

11

1. Gérer les plannings

Objectifs/ À la fin de la leçon, être capable de :

- Identifier les tâches à réaliser et les ordonner
- Lire et comprendre un planigramme
- Modifier et compléter un planigramme
- Lire et comprendre un agenda électronique
- Modifier un agenda électronique
- Compléter une fiche de prêt de matériel
- Rendre compte d'un incident
- Rédiger et présenter un questionnaire
- Analyser les résultats d'une enquête de satisfaction

Place de la séquence

- La communication écrite
- Gérer les courriers
- La recherche documentaire, d'informations
- **Gérer les plannings**
- Gérer les commandes

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous effectuez votre période de formation à l'accueil de l'agence « Hotess Agency Morane » à Bordeaux. C'est une agence qui recrute des hôtesse d'accueil en freelance pour des missions bien précises. Six hôtesse sont salariées de l'agence à temps plein. Elles ont le rôle de chef d'équipe lors des interventions.

Laura Bonheur, avec qui vous allez travailler, vous explique son rôle au sein de l'entreprise.

Elle vous dit que c'est elle qui gère tous les plannings de l'agence : les plannings et les agendas des hôtesse, les réservations et les plannings des salles que l'agence peut mettre à disposition. Elle s'occupe aussi de la mise à disposition du matériel que fournit l'agence lorsque cela s'avère nécessaire (ordinateur portable, vidéo projecteur, micro, sono, éclairage...) et elle recueille les appréciations des clients concernant les prestations de l'agence.

Activité 1 ■ Identifier les tâches à réaliser et les ordonner

Ce matin, 28 février, vous arrivez à votre bureau à 8 h 45. Laura Bonheur a laissé un post-it sur votre bureau. Sur ce dernier, elle explique qu'elle est absente toute la journée. Elle vous demande donc de regarder son agenda et de faire le travail prévu à sa place.

TRAVAIL À FAIRE

documents
1 et 2
annexe 1

[1.1] Regardez l'agenda de Laura Bonheur et répondez aux questions.

annexe 2

[1.2] Le lendemain matin, vous avez plusieurs tâches à réaliser. Classez ces tâches en fonction de leur ordre de priorité.

Activité 2 ■ Lire un planigramme et le mettre à jour

Nous sommes au mois de mars. Un client, Monsieur Yanis Rémy, entre dans l'agence pour obtenir des renseignements concernant nos prestations.

Vous l'accueillez comme il se doit.

Il vous explique qu'il travaille pour une entreprise de haute technologie et qu'il souhaite organiser un événement pour lancer un nouveau produit.

TRAVAIL À FAIRE

Monsieur Rémy souhaite disposer de quatre hôtesse en tailleur pour cet événement.

Il a également besoin d'une sono et d'un micro pour faire l'animation.

L'agence possède 5 micros, 3 sonos, 2 vidéo projecteurs et 3 ordinateurs portables qu'elle peut mettre à la disposition de ses clients lorsque cela s'avère nécessaire.

annexes 3
et 4

[2.1] Analysez le planning de mise à disposition du matériel et répondez aux questions.

annexe 3

[2.2] Faites les modifications nécessaires sur le planning.

Six hôtesse ont la particularité d'être salariées de l'agence. Ce sont elles qui gèrent les interventions. Ce sont des chefs d'équipe. Elles sont indispensables à l'agence.

Les beaux jours approchent. Certaines d'entre elles veulent prendre quelques jours cet été. Elles ont déjà rempli des fiches de vœux indiquant les dates où elles souhaitent partir en congés.

TRAVAIL À FAIRE

Vous venez de recevoir les premières fiches de vœux remplies par les hôtesse.

Laura Bonheur vous laisse une note vous indiquant les exigences de l'agence.

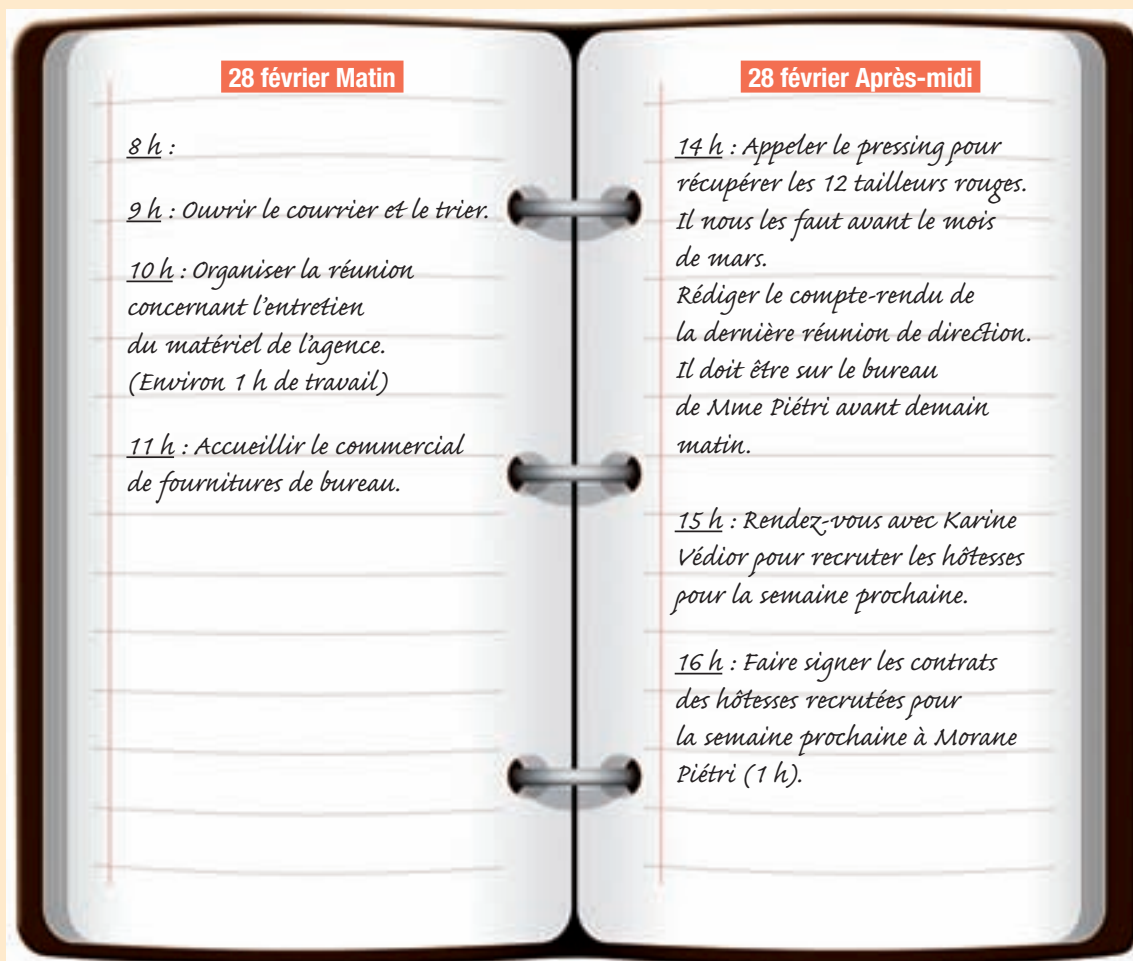
documents
3, 4 et 5
annexe 5

[2.3] Complétez le planigramme.

document 1/ Post-it que vous a laissé Laura Bonheur



document 2/ Agenda de Laura Bonheur



document 3/ Fiches de vœux des congés pour l'été N

Nom : *CAMPESTRE*

Prénom : *Alexia*

Situation familiale : *concubinage*

Nombre d'enfants : *1*

Âge des enfants : *2 ans*

Dates de souhait des congés : *Les trois premières semaines d'août.*

Information complémentaire : *Concubin en congé les trois premières semaines d'août.*

Nom : *CAMPEYROUX*

Prénom : *Toraya*

Situation familiale : *divorcée*

Nombre d'enfants : *3*

Âge des enfants : *2 ans, 8 ans, 5 ans*

Dates de souhait des congés : *3 semaines fin août*

Information complémentaire : *J'ai mes enfants à la fin août et j'aimerais être là pour leur rentrée.*

Nom : *FOZIÈRE*

Prénom : *Delphine*

Situation familiale : *mariée*

Nombre d'enfants : *0*

Âge des enfants :

Dates de souhait des congés : *1^{er} au 15 août*

Information complémentaire :

Nom : *LAMBEYRAN*

Prénom : *Emmanuelle*

Situation familiale : *mariée*

Nombre d'enfants : *2*

Âge des enfants : *2 ans et 4 ans*

Dates de souhait des congés : *3 dernières semaines de juillet*

Information complémentaire : *Mon mari est en congé tout le mois de juillet.*



Nom : TUCHMOL

Prénom : Lydia

Situation familiale : *divorcée*

Nombre d'enfants : 0

Âge des enfants :

Dates de souhait des congés :
3 semaines début juillet.

Information complémentaire :

Nom : VINAS

Prénom : Zohra

Situation familiale : *célibataire*

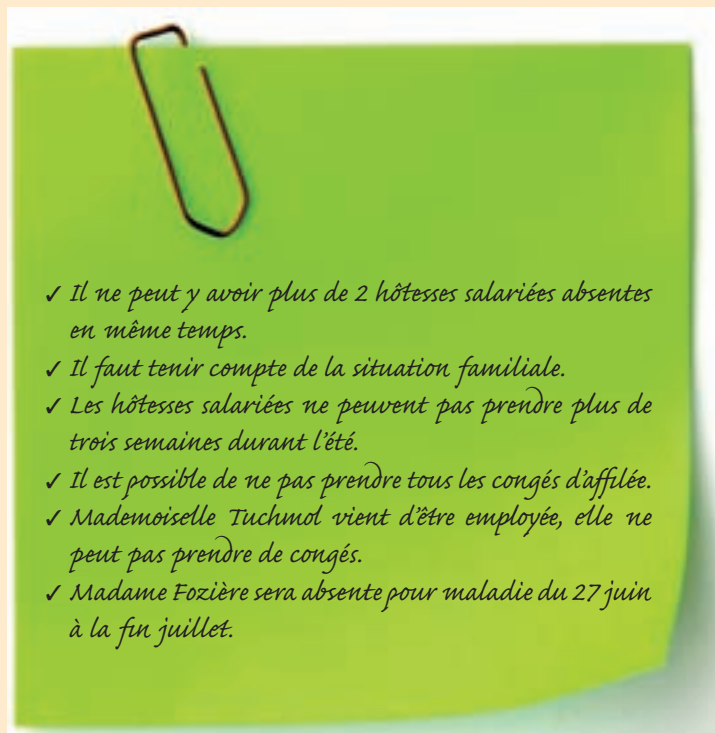
Nombre d'enfants : 0

Âge des enfants :

Dates de souhait des congés :

Information complémentaire : *Si c'est possible, je voudrais avoir deux semaines début juillet et je prendrai le reste avant la fin août.*

document 4/ Exigences de l'agence



document 5/ Calendrier de l'été N

Calendrier Juillet N

L	M	M	J	V	S	D
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Calendrier Août N

L	M	M	J	V	S	D
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

annexe 1/ Analyse de l'agenda de Laura Bonheur

Répondez aux questions en justifiant vos réponses.

Questions	Réponses
Quelles sont les tâches que je pourrais éventuellement faire demain ?	
Quelles sont les tâches qu'il me faut absolument faire avant ce soir ?	
Est-il possible d'avancer le rendez-vous avec Karine Védior à 9 h 30 ?	
À quelle heure allez-vous terminer votre journée de travail au plus tôt ?	
Il est 11 h 10, vous êtes en entretien avec le commercial et le téléphone sonne. Quelle est votre réaction ? Pourquoi ?	

annexe 2/ Liste des tâches à réaliser

Classez les tâches en fonction de leur ordre de priorité.

Priorités	Tâches
	Annuler le rendez-vous de 11 h avec un client.
	En fin de journée, il faut actualiser le planning des hôtessees pour demain.
	À 14 heures, le photocopieur tombe en panne. Il faut appeler le réparateur.
	Adresser un message électronique à une amie pour l'inviter ce week-end.
	À 11 heures, le téléphone sonne.
	À 10 heures, une personne vient se renseigner sur nos prestations.
	À 14 heures, le téléphone sonne. C'est un client qui a une réclamation à faire.
	À 15 heures Madame Piétri me demande de venir dans son bureau.
	À 15 heures, une télécopie est réceptionnée à l'accueil.

annexe 3/ Planning du matériel mis à disposition pour les clients

Matériel	Mois de Mars																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Ordinateur portable 1																																
Ordinateur portable 2																																
Ordinateur portable 3																																
Vidéo projecteur 1																																
Vidéo projecteur 2																																
Micro 1																																
Micro 2																																
Micro 3																																
Micro 4																																
Micro 5																																
Sono 1																																
Sono 2																																
Sono 3																																

Légende : en panne, en révision, réservé, disponible.

annexe 4/ Analyse du planigramme

[1] Le client se demande à quoi correspond le planning que vous regardez. Expliquez-le-lui.

.....

.....

.....

.....

.....

[2] Le client peut-il avoir le matériel qu'il désire pour le 20 mars ?

.....

.....

.....

.....

.....

[3] Le client regarde le planning avec vous et vous demande ce que veulent dire les différentes couleurs qui apparaissent sur le planning ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[4] Le client se demande à quoi correspondent les chiffres en haut du planning ?

.....

.....

.....

.....

.....

[5] À la vue du planning, le client décide de faire sa manifestation le 21 mars. Le matériel nécessaire est-il disponible ?

.....

.....

.....

.....

.....

annexe 5/ Planigramme des absences des hôteses : été N

11

2. Gérer les plannings

Supports à utiliser
Outils bureautiques
Agenda partagé

Activité 3 ■ *Le prêt de matériel*

Aujourd'hui Monsieur Yanis Rémy vient retirer le matériel qu'il a réservé. Il vient chercher une sono et un micro nécessaires à l'animation de lancement d'un nouveau produit de l'entreprise pour laquelle il travaille.

Notre agence doit préparer et vérifier le matériel avant de le confier à Yanis Rémy.

Elle devra également vérifier le matériel quand Monsieur Rémy le ramènera.

TRAVAIL À FAIRE

documents
6, 7 et 8
annexe 6

[3.1] Complétez la fiche de prêt de matériel avec Monsieur Rémy lorsqu'il vient le chercher.

annexe 6

[3.2] Il est 17 h 30, Yanis Rémy ramène le matériel. Laura est déjà partie. Malheureusement il y a eu un souci avec le micro. Celui-ci est tombé d'une table et il ne fonctionne plus. La caution versée est de 3 000 €.

annexe 7

Complétez la fiche prêt de matériel.

[3.3] Signalez ce problème par message électronique à Laura Bonheur (morane-agence-bonheur@hotmail.fr) et mettez-le en copie à la directrice de l'agence, Mme Piétri (morane-agence-pietri@hotmail.fr).

document 8
annexe 8

[3.4] La réparation du micro est de 100 euros. Répondez aux questions.

Activité 4 ■ *Les agendas électroniques*

Au sein de l'agence Hotess Agency Morane, les salariés de la direction sont équipés d'agendas électroniques. Ces agendas sont des agendas partagés. Ils leur permettent de consulter les agendas les uns des autres afin de voir s'ils sont disponibles ou non pour une réunion par exemple.

TRAVAIL À FAIRE

Mme Piétri veut organiser une réunion de 2 heures avec Mme de Sousa et M. Thuillier.

Vous savez que l'agence est ouverte de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h du lundi au vendredi.

Chaque salarié ne fait que 35 heures hebdomadaires. Il a donc droit à une demi-journée de repos par semaine.

[4.1] Madame Piétri vous demande d'observer l'agenda électronique de chacun des participants à cette réunion.

annexes 9,
10 et 11

Indiquez, pour chacun des salariés, les plages horaires possibles pour organiser cette réunion.

document 9
annexe 12

[4.2] Choisissez un horaire disponible pour tous les participants et complétez l'agenda de Morane Piétri. Créez la réunion entre ces trois personnes.

(Travail informatique ou papier).

*Si vous faites le travail sur informatique, vous pouvez vous aider du **document 9**.*

Activité 5 ■ Recueillir les appréciations du client

Karine Védior, chargée de recrutement chez Hotess Agency Morane aimerait savoir si les prestations que propose l'agence Hotess Agency Morane correspondent réellement aux attentes des clients. Elle vous demande de faire une enquête de satisfaction par questionnaire, puis de l'administrer en face à face à l'accueil.

TRAVAIL À FAIRE

document 10
annexe 13

[5.1] Avant de rédiger le questionnaire, vous vous interrogez sur celui-ci.

annexe 14

[5.2] Indiquez en face de chaque rubrique que vous devez aborder, l'objectif à remplir.

document 11
annexe 15

[5.3] Posez au minimum deux questions par rubrique.

documents
10 et 11
annexe 16

[5.4] Rédigez le questionnaire.

[5.6] Olivia Duras, chargée de clientèle chez Hotess Agency Morane vient d'apprendre que vous faisiez un travail sur la satisfaction des clients. Elle a fait un questionnaire sur ce même thème il y a deux ans. Pour vous aider, elle vous donne les résultats de son enquête de satisfaction.

document 12
annexe 17

Interprétez les résultats de cette enquête de satisfaction comme si c'étaient les vôtres.

document 6/ Détail du matériel réservé par Monsieur Rémy

Matériel	Photo	Description
Micro		Réf. produit : micro 2. Le produit est neuf. Valeur neuf : 250 €.
Sono		Réf. produit : sono 3. Matériel professionnel. La sono est légèrement rayée sur la droite de la table de mixage. Valeur : 4 750 €.

document 7/ Informations laissées par Yanis Rémy

1 – Monsieur Rémy est directeur général de l'entreprise « High Tech Rems ».

2 – Le lancement du nouveau produit se fera dans l'entreprise de Monsieur Rémy, au 25, rue d'Auvergne, 33000 Bordeaux.

3 – La manifestation débutera le 21 mars à 11 h et se terminera vers 15 h 30.

4 – Monsieur Rémy empruntera le matériel le matin vers 9 h et vous le rapportera en fin de journée (17 h 30).

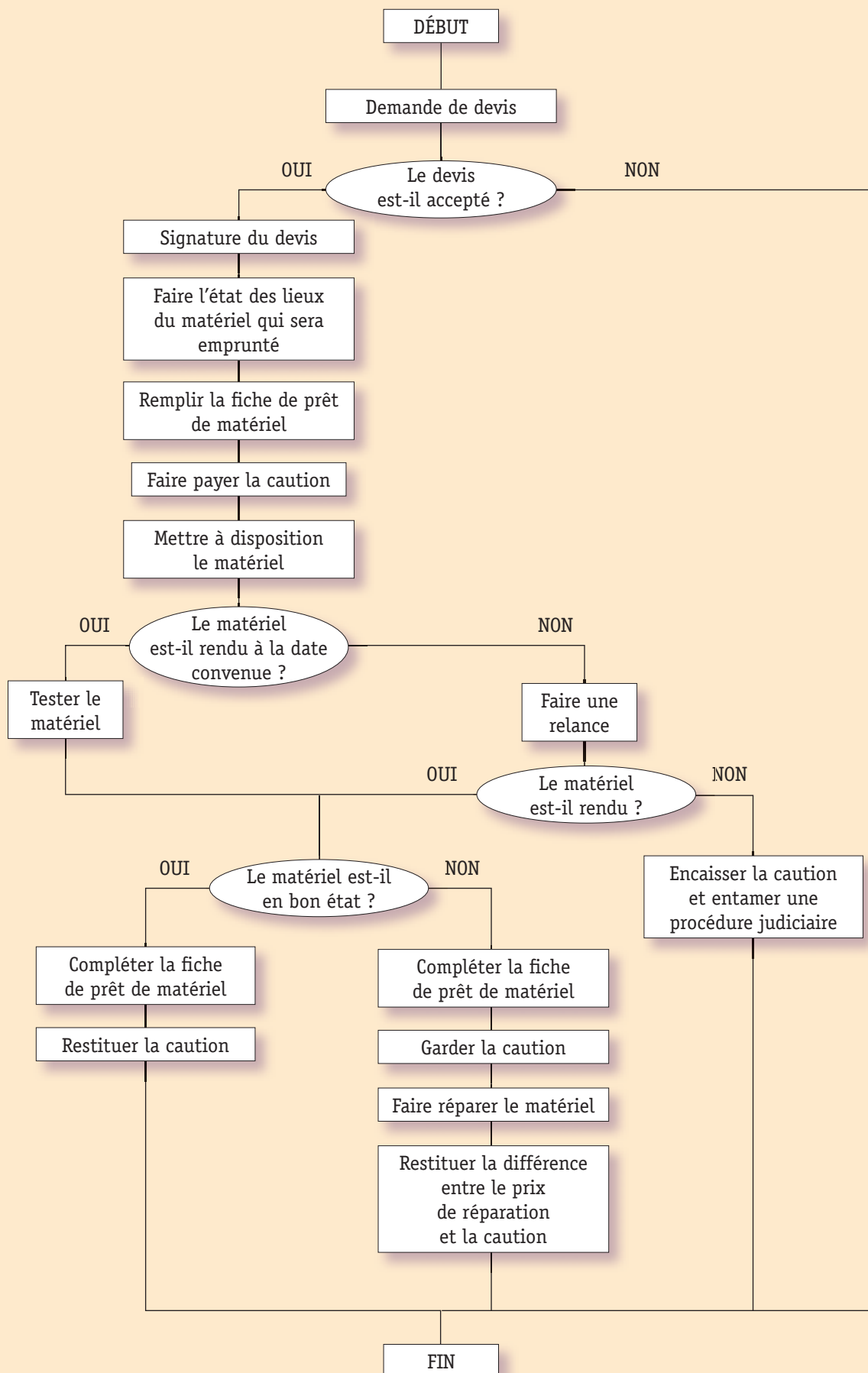
5 – Coordonnées de Monsieur Rémy :

Téléphone : 05 56 34 48 93

Télécopie : 05 56 34 48 94

Adresse électronique : hightchrem.s.remy@free.fr

document 8/ Logigramme de la procédure de prêt de matériel



document 9/ Utilisation de l'agenda partagé Google

Pour utiliser votre agenda partagé, il faut ouvrir un logiciel d'agenda partagé.
Par exemple « Google agenda ».
Pour cela il suffit d'aller sur www.google.fr et de cliquer sur connexion.



L'écran suivant apparaît.

Si vous n'avez pas encore créé votre compte il suffit de cliquer sur le lien « créer un compte maintenant ».



Saisissez ensuite votre adresse électronique et votre mot de passe pour ouvrir votre agenda.



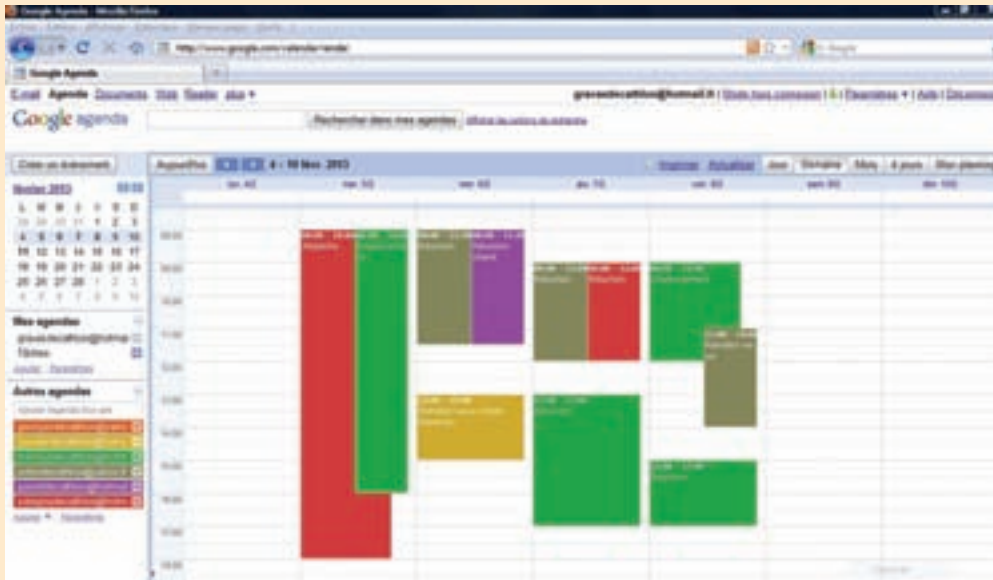
L'écran suivant apparaît, il faut cliquer sur « Mon compte ».

Un écran avec vos paramètres personnels apparaît alors, cliquez sur « Agenda » pour obtenir votre agenda électronique.

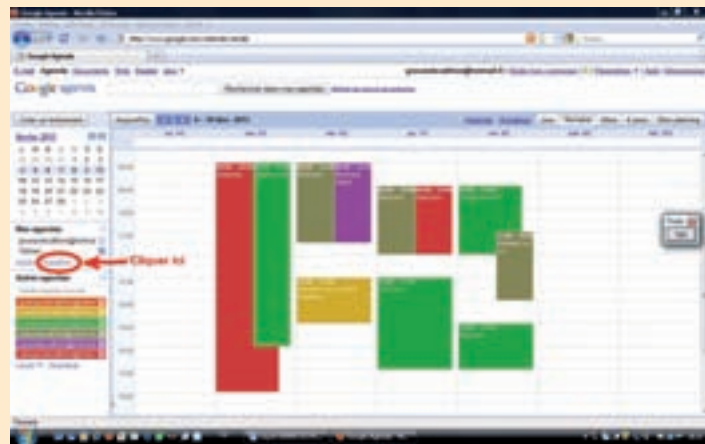


Vous obtiendrez ainsi votre agenda partagé.





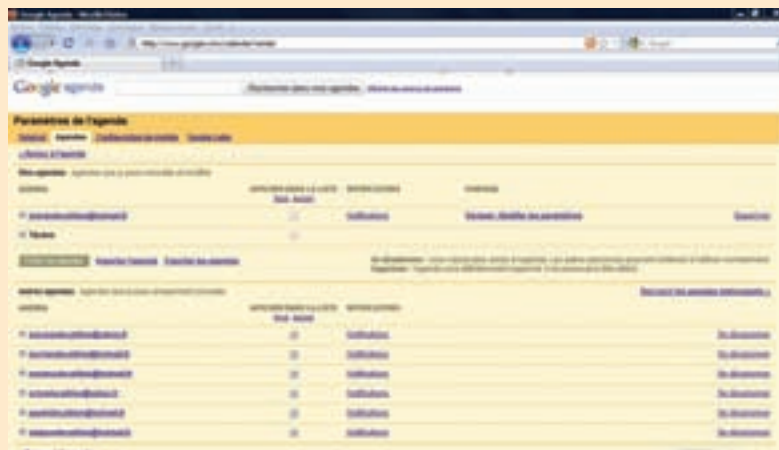
Vous pouvez également modifier les paramètres de votre agenda partagé en ajoutant ou en supprimant des personnes par exemple.



Vous obtiendrez l'écran suivant.

Choisissez maintenant ce que vous voulez faire et suivez les instructions données.

Vous n'avez qu'à choisir et inviter les personnes qui pourront avoir accès à votre calendrier.



(Source : CASTEILLA : Initiation aux fonctions administratives : ref IFAS)

document 10/ Les modes d'administration du questionnaire

Les questionnaires peuvent être administrés de différentes façons, par téléphone, par Internet, par courrier ou en face à face.

Modes d'administration des questionnaires	Description	Avantages	Inconvénients
En face à face	L'enquêteur pose les questions oralement, face à son interlocuteur.	Rapidité d'administration du questionnaire. Possibilité de demander plus d'explications.	Les personnes n'ont pas toujours le temps de répondre au questionnaire.
Par téléphone	L'enquêteur pose les questions oralement, par téléphone.	Rapidité d'administration du questionnaire.	Les personnes n'aiment pas être dérangées chez elles.
Par Internet	Le questionnaire est envoyé par e-mail ou est à disposition sur un site Internet.	Les personnes y répondent quand elles le souhaitent.	Il faut disposer du Web.
Par courrier	Le questionnaire est envoyé au domicile des sondés.	Les personnes y répondent quand elles le souhaitent.	Peu de personnes retournent le questionnaire.

document 11/ La forme du questionnaire

Le questionnaire doit être composé d'une introduction, de plusieurs questions et d'une conclusion.

Éléments du questionnaire	Ce qu'il faut faire	Exemple
L'introduction	Se présenter, présenter rapidement l'objet de l'enquête et le but du questionnaire.	Dans le souci d'améliorer la qualité de nos prestations, nous faisons une enquête de satisfaction. Votre opinion est importante, aussi nous vous serions reconnaissants de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.



Éléments du questionnaire	Ce qu'il faut faire	Exemple
Les types de questions	<p>Les plus fréquemment utilisées sont :</p> <p>Les questions ouvertes : La personne questionnée exprime librement son opinion, la liberté de réponse est totale.</p> <p>Les questions semi-fermées : Elles sont une combinaison de questions fermées et ouvertes. Une partie des réponses est prédéterminée, mais la personne interrogée peut développer sa réponse si elle le souhaite.</p> <p>Les questions fermées : Les réponses sont proposées. Pour répondre il suffit de cocher une case.</p>	<p>Question ouverte : Que pensez-vous du bac pro services ? La réponse peut être développée par la personne interrogée.</p> <p>Question semi-ouverte : Quel est votre plat préféré ? La réponse proposée sera : les pâtes bolognaises, les tomates à la provençale, les frites ou autres. La possibilité « autres » laisse la possibilité à la personne interrogée de répondre ce que bon lui semble.</p> <p>Question fermée : Aimez-vous faire du sport ? La réponse sera « oui » ou « non ».</p>
La conclusion	Elle doit remercier la personne interrogée pour le temps qu'elle vient de nous accorder.	Merci d'avoir bien voulu prendre le temps de répondre à ce questionnaire.

document 12/ Résultats de l'enquête de satisfaction d'Olivia Duras

Accueil dans l'agence	
Question 1 : Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?	
Oui :	98 %
Non :	2 %
Question 2 : Lors de vos déplacements à l'agence, vous avez attendu :	
Moins de 5 minutes :	6 %
Entre 5 et 10 minutes :	27 %
Plus de 10 minutes :	67 %
Question 3 : La qualité globale de l'accueil de l'agence est plutôt :	
Bonne ou Très Bonne :	76 %
Moyenne :	22 %
Insuffisante :	2 %
Qualité des prestations	
Question 3 : La qualité globale des prestations est plutôt :	
Bonne ou Très Bonne :	87 %
Moyenne :	13 %
Insuffisante :	0 %
Question 4 : Les hôtesses sont plutôt :	
Très agréables :	89 %
Agréables :	11 %
Peu agréables :	0 %

annexe 6/ Fiche de prêt de matériel

Fiche de prêt de matériel		
<i>Emprunteur</i>		
Nom :	Prénom :	Qualité :
Adresse :	Numéro de téléphone : Numéro de télécopie : Adresse électronique :	
<i>Manifestation</i>		
Date et heure de la manifestation :		
Lieu d'utilisation du matériel :		
<i>Matériel</i>		
Nom et numéro du (des) produit(s) :		
Période d'emprunt :		
Montant de la caution versé :		
Date de retrait :	Date de retour :	
Heure de retrait :	Heure de retour :	
Décrire l'état du produit avant l'emprunt :	Décrire l'état du produit au retour de l'emprunt :	
Signature de l'emprunteur :	Signature de l'emprunteur :	

annexe 7 / Message électronique

De :	
À :	
Cc :	
Cci :	

annexe 8/ Questions

[1] Combien devons-nous rendre à Monsieur Rémy, après la réparation du micro ?

.....

.....

.....

[2] Qu'auriez vous fait si, Yanis Rémy n'avait pas rapporté le matériel le 21 mars ?

.....

.....

.....

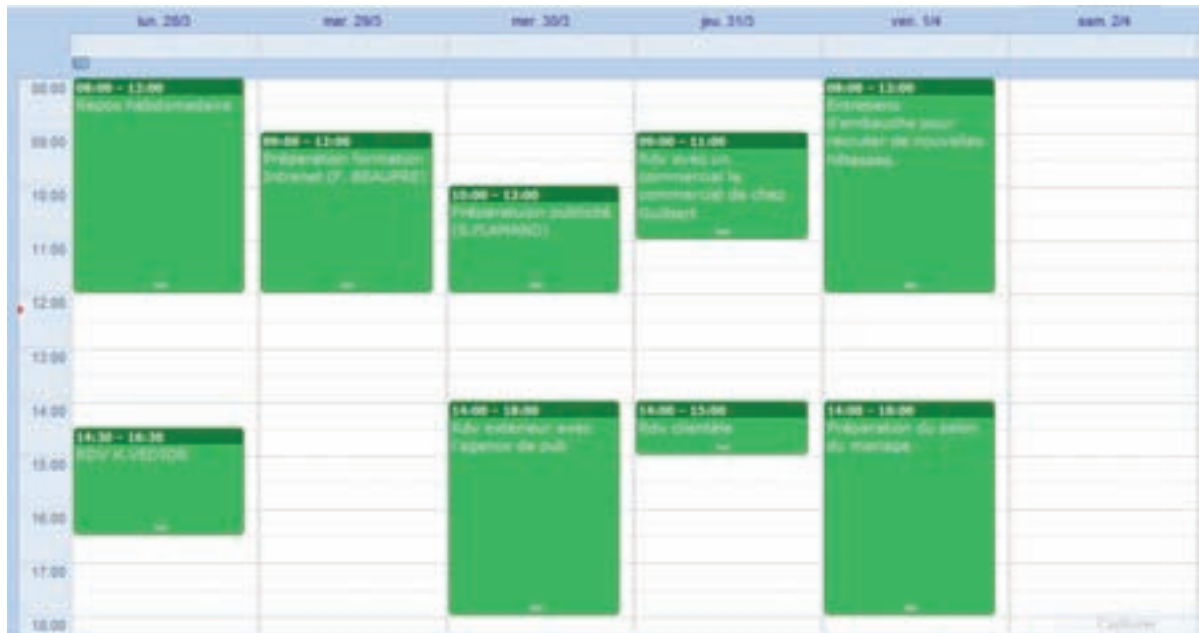
[3] Qu'auriez vous fait si malgré cette action, il n'avait toujours pas restitué le matériel ?

.....

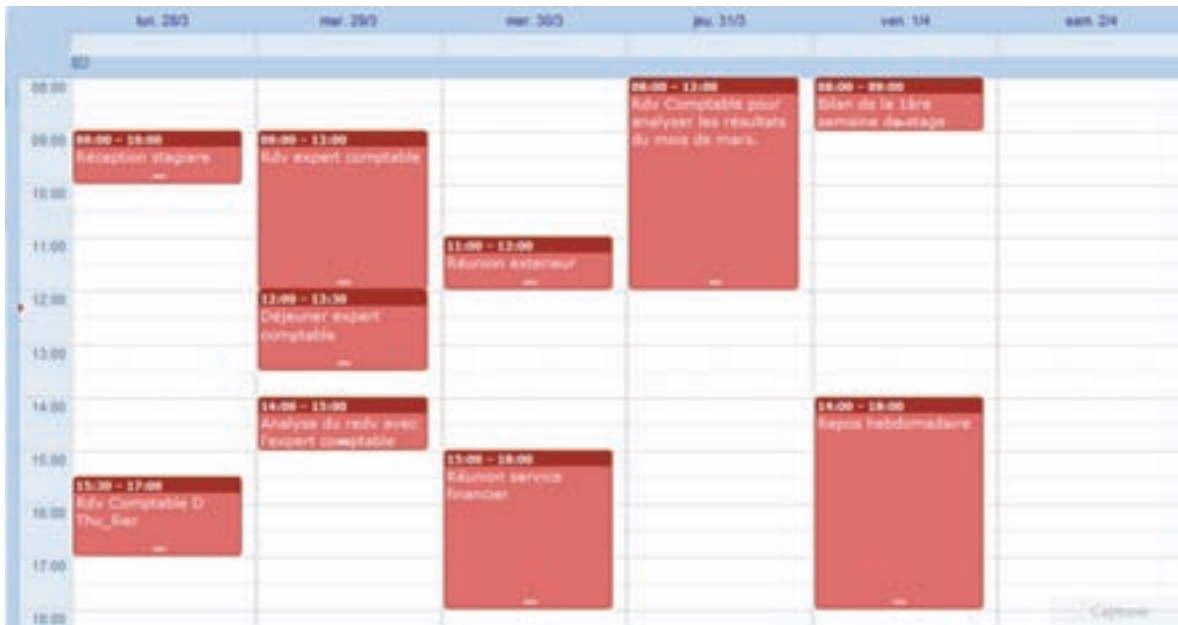
.....

.....

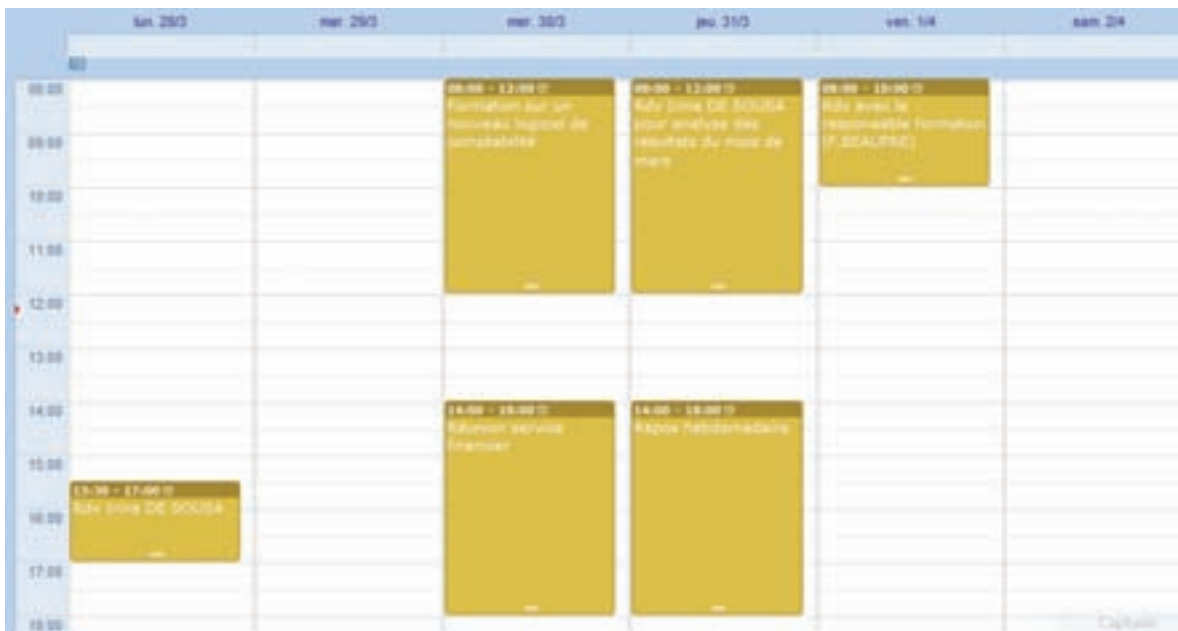
annexe 9/ Agenda de Morane Piétri



annexe 10/ Agenda d'Irina De Sousa

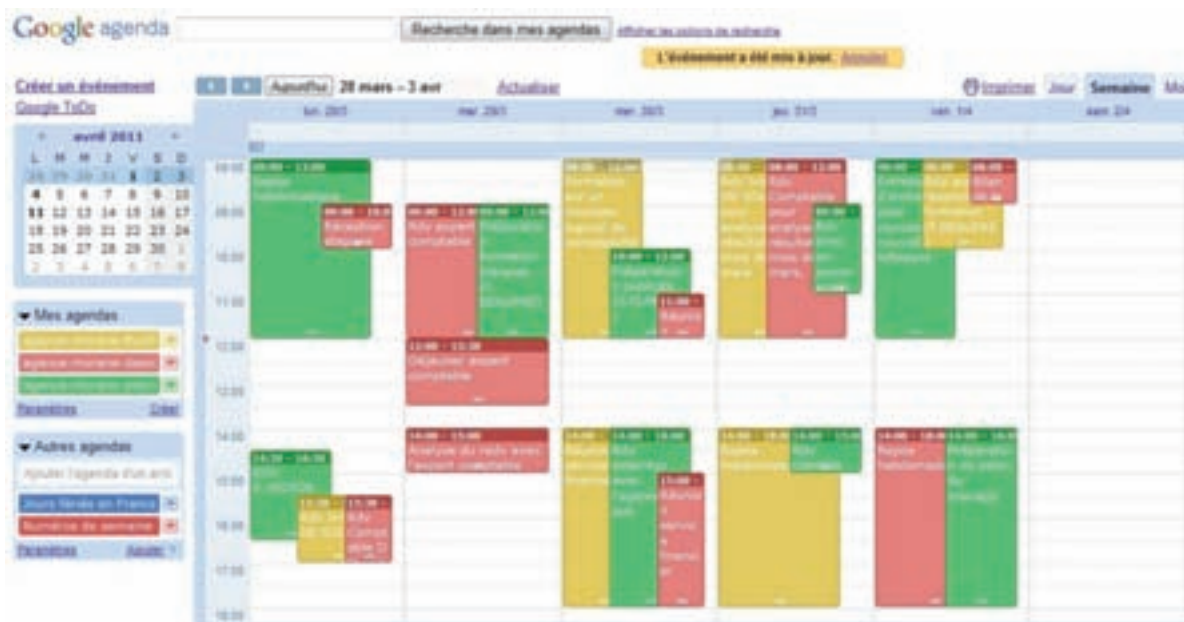


annexe 11/ Agenda de Denis Thuillier



annexe 12/ Agenda de Morane Piétri

Tous les agendas partagés apparaissent.



annexe 13/ Méthode du QQQQCP

Méthode du QQQQCP	Question	Réponse
Qui ?		
Quoi ?		
Où ?		
Quand ?		
Comment ?		
Pourquoi ?		

annexe 14/ Rubriques à aborder dans le questionnaire

Rubriques	Objectifs des rubriques
Accueil à l'agence (accueil téléphonique et face à face)	
Prestation des hôtesse sur les lieux d'intervention (Présentation, tenue, professionnalisme, langage [verbal, non verbal]...)	
Fonctionnement du matériel utilisé	
Gestion des incidents	

annexe 15/ Rubriques à aborder dans le questionnaire

Rubriques	Questions
Accueil à l'agence (accueil téléphonique et face à face)	
Prestation des hôtesse sur les lieux d'intervention (Présentation, tenue, professionnalisme, langage [verbal, non verbal]...)	
Fonctionnement du matériel utilisé	
Gestion des incidents	

annexe 16/ Questionnaire de satisfaction

.....
.....
.....
.....
.....

Accueil à l'agence

.....
.....
.....
.....
.....

Prestation des hôtesse sur les lieux d'intervention

.....
.....
.....
.....
.....

Fonctionnement du matériel utilisé

.....
.....
.....
.....
.....

Gestion des incidents

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

annexe 17/ Analyse des résultats du questionnaire d'Olivia Duras

Accueil dans l'agence

Qualité des prestations

[SYNTHÈSE] GÉRER LES PLANNINGS

[1] Identifier les tâches à réaliser et les ordonner

Avant de commencer à faire quelque chose, il est important de savoir ce que l'on a à faire et dans quel ordre le faire.

Exemple :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


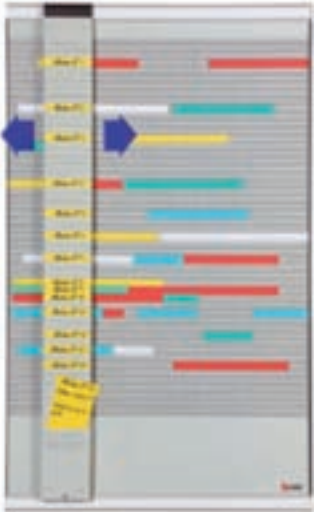
[2] Lire un planigramme et le mettre à jour

A. Les divers types de planigrammes

Le planigramme est un outil d'organisation.

Il permet de visualiser les prévisions de tâches ou d'événements et d'en contrôler la réalisation.

Il peut être mis à jour aussi souvent que nécessaire, en fonction d'événements modifiant les prévisions.

Types de planigramme	Images	Caractéristiques	Utilisations
Planigramme à fiches en T ou à épaule		Des fiches en T (une partie visible et une partie cachée) s'insèrent dans des fentes qui se situent sur un panneau.	
Planigramme à gouttières		On insère dans une gouttière une bandelette de longueur variable en fonction de l'événement à représenter.	



Exemple de fiche de prêt de matériel :

Fiche de prêt de matériel		
<i>Emprunteur</i>		
Nom :	Prénom :	Qualité :
Adresse :	Numéro de téléphone : Numéro de télécopie : Adresse électronique :	
<i>Manifestation</i>		
Date et heure de la manifestation :		
Lieu d'utilisation du matériel :		
<i>Matériel</i>		
Nom et numéro du (des) produit(s) :		
Période d'emprunt :		
Montant de la caution versé :		
Date de retrait :	Date de retour :	
Heure de retrait :	Heure de retour :	
Décrire l'état du produit avant l'emprunt :	Décrire l'état du produit au retour de l'emprunt :	
Signature de l'emprunteur :	Signature de l'emprunteur :	

[4] Les agendas électroniques partagés

Qui peut avoir besoin d'un agenda électronique partagé ?

Réponse :

.....

.....

.....

Qui peut consulter mes rendez-vous sur mon agenda électronique partagé ?

Réponse :

.....

.....

.....

De quel endroit peut-on utiliser un agenda électronique partagé ?

Réponse :
.....
.....

Quand peut-on se connecter à son agenda partagé ?

Réponse :
.....
.....

Comment fait-on pour se connecter à un agenda partagé ?

Réponse :
.....
.....

Pourquoi est-il utile de pouvoir se connecter de n'importe où pour modifier son agenda partagé ?

Réponse :
.....
.....

[5] Recueillir les appréciations du client

Il faut que le questionnaire respecte un cahier des charges bien précis. La personne qui élabore le questionnaire doit répondre aux questions suivantes :

Qui ?	
Quoi ?	
Où ?	
Quand ?	
Comment ?	
Pourquoi ?	

Après avoir répondu à ces questions, il faut construire le questionnaire.

Il ne faut pas oublier de le tester avant de l'administrer. Cela évitera que l'on se rende compte d'erreurs trop tard.

Ensuite il faudra le dépouiller, puis l'interpréter avant de rendre compte des résultats.

**VOCABULAIRE / NOTES / INFOS COMPLÉMENTAIRES /
POUR ALLER PLUS LOIN...**

