

**BACCALAUREAT
SESSION 2011**

**Coefficient : 5
Durée : 4 h**

ETUDE DE CAS

SERIE : G1

Cette épreuve comporte quatre (4) pages numérotées 1/4, 2/4, 3/4, et 4/4.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : SICOGI
Siège social : Abidjan – Adjamé Mirador
Forme juridique : Société Anonyme d'Economie Mixte
Téléphone : (225) 20 37 03 40
Adresse Postale : 01 BP 1856 ABIDJAN 01
Horaires d'ouverture : 7 h 30 à 12 h et de 14 h 30 à 18 h
Capital : F CFA 4 566 200 000

 **Fomesoutra.com**
ça soutra !
Docs à portée de main

MISE EN SITUATION

Cette société a pour mission d'améliorer l'habitat urbain et rural de la Côte d'Ivoire. Elle réalise des logements à usage locatif, mais également des logements en accession directe à la propriété (ADP).

Vous effectuez un stage depuis 5 jours à la Direction Technique.
Ce jour, le Directeur Technique de qui vous dépendez, vous confie les dossiers ci-après.

DOSSIER N° 1

Pour tester vos connaissances concernant le matériel approprié que vous serez amené(e) à utiliser dans le cadre de votre formation, votre patron vous demande de classer dans un tableau les matériels et fournitures de bureau mentionnés dans l'interview (annexe 1).

Le Directeur Technique vous demande également de remplacer le classement alphabétique pratiqué pour le rangement des dossiers par un classement numérique. En effet, il a constaté depuis quelques temps que cet ordre ne répondait plus aux attentes des utilisateurs. Pour procéder à cette réorganisation, vous avez extrait du classement existant un certain nombre de dossiers (annexe 2).

Travail à faire :

- Présentez le tableau.
- Réalisez ce classement ainsi que le répertoire alphabétique sur cahier correspondant.

DOSSIER N° 2

Dans le but d'améliorer l'accueil physique dans la société, vous avez été chargée d'élaborer :

- une fiche « visite » qui sera remplie par toute personne désireuse de rencontrer un supérieur hiérarchique. Cet imprimé permettra d'identifier le visiteur, de connaître l'objet de sa visite...
- une liste de contrôle des opérations citées en désordre (ANNEXE 3)

Travail à faire : Etablissez les documents demandés.



DOSSIER N° 3

Depuis plusieurs mois le Directeur Technique reçoit des clients, de nombreuses plaintes (environ 150). Ces plaintes portent en général, sur les installations sanitaires. Pour satisfaire, ces clients, il a été décidé de procéder à des réparations par secteur.

Le patron a donc décidé d'informer chaque client du passage des réparateurs (voir extrait du programme en annexe 4) par lettre circulaire.

Travail à faire :

Rédigez la lettre circulaire qui indiquera à chaque locataire, le jour et l'heure de passage des techniciens.

DOSSIER N° 4

Les véhicules de la SICOGI sont essentiellement entretenus par le garage de la société. Pour bénéficier des services du garage, il faut remplir les conditions suivantes :

- l'utilisateur du véhicule doit prendre un rendez-vous, déposer la voiture avant 11 h et faire signer la demande de réparation par son chef de service.
- si l'agent a pris un rendez-vous et qu'il arrive après 11 h, lui demander de passer le lendemain.
- si le demandeur n'a pas de rendez-vous, lui demander d'en prendre.

Travail à faire :

Pour faciliter l'application de ces conditions, il vous est demandé de les présenter sous forme d'ordinogramme.

ANNEXE 1 : Interview accordée à Mme Boni Bernadette(BB), Assistante de Direction

Journaliste : Bonjour Madame Boni Bernadette.

BB : Bonjour Monsieur.

Journaliste : Madame, pouvez-vous nous énumérer les outils, les meubles et les fournitures que vous utilisez pour rendre votre travail plus performant ?

BB : Pour me permettre de travailler aisément, mon bureau a été équipé de :

- bureau avec retour qui comporte des tiroirs
- registres, bacs à courrier
- imprimante
- armoires, chaises
- poste téléphonique, annuaire téléphonique
- agenda, agrafeuse, agrafes, stylos à bille, crayons
- fauteuil pour secrétaire
- gommes, règles, ciseaux
- parapheurs, classeurs
- micro-ordinateur, photocopieur
- télécopieur
- trieurs

 **Fomesoutra.com**
sa soutra !
Docs à portée de main

ANNEXE 2 : extrait du classement alphabétique

DOSSIERS	DATE DE CREATION
- Comptoir Ivoirien du Bâtiment	02-01-10
- Société de Ciment d'Abidjan	08-05-10
- Alliance Tuyauterie	12-12-09
- Société Ivoirio-Espagnole de Construction	08-05-10
- BERNABE-COTE D'IVOIRE	20-03-10
- Société Multinationale de Bitumes	15-04-10
- Afrique Distribution	15-03-10
- Nouvelle BARARU	08-04-10
- Equip Général Ivoirienne de Matériel	20-04-10
- PROMATEC Afrique	06-12-09

ANNEXE 3 : Procédure à suivre pour accueillir un visiteur

A l'arrivée du visiteur, l'hôtesse doit le faire entrer si le supérieur est disponible ; le remercier de sa visite à son départ ; faire patienter le visiteur ; présenter la fiche « visite au supérieur hiérarchique » ; le saluer, lui donner une place assise ; lui demander son identité ; lui faire remplir la fiche « fiche visite » ; donner une place assise au visiteur ; demander son identité, faire remplir la fiche « visite » au visiteur, lui demander l'objet de la visite ; lui fixer un rendez si le supérieur hiérarchique n'est pas disponible.

ANNEXE 4 : Programme de visites des réparateurs.



Equipe 1 : DAN Joseph - KIA Victor

CLIENTS	QUARTIER	N° HABITATION	DATE DE PASSAGE	HEURES DE PASSAGE
KOUASSI Michel 02 BP 1243	Marcory 3	Lot 210 - n° 67	08/07/10	10 h 00
DJEDJE Carole 04 BP 915	Yopougon toit rouge	Lot 180 - n° 1803	09/07/10	09 h 30
TOURE Alassane 01 BP 2010	Yopougon niangon Nord	Lot 216 - n° 2010	09/07/10	15 h 00
DAGAUD Luc 04 BP 890	Yopougon niangon Sud	Lot 325 - n° 1532	13/07/10	10 h 00