

ÉVELYNE LE NOUVEL
Agrégée d'Économie
et Gestion, option A

ALAIN NOSSEAU
Certifié hors classe d'Économie
et Gestion, option A

CHRISTINE POLVANI
Certifiée d'Économie
et Gestion, option A

NATHALIE PORTOIS
Certifiée d'Économie
et Gestion, option A

NATHAN
TECHNIQUE

gestion et organisation

BTS & **1^{re} & 2^e ANNÉES**

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

La collection « L'assistant en BTS » présente les connaissances propres aux enseignements de gestion dans le contexte des pratiques professionnelles des assistant(e)s de direction, conformément au référentiel du diplôme de BTS Assistant de Direction.

L'ouvrage Gestion - Organisation couvre le pôle 2 du référentiel. Il est ancré dans le monde des assistant(e)s de direction, grâce à une mise en situation professionnelle pour chaque chapitre, véritable « fil conducteur » qui permet de développer l'apprentissage de tous les savoirs concernés par le référentiel et de les rendre concrets.

Il est organisé en 5 thèmes et en 17 chapitres.

SITUATION PROFESSIONNELLE →

Chaque chapitre débute par une situation professionnelle et un problème posé précis. La situation se déroule dans une entreprise donnée et la mission de l'assistant(e) de direction est décrite précisément.

La résolution du problème posé est guidée par une réflexion préalable et découpée en différents niveaux.

LES REPÈRES DU RÉFÉRENTIEL →

Tous les savoirs concernés par le référentiel sont présentés et illustrés par des exemples faciles à repérer, issus de la situation professionnelle ou indépendants.

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

FICHES RESSOURCES

Les fiches ressources complètent le cours : elles sont opérationnelles et synthétisent les savoirs pratiques.

FICHE RÉSOURCE

Le schéma postes-documents

1. Définition

Le schéma postes-documents est un outil qui appartient à la famille des schémas de processus (ou des diagrammes de circulation de documents). Il offre une visualisation du processus étudié et permet une analyse précise de celui-ci, préparatoire à une phase de critique, puis d'amélioration.

2. Méthode

Ainsi pour créer le tableau, il faut indispensablen d'avoir recours :

- l'ensemble des postes de travail impliqués ;
- l'ensemble des documents utilisés (de position et de liaison).

Il suffit alors de faire un tableau à double entrée :

a) Les colonnes

Elles sont consacrées aux postes de travail impliqués dans le processus. On y inscrit également les personnes extérieures à l'entreprise (clients, fournisseurs, ...).

La synchronisation de cette entrée est réalisée par une ligne trait verticale.

b) Les rangées

Elles sont consacrées aux représentations symboliques des documents. En principe, chaque document figure dans la rangée qu'en lui attribue. Cependant, il est admis d'en faire figurer plusieurs dans une même rangée (par exemple, lorsque des documents sont regroupés pour faire transiter ou expédier simultanément).

c) La numérotation

Le schéma se lit de haut en bas dans l'ordre chronologique des mouvements de documents. Une numérotation croissante de ces mouvements permet plus de précision.

d) Les symboles employés

Ils sont simples et il faut essayer de se conformer à cette tradition.

- La représentation des documents de liaison.

Une flèche double signifie la création d'un document au vu d'un document source ou encore la mise à jour d'un document de position au vu d'un document de liaison.

- La représentation des documents « cas-mu »

Symbol d'un document de liaison:

Symbol d'une chemise-dossie:

Symbol d'un document de position :

3. Exemple de schéma postes-documents

Processus d'inscription d'un candidat dans l'entreprise. Le candidat se présente à l'agence, à diplômes et de ses certificats de travail, il est reçu, vérifié et authentifié les documents.

Thème 1... La gestion et l'organisation de l'information 15

APPLICATIONS

1 Concevoir et tracer un schéma postes-documents

SITUATION

Vous êtes stagiaire aux éditions Eural, spécialisées dans la commercialisation à distance de dictionnaires et encyclopédies. Vous êtes affecté auprès de M. Jacquin, directeur commercial.

CONSIGNES

M. Jacquin vous charge d'étudier la procédure habituellement suivie (annexe) et d'en réaliser le schéma postes-documents.

Annexe

Un client souhaite passer une commande auprès du représentant. Celui-ci remplit un bon de commande en trois exemplaires et le fait signer par le client. L'original est laissé au client. Le deuxième exemplaire est envoyé à l'agence de vente. Le troisième exemplaire est conservé au service de facturation. Au moment de la facture, le service des ventes crée ou non à jour la fiche du client, puis transmet le bon de commande au service de facturation. À réception, au moyen d'une fiche unique, ce service établit :

- trois exemplaires de la facture correspondante ;

- le bon de commande ;

- le bon de réception.

La facture 1 est expédiée au client. La facture 2 est transmise au service de comptabilité pour mise à jour de compte du client. La facture 3 est le bon de commande 2 remis au service de facturation. Celui-ci établit la marchandise, accompagné des deux documents. À la livraison, le livreur recueille la visite du client sur ces documents, les laisse le bon de livraison et rapporte le bon de commande au service de facturation.

La facture 3, le bon de commande 2 et le bon de réception sont classés dans le dossier du client. A ce stade, l'entreprise attend alors le règlement du client.

2 Interpréter un schéma postes-documents

SITUATION

Vous êtes assistant de direction stagiaire chez Electrotrac, entreprise spécialisée dans la réparation de petits appareils électroménagers (laveuses, aspirateurs, machines à coudre, téléviseurs, etc.). Vous êtes chargé de suivre la procédure de réparation d'un appareil. Vous avez constaté que dans certains cas, la procédure de réparation a déjà été réalisée par un stagiaire précédent. Son travail vous est communiqué en annexe.

Consignes

Vous êtes chargé d'améliorer ce processus.

1. Établissez la liste de contrôle des opérations qu'il comprend.

2. Analysez les résultats.

3. Quelles modifications pouvez-vous préconiser ?

Thème 1... La gestion et l'organisation de l'information 17 Chapitre 1... Information et sa gestion

ENTRAÎNEMENT À L'EXAMEN

Association Manche Terroirs

D'après sujet d'examen BTS Assistant de direction 2001

Régime juridique : Association loi 1901
Adresser à : M. Bureau, chef de l'association
50000 Saint-Lô

Téléphone : 02 33 40 25 40

Télécopie : 02 33 40 25 47

M. Bureau, chef de l'association La Maison du Bocage, est aussi le président de l'association Manche Terroirs. Cette association a pour but la promotion des produits du terroir de la région Basse-Normandie.

Cette association regroupe 20 artisans et producteurs qui ont défini une charte de qualité qui garantit l'origine manuelle des matières premières et du produit ainsi que la tradition dans les méthodes de fabrication.

Dans le cadre de son rôle de président de l'association, M. Bureau doit présider la prochaine réunion du comité de pilotage, lors de laquelle seront soumises à l'approbation des membres de l'association deux demandes d'adhésion de producteurs de la région.

La personne qui peut délivrer la procédure d'adhésion à l'association (annexe). Estimer que ce document est peu opérationnel. M. Bureau vous demande d'améliorer la procédure tout en autre forme.

TRAVAIL À FAIRE

1. Dans un premier temps, vous allez repérer et classer les différents types d'informations pour en apprécier leur qualité. Vous pourrez procéder de manière à la forme d'un tableau.

2. Dans un second temps, vous repérez la circulation de l'information entre les différents agents et l'association afin de représenter schématiquement la procédure d'adhésion à l'association Manche Terroirs.

Thème 1... La gestion et l'organisation de l'information 21 Chapitre 1... Information et sa gestion

association Manche Terroirs

PANACHE TERROIRS

Règlement intérieur

Surveiller l'association « PANACHE TERROIRS » : les statuts concernant les modalités d'adhésion à l'association doivent déterminer les engagements respectifs de l'association concernant le supports et les opérations de communication.

sur adhérer à l'association « Manche Terroirs ».

et la Chambre de Métiers de la Manche sont conjointement à la Manche Terroirs », quelle que soit officiellement depuis 1990.

valable obligatoirement à l'association « Manche Terroirs » : la mise en œuvre de la norme de qualité et de la réglementation.

du siège social de l'association, le président devra diriger une entente à dans le siège est situé dans la Manche.

à répondre aux conditions d'affiliation au régime social agricole 910.3.1 du code rural et être inscrit sur les listes électorales

ne inscrit au registre de la Chambre de Métiers.

avant soixante ans avec succès au moins un produit fabriqué par son entreprise et dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 100 000 euros et être admissible au régime social agricole et à la Chambre de Métiers de la Manche.

que délivrera à l'adhérent une attestation de l'adhésion à l'association.

• Elle lui demande d'apporter :

- le montant de sa cotisation annuelle.

• L'association, après l'analyse de la cotisation, il devra donner membre de l'association.

• Il sera alors informé de l'ensemble des supports de communication de la marque dont la liste et les tarifs lui sont transmis.

• Cotisation annuelle : l'adhérent :

- 3 exemplaires du présent règlement intérieur ;

- 3 exemplaires du règlement intérieur concernant les supports et les opérations de communication.

• Convenance détermine les engagements respectifs de l'association et de ses adhérents

[...]



“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.”

Édition : Céline Robinot – Sylvie Ogée
Coordination artistique : Evelyn Audureau

Conception maquette : Nord Compo

Conception couverture : Claude Lieber

Mise en pages : Nord Compo

Fabrication : Pascal Mégré

Illustrations : Corédoc

© Nathan/VUEF – 9 rue Méchain, 75014 Paris – Juillet 2002

ISBN : 2-09-179116-4

THÈME 1 – La gestion et l'organisation de l'information

Chapitre 1 : l'information et sa gestion

Situation professionnelle : Odyssée	7
• Les repères du référentiel	9
• Fiche ressource : le schéma postes-documents	15
• Applications	17
• Entraînement à l'examen : Association Manche Terroirs	21

Chapitre 2 : les besoins et les sources d'information

Situation professionnelle : Meubl'Run SA	23
• Les repères du référentiel	25
• Fiche ressource : les techniques de recherche d'informations sur Internet	31
• Applications	33
• Entraînement à l'examen : Réunion Distillerie	35

Chapitre 3 : la collecte des informations

Situation professionnelle : Alligrain	39
• Les repères du référentiel	41
• Fiche ressource 1 : la technique de l'échantillonnage	45
• Fiche ressource 2 : le questionnaire d'enquête	47
• Applications	49
• Entraînement à l'examen : Fournimat	51

Chapitre 4 : les outils de traitement de l'information

Situation professionnelle : Bioprotek	53
• Les repères du référentiel	55
• Applications	65
• Entraînement à l'examen : Antartic	67

Chapitre 5 : l'organisation des informations

Situation professionnelle : Virtual Média Services SA	69
• Les repères du référentiel	71
• Applications	83
• Entraînement à l'examen : Pomco	85

Chapitre 6 : le traitement de l'information

Situation professionnelle : Virtual Média Services SA	87
• Les repères du référentiel	89
• Applications	99
• Entraînement à l'examen : Rencontres Lycéennes de Vidéo	101

THÈME 2 – La gestion documentaire

Chapitre 7 : les principes de la gestion documentaire

Situation professionnelle : APEC	103
• Les repères du référentiel	105
• Fiche ressource 1 : la chaîne documentaire	107
• Fiche ressource 2 : le thésaurus	108
• Fiche ressource 3 : la notice	109
• Applications	111
• Entraînement à l'examen : Méridionale des Clôtures et Métalleries (MCM)	117

Chapitre 8 : les outils de la gestion documentaire

Situation professionnelle : ITI	121
• Les repères du référentiel	123
• Fiche ressource 1 : les banques de données	127
• Fiche ressource 2 : les méthodes de recherche	129
• Applications	131
• Entraînement à l'examen : Artdécor	137

THÈME 3 – La gestion du temps

Chapitre 9 : la notion de temps et sa mesure dans les activités administratives

Situation professionnelle : Tekinstrument	141
• Les repères du référentiel	145
• Fiche ressource 1 : l'auto-analyse et l'auto-pointage	149
• Fiche ressource 2 : les observations instantanées	150
• Applications	151
• Entraînement à l'examen : Sinclair	153

Chapitre 10 : la gestion du temps

Situation professionnelle : Cabinet A. Robin	157
• Les repères du référentiel	159
• Fiche ressource 1 : les agendas	163
• Fiche ressource 2 : le graphe PERT	164
• Fiche ressource 3 : le planning	165
• Fiche ressource 4 : le tableau des durées	167
• Fiche ressource 5 : le tableau des tâches critiques	168
• Applications	169
• Entraînement à l'examen : Pomco	173
• Entraînement à l'examen : Color Europe	175

THÈME 4 – L'organisation des ressources

Chapitre 11 : l'organisation des ressources humaines

Situation professionnelle : Groupe StanDis Pharma	177
• Les repères du référentiel	179
• Fiche ressource 1 : les organigrammes de structure	181
• Fiche ressource 2 : les outils de description du travail	185
• Applications	187
• Entraînement à l'examen : Patagril	191

Chapitre 12 : l'organisation des ressources matérielles

Situation professionnelle : Cabinet d'expertise comptable Lecomte	193
• Les repères du référentiel	195
• Fiche ressource 1 : l'agencement des bureaux	197
• Fiche ressource 2 : le poste de travail ergonomique	199
• Applications	201
• Entraînement à l'examen : Méridionale des Clôtures et Métalleries (MCM)	205

Chapitre 13 : l'organisation des activités

Situation professionnelle : Cuisines de Rêve	207
• Les repères du référentiel	209
• Fiche ressource 1 : les outils d'analyse des activités administratives	211
• Fiche ressource 2 : les outils de suivi du travail administratif	212
• Fiche ressource 3 : les outils de formalisation des activités administratives	213
• Applications	215
• Entraînement à l'examen : Coelec France	219

THÈME 5 : Le traitement des données quantitatives

Chapitre 14 : l'analyse de l'information comptable

Situation professionnelle : EURL Paletti	221
• Les repères du référentiel	223
• Fiche ressource 1 : les enregistrements courants	235
• Fiche ressource 2 : les amortissements	237
• Applications	239
• Entraînement à l'examen : Cabinet Syngestim	247
• Entraînement à l'examen : La maison du Biscuit	249

SOMMAIRE

Chapitre 15 : les coûts et les budgets

Situation professionnelle : Office de tourisme de La Bruva.....	251
• Les repères du référentiel	255
• Fiche ressource 1 : les représentations graphiques des charges fixes, variables et totales	259
• Fiche ressource 2 : le tableau de résultat différentiel	261
• Fiche ressource 3 : la valorisation des stocks.....	262
• Fiche ressource 4 : le calcul et la représentation graphique du seuil de rentabilité.....	263
• Applications	265
• Entraînement à l'examen : Pomco	269

Chapitre 16 : les statistiques et les calculs financiers

Situation professionnelle : SA Planec.....	271
• Les repères du référentiel	275
• Fiche ressource 1 : les représentations graphiques	281
• Fiche ressource 2 : les ajustements arithmétiques	283
• Fiche ressource 3 : les intérêts simples et composés.....	284
• Applications	285
• Entraînement à l'examen : Coelec international	287