

	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 1
<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 documentaires	/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
	➤ Refus de l'annulation	/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 points**

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

Opérations	Services
Régler des factures	Service Règlement-Encaissement
Vendre des produits	Service Ventes
Photocopier différents documents	Service Secrétariat
Stocker des marchandises	Service Réception des marchandises
Accueillir les visiteurs	Service Secrétariat
Etudier la fabrication d'un nouveau produit	Service Technique
Embaucher un chauffeur-livreur	Service des Ressources Humaines
Solder des fins de série	Service Réception des marchandises
Rédiger le courrier de l'entreprise	Service Secrétariat
Etablir les bulletins de paie	Service Comptabilité
Organiser une campagne publicitaire	Service Publicité
Emprunter des capitaux à la banque	Service Financier
Présenter le compte-rendu d'une réunion	Service Secrétariat
Dessiner les plans d'un nouveau modèle	Service Technique
Approvisionner les ateliers en matières premières	Service Réception des marchandises
Déterminer les bénéfices	Service Comptabilité

DOSSIER N° 2 :**/8 points**

Question N° 1 : liste des tâches :

/4 pts

- ☞ Adresser une «demande d'exposant» au responsable de la foire. Attendre son accord.
- ☞ Pour l'aménagement du stand, lancer une consultation auprès de maquettistes. Attendre leur proposition
- ☞ Faire imprimer un millier de brochures publicitaires.
- ☞ A la réception des devis et des maquettes, choisir un projet. Contacter une entreprise chargée de la construction.
- ☞ Réaliser un cliché de la maquette retenue.
- ☞ Suivre la construction du stand.
- ☞ Désigner deux personnes responsables de la tenue du stand.
- ☞ Envoyer aux clients régionaux et nationaux des cartons d'invitation comportant la photo de la maquette du stand et une brochure publicitaire.
- ☞ Participer à l'inauguration du stand le 25 mai 2013.

Question N° 2 :

/2 pts

La loi ou principe de Pareto élaborée par l'économiste et sociologue italien Vilfredo Pareto à la fin du 19ème siècle (en 1896 pour être précis), elle est aussi connue sous le nom de « *règle des 80/20* ». Un « principe » de probabilités qui s'applique à un grand nombre de domaines, à commencer par l'efficacité au travail et qui se résume ainsi : 80% des résultats (positifs ou négatifs) sont obtenus par seulement 20% du travail.

Question N° 3 :

/2 pts

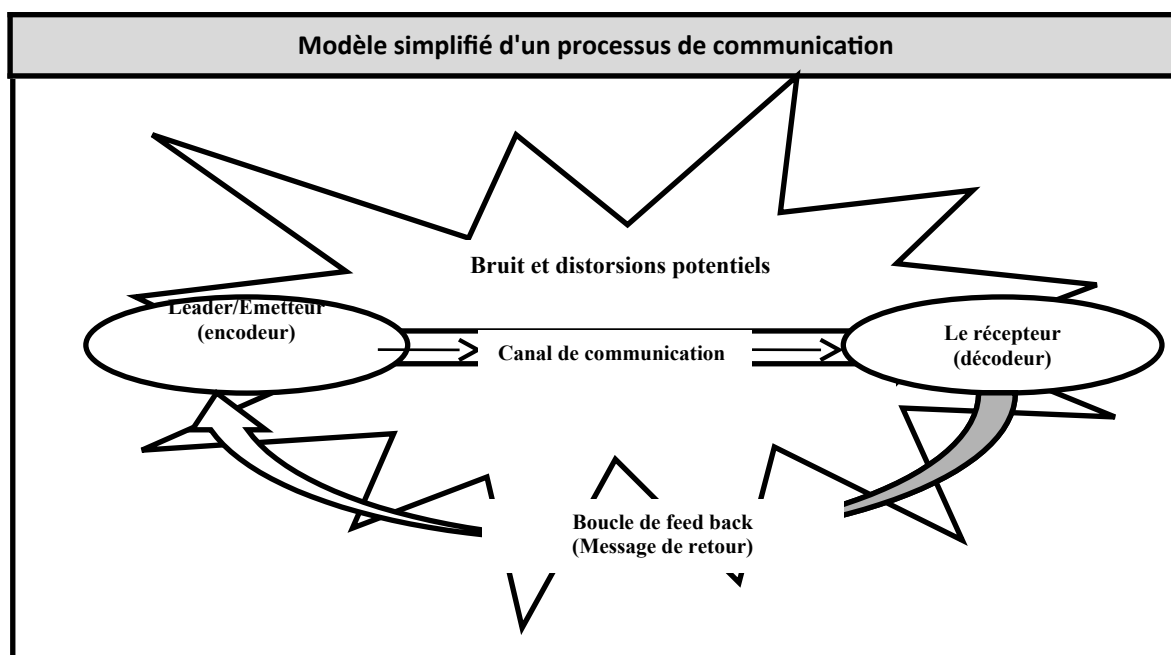
Les agendas classiques sur carnet, les agendas électroniques (logiciels informatiques), Google Agenda, ...

DOSSIER N° 3 :

/12 points

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 :**/6 pts**

Un plan de classement (ou plan de classification) est un système d'organisation de l'information consignée, par sujets, du général au particulier, reflétant les activités d'un organisme. Il est souvent divisé en deux sections, soit les documents de fonction et les documents de gestion. Chacun des sujets répertoriés est précédé d'une cote permettant de repérer rapidement l'information.

Question N° 2 :**/3 pts**

Le choix d'un classement est fonction de :

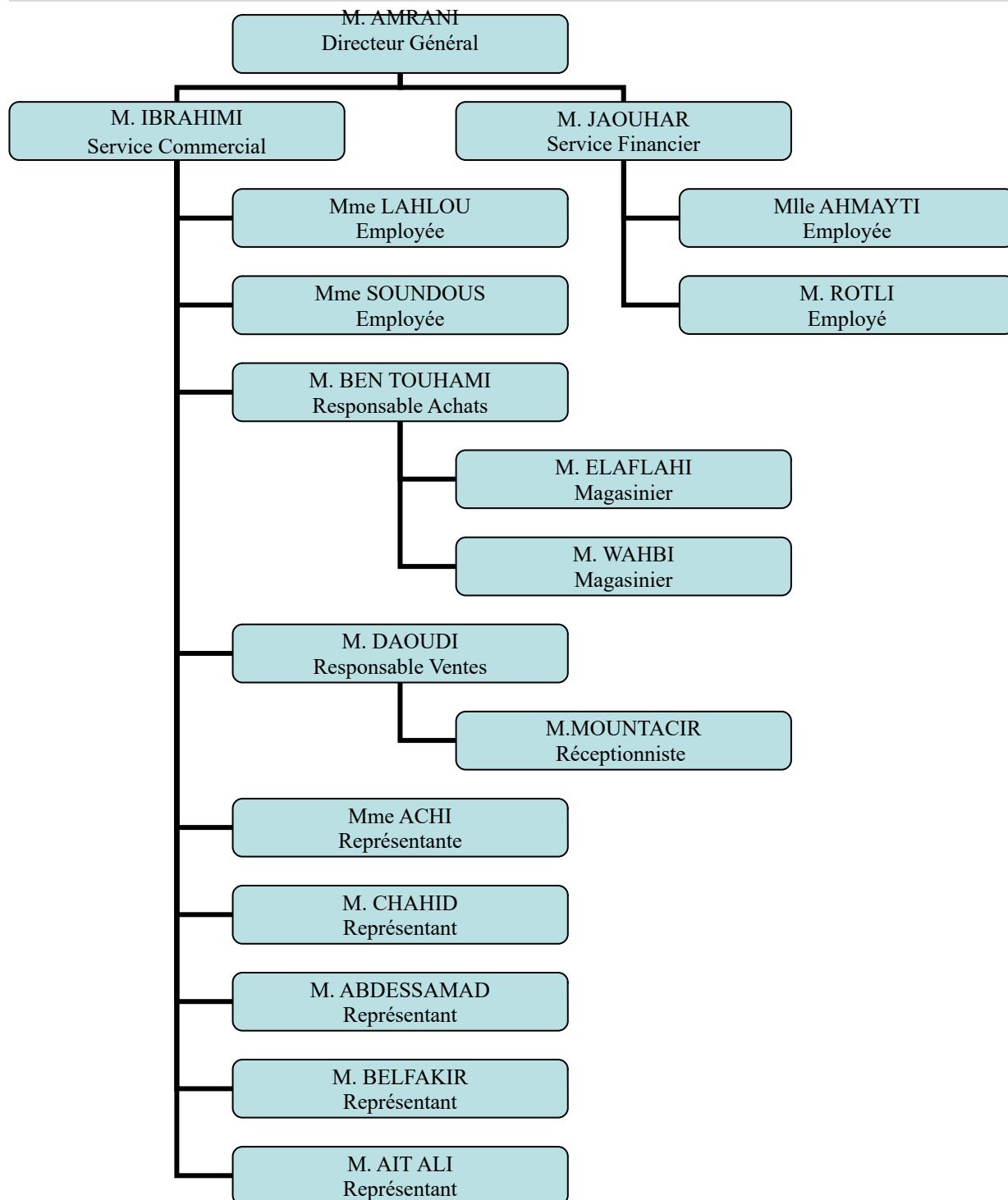
- ✓ la nature des documents et dossiers à classer,
- ✓ la capacité (volume) du classement,
- ✓ la fréquence de consultation des documents et dossiers.

Question N° 3 :**/3 pts**

Un classement est peu encombrant : lorsqu'il occupe une petite surface dans les matériels de rangement et permet une manipulation facile et rapide des documents.

DOSSIER N° 5 :**/12 points**

Question N° 1 : /10 pts

MISE A JOUR – ORGANIGRAMME – USINE MEKNES

(Accepter autre présentation)

Question N° 2 : /2 pts

Il s'agit d'une structure hiérarchique.

DOSSIER N° 6 : /14 points

Question N° 1 : /10 pts

RECTO /2 pts

T
Nom de la Société route d'Agourai km 2,300 Meknès
<i>«Ne pas affranchir, le port sera payé par le destinataire»</i>

VERSO /8 pts

BON DE COMMANDE			
Raison sociale et adresse (ou cachet) :			
Profession :		Tél. :	
Veuillez m'envoyer la commande suivante :			
Quantité	Désignation	Prix unitaire HT	Prix total HT
Mode règlement : ☐ Joint a à la commande ☐ CCP ☐ Chèque ☐ Virement			
Total hors taxe :		TVA 20 %	TOTAL TVA COMPRISE.....
Date:.....		Signature :	

Question N° 2 : /2 pts

Il s'agit d'un document de liaison. Il est adressé à un utilisateur pour le remplir et le retourner.

Question N° 3 : /2 pts

C'est un document externe, puisqu'il est envoyé par une personne externe de la société.

PLANIGRAMME DES TÂCHES DE M. ALI FASSI FIHRI
DU 25 AVRIL AU 6 AVRIL

Jours \ Tâches	Lundi 25	Mardi 26	Mercrredi 27	Jendredi 28	Vendredi 29	Lundi 2	Mardi 3	Mercrredi 4	Jendredi 5	Vendredi 6
Réunion de Direction	8 H - 13 H									
Casablanca inauguration nouveau atelier		17 H - 20 H								
Conférence C. C. I. "Aide à l'importation"			15 H - 18 H							
Réunion de Direction						8 H - 13 H				
Institut National de la Production de Bois							9 H 30 - 12 H 30			
Comité Marocain Producteurs Vendeurs de Bois							14 H - 18 H			
Journé d'Etude sur la Publicité								9 H - 17 H 30		
L'usine de Casablanca									9 H - 18 H	
Réunion Inspecteurs										8 H 30 - 12 H 30

Titre /3 pts

Echelles /4 pts

Echéances par jour /8 pts

ACCEPTER TOUTE AUTRE PROPOSITION REMPLISSANT LES CONDITIONS

Lettre : /12 pts

- En-Tête /1
- Ville + Date /1
- Destinataire /1
- Objet /1
- Appellation /1
- Rappeler la lettre de promesse de livraison totale /1
- Signaler la non possibilité d'exécuter intégralement l'ordre /1
- L'expédition du 1er lot de marchandises est faite (détail figure sur bordereau joint) /1
- Complément sera livré dans 15 jours /1
- Présenter des excuses /1
- Formule de politesse /1
- Signature /1

Lettre N° 2 : /12 pts

- En-Tête /1
- Ville + Date /1
- Destinataire /1
- Objet /1
- Appellation /1

- Accuser réception de la lettre du client /1,5
- Signaler le refus de sa demande (donner explications) /1,5
- Présenter des excuses /1,5
- Formule de politesse /1,5
- Signature /1

Question N° 3 : /6 pts

Les dans lesquels on peut refuser l'annulation d'une commande :

Les marchandises commandées ont été fabriquées spécialement selon les intentions du client. Ainsi, il est impossible de les écouler sur le marché facilement.

Dès la réception de la commande du client, la société a passé des commandes a ses fournisseurs.



CEMA-BOIS DE L'ATLAS

Route d'Agourai km 2,300

50000 Makkèr

Tél. : 0555,392,31

Fax : 0655,538,745

DATE :

25/10/2017

FACTURE N°

325

Adresse de livraison :

Société Commerciale des Bois - SOCOB

N°10, Q. Industriel Tassila III

80000 Agadir

QTE	DESCRIPTION	RIX UNITAIRE	TAUX REMISE	PRX UNITAIRE REMISE	TOTAL
200	Panneau Bois de placage	200,00	12	297,00	59 400,00
50	Panneau Bois raboté	500,00	12	495,00	24 750,00
100	Panneau de Bois contreplaqué	500,00	12	495,00	49 500,00
100	Panneau de fibror et de particulier	600,00	22	588,00	58 800,00
				Sous-total	222 150,00
				Frais de port	
				Sous-total	
				Taux T.V.A.(20 %)	44 430,00
				Montant H.T.	222 150,00
				Total	266 580,00

Mode de livraison : SATAS

Délai de livraison : 15 jours

Mode de paiement : Traités domiciliés

Délai de paiement : 30 jours fin de mois

Arrêter la présente facture à la somme de :

Deux Cent Sixante Six Mille Cinq Cent Quatre Vingt Dirhams Zéro Centimes



Facture simple

