Nom : _____ Prénom : _____

Sujet : Clinique dentaire Dentaplus	Durée : 1 h 30

Consignes techniques et documents à rendre

Toute documentation personnelle est autorisée.

A la fin de l'épreuve, fermer Outlook, fermer toutes les applications encore ouvertes. Ne plus toucher à rien et appeler le surveillant du test.

Tous les documents concernant l'épreuve doivent être impérativement rendus à la fin.

Temps à disposition

Lecture de la donnée :	10 minutes
Mise en page :	80 minutes

Mise en situation

Vous travaillez dans la clinique dentaire Dentaplus à Neuchâtel. Vous êtes chargé-e de la gestion de l'agenda des différents dentistes, de la communication avec différents fournisseurs et avec les patients.

La direction de la clinique dentaire a décidé que dorénavant toutes les communications internes et externes devront passer par la messagerie électronique. Vous organisez votre Outlook en conséquence.

Vous serez amené(e) à collaborer avec les personnes suivantes :

L'apprentie	Mme Rose Fluaure
Le responsable administratif	M. Pierre Molaire
Le 1er dentiste	Mme Josiane Pallait
Le 2ème dentiste	M. Franco Karye

Ce travail est composé de 2 parties :

- ✓ Organisation et paramétrages
- ✓ Utilisation

Consignes formelles

Le responsable administratif, M. Pierre Molaire, vous a envoyé un message dont l'objet est « Paramétrage de votre messagerie » contenant deux pièces jointes : un fichier Excel intitulé « Vacances été 2009 » et un fichier Excel intitulé « Patients ». Sauvegardez ces fichiers sur le bureau.

Nom : _____ Prénom : _____

Organisation et paramétrages

1. Vous complétez vos contacts avec les éléments suivants :

   Vous travaillez désormais avec un nouveau fournisseur, mémorisez ses coordonnées :

   Laboratoire Ortho-Dent SA, rue des Acacias 13, 1205 Genève
   info@ortho-dent.ch, tél. 022 321 45 67

   Dans le message de M. Pierre Molaire, vous avez reçu la pièce jointe « Patients » sous forme de fichier Excel. Vous transférez ces adresses dans vos contacts.

   Vous créez un groupe de contacts composé de votre responsable administratif, M. Pierre Molaire, et de deux dentistes, M. Franco Karye et Mme Josiane Pallait, appelez ce groupe « dentistes ».

2. Vous définissez la sécurité de votre boîte aux lettres et de votre agenda comme suit :

   Votre responsable administratif, M. Pierre Molaire, a le droit de lire, de créer et de modifier des éléments de vos tâches et de votre boîte aux lettres.

   Les dentistes, M. Franco Karye et Mme Josiane Pallait, doivent pouvoir lire votre agenda.

   Tous les autres utilisateurs ne doivent avoir aucune possibilité d'accès ni à votre agenda, ni à votre boîte aux lettres, ni à vos tâches.

3. Vous structurez votre boîte de réception pour pouvoir classer vos messages de la manière suivante :

   - un dossier « Interne »
   - un dossier « Fournisseurs »

   Dans le dossier « Interne », créez les deux dossiers suivants : « Administration » et « Dentistes ».

   Dans le dossier « Fournisseurs », créez deux dossiers : « Appareils dentaires » et « Fournitures ».

4. Vous faites en sorte que tous les messages arrivant du fournisseur Ortho-Dent SA soient automatiquement classés dans le dossier « Appareils dentaires », sauf si l'objet contient le mot « instrument ».

5. Vous définissez ensuite votre agenda de manière à ce qu'il corresponde à votre horaire.

   Vous travaillez du lundi au jeudi, de 7 h à 16 h. Affichage de l'agenda avec des tranches horaires de 15 minutes.

6. Vous définissez une signature automatique de bonne présentation comprenant les indications suivantes qui sera présente dans tous vos messages :

   Prénom – Nom
   Dentaplus
   Tél. 021 222 33 44
   www.dentaplus.ch

Utilisation

7. Dans votre boîte de réception, vous décidez de créer un affichage personnalisé appelé «Spécial ». Cet affichage vous permettra de faire apparaître uniquement l'état de l'indicateur, la/les pièce-s jointe-s, l'objet et la date de réception du message.

8. Vous envoyez à l'apprentie, Mlle Rose Fluaure, un message lui demandant d'activer l'option « vider le dossier éléments supprimés en quittant ».

   Dans le corps de texte du message, vous indiquez les opérations à effectuer pour y parvenir. Ce message devra comporter l'indicateur de suivi « pour votre information ».

9. Vous envoyez le message ci-dessous en une seule opération aux deux dentistes, faites en sorte que l'apprentie en reçoive une copie. Ce message sera envoyé en importance haute. Vous désirez obtenir la preuve que le message a bien été lu. De plus, vous intégrez des boutons de vote « Je viendrai » / « Je ne viendrai pas » et vous rendez attentifs les destinataires que vous attendez une réponse avant le vendredi 27 mars 2009.

   Texte du message :

   Bonjour,

   Nous venons de recevoir une invitation pour un séminaire dont le sujet est « Les nouvelles techniques de blanchissage des dents ». Celui-ci se déroulera du 14 au 16 mai 2009 à Lucerne.

   Veuillez m'indiquer au moyen des boutons de vote si vous désirez y participer.

   Cordiales salutations.

   Votre signature automatique

10. Tous les matins, à votre arrivée, vous consacrez 15 minutes à préparer les dossiers des patients de la journée. Vous réservez une plage horaire à cet effet dans votre agenda pour les trois prochaines semaines.

11. Afin d'actualiser les dossiers des patients, vous prévoyez une activité que vous nommerez « dossiers patients », tous les premiers lundis du mois de 12 h à 14 h à partir du lundi 9 mars 2009 et ceci pour trois mois. Cette activité ne doit pas faire l'objet d'un rappel. Pendant ce temps, vous restez disponible pour vos collègues.

12. Vous créez une tâche pour les trois prochains mois que vous nommez « contrôle des paiements » dont la date d'échéance est le 2e lundi du mois. Vous demandez que cette tâche soit rappelée le jour d'avant à 14 h.

13. Dans le message de M. Pierre Molaire, responsable administratif, vous avez reçu le fichier « Vacances été 2009 ». Vous complétez ce document en inscrivant vos vacances (3 semaines réparties à choix entre les mois de juin et septembre compris) et transmettez ce fichier à M. Franco Karye, dentiste.

14. Vous organisez une réunion à laquelle sont convoqués Mme Josiane Pallait et M. Franco Karye lundi prochain de 15 à 16 heures dont l'objet est « Planning des urgences ». Activez le rappel 1 heure avant. En attendant les réponses des personnes concernées, vous restez disponible pour vos collègues.

15. Classez tous vos documents reçus dans les différents dossiers créés. Plus aucun message ne devra se trouver à la racine de votre boîte de réception.

16. Vous vous absentez les trois prochains jours. Vous faites en sorte que tous les messages que vous recevrez de Mme Josiane Pallait et M. Franco Karye soient transférés à votre responsable administratif, M. Pierre Molaire. De plus, vous créez le message de réponse automatique suivant : *« Je suis actuellement absent-e, je traiterai votre demande dès mon retour. »*