

# **Baccalauréat Technologique**

## **Sciences et Technologies de la Gestion**

### **Communication et Gestion des Ressources Humaines**

**Session 2012**

## **Épreuve de Spécialité Partie écrite**

**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 7**

**L'usage de la calculatrice est autorisé**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42*

**Ce dossier comporte 15 pages annexes comprises**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

## GEDOC SA

GEDOC SA (Société Anonyme) dirigée par Pierre DUMONT est une PME (Petite et moyenne entreprise) dont le siège social est à Lyon.

Elle commercialise des logiciels de gestion électronique de documents destinés essentiellement aux services administratifs des PME. Son activité s'étend sur les régions Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

GEDOC SA emploie 35 salariés et assure la conception des logiciels et des modes opératoires à partir des cahiers des charges élaborés avec les clients.

Une équipe de 20 commerciaux dynamiques et motivés, encadrée par Sylvie LARIVIÈRE, visite les entreprises. Ils sont répartis en 4 zones géographiques (Nord, Est, Sud et Ouest). Sylvie LARIVIÈRE est assistée par Aurélie LAFORÊT.

Le service administratif, assurant la comptabilité, la gestion des ressources humaines et le secrétariat de direction, est dirigé par Michèle DUPRÉ.

Le secteur des logiciels en particulier et de l'informatique en général est un secteur très concurrentiel qui nécessite un investissement et une réactivité importante. Les commerciaux sont régulièrement réunis afin de les motiver mais aussi d'assurer leur sécurité.

L'activité de GEDOC SA se développe et génère une charge de travail supplémentaire pour les commerciaux mais aussi pour l'assistante Aurélie LAFORÊT. Il faut donc envisager le recrutement d'un(e) employé(e) administratif(ve).

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Organisation des réunions
2. Rémunération des commerciaux
3. Sécurité au travail
4. Recrutement d'un(e) employé(e) administratif(ve)

### **Annexes**

- Annexe 1 Organisation actuelle des réunions
- Annexe 2 Un moyen de communication à distance : la conférence en ligne
- Annexe 3 La réunion-téléphone
- Annexe 4 Le bulletin de salaire de Loïc LEPIC du mois de mars 2012
- Annexe 5 Éléments de rémunération concernant Loïc LEPIC (mars 2012)
- Annexe 6 Extrait du compte rendu de la réunion du 23/04/2012
- Annexe 7 Extrait du tableau de bord social de GEDOC SA
- Annexe 8 Informations extraites du site de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité)
- Annexe 9 Extrait du schéma relationnel de la base de données du personnel
- Annexe 10 Mémento du langage SQL Baccalauréat STG CGRH
- Annexe 11 Entretien entre Sylvie LARIVIÈRE et son assistante
- Annexe 12 Fiche de poste

## DOSSIER 1 - ORGANISATION DES RÉUNIONS (19 points)

Sylvie LARIVIÈRE, responsable commerciale, réunit tous les 15 jours les commerciaux pour faire le point sur les commandes en cours, sur la progression du chiffre d'affaires et pour échanger sur les différents problèmes rencontrés chez les clients (**annexe 1**).

Cette organisation ne donne pas entièrement satisfaction à Sylvie LARIVIÈRE. Celle-ci apprécie cependant de garder un contact direct avec son équipe ; c'est également pour les commerciaux un moment d'échanges important. Son assistante a réuni une documentation relative à certains moyens de communication à distance qui existent actuellement (**annexes 2 et 3**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1, 2 et 3**,

- 1.1 Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions.
- 1.2 Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier la réponse.
- 1.3 Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à GEDOC SA, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion.
- 1.4 Préciser les techniques d'animation qui devront être mises en œuvre lors d'une conférence en ligne.

## DOSSIER 2 – RÉMUNÉRATION DES COMMERCIAUX (18 points)

GEDOC SA a compris que le salaire est une reconnaissance de la « valeur » du salarié. Il permet notamment de récompenser, d'encourager et de valoriser le salarié ; c'est donc un facteur important de l'engagement et de la motivation des commerciaux (**annexe 4**).

Aussi, pour récompenser la performance de ses commerciaux, GEDOC SA pratique une politique de rémunération basée sur le versement de primes calculées sur des objectifs de vente à réaliser (**annexe 5**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 4 et 5**,

- 2.1 Identifier les composantes du salaire net versé au mois de mars 2012 au commercial Loïc LEPIC.
- 2.2 Vérifier et détailler le calcul de la prime sur objectif et le commenter.
- 2.3 Calculer, pour M. LEPIC, le coût total supporté par l'employeur pour le mois de mars 2012.
- 2.4 Indiquer les avantages et limites d'une récompense de la performance individuelle pour le salarié et pour l'employeur.
- 2.5 Citer les moyens pour l'employeur de récompenser la performance collective des salariés de l'entreprise.

### DOSSIER 3 – SÉCURITÉ AU TRAVAIL (19 points)

Le compte-rendu de la dernière réunion du 23 avril 2012 (**annexe 6**) et les données du dernier tableau de bord social (**annexe 7**) font ressortir un nombre d'accidents du travail important, notamment des accidents de la route. De nombreux salariés utilisent leur véhicule dans l'exercice de leur activité. En effet, le risque routier doit être pris en compte selon l'Institut national de recherche et de sécurité (**annexe 8**).

Afin de réduire ce nombre d'accidents, l'entreprise a pris contact avec l'organisme « 3A Formation » spécialiste de la « Sécurité et maîtrise au volant » et de « l'Eco-conduite ». Sylvie LARIVIÈRE a demandé à chaque commercial de s'inscrire à l'un des stages de conduite proposés. À cette occasion, la base de données de l'entreprise a été mise à jour afin de suivre la participation des commerciaux à ces formations (**annexes 9 et 10**).

La zone Est étant particulièrement concernée par l'augmentation des accidents, Sylvie LARIVIERE aimerait convoquer en priorité les commerciaux de cette zone.

#### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 6 à 10**,

- 3.1** Calculer le taux de fréquence pour l'année 2011.
- 3.2** Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2008.
- 3.3** Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2008 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés.
- 3.4** Écrire la requête qui permet de connaître le nom et le prénom des commerciaux qui font partie de la zone Est.
- 3.5** Indiquer le besoin d'information satisfait par la requête suivante :

```
SELECT nom, prenom
FROM SALARIE, POSTE, INSCRIRE, FORMATION
WHERE POSTE.libelle = 'commercial'
AND SALARIE.posteOccupe = POSTE.code
AND INSCRIRE.numeroSalarie = SALARIE. Numero
AND FORMATION.code = INSCRIRE. formationPrevue
AND FORMATION.designation = 'Maîtrise & sécurité – Initiation'
ORDER BY SALARIE. Nom ASC;
```

**DOSSIER 4 – RECRUTEMENT D'UN(E) EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE)**  
**(14 points)**

L'accompagnement des commerciaux demande une très grande disponibilité. Lors d'un entretien (**annexe 11**) Aurélie LAFORÊT, l'assistante, a exprimé l'impossibilité de continuer à assumer seule les tâches liées au suivi des commerciaux. À l'invitation de Mme LARIVIÈRE, elle a élaboré la fiche de poste du (de la) futur(e) employé(e) (**annexe 12**).

Sylvie LARIVIÈRE prend contact avec Michèle DUPRÉ qui gère les ressources humaines.

**Travail à faire :**

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 11 et 12**,

- 4.1** Caractériser et illustrer les différents arguments utilisés par Mme LAFORÊT pour convaincre la responsable commerciale.
- 4.2** Proposer des améliorations à la fiche de poste présentée par Mme LAFORÊT. Justifier la réponse.
- 4.3** Préciser à quel mode de recrutement peut recourir Mme DUPRÉ. Justifier la réponse.
- 4.4** Lister les étapes du recrutement selon le mode choisi précédemment.

## **Organisation actuelle des réunions**

Les commerciaux, situés géographiquement dans différentes régions, disposent tous d'un ordinateur portable leur permettant de se connecter au réseau interne de l'entreprise. Ils peuvent ainsi transmettre électroniquement leurs comptes-rendus de visite.

Tous les quinze jours, Sylvie LARIVIÈRE souhaite faire le point avec les commerciaux de l'entreprise. Jusqu'à présent, l'organisation de ces réunions était la suivante :

- lieu des réunions : siège social de l'entreprise,
- chaque commercial se déplace individuellement en train, en avion ou en voiture selon l'éloignement,
- les réservations en ce qui concerne l'hébergement et la restauration sont assurées par le secrétariat de Mme LARIVIÈRE.

### **Un moyen de communication à distance : la conférence en ligne**

**Réunion à distance : plus facile qu'on ne le croit !**

**Les conférences en ligne et autres solutions de « télé présence » s'appuient sur des technologies performantes et des outils d'animation très pratiques. Idéal pour gagner du temps et réduire les frais de déplacement.**

Lever à 5 heures du matin, décollage à 7 heures... Quiconque a travaillé dans un groupe dont les bureaux sont éclatés entre plusieurs centres le confirmera : faire la navette de l'un à l'autre peut sembler excitant au début... mais devient vite éprouvant. Physiquement, nerveusement, mais aussi financièrement. Entre les dépenses de taxi, d'avion et d'hôtel, les déplacements à répétition sont aujourd'hui considérés comme un luxe par les entreprises. La plupart font désormais la promotion des échanges à distance, par téléphone ou vidéo. Le manager désireux de faire le point avec ses commerciaux nomades y trouve son intérêt, tout comme le salarié qui doit rendre compte de l'avancement d'un dossier à sa direction régionale.



#### **Un outil fiable et facile à utiliser**

Une solution abordable est la conférence en ligne -Adobe Connect, Microsoft Office Live Meeting ...- qui permet à plusieurs participants d'accéder simultanément d'un simple clic sur un lien Internet à une salle de conférence virtuelle où ils peuvent échanger des documents, se parler et se voir. Idéal pour les réunions de services, ces solutions sont accessibles à partir de 400 euros par an environ.

Les applications conçues par Adobe et Microsoft sont devenues d'une utilisation très confortable. Elles ne nécessitent aucune installation préalable et permettront de bénéficier d'une image et d'un son haute définition. Il suffit en général d'un accès Internet haut débit pour en profiter. Une fois en ligne, les participants n'ont qu'à cliquer sur un lien ou à taper un code pour voir apparaître leurs interlocuteurs et rejoindre la conférence.

#### **Des fonctions qui facilitent la tâche de l'animateur**

Vous craignez de ne pas pouvoir « tenir » la réunion parce que tous les intervenants ne sont pas physiquement présents dans la même pièce ? En réalité, une application de conférence en ligne offre les mêmes garanties de contrôle que n'importe quelle réunion classique. Pour demander la parole, les participants cliquent sur une icône prévue à cet effet ou tapent sur « noms » ; exactement comme s'ils levaient la main autour d'une table. C'est alors à l'animateur de distribuer la parole. De même, des fonctions permettent si on le souhaite d'interdire aux participants de s'envoyer des messages entre eux durant la réunion. Et puis, l'image est une garantie à la différence d'une conférence téléphonique ou d'un échange de courriels, la conférence en ligne vous met en position de vérifier que le collaborateur qui se trouve à des centaines de kilomètres de vous est attentif à votre exposé et non occupé à consulter ses courriels ou à traiter son courrier...

#### **Des écrans qui décomplexent les timides**

Comment se comporter devant un objectif ? La crainte de la caméra constitue en réalité le principal frein au développement des conférences en ligne. Longtemps en effet, les participants ont eu comme consigne de ne surtout pas brouiller le signal et de préserver la netteté de l'image (...). Aujourd'hui, la plupart des nouveaux outils permettent de se comporter avec le plus grand naturel vis-à-vis de la caméra. (...)

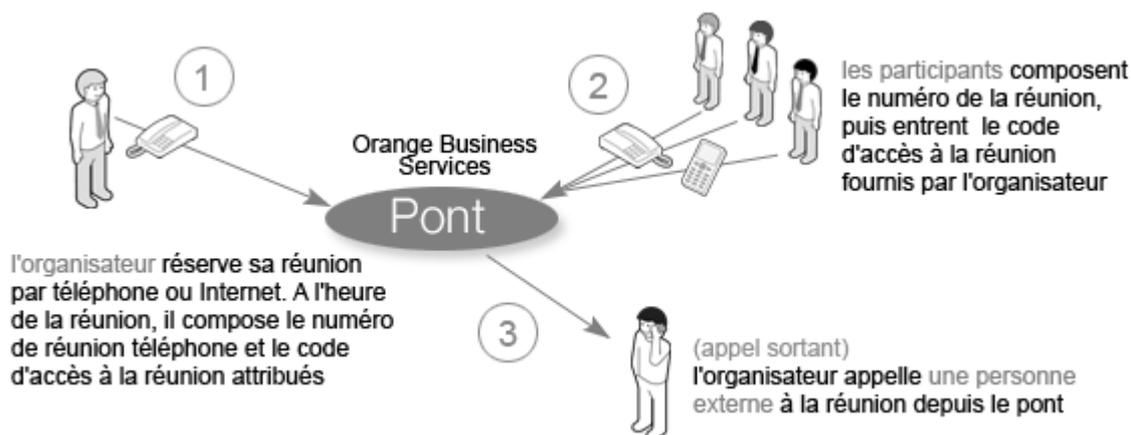
Sachez que plus vous serez expressif et mobile, plus la réunion sera réussie. Comme en « vrai ».

D'après la revue « Management » juillet-août 2009

## La réunion-téléphone



Business Services



Orange-business.com

### **Remarques complémentaires :**

#### **Accès par un Numéro Vert®**

L'accès au service s'effectue grâce à un Numéro Vert, à partir d'un simple téléphone (fixe ou portable).

#### **Disponible 24 h/24, 7 j/7 en France et à l'étranger**

Le service peut être utilisé depuis la France et l'étranger. Pour y accéder depuis l'étranger, composez le numéro unique de la réunion-téléphone, précédé du code pays.

**Coût approximatif pour une réunion-téléphone de 20 personnes : 60 €**

## Bulletin de salaire de Loïc LEPIC du mois de mars 2012

BULLETIN DE PAIE						
EMPLOYEUR:			SALARIE:			
Nom:	<b>GEDOC SA</b>		Nom et Prénom:		<b>LEPIC Loïc</b>	
Adresse:	34 boulevard Pinel - 69008 LYON		Adresse:		13 rue du Quai 69007 LYON	
Numéro APE:	5829C		Numéro SS:		1 78 03 49 007 267 94	
Numéro SIRET:	6 422 281 280 012		Qualification		non cadre	
URSSAF:	21652		Emploi:		Commercial	
			Coefficient:		110	
Salaire de base	151,67	15,82	2 400,00 €	Plafond	3 031,00 €	
HS à	0	22,50	0,00 €	Période <b>du 01/03/2012 au 31/03/2012</b>		
HS à	0	27,00	0,00 €			
Prime sur objectif			2 350,00 €			
<b>SALAIRE BRUT</b>			<b>4 750,00 €</b>			
COTISATIONS	PART SALARIALE			PART PATRONALE		
	base	taux	montant	base	taux	montant
csg et rds non déductible	4 607,50	2,9	133,62			
csg déductible	4 607,50	5,1	234,98			
<b>Sécurité sociale</b>						
Assurance maladie	4 750,00	0,75	35,62	4 750,00 €	12,8	608,00 €
assurance veuvage	4 750,00	0,1	4,75			
assurance vieillesse déplafonnée			198,53	4 750,00 €	1,6	76,00 €
plafonnée	3 031,00	6,55		3 031,00	8,2	248,54 €
accidents du travail				4 750,00 €	7,3	346,75 €
allocation familiales				4 750,00 €	5,4	256,50 €
aide au logement déplafonnée				4 750,00 €	0,4	19,00 €
plafonnée				3 031,00	0,1	3,03 €
<b>ASSEDIC</b>	3 031,00	2,4	72,74	3 031,00	4	121,24 €
assurance chômage tranche A	0,00	2,4	0,00		4	0,00 €
assurance chômage tranche AGS (FNGS)				4 750,00 €	0,35	16,62 €
<b>Caisse de retraite (non cadre)</b>						
retraite complémentaire et AGFF tranche 1	3 031,00	3,8	115,18	3 031,00	5,7	172,77 €
retraite complémentaire et AGFF tranche 2		6,9	0,00		10,3	0,00 €
<b>Caisse de retraite (cadre)</b>						
retraite complémentaire et AGFF tranche A	0,00	3,8	0,00	0	5,7	0,00 €
retraite complémentaire et AGFF tranche B	0,00	8,4	0,00	0	13,8	0,00 €
APEC	0,00	0,024	0,00	0	0,036	0,00 €
Assurance décès des cadres	0,00			0	1,5	0,00 €
CET	0,00	0,13	0,00	0	0,22	0,00 €
<b>TOTAL des cotisations</b>	795,43			1868,45		
<b>Net à payer</b>	3 954,57 €					
<b>Salaire imposable</b>	du mois		4 088,19 €	cumulé		12 264,57 €

**Éléments de rémunération concernant Loïc LEPIC (mars 2012)**

Objectif de CA* Février 2012	120 000 euros
CA réalisé en Février 2012	145 000 euros

\*chiffre d'affaires

**Modalités de calcul de la prime sur objectif**

<b>Base de calcul</b>	<b>Prime à accorder</b>
Si CA réalisé $\geq$ l'objectif fixé	150 €
Sur totalité du CA réalisé	1 %
Sur CA réalisé au delà de l'objectif fixé	3 %

**Extrait du compte rendu de la réunion du 23/04/2012**

GEDOC SA

Personnes présentes :

Pierre DUMONT, directeur général  
Michèle DUPRE, directeur des ressources humaines  
Serge DUBOIS, représentant du personnel  
Patrick DESCHAMPS, représentant du personnel

Lecture du compte rendu de la réunion du 20/01/2012

**Accidents du travail**

Monsieur DUMONT met l'accent sur le nombre d'accidents du travail important et notamment les accidents de la route.

Beaucoup de salariés utilisent leur véhicule dans l'exercice de leur travail. Plusieurs accidents récents ont été causés par une vitesse excessive et par l'utilisation du téléphone portable bien que cela soit strictement interdit par le code de la route.

Le respect des consignes par les salariés est indispensable. Il faut tout faire pour réduire les accidents qui nuisent évidemment à la santé des salariés, à l'activité de l'entreprise et à son image.

La prochaine réunion est fixée au 5/06/2012

Le représentant du personnel  
M. Serge DUBOIS

La direction  
Pierre DUMONT

**Extrait du tableau de bord social de GEDOC SA**  
(Personnel commercial effectuant des déplacements uniquement)  
**2011**

Nombre d'heures travaillées par les 20 commerciaux par an	32 900 heures par an
---	----------------------

**Nombre d'accidents de travail en 2011**

Nombre d'accidents de travail avec arrêt	14
Nombre de journées perdues par IT*	325

\* IT : incapacité temporaire

**Évolution du nombre d'accidents de travail avec arrêt**

2006	2007	2008	2009	2010	2011
4	5	4	8	9	14

**Évolution du taux de fréquence**

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de fréquence	110	137	110	220	247

**Informations extraites du site de l'INRS**  
(Institut national de recherche et de sécurité)

Prise en compte du risque routier

Le risque routier en mission est à l'origine de 25 % des accidents mortels du travail et de 5 % des accidents avec incapacité permanente. Il s'agit de la première cause de mortalité par accident en milieu professionnel.

De nombreux salariés prennent la route dans le cadre de leur travail, que cela soit de façon occasionnelle ou régulière (commerciaux, conducteurs routiers, coursiers, salariés du BTP, etc.). Ainsi parle-t-on de « risque routier encouru par les salariés ».

Dans de nombreuses entreprises, certains salariés prennent fréquemment la route pour leur travail, bien que la conduite ne soit pas leur cœur de métier. Des professions aussi diverses que les VRP, les cadres, les techniciens de maintenance, les visiteurs médicaux, les ambulanciers, les conducteurs de travaux et les chefs de chantiers du BTP passent une partie importante de leur journée de travail au volant d'un véhicule, et sont confrontés au risque d'accident.

Le plan d'action de prévention du risque routier dans l'entreprise s'appuie sur [...] les risques mis en évidence. Une partie des actions à mettre en place concerne la gestion et l'organisation des ressources humaines et matérielles.

Tout déplacement se prépare depuis l'entreprise, et non au dernier moment, sur la route. Il est nécessaire d'organiser au sein même de l'entreprise la prise des rendez-vous, la planification des tournées, le choix des itinéraires, l'appréciation des distances parcourues, le respect des temps de pause, la gestion des urgences et des retards.

Accidents de circulation des salariés

Les accidents routiers des salariés en mission et lors des trajets domicile-travail représentent une charge importante, notamment pour les entreprises. Le coût des accidents mortels et des accidents avec incapacité permanente (trajet et circulation-mission) représente près d'un quart des cotisations totales versées par les employeurs.

Le risque routier : un risque professionnel à maîtriser

Les partenaires sociaux ont adopté fin 2003 un code de bonnes pratiques de prévention du risque routier encouru par le salarié en mission. Au travers d'exemples, de conseils et de rappels réglementaires, ce document invite le chef d'entreprise à mieux maîtriser ce risque en s'appuyant sur ce code de bonnes pratiques.

Site : [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) - juin 2009

## **Extrait du schéma relationnel de la base de données du personnel**

### **Modèle relationnel**

SALARIE (numero, nom, prenom, rue, codePostal, ville, datEmbauche, posteOccupe, zoneDeTravail)

Clé primaire : numero

Clé étrangère : posteOccupe en référence à code de POSTE

Clé étrangère : zoneDeTravail en référence à zone de

ZONEGEOGRAPHIQUE

POSTE (code, libelle)

Clé primaire : code

ZONEGEOGRAPHIQUE (zone, libelle)

Clé primaire : zone

INSCRIRE (numeroSalarie,formationPrevue)

Clé primaire : numeroSalarie, formationPrevue

Clé étrangère : numeroSalarie en référence à numero de SALARIE

Clé étrangère : formationPrevue en référence à code de FORMATION

FORMATION (code, designation)

Clé primaire : code

## Mémento du langage SQL

### Baccalauréat STG CGRH

#### Notation utilisée

- Les éléments entre crochets [ ] sont facultatifs.
- "colonne" désigne le nom d'une colonne éventuellement préfixé par le nom de la table à laquelle elle appartient : "nomTable.nomColonne".
- "élément1 [, élément2 ...]" signifie une liste d'éléments (noms de colonne par exemple) séparés par une virgule. Cette liste comporte au minimum un élément.

## INTERROGATION DES DONNÉES

### Ordre SELECT

- SELECT [DISTINCT] colonne1 [AS nomAlias1] [, colonne2 [AS nomAlias2] ...]  
FROM nomTable1 [nomAlias1] [, nomTable2 [nomAlias2] ... ]  
[WHERE conditionDeRestriction]  
[ORDER BY colonne1 [DESC] [, colonne2 [DESC] ... ]  
- La liste de colonnes située après le mot *SELECT* peut être remplacée par le symbole *"\*"*.

### Condition de restriction (ou de sélection)

Une condition de restriction (désignée dans ce mémento par "conditionDeRestriction") peut être composée d'une ou de plusieurs conditions élémentaires combinées à l'aide des opérateurs logiques NOT, AND et OR, en utilisant éventuellement des parenthèses.

Conditions élémentaires	
colonne = valeurOuColonne	colonne <> valeurOuColonne
colonne < valeurOuColonne	colonne > valeurOuColonne
colonne <= valeurOuColonne	colonne >= valeurOuColonne
colonne IS [NOT] NULL	colonne LIKE filtre
colonne BETWEEN valeur1 AND valeur2	colonne IN (valeur1, valeur2, ...)

- "*filtre*" désigne une chaîne de caractères comportant les symboles "%"et/ou "\_".
- Les *filtres* peuvent être utilisés avec une colonne de type chaîne ou date.
- Certains SGBDR utilisent "\*" et "?" au lieu de "%" et "\_" pour l'écriture des *filtres*.

## Entretien entre Sylvie LARIVIÈRE et son assistante

Sylvie fait entrer son assistante dans son bureau et l'invite à s'asseoir :

**Sylvie** : Asseyez-vous, Aurélie. J'ai l'impression qu'en ce moment vous êtes un peu débordée, ce qui rejaillit sur le climat du service.

**L'assistante** : Je dois dire qu'en ce moment, je ne sais plus où donner de la tête. Je suis débordée par le classement des dossiers, le téléphone n'arrête pas de sonner. J'ai de nombreuses photocopies à faire et je n'arrive pas à suivre correctement les dossiers importants. Comme toutes les assistantes, j'ai besoin d'un peu de temps et j'ai l'impression de tout faire dans l'urgence.

**Sylvie** : Bon, calmez-vous. Si nous reprenions dans l'ordre. Si nous embauchions une employée pour vous aider, quelles sont les tâches que vous pourriez lui confier ?

**L'assistante** : Eh bien, je pense déjà qu'elle pourrait prendre toutes les communications téléphoniques et noter les messages : cela me ferait gagner du temps. C'est ce qui se passe au service administratif, l'assistante de Madame DUPRÉ est aidée par une employée qui gère toutes les communications téléphoniques.

**Sylvie** : Bien ! Ensuite ?

**L'assistante** : Les photocopies me prennent beaucoup de temps, de même que les courriers répétitifs. Je pense aussi que le classement des dossiers me libérerait beaucoup de temps.

**Sylvie** : Bien. Tout ce que vous me décrivez semble justifier l'embauche d'une employée. Je pense qu'une candidate avec un BEP secrétariat ferait l'affaire avec une expérience d'au moins 1 an dans un poste similaire. Une bonne connaissance des outils bureautiques est nécessaire. Il faudrait aussi qu'elle ait des capacités de communication, des qualités d'organisation et une bonne orthographe. Pour compléter, une bonne présentation me semble indispensable. Nous recevons quelquefois des clients et elle pourrait se charger de les accueillir.

**L'assistante** : Monsieur DUMONT insiste beaucoup sur notre implication dans nos relations avec les clients. Je serai donc plus disponible si vous décidez d'embaucher une employée.

**Sylvie** : J'aimerais que vous prépariez la fiche de poste de cet(te) employé(e). Ne négligez rien. Il faudra d'ailleurs prévoir le poste de travail, un ordinateur et un téléphone, une armoire de rangement.

**L'assistante** : Certainement, je prépare les documents pour demain.

**Sylvie** : Bien. Nous allons procéder au recrutement. Actuellement, je ne vois pas qui dans l'entreprise pourrait occuper ce poste. Aucun salarié ne semble correspondre à nos besoins. Je vous laisse car vous êtes seule encore pour quelques temps.

**L'assistante** : Je vous remercie. J'apprécie beaucoup que vous ayez pris du temps pour m'écouter.

**Sylvie** : À tout à l'heure Aurélie.

**L'assistante** : À tout à l'heure.

**Fiche de poste**

**Fonction : Employé(e) administratif(ve)**

**Mission**

Assurer le secrétariat du service commercial et exécuter des tâches administratives courantes.

**Activités**

- Gérer le classement des dossiers
- Réceptionner, filtrer les appels téléphoniques et noter les messages
- Saisir le courrier
- Gérer l'agenda de son responsable
- Réaliser les photocopies du service
- Accueillir les clients
- Assurer le suivi clientèle

**Compétences**

- Bonne maîtrise des logiciels bureautiques courants
- Maîtrise des techniques de classement
- Savoir rédiger
- Aisance relationnelle
- Disponibilité
- Rigueur et méthode
- Bonne maîtrise de l'anglais

**Profil**

Brevet de technicien supérieur Assistant de Manager  
2 ans d'expérience professionnelle dans un poste similaire