registre de langue trop familier et directif.)

b. Objet : Vous êtes convoqués à la réunion des délégués syndicaux.

Convocation à la réunion des délégués syndicaux. (Formulation de l'objet non nominalisé.)

c. Nous tenont à vous informer...

Nous tenons à vous informer... (Erreur de conjugaison.)

d. Veuillez agréer, madame ou monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.


Veuillez agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées. (Absence de majuscule, erreur d'accord grammatical.)

## GRAND PLAN SUR...

### LA ZONE DE RÉFÉRENCE DES COURRIERS PERSONNELS ADRESSÉS À UN SALARIÉ PAR SON ENTREPRISE

- 1. La mention « Lettre recommandée avec accusé de réception » en gras :  
Lorsque cette modalité d'envoi est prescrite par la législation (lettre préalable à un licenciement, par ex.) ou nécessaire (courrier officiel).
- 2. V/Réf. :  
Indication d'un numéro de référence spécifique au salarié (n° de Sécurité sociale, par ex.) afin d'éviter toute confusion d'adressage et préserver la confidentialité.
- 3. N/Réf. :  
Initiales de l'énonciateur/Initiales du personnel administratif chargé de la production du courrier pour certifier les personnes impliquées dans la rédaction et la production du courrier et les responsabiliser.
- 4. L'objet :  
Formulation concise, à la forme nominale, du sujet principal du courrier.
- 5. Pièces jointes ou Annexes :  
Nombre et/ou désignation.

## À vos rédactions !

 Le 30 janvier, Fleurs en Beauté envisage de licencier un manutentionnaire de l'atelier, M. Frédéric Mery, domicilié au 25 rue du Pas 06140 à Vence (n° de Sécurité sociale 01 85 12 06 002 420) après de nombreux avertissements restés sans effets. Maggie Frame, assistante manager, vous charge de rédiger, dans le strict respect des articles L. 1232 et suivants du Code du travail en vigueur dans le cas d'une procédure de licenciement, une proposition de courrier de convocation à un entretien préalable le 16 février à 18 heures dans le bureau du DRH.

Elle vous remet à cet effet un extrait de la réglementation et la pièce à joindre et elle vous demande de mettre en forme le courrier dans les règles pour le proposer à la signature du DRH, M. André Guers.

### D'après les articles L. 1232-2 et suivants du Code du travail

L'employeur qui envisage de licencier un salarié doit, quel que soit le motif du licenciement – économique ou personnel – convoquer le salarié à un entretien préalable de licenciement.

#### La forme et le contenu

→ La lettre doit être adressée au salarié par courrier recommandé avec accusé de réception, ou par lettre remise en main propre contre décharge.

→ Dans la lettre, l'employeur doit :

- informer son salarié qu'il envisage à son encontre une mesure de licenciement. Le terme « licenciement » doit apparaître mais il n'est pas tenu d'indiquer les griefs ;
- préciser la date, l'heure et le lieu de l'entretien sachant qu'il doit avoir lieu au moins 5 jours ouvrables après réception ou remise de la lettre ;
- indiquer au salarié qu'il a la possibilité de se faire assister par un salarié ou un représentant du personnel de l'entreprise de son choix.

L'omission de l'une de ces mentions rend la procédure irrégulière même si l'entretien a effectivement eu lieu.

### ■ PIÈCE JOINTE : DROITS DU SALARIÉ

#### Le salarié est-il obligé de se rendre à l'entretien préalable de licenciement ?

Le salarié n'est pas tenu de se rendre à l'entretien préalable de licenciement.

La formalité de l'entretien préalable est prévue dans le seul intérêt du salarié afin de lui permettre de prendre connaissance des motifs du licenciement envisagé et d'être en mesure de faire part de ses observations.

Si le salarié ne se présente pas à l'entretien, l'employeur est en droit de poursuivre la procédure et de notifier au salarié son licenciement sans se dispenser de vérifier la vérité des faits qu'il reproche au salarié.

L'employeur n'est pas tenu de faire droit à la demande du salarié d'une nouvelle convocation même si ce dernier n'a pu se rendre à l'entretien préalable pour cause de maladie, sauf à établir l'intention dolosive\* de l'employeur d'échapper au caractère contradictoire de la procédure de licenciement.

L'absence à l'entretien préalable ne constitue pas une cause de licenciement et ne saurait être interprétée comme une démission ou comme un aveu du bien-fondé du licenciement.

\* Intention de nuire.

## AUTOÉVALUATION

- ☐ J'ai présenté la lettre conformément à un courrier officiel.
- ☐ Je me suis exprimé(e) au nom de l'entreprise et d'André Guers en utilisant les 1<sup>res</sup> personnes du singulier ou du pluriel.
- ☐ Je me suis adressé(e) au salarié.
- ☐ J'ai mis en valeur visuellement la date, le lieu et l'heure de l'entretien.
- ☐ J'ai indiqué que le courrier était recommandé avec accusé de réception.
- ☐ J'ai surtout utilisé le présent de l'indicatif en vérifiant la conjugaison des verbes.
- ☐ J'ai employé une formule de politesse neutre.
- ☐ J'ai signé le courrier au nom de Monsieur André Guers.

## L'annonce



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées du document

Cette offre d'emploi a été proposée par la direction des ressources humaines d'une importante entreprise de construction et diffusée dans le journal Var Matin.

SARL TOULON CONSTRUCTIONS  
Maisons traditionnelles **1**

recherche

**Son ASSISTANT(e) ADMINISTRATIF(ve)  
rattaché(e) à la direction des ressources humaines **2****

**Vos missions**

- ✓ Participer à l'administration du personnel : constitution des dossiers d'embauche, établissement des contrats de travail, mise à jour des dossiers des salariés.
- ✓ Assurer la gestion administrative de la formation professionnelle.
- ✓ Actualiser les tableaux de bord de gestion des ressources humaines. **3**

**Votre profil**

- ✓ De formation Bac + 2 minimum, vous avez une première expérience significative de la fonction.
- ✓ Vous disposez de connaissances juridiques en législation sociale.
- ✓ Vous maîtrisez parfaitement l'orthographe et les outils bureautiques. **4**
- ✓ Votre rigueur, votre aisance relationnelle, votre aptitude à travailler en équipe dans le respect des délais et des priorités seront des atouts pour réussir dans ce poste.

**Nous vous offrons**

- ✓ un CDI à temps complet
- ✓ une rémunération motivante selon expérience
- ✓ des possibilités d'évolution dans l'entreprise **5**
- ✓ des avantages sociaux intéressants

Merci d'adresser CV + lettre de motivation **6**  
à [contact@toulonconstruction.com](mailto:contact@toulonconstruction.com)

**1** Qui a rédigé l'annonce ?

La direction des ressources humaines de la SARL Toulon Constructions.

**2** Pour qui ? Les candidats en recherche d'emploi.

**3** Dans quel but ? Recruter un(e) assistant(e) administratif(ve).

**4** Par quel canal ? Publication dans un journal local (Var Matin).

# L'écriture et la mise en page de l'offre d'emploi

## 5 Identifiez les différents éléments de l'annonce et analysez sa composition.

	ÉLÉMENTS DE L'ANNONCE	INFORMATION CONTENUE
1	Nom de l'entreprise	Entreprise qui propose l'emploi
2	Intitulé du poste	Poste recherché
3	Missions	Définition du poste - Liste de tâches
4	Profil	Exigences de l'entreprise concernant la formation, l'expérience, les compétences et les qualités professionnelles du candidat
5	Contrat proposé, conditions de travail	Type de contrat, rémunération, avantages...
6	Modalités de réponse et adresse	Type et forme des documents demandés (ici courriel)

## 6 Analysez les procédés d'écriture de l'annonce en complétant le tableau ci-dessous.

PROCÉDÉS D'ÉCRITURE	EXEMPLES	OBJECTIFS
Mots qui marquent la présence de l'émetteur	– <b>Nous</b> – <b>Son</b>	Établir une relation privilégiée entre l'émetteur et le destinataire.
Mots qui marquent la présence du destinataire	– <b>Votre</b> – <b>Vous</b>	
Forme des phrases (verbale, nominale, infinitive)	– infinitive : « <b>Participer...</b> » – verbale : « <b>Vous avez...</b> », « <b>Vous disposez...</b> » – nominale : « <b>rémunération motivante</b> »...	Donner une idée la plus précise possible du contenu de l'emploi proposé.
Mots valorisants correspondant à : – ce que souhaite l'entreprise; – ce que souhaite le candidat.	– « <b>expérience significative</b> », – « <b>maîtrisez parfaitement</b> », – « <b>rigueur</b> », « <b>aisance</b> »..., – « <b>rémunération motivante</b> », – « <b>possibilités d'évolution</b> », – « <b>avantages intéressants</b> ».	Permettre au candidat de savoir s'il a le profil du poste.  Motiver le candidat.

## 7 Repérez différents choix typographiques qui mettent en valeur les éléments de l'annonce.

Nom de l'entreprise et profil du poste : grandes capitales, en couleur, en gras, centré.

Titres des parties : en gras, centré.

Corps des parties : énumération avec puces.

### MÉMO



- Une annonce d'offre d'emploi est un écrit qui doit être **efficace**, donc court et précis : intitulé du **poste**, **missions** proposées, **profil** souhaité, **conditions** offertes.
- Pour lister les tâches à effectuer, on peut employer des **phrases infinitives**. Les **phrases verbales** s'adressent directement au candidat lui permettant de se reconnaître (ou pas) dans le profil décrit.

Les **phrases nominales** donnent de manière « neutre » des informations essentielles. Pour attirer des postulants, l'entreprise utilise des **expressions valorisantes**.

- La disposition de l'annonce doit être aérée, les différentes parties sont mises en valeur par des capitales, des mots en gras, des énumérations...

## L'annonce



## Production

## Pour préparer votre annonce

## 1 Voici une liste de tâches, transformez-les en phrases infinitives.

a. Démarches administratives : **Effectuer les démarches administratives**b. Relance clients par courriel : **Relancer les clients par courriel**c. Saisie des commandes : **Saisir des commandes**d. Gestion des priorités : **Gérer les priorités**

## 2 Nominalisez les phrases suivantes.

a. Vous allez gérer la paie. **Gestion de la paie**b. La comptabilité est vérifiée quotidiennement. **Vérification quotidienne de la comptabilité**c. Vous créez un nouvel espace. **Création d'un nouvel espace**d. Vous mettez à jour les dossiers clients. **Mise à jour des dossiers clients**

## 3 Voici une liste de qualités qui peuvent être souhaitées par un futur employeur. Transformez-les en phrases verbales qui s'adressent au candidat. Attention, vous devez trouver les verbes.

a. Notions de finance et de fiscalité : **Avoir des notions de finance et de fiscalité**b. Aisance relationnelle : **Faire preuve d'aisance relationnelle**c. Expérience réussie dans ce domaine : **Justifier d'une expérience réussie dans ce domaine**d. Solide culture générale : **Posséder une solide culture générale**

## 4 Transformez ces phrases complexes en phrases simples.

a. Vous justifiez d'une expérience significative qui prouve que vous maîtrisez la gestion administrative du personnel.

**Vous justifiez d'une expérience significative dans la gestion administrative du personnel.**

b. Vous rejoindrez une équipe dynamique avec laquelle vous travaillerez.

**Vous rejoindrez une équipe de travail dynamique.**

c. Vous participez aux réunions de travail dont vous rédigez les comptes rendus.

**Vous participez aux réunions et à la rédaction des comptes rendus.**

## 5 Souvenez-vous des règles de l'énumération en cochant les propositions justes.

☐ Je mets des tirets devant chaque élément de l'énumération.☒ Je choisis la puce qui me convient devant chaque élément de l'énumération.☐ J'écris une suite de phrases commençant indifféremment par des verbes conjugués ou des infinitifs.☒ Je ne peux pas mêler dans une énumération des phrases commençant par un verbe conjugué, un verbe à l'infinitif, un nom.☐ Je dois toujours mettre un article défini ou indéfini devant les noms débutant l'énumération.

## GRAND PLAN SUR...

## LA NOMINALISATION

La nominalisation consiste à transformer une phrase verbale en phrase nominale. La phrase nominale est construite autour d'un nom. Elle donne rapidement des informations précises.

Le message essentiel est donc contenu dans un nom qui doit être rigoureusement choisi.

Exemple : Classement des dossiers, et non Rangement des dossiers (mot non professionnel).



## À vos rédactions !

La SARL Biosudazur, située à Nice et spécialisée dans la fabrication de produits biologiques, va procéder au recrutement d'un assistant comptable.

À l'aide de la fiche de poste, préparez l'annonce qui sera publiée dans le journal Nice Matin.

Le CV et la lettre de motivation sont à envoyer par courriel ([contact@biosudazur.com](mailto:contact@biosudazur.com)).

### La fiche de poste

#### Descriptif du poste

Assistant comptable – Rattachement  
Direction financière

**Missions :** Règlement factures fournisseurs – Établissement factures clients – Relance impayés – Tenue livres comptables – Déclarations comptables et fiscales

**Profil :** Rigueur, organisation, adaptation, gestion des priorités – Maîtrise des logiciels de comptabilité et tableur – BTS Comptabilité et gestion – 2 ans d'expérience

**Conditions :** CDI – Rémunération selon expérience – Poste évolutif

### Annonce à rédiger à partir de la fiche de poste

SARL BIOSUDAZUR Nice

Fabricant de produits biologiques

recherche

Un Assistant comptable H / F

rattaché(e) à la Direction financière

#### Vos missions

- Effectuer le règlement des factures fournisseurs
- Établir la facturation clients
- Procéder aux relances des impayés
- Assurer la tenue des livres comptables
- Établir les déclarations comptables et fiscales

#### Votre profil

- Vous êtes titulaire d'un BTS Comptabilité et gestion des organisations
- Vous avez deux années d'expérience dans ce domaine
- Vous possédez une bonne maîtrise des logiciels de comptabilité et du tableur
- Vous faites preuve de rigueur, d'organisation, d'adaptation, et vous savez gérer les priorités.

#### Nous vous proposons :

- Un poste évolutif en CDI
- Une rémunération selon expérience

Env. CV + Lettre motivation à [contact@biosudazur.com](mailto:contact@biosudazur.com)

## AUTOÉVALUATION



- ☐ J'ai indiqué le nom de l'entreprise et clairement formulé l'intitulé du poste.
- ☐ J'ai divisé mon annonce en trois parties (missions, profil, conditions).
- ☐ J'ai placé tous les éléments de la fiche de poste.
- ☐ J'ai mis en valeur les différents éléments de l'annonce.
- ☐ J'ai respecté les règles de l'énumération.
- ☐ J'ai choisi des phrases verbales, nominales ou infinitives, en fonction des parties.

# Le document d'accueil



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées du document

Exemple d'un livret d'accueil réalisé par les partenaires sociaux de la région Champagne-Ardenne (extraits).

### Modèle type de livret d'accueil



[www.agefos-pme-champagneardenne.com/Fileadmin/user\\_upload/30-Regions/Champagne-Ardenne/20-salarie/pdf/livretaccueil26112008.pdf](http://www.agefos-pme-champagneardenne.com/Fileadmin/user_upload/30-Regions/Champagne-Ardenne/20-salarie/pdf/livretaccueil26112008.pdf)

### 1 Qui rédige le livret d'accueil ?

L'employeur. Ici il s'agit d'un modèle que les entreprises peuvent adapter et personnaliser.

### 2 Pour qui ? Les nouveaux salariés.

### 3 Que comporte la page de garde ?

Une image symbolisant l'accueil (poignée de main) et un message d'accueil « Bienvenue dans l'entreprise ».

### 4 De quelle manière le contenu du livret d'accueil est-il annoncé ? Par le sommaire.

### 5 Comment le livret d'accueil est-il présenté ?

De manière structurée et sous forme de fiches. Mise en page comportant des textes, tableaux, images.

# Le document d'accueil : la mise en scène visuelle et les procédés d'écriture

**6** Complétez le tableau en répondant aux questions après avoir téléchargé le livret d'accueil.

	LES ILLUSTRATIONS ET LES PROCÉDÉS VISUELS	LES TEXTES
COUVERTURE	<p>Que symbolise le puzzle ?</p> <p><b>La relation entre l'employeur et le salarié est encore à construire.</b></p> <p>Expliquez l'emploi de la couleur et des corps de caractères différents.</p> <p><b>La couleur blanche sur le fond vert attire le regard tout comme la grande taille des lettres pour « Bienvenue ».</b></p>	<p>Identifiez la nature grammaticale du titre.</p> <p><b>Il s'agit d'un groupe nominal.</b></p> <p>Justifiez l'emploi de la marque d'énonciation « votre ».</p> <p><b>Pour séduire le futur employé et lui montrer qu'il sera, dans cette entreprise, presque comme chez lui.</b></p>
ÉDITO	<p>Comment les maquettistes appellent-ils le personnage figurant en haut de la page ?</p> <p><b>C'est un pictogramme.</b></p> <p>Quel rôle joue ce personnage dans l'ensemble du livret ?</p> <p><b>Il introduit, comme une lettrine, chaque texte.</b></p> <p>Justifiez la mise en paragraphes de l'édito.</p> <p><b>Chaque paragraphe développe un thème différent.</b></p>	<p>De quel terme le mot « édito » est-il l'abréviation ? Quel est son rôle ?</p> <p><b>Le mot complet est « éditorial ». Il rapporte la « parole » de l'employeur qui accueille le salarié.</b></p> <p>Justifiez les procédés d'écriture suivants :</p> <p>– l'emploi du « vous »</p> <p><b>Pour interpeller l'employé et l'impliquer.</b></p> <p>– les répétitions de mots</p> <p><b>Pour insister sur les mots clés : « intégration, livret d'accueil, entreprise ».</b></p>
SOMMAIRE	<p>Quels sont les procédés visuels communs entre les pages « Édito » et « Sommaire » ?</p> <p><b>On retrouve le pictogramme et la couleur verte pour le titre de la page.</b></p> <p>Pourquoi le maquettiste a-t-il répété ces procédés ?</p> <p><b>Pour faciliter, grâce à ces repères visuels récurrents, la lecture rapide du document.</b></p> <p>Nommez les signes en orange. Quel rôle jouent-ils ?</p> <p><b>Ce sont des puces pour introduire les titres.</b></p>	<p>Sur quel mot « racine » est construit le terme « sommaire » ? Par conséquent, que signifie-t-il ?</p> <p><b>Le mot racine est « somme ». Il énumère les titres des pages de l'ensemble du livret.</b></p> <p>Les titres sont-ils rédigés sous la forme de phrases verbales ou nominales ? Justifiez votre choix.</p> <p><b>Ce sont des phrases nominales car leur noyau est un groupe nominal.</b></p> <p>Pourquoi avoir choisi ce procédé d'écriture ?</p> <p><b>Les phrases nominales sont plus courtes et font ressortir l'essentiel de l'information.</b></p>
FICHES 2, 3 ET 12	<p>Quels sont les différents repères visuels que l'on retrouve sur les trois fiches ?</p> <p><b>Le titre en blanc sur fond vert avec les mêmes caractères.</b></p> <p><b>Les textes longs introduits par le pictogramme.</b></p> <p><b>Des encadrés explicatifs orange et beiges.</b></p> <p>De quelle nature sont les images ? Quels effets produisent-elles ?</p> <p><b>Les photos créent des effets de réel.</b></p>	<p>Pourquoi les titres des fiches peuvent-ils attirer un employé ?</p> <p><b>Parce que ces fiches concernent à la fois ses devoirs et ses droits dans l'entreprise.</b></p> <p>Quelle fiche par sa présentation et son contenu se distingue des deux autres ? Pourquoi ?</p> <p><b>La fiche 12 car elle est à compléter par l'employé.</b></p> <p><b>Ainsi ce document est personnalisé.</b></p>

## MÉMO



→ Le document d'accueil a pour but de faciliter l'intégration d'un nouvel employé dans une entreprise. Le livret doit donc être **attractif** avec des **illustrations séduisantes**. Il doit aussi pouvoir être **lu rapidement**, ce qui nécessite une **mise en page aérée** avec des **repères**

**visuels récurrents**. Les **phrases** doivent être **courtes** pour faire passer l'essentiel du message avec un **lexique valorisant** sur l'entreprise. On privilégie des énumérations rédigées sous la forme de **phrases nominales et précédées de puces**.

## Le document d'accueil



Production

## Pour préparer votre document d'accueil

**1** Vous effectuez un stage dans le service administratif du village de vacances « Les Sables d'Or » situé à La Rochelle. Votre manager vous demande d'inventer un titre accrocheur pour la couverture du livret d'accueil destiné aux nouveaux clients. Vous lui soumettez deux propositions avec des phrases nominales.

Titre 1 : Avec vous, pour vous, au village des « Sables d'Or »

Titre 2 : Vos vacances de rêve au village des « Sables d'Or »

**2** Pour ce même livret d'accueil, on vous demande aussi d'améliorer le lexique de la page « Édito ». Insérez dans le texte à trous des mots valorisants. Choisissez les bons termes dans la liste ci-dessous. Aidez-vous des accords grammaticaux.

*relaxante, merveilleux, savoureux, compétent, impatientement, espérée, éblouira, très attentif.*

Comme chaque année, un personnel très attentif  
et compétent vous attend  
impatiemment au Village-Vacances « Les Sables d'Or » sur notre merveilleux  
site près de La Rochelle.

Spécialement pour votre détente tant espérée :

- Des terrains de sport tout neufs ;
- Une relaxante piscine à bulles ;
- Un restaurant avec de savoureux mets ;
- Un solarium qui éblouira votre teint !

## GROS PLAN SUR...

## LES PHRASES NOMINALES

- Dans une phrase nominale, le mot « noyau » n'est pas un verbe.
  - Ce peut être :
    - un nom commun : Interdiction de fumer
    - un groupe nominal : Passage interdit
    - un adjectif : Interdit
    - un adverbe : Lentement mais sûrement...
- Toutefois, le mot « noyau » d'une phrase nominale peut être développé par un verbe.  
*Interdit de fumer !*

**3** Pour l'une des fiches du livret, vous devez rédiger un court texte formulant très lisiblement les informations ci-dessous rédigées sous forme de notes. Pour la lisibilité du texte, variez les caractères typographiques.

*Village à 5 min de la plage. Route des quatre-vents. 17000 Fouras. Accueil ouvert de 8 h à 20 h.*

Village-Vacances LES SABLES D'OR

Route des Quatre-Vents

17000 FOURAS

ACCUEIL : 8 h – 20 h

**4** Pour une autre fiche, on vous demande de transformer les phrases verbales ci-dessous en phrases nominales.

a. Des draps et couvertures sont fournis.

Fourniture des draps et des couvertures.

b. De la vaisselle et des ustensiles de cuisine sont rangés dans les placards.

Rangement de la vaisselle et des ustensiles de cuisine dans les placards.

c. Il est possible d'utiliser le radiateur électrique.

Utilisation possible (ou possibilité d'utiliser) du radiateur électrique.

d. Des télévisions sont à louer à l'accueil.

Location de télévisions à l'accueil.

e. Des jeux de société sont mis à la disposition des membres du club.

Mise à disposition de jeux de société pour les membres du club.

## À vos rédactions !

En stage dans une entreprise de travaux publics, vous êtes associé(e) à la conception du « Livret d'accueil sécurité de l'entreprise ».

Vous êtes chargé(e) de mettre en forme la page 2 (l'édito) du livret d'accueil placée avant le sommaire, d'après les recommandations du responsable de la sécurité.

### Recommandations de M. Noval

Prévoir un titre

**Intro :** « ... faire le point sur les risques auxquels le salarié peut être confronté »

**Destinataires :** toute personne de l'entr. lors de son intégration (nouvel embauché, intérimaire, stagiaire, salarié affecté à un nouveau poste).

**Auteur supposé :** le directeur de l'entreprise.

**Modalités de l'accueil** (en énumération, avec un verbe à l'infinitif) : gestes les + sûrs, modes opératoires de l'entr., utilisation des protections individuelles et collectives, paquetage d'équipement de protection adapté au poste occupé (casque, chaussures, gants...), équipements nécessaires au travail à réaliser (petit matériel portatif). Terminer par une phrase clé sur la sécurité et les remerciements du directeur.

Distinguer les paragraphes par des interlignes.

Varié les caractères typographiques (majuscules/minuscules, gras/maigre, polices...) selon les buts des textes.

G. Noval, Responsable de la sécurité

### LE LIVRET D'ACCUEIL SÉCURITÉ DE L'ENTREPRISE

• Avec ce livret d'accueil sécurité, nous souhaitons faire le point sur l'ensemble des risques auxquels vous pouvez être confronté(e) en lien avec votre travail.

• Ce livret est remis à toute personne de l'entreprise lors de son intégration :  
nouvel embauché ; personnel intérimaire ; salarié affecté à un nouveau poste de travail ; stagiaire.

• Le jour de votre arrivée, nous aurons à cœur de :

- vous montrer les gestes les plus sûrs ;
- vous expliquer les modes opératoires habituels de l'entreprise ;
- vous présenter l'utilisation des protections collectives et individuelles ;
- vous remettre le « paquetage » d'équipements de protection individuelle adapté au poste occupé (casque, chaussures, gants...) ;
- vous fournir les équipements de travail (petit matériel portatif...) nécessaires et appropriés au travail à réaliser.

La sécurité est un enjeu majeur pour notre entreprise.

Je vous remercie de l'attention que vous voudrez bien porter à ce livret d'accueil sécurité.

Bienvenue au sein de notre équipe !

Le Directeur

Cf. corrigé en ligne, Fichier « livret\_accueil\_edito.docx ».

### AUTO-ÉVALUATION



- ☐ J'ai titré la page 2 du livret d'accueil sécurité avec une phrase nominale.
- ☐ J'ai distingué des paragraphes pour faciliter la lecture du texte.
- ☐ J'ai employé des puces et des tirets pour les énumérations.
- ☐ J'ai utilisé un lexique pour accueillir et sécuriser le destinataire du livret.
- ☐ J'ai privilégié comme temps verbal le présent.




## Le courrier de sollicitation



Observation

## La situation de communication, le contenu et les visées du document

Confronté à des difficultés de trésorerie suite aux intempéries de décembre, le gérant de la SARL Absolue Piscines a adressé à l'URSSAF une demande d'étalement de paiement des cotisations sociales.



Monsieur le directeur de l'URSSAF de Nice  
152, avenue de la Californie  
06200 Nice

La Colle-sur-Loup,  
le 14 janvier N

**Lettre recommandée avec accusé de réception**  
**Référence :** n° URSSAF Nice 450 452  
**Objet :** Demande de délai de paiement  
**PJ :** 2

Monsieur le Directeur,

Je solicite de votre bienveillance un accord d'échelonnement du règlement des cotisations sociales dont notre entreprise est redevable au titre de la période allant du 1<sup>er</sup> au 30 novembre N pour un montant de 2549 euros.

Ce retard de paiement est indépendant de notre volonté et résulte du retard de perception des appels de fonds à nos clients du fait des intempéries de décembre. C'est pourquoi nous souhaiterions effectuer ce règlement en trois mensualités de 850 euros chacune. Ce règlement pourrait s'effectuer le 14 de chaque mois, à compter du 14 février et jusqu'au 14 avril N.

Vous trouverez ci-joint notre proposition d'échéancier accompagnée du premier versement correspondant à cet échéancier. Nous vous joignons également un chèque de 2692 euros correspondant au montant des cotisations salariales dues.

Je vous remercie de la bienveillante attention que vous voudrez porter à notre requête et reste à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Stéphane Borneau*  
Gérant

1016, bd Pierre-Sauvaigo  
06480 La Colle-sur-Loup

+ 33 (0)4 93 32 01 53  
+ 33 (0)9 70 06 88 31

SARL au capital de 5 000 euros  
512 838 756 RCS ANTIBES  
Code NAT : 4399 D  
absoluepiscines@hotmail.fr  
<https://sites.google.com/site/absoluepiscines>

## 1 Qui écrit ? À qui ?

Le gérant d'Absolue Piscines écrit au directeur de l'URSSAF de Nice.

## 2 À quel sujet ?

Païement des cotisations sociales.

## 3 Dans quel but ?

Obtenir un échelonnement des paiements.



## La hiérarchisation et la rédaction des informations

**4** Remettez dans l'ordre, en les numérotant, les informations contenues dans la lettre. Relevez des expressions significatives.

INFORMATIONS	EXPRESSIONS	N° D'ORDRE
La solution proposée	« trois mensualités de 850 euros chacune. Ce règlement pourrait s'effectuer le 14 de chaque mois, à compter du 14 février et jusqu'au 14 avril N »	3
Les raisons de la sollicitation	« est indépendant de notre volonté et résulte du retard de paiement de plusieurs de nos clients eux-mêmes confrontés à des difficultés financières »	2
Le contenu des pièces jointes	« proposition d'échéancier accompagné du premier versement » « également un chèque de 2 692 euros »	4
La sollicitation	« Je sollicite de votre bienveillance un accord d'échelonnement du règlement des cotisations sociales »	1

**5** Où se situe l'information essentielle ? Dans le premier paragraphe.

**6** Quelle expression établit le lien entre les raisons de la sollicitation et la solution proposée ? C'est pourquoi.

**7** Cette expression marque :

- ☐ la cause      ☒ la conséquence      ☐ le but      ☐ la concession

**8** Soulignez les verbes conjugués et complétez le tableau ci-dessous.

MODES	INDICATIF	CONDITIONNEL	IMPÉRATIF
VALEURS DES MODES	exprime : des faits certains	exprime : le souhait	exprime : une demande (je vous prie d'agréer)
EXEMPLES DE VERBES	« sollicite » ; « est » ; « résulte » ; « remercie » « trouverez », « voudrez », « joignons »	« souhaiterions » ; « pourrait »	« veuillez »

**9** Relevez dans la lettre des mots qui marquent le respect envers le destinataire.

« sollicite de votre bienveillance » ; « je vous remercie de la bienveillante attention » ; « salutations distinguées »

## La lettre de sollicitation : un courrier exceptionnel

**10** En quoi les circonstances de la lettre sont-elles exceptionnelles ? Des intempéries ont entraîné des difficultés de trésorerie pour l'entreprise en retardant les travaux et donc l'encaissement des appels de fonds.

**11** Quels arguments développe l'expéditeur pour convaincre son destinataire d'accepter sa demande ?

Le retard de paiement est indépendant de sa volonté, il propose une issue : il s'engage à payer en plusieurs fois selon un calendrier précis.

### MÉMO



- La lettre de sollicitation est un écrit très **personnalisé**, motivé par des circonstances exceptionnelles.
- La lettre débute souvent par une **demande** très concrète, qu'il s'agit ensuite d'**argumenter** pour convaincre le destinataire d'agir. L'expéditeur écrit **en son nom propre** (« je ») et cherche à

sensibiliser son interlocuteur par des marques de respect.

- La demande contient des **verbes au conditionnel** qui laissent entendre au destinataire qu'il sera le seul décideur et qu'on ne lui impose rien.
- Les **remerciements** sont indispensables dans la mesure où l'expéditeur demande une faveur.

## Le courrier de sollicitation



Production

## Pour préparer votre écrit professionnel

## 1 « Je sollicite de votre bienveillance... » : à quelles occasions utilise-t-on cette formule ?

- ☒ Pour une demande auprès d'un élu, qui détient une autorité déléguée par le peuple.
- ☐ Pour une demande d'emploi.
- ☐ Pour une demande de congé exceptionnel auprès de votre chef d'entreprise.
- ☒ Pour une demande auprès de fonctionnaires à qui l'État a délégué une part de son autorité.
- ☐ Pour n'importe quelle demande auprès d'une personne que l'on juge importante.

2 Choisissez les formules les mieux adaptées selon les circonstances : *Je sollicite de votre bienveillance ; J'ai l'honneur de solliciter ; Je vous demande ; Je me permets de solliciter.*

- a. Je vous demande la possibilité de laisser en stationnement un camion de déménagement...
- b. Je sollicite de votre bienveillance un échelonnement du paiement des cotisations de Sécurité sociale.
- c. Je me permets de solliciter une réduction des tarifs de cantine.
- d. J'ai l'honneur de solliciter la mise à disposition d' une salle pour organiser la fête des écoles primaires.

## 3 Améliorez l'expression de cette demande auprès d'une mairie, en modifiant les parties soulignées du texte.

Monsieur le maire,

Nous avons l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance le prêt d'une salle municipale pour organiser l'assemblée générale de notre chorale, le 4 février prochain. Malheureusement, notre association étant à but non lucratif, nous n'allons pas payer une location. Nous voulons en effet bénéficier d'un lieu, selon les modalités que vous définirez.

Nous sollicitons de votre bienveillance le prêt d'une salle municipale pour organiser l'assemblée générale de notre chorale, le 4 février prochain.

En effet, notre association étant à but non lucratif, nous sommes dans l'impossibilité de payer une location. C'est pourquoi nous serions désireux de pouvoir disposer d'un lieu gratuitement selon les modalités que vous définirez.

## 4 Conjuguez les verbes au conditionnel présent ou au futur de l'indicatif.

- a. Nous cherchons le soutien d'entreprises locales qui (pouvoir) pourraient nous aider.
- b. Nous (désirer) désirerions avoir votre appui.
- c. Je (souhaiter) souhaiterais que vous preniez les mesures nécessaires.
- d. Afin d'assurer un développement de notre action, nous (devoir) devrons faire face à des dépenses qui ne (être) seront pas couvertes par les cotisations de nos membres.
- e. Je me (tenir) tiendrai à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

## GROS PLAN SUR...

## LE CONDITIONNEL PRÉSENT

- Le mode conditionnel exprime le souhait, la possibilité. Dans la lettre de sollicitation, il sous-entend que le destinataire est celui qui peut réaliser le souhait.  
*Je souhaiterais (sous-entendu : si vous le voulez bien)*
- Il sert aussi à atténuer une demande.  
*Nous serions désireux...*

## À votre rédaction !

**L'association « Les amis du Web » organise pour ses adhérents des soirées d'initiation et de perfectionnement aux techniques de recherche sur Internet.**

**Lors de la dernière réunion, il a été décidé de demander une subvention à la mairie pour permettre l'achat de deux nouveaux ordinateurs en raison du nombre accru d'adhérents.**

**En qualité de secrétaire de l'association, vous préparez le courrier au nom du président Xavier Leluc, avec, en pièce jointe, le devis qui s'élève à 1 550 euros.**

« Les amis du Web »  
955, rue Maréchal-Foch  
06480 La Colle-sur-Loup

Monsieur le Maire  
Mairie de La Colle-sur-Loup  
Chemin du Canadel  
06480 La Colle-sur-Loup

La Colle-sur-Loup,

le **date du jour**

Objet : **demande de subvention**

PJ : **devis**

Monsieur le Maire,

L'association « Les amis du Web » a pour objet l'organisation de séances d'initiation et de perfectionnement aux techniques de recherche sur Internet.

Nous assistons à un véritable engouement pour ces activités et le nombre d'adhérents augmente régulièrement.

Aussi envisageons-nous l'achat de deux nouveaux ordinateurs pour un montant de 1 550 € (devis ci-joint).

Cependant, le total des cotisations versées par les adhérents ne suffira pas à couvrir intégralement cette dépense. C'est pourquoi j'ai l'honneur de solliciter l'attribution d'une subvention qui permettrait de concrétiser ce projet d'équipement au profit de nombreux de vos administrés.

J'espère que vous serez sensible à cette demande et, au nom de l'association, je vous en remercie.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

*Xavier Leluc*

### AUTOÉVALUATION



- ☐ J'ai renseigné toutes les mentions obligatoires de la lettre (date, objet, PJ...).
- ☐ J'ai présenté clairement et précisément ma sollicitation.
- ☐ J'ai argumenté ma demande pour convaincre mon destinataire.
- ☐ J'ai utilisé des mots de liaison pour structurer mon écrit.
- ☐ J'ai employé le conditionnel, le présent et le futur de l'indicatif.
- ☐ J'ai remercié mon destinataire.

## 1.1. Le graphe Pert

C'est une **représentation graphique** permettant de visualiser l'**enchaînement des étapes** d'un projet afin d'évaluer sa durée totale (chemin critique) et de faciliter sa coordination et son contrôle. L'enchaînement des tâches conduit à la réalisation finale du projet.

### ► Établir le tableau des antériorités

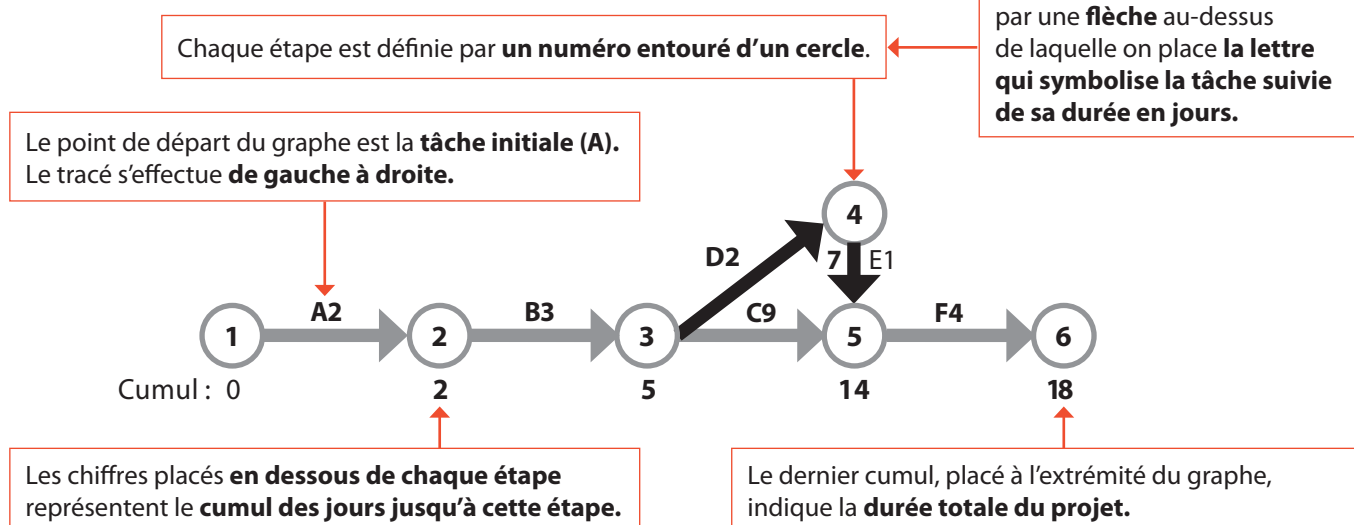
Les tâches sont placées dans un ordre chronologique et symbolisées par une **lettre**.

Tâches		Durée	Antériorité
→ A	Creuser les fondations	2	–
B	Couler les fondations	3	A
C	Monter les murs jusqu'au toit	9	B
D	Placer les linteaux de fenêtres	2	B
E	Placer les linteaux de portes	1	D
F	Placer la charpente	4	E

Indique la ou les tâches devant être accomplies **avant** le démarrage de la tâche suivante.

La durée de chaque tâche, symbolisée par une lettre, est exprimée en **jours**.

### ► Construire et interpréter le graphe



**Les tâches sont dites « séquentielles »** lorsqu'elles se succèdent (ex. : tâches A et B).

**Les tâches sont dites « en parallèle »** lorsqu'elles peuvent s'exécuter en même temps, à partir d'une même tâche antérieure (ex. : tâches C et D).

**Le chemin critique**, tracé en gris (ex. : tâches ABCF) constitue le chemin le plus long entre la première et la dernière étape et par conséquent **la durée totale du projet**. Si l'une des tâches du chemin critique augmente, la durée totale du projet augmentera d'autant et le projet sera retardé. Ce sont donc ces tâches qu'il conviendra de surveiller attentivement.

### ► Lire un Pert : exemple

La tâche A est d'une durée prévue de 2 jours.

Au moment de l'étape 3, les tâches A et B devront être accomplies.

5 jours seront nécessaires pour atteindre cette étape.

La tâche C pourra donc commencer, au plus tôt, après 5 jours.

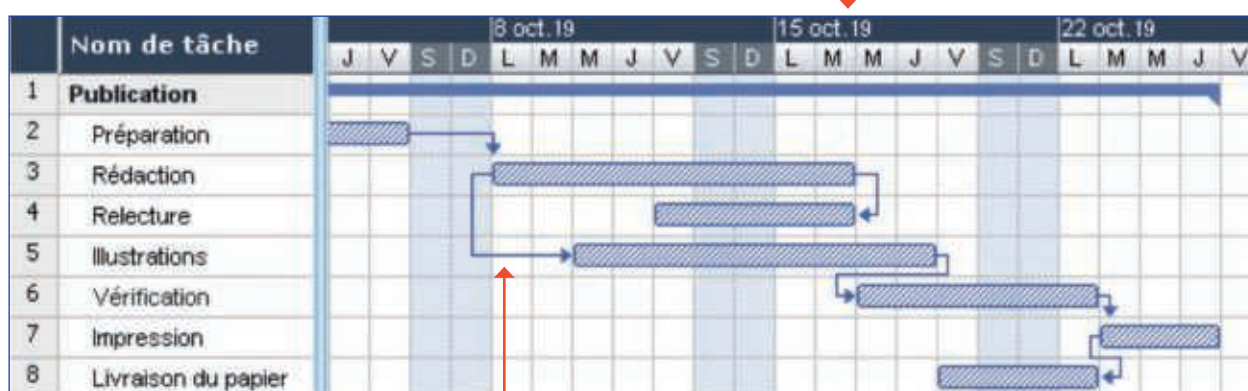
La représentation complète du graphe permet de déterminer le chemin critique constitué des tâches A-B-C-F (18 jours).

## 1.2. Le diagramme de Gantt

C'est une **représentation visuelle** de l'état d'avancement des différentes activités ou tâches d'un projet. En raison de sa facilité de lecture, cet outil est très fréquemment utilisé par les chefs de projet. Il constitue un bon moyen de communication entre les différents acteurs impliqués et facilite l'organisation puis le suivi du travail.

### ► Lire un Gantt

L'axe des abscisses représente les **unités de temps** exprimées en mois, semaines, jours et/ou heures.



L'axe des ordonnées indique les **différentes tâches et leur numéro**.

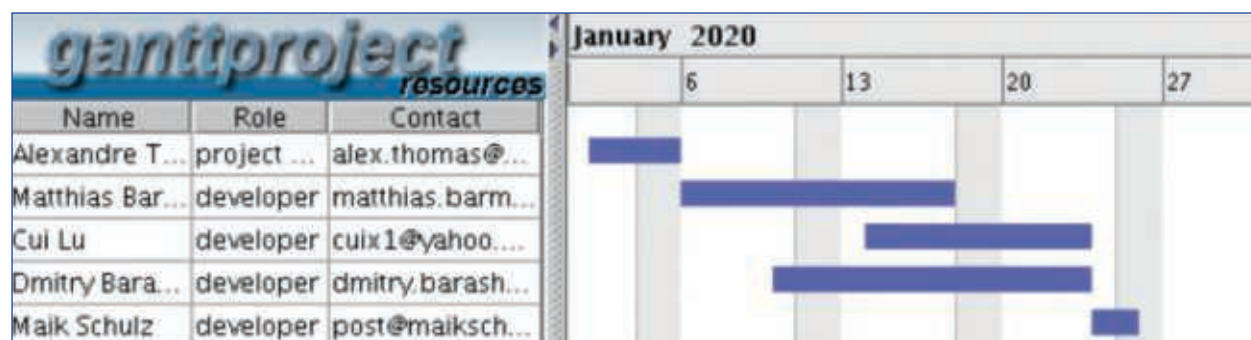
Il est fréquent de matérialiser par des flèches les **liens de dépendance** entre les tâches (la flèche relie une tâche qui doit être commencée à celle qui devra alors la suivre).

La **durée d'exécution** d'une tâche est matérialisée par une barre horizontale.

### ► Créer un Gantt automatiquement

1. Sélectionner un logiciel spécialisé (libre ou payant) ou effectuer la manipulation dans un logiciel de gestion intégré (PGI).
2. Utiliser ces outils permet de :
  - **recalculer les dates et durée de chaque tâche** ainsi que la durée totale du projet lorsque des modifications doivent être apportées ;
  - **obtenir des informations pour chaque tâche** : liste de personnes ressources et indicateurs de leur implication dans le projet (100 % de leur temps consacré au projet ou 50 %, etc.).

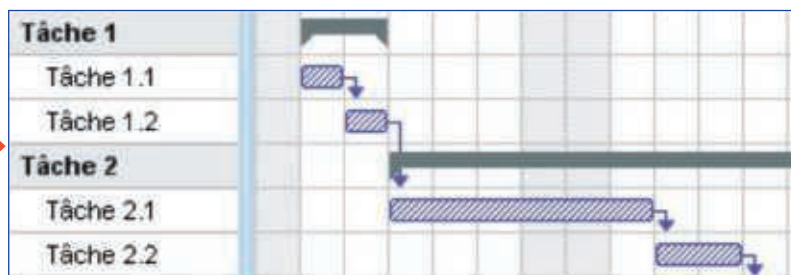
Exemple :



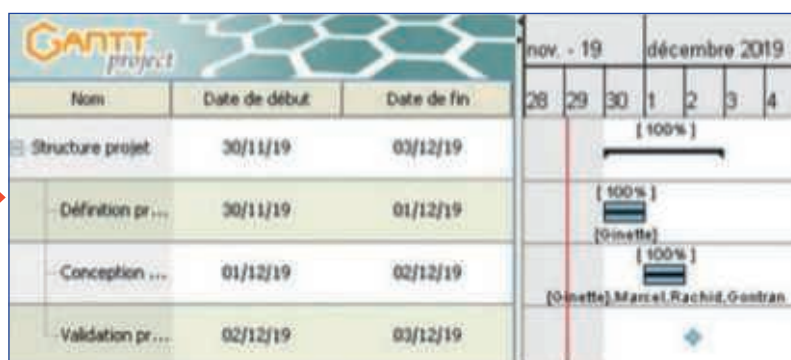


## 3. Intégrer les informations suivantes pour créer le Gantt.

1. Entrer la liste des tâches et des sous-tâches.



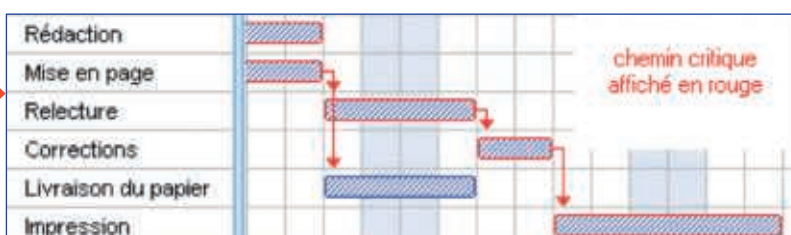
2. Attribuer les ressources, affecter et planifier la charge de travail.



À chaque tâche, une ou plusieurs personnes « ressources » peuvent être affectées. Le pourcentage indique la charge de travail supportée par chaque ressource.

Il faut fixer la date de début du projet et les dates de début et de fin de chaque tâche.

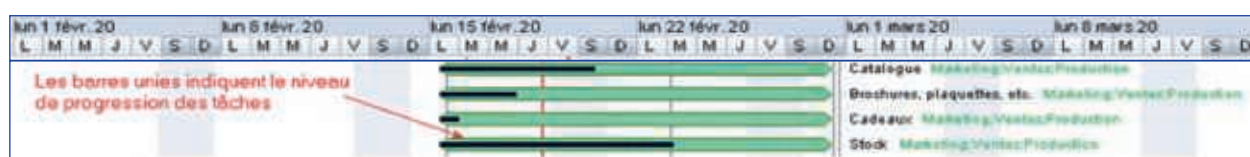
3. Établir les connexions entre les tâches.



Certaines tâches ne peuvent commencer que si l'une est terminée. Il faut créer des liens entre les tâches pour visualiser les connexions qui lieront le projet (flèches rouges).

## ► Utiliser un diagramme de Gantt automatisé

Le diagramme est créé. Il convient d'assurer sa gestion dans le temps. Il est important de pouvoir comparer la planification prévue initialement et l'évolution de la planification pour dresser des bilans d'étape.

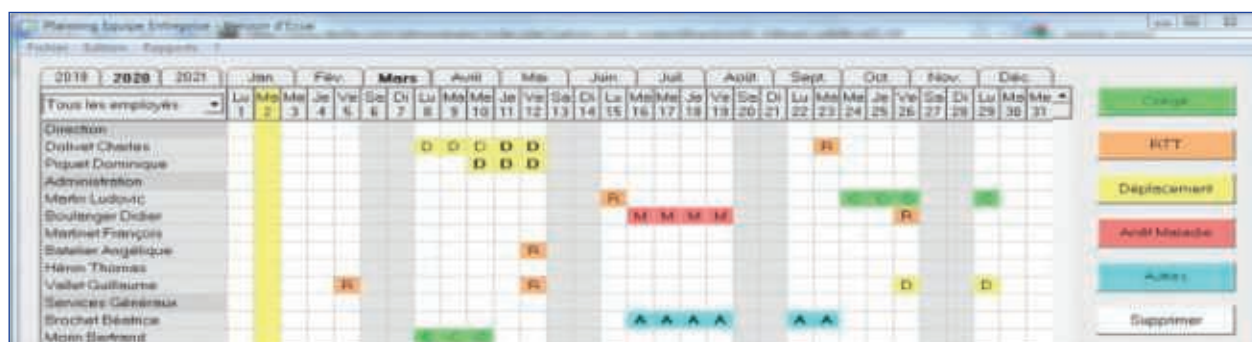


À chaque étape, il est possible de faire évoluer l'avancement d'une activité et d'augmenter alors son pourcentage de réalisation.



### 1.3. Le planigramme

#### ► Utiliser un planigramme



Le planigramme s'utilise :

- **avant l'exécution du projet**, comme outil de prévision pour planifier les tâches et affecter les ressources humaines et financières ;
- **au cours du projet**, comme outil de contrôle pour suivre le déroulement du processus ;
- **à l'issue du projet**, pour contrôler si les réalisations sont conformes aux prévisions.

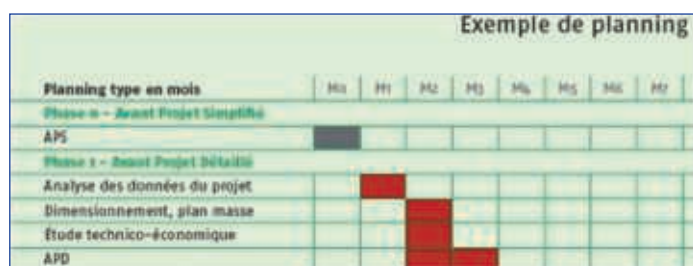
Le chef de projet détermine les acteurs amenés à utiliser le planigramme et l'acteur qui le mettra à jour.

L'assistant administratif assure bien souvent cette mission et choisit le type de planigramme le plus approprié.

#### ► Sélectionner un planigramme

*Le planigramme traditionnel*

Des outils simples sont parfois mis en œuvre : les planigrammes traditionnels (magnétiques, à bandelettes, en fiches en T). Les logiciels Word, Excel ou encore l'application Google agenda permettent également de construire des planigrammes.



En ordonnée, sont placées les informations fixes (qui ne changent pas comme les personnes, les activités, les matériels...). En abscisse, figure l'échelle de temps (heures, jours, semaines, mois...).

*Le planigramme automatisé*

Les entreprises utilisent de plus en plus souvent des planigrammes automatisés réalisés à l'aide de logiciels spécialisés : Microsoft Project, DirectPlanning...



Les tâches sont positionnées dans un ordre logique de réalisation. À chaque tâche correspond une durée, une date de début et de fin et une personne ressource.

## 2.1. Utiliser les formules simples

Excel est un tableur qui permet d'automatiser des calculs.

### ► Exemple 1 : calcul d'un montant TTC

	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	
3	FACT 2	20	5,50%	
4				

1 Le TTC de la facture 1 est calculé dans la cellule D2. Cliquer sur D2.

AUJOURDHUI				
	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	=
3	FACT 2	20	5,50%	
4				

2 Taper le signe = ou cliquer sur fx : la barre de formules s'active.

AUJOURDHUI				
	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	=B2
3	FACT 2	20	5,50%	
4				

3 Sélectionner la première cellule de la formule, soit le « multiplicande ».

4 Saisir l'opérateur (\*, signe de multiplication) et, entre parenthèses, le multiplicateur (ici 1 + la cellule C2 ou 0,2, soit 1,20) .

D2				
	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	=B2*(1+C2)
3	FACT 2	20	5,50%	
4				

5 On obtient le montant TTC dans la cellule D2 sélectionnée en 1 .

### ► Exemple 2 : la fonction somme

AUJOURDHUI				
	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	12,00
3	FACT 2	20	5,50%	21,1
4	FACT 3	50	20%	60
7				
8	TOTAUX	=SOMME(B2:B7)		
9				

Une formule se termine obligatoirement par une parenthèse.

Référence de la première cellule dont on souhaite additionner le contenu.

AUJOURDHUI				
	A	B	C	D
1		HT	TVA	TTC
2	FACT 1	10	20%	11,96
3	FACT 2	20	5,50%	21,1
4	FACT 3	50	20%	59,8
8	TOTAUX	=SOMME(B2:B7)		
9				
10				

Référence de la dernière cellule dont on souhaite additionner le contenu.

B2:B7 toutes les cellules entre les cellules de B2 à B7.  
B2;B7 la cellule B2 + la cellule B7 uniquement.

## 2.2. Gérer la liaison entre feuilles

Les données d'une feuille peuvent être reportées automatiquement sur une autre feuille en utilisant une liaison.

Feuille 1

AUJOURDHUI	A	B	C	D
	HT	TVA	TTC	
1				
2	FACT 1	10,00	19,60%	11,96
3	FACT 2	20,00	5,50%	21,1
4	FACT 3	50,00	19,60%	59,8
7				
8	TOTAUX	80,00		92,88

Feuille 2

C3	A	B	C	D
1				
2	Récapitulatif trimestre 1			
3	Mois	HT	TTC	
4	janvier	80,00	92,88	
5	février			
6	mars			

1. Se placer sur la cellule destinataire (ici feuille 2 cellule B3).
2. Taper le signe = et aller sur la cellule à lier (ici feuille 1 cellule B8).
3. Valider.

## 2.3. Utiliser l'incrémentation et les valeurs absolues

L'incrémentation\* par copie d'une formule modifie la valeur des cellules.

\* Ce qui permet de répéter plusieurs fois la même opération dans des cellules différentes.

B4	A	B	C	D
	Taux TVA	19,60%		
1				
2				
3	HT	Montant TVA		
4	10	1,96		
5	20	0		
6	30	#VALEUR!		

B4	A	B	C	D
	Taux TVA	19,60%		
1				
2				
3	HT	Montant TVA		
4	10	1,96		
5	20	3,92		
6	30	5,88		

Quand on incrémente, c'est-à-dire quand on copie une formule afin qu'elle soit valable pour les lignes suivantes, la valeur des cellules se modifie d'elle-même.

Ainsi, la formule **A4\*B1** de la cellule B4 devient **A6\*B3** dans la cellule B6. Cela convient pour A6 qui est bien le HT mais pas pour le taux de TVA qu'il faut toujours chercher en B1 et non en B3. Il faut donc transformer la cellule B1 en **VALEUR ABSOLUE**.

Pour cela, cliquer sur B4, dans la barre de formules, sélectionner B1 et utiliser la touche F4.

La formule « **=A4\*B1** » devient ainsi universelle et applicable à toutes les lignes en apparaissant ainsi « **=A4\*\$B\$1** ».

## 2.4. Utiliser une fonction

Une fonction est un petit programme qui permet d'exécuter des opérations plus ou moins complexes.

Elle respecte une syntaxe très précise : **=nom.de.la.fonction(argument1;argument2;...)**

### ► Exemple de la fonction « SI » :

Elle permet de faire effectuer automatiquement une opération **SI** une certaine condition est remplie et une autre condition **SI** elle ne l'est pas.

Si la cellule « taux tarif » est vide (« ») alors ne rien afficher (« »), sinon afficher la multiplication du nombre de km par le forfait kilométrique **=SI(B6=» «;» «;C6\*G6)**.

H6	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
5								
6	Nom des représentants	Taux tarif	Nombre de lott	Nombre de repas	Nombre de nuit(s)	Fixe voiture	Forfait km	Rembours. des km
7	ARMAND	T1	1940	20	13	400,00 €	0,60 €	1 164,00 €
8	CABOT	T1	1130	17	14	400,00 €	0,60 €	678,00 €
9	DEROUILLARD	T2	1960	22	0	320,00 €	0,60 €	1 170,00 €
10	GARZON	T2	1525	13	5	320,00 €	0,60 €	915,00 €
11	JOCKARDI	T2	3870	18	5	320,00 €	0,75 €	2 902,50 €
12	MARGUIS	T2	415	19	0	320,00 €	0,60 €	249,00 €
13	PRADIER	T2	1305	20	12	320,00 €	0,60 €	783,00 €
14	ROGERS	T1	3350	22	18	400,00 €	0,75 €	2 512,50 €
15	SABATIER	T2	830	21	4	320,00 €	0,60 €	498,00 €
16	VAMECUMI	T1	1000	14	0	400,00 €	0,60 €	996,00 €
17	TOTAL		17985	180	71	3 320,00 €		11 874,00 €

## 1. Se connecter à la page Facebook

Tout titulaire d'un compte Facebook peut créer une ou plusieurs pages sur le réseau social. Chaque page répond à des besoins de communication différents, mais dispose des mêmes fonctionnalités pour communiquer : partage de publications, publications promues (payantes), photo de couverture (en-tête), ajout d'onglets, etc.

Choisir un type, puis une catégorie de pages pour chaque page créée.

Le type et la catégorie de pages servent à les classer.

### ► Pour créer une page, deux choix sont possibles :

1. Depuis votre compte Facebook : sélectionner l'icône de la flèche en haut à droite, puis choisir « Créer une page ». Vous pourrez ensuite accéder à votre page *via* ce menu une fois celle-ci créée.

2. Ou rendez-vous directement sur cette page : [www.facebook.com/pages/creation/](http://www.facebook.com/pages/creation/)

## 2. Choisir le type de page

Parmi les types de pages proposées, choisir celui qui correspond à votre besoin.



## 3. Choisir une catégorie

1. Une fois le type de page choisi, sélectionner une catégorie et attribuer un nom à la page.

Vous pouvez également la décrire, et renseigner une URL si la page est liée à un site web.

Exemple :

The screenshot shows the 'Entreprise ou marque' section of the Facebook page creation form. It includes fields for 'Nom de la Page' (filled with 'Présentation Entreprise Le Ptit Tour à Rou de Uly'), 'Catégorie' (filled with 'Entreprise locale'), 'Adresse' (filled with 'Chemin des Lézineux', 'Cernon, Franche-Comté, France', and '30240'), and 'Numéro de téléphone (facultatif)' (filled with '03 84 82 79 12'). There is a checkbox for 'Ne pas afficher mon adresse. N'afficher que le fait que l'entreprise se trouve dans cette ville et dans la région.' and a 'Continuer' button at the bottom.

2. Vous pouvez ajouter une photo au profil de la société que vous avez créée.

Exemple :



Se laisser guider  
sur le site









## VOS AVANTAGES NUMÉRIQUES

**foucherconnect.fr**

Ce manuel papier est enrichi de ressources numériques en accès direct

**GRATUIT**

#vidéo  
foucherconnect.fr/19pm001

[www.foucherconnect.fr](http://www.foucherconnect.fr) en indiquant le code ressource ou par **flashcode**



### MANUEL NUMÉRIQUE ENRICHİ

Saisie et enregistrement des réponses.  
Synthèses rédigées.  
QCM interactifs.

➡ Tester le manuel numérique  
[www.jeteste.fr/5394032](http://www.jeteste.fr/5394032)



**Vous équipez vos élèves de manuels papier ?**

**GRATUIT**

- > Les manuels numériques élève - 1 an
- > Le manuel numérique enseignant - 1 an

➡ Accès à l'offre gratuite sur [www.jeteste.fr/5394032](http://www.jeteste.fr/5394032)



**Vous équipez vos élèves de manuels numériques ?**

**GRATUIT**

- > Le manuel numérique enseignant - 1 an

➡ Accès à l'offre gratuite lors de l'achat des manuels numériques élève sur [www.kiosque-edu.com](http://www.kiosque-edu.com)

Conditions détaillées des offres et autres tarifs : [www.kiosque-edu.com](http://www.kiosque-edu.com)

### DANS LA MÊME COLLECTION



**SPÉCIMEN**

COMMERCIALISATION INTERDITE  
17 3266 8

Version élève

17 3279 1  
ISBN : 978-2-216-15394-7