

	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> : Technicien en Secrétariat Bureau	<u>Epreuve</u> : Synthèse 1
<u>Niveau</u> : Technicien	
<u>Durée</u> : 5 heures	<u>Barème</u> : 120 Points

ELEMENTS DE CORRECTION

Epreuve	Dossier	Note Dossier
Partie 1	D 1 : L'entreprise et son environnement	/14pts
	D 2 : La gestion du temps	/10pts
	D 3 : La communication écrite et orale	/08pts
	D 4 : phoning	/08 pts
TOTAL PARTIE1		/40 points
Partie 2	D 1 : Tableau comparatif et bon de commande	/12pts
	D 2 : Organigramme	/15 pts
	D 3 : Classement	/15pts
	D 4 : Tableau d'abréviations	/8 pts
	D 5 : Calculs commerciaux	/15pts
	D 6 : Analyse d'une conversation téléphonique	/15pts
TOTAL PARTIE2		/80 points

Ce corrigé présente des éléments de réponses

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

PARTIE 1 :	THEORIQUE	/40pts
-------------------	------------------	---------------

DOSSIER 1 : _____/14pts

1. La classification de l'entreprise selon la forme juridique : c'est une société qui appartient au secteur privé, entreprise sociétaire, société de capitaux, société anonyme. (2pts)
 La classification de l'entreprise selon le secteur : c'est une entreprise qui confectionne le linge de lit et de bain, donc elle appartient au secteur secondaire industriel. (2pts)
 La classification de l'entreprise selon la taille : c'est une PME pour les raisons suivantes : effectif employé : 190 salariés / chiffre d'affaire réalisé : $500 \times 300 = 150000 \text{ DHS}$ / capital : 2000000 DHS. (2pts)
2. La branche d'activité de la société ASSEMAR : la confection du linge de lit et de bain / textile (2pts)
 La différence entre une branche et un secteur : (2pts)
 Un secteur est un ensemble d'entreprise ayant la même activité principale
 Une branche est l'ensemble d'entreprise produisant le même produit
3. La société de personnes se caractérise par la responsabilité illimitée des associés vis-à-vis des dettes sociales et par des titres non négociables
 La société de capitaux se caractérise par la responsabilité limitée des associés vis-à-vis des dettes sociales et par des actions librement négociables (4pts)

DOSSIER 2 : _____/10pts

1. Les exemples de croques temps : (6pts)
 - ✓ Les appels téléphoniques imprévus ou très longs
 - ✓ Les dérangements des collègues
 - ✓ Porte ouverte (devoir de disponibilité)
 - ✓ Personnel insuffisant
 - ✓ Le manque d'ordre
 - ✓ Le perfectionnisme
 - ✓ La délégation insuffisante
 - ✓ Lenteur de prise de décision
 - ✓ La fatigue et la surcharge
 - ✓ L'urgence
 - ✓ Le travail avec les autres
 - ✓ L'incapacité de dire non
2. La planification offre les avantages suivants : (4pts)
 - ✓ Gain du temps
 - ✓ Concentration sur le travail
 - ✓ Amélioration de la qualité des activités effectuées
 - ✓ Informations plus

- ✓ La satisfaction personnelle

DOSSIER3 : **/8pts**

L'analyse de la nature des relations en cochant la ou les cases qui correspondent aux situations suivantes /8pts

Natures des relations /situation	Ascendante	Descendante	Horizontale	Formelle	Informelle
Demande d'augmentation de salaire	*			*	
Réunion des représentants avec le directeur commercial pour les inciter à augmenter leurs chiffres d'affaire		*		*	
Entretien d'embauche			*	*	
Conversation de couloir			*		*
Travail en groupe sur un projet			*	*	
Demande d'autorisation d'absence	*			*	
Lettre de licenciement		*		*	
Pause-café			*		*

DOSSIER 4 : **/8pts**

1. Les consignes à suivre pendant l'émission d'un appel téléphonique /6pts
Avant :

- Agencer son poste de travail de façon à être installé confortablement.
- Avoir à la portée de la main les outils d'aide nécessaire.
- Préparer les documents nécessaires à la communication.
- Préparer le message
- S'assurer de l'exactitude du numéro de téléphone, de la qualité du destinataire et de son nom.
- Choisir le moment opportun pour passer l'appel.
- Eloigner tous les éléments susceptibles de perturber la communication

Pendant :

- Saluer.
- Se présenter clairement et vérifier l'identité de son correspondant.
- Se consacrer entièrement à l'interlocuteur.
- S'exprimer de façon claire, précise mais concise (courte mais complète)
- Faire attention à la position du corps et être souriant.
- Noter au fur et à mesure les éléments importants de la communication.
- Reformuler les informations importantes (date, prix, adresse....)
- Résumer la conversation.
- Remercier et saluer.

Après :

- Noter la suite à donner à la conversation téléphonique.
- Transmettre les informations susceptibles d'être utiles à d'autres personnes.
- Evaluer son comportement au cours de la conversation.

2. Les étapes d'un appel téléphonique d'après CROC (2pts)

C : Prise de contact.

R : Raison de l'appel : Exposer le sujet.

O : Objectif de l'appel : Obtenir les informations désirées.

C : Prise de congé.

PARTIE 2 :	PRATIQUE	/80pts
-------------------	-----------------	---------------

DOSSIER1 : **/20pts**

1. /6pts

Fournisseurs	P.U en DH	Réduction	Mode et délai de paiement	livraison	
				Port	délai
MAROC- bureau	1000 1500	-	Traite à 60 jours fin du mois	Franco	15 jours
REDA BUREAU	1300 1600	REMISE 5%	Traite à 30 jours fin du mois	Payé	1 mois
TOUT POUR	1000	-	Traite à 30 jours fin du mois	Franco	10 jours

L'AMEUBLEMENT	1400				
---------------	------	--	--	--	--

2. /2pts

Nos conditions :

- 30 j fin du mois
- Epuisement de stock dans 15 j

« TOUT POUR L'AMEUBLEMENT » réuni les conditions souhaitées, de plus le prix est le moins élevé et les frais de port n'existent pas, donc le choix définitif se porte sur ce fournisseur.

3. /10pts : La lettre de commande

SOCIETE ASSEMAR
13, Bd zerktouni
Rabat

Rabat, le 28 juin 2018

Tout pour l'ameublement
66, bd Hassan II
Casablanca

Vos réf : AB/CD/15
Nos réf : ML/RB/23
OBJET : Commande N°15
Monsieur,

Après examen de votre offre du 10 courant ; nous avons le plaisir de vous confier notre commande N° 15 concernant la fourniture de 10 bureaux réf A 218. 90 X 90 et 08 chaises directoriales. Réf C165.

Nous vous rappelons que cette commande sera exécutée conformément à vos conditions, à savoir :

- P.U hors taxe : 1000,00 DH pour les bureaux et 1400 DH pour les chaises.
- délai de paiement : Traite à 30 jours fin de mois
- Condition de livraison : franco de port, délai : 10 jours

Nous nous permettons d'insister sur le respect du délai de livraison.

Avec nos remerciements, veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

M.LACHHAB

4. /2pts

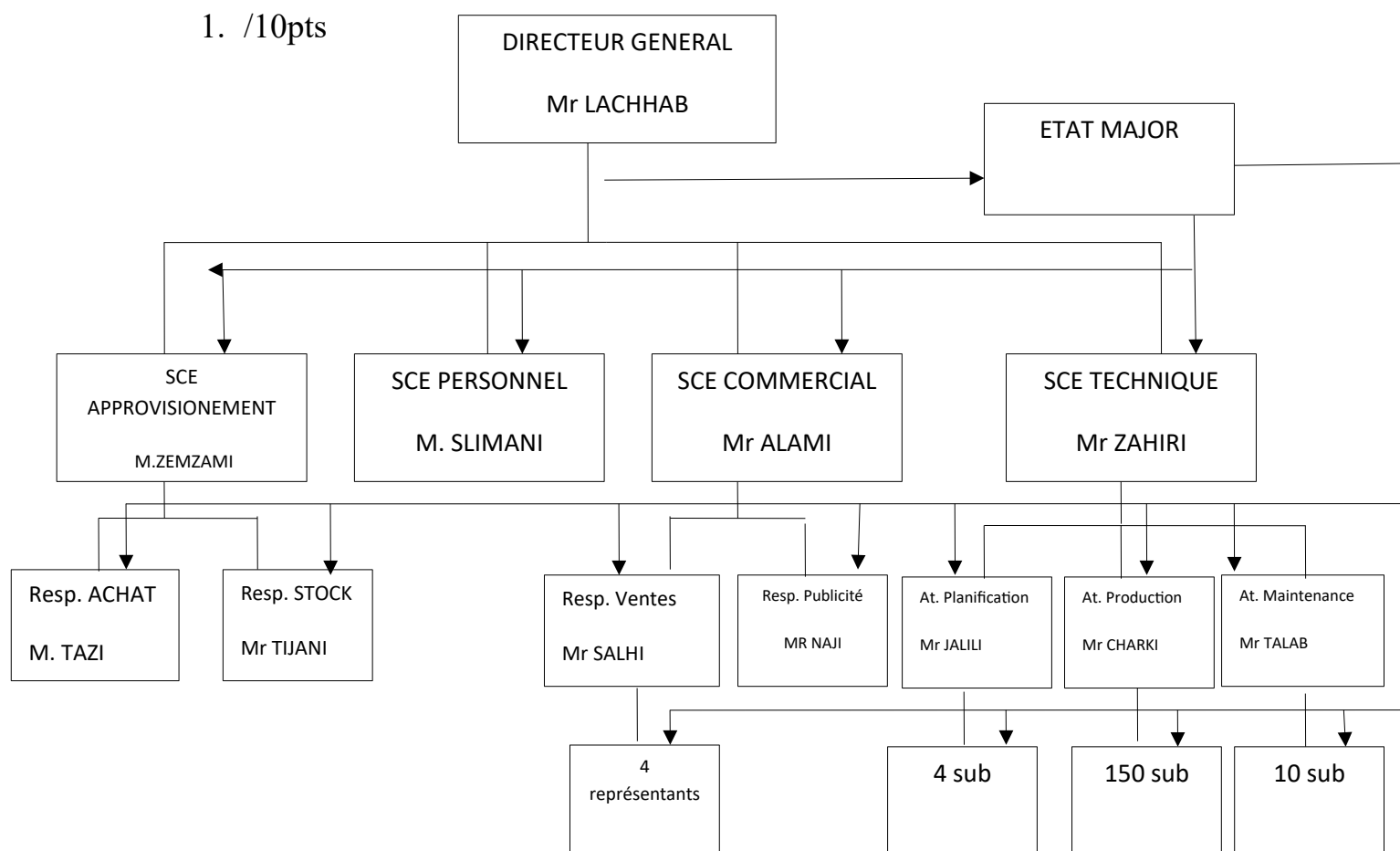
Le bon de commande établi et rempli par le client.

Le bulletin de commande, Etabli par le fournisseur et rempli par le client.

DOSSIER 2 :

/15pts

1. /10pts



TITRE : organigramme représentant la structure Staff and line de la société ASSEMAR

2. Il s'agit d'une structure fonctionnelle avec relations hiérarchiques. /2pts

3. les avantages et les inconvénients de cette structure (voir cours) /3pts

DOSSIER 3 :

/15pts

Le barème de correction :

Le choix du mot directeur + l'indexage : 10 pts

Le répertoire numérique : 2,5 pts

Le répertoire alphabétique : 2,5 pts

REPRTOIRE NUMERIQUE

N°	Rubriques
1023	Assurance AL WATANIA, Casablanca
1024	Salon de beauté Kamal
1025	Compagnie de textile moderne
1026	La maison BERRADA de haute couture
1027	Société de coupe et couture
1028	Café des quatre saisons
1029	Société de confection Chraïbi Rachid
1030	Au palais des appareils Electro-ménagers
1031	La générale de distribution, Fès
1032	Club de tennis Casablancais

REPERTOIRE ALPHABETIQUE

RUBRIQUES	N°
AL WATANIA (assurance)	1023
BBERRADA de haute couture (maison)	1026
CHRAIBI Rachid (société de confection)	1029
CLUB de tennis Casablancais	1032
COUPE et couture (société de)	1027
GENERALE de distribution (la)	1031
KAMAL (salon de beauté)	1024
PALAIS des appareils électro ménagers (au)	1030
QUATRE saisons (café des)	1028
TEXTILE moderne (compagnie de)	1025

DOSSIER 4:

/08pts

1. Réécrire les mots du tableau, ci-joint en abréviations

/8 pts

Différent		Paragraphe	
Et		Beaucoup	
Travail		C'est-à-dire	
Diminution		Augmentation	

Conséquence		Cependant	
Donc		Entreprise	
Gouvernement		Grand	
Mais		Longtemps	

Se référer au cours

DOSSIER 5 : **/15pts**

Calcul du prix de vente d'un store

ÉLÉMENTS	CALCULS	MONTANT
• Cout du bois	$4000 / 20 = 200$	200 ,00 DH
• Le temps nécessaire à la réalisation d'un store	$12H = 60\text{min} \times 12 = 720 \text{ min}$ $720 \text{ min} / 20 = 36 \text{ min}$	
• Cout de la main d'œuvre	$60 \text{ min} \rightarrow 30 \text{ DH}$ $36 \text{ min} \rightarrow X \text{ DH}$ $X = 36 \times 30 / 60 = 18 \text{ DH}$	18,00
• Clous :		10,00
• Sciage :		15,00
• Divers :		10,00
• Cout de production		253,00
• Marge bénéficiaire	$253,00 \times 30\% = 75,9$	75,90
• Prix de vente HT		328,90
• TVA (20%)	$(328,90 \times 20\%)$	65,78
• Prix de vente TTC		394,68

DOSSIER 6 : **/15pts**

1. L'objectif de Mr RAFIK c'est réclamer concernant le retard de livraison de sa commande /2pts
2. non il n'a pas obtenu satisfaction /3pts
3. Il aurait pu éviter cet incident en demandant à son correspondant de se présenter /3pts
4. non la secrétaire de la société NAJMA n'est pas professionnelle /2pts
5. la reconstitution du dialogue /6pts
 - Allô
 - Bonjour Monsieur. Je suis Mr RAFIK de la société ASSEMAR, suis-je bien à la société EURLEC ?
 - Excusez-moi Monsieur, c'est la société NAJMA.
 - Pardon je me suis trompé de numéro, au revoir
 - Au revoir et bonne journée

