

➔ Atouts compétences

BTS | **SAM**

BLOC 1

Optimisation des processus administratifs

1^{re} et 2^e années

RÉFORME
BTS 2018

S. Bailleul
N. Berche
S. Blocquel
B. Ceriani
M. Couwez
C. Malmey
N. Vitel

foucherconnect.fr

Dans ce manuel, des ressources
en accès direct pour tous



BLOC 1

Optimisation des processus administratifs

1^{re} et 2^e années



Sabine Bailleul

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Ribot, Saint-Omer

Nathalie Berche

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Anatole France, Lillers

Stéphanie Blocquel

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Ribot, Saint-Omer

Brigitte Ceriani

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée international Montebello, Lille

Melvin Couwez

Relais RH, chargé de l'optimisation du SI, AFPA, Douai-Cantin

Christine Malarmey

Formatrice en BTS, classes de BTS, Lycée Saint-Pierre, Brunoy

Nicolas Vitel

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Darchicourt, Hénin-Beaumont

Mode d'emploi

foucherconnect.fr

Votre manuel Foucher s'enrichit de ressources numériques

Lorsque je rencontre un pictogramme ressource au fil des pages :

vidéo

CartaDeMazzaro - 2,30 min

foucherconnect.fr/180pa11

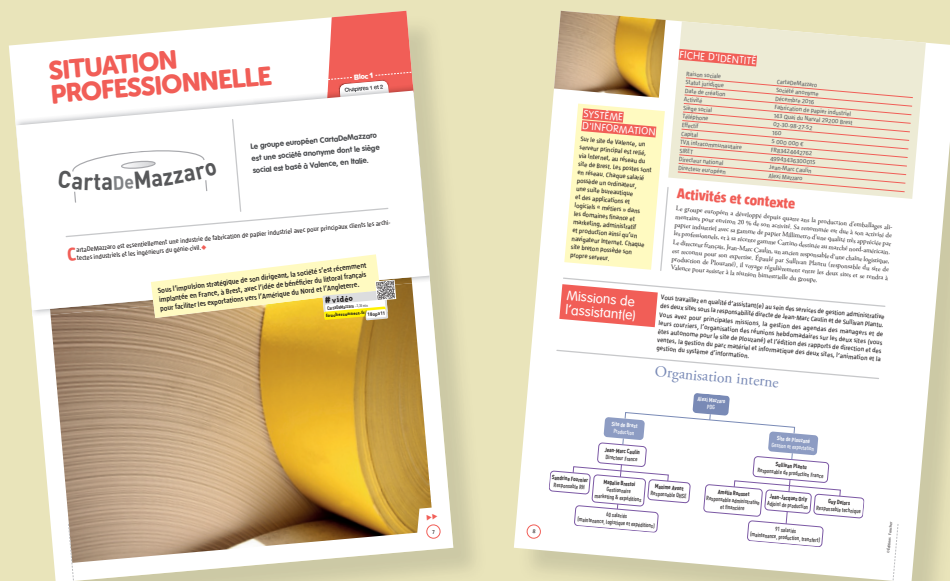


1. Je vais sur www.foucherconnect.fr
J'enregistre cette page dans mes favoris pour les prochaines fois.
2. Je saisis le code de la ressource indiqué dans le pictogramme.
3. Je visualise ma ressource.

Des FLASHCODES permettent aussi d'accéder aux ressources depuis un smartphone

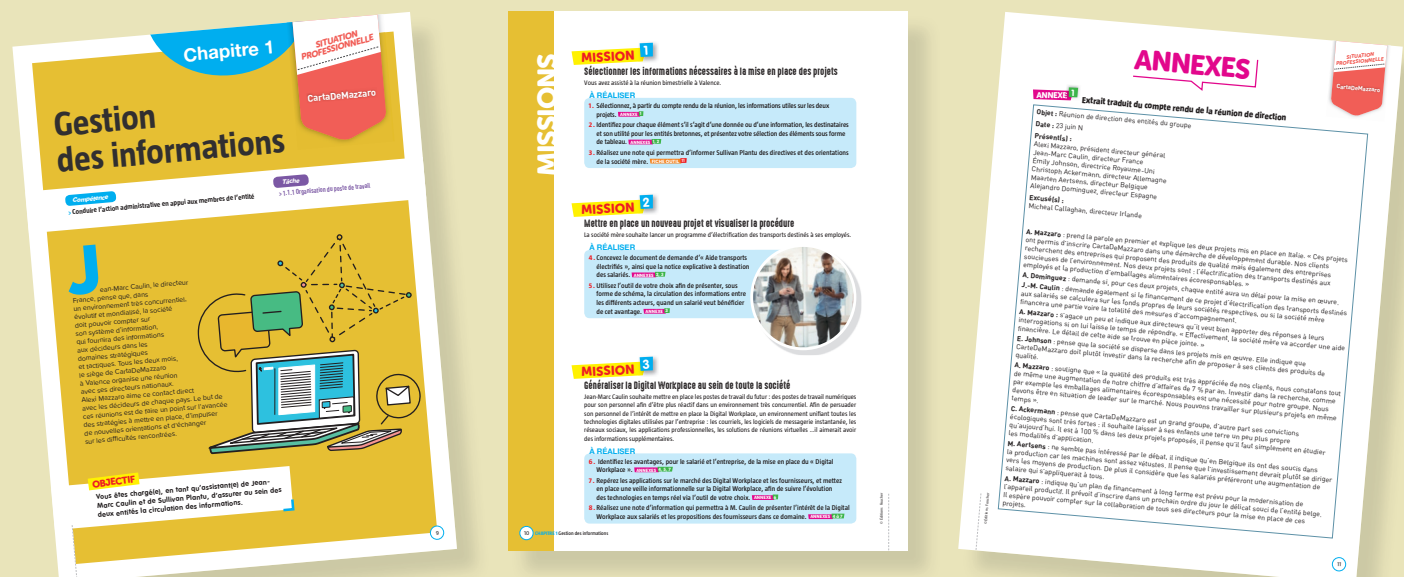
Situation professionnelle

7 situations professionnelles dans l'ouvrage. Chaque situation chapeaute 2 ou 4 chapitres.



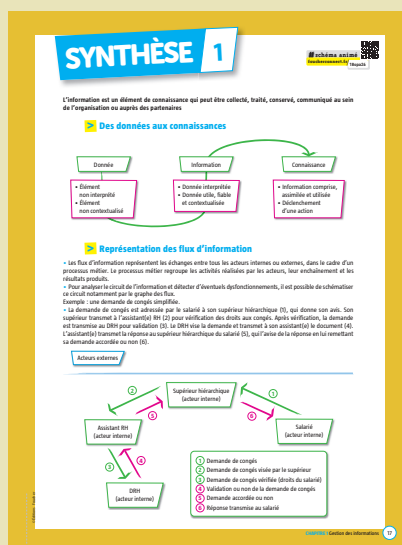
Ouverture de chapitre, Missions, Annexes

L'étudiant doit résoudre le problème rencontré par l'entreprise à travers 2 à 4 missions et dispose, pour y parvenir, d'annexes contextuelles et notionnelles.



Synthèse

L'essentiel des éléments à retenir.



Entraînement

Des exercices progressifs

ENTRAÎNEMENT

EXERCICE 1

Vous venez d'intégrer la société Barbaros en remplacement d'un collègue malade. Cette société est spécialisée dans la vente de chapiteaux. Vous travaillez pour deux commerciaux. Chaque commercial propose opérationnelle dans la vente de chapiteaux. Vous travaillez pour deux commerciaux. Chaque commercial propose opérationnelle dans la vente de chapiteaux. Vous travaillez pour deux commerciaux. Chaque commercial propose opérationnelle dans la vente de chapiteaux.

Proposez une gestion centralisée et performante des fichiers, connue aux deux managers plus facile d'entretien.

Arrière	Antérieur des fichiers, utilisés par les commerciaux	Marc Barrot
GESTION DES CLIENTS Commercial Client Facturation	GESTION DES CLIENTS Client Facturation	GESTION DES CLIENTS Client Facturation
Arrière de l'entreprise Bon de commande Bon de livraison Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs	Arrière de l'entreprise Bon de commande Bon de livraison Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs	Arrière de l'entreprise Bon de commande Bon de livraison Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs Coordonnées clients Coordonnées fournisseurs
Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients
Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients
Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients	Client Liste des clients Répartition clients

ENTRAÎNEMENT

EXERCICE 2

La société L'essentiel, spécialisée de charcuterie en France, est une entreprise en pleine expansion. La qualité des charcuteries est la priorité de son fondateur. La qualité, l'hygiène, la responsabilité des fournisseurs, la qualité des emballages sont les points sur lesquels il insiste. L'essentiel est une entreprise en pleine expansion. La qualité des charcuteries est la priorité de son fondateur. La qualité, l'hygiène, la responsabilité des fournisseurs, la qualité des emballages sont les points sur lesquels il insiste.

Comment rédiger un mode opératoire efficace et clair ?

Il est composé de :

- Objectif** : Clarifier l'objectif de l'opération.
- Pré-requis** : Définir les pré-requis nécessaires à la réalisation de l'opération.
- Matériel** : Définir le matériel nécessaire à la réalisation de l'opération.
- Procédure** : Définir la procédure à suivre pour la réalisation de l'opération.
- Contrôle** : Définir les contrôles à effectuer pour vérifier la qualité de l'opération.

Il est rédigé par :

- Le responsable de l'opération.
- Le responsable de la qualité.
- Le responsable de la production.
- Le responsable de la logistique.
- Le responsable de la maintenance.
- Le responsable de la sécurité.

Fiches outils

Tous les outils transversaux nécessaires à la réalisation des missions, avec un système de renvois aux fiches.

Le tableur : fonctions filtre et tri

QUESTIONS QUE C'EST ?

Il est possible d'automatiser des documents grâce à l'utilisation de formules de calcul simples ou complexes (addition, multiplication, soustraction, etc.), à l'aide de fonctions (formule automatique, etc.), à l'aide de fonctions (formule automatique, etc.), à l'aide de fonctions (formule automatique, etc.).

À QUOI CA SERT ?

Filtre automatique

Sélectionner les données qui répondent à des critères prédéfinis (selon les critères).

Tri automatique

Classer les données par ordre croissant (de A à Z), décroissant (de Z à A), ou personnalisé (selon les critères prédéfinis).

COMMENT PROCÉDER ?

Filtre

- Sélectionner la plage de données.
- Cliquer sur l'onglet « Filtre » dans le ruban « Données ».
- Cliquer sur l'icône « Filtre » dans le ruban « Données ».

Tri

- Sélectionner la plage de données.
- Cliquer sur l'onglet « Tri » dans le ruban « Données ».
- Cliquer sur l'icône « Tri » dans le ruban « Données ».

FICHE OUTIL

Tri : icône « Tri » et « Filtre »

- Sélectionner la plage de données.
- Cliquer sur l'onglet « Tri » dans le ruban « Données ».
- Cliquer sur l'icône « Tri » dans le ruban « Données ».

Filtre : icône « Filtre » et « Filtre »

- Sélectionner la plage de données.
- Cliquer sur l'onglet « Filtre » dans le ruban « Données ».
- Cliquer sur l'icône « Filtre » dans le ruban « Données ».



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

Sommaire

Compétence Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité

Situation professionnelle CartaDeMazzaro 7

Chapitre 1 Gestion des informations 9

Chapitre 2 Système d'information 21

Situation professionnelle Natura Jeux 33

Chapitre 3 Optimisation de la relation avec les clients externes 35

Chapitre 4 Gestion de l'information entre les clients internes 45

Situation professionnelle Consofinance 55

Chapitre 5 Coordination des activités des membres de l'entité 57

Chapitre 6 Assistance à l'utilisation des équipements
et des solutions numériques 69

Compétence Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier

Situation professionnelle Envir'Opale 79

Chapitre 7 Gestion des déplacements 81

Chapitre 8 Recherche, sélection et suivi des appels d'offre 91

Chapitre 9 Mise en œuvre d'une démarche de certification 101

Compétence Contribuer à la pérennisation des processus

Situation professionnelle Mairie de Villeneuve-les-Roses 111

Chapitre 10 Identification, formalisation et caractérisation
des processus 113

Chapitre 11 Identification d'un problème et proposition de solutions 123

Chapitre 12 Résolution d'un problème et accompagnement
de la solution 135

Situation professionnelle ASCA 147

Chapitre 13 Formalisation et diffusion des procédures 149

Chapitre 14 Contribution à la qualité et à la sécurité
du système d'information 161

Compétence Rationnaliser l'usage des ressources de l'entité

Situation professionnelle F-Line 171

Chapitre 15 Préparation du budget de fournitures et petits matériels 173

Chapitre 16 Négociation avec les fournisseurs 185

Chapitre 17 Élaboration du budget de fournitures et des tableaux
de bord budgétaires 197

Chapitre 18 Suivi des consommations et des budgets 207

Fiches outils 217

Liste des fiches outils

- Fiche n° 1 Le tableur, fonctions : tri et filtre
- Fiche n° 2 Le tableur : tableau croisé dynamique
- Fiche n° 3 Le tableau de bord
- Fiche n° 4 Le budget prévisionnel
- Fiche n° 5 La veille informationnelle et la recherche d'informations
- Fiche n° 6 Les outils collaboratifs
- Fiche n° 7 La carte mentale ou schéma heuristique
- Fiche n° 8 Les outils de gestion du temps
- Fiche n° 9 Le compte rendu
- Fiche n° 10 La lettre professionnelle
- Fiche n° 11 Les notes de service
- Fiche n° 12 Le questionnaire
- Fiche n° 13 Les écrits de synthèse
- Fiche n° 14 L'infographie
- Fiche n° 15 Le publipostage
- Fiche n° 16 La schématisation des processus

SITUATION PROFESSIONNELLE

Bloc 1

Chapitres 1 et 2



Le groupe européen CartaDeMazzaro est une société anonyme dont le siège social est basé à Valence, en Italie.

CartaDeMazzaro est essentiellement une industrie de fabrication de papier industriel avec pour principaux clients les architectes industriels et les ingénieurs du génie-civil. ♦

Sous l'impulsion stratégique de son dirigeant, la société s'est récemment implantée en France, à Brest, avec l'idée de bénéficier du littoral français pour faciliter les exportations vers l'Amérique du Nord et l'Angleterre.

vidéo

CartaDeMazzaro - 2,30 min

foucherconnect.fr

18opa11





SYSTÈME D'INFORMATION

Sur le site de Valence, un serveur principal est relié, via Internet, au réseau du site de Brest. Les postes sont en réseau. Chaque salarié possède un ordinateur, une suite bureautique et des applications et logiciels « métiers » dans les domaines finance et marketing, administratif et production ainsi qu'un navigateur Internet. Chaque site breton possède son propre serveur.

FICHE D'IDENTITÉ

Raison sociale	CartaDeMazzaro
Statut juridique	Société anonyme
Date de création	Décembre 2016
Activité	Fabrication de papier industriel
Siège social	143 Quai du Narval 29200 Brest
Téléphone	02-30-98-27-52
Effectif	160
Capital	5 000 000 €
TVA intracommunautaire	FR83424442762
SIRET	49943436300015
Directeur national	Jean-Marc Caulin
Directeur européen	Alexi Mazzaro

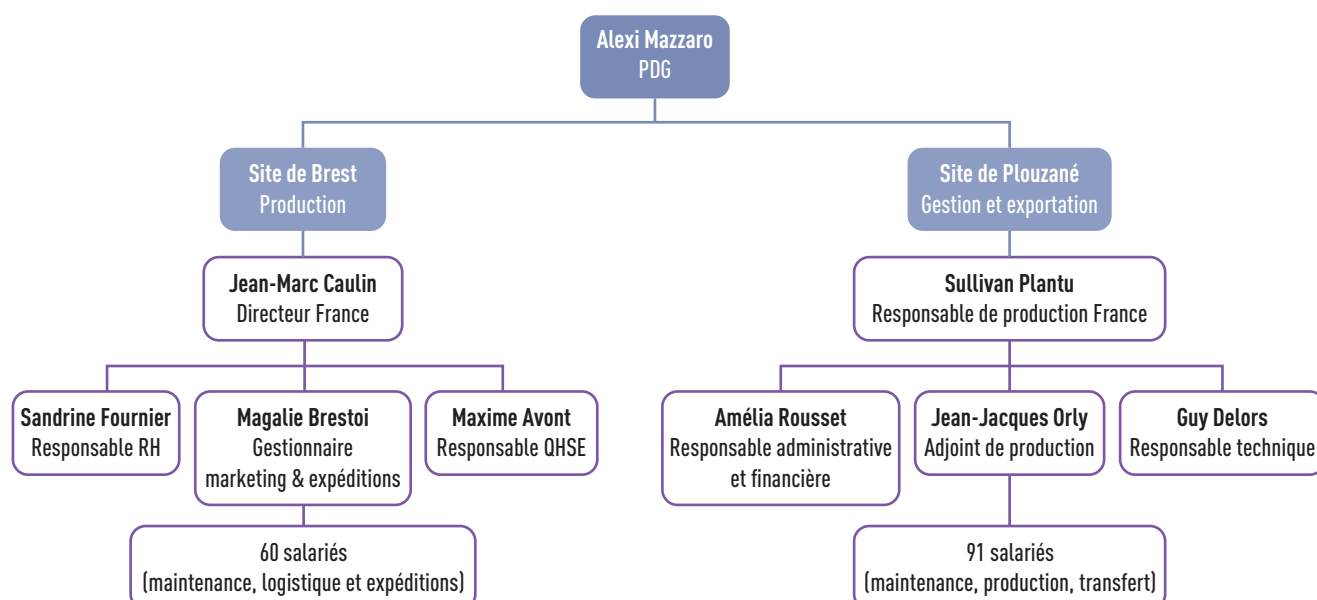
Activités et contexte

Le groupe européen a développé depuis quatre ans la production d'emballages alimentaires pour environ 20 % de son activité. Sa renommée est due à son activité de papier industriel avec sa gamme de papier Millimetro d'une qualité très appréciée par les professionnels, et à sa récente gamme Cartino destinée au marché nord-américain. Le directeur français, Jean-Marc Caulin, un ancien responsable d'une chaîne logistique, est reconnu pour son expertise. Épaulé par Sullivan Plantu (responsable du site de production de Plouzané), il voyage régulièrement entre les deux sites et se rendra à Valence pour assister à la réunion bimestrielle du groupe.

Missions de l'assistant(e)

Vous travaillez en qualité d'assistant(e) au sein des services de gestion administrative des deux sites sous la responsabilité directe de Jean-Marc Caulin et de Sullivan Plantu. Vous avez pour principales missions, la gestion des agendas des managers et de leurs courriers, l'organisation des réunions hebdomadaires sur les deux sites (vous êtes autonome pour le site de Plouzané) et l'édition des rapports de direction et des ventes, la gestion du parc matériel et informatique des deux sites, l'animation et la gestion du système d'information.

Organisation interne



Gestion des informations

Compétence

> Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité

Tâche

> 1.1.1 Organisation du poste de travail

Jean-Marc Caulin, le directeur France, pense que, dans un environnement très concurrentiel, évolutif et mondialisé, la société doit pouvoir compter sur son système d'information, qui fournira des informations aux décideurs dans les domaines stratégiques et tactiques. Tous les deux mois, le siège de CartaDeMazzaro à Valence organise une réunion avec ses directeurs nationaux. Alexi Mazzaro aime ce contact direct avec les décideurs de chaque pays. Le but de ces réunions est de faire un point sur l'avancée des stratégies à mettre en place, d'impulser de nouvelles orientations et d'échanger sur les difficultés rencontrées.



OBJECTIF

Vous êtes chargé(e), en tant qu'assistant(e) de Jean-Marc Caulin et de Sullivan Plantu, d'assurer au sein des deux entités la circulation des informations.

MISSION 1

Sélectionner les informations nécessaires à la mise en place des projets

Vous avez assisté à la réunion bimestrielle à Valence.

À RÉALISER

1. Sélectionnez, à partir du compte rendu de la réunion, les informations utiles sur les deux projets. **ANNEXE 1**
2. Identifiez pour chaque élément s'il s'agit d'une donnée ou d'une information, les destinataires et son utilité pour les entités bretonnes, et présentez votre sélection des éléments sous forme de tableau. **ANNEXES 1, 2**
3. Réalisez une note qui permettra d'informer Sullivan Plantu des directives et des orientations de la société mère. **FICHE OUTIL 11**

MISSION 2

Mettre en place un nouveau projet et visualiser la procédure

La société mère souhaite lancer un programme d'électrification des transports destinés à ses employés.

À RÉALISER

4. Concevez le document de demande d'« Aide transports électrifiés », ainsi que la notice explicative à destination des salariés. **ANNEXES 2, 3**
5. Utilisez l'outil de votre choix afin de présenter, sous forme de schéma, la circulation des informations entre les différents acteurs, quand un salarié veut bénéficier de cet avantage. **ANNEXE 3**



MISSION 3

Généraliser la Digital Workplace au sein de toute la société

Jean-Marc Caulin souhaite mettre en place les postes de travail du futur : des postes de travail numériques pour son personnel afin d'être plus réactif dans un environnement très concurrentiel. Afin de persuader son personnel de l'intérêt de mettre en place la Digital Workplace, un environnement unifiant toutes les technologies digitales utilisées par l'entreprise : les courriels, les logiciels de messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les applications professionnelles, les solutions de réunions virtuelles ...il aimerait avoir des informations supplémentaires.

À RÉALISER

6. Identifiez les avantages, pour le salarié et l'entreprise, de la mise en place du « Digital Workplace ». **ANNEXES 4, 5, 7**
7. Repérez les applications sur le marché des Digital Workplace et les fournisseurs, et mettez en place une veille informationnelle sur la Digital Workplace, afin de suivre l'évolution des technologies en temps réel via l'outil de votre choix. **ANNEXE 6**
8. Réalisez une note d'information qui permettra à M. Caulin de présenter l'intérêt de la Digital Workplace aux salariés et les propositions des fournisseurs dans ce domaine. **ANNEXES 4 à 7**