

## A4.2 Organisation des activités

### 421. La gestion du temps


#### Réflexion : 15'

Dans l'organisation du travail, il existe des « **lois psycho-sociologiques** » incontournables qui s'imposent à tous. Pouvez-vous les expliciter.

Former des groupes de 3 à 4 étudiants est expliquer ou illustrer par des exemples ces différentes lois en complétant de fichiers qui vous est remis

Fichier source

| Lois   | Explications |
|--|--------------|
| <b>Loi de Parkinson</b> : le travail se dilate jusqu'à remplir la durée disponible pour son accomplissement.   |              |
| <b>Loi de Douglass</b> : dossiers et documents s'entassent jusqu'à remplir l'espace disponible pour leur rangement.  |              |
| <b>Loi de Pareto</b> : 80 % de la valeur vient de 20 % des articles et 20 % de la valeur de 80 % des articles (Considérer, le nombre de dossiers ou documents à traiter ou à classer). |              |
| <b>Loi de Murphy</b> : rien n'est aussi simple qu'il y paraît ; chaque chose prend plus de temps qu'on ne le croit ; ce qui a la possibilité de se détraquer se détraquera.            |              |
| <b>Loi de Carlson</b> : Une tâche interrompue est moins efficace et prend plus de temps à réaliser   |              |
| <b>Loi de Laborit</b> : Chaque individu commence par les tâches les plus agréables   |              |
| <b>Loi de Taylor</b> : L'ordre dans lequel nous effectuons les tâches influe sur la durée qu'elles prennent  |              |
| <b>Méditez la phrase de Winston Churchill : "Passé un certain délai, un problème dont on ne s'est pas occupé est un problème à moitié résolu."</b>                                     |              |

|   |   |
|---|---|
| <b>Mission 01 - Organiser et planifier des tâches</b><br><b>Organisation les réunions du comité d'entreprise (1)</b>                            | <b>Orchis-Parfums</b>   |
| <i>Objectif : Créer et gérer un agenda professionnel</i><br><i>Niveau : Initiation</i><br><i>Prérequis : Aucun</i><br><i>Durée : 30 minutes</i> |  |
| <a href="#">Fichier source</a>  | <a href="#">Corrigé</a>   |

### Votre mission

La directrice de la société Orchis Parfum vous demande de prendre en charge l'organisation et le suivi des réunions du comité d'entreprise qui a lieu le 1<sup>er</sup> lundi de chaque mois de 13 h à 15 h.

Madame Cevrero vous demande de lister, dans un tableau, toutes les tâches qui correspondent à l'organisation d'une réunion, de leur affecter une durée, puis de les planifier sous la forme d'une liste de contrôles qui fasse apparaître la nature des tâches et la durée.

Lors de la discussion qui a précédée votre ordre de travail, Madame Cévrero vous a transmis les informations suivantes :

- *Les convocations doivent être envoyées à chaque membre du CE par mël 5 jours francs avant la réunion.*
- *La convocation doit intégrer l'ordre du jour qui est rédigé par les DRH avec le secrétaire du CE au vu des questions transmises au secrétaire du CE par le personnel.*
- *Le personnel dispose d'un délai de trois semaines pour faire parvenir à la direction ou au secrétaire du CE, les questions pour la réunion suivante.*
- *Vous participerez dorénavant aux réunions du CE où vous prendrez des notes et serez chargé de saisir et mettre en forme le compte-rendu du CE.*
- *Dans les trois jours qui suivent la réunion, vous devrez organiser une réunion en présence du DRH et du secrétaire du CE pour validation du compte-rendu.*
- *Le CR est diffusé au plus tard sept jours après les CE par mël à l'intégralité du personnel et affiché sur les tableaux du CE.*

**Mission 02 : Agenda****Créer et tenir un agenda personnel**

**Objectif :** Créer et gérer un agenda personnel

**Niveau :** Initiation

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 35 minutes

[Fiche outil](#)[Corrigé](#)**Votre mission**

1. Accéder au site Google ou Hotmail et créer un compte personnel (1)

*La création d'un compte Google n'entraîne aucune conséquence particulière. L'opération est gratuite et aucune information confidentielle ne vous est réclamée.*

2. Créer un agenda personnel sur votre compte Google ou Hotmail si vous n'en possédez pas (2)

3. Paramétrer l'agenda selon votre convenance (3)

4. Saisir les événements suivants (6)

1<sup>re</sup> semaine de janvier

- Le mercredi de 8 h à 10 h réunion de coordination du salon
- Le mercredi 11 h rendez-vous avec M. Houdon
- Rencontre de l'architecte pour parler du projet d'ouverture d'un magasin à Marseille le jeudi après-midi à partir de 14 h
- Vendredi à 16 h tirer les rois avec le personnel de la société. Programmer un rappel par Pop-Up 30 minutes avant l'heure (7). Commander la veille 5 galettes auprès de la pâtisserie Gerbe d'or

2<sup>e</sup> semaine de janvier


- Tous les lundis matin à partir de la 2<sup>e</sup> semaine : réunion de coordination commerciale de 9 h à 10 h 30 jusqu'au 30 juin
- Tous les mardis matin de 8 h à 10 h réunion de coordination avec le DAF (Directeur Administratif et Financier) et avec le responsable de production
- Mardi à midi repas avec le représentant de la société Grivel. (Durée 3 heures)
  - Réserver la veille 4 places dans le restaurant l'Elite des bois
  - Envoyer un Mel de confirmation à la société Grivel la veille, en fin de journée, par Mel.
- Jeudi : Souhaiter l'anniversaire de la secrétaire à 10 h. Programmer un rappel par Pop-Up 30 minutes avant l'heure (7)

Fin janvier

- Du 1<sup>er</sup> au 7 février : Salon de l'habitat et de la décoration à Valence (Planifier votre présence sur le stand en dehors des réunions habituelles)
- Installation du stand les trois jours ouvrés qui précèdent l'ouverture du salon

5. Imprimer les pages de janvier et février (8)

6. Quitter l'agenda (9)


|   |   |
|---|---|
| <b>Mission 03 – Agenda</b><br><b>Organisation des réunions du comité d’entreprise (2)</b>   | <b>Orchis-Parfums</b>   |
| <p><b>Objectif :</b> Créer et gérer un agenda professionnel<br/> <b>Niveau :</b> Initiation<br/> <b>Prérequis :</b> Avoir effectué la mission 01 et la mission 02<br/> <b>Durée :</b> 35 minutes</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Fiche outil</a></p> |  |

**Votre mission**

Enregistrer dans votre agenda personnel les tâches que vous devez réaliser dans le cadre de l’organisation des réunion du CE. La première réunion à laquelle vous participerez sera le 1<sup>er</sup> lundi du mois de mars). À compter de cette date vous devrez réaliser les comptes rendus et les convocations des prochaines réunions. Planifier les tâches à réaliser au mois de mars puis sur les trois mois suivants

Imprimer, éventuellement, le planning du trimestre ou le faire contrôler par votre formateur

Effacer les taches programmées

|   |  |
|---|--|
| <b>Mission 04 – Agenda collaboratif</b><br><b>Planifier un agenda collaboratif</b>  | <b>Win-Réseaux</b>   |
| <p><b>Objectif :</b> Gérer un agenda collectif<br/> <b>Niveau :</b> Initiation<br/> <b>Prérequis :</b> Avoir effectué la mission 02<br/> <b>Durée :</b> 35 minutes</p> <p style="text-align: center;"> <a href="#">Fiche outil</a> <a href="#">Corrigé</a> </p> |  |

**Votre mission**

1. Former des groupes de trois personnes. Chacune devra avoir réalisé l’exercice 2 et posséder un agenda personnel sur Google ou Hotmail.
2. Chaque étudiant communique aux deux autres étudiants l’adresse Mel qui lui à servi à créer son agenda
3. Chaque étudiant ouvre son agenda personnel et partage son agenda avec les autres étudiants et autorise les modifications (4.3)
4. Chaque étudiant ajoute à son agenda personnel l’agenda de ses deux autres collègues et leur affecte une couleur personnalisée (4.2 et 5)
5. Les trois étudiants se répartissent les rôles et enregistrent dans leur agenda respectif les événements suivants :

|            |   |
|------------|---|
| Collègue 1 | 1 <sup>re</sup> semaine de mars <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mardi à 8 h rencontre avec le client Santin (Prévoir 2 heures)</li> <li>• Mercredi après-midi visite des clients de Privas</li> <li>• Jeudi visite des clients de Valence</li> </ul>   |
| Collègue 2 | 1 <sup>re</sup> semaine de mars <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mardi de 8 h à 14 h rencontre avec le responsable du service recherche et développement pour étudier les nouveaux produits</li> <li>• Mercredi de 8 h à 10 h réunion avec le responsable de production</li> <li>• Jeudi : rencontre avec le fournisseur Caron</li> </ul> |
| Collègue 3 | 1 <sup>re</sup> semaine de mars <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mardi de 8 h à 12 h rencontre avec l’expert-comptable + repas au restaurant à midi</li> <li>• Mercredi rencontre avec le responsable des achats de 14 h à 16 h</li> <li>• Voyage d’affaire à Paris le jeudi et le vendredi</li> </ul>                                    |

6. Fermer les trois agendas
7. Ouvrir les trois agendas et fixer un rendez-vous de deux heures commun aux trois personnes dans la semaine à l’exception du lundi
8. Fermer les agendas

| <b>Mission 05 – GANTT</b><br><b>Organiser un salon</b>   | <b>Lyon</b><br><b>Animation</b> |
|--|---------------------------------|
| <p><b>Objectif</b> : Gérer un agenda collectif<br/><b>Prérequis</b> : Aucun<br/><b>Supports</b> : Internet<br/><b>Durée</b> : 35 minutes</p> <p><a href="#">Fichier source</a>      <a href="#">Fiche outil</a>      <a href="#">Corrigé</a></p> |                                 |

Vous travaillez pour la société **Lyon animation** qui organise des évènements et des salons professionnels. Vous devez organiser le prochain salon SIMODEC qui concerne les entreprises du décolletage. Vos tâches sont les suivantes :

- Réserver la salle d'exposition auprès de la mairie de Lyon (6 mois avant le début du salon)
- Contacter EDF pour le raccordement de la salle d'exposition (2 mois avant le début du salon)
- Mettre à jours le fichier des entreprises susceptibles de louer des stands sur le salon (6 mois avant le salon)
- Contacter les hôtels et restaurant pour leur demander leurs tarifs
- Définir les modalités d'organisation et de participation du salon, y compris les hôtels et restaurant (5 mois avant le salon)
- Créer la plaquette technique pour les exposants (5 mois avant le salon)
- Préparer la lettre d'information pour les prospects exposants (4 mois avant le salon)
- Envoyer la lettre et la plaquette techniques aux exposants potentiels (4 mois avant le salon)
- Enregistrer l'inscription des exposants (Entre 4 mois et 1 mois avant le salon)
- Renvoyer la confirmation d'inscription
- Concevoir les billets d'entrée (3 mois avant le salon)
- Faire imprimer les billets d'entrée
- Concevoir le document avec les modalités techniques définitives (2 mois avant le salon)
- Envoyer des billets d'entrée aux exposants avec les modalités techniques définitives (1 mois avant le salon)
- Concevoir les affiches de l'exposition (3 mois avant le salon)
- Diffuser les affiches (1 mois avant le salon)
- Contacter la presse pour présenter et annoncer le salon (1 mois avant le salon)

**Votre mission : concevoir le tableau des antériorités et tracer le diagramme de GANTT**

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Mission 06 – Réseau PERT</b><br><b>Organiser un salon</b>   | <b>Lyon</b><br><b>Animation</b> |
| <b>Objectif</b> : Gérer Tracer un réseau PERT<br><b>Prérequis</b> : Avoir effectué l'exercice 5<br><b>Durée</b> : 35 minutes   |                                 |
|    |                                 |


**Votre mission : Tracer le graphe PERT correspondant (Papier)**

| Tableau des antériorités du salon SIMODEC |  |       |             |
|---|--|-------|-------------|
| N°  | Taches   | Durée | Antériorité |
|   | <b>Organisation matérielle</b>   |       |             |
| A   | Réserver la salle d'exposition   | 1j    |             |
| B   | Contacteur EDF pour le raccordement de la salle d'exposition   | 1j    | A           |
|   | <b>Exposants prospection</b>   |       |             |
| C   | Mettre à jour le fichier des entreprises susceptibles de louer des stands sur le salon                 | 3j    | A           |
| D   | Contacteur les hôtels et restaurant pour leur demander leurs tarifs                                    | 1j    | A           |
| E   | Définir les modalités d'organisation et de participation du salon, y compris les hôtels et restaurants | 2j    | D           |
| F   | Créer la plaquette technique pour les exposants  | 2j    | E           |
| G   | Préparer la lettre d'information pour les prospects exposants  | 1j    | F           |
| H   | Envoyer la lettre et la plaquette techniques aux exposants potentiels                                  | 1j    | G           |
|   | <b>Exposants inscription</b>   |       |             |
| I   | Enregistrer l'inscription des exposants  | 60j   | H           |
| J   | Renvoyer la confirmation d'inscription   | 60 j  | I           |
| K   | Concevoir les billets d'entrée   | 2j    | H           |
| L   | Imprimer les billets d'entrée  | 1j    | K           |
| M   | Concevoir le document avec les modalités techniques définitives  | 3j    | K           |
| N   | Envoyer des billets d'entrée aux exposants avec les modalités techniques définitives                   | 1j    | M           |
|   | <b>Communication</b>   |       |             |
| O   | Concevoir les affiches de l'exposition   | 15j   | H           |
| P   | Diffuser les affiches  | 3j    | O           |
| Q   | Contacteur la presse pour présenter et annoncer le salon   | 5j    | O           |

|   |   |
|---|---|
| <b>Mission 07 – Réseau PERT</b><br><b>Planifier l'ouverture d'un magasin</b>  | <b>Orchis-Parfums</b>   |
| <p><b>Objectif :</b> Tracer un réseau PERT<br/> <b>Prérequis :</b> Avoir effectué l'exercice 5<br/> <b>Durée :</b> 35 minutes</p> <p style="text-align: center;"> <span style="background-color: #666699; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px;">Fiche outil</span> <span style="background-color: #666699; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px; margin-left: 20px;">Vidéo Démo</span> <span style="background-color: #cc0000; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px; margin-left: 20px;">Corrigé</span> </p> |  |

**Votre mission :** Représenter ces tâches sous la forme d'un graphe PERT (Papier)

| n° | Tâches  | Durée | Antériorités |
|----|---|-------|--------------|
| A  | Réaliser les plans avec l'architecte          | 14    |              |
| B  | Dépôt permis de construire                    | 1     | A            |
| C  | Réponse de la mairie                          | 21    | B            |
| D  | Choisir peintures, sols, décorations, meubles | 14    | A            |
| E  | Demander raccordement électricité et eau      | 1     | C            |
| F  | Commander l'enseigne extérieure               | 1     | D            |
| G  | Vider les lieux et détruire les cloisons      | 3     | C            |
| H  | Modifier les ouvertures                       | 5     | G            |
| I  | Déblayer les gravats                          | 2     | H            |
| J  | Construire les cloisons                       | 3     | I            |
| K  | Installer les vitrines                        | 3     | J            |
| L  | Installer les portes intérieures              | 1     | J            |
| M  | Installer l'électricité                       | 5     | L            |
| N  | Installer la plomberie                        | 3     | J            |
| O  | Installer le chauffage électrique             | 2     | N            |
| P  | Faire les sols                                | 2     | O            |
| Q  | Faire les peintures                           | 5     | P            |
| R  | Nettoyer les pièces                           | 2     | Q            |
| S  | Demander visite conformité fin de chantier    | 1     | O            |
| T  | visite de conformité des travaux              | 1     | S            |
| U  | Installer les meubles                         | 3     | D, T         |
| V  | Installer l'enseigne extérieure               | 2     | F, T         |
| W  | Rédiger les invitations pour l'inauguration   | 1     | C            |
| X  | Envoyer les invitations                       | 1     | W            |
| Y  | Commander les buffets                         | 1     | X            |
| Z  | Préparer les buffets                          | 1     | Y            |

|  |   |
|--|---|
| <b>Mission 08 - Project</b><br><b>Planifier l'ouverture d'un magasin sur Project</b>                                       | <b>Orchis-Parfums</b>   |
| <b>Objectif :</b> Planifier l'organisation de tâches avec Project<br><b>Prérequis :</b> Aucun<br><b>Durée :</b> 50 minutes |  |
| <a href="#">Fiche outil</a>  | <a href="#">Corrigé</a>   |

## Travail à réaliser

La société va ouvrir un nouveau magasin sur le vieux port de Marseille. Madame Cevrero vient de trouver un emplacement qui correspond à ses attentes. Le contrat de vente sera signé le **15 janvier**. Il reste à réaliser les plans du magasin pour les proposer à la commission d'urbanisme de la ville de Marseille. Dès que cette dernière aura donné son accord. Il faudra vider les lieux et tomber des cloisons, avant de reconstruire et d'aménager les locaux. Les tâches à réaliser sont les suivantes :


| Tâches   | Durée jours | Précédentes | Sociétés        | Contrainte                                |
|--|-------------|-------------|-----------------|---|
| <b>Définition du projet</b>                      |             |             |                 |   |
| 1. Réaliser les plans avec l'architecte          | 14          |             | Bureau cediplan |   |
| 2. Dépôt permis de construire                    | 1           |             | Bureau cediplan |   |
| 3. Réponse de la mairie                          | 21          |             |                 |   |
| 4. Choisir peintures, sols, décorations, meubles | 14          |             | Orchis          |   |
| <b>Travaux</b>                                   |             |             |                 |   |
| 5. Demander raccordement électricité et eau      | 1           |             | Bureau cediplan |   |
| 6. Commander l'enseigne extérieure               | 1           |             | Bureau cediplan |   |
| 7. Vider les lieux et détruire les cloisons      | 3           |             | Strap SA        |   |
| 8. Modifier les ouvertures                       | 5           |             | Strap SA        |   |
| 9. Déblayer les gravats                          | 2           |             | Strap SA        |   |
| 10. Construire les cloisons                      | 3           |             | Strap SA        |   |
| 11. Installer les vitrines                       | 3           |             | Port Glace      |   |
| 12. Installer les portes intérieures             | 1           |             | Agencement SA   | Ne peut intervenir avant le 31/3          |
| 13. Installer l'électricité                      | 5           |             | C3I             |   |
| 14. Installer la plomberie                       | 3           |             | Rochette SA     | Refuse d'intervenir en même temps que C3I |
| 15. Installer le chauffage électrique            | 2           |             | Rochette SA     |   |
| 16. Faire les sols                               | 2           |             | Agencement SA   |   |
| 17. Faire les peintures                          | 5           |             | Agencement SA   |   |
| 18. Nettoyer les pièces                          | 2           |             | Agencement SA   |   |
| <b>Visite de conformité</b>                      |             |             |                 |   |
| 19. Demander visite conformité fin du chantier   | 1           | 15          | Bureau cediplan |   |
| 20. Visite de conformité des travaux             | 1           |             | Bureau cediplan |   |
| <b>Agencement et installation</b>                |             |             |                 |   |
| 21. Installer les meubles                        | 3           |             | Agencement SA   |   |
| 22. Installer l'enseigne extérieure              | 2           |             | Agencement SA   |   |
| <b>Inauguration</b>                              |             |             |                 |   |
| 23. Rédiger les invitations pour l'inauguration  | 1           |             | Orchis          |   |
| 24. Envoyer les invitations                      | 1           |             | Orchis          | 3 semaines avant l'inauguration           |
| 25. Commander les buffets                        | 1           |             | Orchis          | 1 semaine avant l'inauguration            |
| 26. Préparer les buffets                         | 1           |             | Orchis          |   |

Madame Cevrero a fait l'acquisition du logiciel Microsoft Project. Elle vous demande de planifier les tâches et de lui indiquer si les délais sont tenables.

### Important :

- Vous pouvez modifier l'ordre des tâches indiquées. La seule contrainte est de rester logique dans leur déroulement.
- L'accord de la mairie ne posera aucun problème.
- L'ouverture du magasin et l'inauguration sont prévues le 2 mai.
- Le travail sera réalisé sur 5 jours de 8:30 à 12:00 et de 13:30 à 17:00. Le 1<sup>er</sup> mai est un jour férié



|  |   |
|--|---|
| <b>Mission 09 – Project</b><br><b>Planifier la participation à un salon</b>  | <b>Win-Réseaux</b>  |
| <p><b>Objectif</b> : planifier la participation à un salon<br/> <b>Prérequis</b> : avoir réalisé la mission 08<br/> <b>Supports</b> : Project<br/> <b>Durée</b> : 35 minutes</p> <p style="text-align: center;"> <span style="background-color: #666699; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px;">Fiche outil</span> <span style="background-color: #cc0000; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px; margin-left: 20px;">Corrigé</span> </p> |  |

## Travail à réaliser

### Consigne de M. Bobillon

Monsieur Bobillon a pris la décision de participer au salon des télécommunications et des nouvelles technologies qui se déroulera au Hall des expositions de Lyon du 15 au 20 avril. Il veut mettre en évidence les solutions de sécurité concernant les serveurs et les réseaux. Le stand montrera un serveur relié à l'internet avec plusieurs postes connectés. Les panneaux affichés contre les murs détailleront les systèmes de sécurité commercialisés par la société.

Le 2 janvier, il vous remet le bordereau d'inscription et vous demande de prendre en charge l'organisation du stand et de planifier les tâches à réaliser. La société possède le logiciel Microsoft Project. Il vous demande de planifier les tâches.

#### Inscription

- Vous devez, dans un premier temps, compléter et retourner avec le paiement la réservation du stand. La confirmation d'inscription est faite sous 72 heures par les organisateurs.

#### Préparer le stand

- Le stand sera composé d'un serveur et de plusieurs postes reliés en réseaux. Ils serviront à montrer les failles de sécurité et les protections commercialisées par la société. En partenariat avec M. Bobillon, le responsable commercial et le responsable technique, vous devez prévoir l'installation technique informatique. Compter environ deux jours pour mettre au point l'organisation matériel et deux jours supplémentaires pour tester le matériel. Ce travail sera fait par le responsable commercial et par le responsable technique au mois de mars.
- Vous devrez réaliser le plan et prévoir l'aménagement du stand avec l'équipe commerciale (Prévoir 2 jours), puis choisir les décorations, les meubles (toujours avec le responsable commercial)
- Des panneaux de grand format (un mètre par 2 mètres) seront affichés contre les parois du stand pour expliquer les solutions proposées. Vous devrez réaliser les contenus de ces panneaux sur Word (compter deux jours de travail avec le responsable commercial). La création des panneaux sera confiée à la société Infotech. (Compter trois semaines de délai pour la fabrication des panneaux).
- L'installation du matériel sur le stand (serveur + réseau) devrait prendre deux jours au responsable technique de la société.

#### Installer et décorer le stand

- L'installation et la décoration du stand devraient pendre trois jours. Elle sera réalisée par la société DAE (Décoration et agencement d'entreprise) qui devra également nettoyer le stand la veille de l'ouverture.

#### Invitation, inauguration, buffet

- M. Bobillon souhaite envoyer deux invitations à tous les clients professionnels du département. Les invitations doivent être envoyées aux minimums quatre semaines avant l'ouverture du salon par vos soins.
- Les invitations sont éditées par les organisateurs du salon. Vous devez les commander aux minimums trois semaines avant l'ouverture du salon.
- Chaque invité qui se présentera avec son invitation sur le stand recevra en cadeau une clé USB qui sera dans une boîte-cadeau. Vous devez les commander à une société spécialisées au minimum 2 semaines avant le début du salon.
- Vous devez organiser un buffet d'inauguration le soir du premier jour avec le personnel de la société sur le stand.

## A4.2 Organisation des activités

### 421. La gestion du temps

#### Problématique

« *Le temps est compté* » et il faut apprendre à le gérer dans sa vie personnelle et professionnelle.

Toute tâche s'inscrit dans une temporalité et le temps est une composante importante de l'efficacité d'une personne et d'une organisation.

De par son métier, l'assistant de gestion est conduit à organiser et à planifier : ses tâches ; les tâches du service ou des événements : réunion, salon, déplacement, formations, etc.

Il est important de le faire avec méthode et rigueur.

#### 1 - Évaluation et organisation du temps en fonction des priorités

Gérer son temps permet de mieux contrôler la charge de travail et de réduire les conflits et le stress.

- Dans quel ordre réaliser mes tâches de la semaine,
- Comment organiser une réunion du comité d'entreprise, la participation à un salon, à un voyage, etc.

L'organisation peut concerner une tâche ou un ensemble de tâches à planifier dont la réalisation nécessite une réflexion sur les points suivants :

- la **durée** : Combien de temps consacrer à une tâche ou à chaque tâche ?
- les **contraintes externes** : à quel moment la tâche doit-elle être terminée et est-elle interdépendante avec d'autres tâches ?
- la **priorité** : Dans quel ordre réaliser les différentes tâches ?

#### Méthodologie d'organisation

**Étape 1** : Lister les tâches à réaliser et évaluer leurs durées. Cette liste doit être exhaustive, toute tâche oubliée génère des problèmes et des conflits.

**Étape 2** : Définir pour chaque tâche son importance et son urgence. La matrice d'Eisenhower aide à réaliser ce travail.

L'importance et l'urgence peuvent dépendre :

- de la personne pour laquelle réaliser le travail,
- des conséquences du travail,
- de la date limite du travail.

| Matrice d'Eisenhower |         |             |
|----------------------|---------|-------------|
|                      | Urgente | Peu urgente |
| Importante           | 1       | 2           |
| Peu importante       | 3       | 4           |

**Étape 3** : De répartir au mieux les tâches en fonction des compétences et des urgences. Les tâches importantes et urgentes seront affectées à des personnes compétentes et fiables. Les autres tâches peuvent être déléguées.

**Étape 4** : Ordonner les activités selon leur importance et de leur urgence puis les traiter dans l'ordre des numéros indiqués.

**Attention** : Sans organisation, les études montrent que la majorité des personnes commencent par les tâches de niveau 4, parce qu'elles semblent plus faciles et moins stressantes.

| N° | Tâches du jour  | Durée | Urgence/Importance |
|----|---|-------|--------------------|
| 1  | Dépouiller et diffuser le courrier du jour  | 1 h   | 1                  |
| 2  | Répondre aux mails du jour  | 1 h   | 1                  |
| 3  | Taper le compte rendu du CE avant la fin de la journée  | 1 h   | 1                  |
| 4  | Taper les articles du bulletin d'informations du mois prochain  | 2 h   | 2                  |
| 5  | Concevoir le questionnaire au personnel sur les dates prévisionnelles de congés payés à diffuser avant la fin du mois | 1 h   | 2                  |
| 6  | Réserver hôtel et vol pour le directeur qui doit se rendre au salon des BTP de Munich                                 | 1 h   | 2                  |
| 7  | Afficher les tarifs des chocolats pour les fêtes de fin d'année   | 10'   | 4                  |

#### Mission 01 : Orchis parfums

## 2 – Outils de gestion du temps : agendas

Les outils de gestion du temps sont de trois types : **outils méthodologiques, agendas, planning.**

### ➤ Outils méthodologiques

Ils rassemblent des conseils destinés à faciliter la planification et l'ordonnancement des activités. Ils ont été en partie abordés dans la page précédente. Ils peuvent être complétés par les conseils suivants :

#### Six conseils pour être plus efficace

- 1 – Fixez-vous des priorités et réalisez les tâches prioritaires en premier,
- 2 - Utiliser un agenda,
- 3 - Inscrivez tout ce que vous comptez faire sur votre agenda, même les tâches accessoires,
- 4 - Commencez votre journée par les activités qui ne vous inspirent pas. Cela vous libérera l'éprit et vous serez plus efficace le reste de la journée. (Éviter de la repousser à un autre jour...),
- 5 - Limiter les distractions qui vous font perdre du temps. Concentrez-vous sur votre travail. Fermez la porte de votre bureau, ignorez le téléphone et le fax, ne vérifiez pas vos mail,
- 6 - Ne perdez pas de temps sur les tâches inutiles ou accessoires.

### ➤ Agendas

Ils servent d'aide mémoire. Ils enregistrent les événements prévisionnels et vous les rappels en cas de besoins.

|         | Créer un compte  | Créer un agenda  | Gérer les agendas personnels | Gérer les agendas partagés | Gérer les événements |
|---------|------------------|------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Google  | 41<br>Vidéo Démo | 42<br>Vidéo Démo | 43<br>Vidéo Démo             | 44<br>Vidéo Démo           | 45<br>Vidéo Démo     |
| Hotmail |                  | 46<br>Vidéo Démo | 47<br>Vidéo Démo             | 48<br>Vidéo Démo           | 49<br>Vidéo Démo     |

**Mission 02 - Cas Orchis : Gérer un agenda personnel**

**Mission 03 : Orchis Parfum suite (15')**

**Mission 04 - Cas Win-Réseaux : Gérer des agendas collaboratifs**

### ➤ Planning :

Ils permettent de visualiser l'ordonnancement des tâches Gantt ou PERT par exemple. Ils peuvent être manuels ou informatiques Project, Gant Project, etc. Ces éléments sont étudiés de façon approfondie dans la partie 422 qui suit

## 422. Ordonnancement et planification

### 1 - Ordonnancement et planification des tâches

La planification des tâches consiste à représenter de façon visuelle (tableaux ou graphes) l'organisation et l'enchaînement des tâches jusqu'à la date prévisionnelle de fin.

Pour réaliser cette représentation, il faut commencer par élaborer un tableau qui indique : les tâches à réaliser, les durées, les antériorités, la date de début, la date de fin. Ce tableau peut devenir un outil de contrôle en y ajoutant les durées et les dates réelles de réalisation.

| N° tâche | Nature de la tâche                              | Durée | Antériorité | Priorité | Date début | Date fin | Date début réelle | Date fin réelle |
|----------|---|-------|-------------|----------|------------|----------|-------------------|-----------------|
| 1        | Mettre à jour le fichier prospects              | 3 j   |             |          |            |          |                   |                 |
| 2        | Rédiger la lettre d'invitation au salon         | 1 j   |             |          |            |          |                   |                 |
| 3        | Envoyer la lettre d'invitation par publipostage | 1 j   | 1 et 2      |          |            |          |                   |                 |
| 4        | Réceptionner les réponses                       | 14 j  | 3           |          |            |          |                   |                 |

**Ne négligez pas cette phase, sans elles, vous risquez de perdre ultérieurement un temps précieux.**

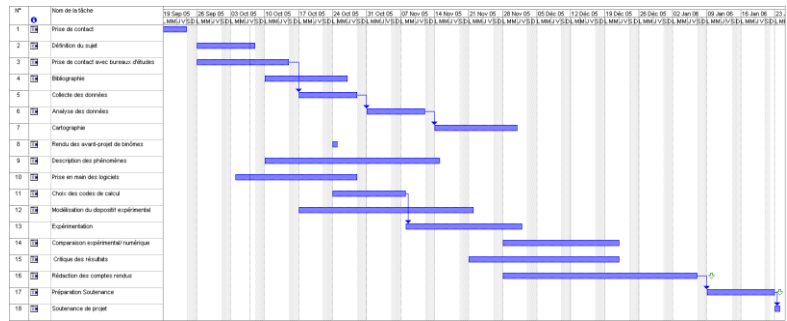
## 2 - Outils de planification

Il existe principalement deux outils de planification : Le **diagramme de Gantt** (2.1) et le **graphe PERT** (2.2)

### 2.1. Le diagramme de GANTT

Le **diagramme de Gantt** est un outil qui ordonne en colonne les tâches à réaliser et qui visualise en ligne, sur un axe du temps la durée et l'enchaînement des tâches d'un projet.

Il peut être réalisé manuellement sur un planning papier ou à l'aide d'une application informatique dédiée à la gestion de projet. Les applications les plus connues sont Microsoft Project et Project Gantt.

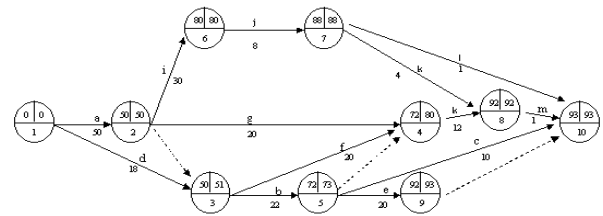


#### Exercice 05 - GANTT 1 (30')

### 2.2. La méthode PERT (ou Réseau PERT)

Tous les projets complexes sont composés de tâches, dont l'enchaînement conduit à la réalisation de l'objectif final.

Le réseau graphe PERT visualise l'ordonnancement et l'enchaînement des tâches qui concourent à la réalisation du projet.



#### ➤ Exemple illustré :

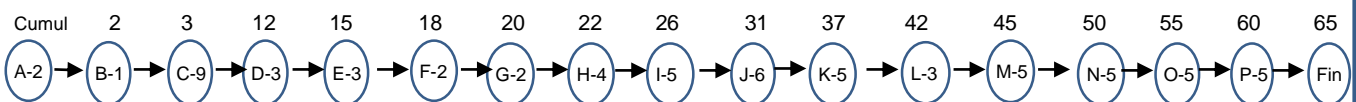
La construction d'une maison d'un étage nécessite les étapes et les durées suivantes

#### Commentaires :

- L'ordre est impératif pour certaines tâches. Il n'est pas possible d'inverser les travaux 1 et 2 ou 4 et 5. L'étape 1 est dite antérieure à l'étape 2.
- Dans d'autres cas, il est possible d'inverser deux travaux. Les tâches 11 et 12 peuvent être inversées
- Certaines tâches, n'ont pas d'antériorités (1)
- Certaines tâches peuvent être faites en même temps, elles sont indépendantes (11 et 12)
- Certaines tâches nécessitent la réalisation de plusieurs tâches antérieures (13 = 11-12)

| Tableau des antériorités |                                      |                 |             |
|--------------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------|
| N°                       | Taches                               | Durée en jours  | Antériorité |
| A                        | Creuser les fondations               | 2               |             |
| B                        | Couler les fondations                | 1               | A           |
| C                        | Monter les murs jusqu'au toit        | 9               | B           |
| D                        | Placer la charpente                  | 3               | C           |
| E                        | Couvrir le toit                      | 3               | D           |
| F                        | Crépir l'extérieur                   | 2               | E           |
| G                        | Isoler l'intérieur                   | 2               | E           |
| H                        | Monter les cloisons                  | 4               | E           |
| I                        | Placer les boiseries et les fenêtres | 5               | H           |
| J                        | Faire les plâtres                    | 6               | I           |
| K                        | Installer l'électricité              | 5               | J           |
| L                        | Installer la plomberie               | 3               | J           |
| M                        | Faire les sols                       | 5               | K-L         |
| N                        | Installer le chauffage               | 5               | M           |
| O                        | Faire les peintures et tapisseries   | 5               | N           |
| P                        | Aménager l'extérieur                 | 5               | C           |
|                          |                                      | <b>65 jours</b> |             |

Il est possible de représenter l'enchaînement des tâches de la façon suivante :

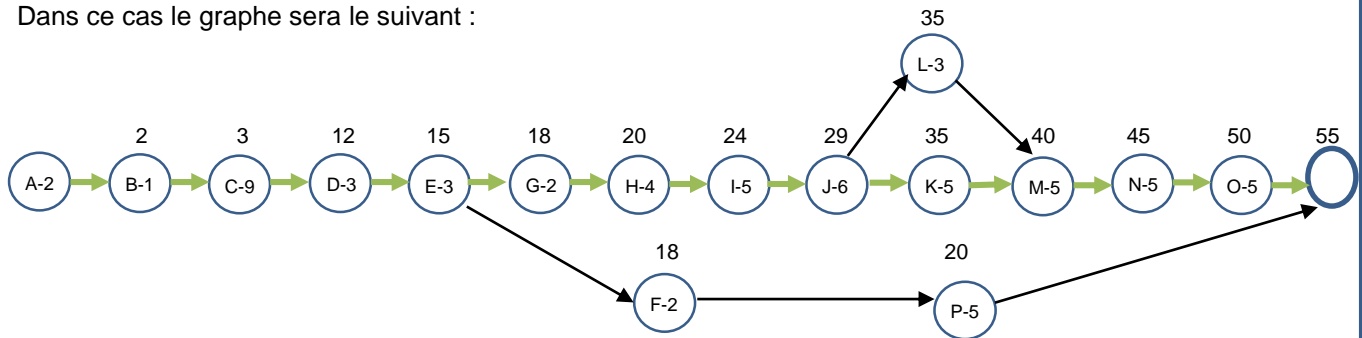


**Le cumul est égal à la durée de la tâche + cumul antérieure**

La construction de la maison nécessite 65 jours. Il est cependant possible d'aller plus vite en faisant intervenir plusieurs corps de métier simultanément, lorsque c'est possible.

- Le plombier peut très bien intervenir en même temps que l'électricien,
- Les travaux extérieurs, crépi et jardin peuvent être fait pendant les travaux intérieurs.

Dans ce cas le graphe sera le suivant :



Dans ce graphique les tâches, qui ne nécessitent pas l'exécution de tâches antérieures, sont réalisées parallèlement à d'autres. Cette solution permet de réduire le temps de construction de la maison. La durée totale passe à 55 jours au lieu de 65 jours. Ce chemin de 55 jours est appelé : **chemin critique**. Il correspond à la durée minimum indispensable pour construire la maison. Le moindre retard dans la réalisation d'une étape sur le chemin critique augmentera d'autant le délai total.

Certaines tâches bénéficient de **marges**, ainsi la tâche L doit durer 3 jours. Elle peut commencer au **plus tôt** le 35<sup>e</sup> jour et **au plus tard** le 37<sup>e</sup> jour. Avant, elle ne peut pas, car il faut attendre que la tâche J soit finie.

Vidéo Démo

### ➤ Élaboration d'un PERT

La méthodologie initiale est la même que celle mise en œuvre pour réaliser un Graphe Gantt. Il est nécessaire de respecter les étapes suivantes :

1. **Faire la liste des tâches à accomplir** dans un tableau de synthèse des tâches et des antériorités. Cette liste doit être exhaustive. Chaque tâche est symbolisée par une lettre pour en simplifier la représentation dans le graphe. (Voir page précédente)
2. **Déterminer la durée des tâches** : Cette durée doit être la plus précise possible.
3. **Déterminer les antériorités**. Une tâche qui n'a pas d'antériorité est une tâche de début, inversement une tâche qui n'est antérieure à aucune autre, est une tâche de fin de processus. Une tâche ne peut être réalisée que si toutes les tâches antérieures ont été accomplies.
4. **Établir la chronologie des tâches**.
5. **Construire le graphe**
  - Bien respecter les antériorités de chaque tâche,
  - Le point de départ est un point 0, initial
  - Une tâche est représentée par un trait. Le symbole au bout du trait représente une fin de tâche.
  - Le tracé du graphe doit respecter les antériorités de la gauche vers la droite. Une tâche à droite d'une autre lui est postérieure.

#### Conseils :

- Commencer par placer les tâches simples qui ont une seule antériorité,
- Faire apparaître le chemin critique le plus horizontalement possible,
- Numéroté de façon croissante les tâches sur un chemin.

Le chemin critique met en évidence les tâches à contrôler, les décisions à prendre.

**Mission 06 - Organisation d'un dalon (30')**

**Mission 07 – Ouverture d'un magasin (45')**

## 2.3. Fonctionnalités d'un logiciel de gestion de projet

### ➤ Organisation d'événements et de déplacements

**Mission 08 - Organisation et planification de l'ouverture d'un magasin**

**Mission 09 - Organisation et planification participation à un salon**

## QCM

Fichier source

## Travail collaboratif – Agenda partagé

Corrigé

| Questions   | Réponses  |
|---|---|
| <b>Question 1</b><br>Google agenda permet de  | <input type="checkbox"/> Gérer les agendas individuels  |
|   | <input type="checkbox"/> Utiliser un agenda collectif   |
|   | <input type="checkbox"/> Superposer les agendas individuels   |
| <b>Question 2</b><br>Les informations placées sur son agenda sont obligatoirement partagées avec tous | <input type="checkbox"/> Vrai   |
|   | <input type="checkbox"/> Faux   |
|   | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas   |
| <b>Question 3</b><br>Google agenda permet de créer plusieurs agendas par personne                     | <input type="checkbox"/> Vrai   |
|   | <input type="checkbox"/> Faux   |
|   | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas   |
| <b>Question 4</b><br>Les événements répétitifs sont appelés   | <input type="checkbox"/> Répétition   |
|   | <input type="checkbox"/> Récurrent  |
|   | <input type="checkbox"/> Périodique   |
| <b>Question 5</b><br>Un rendez-vous, une réunion sont appelés   | <input type="checkbox"/> Des affaires   |
|   | <input type="checkbox"/> Des occurrences  |
|   | <input type="checkbox"/> Des événements   |
| <b>Question 6</b><br>Pour déplacer un rendez-vous   | <input type="checkbox"/> Cliquer-glisser le rendez-vous   |
|   | <input type="checkbox"/> Supprimer le rendez-vous et en créer un nouveau                            |
|   | <input type="checkbox"/> Ouvrir la fenêtre de paramétrage du rendez-vous et modifier ses paramètres |
| <b>Question 7</b><br>Quelle est la fonction d'un Pop-Up dans Google agenda ?                          | <input type="checkbox"/> Afficher une publicité   |
|   | <input type="checkbox"/> Afficher un message  |
|   | <input type="checkbox"/> Afficher les agendas   |

Fichier source

## QCM

### GANTT – PERT – Project

Corrigé

| Questions   | Réponses                            |  |
|---|-------------------------------------|--|
| <b>Question 1</b><br>Ordonnancer des tâches consiste à  | <input checked="" type="checkbox"/> | Sélectionner et supprimer des tâches                         |
|   | <input type="checkbox"/>            | Trier et réaliser des tâches                                 |
|   | <input type="checkbox"/>            | Lister et classer des tâches                                 |
| <b>Question 2</b><br>Project est une application de   | <input type="checkbox"/>            | Gestion de groupes   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Gestion de projets   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Gestion de tâches  |
| <b>Question 3</b><br>Project visualise les données sous la forme d'un                                 | <input type="checkbox"/>            | Diagramme de Pareto  |
|   | <input type="checkbox"/>            | Diagramme de Gantt   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Diagramme de Bode  |
| <b>Question 4</b><br>Project permet de  | <input type="checkbox"/>            | Déterminer si les objectifs sont réalisés ou dépassés        |
|   | <input type="checkbox"/>            | Suivre et communiquer l'avancement du projet                 |
|   | <input type="checkbox"/>            | Affecter les ressources aux tâches                           |
| <b>Question 5</b><br>Le réseau PERT est une autre possibilité de visualiser l'organisation des tâches | <input type="checkbox"/>            | Vrai   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Faux   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Je ne sais pas   |
| <b>Question 6</b><br>Project gère   | <input type="checkbox"/>            | Des taches   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Des événements   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Des opérations   |
| <b>Question 7</b><br>Une tache qui doit être réalisée avant une autre tâche est appelée               | <input type="checkbox"/>            | Une postériorité   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Une ancienneté   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Une antériorité  |
| <b>Question 8</b><br>Date au plus tôt   | <input type="checkbox"/>            | La tache ne peut pas être réalisée avant cette date          |
|   | <input type="checkbox"/>            | La tache peut être réalisée avant cette date                 |
|   | <input type="checkbox"/>            | La date de fin de la tache n'a pas d'importance              |
| <b>Question 9</b><br>Le chemin critique   | <input type="checkbox"/>            | Est le chemin le plus court qui permet d'aboutir au résultat |
|   | <input type="checkbox"/>            | Est le chemin le plus long qui permet d'aboutir au résultat  |
|   | <input type="checkbox"/>            | Est le chemin moyen qui permet d'aboutir au résultat         |
| <b>Question 10</b><br>Project gère  | <input type="checkbox"/>            | Les dates  |
|   | <input type="checkbox"/>            | Les entreprises  |
|   | <input type="checkbox"/>            | Les antériorités   |
| <b>Question 11</b><br>Tout retard sur le chemin critique repousse la date de fin du projet            | <input type="checkbox"/>            | Vrai   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Faux   |
|   | <input type="checkbox"/>            | Je ne sais pas   |



**Étude de cas 01 - BTS AG 2009 Cas Routin****LANCEMENT D'UN NOUVEAU PRODUIT**

Corrigé

M. DUBOIS souhaite déterminer l'ordonnancement des tâches effectuées par les différents services de l'entreprise pour mettre en œuvre le lancement du nouveau produit "*FRUISS sans sucre*". Il vous a chargé de recueillir les informations nécessaires à cette planification auprès des quatre services concernés (ANNEXE 1).

1. Réalisez le planning d'ordonnancement de la mise en œuvre de ce projet avant le lancement définitif du nouveau produit sur le marché en janvier 2010. A l'aide du planning qui vous est remis en ANNEXE 2

**ANNEXE 1 :****Informations recueillies auprès des différents services pour le lancement de «FRUISS sans sucre»****Service commercial**

En réponse à votre demande voici les opérations à effectuer dans mon service pour le lancement du produit FRUISS sans sucre :

- La définition de la stratégie de lancement (fixation du prix et des moyens de communication) sera réalisée une fois l'estimation du projet faite par le service financier (temps estimé : 2 semaines)
- La mise au point de l'étiquette du produit prendra 2 semaines.
- Il est prévu un test des échantillons du produit auprès d'un panel des consommateurs (2 semaines)
- 6 semaines sont prévues pour la vente de produits fabriqués en quantité limitée sur un marché-test.
- Il faudra 1 semaine pour constituer les stocks de produits fabriqués auprès des distributeurs et programmer la campagne de publicité.

**Service conception**

En réponse à votre demande voici les opérations à effectuer dans mon service:

- La mise au point technique du produit (4 semaines prévues)
- La détermination des conditions de fabrication (installation des machines et formation du personnel) se fera après la mise au point technique du produit (3 semaines).

**Service financier**

En réponse à votre demande voici les opérations à effectuer dans mon service:

- L'estimation du projet (coût et financement) est déterminée à partir de la mise au point technique du produit (1 semaine).
- Il faudra 2 semaines pour le chiffrage définitif du coût du projet et de son financement. Cette étape ne peut démarrer qu'après les résultats de la définition de la stratégie de lancement et du test du produit et de son conditionnement

**Service production**

En réponse à votre demande voici les opérations à effectuer dans mon service :

- Une fois le coût estimé et les machines installées, la fabrication des échantillons qui serviront à tester le produit prendra 1 semaine.
- La fabrication en quantité limitée destinée à être vendue sur un marché test (2 semaines de réalisation) sera décidée en fonction des résultats du chiffrage définitif du coût par le service financier.
- La production en série s'effectuera sur 2 semaines. Elle sera décidée au vu des résultats de la commercialisation du produit sur le marché test.



**ANNEXE 2 : Extrait du calendrier 2009**

| Juillet                 | Août                      | Septembre                  | Octobre                  | Novembre                  | Décembre                 |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Me 1 Thierry            | S 1 Alphonse <b>31</b>    | Ma 1 Gilles                | J 1 Muriel               | D 1 Toussaint             | Ma 1 Florence            |
| J 2 Martinien           | D 2 Julien                | Me 2 Ingrid                | V 2 Léger                | L 2 Défunts               | Me 2 Viviane             |
| V 3 Thomas              | L 3 Lydie                 | J 3 Grégoire               | S 3 Gérard <b>40</b>     | Ma 3 Gwenaël              | J 3 Xavier               |
| S 4 Florent <b>27</b>   | Ma 4 Vianney              | V 4 Rosalie                | D 4 François             | Me 4 Charles              | V 4 Barbara              |
| D 5 Antoine             | Me 5 Abel                 | S 5 Raïssa <b>36</b>       | L 5 Fleur                | J 5 Sylvie                | S 5 Gérard <b>49</b>     |
| L 6 Mariette            | J 6 Marlène               | D 6 Bertrand               | Ma 6 Bruno               | V 6 Léonard               | D 6 Nicolas              |
| Ma 7 Raoul              | V 7 Gaétan                | L 7 Reine                  | Me 7 Serge               | S 7 Carine <b>45</b>      | L 7 Ambroise             |
| Me 8 Thibault           | S 8 Dominique <b>32</b>   | Ma 8 Adrien                | J 8 Pélagie              | D 8 Geoffroy              | Ma 8 Elfi                |
| J 9 Amandine            | D 9 Amour                 | Me 9 Alain                 | V 9 Denis                | L 9 Théodore              | Me 9 Pierre Fourier      |
| V 10 Ulrich             | L 10 Laurent              | J 10 Inès                  | S 10 Ghislain <b>41</b>  | Ma 10 Léon                | J 10 Romaric             |
| S 11 Benoit <b>28</b>   | Ma 11 Claire              | V 11 Adelphe               | D 11 Firmin              | Me 11 Armistice 1918      | V 11 Daniel              |
| D 12 Olivier            | Me 12 Clarisse            | S 12 Apollinaire <b>37</b> | L 12 Séraphin            | J 12 Christian            | S 12 Chantal <b>50</b>   |
| L 13 Joël               | J 13 Hippolyte            | D 13 Aimé                  | Ma 13 Géraud             | V 13 Brice                | D 13 Jocelyn             |
| Ma 14 Fête nationale    | V 14 Evrard               | L 14 Materne               | Me 14 Juste              | S 14 Sidoine <b>46</b>    | L 14 Odile               |
| Me 15 Donald            | S 15 Assomption <b>33</b> | Ma 15 Roland               | J 15 Thérèse             | D 15 Albert               | Ma 15 Ninon              |
| J 16 Elvire             | D 16 Arnel                | Me 16 Edith                | V 16 Edwige              | L 16 Marguerite           | Me 16 Alice              |
| V 17 Charlotte          | L 17 Hyacinthe            | J 17 Lambert               | S 17 Solène <b>42</b>    | Ma 17 Elisabeth           | J 17 Gaël                |
| S 18 Frédéric <b>29</b> | Ma 18 Hélène              | V 18 Nadège                | D 18 Luc                 | Me 18 Aude                | V 18 Gatien              |
| D 19 Arsène             | Me 19 Mylène              | S 19 Emilie <b>38</b>      | L 19 René                | J 19 Tanguy               | S 19 Urbain <b>51</b>    |
| L 20 Elie               | J 20 Bernard              | D 20 Davy                  | Ma 20 Adeline            | V 20 Edmond               | D 20 Isaac               |
| Ma 21 Victor            | V 21 Christophe           | L 21 Matthieu              | Me 21 Céline             | S 21 Gélase <b>47</b>     | L 21 Pierre Canis.       |
| Me 22 Madeleine         | S 22 Fabrice <b>34</b>    | Ma 22 Maurice              | J 22 Elodie              | D 22 Cécile               | Ma 22 Gratien            |
| J 23 Brigitte           | D 23 Rose                 | Me 23 Faustine             | V 23 Simon               | L 23 Clément              | Me 23 Armand             |
| V 24 Christine          | L 24 Barthélémy           | J 24 Thècle                | S 24 Florentin <b>43</b> | Ma 24 Flora               | J 24 Adèle               |
| S 25 Jacques <b>30</b>  | Ma 25 Louis               | V 25 Hermann               | D 25 Crépin              | Me 25 Catherine           | V 25 Noël                |
| D 26 Anne               | Me 26 Natacha             | S 26 Côte <b>39</b>        | L 26 Dimitri             | J 26 Delphine             | S 26 Etienne <b>52</b>   |
| L 27 Nathalie           | J 27 Monique              | D 27 Vinc. de Paul         | Ma 27 Emeline            | V 27 Séverin              | D 27 Jean                |
| Ma 28 Samson            | V 28 Augustin             | L 28 Venceslas             | Me 28 Jude               | S 28 J. de la M <b>48</b> | L 28 Gaspard             |
| Me 29 Marthe            | S 29 Sabine <b>35</b>     | Ma 29 Michel               | J 29 Narcisse            | D 29 Saturnin             | Ma 29 David              |
| J 30 Juliette           | D 30 Fiacre               | Me 30 Jérôme               | V 30 Bienvenue           | L 30 André                | Me 30 Roger              |
| V 31 Ignace             | L 31 Aristide             |                            | S 31 Quentin <b>44</b>   |                           | J 31 Sylvestre <b>53</b> |

## Étude de cas 02 - BTS AG 2006 Les moutardiers de Verjus

### Dossier 1 : Organisation d'un jeu-concours en ligne

Corrigé

M. Girard cherche à dynamiser les ventes et à fidéliser ses clients. Il veut connaître l'utilisation de sa gamme de moutardes et, par la même occasion, enrichir le recueil des recettes qu'il s'est constitué au fur et à mesure du développement des produits.

Afin d'inciter les consommateurs à communiquer des recettes inventives, il décide de mettre en place un jeu-concours sur le site internet de l'entreprise. Les participants seront invités à compléter un bulletin en ligne."

Vous êtes responsable de l'opération. Comme vous en assurerez le bon déroulement pendant quelques mois, en même temps que vos activités habituelles, il vous sera nécessaire de planifier toutes les tâches d'organisation et de suivi du jeu-concours. Pour cela, vous avez réuni de la documentation juridique sur le sujet. Vous disposez des consignes de M. Girard sur les modalités du concours et vous avez noté certaines tâches à ne pas oublier.

#### 1.1 Présentez la liste des tâches à accomplir (en les regroupant par sous-ensembles cohérents) et les dates à respecter (en vous aidant des Annexes 1 et 3)

##### Annexe 1 : Prise de notes sur la logistique du jeu-concours

- *Etablir le budget*
- *Les prestations des intervenants extérieurs seront réglées à la fin de l'opération*

*Réalisation de pages internet : être rigoureux*

- *Penser à tester la page concours, les liens et l'extraction des données !*
- *Le lendemain de la clôture du concours, actualiser la page d'accueil et supprimer les pages concours.*
- *Juste après les résultats, publier la recette primée sur le site.*

*Cadeau : élément important dans la réussite du jeu,*

- *Si le gagnant ne fournit pas dans les huit jours son adresse postale pour l'invitation à retirer son cadeau, attribuer le lot à un gagnant suppléant.*

*Les recettes : bien s'organiser et réunir des partenaires fiables.*

- *C'est un restaurant partenaire (à trouver) disposant de sept cuisiniers qui réalisera les recettes. Il faut, par sécurité, réserver personnel-cuisine-salle de dégustation un mois avant le début du concours. Le restaurant devra disposer des recettes une semaine avant pour commander les ingrédients.*
- *Il faut aussi rechercher sept membres du jury de dégustation (des chefs cuisiniers réputés au plan local et des salariés de la société) et organiser une première réunion d'information afin de choisir les critères d'appréciation des recettes puis, par la suite, réaliser et mettre à disposition des fiches d'évaluation des recettes.*
- *Il serait bien que M. Girard assiste à la séance de désignation du gagnant et du gagnant suppléant !*
- *La recette primée et une sélection de quelques autres seront gardées en attente dans un dossier pour la mise à jour ultérieure du livret de recettes.*

**Annexe 3 : consignes données par M. Girard sur le jeu-concours**

*En ce qui concerne la page du bulletin de participation en ligne, j'aimerais que l'on distingue les ingrédients de la recette elle-même. De plus il serait bon de faire préciser de quel type de plat il s'agit (accompagnement froid, chaud, plat principal, entrée). J'aimerais qu'il soit aussi fait référence à la saison.*

*Nous n'avons pas un besoin primordial des coordonnées complètes des joueurs, nous pouvons nous contenter de l'adresse électronique des participants, et de leurs nom et prénom. D'une façon générale, nous nous engageons à ne faire aucune exploitation commerciale des coordonnées et notamment de l'adresse électronique des participants (les coordonnées ne nous sont nécessaires que pour la participation au concours), d'autre part je veux être en conformité avec la loi.*

*Je souhaite que le règlement du jeu-concours soit consultable en ligne, un lien proposant l'accès au règlement ouvrira une nouvelle fenêtre. La participation au concours ne sera possible que par la voie Internet.*

*Envisageons également qu'une seule participation par personne physique majeure soit autorisée sur la durée du concours (du lundi 1er janvier 2007 au mercredi 28 février 2007) et uniquement pour les personnes résidant en France (DOM-TOM compris). Prévoyez également l'affichage automatique de la date de saisie.*

*Au niveau du contenu du règlement, il conviendrait d'indiquer :*

- la dénomination du jeu,*
- les règles du jeu,*
- les conditions et modalités de participation,*
- les dates de l'opération,*
- la description du cadeau,*
- l'engagement à utiliser les coordonnées des participants conformément aux dispositions de la loi,*
- les modalités de publication des résultats,*
- les modalités d'utilisation du nom du gagnant.*

*Ce règlement pourra être imprimé, il faut donc faire mention de notre société.*

*Il conviendra de stipuler que seules les recettes mettant en œuvre nos moutardes sont recevables. Il me paraît souhaitable également que le gagnant accepte à titre gracieux l'utilisation de son nom et de sa recette par notre société uniquement, sans réserve et sans que cela lui confère un droit ou un avantage quelconque autre que l'attribution du gain.*

*Je vous laisse libre de me soumettre votre proposition de cadeau pour le gagnant, ne soyons pas ingrat (nous essaierons d'obtenir la couverture de la remise du prix par la presse régionale).*

*Pour sélectionner le gagnant, nous réunirons le jury de dégustation le 21 mars 2007. Je prévois de diffuser une photo de l'événement sur notre site.*

*Nous préviendrons par courrier électronique le gagnant qui nous enverra ses coordonnées en retour. Nous l'inviterons une journée, tous frais payés, à une cérémonie de remise du prix, ainsi qu'à une visite de l'entreprise.*