

	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
OFPPT	Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

EXAMEN DE PASSAGE Session juin 2018
--

<u>Filière</u> : Techniques de Secrétariat de Direction	<u>Epreuve</u> : Synthèse 2
<u>Niveau</u> : Technicien spécialisé	
<u>Durée</u> : 5 heures	<u>Barème</u> : 120 Points

ELEMENTS DE CORRIGE

Epreuve	Dossier	Note Dossier
Partie 1	D 1 : Environnement d'Entreprise	/8 pts
	D 2 : Techniques de Gestion du Temps	/8 pts
	D 3 : Communication Interpersonnelle	/12 pts
	D 4 : Techniques de Gestion de Fonds Documentaire	/12 pts
TOTAL PARTIE 1		/40 points
Partie 2	D 1 : Organigramme	/12 pts
	D 2 : Imprimé	/14 pts
	D 3 : Planigramme	/12 pts
	D 4 : Correspondance Commerciale + Facture	
	➤ Lettre N°1	/12 pts
	➤ Lettre N°2	/12 pts
	➤ Acceptation partielle de commandes	/6 pts
	➤ Facture	/12 pts
TOTAL PARTIE 2		/80 points

Ce corrigé présente des éléments de réponses

**Seules les idées sont proposées pour permettre une approche
ouverte des réponses des stagiaires**

DOSSIER N° 1 :**/8 pts**

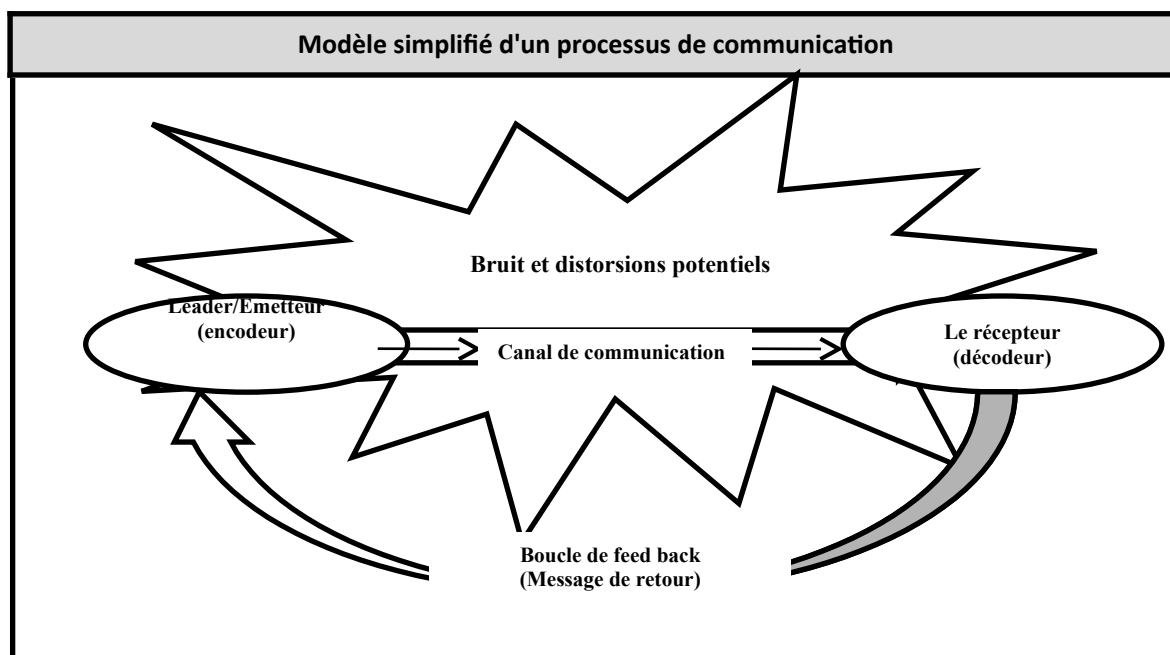
Voici une liste d'opérations effectuées dans l'usine Meknès. Indiquez en face de chacune d'elles le service qui l'effectue.

Opérations	Services
Faire patienter les clients	Service Secrétariat
Fabriquer des produits	Service Technique
Recruter une nouvelle secrétaire	Service des Ressources Humaines
Contrôler des marchandises	Service Réception des marchandises
Dupliquer quelques imprimés	Service Secrétariat
Acheter des marchandises	Service Achats
Faire imprimer des affiches de publicité	Service Publicité
Demander un crédit à la banque	Service Financier
Préparer le plan d'une nouvelle production	Service Technique
Déterminer les bénéfices	Service Comptabilité
Encaisser des factures	Service Règlements-Encaissements
Inventorier le stock	Service Réception des marchandises
Rédiger le procès-verbal d'une réunion	Service Secrétariat
classer les correspondances du directeur	Service Secrétariat
Approvisionner les ateliers en matières premières	Service Achats
Calculer les salaires	Service Comptabilité

DOSSIER N° 2 :**/8 pts**

Les tâches :

- ☞ Préparer l'affiche ;
- ☞ Rédiger une annonce pour la presse locale ;
- ☞ Rechercher les coordonnées des journaux locaux et régionaux ;
- ☞ Ecrire aux journaux et y joindre l'annonce.
- ☞ Préparer une affiche pour informer le personnel ;
- ☞ Préparer le roulement des employés sur la journée ;
- ☞ Acheter les collations (boissons, gâteaux, ...) ;
- ☞ Répartir les tâches de chacun (accueil, démonstration, guidage...) ;
- ☞ Préparer un document récapitulatif (qui fait quoi ? quand ?...)
- ☞ Organiser les salles et l'accueil ;
- ☞ Vérifier que chacun est à sa place ;

Document 1 /4pts**Document 2** /8 pts

Composantes de la communication	Éléments de la communication efficace	Obstacles
Émetteur-récepteur	- Une préparation et attention du récepteur du message. - Des compétences de communication non verbale de l'émetteur du message et du récepteur. - Connaissance commune de la formation et de l'expérience de l'autre.	- Rôles embrouillés entre émetteur et récepteur. - Écoute non favorable. - Manque d'empathie.
Canal	- Canal approprié pour le transfert du message. - Des moyens visuels appropriés.	- Canal inapproprié pour le transfert d'un message.
Codage	- Capacité de l'émetteur du message de stimuler et répondre aux questions du récepteur du message. - Crédibilité et connaissance du sujet chez l'émetteur. - Sûreté de soi de l'émetteur.	- Signification connotative différente des mots.
Message	- Un message clair et simple.	- Désaccord entre le langage verbal et non verbal.
Bruits	- Environnement propice au transfert du message	- Obstacles physiques, physiologiques, mentaux et émotionnels (perceptions, préconceptions).

Question N° 1 : /4 pts

Le classement consiste à ranger des documents selon un ordre préétabli, de façon à pouvoir se procurer facilement et rapidement de l'information recherchée.

Le classement est l'action de distribuer en classes, des objets ou ensemble d'objets, de les répartir selon un ordre : par ordre de matières ou par catégories.

Le classement d'un document est le fait de le mettre à sa place en fonction du système de classement en usage.

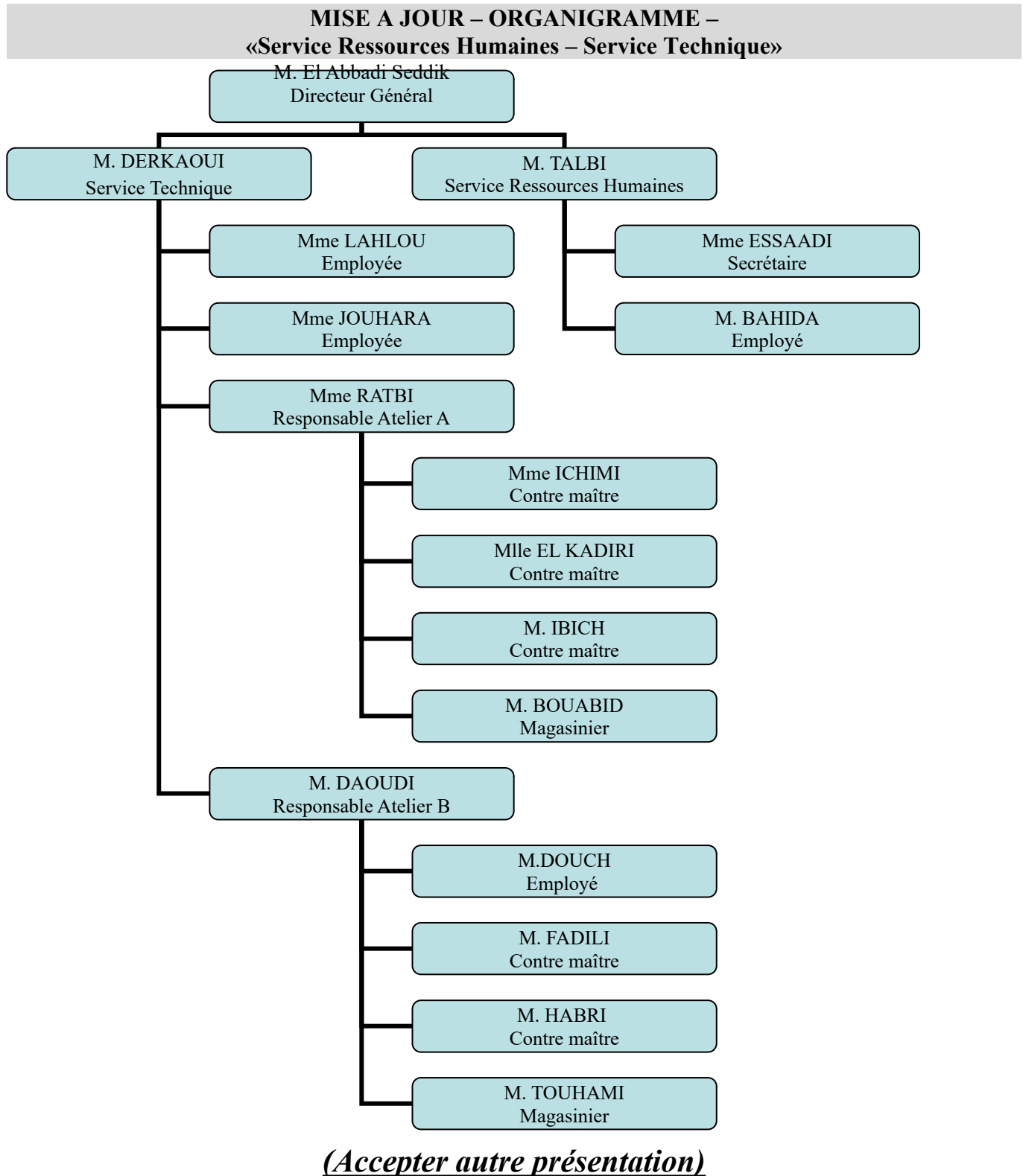
Le classement des documents permet un gain de temps. Il diminue les risques de perte de documents. Le classement contribue à suivre sereinement la gestion de l'entreprise ainsi qu'à préserver le patrimoine de celle-ci.

Question N° 2 : /4 pts

Le classement décimal est en quelque sorte comme le classement idéologique. Il est basé aussi sur la répartition des documents en sujets, sous-sujets et leurs subdivisions. La différence entre les deux, c'est que dans le classement idéologique le nombre de sujets ou sous-sujets est illimité, alors que dans le deuxième classement le nombre des divisions est limité à 10 divisions.

Question N° 3 : /4 pts

Pour suivre et contrôler les clients qui ne payent pas à temps on utilise des moyens de signalisation mobiles. Ils sont de formes et de couleurs différentes. Exemple : Sur la partie visible du dossier du client on place un cavalier (forme et couleur choisies à l'avance) dans la date prévue de paiement

DOSSIER N° 1 :**/12 pts****Question N°1 : Organigramme /10 pts****Question N° 2 : Type de structure : c'est une structure hiérarchique****/2 pts**

DOSSIER N° 2 :

/14 pts

Question N° 1 : Tableau Ventilation Chiffre d’Affaires /10 pts



TABLEAU DE VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Mois de :

Catégorie Bois	Bois Placage	Bois Raboté	Bois Contreplaqué	Panneaux de fibres et particules	Total
Représentants					
Total catégorie					

Date :

Signature :

Question N° 2 : /4 pts

C'est document de liaison : il est présenté à un utilisateur pour l'exploiter.
Il est interne : son utilisation se fait à l'intérieur de la société.

**PLANIGRAMME DES TÂCHES DE M. EL ABBADI SEDDIK
DU 2 FEVRIER AU 13 FEVRIER**

Tâches \ Jours	Lundi 2	Mardi 3	Mercrredi 4	Jendredi 5	Vendredi 6	Lundi 9	Mardi 10	Mercrredi 11	Jendredi 12	Vendredi 13
Réunion avec les Chefs de Services	14 H - 19 H									
BMCE pour négocier un crédit		10 H - 12 H								
RV dans l'usine avec un représentant		15 H - 16 H								
Conférence à Marrakech			12 H - 20 H							
L'usine de Casablanca				8 H - 13 H						
Visite aux ateliers					11 H - 12 H					
Réunion de Direction						14 H - 16 H				
RV avec le Président de la C. C. I.							9 H 30 - 12 H			
Participer à l'élection du nouveau Président du Comité des Vendeurs de Bois									11 H - 15 H	

Titre /2 pts

Echelles /2 pts

Echéances par jour /8 pts

ACCEPTER TOUTE AUTRE PROPOSITION REMPLISSANT LES CONDITIONS

Lettre N° 1 : /12 pts

1) Contenu de la lettre : /9 pts

- En-Tête /0,5
- Ville + Date /0,5
- Destinataire /0,5
- Objet /0,5
- Appellation /0,5
- Accuser réception de la lettre du client /1
- Signaler la non possibilité d'exécuter intégralement sa commande /1
- Expliquer les raisons /1
- Présenter la proposition /1
- Présenter des excuses /1
- Formule de politesse /1
- Signature /0,5

2) Disposition de la lettre : /3pts

Lettre N° 2 : /12 pts

1) Contenu de la lettre : /9 pts

- En-Tête /1
- Ville + Date /1
- Destinataire /1
- Objet /1
- Appellation /1
- Signaler la livraison de la prière moitié de la marchandise /1
- Signaler l'envoi de la facture /1
- Formule de politesse /1
- Signature /1

2) Disposition de la lettre : /3pts

Dans quel cas accepter partiellement une commande : /6 pts

Il est assez fréquent qu'un fournisseur ne puissent accepter tel quel l'ordre qu'il vient de recevoir :
Les prix indiqués par le client ne correspondent plus aux tarifs actuels,
Le délai de livraison exigé est trop court,
Les articles demandés ne sont plus fabriqués, ou ils ont subi des modifications importantes,
Des précisions manquent au sujet des quantités, des références, du délai de livraison...

Facture : /12 pts

159, Avenue Hassan II, Route de Casablanca
 Agdal Rabat
 Tél. : + 212 537 693 818
 Fax : + 212 537 693 818

DATE :
 27/10/2017

FACTURE N°
 416

Adresse de livraison :
 Société Socoreg
 27, bd Hassan El Alaoui, Ain Borja
 20300 Casablanca

QTÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TAUX REMISE	PRIX UNITAIRE DEMI-SE	TOTAL
200	Panneau Bois de placage	400,00	2%	392,00	78 400,00
100	Panneau Bois raboté	600,00	2%	588,00	58 800,00
150	Panneau de Bois contreplaqué	600,00	2%	588,00	88 200,00
150	Panneau de fibres et de particules	700,00	3%	679,00	101 850,00
				Sous-total	327 250,00
				Frais de port	
				Sous-total	
				Taux T.V.A.(20 %)	65 450,00
				Montant H.T.	327 250,00
				Total	392 700,00

Mode de livraison : ONCF

Délai de livraison : 20 jours

Mode de paiement : Traite domiciliée BP

Délai de paiement : 30 jours fin de mois

Arrêter la présente facture à la somme de :
 Trois Cent Quatre Vingt Douze Mille Sept Cent Dirhams Zéro Centimes