

# SOMMAIRE DU COURS



|   |  |  |                 |
|---|--|--|-----------------|
| <b>I</b>  | <b>LA RÉUNION</b>  |  | <b>Page 9</b>   |
|    | <b>CHAPITRE 1</b>  | L'organisation d'une réunion                 | Page 13         |
|   | <b>CHAPITRE 2</b>  | Le compte rendu de réunion                   | Page 33         |
|   | <b>PAPETERIE BALI</b>  |  |                 |
| <b>II</b>   | <b>LA MANIFESTATION</b>  |  | <b>Page 45</b>  |
|    | <b>CHAPITRE 3</b>  | L'organisation d'une manifestation           | Page 47         |
|   |  |  |                 |
|   | <b>SUZY Prêt-à-porter</b>  |  |                 |
| <b>III</b>  | <b>LE DÉPLACEMENT</b>  |  | <b>Page 59</b>  |
|  | <b>CHAPITRE 4</b>  | L'organisation d'un déplacement du personnel | Page 61         |
|   |  |  |                 |
|   | <b>SOCIÉTÉ ROBIN</b>   |  |                 |
| <b>IV</b>   | <b>LA PARTICIPATION À L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL (LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES)</b> |  | <b>Page 75</b>  |
|  | <b>CHAPITRE 5</b>  | Le recrutement                               | Page 81         |
|   | <b>CHAPITRE 6</b>  | La formation du personnel                    | Page 105        |
|   | <b>CHAPITRE 7</b>  | Les congés et les absences                   | Page 117        |
|   | <b>CHAPITRE 8</b>  | La représentation du personnel               | Page 127        |
|   | <b>CHAPITRE 9</b>  | Le départ du salarié                         | Page 145        |
|   | <b>PAPETERIE BALI</b>  |  |                 |
| <b>V</b>  | <b>LA PARTICIPATION À L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL</b>                                  |  | <b>Page 157</b> |
|  | <b>CHAPITRE 10</b>   | Les opérations préparatoires à la paie       | Page 159        |
|   |  |  |                 |
|   | <b>ÉTABLISSEMENTS RICARDI</b>  |  |                 |



# BALI

*Papeterie  
Imprimerie*



# I

## La réunion



### ● L'ORGANISATION D'UNE RÉUNION LE COMPTE RENDU DE RÉUNION

#### Votre mission

Vous effectuez une formation de quatre semaines au sein de l'entreprise Bali, en qualité de stagiaire.

Vous êtes affecté(e) au secrétariat (département administratif), où vous travaillez sous l'autorité de Madame Rossi. Cette dernière vous propose de :

#### ■ participer à l'organisation de la réunion sur le thème de la qualité :

- détermination de la date et planification de la réunion
- convocation des salariés et invitation des personnes extérieures
- réservation et détermination de l'organisation des salles et du matériel
- élaboration de documents (préparatoires et d'accueil)
- accueil des participants

CHAPITRE 1

#### ■ présenter le compte rendu de la réunion.

CHAPITRE 2

# LISTE DES TRAVAUX ÉVENTUELLEMENT RÉALISABLES SUR POSTE INFORMATIQUE



## 1 – L'ORGANISATION D'UNE RÉUNION

| Documents  | Annexe/<br>Document | Nom de<br>sauvegarde | N° de page |
|--|---------------------|----------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lettre de convocation avec coupon-réponse</b><br/>Réunion</li> </ul>   | <b>Annexe B</b>     | _____                | 19 & 20    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lettre d'invitation</b><br/>Courrier adressé à Monsieur Bernard Cornet,<br/>inspecteur du travail</li> </ul> | <b>Annexe C</b>     | _____                | 22         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Télécopie</b><br/>Confirmation de réservation de salles de réunion<br/>et matériel</li> </ul>                | <b>Annexe D</b>     | _____                | 28         |

## 2 – LE COMPTE RENDU DE RÉUNION

| Documents   | Annexe/<br>Document | Nom de<br>sauvegarde | N° de page |
|---|---------------------|----------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lettre de premier rappel de règlement</b><br/>Client Martinet de Colombes</li> </ul>                    | <b>Annexe A</b>     | _____                | 36         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Compte rendu de réunion « in extenso »</b><br/>Discours d'introduction de Monsieur Rollet</li> </ul>    | <b>Annexe B</b>     | _____                | 41         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Compte rendu de réunion analytique</b><br/>La qualité des marchandises</li> </ul>                       | <b>Annexe C</b>     | _____                | 42         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Compte rendu de réunion : tableau</b><br/>Présentation des chiffres des accidents du travail</li> </ul> | <b>Annexe D</b>     | _____                | 43         |



# BALI

## PAPETERIE

## IMPRIMERIE

## PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



### 1 – La fiche d'identification

**BALI**

Rue de Berri  
75008 PARIS

☎ : 01 74 25 97 22

Fax : 01 74 25 97 24

E-mail : [bali@bureau.fr](mailto:bali@bureau.fr)

VENTE DE PRODUITS DE BUREAU (gros et détail)  
ET IMPRIMERIE

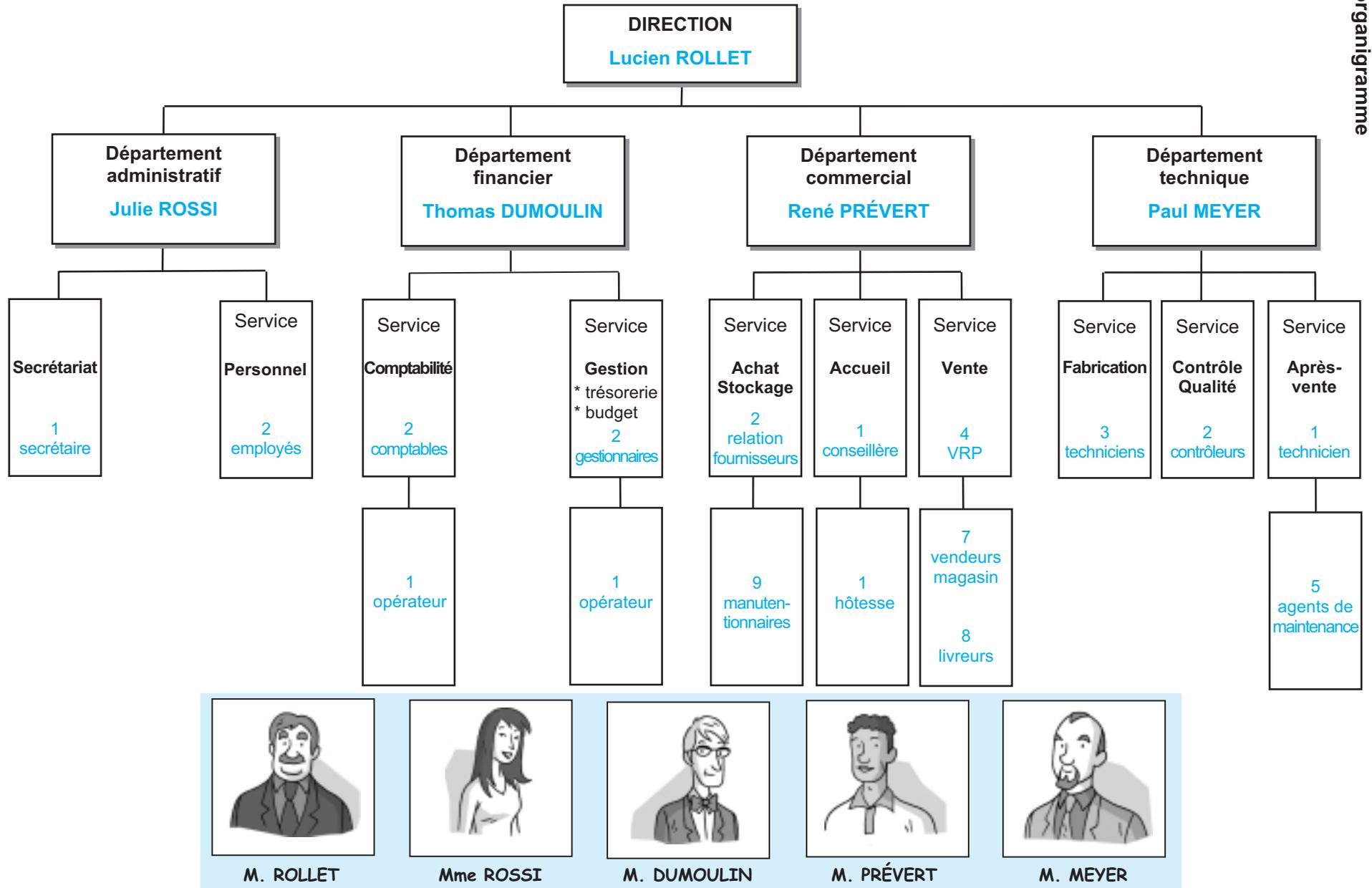
- Fournitures
- Matériel et mobilier de bureau
- Cartouches laser, jet d'encre, fax, toner copieur
- Papiers spécifiques ; toute la papeterie financière et scolaire

- Date de création : **1994**
- Forme juridique : **SARL au capital de 70 000 €**
- Siret : **33657423900527**
- Code NAF : **514 Q**
- Domiciliation : \* **Crédit Mutuel** – Rue de Naples – Paris 8<sup>e</sup>  
RIB : 15 889 04 101 0000000 3075 24
- \* **CCP PARIS** – 11 308 89 S
- Effectif : **57 salariés**



**Lucien ROLLET**  
Gérant

ORGANIGRAMME DE STRUCTURE HIÉRARCHIQUE DE LA SOCIÉTÉ BALI



# 1 – L'ORGANISATION D'UNE RÉUNION

## Référentiel : La participation à l'organisation de réunions

### Plan : 1.1 Généralités

#### 1.2 La préparation de la réunion

1.2.1 La détermination de la date de la réunion

1.2.2 La planification de la réunion

1.2.3 La convocation des salariés

1.2.4 La liste des participants et la composition des groupes de travail

1.2.5 L'invitation des personnes extérieures à l'entreprise

1.2.6 La réservation des salles et du matériel

1.2.7 La détermination de l'organisation des salles et du matériel nécessaire

1.2.8 Les documents préparatoires

1.2.9 Les documents d'accueil

1.2.10 L'accueil des participants



### ■ Situation

Le 8 septembre, Madame Rossi vous accueille en stage et vous fait visiter les différents services de la Papeterie Bali.



Afin de vous permettre de mieux connaître l'activité et le personnel de l'entreprise, elle vous fait participer à la préparation de la réunion. À la demande du gérant, Monsieur Rollet, **le sujet de cette réunion portera sur la mise en place de la démarche qualité.**

## 1.1 – GÉNÉRALITÉS

### 1 – La typologie des réunions

Madame Rossi vous informe qu'elle est régulièrement amenée à organiser des réunions dont la forme varie en fonction des objectifs poursuivis. **On distingue :**

#### La réunion d'information



Elle permet de diffuser une information relative à la vie de l'entreprise.

#### La réunion de concertation



Elle facilite l'échange d'idées entre les participants.

#### La réunion de résolution de problèmes



Les participants identifient un problème, réfléchissent et proposent des solutions.

## 2 – L'ordre du jour

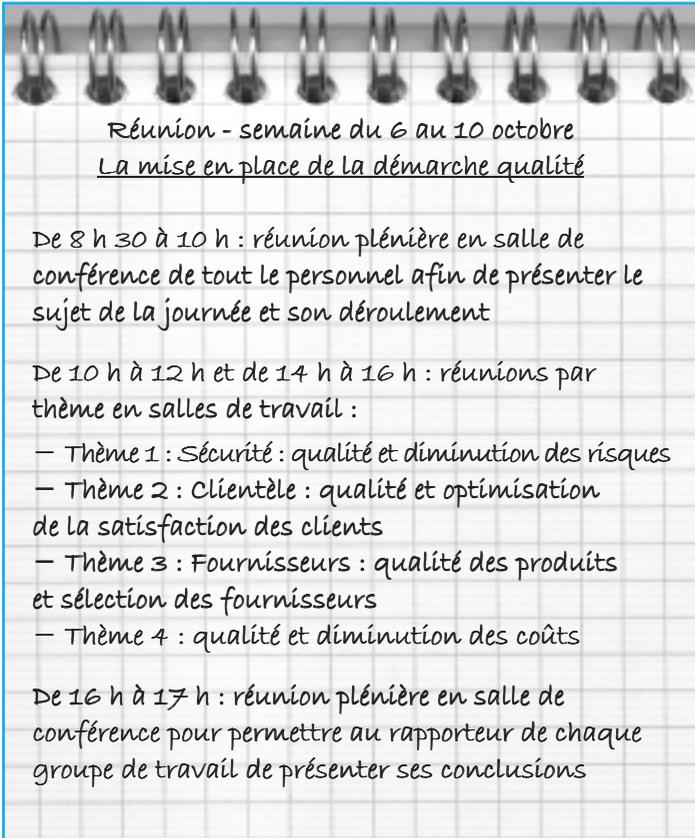
L'ordre du jour est la présentation précise et logique des différents points qui seront abordés lors de la réunion.

## 3 – Exemple

Monsieur Rollet vous transmet les informations relatives à la réunion qui doit normalement se dérouler durant la **semaine du 6 au 10 octobre (document 1)**.

– Consultez le **document 1** et répondez aux questions suivantes :

### DOCUMENT 1



Réunion - semaine du 6 au 10 octobre  
La mise en place de la démarche qualité

De 8 h 30 à 10 h : réunion plénière en salle de conférence de tout le personnel afin de présenter le sujet de la journée et son déroulement

De 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h : réunions par thème en salles de travail :

- Thème 1 : Sécurité : qualité et diminution des risques
- Thème 2 : Clientèle : qualité et optimisation de la satisfaction des clients
- Thème 3 : Fournisseurs : qualité des produits et sélection des fournisseurs
- Thème 4 : qualité et diminution des coûts

De 16 h à 17 h : réunion plénière en salle de conférence pour permettre au rapporteur de chaque groupe de travail de présenter ses conclusions

a - Quel sujet va-t-on traiter lors de la réunion ?

\_\_\_\_\_

b - D'après les thèmes, quels sont les quatre objectifs de cette réunion ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

c - Compte tenu des objectifs, quel type de réunion allez-vous organiser ?  
(Cochez la case.)

- Réunion d'information
- Réunion de concertation
- Réunion de résolution de problèmes

– Après avoir consulté le **document 1**, établissez l'ordre du jour.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

## 4 – Les différentes étapes de la préparation

La préparation est une phase déterminante pour la réussite de la réunion.

Pour faciliter le suivi du travail préparatoire, il est nécessaire de dresser une **liste de contrôle** qui récapitule chronologiquement toutes les tâches à réaliser jusqu'au jour de la réunion (jour J).

Madame Rossi vous rappelle les différentes étapes de la préparation d'une réunion.

### DOCUMENT 2

| ÉTAPES | DATES               | TÂCHES À RÉALISER  |
|--------|---------------------|--|
| 1      | Jour : J – 1 mois   | <ul style="list-style-type: none"><li>Établir l'ordre du jour</li><li>Déterminer la date de la réunion</li><li>Convoquer les participants</li><li>Établir la liste définitive des participants</li></ul> |
| 2      | Jour : J – 15 jours | <ul style="list-style-type: none"><li>Inviter les participants externes à l'entreprise</li><li>Réserver les locaux et le matériel</li></ul>  |
| 3      | Jour : J – 2 jours  | <ul style="list-style-type: none"><li>Déterminer l'organisation des salles et du matériel</li><li>Préparer les documents d'accueil</li></ul>   |
| 4      | Jour : J            | <ul style="list-style-type: none"><li>Accueillir les participants</li><li>Faire signer la feuille de présence</li></ul>  |

## 1.2 – LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION

### 1.2.1 – LA DÉTERMINATION DE LA DATE DE LA RÉUNION



L'ensemble du personnel doit être présent à cette réunion.

Vous êtes chargé(e) de contacter les responsables des différents services afin de déterminer **le jour de la réunion (semaine du 6 au 10 octobre)**, en tenant compte de leurs impératifs.

Seul Monsieur Meyer, responsable du service commercial, n'est pas présent dans l'entreprise aujourd'hui.

Madame Rossi vous demande de le contacter dès aujourd'hui (8 septembre). Elle vous propose de lui adresser un courriel ; vous utiliserez le carnet d'adresses de l'entreprise.

## 1 – L'envoi d'un courrier électronique



La stagiaire au bureau



Monsieur Meyer à son domicile



– Votre responsable vous remet un document qu'elle a trouvé dans une revue spécialisée afin de vous aider dans votre démarche. **Consultez-le attentivement.**

### LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

#### 1 - Envoyer un courriel

- Saisir l'adresse du destinataire (le plus souvent contenue dans votre carnet d'adresses)
- Saisir le ou les destinataires de la copie – facultatif (Cc)
- Indiquer le sujet (facultatif mais il permet au destinataire d'identifier rapidement le caractère urgent ou non de la lecture ou de la réponse à donner)
- Saisir le contenu du message
- Joindre un fichier si nécessaire : si un document (texte, image, son...) doit être envoyé en même temps que le message, cliquer sur le bouton *Fichiers joints*
- Envoyer le message en cliquant sur le bouton *Envoyer*

#### 2 - Recevoir un courriel

- Ouvrir la boîte aux lettres électronique : il suffit de cliquer sur l'icône « *Vous avez un message* »
- Ouvrir l'e-mail pour le lire
- Transférer et stocker le fichier joint s'il y en a un
- Fermer la boîte aux lettres

– Rédigez le courriel (**annexe A, page suivante**). Suivez le plan du message communiqué par Madame Rossi :



- Préciser la semaine durant laquelle la réunion aura lieu.
- Demander les disponibilités de Monsieur Meyer d'après son emploi du temps.
- Demander une réponse dans la journée.

The image shows two overlapping windows from an email client. The foreground window is titled "Ecrire un e-mail" and contains fields for "Destinataires :", "Destinataires en copie :", and "Sujet :". Below these fields is a rich text editor with a toolbar (font, size, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, insert link, insert video, insert audio, insert signature, insert quote) and a large text area. To the right of the text area are buttons for "Envoyer maintenant" and "Envoyer plus tard", along with checkboxes for "Avec accusé de réception pour les abonnés AOL", "Aide", "Bien utiliser les e-mails", and "Parrainer un ami". The background window is titled "Carnet d'adresses" and shows a list of contacts: Martin Jacques, Meyer Paul, Nico Patrick, Orive Marcel, Portal Mickaël, Prévart René, Puget François, and Quentin Henri. It also includes a search bar, buttons for "Ajouter un contact", "Ajouter un groupe", "Modifier", "Imprimer", and "Supprimer", and a "Détail" section showing "Meyerp@bureau.fr".

Pour envoyer le message, vous devez cliquer sur le bouton : \_\_\_\_\_

## 2 – La réception d'un courrier électronique

Vous venez de recevoir la réponse de Monsieur Meyer. Lisez son message :

The image shows an email message window titled "réunion qualité". The header information is: "Sujet : réunion qualité", "Date : 08/09/200. 10:29:22 Paris, Madrid", "From : Meyerp@bureau.fr", "Reply-to :", "To : bali@bureau.fr". The main body of the message reads: "Dans la semaine du 6 au 10 octobre. Nous recevons la nouvelle machine offset le lundi 6 et la mise en service sera effectuée le jeudi. Ma présence, ainsi que celle des chefs d'équipe, est indispensable durant ces 2 journées. Cordialement. M. Meyer." The window also features a toolbar with "Supprimer" and "Archiver" buttons, and a right-hand sidebar with buttons for "Ajouter au Carnet d'adresses", "Répondre", "Répondre à tous", "Faire suivre", and checkboxes for "Aide", "Bien utiliser les e-mails", and "Parrainer un ami".

DOCUMENT 3

**Remarque :** lorsque vous avez lu le message, vous devez l'**archiver**, pour en garder une trace. Si le message est très long et contient de nombreuses informations, vous pouvez aussi l'**imprimer**.

### 3 – La détermination de la date de la réunion

Complétez le tableau récapitulatif ci-dessous en tenant compte du message de Monsieur Meyer (document 3).

| Responsables services | JOURS ENVISAGEABLES |         |            |         |             |
|-----------------------|---------------------|---------|------------|---------|-------------|
|                       | Lundi 6             | Mardi 7 | Mercredi 8 | Jeudi 9 | Vendredi 10 |
| Mme ROSSI             | X                   |         | X          | X       |             |
| M. DUMOULIN           |                     | X       | X          |         | X           |
| M. PRÉVERT            | X                   |         | X          |         |             |
| M. MEYER              |                     |         |            |         |             |
| Date retenue : _____  |                     |         |            |         |             |

#### 1.2.2 – LA PLANIFICATION DE LA RÉUNION

Vous disposez ci-dessous de la liste des travaux à réaliser.

Indiquez la date à laquelle les étapes doivent être réalisées, sachant que la réunion est prévue pour la semaine du lundi 6 au vendredi 10 octobre. Consultez le document 2 (page 15) pour réaliser ce travail.

| ÉTAPES | Étapes définies par Madame Rossi   | DATES |
|--------|--|-------|
| 1      | Établir l'ordre du jour  |       |
|        | Envoyer une lettre de convocation à tous les salariés  |       |
|        | Après réponse du personnel, établir la liste définitive des participants puis composer les groupes de travail (compter une semaine pour obtenir l'ensemble des réponses) |       |
| 2      | Envoyer une lettre d'invitation à l'inspecteur du travail (environ 15 jours avant la réunion)  |       |
|        | Réaliser la réservation des locaux et préciser le matériel nécessaire  |       |
| 3      | Déterminer l'organisation des salles et du matériel  |       |
|        | Préparer les documents d'accueil   |       |
| 4      | Accueillir les participants  |       |

## 1.2.3 – LA CONVOCATION DES SALARIÉS

### 1 – La lettre de convocation

Il est nécessaire d'adresser une lettre de convocation à tous les salariés de l'entreprise (courrier interne) afin qu'ils participent à cette réunion. (La lettre de convocation est directive et implique un caractère obligatoire.)

Madame Rossi vous présente le texte de la lettre (**annexe B**). **Prenez connaissance du document puis insérez les champs nécessaires au publipostage.**

Champs →

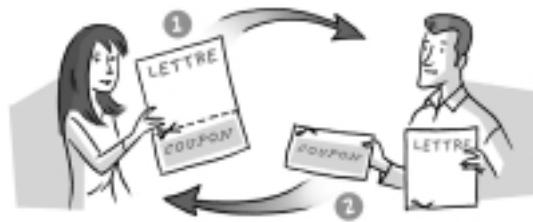
|                       |         |            |             |            |
|-----------------------|---------|------------|-------------|------------|
| « Titre de civilité » | « Nom » | « Prénom » | « Service » | « Emploi » |
|-----------------------|---------|------------|-------------|------------|

#### ANNEXE B

|   |  |
|---|--|
|    | <b>PAPETERIE BALI</b><br>Rue de Berri<br>75008 PARIS |
| Madame ROSSI<br>Service du personnel  | _____  |
|   | _____  |
|   | _____  |
| Objet :<br>Convocation réunion  | Paris,<br>le _____                                   |
| _____   |  |
| <p>Notre entreprise va se lancer dans une <b>démarche qualité</b>. En effet, des défauts de toutes sortes sont constatés actuellement, ce qui alourdit considérablement les coûts de revient et rend les conditions de travail difficiles.</p> <p>Il faut garantir la sécurité de tous les salariés sur leur lieu de travail et améliorer les compétences de chacun.</p> <p>J'ai décidé d'organiser une réunion le <b>mercredi 8 octobre 200</b>, dans les locaux de :</p> <p style="text-align: center;"><b>L'HÔTEL PHÉBUS</b><br/><b>3 place de la Liberté</b><br/><b>75008 PARIS</b></p> <p>– en salle de conférence en début et fin de journée ;<br/>– en salles de travail pour les commissions</p> <p>afin d'identifier les problèmes et de rechercher des solutions.</p> <p>Les thèmes suivants seront abordés par différents groupes de réflexion :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Thème 1 : <b>Sécurité : qualité et diminution des risques</b></li><li>– Thème 2 : <b>Clientèle : qualité et optimisation de la satisfaction des clients</b></li><li>– Thème 3 : <b>Fournisseurs : qualité des produits et sélection des fournisseurs</b></li><li>– Thème 4 : <b>Qualité et diminution des coûts</b></li></ul> <p>Vous complèterez le plus rapidement possible le coupon ci-dessous (à retourner au service du personnel avant le <b>15 septembre</b>).</p> <p>Je compte sur la collaboration de tout le personnel.</p> <p>Cordialement.</p> <p style="text-align: right;">Le Directeur,<br/>Lucien ROLLET</p> |  |

## 2 – Le coupon-réponse

Monsieur Rollet désire qu'un coupon-réponse figure au bas de la lettre de convocation pour que chacun des salariés puisse participer à l'une des discussions sur les problèmes dans l'entreprise.



Pour vous aider à préparer ce coupon-réponse, Madame Rossi vous précise les éléments à y faire figurer :

### LE COUPON-RÉPONSE

- Le coupon-réponse se situe au bas d'une lettre ou d'une offre.
- Sa hauteur n'excède pas 7 à 9 cm.
- Il est séparé du haut de la page par une suite de tirets précédée d'un signe ✂.
- Il comporte, au dessous du trait de séparation, les mentions suivantes :
  - COUPON-RÉPONSE (centré) (1)
  - Le titre de l'action entreprise (centré) (2)
  - Les coordonnées de l'expéditeur de la lettre (et son service) (3)
  - L'emplacement de l'identité du destinataire de la lettre (4)
  - L'engagement de ce destinataire (assistera à la réunion du ... et participera à la discussion sur le thème ...) (5)
- Indication des thèmes et cases à cocher pour le choix du thème
  - Sécurité : qualité et diminution des ... (6)

Préparez le coupon-réponse à faire figurer sur la lettre de convocation et, à titre d'exemple, présentez-le pour le compte de Monsieur Meyer.

### ANNEXE B (suite)

✂

(1) \_\_\_\_\_

À retourner avant le \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

(3) \_\_\_\_\_

(4) \_\_\_\_\_

(5) \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

(6)  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 1.2.4 – LA LISTE DES PARTICIPANTS ET LA COMPOSITION DES GROUPES DE TRAVAIL

Vous disposez des réponses de l'ensemble des salariés de l'entreprise (réception des coupons-réponse). Vous êtes chargé(e) de **constituer les groupes de discussion sur les 4 thèmes proposés**.



**Complétez le tableau suivant à l'aide des dernières réponses :**

- M. Jacques Valsi a choisi le thème 2 : « Clientèle : qualité et optimisation de la satisfaction des clients ».
- M. Pierre Walter a choisi le thème 1 : « Sécurité : qualité et diminution des risques ».
- Mme Nicole Zana a préféré le thème 3 : « Fournisseurs : qualité des produits et sélection des fournisseurs ».

| NOM - PRÉNOM                  | Thème 1 | Thème 2 | Thème 3 | Thème 4 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Report page précédente</i> | 18      | 15      | 10      | 8       |
| Valsi Jacques                 |         |         |         |         |
| _____                         |         |         |         |         |
| _____                         |         |         |         |         |
| <b>TOTAUX</b>                 | _____   | _____   | _____   | _____   |

L'effectif de l'entreprise est de **57 personnes**. Trois personnes seront en stage de formation durant cette journée. Tout le personnel de l'entreprise a-t-il été convoqué ? \_\_\_\_\_

La composition des groupes de travail sera donc la suivante :

**DOCUMENT 4**

| N°                            | THÈMES   | Nombre de personnes |
|-------------------------------|--|---------------------|
| 1                             | Sécurité : qualité et diminution des risques                           |                     |
| 2                             | Clientèle : qualité et optimisation de la satisfaction de la clientèle |                     |
| 3                             | Fournisseurs : qualité des produits et sélection des fournisseurs      |                     |
| 4                             | Qualité et diminution des coûts  |                     |
| <b>Total des participants</b> |  |                     |

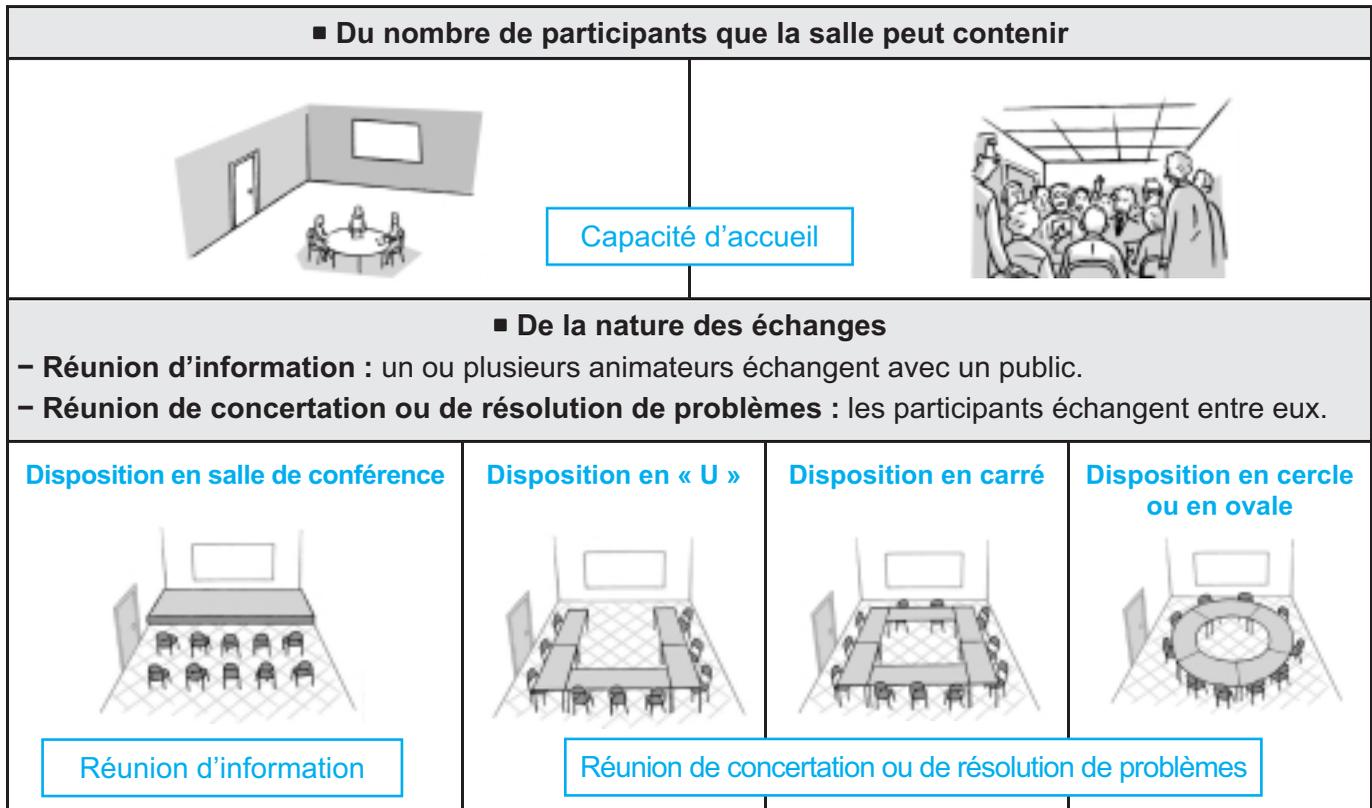


## 1.2.6 – LA RÉSERVATION DES SALLES ET DU MATÉRIEL

### 1 – L'attribution de la salle

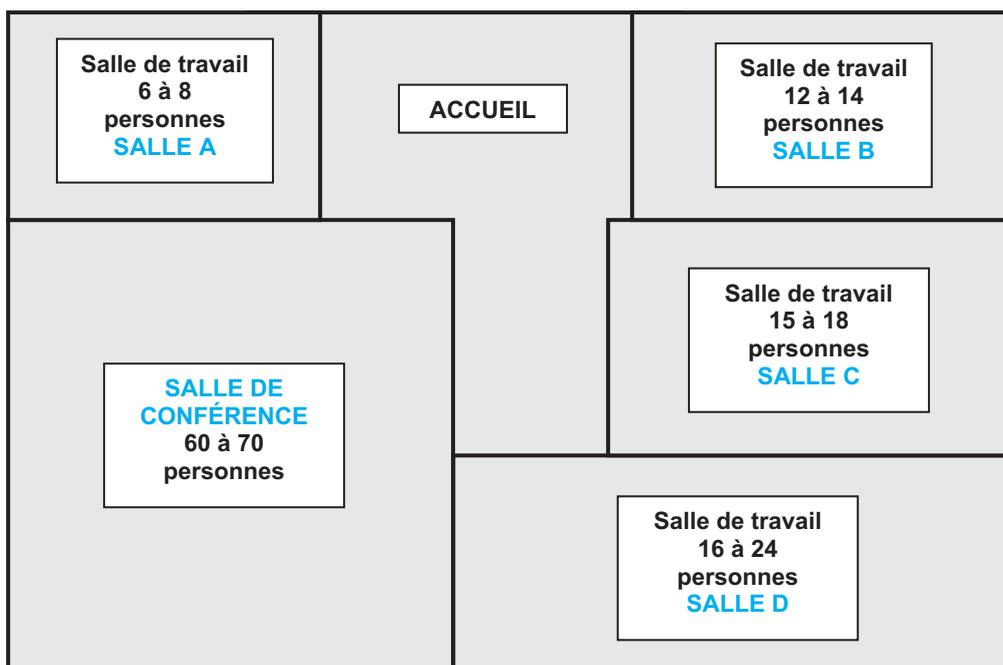
Pour effectuer le choix de la salle, vous devez tenir compte :

**DOCUMENT 5**



Suite à votre demande par courrier, l'hôtel Phébus vous a expédié le plan des locaux ainsi que la capacité d'accueil des salles de réunion.

**DOCUMENT 6**



Attribuez à chaque groupe de travail une salle en fonction du nombre de participants.  
Consultez les documents 4 (page 21) et 6 (page 23).

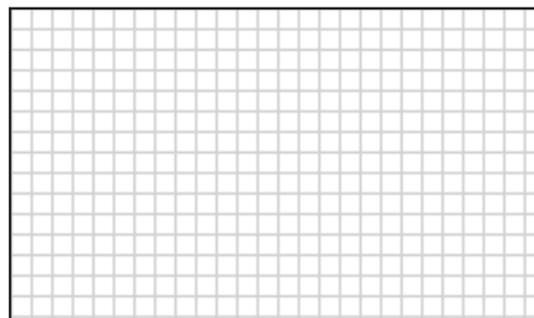


| N° groupe de travail | Thème du groupe  | Nombre de participants | N° salle | Capacité d'accueil |
|----------------------|--|------------------------|----------|--------------------|
| 1                    | Sécurité : qualité et diminution des risques                           | 19                     | _____    | _____              |
| 2                    | Clientèle : qualité et optimisation de la satisfaction de la clientèle | 16                     | _____    | _____              |
| 3                    | Fournisseurs : qualité des produits et sélection des fournisseurs      | 11                     | _____    | _____              |
| 4                    | Le coût de la non-qualité  | 8                      | _____    | _____              |

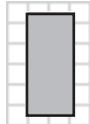
## 2 – La disposition de la salle

Préparez la disposition de la salle suivant le nombre de participants.

**SALLE A** : nombre de personnes \_\_\_\_\_



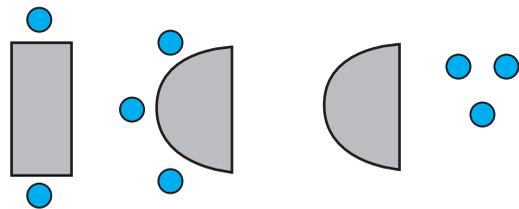
Échelle :



Légende :



Contenu de la salle

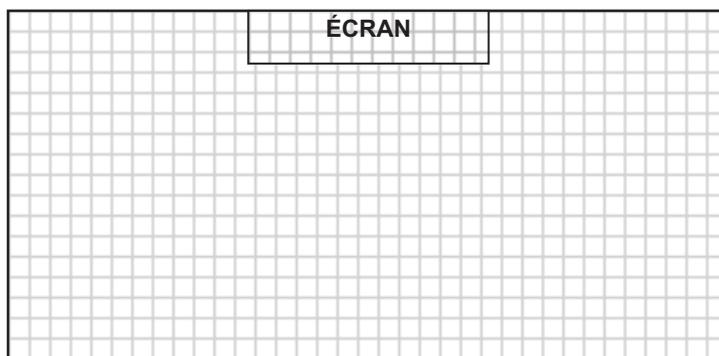


**SALLE B** : nombre de personnes \_\_\_\_\_

Dans cette salle, des documents peuvent être projetés sur l'écran fixé au mur :

une vidéo sur le conditionnement des marchandises vous a été envoyée par votre fournisseur de papier.

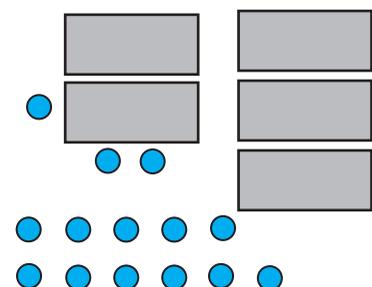
Disposition retenue : en \_\_\_\_\_



Échelle :



Contenu de la salle



Prévoir le matériel suivant :

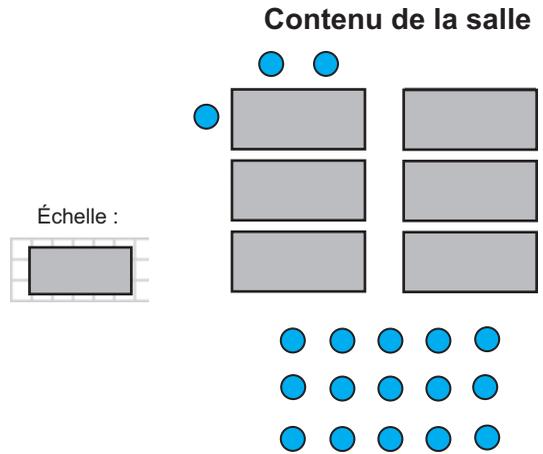
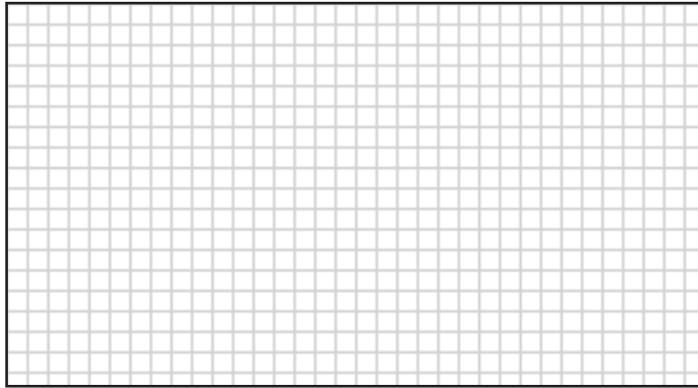
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**SALLE C** : nombre de personnes \_\_\_\_\_



À l'occasion de la réunion, un imprimé permettant la mesure de la « satisfaction client » sera mis au point. Les participants devront être assez proches pour échanger des documents (tables accolées).

Disposition retenue : en \_\_\_\_\_

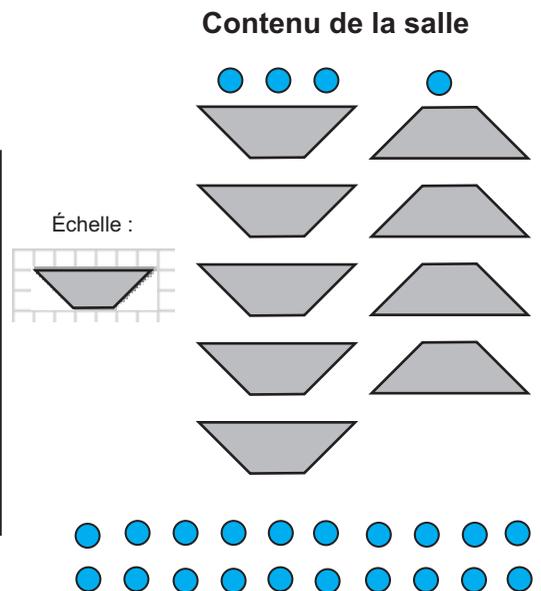
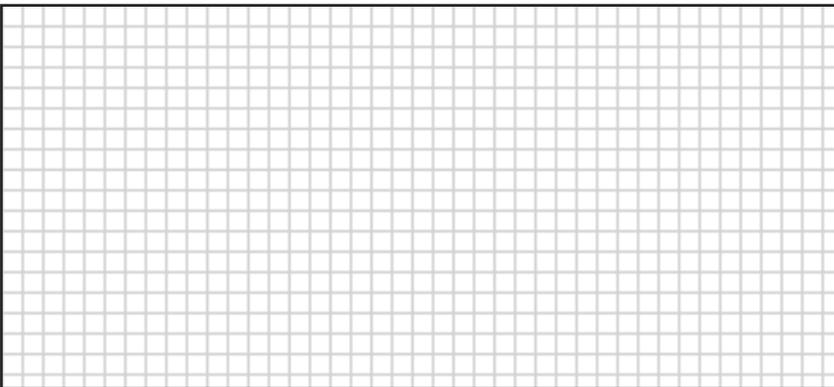


**SALLE D** : nombre de personnes \_\_\_\_\_



Au cours de la réunion, des démonstrations relatives aux « gestes et postures à mettre en œuvre dans le cadre du travail » seront organisées.

Disposition retenue : en \_\_\_\_\_



### 3 – La réservation des salles et du matériel

**Le 20 septembre**, Madame Rossi vous demande d'effectuer la réservation par téléphone à l'hôtel Phébus :

- de la salle de conférence et des salles de travail A, B, C et D ;
- du matériel : magnétoscope, vidéoprojecteur, rétroprojecteur, tableau interactif, paper board.



## 1.2.7 – LA DÉTERMINATION DE L'ORGANISATION DE LA SALLE ET DU MATÉRIEL NÉCESSAIRE



**Le 6 octobre**, Madame Rossi vous demande de rappeler par fax la disposition souhaitée des différentes salles ainsi que du matériel nécessaire.

Elle vous remet la lettre envoyée par l'hôtel Phébus le 25 septembre. **Consultez-la attentivement.**

**HÔTEL PHÉBUS**  
**3 place de la Liberté**  
**75008 PARIS**

Tél. : 01 74 35 28 63  
Fax : 01 74 35 24 74

Entreprise BALI  
Rue de Berri  
75008 PARIS

Objet :  
V/réservation

Paris,  
le 25 septembre 200.

Messieurs,

Nous vous remercions pour votre réservation de locaux dans notre établissement, le **8 octobre prochain**.

Nous mettons à votre disposition **5 salles** comprenant :

- une salle de conférence d'une capacité de 70 personnes maximum ;
- quatre salles de réunion pouvant contenir respectivement 6 à 8 personnes, 12 à 14 personnes, 15 à 18 personnes et 16 à 24 personnes.

Nous vous demandons de nous indiquer rapidement l'organisation des salles. Nous vous précisons, par ailleurs, que toutes nos salles sont équipées de matériel répondant à vos besoins.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos respectueuses salutations.

Le Directeur,

Jean LACOUTURE

Complétez la page de télécopie (**annexe D**) d'après le plan du message ci-dessous.

1) Confirmer la réservation pour le 8 octobre :

- nombre de participants
- salles : conférence et A, B, C, D

2) Disposition des salles :

- salle A : en rond
- salle B : en U
- salle C : en carré (tables accolées)
- salle D : en U

3) Précision du matériel souhaité : magnétoscope, vidéoprojecteur, rétroprojecteur, tableau interactif, paper board

## ANNEXE D



**BALI**  
Rue de Berri  
75008 PARIS

**TÉLÉCOPIE**

N° de tél. : 01 74 25 97 22

N° de fax : 01 74 25 97 24

À L'ATTENTION DE :

|                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| Société : Hôtel Phébus     | Service : —                 |
| N° de fax : 01 74 35 24 74 | N° de tél. : 01 74 35 28 63 |

Date : 6 octobre 200.

Urgent

Pour avis

Commentaires

Réponse

Nombre de pages (page de garde incluse) : \_\_\_\_\_

MESSAGE : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 1.2.8 – LES DOCUMENTS PRÉPARATOIRES

Au début de la journée, une assemblée plénière sera organisée dans la salle de conférence. Chacun des participants recevra alors une copie de l'ordre du jour.

Pour que les réunions soient constructives, Monsieur Rollet a demandé à chacun des responsables de commission de préparer des documents qui permettront de fixer le déroulement de la discussion.

Madame Rossi vous remet l'ensemble des originaux. Vous êtes chargé(e) de les photocopier pour chacun des participants.



– Calculez le nombre de copies nécessaires.

| THÈMES        | Nombre de pages des originaux | Nombre de participants à la commission | Nombre de photocopies nécessaires |
|---------------|-------------------------------|--|-----------------------------------|
| Ordre du jour | 1                             | 54                                     |                                   |
| 1             | 6                             | 19                                     |                                   |
| 2             | 4                             | 16                                     |                                   |
| 3             | 2                             | 11                                     |                                   |
| 4             | 8                             | 8                                      |                                   |
| TOTAL         |                               |  |                                   |

– Sachant que le coût d'une photocopie est de 0,01 €, calculez le coût des documents :

## 1.2.9 – LES DOCUMENTS D'ACCUEIL

### 1 – Les badges

Afin que les participants puissent être identifiés rapidement, il convient de préparer des badges au nom de chacun.



Préparez le badge de Madame Rossi.

Vous ferez figurer :

- le nom ;
- le prénom ;
- le service de la personne.



|                        |
|------------------------|
| <b>Papeterie BALI</b>  |
| <b>RÉUNION QUALITÉ</b> |
| _____                  |
| _____                  |
| Service _____          |

### 2 – La liste d'émargement



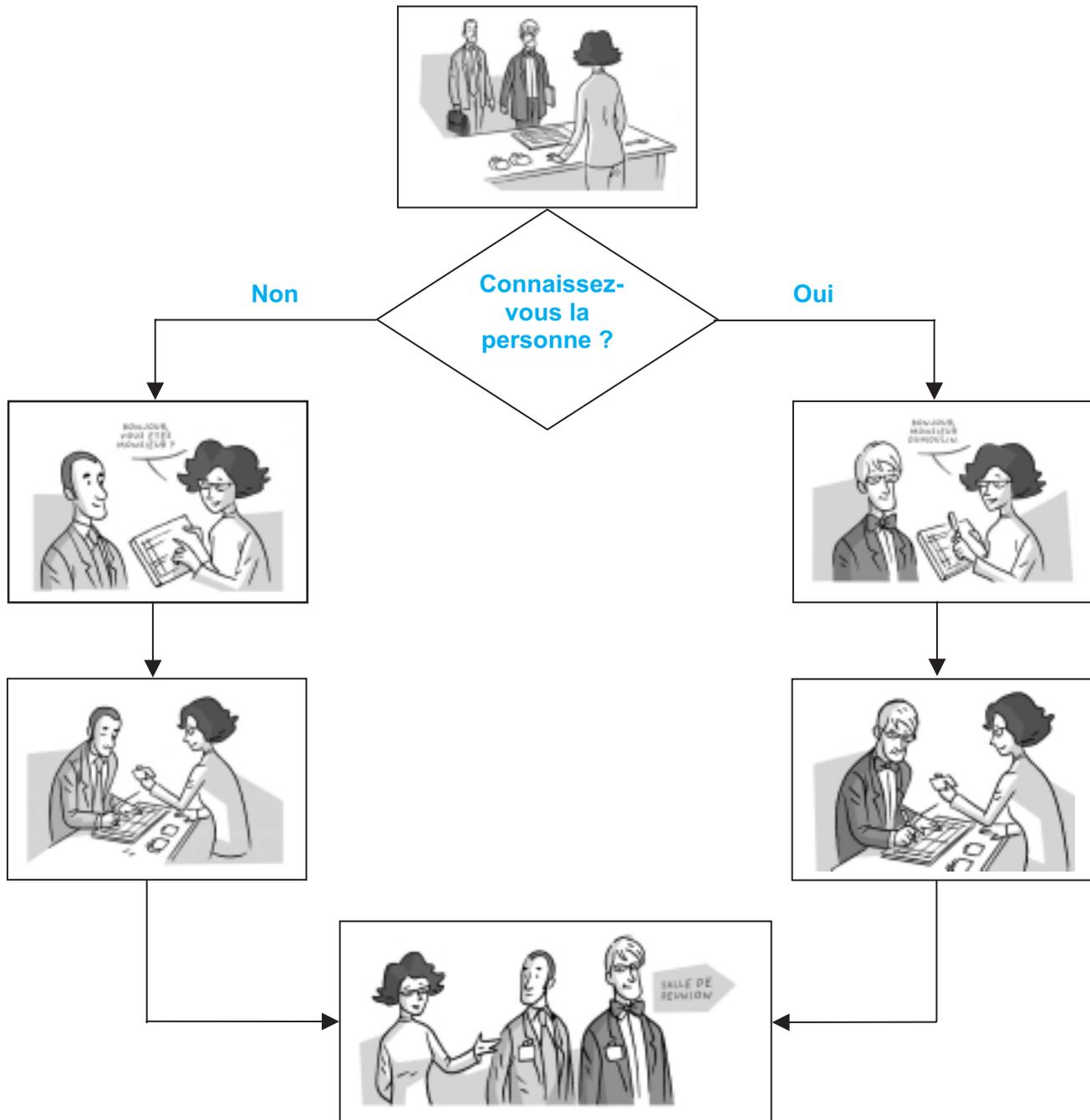
Afin de vérifier la présence des participants, l'entreprise doit établir une feuille sur laquelle chacun signera en début de matinée et début d'après-midi : **la liste d'émargement**.

Ce document reprend précisément les éléments suivants :

- L'en-tête de l'entreprise
- L'intitulé de la réunion
- Le titre du thème de discussion
- La date, les heures et le lieu de réunion
- Un tableau dans lequel doivent figurer :
  - le nom et le prénom de chaque participant (dans l'ordre alphabétique) ;
  - le service auquel appartient le salarié ;
  - l'emplacement pour la signature le matin et l'après-midi.

## 1.2.10 – L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

Le jour de la réunion, vous accueillez les participants :



Madame Rossi vous rappelle qu'il est important de respecter certaines règles car **l'accueil reflète l'image de l'entreprise** :

- prendre contact ;
- avoir le sourire ;
- adopter une bonne présentation ;
- soigner son élocution, sa diction ;
- regarder son interlocuteur, ne pas fuir son regard ;
- pratiquer l'écoute active ;
- prendre congé.



## 1 – LA TYPOLOGIE DES RÉUNIONS

Dans la vie professionnelle, les occasions de se réunir sont de plus en plus nombreuses. Il existe plusieurs formes de « réunions de travail » :

- **Les réunions institutionnelles** : prévues par les « textes » (exemples : conseil d'administration, assemblée générale).
- **Les réunions habituelles** : réunions de travail organisées régulièrement dans chaque service d'une entreprise.
- **Les réunions occasionnelles** : organisées exceptionnellement lors d'un événement, d'un problème à résoudre.

Puis, en fonction des objectifs poursuivis par l'entreprise, on distingue aussi :

- **Les réunions d'information** : diffuser une information, expliquer des choix stratégiques, présenter un nouveau produit...
- **Les réunions de concertation** : échanger des idées, des projets.
- **Les réunions de résolution de problèmes** : analyser une situation, proposer des solutions.

## 2 – LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION

Une réunion doit se dérouler avec efficacité, donc **il est essentiel de planifier les tâches** à exécuter.

### EXEMPLE DE CALENDRIER DES TÂCHES OU LISTE DE CONTRÔLE

| N° | Tâches   | Date | Exemples de supports ou outils                  | Contrôle |
|----|--|------|---|----------|
| 1  | Établir l'ordre du jour                                    | J -  | -   | ✓        |
| 2  | Déterminer la date de la réunion                           | J -  | Liste de contrôle, planning                     | ✓        |
| 3  | Convoquer les participants externes et/ou internes         | J -  | Planning, agenda<br>Courriel, lettre circulaire | ✓        |
| 4  | Dépouiller les réponses, établir la liste des participants | J -  | Coupons-réponse                                 | ✓        |
| 5  | Réserver les locaux et le matériel                         | J -  | Téléphone, fax, courriel                        | ✓        |
| 6  | Déterminer l'organisation des salles et du matériel        | J -  | Téléphone, fax, courriel                        | ✓        |
| 7  | Préparer les documents à remettre le jour de la réunion    | J -  | Documents : textes, tableaux, graphiques        | ✓        |
| 8  | Préparer les documents d'accueil                           | J -  | Liste d'émargement, badges                      | ✓        |
| 9  | Accueillir les participants                                | J    | Liste d'émargement, badges                      | ✓        |