

Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

MANUEL DE TRAVAUX PRATIQUES

Secteur : Administration, Gestion & Commerce.

Filière : Techniques de Secrétariat de Direction

(TSD)

Module : Gestion du temps

Juillet 2013



OFPPT

Partenaire en Compétences

DRH, CDC TERTIAIRE

Document élaboré par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>EFP</i>	<i>DR</i>
ATLAB SAIDA ALLALI FATIMA	ISGI CASA ISTA YACOUB EL MANSSOUR	GC NORI

Document validé par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>Entité/EFP</i>	<i>Direction</i>
KAMILI LATIFA	CDC TERTIAIRE	DRH
AMIZ AZIZA	CDC TERTIAIRE	DRH
JEABLOUI Fatiha	ISTA HAY HASSANI I	DRGC
ABIDI Nadia	CF EL FIDA	DRGC
KARMOUNI WAFAA	ISTA MOHAMMEDIA	DRGC

Remerciements

La DRH / Le CDC TERTIAIRE remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce manuel des travaux pratiques.

NB :

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRH / CDC TERTIAIRE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration du contenu.

Préambule

*« Une main sans la tête qui la dirige est un instrument aveugle ;
la tête sans la main qui réalise reste impuissante »*

Claude Bernard

Les Travaux Pratiques sont une méthode de formation permettant de mettre en application des connaissances théoriques, la plupart du temps en réalisant des exercices, études de cas, simulations, jeux de rôles, révélations interactives... L'objectif de ce manuel est une initiation à l'acquisition des techniques de base permettant de mettre en évidence les transferts et les techniques mises en œuvre au niveau de la séance de cours et d'adapter les supports pédagogiques en fonctions des techniques étudiées.

Chaque séance de cours est divisée en deux parties :

- une partie théorique dont nous rappelons les principaux points à traiter,*
- une partie pratique qui comprend au moins deux TP à réaliser par les stagiaires à titre individuel ou en sous-groupes.*

Les sujets abordés ici sont totalement interdépendants et présentent une complexité croissante. Il est donc très conseillé d'assurer une présence continue. Toute absence portera préjudice à la compréhension des séances ultérieures.

Fiche Module

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Gestion du temps	Masse horaire : 55H
Objectif du Module	Appliquer une méthode de gestion du temps selon des conditions, des critères et des outils	

Séquences		Masse Horaire
N° Séquence	Intitulé	
1	Classement des activités et planification de leur exécution	10 H
2	Planification de l'exécution des activités	10 H
3	Délégation des tâches	5 H
4	Utilisation des méthodes et des outils de gestion du temps : Agendas, liste de contrôle, échéancier	10 H
5	Obstacles de la gestion du temps et moyens pour les gérer	5 H
6	Outils de gestion du temps : Plannings	15 H

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°1	Classement des activités et planification de leur exécution	Temps prévu : 10 H
Objectif de la séquence :	Classer des activités et planifier leur exécution	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des principales tâches et de leur conséquence ;
2	<ul style="list-style-type: none"> • Estimation du temps nécessaire à l'exécution des principales tâches
3	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des échéances établies pour l'exécution du travail
4	<ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des principales tâches et de leur conséquence

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Identification correcte des principales tâches en les classant par ordre de priorité</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail individuel</p> <p>Enoncé :</p> <p>Les activités organisées par les entreprises sont souvent répétitives, ce qui permet d'établir des listes-types de tâches qu'il suffit d'adapter à la situation. On peut distinguer les activités régulières qui conditionnent la bonne marche de l'entreprise et les activités qui se produisent occasionnellement.</p> <p><u>ORGANISATION D'UNE REUNION :</u></p> <ul style="list-style-type: none">➤ Rédiger et diffuser le compte-rendu➤ Fixer l'objet de la réunion➤ Etablir la liste des participants➤ Fixer la date➤ Fixer le lieu➤ Réserver la salle de réunion➤ Convoquer les participants➤ Prévoir la prise de notes➤ Préparer la salle de réunion (Mobilier et matériel, décoration, fournitures, boissons....)➤ Préparer les documents et les dossiers à distribuer <p><u>T.A.F :</u></p> <p>Dans la liste des tâches de l'organisation d'une réunion :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Etablir un ordre de priorité des différentes tâches➤ Dresser un tableau dans lequel vous listez les tâches à effectuer avant, pendant et après la réunion

Corrigé du TP1 :

N° d'ordre	Activité
1	Fixer l'objet de la réunion
2	Fixer le lieu
3	Fixer la date
4	Réserver la salle de réunion
5	Etablir la liste des participants
6	Convoquer les participants
7	Préparer les documents et les dossiers à distribuer
8	Préparer la salle de réunion (mobilier et matériel, décoration...)
9	Prévoir la prise de notes
10	Rédiger et diffuser le compte rendu

Tâches à réaliser :

AVANT LA REUNION	PENDANT LA REUNION	APRES LA REUNION
<ul style="list-style-type: none">• Fixer l'objet de la réunion• Fixer le lieu• Fixer la date• Réserver la salle de réunion• Etablir la liste des participants• Convoquer les participants• Préparer les documents et les dossiers à distribuer• Préparer la salle de réunion (mobilier et matériel, décoration...)	<ul style="list-style-type: none">• Prévoir la prise de notes	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger et diffuser le compte rendu

TP																	
2	<p><u>Objectifs ciblés</u> : Traitement et organisation du courrier par ordre de priorité <u>Durée estimée</u> : 15 mn <u>Déroulement du TP2</u> : Travail individuel</p> <p>Énoncé :</p> <p><u>ORGANISATION DE LA DISTRIBUTION DU COURRIER</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Passer à la boîte pour prendre le courrier, ➤ Distribuer dans les services concernés, ➤ Tirer en fonction de l'objet : commande, réclamation, devis, relevés de facteur, ➤ Déposer le courrier au secrétariat, ➤ Effectuer le premier tri, ➤ Ouvrir les enveloppes, ➤ Mettre le courrier dans le parapheur pour le visa. <p><u>T.A.F</u> :</p> <p>Etablir l'ordre de priorités des tâches relatives au traitement du courrier.</p> <p>Corrigé du TPII:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">N° d'ordre</th> <th style="text-align: center;">Activité</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Passer à la boîte pour prendre le courrier</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Déposer le courrier au secrétariat</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Ouvrir les enveloppes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Effectuer le premier tri</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Trier en fonction de l'objet : commande, réclamation, devis...</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Mettre le courrier au parapheur pour le visa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Distribuer dans les services concernés</td> </tr> </tbody> </table>	N° d'ordre	Activité	1	Passer à la boîte pour prendre le courrier	2	Déposer le courrier au secrétariat	3	Ouvrir les enveloppes	4	Effectuer le premier tri	5	Trier en fonction de l'objet : commande, réclamation, devis...	6	Mettre le courrier au parapheur pour le visa	7	Distribuer dans les services concernés
N° d'ordre	Activité																
1	Passer à la boîte pour prendre le courrier																
2	Déposer le courrier au secrétariat																
3	Ouvrir les enveloppes																
4	Effectuer le premier tri																
5	Trier en fonction de l'objet : commande, réclamation, devis...																
6	Mettre le courrier au parapheur pour le visa																
7	Distribuer dans les services concernés																

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°2	Planification de l'exécution des activités	Temps prévu : 10 H
Objectif de la séquence :	Planifier l'exécution des activités	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	• Utilisation appropriée des méthodes et des outils de planification ;
2	• Évaluation réaliste de la durée d'exécution des activités ;
3	• Établissement correct des priorités ;
4	• Conformité de la planification des activités aux directives.

Partie pratique

TP

Objectifs ciblés : Utiliser une méthode de gestion appropriée à une tâche

Durée estimée : 30 mn

Déroulement du TP1 : Travail en groupe

Enoncé :

Vous travaillez comme employé polyvalent chez le docteur **AZAMI**, un généraliste installé dans un quartier de Palmier.

Il est 16h 30 mn et comme d'habitude, avant de quitter le bureau, vous établissez votre plan de travail journalier pour le lendemain, avant d'inscrire dans votre agenda électronique des nouvelles tâches à planifier. **NOUS SOMMES LE 30 DU MOIS MARS**

Nouvelles tâches :

1

1/ Archiver les dossiers des patients dont on n'a plus de nouvelles depuis 2 ans.

2/ Commander des compresses (il n'en reste plus que deux boîtes et la consommation du docteur AZAMI est en moyenne d'une boîte par jour)

3/ Réserver un billet de train pour Paris pour l'assistante du docteur AZAMI. Elle doit se rendre à un congrès dans 15 jours et il y a une réduction de prix sur les réservations effectuées avant demain soir.

4/ Absorbé par son travail, le docteur AZAMI est plutôt désordonné. L'armoire des fournitures ressemble à un champ de bataille. Il faut absolument la ranger.

5/ Retéléphoner à Madame ANOUAR pour lui suggérer de prendre un rendez-vous au plus tôt. A l'âge de 79 ans, ses analyses de sang indiquent un taux de cholestérol inquiétant.

6/ Contacter le bureau de recrutement, Dalila, la technicienne de surface a trouvé un emploi à mi-temps. Vendredi c'est son dernier jour de travail au cabinet. Il faut engager une remplaçante.

7/ Demain, mardi de 14h00 à 16h, c'est un jour de consultation sur rendez-vous. 8 patients sont inscrits dans l'agenda. Il faut sortir les dossiers et les vérifier avant la visite.

PLAN DE TRAVAIL JOURNALIER :

Par une croix, indiquez selon l'urgence, dans la case correspondante le degré de priorité de la tâche à effectuer. Ajouter un court commentaire pour justifier votre choix.

N° de Tâche	PRIORITES (urgent : doit être effectuée demain)	POSTERIORITES (peut être renvoyée à après demain ou dans le courant de la semaine)

Corrigé du TP I :

N° de Tâche	PRIORITES (urgent : doit être effectuée demain)	POSTERIORITES (peut être renvoyée à après demain ou dans le courant de la semaine)
5	X	
3	X	
2	X	
6	X	
7	X	
1		X
4		X

TP	
2	<p><u>Objectifs ciblés</u> : Etablir correctement une priorité <u>Durée estimée</u> : 40 mn <u>Déroulement du TP2</u> : Travail en groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>Pour pouvoir organiser son temps, M. Mahfoud a réalisé les prévisions suivantes des tâches, et qui seront étalées sur trois semaines à partir du 1^{er} au 20 juin :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction de 3 lettres et 4 rapports qui sont demandés par le P.D.G. pour le 02/06/20.. ; la rédaction de chaque document est 30 minutes ; - Chaque jour, il répond aux communications téléphoniques des tiers (environ 5 personnes) et la durée de chaque communication est 10 minutes ; - Il lit les journaux et revues chaque jour ; le temps ne doit dépasser 30 minutes ; - Préparer la liste des participants de la réunion qui aura comme ordre du jour l'élargissement des produits au niveau de la région « sud » qui sera organisée le 12 juin 20.., ainsi la préparation de la liste durera 1 heure, 8 jours avant la date fixée de la réunion ; - Calculer les salaires des employés, en prenant en considération les autorisations justifiées, les certificats médicaux.....Ce travail débutera le 15 juin 20.. pendant 4heures ; - Préparer le local approprié pour la réunion : chaises, tables.....N'oublier pas les contacts et les réservations faites avec les traiteurs ; faire tout ce travail 4 jours avant la date fixée de la réunion ; - Envoyer les convocations pour les participants de la réunion, ce travail sera effectué l'après-midi de la préparation de la liste des participants : 2 heures à partir de 14 heures ; - Préparer la liste des besoins en personnel administratif pour l'année 2013 ; - Réserver un billet d'avion pour un voyage en France la fin du mois en vue d'assister à un séminaire de formation : ce travail débutera le 19 juin 20.. et s'achèvera le 20 du même mois (4 heures de préparation) ; - Préparer l'itinéraire de voyage dans la même journée de la réservation : 2 heures ; - Diffusion du compte rendu de la réunion, une journée après la réunion ; - Demander au personnel de préparer la liste des besoins de la fourniture de bureau pour le 14 juin 20.. ; - Faire une visite dans les services, c'est un travail quotidien. </div> <p><u>T.A.F.</u> : Classier, selon l'ordre des priorités, les tâches ci-dessus, relatives au mois de juin 20..</p>

Corrigé du TP 2 :

N° d'ordre	Activité	Durée de réalisation		Date de réalisation	
		Prévue	Réelle	Prévue	Réelle
1	Rédaction de 3 lettres et 4 rapports qui sont demandés par le P.D.G. pour le 02/06/20.. ; la rédaction de chaque document est 30 minutes	210 H		02/06	
2	Chaque jour, il répond aux communications téléphoniques des tiers (environ 5 personnes) et la durée de chaque communication est 10 minutes	50 mn		Chaque Jour	
3	Il lit les journaux et revues chaque jour ; le temps ne doit dépasser 30 minutes	30 mn		Chaque jour	
4	Faire une visite dans les services, c'est un travail quotidien			Chaque jour	
4	Préparer le local approprié pour la réunion : chaises, tables.....N'oublier pas les contacts et les réservations faites avec les traiteurs ; faire tout ce travail 4 jours avant la date fixée de la réunion	1 h Matin		05/06	
5	Envoyer les convocations pour les participants de la réunion, ce travail sera effectué l'après-midi de la préparation de la liste des participants : 2 heures à partir de 14 heures	2 h Après-midi		05/06	
6	Préparer le local approprié pour la réunion : chaises, tables.....N'oublier pas les contacts et les réservations faites avec les traiteurs ; faire tout ce travail 4 jours avant la date fixée de la réunion			09/06	
7	Demander au personnel de préparer la liste des besoins de la fourniture de bureau pour le 14 juin 20..			10/06	
8	Réunion dont l'ordre du jour est : l'élargissement des produits au niveau de la région « sud »			12/06	
9	Diffusion du compte rendu de la réunion, une journée après la réunion			13/06	
10	Calculer les salaires des employés, en prenant en considération les autorisations justifiées, les certificats médicaux.....Ce travail débutera le 15 juin 20.. pendant 4heures	4 h		15/06	
11	Préparer la liste des besoins en personnel administratif pour l'année 2013			15/06	
12	Réserver un billet d'avion pour un voyage en France la fin du mois en vue d'assister à un séminaire de formation : ce travail débutera le 19 juin 20.. et s'achèvera le 20 du même mois (4 heures de préparation)	4 h		19 et 20/06	
13	Préparer l'itinéraire de voyage dans la même journée de la réservation : 2 heures	2 h		19/06	

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°3	Délégation des tâches	Temps prévu : 5 H
Objectif de la séquence :	Déléguer des tâches	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	<ul style="list-style-type: none">• Identification correcte des ressources humaines et matérielles
2	<ul style="list-style-type: none">• Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées

Partie pratique

TP

Objectifs ciblés : Déterminer les activités à déléguer

Durée estimée : 30 mn

Déroulement du TP1 : Travail en binôme

Enoncé :

Monsieur Bouzidi est attaché de direction dans une institution financière. Responsable au service à la clientèle, Bouzidi doit planifier les activités à accomplir et prévoir leur bon déroulement en vue d'atteindre les objectifs de l'entreprise.

Monsieur Bouzidi a reçu plusieurs nouvelles directives de la haute direction à la suite de la restructuration du service. Ses responsabilités sont modifiées, mais on ne lui a pas donné d'objectifs précis, sachant qu'il a des connaissances dans l'organisation.

Les directives que M. BOUZIDI a reçues :

1

- Prendre les coordonnées des nouvelles clientes et nouveaux clients pour ouvrir leur dossier
- Déchiqueter les dossiers inactifs depuis au moins 5 ans
- Acheminer aux destinataires le courrier trié
- Une fois les formulaires de renouvellement de prêt hypothécaire rempli par les agents de crédit, les faire compléter par les comptables, puis en envoyer une copie aux clients ;
- Communiquer aux personnes concernées, l'information au fur et à mesure qu'elle arrive
- Envoyer, au début du mois, un avis aux clients dont le prêt est échu à la fin du mois suivant ;
- Soutenir les agents de crédit et les comptables dans leurs tâches

TRAVAIL A FAIRE :

1/ Pour tous les objectifs, établissez des priorités à partir d'une des méthodes de classification tenez compte du rendement, de l'importance et de la complexité des activités ?

2/ Délégez, s'il y a lieu, certaines activités, et dites à qui déléguer ?

TP

Objectifs ciblés : Prendre en compte la délégation et l'intérêt pour une tâche

Durée estimée : 45 mn

Déroulement du TP2 : Travail en groupe

Énoncé :

Secrétaire au service commercial de la société AMLD (Audio Ménager Loisir Distribution) qui est spécialisée dans la distribution de détail de matériel électroménager, petit ménager, TV, HI FI et vidéo.

2 Ce service est dirigé par M. Daoudi qui a sous ses ordres une autre employée et une stagiaire.

Lundi, avant de partir du bureau, vous avez prévu un certain nombre de tâches à effectuer le mardi.

Ces tâches sont :

- Ecrire au client Amine pour lui rappeler l'échéance n° 3520
- Etablir le rapport d'étude du marché
- Présenter sur un tableau le chiffre d'affaires réalisé par les représentants, calculer la commission de chacun d'eux et préparer les chèques pour signature le mercredi à 10 h
- Reclasser les 30 dossiers clients (travail qui n'est pas fait pendant les 3 derniers jours)
- Téléphoner à M. Semlali pour préciser la quantité de TV à lui livrer aujourd'hui, informer le service Expédition qui prépare les colis vers 11 h
- Etablir la facture de M. Jellouli
- Appeler le service vente de la société Gold Vision pour l'informer d'un retard de livraison de 2 jours
- Classer les dernières factures fournisseurs qui ont été réglées
- Envoyer circulaire aux clients pour les informer du nouveau matériel qui sera mis en vente à partir de Juin

Aujourd'hui, en arrivant à 8 h 30 mn, vous trouvez sur votre bureau une note de votre chef de service.

Je serai absent pendant la matinée, prière me préparer ce travail pour l'après-midi. Merci.

- Les attachés commerciaux MM Erraji et Zerouali doivent se déplacer en France le 21 du mois prochain, ils ont besoin d'une dotation qui doit être signée par le Directeur et remise à la banque le jour même pour retrait d'argent.
- Sur un tableau, présentez-moi les achats et les ventes du mois dernier et réalisez un graphique circulaire (j'aurai besoin pour cet après-midi à 14)
- Préparez les tarifs du premier semestre que vous devez envoyer à nos clients
- Faites-moi une copie de tous les appels d'offres parus dans les journaux de mardi

TRAVAIL A FAIRE :

- 1/ Dans un tableau, classez les activités en urgentes, importantes et à reporter.
 2/ Quelles sont les tâches à déléguer ? A qui les déléguer ?

Corrigé du TP 2 :

1)

Activité	Urgente	Importante	A reporter
- Ecrire au client Amine pour lui rappeler l'échéance n° 3520	X		
- Etablir le rapport d'étude du marché		X	
- Présenter sur un tableau le chiffre d'affaires réalisé par les représentants, calculer la commission de chacun d'eux et préparer les chèques pour signature le mercredi à 10 h	X		
- Reclasser les 30 dossiers clients (travail qui n'est pas fait pendant les 3 derniers jours)	X		
- Téléphoner à M. Semlali pour préciser la quantité de TV à lui livrer aujourd'hui, informer le service Expédition qui prépare les colis vers 11 h	X		
- Etablir la facture de M. Jellouli			
- Appeler le service vente de la société Gold Vision pour l'informer d'un retard de livraison de 2 jours	X		
- Classer les dernières factures fournisseurs qui ont été réglées			
- Envoyer circulaire aux clients pour les informer du nouveau matériel qui sera mis en vente à partir de Juin	X		
- Les attachés commerciaux Mrs Erraji et Zerouali doivent se déplacer en France le 21 du mois prochain, ils ont besoin d'une dotation qui doit être signée par le Directeur et remise à la banque le jour même pour retrait d'argent.		X	X
- Sur un tableau, présentez-moi les achats et les ventes du mois dernier et réalisez un graphique circulaire (j'aurai besoin pour cet après-midi à 14)	X		
- Préparez les tarifs du premier semestre que vous devez envoyer à nos clients			
- Faites-moi une copie de tous les appels d'offres parus dans les journaux de mardi	X		
	X		

Corrigé du TP 2 :

2)	
Tâches à déléguer	Personne à laquelle la tâche est déléguée
Présenter sur un tableau le chiffre d'affaires réalisé par les représentants, calculer la commission de chacun d'eux et préparer les chèques pour signature le mercredi à 10 h	Employée
Reclasser les 30 dossiers clients (travail qui n'est pas fait pendant les 3 derniers jours)	Stagiaire
Classer les dernières factures fournisseurs qui ont été réglées	Employée
Sur un tableau, présentez-moi les achats et les ventes du mois dernier et réalisez un graphique circulaire (j'aurai besoin pour cet après-midi à 14)	Employée
Faites-moi une copie de tous les appels d'offres parus dans les journaux de mardi	Stagiaire

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°4	Utilisation des méthodes et des outils de gestion du temps : Agendas, liste de contrôle, échéancier	Temps prévu : 10 H
Objectif de la séquence :	Utiliser des méthodes et des outils de gestion du temps : Agendas, liste de contrôle, échéancier	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer une méthode appropriée de suivi des activités ;
2	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser correctement un outil de suivi ;
3	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter le calendrier des travaux ;
4	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter régulièrement le calendrier des travaux en fonction des imprévus

Partie pratique

TP

Objectifs ciblés : Utiliser et mettre à jour les outils de gestion du temps

Durée estimée : 10 mn

Déroulement du TP1 : Travail en groupe

Enoncé :

Quels sont les outils planificateurs des activités suivantes :

1

- Rendez-vous chez un dentiste, (vous notez sur votre téléphone)
- Les rendez-vous du directeur,
- Suivi du paiement des traites,
- Des courses personnelles du Week-end
- Recherche de coordonnées d'un client,
- Les préparatifs du voyage du Directeur.

Corrigé du TP I :

Activité	Outil planificateur
- Rendez-vous chez un dentiste,	Agenda électronique
- Les rendez-vous du directeur,	Agenda papier ou électronique
- Suivi du paiement des traites	Echéancier
- Des courses personnelles du Week-end	Liste
- Recherche de coordonnées d'un client,	Répertoire
- Les préparatifs du voyage du Directeur.	Liste de contrôle

TP	
2	<p>Objectifs ciblés : Tenir et mettre à jour un agenda Durée estimée : 1 H Déroulement du TP2 : Travail individuel</p> <p>Énoncé :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>En arrivant ce matin à votre bureau, vous trouvez le message de votre Directeur M. Charif (Document 1) Une précision utile : Vos horaires de travail sont les suivants : de 9 h à 13 h et de 14 h à 17 h 30 mn, mais vous devez aller chaque jour poster le courrier de 15 h 30 à 16 h. Vous prenez votre repas de 13 h à 14 h.</p> </div> <p>Document 1 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>Instructions du Directeur</p> <p>« Comme je n'ai pas pu le faire hier. J'ai enregistré mes instructions pour aujourd'hui. N'oubliez pas de me préparer en 12 exemplaires le tarif du second semestre, après l'avoir mis à jour (appliquer une hausse de 2% sur l'ensemble des prix. J'en ai besoin pour la réunion de 14 heures.</p> <p>Pensez aussi à saisir le projet de publipostage que j'ai laissé sur votre bureau. J'aimerais le relire avant de le soumettre à l'imprimeur que je rencontre en fin de matinée.</p> <p>Téléphonez dès que possible au client Marnissi pour lui demander de nous préciser la quantité de crèmes protectrices SVR à lui livrer. Le service Expédition prépare le colis vers 10 h : faites-lui passer l'information. Appelez aussi le comité d'entreprise de l'Art de la Cosmétique pour l'informer d'un retard de livraison de 8 jours (je crois que le responsable des achats tient sa permanence de 15 à 16 h.</p> <p>Il faudrait aussi établir l'avis correspondant au courrier du client « Beauté et Jeunesse » et la facture de « Coiffure Moderne ». Ces deux documents doivent partir absolument au courrier d'aujourd'hui.</p> <p>Ah oui... il y'a un travail que l'on reporte toujours mais qui commence à devenir urgent : c'est de reclasser tous nos dossiers clients ; on perd un temps fou quand on cherche une information ! Dès que vous aurez un moment cette semaine, faites-le. Enfin, le message sur répondeur que j'ai écouté hier date vraiment... ce n'est pas très urgent mais quand vous aurez un moment disponible, modifiez-le et essayez d'y mettre une musique... quelque chose de dynamique et de beau, en accord avec l'image de notre entreprise.</p> <p>Ah ! J'allais oublier ; il me faut aussi 10 exemplaires, pour la réunion de cet après-midi, le tableau du chiffre d'affaires réalisé par les différents représentants. Il suffit de remettre à jour celui que vous avez déjà saisi.</p> <p>Et puis bien sûr, je vous attends comme chaque jour à 17 h 30 pour faire le point de la journée et vous donner mes instructions. Bonne journée. »</p> </div> <p><u>TRAVAIL A FAIRE :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) De combien de temps disposez-vous aujourd'hui pour effectuer les travaux demandés ? 2) Sur la plage de l'agenda ci-contre, hachurez toutes les plages où l'activité est impossible. 3) Et remplissez l'agenda.

Corrigé du TP 2 :

La secrétaire dispose de 7 h 30 pour réaliser les tâches demandées

7.00	/
30	/
8.00	/
30	/
9.00 Appeler M. Marnissi pour lui demander de préciser la quantité de crèmes protectrices à lui livrer.
30 Informer le service expédition de préparer le colis vers 10 H.....
10.00 Saisir le projet de publipostage.....
30 Préparer 12 exemplaires des tarifs du second semestre.....
11.00 Préparer 10 exemplaires du tableau du chiffre d'affaires réalisé par les représentants.....
30
12.00
30 R.V avec l'imprimeur.....
13.00	/
30	/
14.00
30
15.00 Appeler le Comité d'entreprise Art de la Cosmétique pour l'informer d'un retard de livraison
30 de 8 jours.....
16.00 Poster le courrier.....
30 Reclasser les dossiers clients.....
17.00 Modifier le message du répondeur.....
30 Mise au point de la journée avec le Directeur.....
18.00	/
30	/
19.00	/
30	/
20.00	/

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module N° 8	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°5	Obstacles de la gestion du temps et moyens pour les gérer	Temps prévu : 5 H
Objectif de la séquence :	Connaitre et dépasser les obstacles de la gestion du temps et les gérer	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	<ul style="list-style-type: none">• Identification correcte des principaux obstacles
2	<ul style="list-style-type: none">• Identification des moyens pertinents pour gérer les obstacles.

Partie pratique

TP

Objectifs ciblés : Reconnaître les principaux obstacles à une bonne gestion du temps et choisir les meilleurs moyens pour les minimaliser

Durée estimée : 1 H

Déroulement du TP1 : Travail en groupe

Enoncé :

Prenez connaissance du quotidien de Chadia Mekkaoui

1

Chadia Mekkaoui travaille 40 heures par semaine. Elle n'arrive jamais à terminer ses tâches. Elle arrive au bureau à 8 h. aujourd'hui, elle doit terminer la saisie des bons de commande de la semaine dernière ainsi qu'un rapport de 30 pages. Elle doit gérer le courrier, l'agenda du directeur et répondre au téléphone qui sonne sans arrêt. Elle doit également accueillir les clients qui viennent rencontrer le personnel de vente. L'ordre du jour de la prochaine réunion n'est pas terminé (c'est pour le lendemain). Bref, Chadia est débordée.

A peine assise à son bureau, elle rencontre un représentant qui lui demande conseil, car il a de la difficulté à utiliser le nouveau logiciel de traitement de texte. Elle lui consacre finalement 30 minutes. Elle va ensuite chercher le courrier et revient en courant pour répondre au téléphone. C'est un client qui l'appelle pour obtenir le numéro de commande du dernier produit mis sur le marché. Elle discute longtemps avec lui, car il lui parle de son récent voyage au grand Atlas. Chadia rêve quelques instants et s'imagine en train d'escalader le Toubkal.

Déjà 10 h ! Chadia s'installe à son bureau pour vérifier l'agenda du Directeur. Celui-ci a des rendez-vous à l'extérieur de la ville le mois prochain et Chadia doit faire des réservations d'hôtel et de transport. Cette tâche terminée, elle s'occupe d'acheminer le courrier en même temps qu'elle discute avec le responsable des ventes, qui, se disant trop occupé, lui demande de téléphoner à une cliente pour lui confirmer la date de sa commande.

Ouf ! e,fo midi ! le repas est pris à la hâte, car Chadia doit aller à la banque. L'après-midi débute au pas de course ; en effet elle réalise que le travail s'accumule de plus en plus ; la panique s'installe peu à peu.

Epuisée, Chadia termine en constatant qu'elle n'a rien fait d'autre que de répondre au téléphone et tourner en rond ; tout le monde l'accapare avec des besoins de dernière minute.

TRAVAIL A FAIRE :

Relevez les chronophages qui nuisent à l'efficacité de Chadia et notez-les dans un tableau en proposant des solutions appropriées à chaque cas.

Corrigé du TP I :

Chronophages	Solutions
Appels téléphoniques imprévus	Prévoir, dans l'emploi du temps, des plages horaires libres pour les imprévus Gérer efficacement ses appels en ne parlant que de l'essentiel Transférer les appels aux personnes concernées Déléguer certains appels
Personnel insuffisamment formé. Représentant qui demande conseil sur le logiciel de traitement de texte	Prévoir des moments pour travailler avec ses collègues Echanger et partager, pendant ses temps libres, ses expériences et difficultés Prévoir et organiser des journées de formation pour améliorer les connaissances du personnel
Conversation téléphonique inutilement longue avec un client	Gérer efficacement ses appels en ne parlant que de l'essentiel Maîtriser les appels téléphoniques Eviter les longues conversations
Travaux non terminés ou encore en cours	Prévoir sa charge de travail et établir l'ordre des priorités Savoir déléguer Agir contre les pertes de temps de son fait et de celui des autres Savoir se fixer des objectifs pour réussir Savoir gérer ses priorités et faire un choix Tenir compte de son cycle d'efficacité Eviter la procrastination Bannir l'indécision Arrêter de mettre à plus tard les travaux non terminés
Collègues venant exposer leurs problèmes. Discussion avec le responsable des ventes	Agir contre les pertes de temps de son fait et de celui des autres Eviter les dérangements, les bavardages et les flâneries Ne se laisser pas déranger, dire que vous n'avez pas le temps pour l'instant et convenir un autre moment Prétendre être pressé afin d'abrégé une conversation avec quelqu'un
Inaptitude de dire non et politique de porte ouverte	Savoir dire non Savoir expliquer ou faire passer le non. Exemple : je serai disponible cet-après midi à 14 h, Revenez me voir dans quelques minutes, je suis actuellement occupé par un travail très urgent... Accrocher à la porte « Prière ne pas déranger »

TP**Objectifs ciblés : Diagnostiquer les voleurs de temps****Durée estimée : 1 H****Déroulement du TP2 : Travail en groupe**

2

Énoncé :

Monsieur Taoufik est sûr d'être un homme organisé, lorsqu'il arrive à son bureau le matin, tout écrit sur son agenda, sa secrétaire a tout prévu. Mais M. Taoufik, estime qu'il fait trop de choses et qu'il n'a jamais le temps de tout faire. Il est vrai qu'il s'occupe de tout dans son service et qu'il vérifie toujours le travail de ses collaborateurs.

C'est lui qui dépouille le courrier du service parce qu'il veut être au courant de la moindre des choses. Estimant qu'une affaire ne peut se traiter avec des clients que par une rencontre, il voyage beaucoup et s'absente souvent de son bureau. Il est parfois pris de court dans la journée par des décisions à prendre, sur lesquelles il n'a pas eu le temps de réfléchir. Le soir, il reste très tard à son bureau pour étudier les dossiers urgents qu'il n'a pas pu examiner dans la journée.

Sa secrétaire, dit de lui qu'il est très bavard au téléphone et qu'il ne termine jamais ce qu'il a à faire. Lorsqu'il lui dicte un courrier, il cherche en même temps l'essentiel de ce qu'il va dire à son correspondant. Il remet toujours à « demain matin » ce qu'il peut traiter le jour même. Il est très perfectionniste dans ses prises de décisions, on le trouve même « tatillon ».

C'est pourtant quelqu'un que tout le monde aime bien parce qu'il ne sait dire « non » quand on lui demande quelque chose. Il prend peu de vacances car il estime qu'il n'en a pas le temps.

Monsieur Taoufik a été obligé d'arrêter ses activités le mois dernier sur ordre médical... parce qu'il ne pouvait plus dormir.

TRAVAIL A FAIRE :

Dans la liste ci-après, relevez les causes qui vous paraissent responsables de la maladie de Monsieur Taoufik et classez-les dans un tableau de ce type.

Perte de temps due à un événement extérieur	
Perte de temps due à un comportement	
Perte de temps due à une mauvaise utilisation du temps	

Corrigé du TP 2 :

Perte de temps due à un événement extérieur	Voyage et déplacement Absence Fréquents dérangement par le téléphone
Perte de temps due à un comportement	Tendance à en faire trop et perfectionnisme Manque de délégation Manque d'organisation et de méthode Inaptitude de dire « non » Souci du détail Manque d'ordre Tout faire soi même Vouloir tout savoir Faire beaucoup de chose soi même
Perte de temps due à une mauvaise utilisation du temps	Manque de prévisions Tavaux non terminés Mauvaise utilisation du téléphone, conversations longues Absence de plan de travail quotidien Mauvaise planification Priorités vagues Travailler sans plans d'action

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module N° 8	Gestion du temps	Masse horaire : 55 H
Séquence N°6	Outils de gestion du temps : Plannings	Temps prévu : 15 H
Objectif de la séquence :	Utiliser les outils de gestion du temps : Plannings	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	• Répartition dans le temps d'opérations diverses
2	• Organisation, prévision des activités et contrôle de leurs réalisations
3	• Suivi de l'exécution des différentes phases prévues
4	• Mise à jour des plannings.

TP	
2	<p><u>Objectifs ciblés</u> : Tenir et mettre à jour un planning <u>Durée estimée</u> : 1 H <u>Déroulement du TP2</u> : Travail en groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>.</p> <p>Votre société ne dispose que de quatre voitures de fonction. Pour une gestion rigoureuse de ces véhicules, le Directeur vous demande de prévoir un planning d'utilisation pour le mois de juin.</p> <p>La Safrane, immatriculée 25132-28 utilisée par la direction.</p> <p>Les 2 Renault 21, immatriculées, 3517214 et 6721242 utilisés par les représentants.</p> <p>La Clio immatriculée 4887238 à la disposition des différents services.</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. Badaoui, Directeur, doit se rendre à un congrès du 2 au 4 inclus. - M. Redouane, représentant, part pour une tournée du 6 au 15, du 17 au 22 et du 26 au 30 inclus. - Son collègue M. Fawzi, parti le 28/05/20.. en tournée et rentrera le 09 pour reprtir du 13 au 20 et du 23 au 29 inclus. - Un véhicule a été réservé pour Mesdames Idrissi et Fikri du service personnel qui partent à Agadir du 20 au 23 inclus. <p>Le chef de l'atelier, M. Belkahia, désire avoir une R 21 à sa disposition pendant 48 h début juin. Choisissez-lui une possibilité.</p>

Corrigé du TP 2 :

**PLANNING D'UTILISATION DES VOITURES DE FONCTION
POUR LE MOIS DE JUIN 20..**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
DIRECTEUR																														
M. BADAoui																														
CHEFS DE SERVICE																														
Mme IDRissi																														
Mme FIKRI																														
REPRESENTANTS																														
M. REDOUANE																														
M. FAWZI																														
CHEF D'ATELIER																														
M. BELKAHIA																														

Légende :



Safrane 25132-28



Clio 4887238



R 21, 3517214



R 21, 6721242

Remarque : M. BELKAHIA utilisera la Clio mise à la disposition des différents services