

Scénarios de gestion administrative

Tle

BAC PRO

**GESTION
ADMINISTRATION**



S. Balin
C. Beziat
C. Duperray
J. Langlois
S. Le Verger
Y. Trinque



casteilla

extraite

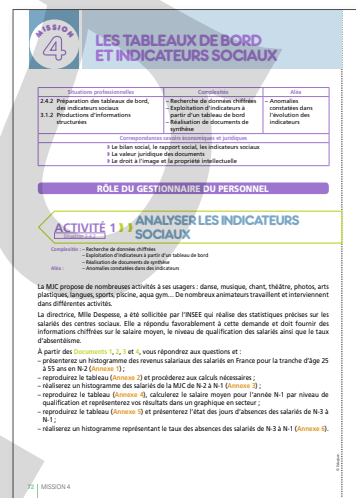
LES CLÉS DU LIVRE ÉLÈVE

- Un tome unique composé de **trois scénarios** qui vous offre une progression pédagogique et une transversalité des disciplines recommandées par le programme de Bac Pro Gestion Administration.
- Des activités qui abordent l'ensemble des situations professionnelles décrites dans les quatre pôles du programme dont certaines sont exploitables sur PGI (EBP ou OpenERP).
- Des scénarios indépendants les uns des autres, reflets des différents types d'organisation : une entreprise privée (**Mr.Bricolage**) et une association (**MJC Centre social**).
- Le troisième scénario (**Le Camion SCRATCH**) vous propose un modèle de montage de projet original.
- Quatre ateliers rédactionnels : le **courriel**, la **lettre de relance client**, la **lettre professionnelle** et la **note de synthèse** vous permettront de parfaire vos écrits professionnels.



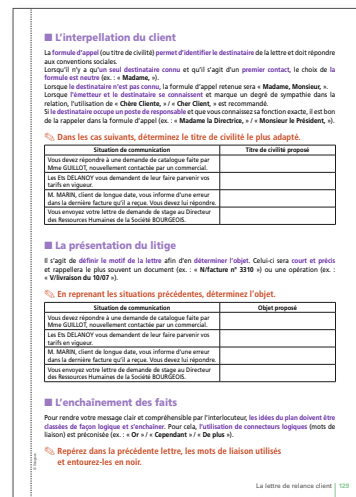
En ouverture de chaque scénario, la présentation de l'entreprise et la description des missions.

Renvoi aux situations professionnelles et aux fiches savoir et fiches outil.



En ouverture de chaque fiche, un tableau reliant le thème à la situation professionnelle, aux compétences et résultats attendus.

Les exercices pour apprendre pas à pas à mieux travailler les écrits professionnels.



Nous remercions tout particulièrement Corinne Giraud, Académie de Clermont-Ferrand, pour ses précieux conseils et suggestions.

Couverture : Renaud Scapin
 Maquette : Dominique Grelier
 Mise en pages : Christine Bossard
 ISBN : 978-2-206-20059-0
 © Delagrave 2014
 Casteilla une marque des Éditions Delagrave
 Delagrave Éditions, 5 allée de la 2^e D.B. – 75015 Paris
 www.editions-delagrave.fr



Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays. La loi du 11 mars 1957 n'autorisait, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective », et d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par l'article 425 et suivants du Code pénal.

ACTIVITÉ 4 EXTRAIRE LES INFORMATIONS SOCIALES DU PGI ET PRÉPARER LES DÉCLARATIONS

A l'aide de la fiche outil n° 1, éditez l'état des charges pour le mois de septembre 2018 et préparez les bordereaux de déclaration de cotisations URSSAF et de constatations de prévoyance pour ce mois (Annexes 2 et 3).

Annexes 2

BORDEREAU DE DÉCLARATION DE COTISATIONS URSSAF

Date d'émission : 12/09/2018

Mr BRICOLAGE
Lamarque Montaigne
45000 ORLÉANS
INSEE : 4500347090057

Votre URSSAF :
URSSAF Loire
Place du Général de Gaulle
45055 ORLÉANS CEDEX 9

Libellé de la cotisation	Montant de cotisation en euros	Montant en pourcentage	
		Montant	Taux (%)
URSSAF - Période générale - montant du travail	2,20		
URSSAF - Période générale - base déterminée	2,50		
URSSAF - Période générale - base plafonnée	14,50		
URSSAF - Période générale - base déterminée	3,00		
URSSAF - Période générale - base plafonnée	3,70		
URSSAF - Période générale - base déterminée	1,00		
URSSAF - Période générale - base plafonnée	6,40		
URSSAF - Période générale - base déterminée	1,20		
Total des cotisations			
Observations			
Total à payer			

- » Des missions clairement identifiées.
- » Des mises en situations professionnelles pour chaque mission.
- » Des fiches outil exploitables dans le livre élève et sur poste informatique (tableau, texteur, PGI...).

FICHE OUTIL

ÉDITER UN ÉTAT DES CHARGES

Dans le PGI, sélectionnez le mode « Page ».

Sélectionnez l'onglet « Établissements ».

Puis « Impressions ».

Puis « États de pages ».

Puis « État des charges ».

Dans la fenêtre qui s'ouvre, remplacez les charges : Établissements, Salaires, Périodes à payer et Organismes.

Puis cliquez sur Aperçu pour une sortie écran ou sur Imprimer.

Livret d'accueil

L'organisation de Mr.Bricolage

Extrait de l'organigramme du siège social de Mr.Bricolage

```

    graph TD
        Julien[Julien LEMOINE  
Président] --> Francis[Francis FRAMBERTIER  
Directeur Service Clients]
        Julien --> Laurence[Laurence PORTIER  
Directrice Administratif]
        Julien --> Didier[Didier FERRAUDI  
Directeur Commercial]
        Francis --> Henri[Henri MUSEAT  
Responsable des approvisionnements]
        Laurence --> Aliméno[Aliméno COUMBA  
Responsable Services Financiers]
        Laurence --> Thibaut[Thibaut LAMARQUE  
Responsable Marketing]
        Laurence --> Les DECROIX[Les DECROIX  
Généraliste administrative  
Généraliste de Recrutement  
Responsable]
        Didier --> Myriem[Myriem EISA  
Responsable commerciale]
        Didier --> Eric[Eric DEMARSON  
Technicien  
Coordination]
        Didier --> Eugénie[Eugénie MEUBOURG  
Responsable de direction]
    
```

Les engagements de la société

- « L'essentiel pour satisfaire le client »
- Une tenue professionnelle impeccable, le tenue Mr.Bricolage propre ainsi qu'un badge nominatif
- Un accueil téléphonique accueillant
- Le CRM : le driver des Indicateurs de la Gestion de la Relation Client
- Le respect des 4P : Produits, Prix, Promesses, Processus

Un livret d'accueil complet : identité, organisation, éléments de charte graphique, extraits des procédures...

ACTIVITÉ 3 FAIRE UNE RECHERCHE SUR LES « SERIOUS GAMES »

Compétences : - Connaître et exploiter les techniques de la recherche documentaire

M. Lamarque vous a laissé une note Document 1.

Document 1

Document 2

ACTIVITÉ 5 RENSEIGNER LES SALAIRES SUR LES CONGES POUR BILAN DE COMPÉTENCES

Compétences : - Connaître et exploiter les techniques de la recherche documentaire

Avant même que la campagne de entretiens individuels ne soit lancée, le service des ressources humaines a reçu une demande de bilan de compétences de la part d'une de ses salariés, Madame Sophie Bébin.

Document 1

FICHE DE RENSEIGNEMENT SALARIALE			
Nom :	Prénoms :	Nationalité :	État civil :
Titre scolaire :	N° de carte de fonctionnaire :		
Adresse postale :	N° de téléphone :		
Tel. fixe :	Tel. portable :	N° de fax :	
Date de naissance :			
Commune naissance :		Département naissance :	
Date mariage :			
Situation familiale :		Nationalité :	
Date d'entrée :		Service :	
Type de contrat :		Statut de contrat :	
Profil salarial :		Salaires mensuel :	
Nombres d'heures mensuelles :		Régime :	

ACTIVITÉ 1 CALCULER ET JUSTIFIER LES ÉCARTS ENTRE BUDGETS PRÉVISIONNELS ET BUDGETS RÉELS

Compétences : - Connaître et exploiter les techniques de la recherche documentaire

M. Lamarque souhaite vous confier un travail d'analyse sur les budgets N.1. Pour cela, il vous laisse une note (Document 1).

Document 1

Item	Prévu	Réel	Écart	Justification
CHIFFRE D'AFFAIRES	10 000 000	12 000 000	+ 2 000 000	Prise
CHARGES	4 500 000	3 800 000	- 700 000	Abaisse
IMPÔTS	2 800 000	2 200 000	- 600 000	Abaisse
PROFIT	2 700 000	5 500 000	+ 2 800 000	Abaisse
PROFIT	2 700 000	5 500 000	+ 2 800 000	Abaisse

- » Des documents d'entreprise permettant de répondre au questionnement.
- » Un résumé des savoirs liés aux périodes ou missions sous forme de fiche synthétique.

LA RECHERCHE DE FINANCEMENTS POUR LE PROJET

L'association est créée, l'activité a désormais un cadre officiel. Mais pour mener à bien le projet, il faut maintenant trouver des aides financières.

1 - Trouver des partenaires

2 Quels sont les organismes présents sur cette page ?

En situation de stage, vous découvrez toutes les étapes pour la mise en place d'un projet culturel, jusqu'à la création d'une association !

LE CAMION SCRATCH

Mise en situation

En vous connectant sur « atoustages.com » vous avez répondu à une offre de stage ainsi libellée :

« Association recherche personne motivée pour assurer le suivi administratif d'un projet dans le domaine musical ».

Renseignement pris, il s'agit d'accompagner le projet de création d'une association qui se propose de développer le Disting grâce à un camion liégeois auprès de jeunes.

Les initiations sont une bande de copains, tous sont des amateurs ou amateurs dans la culture Ho-Ho. Leur idée est d'équiper un camion de plaques vinyltes pour créer une école de Disting liégeois.

Ce projet vous a emballé, vous êtes prêt(e) à lancer !

Après un entretien à la MAC ou si retourne l'équipe du projet, votre convention de stage est signée. Vous voilà « Gestionnaire administratif stagiaire de projet culturel » ... En avant !

Situations professionnelles	Complexités	Aléas
1.3.4 Suivi des relations avec les partenaires-métiers 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de documents spécifiques au métier - Protocoles et normes à respecter - Recherche d'un nouveau partenaire-métier - Changement de prestataire de service 	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes relationnels avec un partenaire-métier - Défaillance d'un prestataire
Correspondances savoirs économiques et juridiques		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les organisations professionnelles ▶ L'organisation des métiers en process ▶ Le contrat de maintenance, les garanties ▶ Le rôle du CHSCT, les règles de prévention et de sécurité ▶ Le rôle de l'inspection du travail 		

RÔLE DU GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF

ACTIVITÉ 1 >>> PRENDRE CONTACT AVEC UNE SOCIÉTÉ DE MAINTENANCE

Situation 1.3.4

Complexités : – Recherche d'un nouveau partenaire-métier
– Changement de prestataire de service

Aléa : – Problèmes relationnels avec un partenaire-métier

Nous sommes jeudi, l'imprimante-photocopieur (**Document 1**) de la directrice de la MJC est en panne. Celle-ci en a absolument besoin lundi après-midi.

Vous devez téléphoner au réparateur (**Document 2**) pour qu'il intervienne de manière urgente (avant lundi matin).

Préparez votre appel téléphonique en complétant la fiche d'appel téléphonique **Annexe 1**.

Le réparateur ne répond pas au téléphone. Il a laissé un message sur sa boîte vocale indiquant qu'il est injoignable jusqu'à 12 h. Vous décidez donc de lui laisser un message sur son répondeur.

Rédigez le message que vous allez laisser sur le répondeur du réparateur **Annexe 2**.

Le vendredi matin, sans nouvelles du réparateur, vous décidez d'en appeler un autre.

Faites les recherches nécessaires (Pages jaunes) et contactez-le. Complétez ses coordonnées sur l'**Annexe 3**.

e

Fiche produit



Systeme couleur

e-STUDIO5540c PRO
e-STUDIO6540c PRO
e-STUDIO6550c PRO

- Des performances exceptionnelles en mode couleur et noir et blanc.
- Des systèmes professionnels parfaitement adaptés à des impressions couleur fréquentes haut volume.
- Une qualité d'image supérieure et des couleurs éclatantes répondant aux attentes des professionnels.
- Des fonctions performantes et un coût d'usage réduit — une combinaison parfaite pour une productivité optimale.



** Documents en réseau

Networking Documents.**

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

*TOSHIBA, à la pointe de l'innovation



e-STUDIO5540c PRO
e-STUDIO6540c PRO
e-STUDIO6550c PRO



<p>Général</p>	<p>Vitesse (copie et impression)</p> <p>Couleur : 55/65/65 ppm (A4), 27/30/30 ppm (A3) N/B : 55/65/75 ppm (A4), 27/30/37 ppm (A3)</p> <p>Temps de préchauffage Formats et grammages papier</p> <p>Environ 70 s à partir du mode d'économie d'énergie Cassettes : A5R-320 x 460 mm, 64-256 g/m² LCF tandem¹⁾ : A4, 64-256 g/m² Bypass : A6R-330 x 483 mm, 64-300 g/m², bannière (313 x 1 200 mm, 90-163 g/m²)³⁾</p> <p>Capacité papier</p> <p>4 x 540 feuilles (cassettes) ou 2 x 540 feuilles (cassettes) + 2 320 feuilles (magasin grande capacité tandem)¹⁾, 100 feuilles (bypass) Capacité maximum : 6 000²⁾ feuilles avec le LCF externe¹⁾ A5R-320 x 460 mm, 64-256 g/m²</p> <p>Unité recto verso Contrôleur Mémoire</p> <p>EFI Fiery System 8e, Toshiba e-BRIDGE EFI : disque dur de 80 Go, 512 Mo (1 024 Mo max.) de RAM e-BRIDGE : disque dur de 80+ Go, 2 Go de RAM 10/100/1000 BaseT (IPv6 inclus), USB 2.0 (High-Speed), WLAN¹⁾ (IEEE802.11b/g), Bluetooth¹⁾</p> <p>Interface</p> <p>Dimensions et poids</p> <p>980 x 698 x 1 540 mm (L x P x H), ~ 252 kg</p>	<p>OPTIONS</p> <p>FINISSEUR AGRAFAGE MULTIPLE – MJ-1103 2 bacs, capacité de 3 250 feuilles 50 feuilles pour l'agrafage multipositions A5R-A3, 64-105 g/m² (mode d'agrafage) 617 x 603 x 1 085 mm (L x P x H), ~ 40 kg</p> <p>FINISSEUR AGRAFAGE À CHEVAL – MJ-1104 2 bacs, capacité de 3 250 feuilles 50 feuilles pour l'agrafage multipositions Pliage central de 5 feuilles Agrafage à cheval de livrets de 60 pages max. A5R-A3, 64-105 g/m² (mode d'agrafage) 617 x 603 x 1 085 mm (L x P x H), ~ 70 kg</p> <p>UNITE DE PERFORATION – MJ-6102 En option pour les finisseurs MJ-1103/ MJ-1104 Disponible pour 2 perforations (E), 4 perforations (F) 112 x 573 x 323 mm (L x P x H), ~ 7 kg</p> <p>MAGASIN GRANDE CAPACITÉ – MP-2501A Capacité de 2 500 feuilles, A4, 64-256 g/m² 360 x 552 x 542 mm (L x P x H), ~ 29 kg</p> <p>KITS ARTS GRAPHIQUES EFI Spot-On, EFI Hot Folders, EFI Auto Trapping</p> <p>EFI COLOR PROFILER Logiciel de profilage (spectrophotomètre ES-1000 inclus)</p> <p>AUTRES OPTIONS BAC DE SORTIE LATÉRAL - KA-6550-ET CARTE FAX – GD-1270EU KIT D'EFFACEMENT DES DONNÉES – GP-1070 MODULE WIFI – GN-1060 MODULE BLUETOOTH – GN-2010 KIT MÉTA-SCAN – GS-1010 KIT WEB SERVICES – GS-1020 KIT D'ACTIVATION IPsec – GP-1080 e-BRIDGE Re-Rite – GB-1280</p>
<p>Impression</p>	<p>Résolution</p> <p>600 x 600 dpi max., 8 bits par canal couleur 1 200 x 1 200 dpi max., 2 bits par canal couleur⁴⁾</p> <p>LDP</p> <p>Systèmes compatibles</p> <p>Modes couleur Réglage des couleurs</p> <p>Adobe PostScript 3, prise en charge native des formats PDF1.4-1.6, PDF/X, TIFFv6, PS et EPS Windows 7/Vista/XP/Server 2008/Server 2003 (32/64 bits), Windows Server 2008 R2 (64 bits), Mac OS X, Novell Sélection automatique de la couleur (ACS), Couleur, N&B Gestion des couleurs « in-Rip » (profils ICC) : prise en charge des espaces colorimétriques CMJN, RVB et CIE Lab et des tons directs, gestion des profils de liaison de périphérique</p>	
<p>Scan</p>	<p>Résolution</p> <p>600 x 600 dpi max., 8 bits par canal couleur</p> <p>Vitesse de scan Chargeur de documents Modes de scan</p> <p>Couleur et N/B : jusqu'à 77 ppm (300 dpi) 100 feuilles max., A5R-A3, 35-209 g/m² Sélection automatique de la couleur (ACS), Couleur, Niveaux de gris, N/B</p> <p>Formats de fichier Fonctions de scan</p> <p>JPEG, TIFF/XPS/PDF multi/simple, PDF sécurisé, Slim PDF Scan vers USB, scan vers e-mail, scan vers fichier (SMB, FTP, FTPS), méta-scan¹⁾, scan vers boîte (e-Filing/boîte aux lettres), scan vers file d'attente « Hold »</p>	
<p>Copie</p>	<p>Résolution</p> <p>Scan : 600 x 600 dpi, 10 bits par canal couleur Impression : 600 x 600 dpi, 8 bits par canal couleur 2 400 x 600 dpi, N/B avec lissage</p> <p>Temps de sortie de la première copie Zoom Modes de copie Modes couleur</p> <p>Couleur : environ 6,5 secondes N/B : environ 5,3/5,3/4,6 secondes 25-400 % (vitre d'exposition), 25-200 % (chargeur retourneur automatique de documents)</p> <p>Réglage des couleurs</p> <p>Texte, Texte/Photo, Photo, Image imprimée, Carte Sélection automatique de la couleur (ACS), Couleur, Deux couleurs, Monochrome, N/B Réglage des nuances, de la saturation, de la balance des couleurs, des 5 modes à une touche, des couleurs RVB</p>	
<p>Fax¹⁾</p>	<p>Communication Vitesse de transmission Compression Fax en réseau Acheminement des fax entrants</p> <p>Super G3, G3 – (2^e ligne en option), fax Internet (T.37) Environ 3 secondes par page JBIG, MMR, MR, MH Pilote pour Windows 7/Vista/XP (32/64 bits) Vers dossiers partagés (SMB, FTP, IPX/SPX), e-mail, e-Filing</p>	
<p>Système & sécurité</p>	<p>Gestion des périphériques</p> <p>Logiciel Command WorkStation pour la supervision et la gestion des travaux d'impression, TopAccess pour la configuration et l'administration à distance</p> <p>Fonctionnalités du système</p> <p>Serveur de documents e-Filing pour le stockage sécurisé, la distribution des documents et l'impression à la demande (1 boîte publique, 200 boîtes utilisateur), 12 060 modèles Une Touche pour l'enregistrement de paramètres ou de flux de production personnalisés, prévisualisation des scans/fax, impression directe USB, RIP-while-Print, e-BRIDGE Open Platform¹⁾, Job Skip, surimpression du noir, surimpression en mode composite</p> <p>Compteurs et sécurité</p> <p>Accès basé sur les rôles, compatibilité LDAP, 1 000 codes départementaux et 10 000 codes utilisateur, lecteur de carte³⁾, impression privée, cryptage des données en standard, kit d'effacement des données¹⁾, filtrage des adresses IP et MAC, filtrage des ports, prise en charge des protocoles SSL et IPsec¹⁾, prise en charge du protocole IEEE802.1x, compatibilité IEEE2600.1¹⁾, scan vers PDF sécurisé</p>	<p>¹⁾ En option ²⁾ Avec e-STUDIO5540cPRO LCF uniquement ³⁾ Avec du papier bannière waterproof Toshiba d'un grammage maximal de 230 g/m² ⁴⁾ Pilote PostScript uniquement</p> <p>Sauf indication contraire, les données de productivité et les caractéristiques papier sont valables uniquement pour du papier A4 de 80 g/m².</p>

Les données techniques sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Tous les noms de sociétés et/ou de produits mentionnés dans ce document sont des marques et/ou des noms de produits déposés de leurs détenteurs respectifs au Japon, dans leurs pays. Tous droits réservés. Nous nous efforçons de communiquer aux partenaires les données les plus récentes possibles. Toutefois, les caractéristiques techniques de certains modèles sont susceptibles d'avoir été modifiées entre la phase de fabrication et la publication de cette documentation. Copyright © 2011 TOSHIBA TEC. DS6550C-PROGENE11.06 TFS2011018

**TOSHIBA TEC FRANCE
IMAGING SYSTEMS SA**

7, rue Ampère – BP 136 – 92804 PUTEAUX CEDEX 7
TÉL : +33 (0)1 47 28 28 28, FAX : +33 (0)1 40 99 92 65
http://impression.toshiba.fr

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

*TOSHIBA, à la pointe de l'innovation

1

Toshiba C'Pro Distributeur

[Soyez le 1er à écrire un avis](#)

vente de matériel, de consommables d'informatique, matériel de p...

Plateau de Lautagne 53 av Langories,
26000 Valence



Afficher le N°

Voir le plan



Autres coordonnées



C'PRO vous propose des solutions d'impression,
grand format , de gestion du document ,
d'optimisation des parcs d'impression. Nos "plus":
Liberté de choix


[Voir le site
internet](#)

Annexe 1: Fiche de préparation d'un appel téléphonique



FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date de l'appel : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Heure :
Entreprise :	N° de téléphone :
Personne à contacter :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Service :	
Objet de l'appel :	

PLAN DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Prise de contact :

Développement :

Conclusion :

Annexe 2: Message à laisser sur le répondeur téléphonique



Annexe 3: Proposition de coordonnées du nouveau réparateur



ACTIVITÉ 2

Situation 3.3.2

ÉLABORER UNE FICHE DE SUIVI D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

Complexité : – Réalisation de documents spécifiques au métier

Le réparateur que vous avez contacté peut venir vendredi en fin de matinée. Il vous demande la fiche de suivi d'entretien de la machine pour rendre son travail plus efficace et perdre moins de temps. La directrice vous informe qu'elle n'a jamais été élaborée. Vous décidez donc d'en créer une pour que ce problème ne se renouvelle pas.

À partir de l'article **Document 3** et du logiciel de votre choix, vous devez créer une fiche d'entretien des imprimantes pour faciliter le travail du réparateur (par exemple : un premier nettoyage à effectuer avant telle échéance, puis une série d'entretiens planifiés à dates régulières).



Imprimantes : pensez à leur maintenance

→ GESTION DU MATÉRIEL

Les imprimantes sont des périphériques sensibles. En les privant d'un entretien régulier, vous accélérez leur vieillissement et diminuez la qualité d'impression. Découvrez comment leur redonner une seconde jeunesse.

Contrôlez les conditions d'entretien actuelles

Avant toute chose, faites-vous indiquer le nom et les coordonnées du prestataire chargé de l'entretien. Si cette question s'entoure d'un flou artistique, vérifiez l'information auprès de votre service comptable.

■ Un contrat existe

Consultez-le et vérifiez s'il n'a pas été dénoncé. Dans la négative, le suivi est-il assuré régulièrement? Les carnets d'entretien sont-ils correctement renseignés? Les utilisateurs des imprimantes sont-ils satisfaits de la prestation? Selon les réponses collectées, prenez les mesures qui s'imposent (appeler le prestataire, revoir le contrat initial, etc.).

■ Aucun accord n'a été signé

Pour chaque machine, vérifiez sa date d'achat et les opérations de maintenance dont elle a fait l'objet. Avec le comptable et selon l'état du parc, établissez s'il est nécessaire ou non de faire appel à un prestataire. Si vous optez pour un suivi du parc en interne, qui pourrait s'en occuper? Attention, prévoyez au moins une heure de maintenance pour chaque machine.

Notre conseil : si le parc est important (supérieur à huit machines), estimez le coût en interne (prix des produits et coût de la main-d'œuvre) et contactez quelques prestataires pour obtenir des propositions chiffrées.

Offrez un lifting en règle à chaque imprimante!

Le choix s'est fixé sur une organisation de l'entretien en interne. Découvrez maintenant les actions à entreprendre.

■ Le nettoyage physique

Avant toute opération de maintenance, le câble d'alimentation électrique et le câble USB seront débranchés, puis la machine sera posée sur un plan de travail propre et dégagé.

- **Contrôlez la « trousse à outils ».** Elle doit contenir : un pinceau souple (bannissez ceux qui perdent leurs poils), des cotons tiges, du papier essuie-tout de qualité, de l'alcool à brûler, deux chiffons microfibrés propres et neufs, une bombe à air comprimé, un aspirateur à régler à sa puissance minimale et à utiliser avec son embout le plus fin.
- **Nettoyez l'intérieur de l'imprimante.** Ôtez le bac d'alimentation de papier et délogez, à l'aide du pinceau souple, toutes les poussières visibles. Passez ce même pinceau dans tous les endroits accessibles puis aspirez tous les résidus visibles (y compris sur le plan de travail). Si nécessaire, complétez le nettoyage en pulvérisant de

l'air comprimé dans les parties dégagées. Attention ! orientez la buse de façon à déplacer les saletés vers l'extérieur de la machine, et non l'inverse.

- **Nettoyez les parties encrassées.** Imbibez les cotons tiges d'alcool à brûler pour nettoyer délicatement les zones souillées (galets d'entraînement du papier, etc.). Pour les surfaces plus grandes, remplacez les cotons tiges par une feuille d'essuie-tout légèrement humidifiée avec de l'alcool.
- **Nettoyez la vitre.** Humectez un chiffon microfibre et asséchez-le au maximum pour ôter le surplus d'eau; puis passez-le sur la vitre avant de l'essuyer avec le second chiffon.

Notre conseil : s'il s'agit d'une imprimante faisant scanner, et si des poussières sont visibles sous la vitre, ne cherchez pas à les déloger. Vous risqueriez d'endommager l'appareil. Si celles-ci diminuent la qualité de numérisation, contactez le service SAV du constructeur après avoir réfléchi aux coûts (maintenance ou remplacement?).

■ Le nettoyage technique

Reconnectez l'appareil à son PC, activez le menu *Démarrer* > *Panneau de configuration* puis double-cliquez sur l'option *Imprimantes et télécopieurs*. Sélectionnez l'imprimante et ouvrez son menu contextuel à l'aide d'un clic droit. Activez l'option *Propriétés*. Dans l'onglet *Général*, cliquez sur le bouton *Options d'impression* puis ouvrez l'onglet *Utilitaire* pour accéder aux modules de votre choix (nettoyage des buses ou des têtes, alignement...).

Notre conseil : si la qualité de l'impression reste faible, notez que toutes les imprimantes ne sont pas logées à la même enseigne. Dans certains cas, les têtes d'impression sont intégrées aux cartouches. Il suffit alors de les remplacer pour corriger le problème. Parfois, le démontage des buses est possible et le manuel technique indique comment les nettoyer. À défaut de précision, contactez le SAV du constructeur pour établir un devis.

Organisez une veille active du parc

Que l'entretien ait lieu en interne ou qu'il soit délégué à un prestataire externe, préparez un tableau de suivi pour répartir dans le temps des contrôles réguliers (par exemple : un premier nettoyage à effectuer avant telle échéance, puis une série d'entretiens planifiés à dates régulières). Si personne n'a jamais pris en charge le nettoyage des PC, notez qu'il vous faudra mettre en place un suivi du même type. Comparé aux coûts de remplacements, un entretien régulier s'amortit très vite !

Agnès Taupin, rédacteur en chef du webzine www.activassistante.com

extra

Scénarios de gestion administrative

T^{le}

BAC PRO

GESTION
ADMINISTRATION

ISBN 978-2-206-20059-0



9 782206 200590

casteilla
www.casteilla.fr



Danger
le photocopillage
tue le livre