

# La Boîte à outils

## Application notée



Durée :

45 min

Traitement :

### Exercice 1 – Comprendre et analyser un TRT

Avez-vous maîtrisé ?

TI

I

S

TS



La société ARTHURO connaît un développement de l'activité assez fort depuis quelques mois. Le besoin en personnel se fait cruellement sentir notamment dans le service administratif.

### TRAVAIL À FAIRE :

#### 1. Complétez le TRT (annexe 1) et repérez le besoin relatif à cette situation.

La mise en œuvre de trois solutions informatiques va avoir de larges conséquences sur la répartition du travail :

- Installation d'une messagerie vocale permettra de filtrer les appels.
- Installation d'une solution de G.E.D. permettra de gérer au mieux les flux papiers et de réduire leurs traitements.
- Installation d'une solution de type PGI permettra de réduire les temps de saisie dans les différents process.

#### 2. Adaptez le nouveau TRT (Annexe 2) à l'aide des prévisions ci-dessous. Rendez compte de la situation.

- a. Le filtrage d'appels devrait faire économiser 5 h au total (dont 2h pour Adeline et Geraldine)
- b. La mise en place de la GED permettra de réduire de 50% des temps que les salariés consacrent au classement et à l'archivage)
- c. La mise en place du PGI permettra de réduire fortement (-14h à raison de 5h pour Adeline et Simon) le volume horaire dédié à la relance de la clientèle ainsi que la gestion des devis/factures (-8h à raison de 50% pour Géraldine et 25% pour les autres).
- d. Nous spécialiserons Simon dans la veille concurrentielle (Adeline et Géraldine ne s'en occuperont plus à l'avenir. Simon y consacra une heure de plus).
- e. Adeline et Géraldine vont avoir une activité plus concertée sur certains domaines :
  - i. Adeline consacra 2h de moins à la saisie comptable au profit de Géraldine
  - ii. Géraldine s'occupera davantage (+2h) du pointage et des horaires des salariés. Ces heures sont récupérées sur les autres salariés.
  - iii. Géraldine gèrera les plans de formation (les deux salariés auront le même volume horaire) avec Adeline.

# La Boîte à outils

Application notée



## Annexe 1 – TRT initial

	ADELINE	GERALDINE	SIMON	TOTAL
<b>ADM</b>				
RECEPTION APPELS	4	6	1	
OUVERTURE COURRIER	1	5	0	
CLASSEMENT	1	8	0	
ARCHIVAGE	2	6	2	
<b>COM</b>				
RELANCE CLIENTELE	9	4	15	
GESTION DEVIS / FACTURES	4	8	16	
VEILLE CONCURRENTIELLE	2	3	9	
<b>COMPTA</b>				
SAISIE COMPTABLE	12	3	0	
VEILLE JURIDIQUE	5	0	0	
<b>GRH</b>				
POINTAGES / HORAIRES SALARIES	5	1	1	
PLAN DE FORMATION / CONGES	6	2	0	
HORAIRE RELEVÉ				
ALÉA (15%)				
HORAIRE RÉEL				
HORAIRE CONTRACTUEL	35	35	35	
% CHARGE				

# La Boîte à outils

Application notée



## Annexe 2 – TRT modifié

	ADELINE	GERALDINE	SIMON	TOTAL
<b>ADM</b>				
RECEPTION APPELS				
OUVERTURE COURRIER				
CLASSEMENT				
ARCHIVAGE				
<b>COM</b>				
RELANCE CLIENTELE				
GESTION DEVIS / FACTURES				
VEILLE CONCURRENTIELLE				
<b>COMPTA</b>				
SAISIE COMPTABLE				
VEILLE JURIDIQUE				
<b>GRH</b>				
POINTAGES / HORAIRE SALARIES				
PLAN DE FORMATION / CONGES				
HORAIRE RELEVÉ				
ALÉA (15%)				
HORAIRE RÉEL				
HORAIRE CONTRACTUEL	35	35	35	
% CHARGE				

# La Boîte à outils

## Application notée



Durée :

45 min

Traitement :

### Exercice 2 – Analyser un TRT et gestion des compétences

Avez-vous maîtrisé ?

TI

I

S

TS



Construisez le Tableau de Répartition des tâches à partir des informations suivantes. Le coefficient d'aléa est fixé à 5% et on estime le poste saturé à partir de 95%. Chaque salarié occupe un poste à temps plein.

Tâche	Pierre
<b>Communication</b>	
Accueil standard	5
Réclamation	0
Suivi courriel	0
<b>Ventes</b>	
Devis	17
Vente guichet	7
Facturation	5
Suivi règlement	5
<b>Gestion stocks</b>	
Suivi approvisionnement	0
Rangement stocks	0

Tâche	Paul
<b>Communication</b>	
Accueil standard	10
Réclamation	10
Suivi courriel	0
<b>Ventes</b>	
Devis	0
Vente guichet	7
Facturation	5
Suivi règlement	5
<b>Gestion stocks</b>	
Suivi approvisionnement	0
Rangement stocks	0

Tâche	Lucie
<b>Communication</b>	
Accueil standard	10
Réclamation	5
Suivi courriel	0
<b>Ventes</b>	
Devis	0
Vente guichet	12
Facturation	0
Suivi règlement	0
<b>Gestion stocks</b>	
Suivi approvisionnement	3
Rangement stocks	5

# La Boîte à outils

## Application notée



---

### Étape 1 – Analyse de la situation

---

- Q1. Quelle activité est prépondérante à partir de ce TRT ?
- Q2. Existe-t-il une tâche non traitée par les différents salariés ?
- Q3. Quelles sont les tâches entre les mains d'un seul salarié ? Quelle contrainte cela peut-il provoquer ?
- Q4. Quelles sont les tâches partagées entre les salariés ? Quel avantage et quelle contrainte cela peut-il provoquer ?
- Q5. Qui a un horaire saturé ? Est-il possible de mieux répartir les tâches ?

---

### Étape 2 : Evolution du TRT

---

Vous avez à votre disposition la grille des compétences des salariés. Chaque compétence est évaluée en étoile (1 à 3). Au plus le nombre d'étoiles est important, au plus le salarié est compétent sur l'item concerné.

- Q1. Pensez-vous à partir de ce tableau des compétences que la répartition actuelle des tâches est cohérente dans le service ?

	PIERRE	PAUL	LUCIE
Accueil clientèle/information		**	*
Gestion des conflits		*	**
Maîtrise TIC	*	*	*
Maîtrise outil de gestion commerciale	**		
Maîtrise des techniques des ventes	**		**
Maîtrise de l'outil de facturation	*	**	
Maîtrise des opérations comptables	*	**	
Maîtrise outils de suivi des stocks	*	*	**

Q2. Une nouvelle application de gestion des devis devrait réduire le temps de gestion des devis de 3h et la facturation de 6h répartie de manière homogène. Le suivi des réapprovisionnements fera, cependant, l'objet d'une attention plus particulière. Le temps de travail sera augmenté de 6h et réparti entre les salariés. L'accueil n'est plus prioritaire, il est prévu de retirer 5h à PIERRE et à LUCIE. Le rangement des stocks est l'affaire de tous, 1h est attribuée à PAUL et à Pierre. Il est possible de décharger un peu LUCIE. La gestion des courriels sera désormais gérée par PIERRE et PAUL... **Quelle conséquence cela aura-t-il sur le temps de travail des salariés ?**

- Q3. En fonction des compétences relevées, serait-il possible de réorganiser la répartition des tâches ? **Proposez des pistes d'amélioration.**