

Niveau : **BT SECRETARIAT BUREAUTIQUE**Durée de l'épreuve : **5 Heures**Session : **2017**Coefficient : **6**

  
 Formesoutils.com  
 ça soutra!

<b>ETUDE DE CAS</b>
---------------------

**Présentation de la structure**

Les Etablissements ORCA DECO sis à Marcory avenue VGE face ORANGE-CI, 11 BP 2498 ABIDJAN 11, Spécialistes de la décoration intérieure et vente d'appareils électroménagers. Directeur Général : Monsieur Yasser EZEDINE. Tél : 21 21 24 74, fax : 21 21 24 67 – E-mail : [orcaabidjan@yahoo.fr](mailto:orcaabidjan@yahoo.fr)

**DOSSIER 1 : GRAPHIQUE A TRONÇONS**

Vous êtes l'Assistante de Direction Djamila KASSI. Le Directeur Commercial, Monsieur MONNE Fabrice a opté pour une nouvelle politique de vente afin de conquérir le marché extérieur. Avant de lancer cette nouvelle politique, il vous demande de lui présenter à partir des renseignements fournis dans le tableau ci-dessous les résultats obtenus lors des exercices 2015 et 2016.

NB : Chiffre d'affaires en millions de francs CFA.

MOIS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>2015</b>	16	22	14	15	16	15	11	3	15	19	15	21
<b>2016</b>	20	14	17	19	17	15	13	4	15	15	14	19

**TRAVAIL A FAIRE**

- Présentez le tableau des calculs.
- Illustrez ces données sous forme de graphique à tronçons pour les quatre trimestres en faisant ressortir les valeurs relatives.

## **DOSSIER 2 : CLASSEMENT NUMERIQUE**

Vous avez trouvé ces différents dossiers sur votre bureau.

### Liste de dossiers clients

20/03/17 Aux Ciseaux d'Or chez Oumar  
09/01/17 Assurances SAHAM  
13/05/17 Les Etablissements AKANDE  
18/04/17 Service Médical des Fonctionnaires  
18/05/17 Boulangerie Top Pain Qualité  
24/03/17 Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire ATCI  
05/02/17 Restaurant des Grands  
23/12/17 Société Ivoirienne de Décoration  
27/02/17 Restaurant chez Tantie Alice  
10/06/17 Magasin des Dames  
29/03/17 Société des Agriculteurs Ivoiriens  
15/03/17 Union des Industries d'Emballage  
15/05/17 ADONAÏ Beauté  
18/03/17 AZALAÏ Hôtel  
12/01/17 Supermarché CARREFOUR  
12/11/17 Magasin La Beauté Intérieure  
28/12/17 Galerie les Beaux Arts  
22/05/17 Pharmacie des Nations  
27/04/17 Magasin les Vêtements pour les Enfants  
18/04/17 Eglise des Assemblées de Dieu

### **TRAVAIL A FAIRE**

- 1) Classez ces dossiers sachant que le dernier numéro attribué est le 414.
- 2) Présentez le répertoire alphabétique sur fiches correspondant.

### **DOSSIER 3 : LETTRE**

Le Magasin des Dames, 01 BP 1997 ABIDJAN 01 a exprimé dans sa lettre de réclamation référencée AT/SK/68-2017 du 20 juin 2017 une erreur sur la quantité de ses articles commandés. En effet, au lieu de 160 vases de fleurs comme le stipulent le bon de commande et le bon de livraison, 120 seulement ont été livrés.

### **TRAVAIL A FAIRE**

Ce jour, votre patron vous demande de rédiger la lettre à adresser à votre client, en tenant compte des annotations portées sur l'annexe 1.

NB : la lettre porte le numéro 077/2017.

### **DOSSIER 4 : IMPRIME**

L'entreprise vient d'ouvrir une agence de voyage dénommée YASMINE VOYAGE aux 2 plateaux vallons ; 08 BP 205 ABIDJAN 08. Le Directeur Général Adjoint de ladite agence est Monsieur KAKE Yamine. Mademoiselle Michèle KANGA est la Directrice Commerciale.

Cette agence organise des voyages d'agrément. Chaque voyage est codé. Toute personne désireuse d'effectuer l'un des voyages doit remplir une fiche de réservation après avoir consulté les conditions générales et s'engager à verser 20 % du prix total à titre d'arrhes. L'agence réserve des chambres dans des hôtels 4 étoiles pour sa clientèle, tout en lui laissant le choix du nombre et du type de chambre. L'agence peut à tout moment annuler le voyage si le seuil de 90 % des places n'est pas atteint.

### **TRAVAIL A FAIRE**

Etablissez cet imprimé au bas duquel figurera un coupon détachable servant de pré-calcul du coût du voyage. Ce coupon est remis au client contre le versement des 20 % du coût.

Mlle Veuillez répondre  
à notre client en  
tenant compte des  
annotations ci-dessous :

MAGASIN DE DAMES  
01 BP 1997  
ABIDJAN 01

ANNEXE 1

ORCA DECO  
11 BP 2498  
ABIDJAN 11

Nos réf. : AT/SK/68-2017  
Abidjan, le 20 juin 2017

Objet : Notre commande du 12/06/2017

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre livraison du 19 juin 2017 relative à notre commande du 12 juin dernier et vous en remercions.

Après vérification en présence du livreur, nous avons constaté que 120 vases de fleurs ont été livrés au lieu de 160 comme le stipulent les bons de commande et de livraison.

Par conséquent, nous vous prions de bien vouloir procéder à la livraison immédiate des 40 vases manquants.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

La Responsable des achats

- S'excuser pour l'erreur

- Stock insuffisant :  
affluence de commandes

E. KONAN

- Annoncer l'envoi des 40 vases manquants dans l'immédiat
- Assurer que de pareils incidents ne se reproduisent plus.



Session 2017

1/11

**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : SB  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

<u>DOSSIER I :</u>	Graphique	/ 30
<u>DOSSIER II :</u>	Classement	/ 20
<u>DOSSIER III</u>	Lettre	/ 20
<u>DOSSIER IV</u>	Imprimé	/ 10
<u>TOTAL</u>		/ 80
<u>MOYENNE</u>		/ 20



**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B.  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

DOSSIER 1 : GRAPHIQUE A TRONÇONS

13,5/13,5

TABLEAU DES CALCULS 0,5 pt

0,5 pt

ANNEES TRIMESTRES	2015		2016		2 pts
	C.A.	VALEURS RELATIVES EN POURCENTAGE	C.A.	VALEURS RELATIVES EN POURCENTAGE	
01	52	$\frac{52 \times 100}{182} = 28,57$ $\approx 29$	51	$\frac{51 \times 100}{182} = 28,02$ $\approx 28$	2,25 pts
02	46	$\frac{46 \times 100}{182} = 25,27$ $\approx 25$	51	$\frac{51 \times 100}{182} = 28,02$ $\approx 28$	2,25 pts
03	29	$\frac{29 \times 100}{182} = 15,93$ $\approx 16$	32	$\frac{32 \times 100}{182} = 17,58$ $\approx 18$	2,25 pts
04	55	$\frac{55 \times 100}{182} = 30,21$ $\approx 30$	48	$\frac{48 \times 100}{182} = 26,37$ $\approx 26$	2,25 pts
TOTAL	182	100	182	100	2 pts



**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B.  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

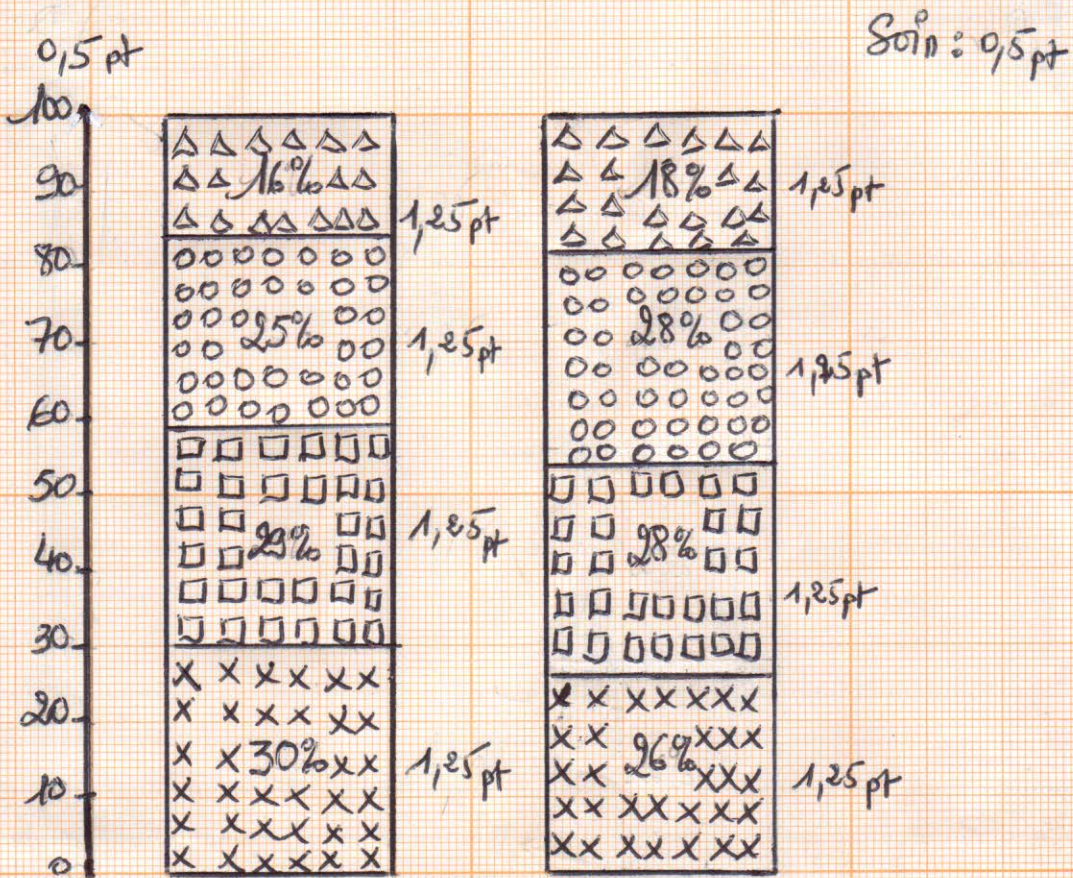
Barème

REPARTITION DES RESULTATS OBTENUS

LORS DES VENTES CHEZ ORCA-DECO (2015-2016)

16,5  
16,5

2 pts



2015 0,5pt

2016 0,5pt

Légende

Echelle

- Premier trimestre
- Deuxième trimestre
- △ Troisième trimestre
- × Quatrième trimestre

1 cm pour 10% en ordonnée  
Base à 3 cm



3 Bis / 11

Session 2017

### CORRIGÉ ET BARÈME

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

### CONSIGNES RELATIVES AU GRAPHIQUE

N.B. :- Ne pas sanctionner le candidat qui a disposé  
les éléments de la 2<sup>e</sup> barre selon l'ordre  
décroissant (du plus grand au plus petit %)

- Diviser par 2, la note du candidat qui  
a disposé les pourcentages (%) dans  
l'ordre croissant ou en désordre, sur  
la 1<sup>ère</sup> barre.



**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B.  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

DOSSIER 2 : CLASSEMENT NUMERIQUE  
Liste numérique

N° (0,25) d'ordre	Rubriques non indexées (0,25)	0,25 pt
415	Assurances SAHAM	0,25 pt
416	Supermarché CARREFOUR	0,25 pt
417	Restaurant des Grands	0,25 pt
418	Restaurant chez Tantie Alice	0,25 pt
419	Union des Industries d'Emballages	0,25 pt
420	AZALAI Hôtel	0,25 pt
421	Aux ciseaux d'or chez Oumar	0,25 pt
422	Agence de Télécommunication de Côte d'Ivoire ATCI	0,25 pt
423	Société des Agriculteurs Ivoiriens	0,25 pt
424	Service Médical des Fonctionnaires	0,25 pt
425	Eglise des Assemblées de Dieu	0,25 pt
426	Magasin des vêtements pour Enfants	0,25 pt
427	Les Etablissements AKANDE	0,25 pt
428	ADONAI Beauté	0,25 pt
429	Boulangerie Top Pain Qualité	0,25 pt
430	Pharmacie des Nations	0,25 pt



5/11

Session 2017

**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B.  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

(Suite liste numérique)

431	Magasin des Dames	0,25 pt
432	Magasin La Beauté Intérieure	0,25 pt
433	Société Ivoirienne de Décoration	0,25 pt
434	Galerie Les Beaux Arts	0,25 pt

Total 1 : 06/06



**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

Répertoire alphabétique sur fiches

0,5 pt

	ADONAI beauté	428	0,5 pt
	AKANDE (les établissements)	427	0,5 pt
	ASSEMBLEE DE DIEU (Eglise des)	425	0,5 pt
A	ATC - Agence de télécommunication de côte d'ivoire	422	0,5 pt
	AUX CISEAUX D'OR Chez Oumar	421	0,5 pt
	AZALAI Hôtel	420	0,5 pt
C	CARRE FOUR (supermarché)	416	0,5 pt
	CHEZ TANTIE ALICE (Restaurant)	418	0,5 pt
I	IVOIRIENNES de décoration (Société)	433	0,5 pt
	IVOIRIENS (Société des agriculteurs)	423	0,5 pt
	LA BEAUTE INTERIEUR (Magasin)	432	0,5 pt
L	LES BEAUX ARTS (Galerie)	434	0,5 pt
	LES VETEMENTS POUR LES ENFANTS (Magasin)	426	0,5 pt
M	MAGASIN des dames	431	0,5 pt
P	PHARMACIE des nations	430	0,5 pt



Session 2017

7/11

### CORRIGÉ ET BARÈME

Examens : BT TERTIAIRE Option : S.B  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

(Suite Répertoire alphabétique)

R	RESTAURANT des grands	417	0,5 pt
S	SAHAM (Assurances)	415	0,5 pt
S	SERVICE Médical des fonctionnaires	424	0,5 pt
T	TOP PAIN QUALITE (Boulangerie)	429	0,5 pt
U	UNION des industries d'emballage	419	0,5 pt

Total 2 : 13/13

Barème

- \* 0,25 pt / tranche alphabétique
- \* 0,5 pt / rubrique juste
- \* 0,25 pt si rubrique mal indexée
- \* 0 pt / rubrique si mot directeur faux
- \* Si numéro faux dans le répertoire alphabétique, ne pas sanctionner.
- \* Soin : + 1

Total : T1 + T2 + Soin = 20/20



**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : SB  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

DOSSIER 3

ORCA DECO 0,5pt  
11 BP 2498 0,5pt  
ABIDJAN 11 0,5pt

Tel.: 21-21-24-74 0,25pt E-mail: orca.abidjan@yahoo.fr 0,25pt  
Fax: 21-21-24-67 0,25pt

9,25pts

MAGASIN DE DAMES 0,5pt  
01 BP 1997 0,5pt  
ABIDJAN 01 0,5pt

1,5pts

Vos réf.: AT/SK/68-2017 0,5pt  
Nos réf.: YE/DK/077-2017 0,5pt

Abidjan, le 28 Juin 2017 0,5pt

3,5pts

Objet : V/ Commande du 12/06/2017 ou  
V/ Réclamation du 20/06/2017 ou  
V/ Lettre du 20/06/2017 } 2pts

Messieurs, 0,5pt

0,5pt

Nous accusons réception de votre lettre du 20 courant  
et vous en remercions. 1pt

1pt

Nous nous excusons de vous avoir livré cent vingt  
(20) bases au lieu de cent soixante (160) comme  
le stipule votre bon de Commande. 2pts

2pts

En effet, une affluence de commande a entraîné  
une insuffisance de stock. 2pts

2pts



Session 2017

9/11

**CORRIGÉ ET BARÈME**

Examens : BT TERTIAIRE Option : SB  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

Nous vous livrons dans l'immédiat les quarante (40)  
vases manquants. 2pts

2pts

Nous vous assurons par ailleurs que de pareils  
incidents ne se reproduiront plus. 2pts

2pts

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations dévouées. 2pts

2pts

Le Directeur Général 05pt

05pt

Y. EZEDINE 05pt

Soit = 0,25

0,25pt

TOTAL 20/20



## CORRIGÉ ET BARÈME

Examens : BT TERTIAIRE Option : SB  
Epreuve de : ETUDE DE CAS  
Coefficient : 06

Barème

### Plan

#### Introduction

- Accuser réception de la lettre du 20 courant et remercier. 1pt

#### Developpement

- S'excuser de la livraison de 120 vases au lieu de 160 comme le stipule leur bon de commande. 2pts

- Donner les raisons de la livraison partielle (affluence de commande, d'où l'insuff. fisance du stock). 2pts

- Informer de la livraison immédiate des 40 vases manquants. 2pts

#### Conclusion

- Rassurer ou donner l'assurance que pareils incidents ne se reproduiront plus. 2pts

#### Formule de politesse

- Adresser les salutations dévouées. 2pts

