



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

Réflexion 1 : (15')

Dans les entreprises les salariées et les directions font fréquemment la distinction entre les salariés productifs et les improductifs.

- Pouvez-vous définir la nature du travail administratif et lister les tâches réalisées en entreprise qui constituent des tâches administratives (Document 1)

Les tâches de collecte, de traitement et de diffusion de l'information entre les différents services de la société réalisées par le service commercial, le service achat, les ressources humaines (RH), le service recherche et développement, la comptabilité, production

- Qui sont les salariés improductifs à leurs yeux ? justifier votre réponse. (Document 2)

Productifs : Les personnes qui rapportent de l'argent (commerciaux), qui produisent dans les ateliers ou dans les services R et D

Improductifs : Les personnes qui sont dans les bureaux et qui réalisent les tâches administratives

- En quoi cette vision est réductrice

C'est une vision très étroite de l'entreprise, Sans les services dits improductifs l'entreprise ne pourrait pas fonctionner.

L'assistant de gestion aide les dirigeants à être plus efficace. Il permet de produire encore plus de valeur ajoutée. On ne peut donc, en aucun cas, considérer que son travail se limite à être une charge salariale.

Est-il rationnel de payer un dirigeant à taper péniblement pendant une heure une malheureuse lettre que sa secrétaire aurait expédiée en cinq minutes. Supprimer un assistant revient donc à payer le boulot d'une secrétaire débutante et non qualifiée au prix d'un cadre sup'.



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 2 : (15')

Former des groupes de 4 étudiants et rechercher des critères de qualité ou d'efficacité. En vous aidant de vos expériences, de vos connaissances et des réflexions issues du travail de réflexion précédent répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les éléments qui permettent d'évaluer les performances globales d'une entreprise au niveau global

- La qualité des produits
- Les prix de vente
- Les résultats financiers
- La réactivité
- La compétence des salariés
- Les retours de produits au SAV

- Quels sont les éléments qui permettent d'évaluer les performances quantitatives et qualitatives du travail administratif

Quantitatif

- Le nombre d'opérations réalisées
- Le temps mis à réaliser une tâche
- Le délai de réponse à une demande
- Le nombre d'erreurs
- Le nombre de réclamation
- Le respect des plannings
- Les couts

Qualitatif

- La satisfaction des clients et des personnes des autres services
- Motivation du personnel
- L'ambiance de travail
- La compétence du personnel



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 1 : en groupe (10') : Lister les taches et leur nature

Taches réalisées	Nature de la tache (Collecte, Saisie, traitement, diffusion)
Recherche des besoins des clients	Collecte
Saisie de la commande	Saisie
Transfert commande	Saisie (suite)
Création du bon à livrer	Traitement
Création du bon à livrer au magasinier	Traitement
Préparation du colis	Traitement
Transfert du bon à livrer en bon de livraison et en facture	Traitement
Regroupement de la facture et du bon de livraison avec le colis	Traitement
Expédition du colis	Diffusion
Mises à jour des statistiques	Diffusion



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 2 : en groupe (10') : Lister les tâches et leur nature

Tableau d'analyse

Taches réalisées	Nature de la tâche (Collecte, Saisie, traitement, diffusion)
Recherche des adresses des clients potentiels de la région PACA	Collecte
Saisir les adresses dans une base de données des prospects	Saisie
Créer la lettre de publipostage	Saisie
Fusionner la lettre à partir de la base de données	Traitement
Envoyer les lettres	Diffusion
Réceptionner les inscriptions	Collecte
Mettre à jours la base de données	Saisie
Fusion et impression des lettres de remerciement	Traitement
Envoi des lettres de remerciement	Diffusion



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

41.2 Les tableaux de bord

Travail 3 : individuel (1 h 30') : Concevoir un tableau de bord

	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Nombre de salariés	10	10	11	11	11	12
Nombre de jours ouvrables dans le mois	22	19	21	22	21	21
Nombre jours travaillé dans le mois	220	190	231	242	231	252
Nombre de jours d'absence	22	17	28	32	27	21
Jours réellement travaillés dans le mois	198	173	203	210	204	231
Taux d'absentéisme	10,00%	8,95%	12,12%	13,22%	11,69%	8,33%
Dossiers traités	1980	1730	2001	2090	1990	1865
Nombre dossier par jour	10,00	10,00	9,86	9,95	9,75	8,07
Nombre de dossier par personne	1,00	1,00	0,90	0,90	0,89	0,67
Réclamations	21	17	20	23	23	22
Taux de réclamation / dossier traité	1,06%	0,98%	1,00%	1,10%	1,16%	1,18%

Emetteur, destinataire, date, lieu, titre, objet, titre

Introduction

- Le taux d'absentéisme s'est fortement dégradé jusqu'en avril puis s'est amélioré en mai et en juin
- Le nombre de dossier traité par jours est de plus en plus mauvais
- Le nombre de dossier traité par personnes et de plus en plus mauvais
- Le taux de réclamation est de plus en plus mauvais

Le recrutement de la 12^e personne n'a servis à rien

Il faut comprendre pourquoi le temps passé par dossier augmente et pourquoi le nombre de réclamations augmente alors que le temps passé sur chaque dossier augmente (l'augmentation du temps par dossier devrait entrainer normalement réduire e nombre de réclamation)

Conclusion