



Examen Blanc

Travaux d'Application et de Synthèse

Tle ACA

Durée 05 heures – Coef. : 5

Aucun document, en dehors de ceux remis aux candidats par les examinateurs, n'est autorisé. Avant de commencer à traiter le sujet, vérifier qu'il comporte les pages de 1 à 10 .

Dossier 1

Structure de l'entreprise

Le Directeur Général de la société Top Model, votre patron direct, vous remet l'organigramme de la société en annexe1. Il envisage depuis longtemps de diversifier l'activité de l'entreprise. L'occasion vient de lui être offerte par l'entreprise Beauty Shop, spécialiste dans la production des articles cosmétiques qui cherche un partenaire pour financer ses nouveaux investissements. M. BANDA saisit l'opportunité et rachète Beauty Shop dont la structure figure en annexe 2. Cette dernière entreprise perd son indépendance juridique, son nom commercial, ainsi qu'une partie de ses effectifs. Par conséquent, la structure de Top Model change de physionomie.

Votre mission. Réaliser le nouvel organigramme de structure en bannière ou 20 pts classique de Top Model à l'aide des annexes 1 – 2 – 3.

Dossier 2

Codification

Les codes attribués aux correspondants comportent 04 parties présentées dans l'ordre suivant :

- 1 Un chiffre indique la nature du correspondant
1 = Fournisseur 2 = Client 3 = Autres types
- 2 Deux chiffres indiquent la Région d'origine du correspondant. Les Régions sont classées par ordre alphabétique de 0 à 10. Les étrangers constituent la 11^e Région.
- 3 Trois chiffres indiquent l'ordre d'enregistrement du correspondant. Les derniers numéros attribués sont 423 – 724 – 587 respectivement pour les fournisseurs, les clients et les autres types de correspondants.
- 4 Une lettre constitue la clé de contrôle. Elle est obtenue selon la méthode modulo 23. Un tableau des correspondances vous est proposé en annexe 4.

Votre mission. Attribuer, sur l'annexe 5, des numéros d'identification à 20 pts l'extrait des nouveaux correspondants en tenant compte du plan de codification dévoilé ci-dessus.

Dossier 3

Auto pointage

A la Directions Administrative et Financière, Mme AYIBODO se plaint d'être surchargé de travail. Afin de trouver une solution à ce problème, le DAF (Directeur Administratif et Financier) lui a demandé de faire son auto-pointage pendant une semaine. La Fiche y relative se trouve en annexe 6. Pour plus d'objectivité, l'analyse de ce document vous est confiée.

- Votre mission.**
- 3.1. Compléter l'annexe 6 en calculant :
 - le temps effectif de travail par jour ; 2,5 pts
 - le temps passé pour la semaine à chaque activité. 3,0 pts
 - 3.2. Calculer en annexe 7 :
 - la part relative de chaque activité par rapport au temps de travail ; 3,0 pts
 - le nombre d'heures hebdomadaires de surcharge. 1,5 pt
 - 3.3. Représentation graphique
 - Représenter, dans un graphique à secteurs, la part relative du temps passé à chaque activité par rapport au temps de travail de la semaine. 9 pts
 - 3.4. Solution au problème
 - Proposer 02 solutions curatives pour résoudre ce problème de surcharge de travail. 1 pt

Dossier 4

Diagramme PERT

La dernière réunion du Conseil d'Administration de la société a décidé de la création d'un restaurant d'entreprise pour les employés pour leur éviter de s'éloigner de l'entreprise pour leur repas et surtout pour éviter des mauvaises conditions d'hygiène que présentent les « Aides-mamans » aux alentours. Ce restaurant sera également ouvert aux riverains. Les travaux nécessaires pour la réalisation de cet important projet sont contenus dans le tableau de l'annexe 8.

Votre mission.	4.1. Construire le réseau PERT correspondant.	16 pts
	4.2. Déterminer Chemin Critique et durée totale du projet.	2 pts
	4.3. Combien de mois faut-il pour réaliser le projet ? (Arrondir en +)	2 pts

Dossier 5

Communication

Le Directeur des Ressources Humaines (DRH) a obtenu du Directeur Général l'accord de recruter une secrétaire pour seconder Mme AYIBODO. Elle sera spécialement chargée de l'émission et de la réception des appels téléphoniques. Vous avez fait passer aux postulantes présélectionnées un test de conversation téléphonique. Une des postulantes a enregistré, en annexe 9, un message d'accueil téléphonique destiné aux clients qui contacteraient la société avant ou après les heures d'ouverture.

Par ailleurs, deux check-list, annexes 11 et 12, dont une pour l'émission d'un appel téléphonique et, l'autre pour la réception (à partir d'un poste de téléphone fixe, de bureau), ont été établies pour indiquer les différents modes opératoires à la future standardiste intérimaire.

- Votre mission**
- 5.1. Critiquer chacune des formulations, et proposer sur l'annexe 10 une amélioration à chacune des expressions critiquées. 15 pts
 - 5.2. Rétablir l'ordre correct de ces listes de contrôle par numérotation des paragraphes suivant la logique des opérations d'émission et de réception d'appel. 05 pts

Annexe 2

- **Directeur Général M. NGUIAMBA.**
- **Directeur du Personnel M. OUMAROU, sous ses ordres :**
 - une secrétaire, Mme NGONDI
 - une opératrice de saisie.
- **Directeur Commercial M. NTONE, travaille avec :**
 - une secrétaire
 - trois représentants
- **Directeur Comptable M. KAMDEM, sous son commandement :**
 - une secrétaire,
 - un comptable
 - un aide-comptable

Annexe 3

Nouvelle Organisation Structurelle
<ul style="list-style-type: none">• Top Model ne pourra plus conserver tous ses effectifs. Les modalités de compression sont à l'étude ; néanmoins, certaines personnes ayant travaillé à Beauty Shop seront reprise par Top Model.
<ul style="list-style-type: none">• Il n'est prévu de changement, ni à a tête (DG et DGA), ni à la Direction des Ressources Humaines.
<ul style="list-style-type: none">• La Direction Financière et la Direction Administrative seront regroupées en une seule, Direction Administrative et Financière, sous l'autorité de M. FOKAM. Il travaillera avec Mme AYIBODO, secrétaire, M. BABOUBE comptable, et deux employés de bureau.
<ul style="list-style-type: none">• La Direction des Exportations et celle de la Production deviendront désormais la nouvelle Direction Commerciale, assurée par M. NGUIAMBA, précédemment Directeur Général de Beauty Shop ; il aura la collaboration d'une secrétaire, d'un responsable commercial et d'un représentant.
<ul style="list-style-type: none">• M. OUMAROU, Directeur du Personnel de Beauty Shop, juriste de formation, devient Directeur Juridique. C'est une nouvelle direction créée par M. BANDA. Elle sera mise en place progressivement. A titre provisoire, M. OUMAROU doit travailler avec son ancienne secrétaire et l'opératrice de saisie.

Annexe 4 – Tableau des correspondances modulo 23

Reste	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Lettre	Z	Y	X	W	V	U	T	R	B	C	D	E	F	G	H	Q	P	N	M	L	K	J	A

Annexe 5 : (A remplir et à rendre avec la copie)

Grille de codification
à compléter :

CORRESPONDANTS	DOCUMENT	CODES						
Supérette Léo – Bafoussam	Commande							
Orphelinat du Sud – Ebolowa	Demande d'aide							
AZUR-INFO – Paris, France	Bon de livraison							
AXA Assurances – Douala	Police assurance							
BALADJI Shop – Ngaoundéré	Chèque (Achats)							
Palace Hotel Arusha Tanzania	Demande prix							
SODECOTON – Garoua	Facture							
Cameroon Express – Buéa	Rappel Commande							
MINESEC – Yaoundé	Stages enseignants							
Djara Yaya - Batouri	Visite d'entreprise							

Annexe 8

Tâches	Durées en jours	Tâches Antérieures
A	100	H
B	5	A
C	30	B
D	20	A
E	30	D
F	35	A – J – L – M
G	35	F
H	-	-
I	35	H
J	160	H
K	90	H
L	30	K
M	15	I
N	5	C – E – R – S
O	30	H
P	30	O
Q	25	P
R	30	Q
S	10	P

Annexe 10 (à rendre avec la copie)

Titre :

N° Formulation	Critique	Reformulation

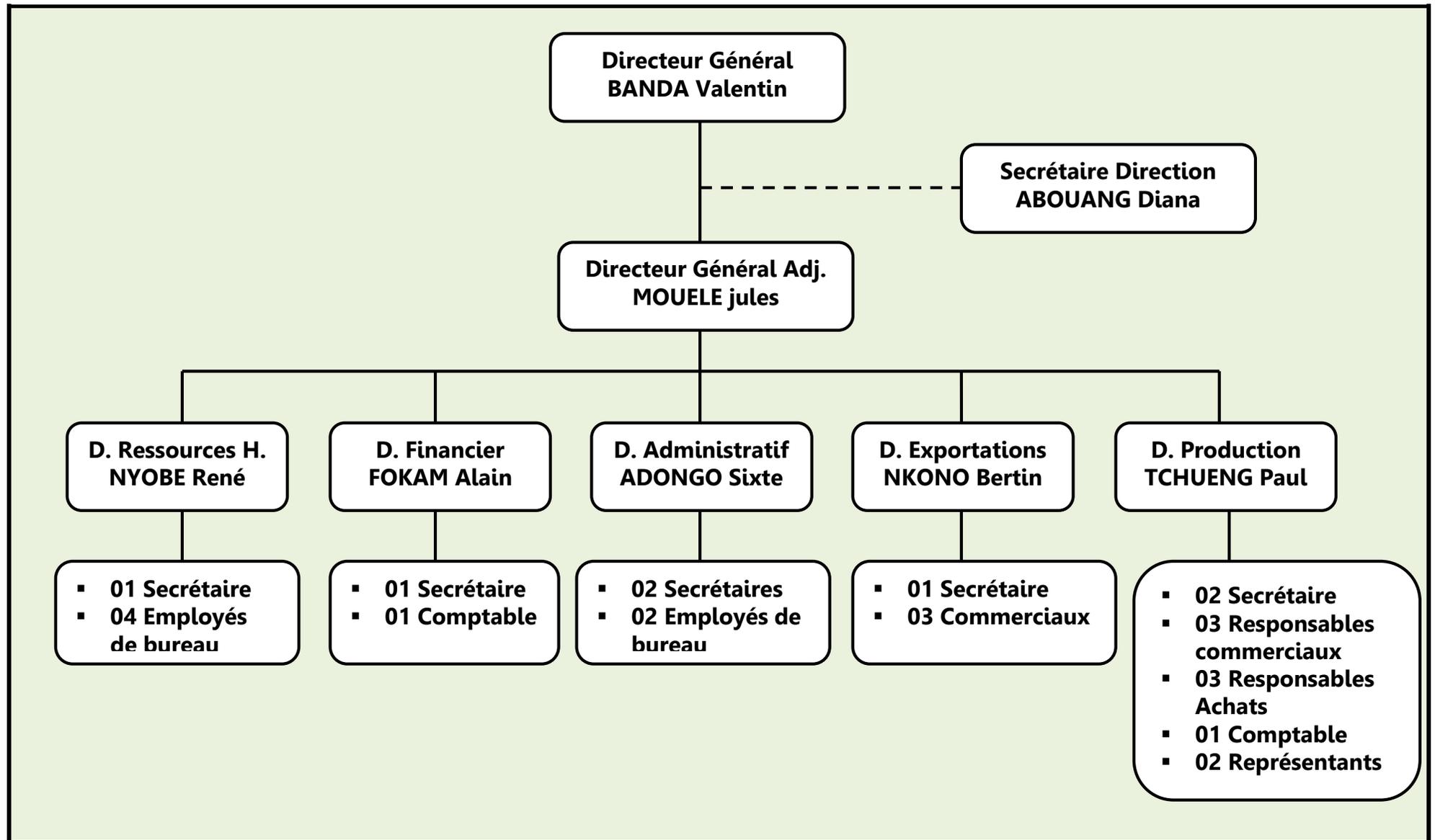
Annexe 11 (à rendre avec la copie)

Numéros	Opérations
	Décrocher le combiné de la main gauche (main droite libre pour écrire)
	Dès la réponse du correspondant, s'assurer du numéro obtenu (normalement, le correspondant doit se présenter immédiatement. Sinon, l'interroger)
	Avant l'appel préparer la communication (numéro de téléphone, renseignements indispensables, questions à poser...)
	Noter les éléments de la réponse.
	Se présenter.
	Avoir toujours de quoi prendre des notes (bloc, crayon...)
	Attendre la tonalité.
	Sourire et articuler bien les mots tout au long de la conversation.
	Attendre que l'interlocuteur ait pris congé pour accrocher.
	Composer le numéro sur le clavier.

Annexe 12 (à rendre avec la copie)

Numéros	Opérations
	Décrocher le combiné de la main gauche.
	Laisser sonner le moins de temps possible.
	Identifier le correspondant.
	Noter les éléments à retenir de la conversation.
	Se présenter.
	Avoir toujours de quoi prendre des notes (bloc, crayon...)
	Sourire et articuler bien les mots tout au long de la conversation.
	Attendre, pour raccrocher, que l'interlocuteur ait lui-même raccroché.

Organigramme de Top Model



Annexe 6 (à rendre avec la copie)

FICHE D'AUTO POINTAGE

Service :	Direction Administrative et Financière	Semaine du 05/05 09/05	
Opérateur :	Mme AYIBODO	Temps en minutes (une barre = 10 mn) <input checked="" type="checkbox"/> = 50 mn	

Jours	Tâches effectuées						
	Courrier	Classement	Téléphone	Photocopies	Réunions	Divers	Totaux
Lundi 05	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Mardi 06	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Mercredi 07	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Jeudi 08	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vendredi 09	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
Totaux - - - -							

