|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 4 – Améliorer l’organisation des tâches** **(Niveau 2)** | Capture d’écran |
| Durée : 1 h | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Excel |

**Contexte professionnel**

La Société Sacardi fabrique et commercialise de la maroquinerie de Luxe. Depuis plusieurs mois, des dysfonctionnements sont apparus au sein du service achats. À des difficultés d'ordre purement technique, viennent s'ajouter des problèmes humains.

*Organigramme du service achats*

La décision de réaliser une analyse approfondie de la situation vient d'être prise. M. Sacardi et vous-même avez conduit des entretiens individuels avec chacune des personnes travaillant au service des achats. Ces entretiens ont permis d'établir la liste des problèmes rencontrés (**doc. 1**).

Les six employés du service ont accepté de se soumettre à une analyse des tâches qu'ils exécutent. Cette étude a permis d'établir, pour une semaine-type le tableau de répartition des tâches du service (**doc. 2**). Il est à noter qu’Isabelle Rebout, Nicole Boyer et Chantal Vernet sont en sous-service.

La société applique la loi sur les 35 heures.

Votre directeur vous demande à réfléchir à la situation, de proposer une nouvelle répartition des tâches entre les six employés du service et de mesurer les conséquences qu'entraînera cette réorganisation. Il vous précise que, pour le moment, le recrutement d'un salarié supplémentaire n'est pas envisagé.

**Travail à faire**

Constituez un dossier comprenant :

1. L’analyse critique de la situation actuelle en formulant vos hypothèses explicatives et des propositions générales d'amélioration ;
2. La proposition d'une nouvelle répartition des tâches (à faire sous Excel) ;

**Doc. 1  Dysfonctionnements constatés au service achats**

**Dysfonctionnements recensés**

* Une productivité médiocre du service.
* Des erreurs dans la saisie des commandes, dans la négociation des tarifs et des conditions d'achat, dans les décisions d'achat.
* Du retard dans la gestion des dossiers contentieux.
* Des lenteurs et erreurs dans la recherche et l'analyse documentaire.

**Contraintes à respecter**

* Principes d'organisation.
* La répartition des tâches du responsable demeure inchangée.
* La répartition des tâches en matière de traitement du courrier et de gestion des appels téléphoniques est efficace.
* Mme Bernard a émis le souhait, pour des raisons personnelles, d'effectuer son travail à temps partiel sur la base de 18 heures par semaine.
* Les tâches qui accusent un retard doivent être réparties.

**Analyse des compétences des personnels**

* Mme Lantier est une spécialiste du secrétariat commercial et doit concentrer ses activités sur ce type de tâche.
* Mme Boyer a suivi, ces dernières semaines, une formation sur le thème « recherche et analyse documentaire » utile pour la préparation des réunions.
* Mme Rebout est experte dans l'utilisation des outils bureautiques (tableur...) et demande que l'on diversifie ses tâches.

**Doc. 2  Tableau de répartition des tâches actuelles**

|  |
| --- |
| **Service achats - Tableau de répartition des tâches – 11 avril****Date: 11 avril**  |
| **Tâches** | **Michel** **Cardot** **Responsable** | **Christine** **Lantier****Secrétaire**  | **Isabelle** **Rebout** **Employée** | **Nicole** **Boyer** **Employée** | **Chantal** **Vernet** **Employée** | **Anne-Marie** **Bernard** **Employée** | **Total**  |
| · Réalisation d'études de marché et analyse de la concurrence | 2 h | 1 h |  |  | 1 h |  | **4** |
| · Réalisation d'appels d'offres  |  | 2 h | 5 h |  | 3 h |  | **10** |
| - Évaluation et choix des fournisseurs  | 3 h | 1 h |  | 4 h |  |  | **8** |
| - Négociation des tarifs et conditions d'achats  | 7 h | 1 h |  | 5 h |  |  | **13** |
| · Établissement des contrats  | 2 h | 3 h |  | 2 h 30 |  |  | **7,50** |
| • Accueil des représentants des fournisseurs  | 5 h | 2 h |  | 2 h |  |  | **9** |
| - Gestion des fichiers fournisseurs  |  |  |  |  | 4 h |  | **4** |
| • Élaboration de statistiques et prévisions  |  | 4 h |  |  |  | 5 h | **9** |
| • Recherche documentaire  |  |  |  |  | 2 h | 4 h | **6** |
| - Analyse de la documentation  |  | 2 h |  |  | 4 h | 6 h | **12** |
| - Gestion électronique de la documentation fournisseurs  |  |  |  6 h |  | 2 h |  | **8** |
| - Décision d'achats et contrôle des demandes d'achats  | 2 h |  | 2 h | 2 h 30 | 4 h 30 |  | **11** |
| - Saisie des commandes  |  |  | 12 h |  |  |  | **12** |
| - Gestion des dossiers contentieux  |  3 h |  |  |  |  | 5 h | **11** |
| - Classement des documents commerciaux  |  | 1 h | 2 h | 1 h 30 | 2 h 30 |  | **7** |
| - Traitement du courrier « arrivée »  | 1 h | 2 h |  | 3 h | 2 h |  | **8** |
| - Traitement du courrier « départ »  |  | 3 h | 3 h | 7 h | 4 h |  | **17** |
| • Téléphone et messagerie interne  | 5 h | 5 h | 2 h | 4 h | 4 h | 5 h | **25** |
| Préparation des réunions  |  | 4 h |  | 1 h 30 |  | 3 h | **8,50** |
| Participation aux réunions et rédaction des comptes-rendus | 9 h | 4 h |  |  |  | 4 h | **17** |
| **Temps de travail hebdomadaire**  | **39 h** | **35 h** | **32 h** | **33 h** | **33 h** | **32 h** | **207** |