



Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

4. Organisation et amélioration des activités administratives



Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

Réflexion : en groupe (20')

A partir de vos expériences personnelles et notamment de celles qui résultent de la réalisation de travaux de groupe, quels sont les problèmes les plus importants rencontrés.

- Répartition inégale des tâches
- Des personnes qui en ont trop
- Des personnes qui en ont moins
- Des tâches non attribuées et non faites
- Des personnes qui ne font pas leur travail
- Plusieurs personnes qui font la même chose



Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

Travail 4 : individuel : TRT (45')

Le responsable de la société vous remet les fiches d'auto pointages des trois salariés du magasin. Il vous demande

- de construire le TRT
- De calculer le temps consacré à chaque tâche en pourcentage par salarié et au global
- Réaliser ce travail sur Excel

Taches \ Opérateurs	Germain 1
Mise en rayon	5
Contact clients	20
Rangement en rayon	7
Divers	3

Taches \ Opérateurs	Robert
Mise en rayon	6
Contact clients	21
Rangement en rayon	6
Divers	2

Tâches \ Opérateurs	Elsa
Mise en rayon	6
Contact clients	8
Rangement en rayon	5
Divers	1

Corrigé

Opérateurs \ Activité	germain		Robert		Elsa		Total	%
	Durée	%	Durée	%	Durée	%		
Mise en rayon	5	14.3%	6	17.1%	6	30%	17	18.9%
Contact clients	20	57.1%	21	60%	8	40%	49	54.4%
Rangement en rayon	7	20%	6	17.1%	5	25%	18	20%
Divers	3	8.6%	2	5.7%	1	5%	6	6.7%
Total	35	100%	35	100%	20	100%	90	100%



Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>
 Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

Corrigé

1-1 – Analyse critique de la situation actuelle

Remarque préalable : 3 employées sont en sous service. Le temps partiel devrait résoudre ce problème.

Dysfonctionnement	Hypothèses explicatives	Propositions
Erreurs dans saisie des commandes.	Tâche réalisée par une seule personne : lassitude et désintérêt.	À répartir entre plusieurs personnes.
Erreurs dans la négociation des tarifs et des conditions d'achat.	Compétences sans doute insuffisantes.	À confier à Mme LANTIER.
Erreurs dans les décisions d'achat.	Compétences insuffisantes.	À confier à Mme LANTIER.
Retard dans la gestion des dossiers contentieux.	Réalisée par une seule personne : lassitude ou charge trop forte.	À répartir.
Lenteurs et erreurs dans recherche et analyse documentaires.	Compétences insuffisantes.	À confier majoritairement à Mme BOYER.
Productivité médiocre du service.	La répartition du travail n'est pas réalisée en fonction des compétences du personnel.	Prendre la compétence comme critère de répartition.

1-2 – Critères à retenir

- La compétence des personnels
 (Lantier compétence commerciale)
 (Boyer compétence documentaire, Rebout compétence bureautique)
- Maintien de la répartition des tâches du responsable.
- Maintien de la répartition des tâches en matière de traitement du courrier et de gestion des appels téléphoniques.
- Respect des horaires affectés à chaque activité.

12 avril 2000						
Caractéristique	Christine Lantier Secrétaire commerciale	Isabelle Rebout Employée	Nicole Boyer Employée	Chantal Vernet Employée	Anne-Marie Bernard Employée	Total des heures / activités
2 h	1 h	1 h		1 h	1 h	4
		5 h	5 h	3 h	5 h	10
3 h	1 h	5 h	4 h			8
7 h	1 h	6 h	5 h			13
2 h	3 h	2 h	1 h 30	2 h 30	2 h	7,50
5 h	2 h	2 h	2 h	2 h	2 h	9
		4 h		4 h		4
	4 h	6 h			5 h	3 h
			5 h	2 h	1 h	4 h
	2 h		10 h	4 h	2 h	6 h
		6 h	5 h	3 h	2 h	8
2 h		4 h	2 h	2 h 30	4 h 30	5 h
		12 h	6 h		2 h	4 h
3 h				4 h	8 h	4 h
	1 h	2 h	1 h	1 h 30	1 h	2 h 30
1 h	2 h	2 h	3 h	3 h	2 h	2 h
	3 h	3 h	3 h	7 h	7 h	4 h
				4 h	4 h	