



Niveau : **BT SECRETARIAT BUREAUTIQUE**

Durée de l'épreuve : **5 Heures**

Session : **2016**

Coefficient : **6**

ETUDE DE CAS

Présentation de la structure

Vous êtes Mademoiselle Sylvie TOURE, Secrétaire stagiaire. Vous exercez vos fonctions sous les ordres de M. LEGRE Parfait, Directeur Général d'une importante société de textile ITCI (Industrie Textile de Côte d'Ivoire).

ITCI produit des tissus de toutes matières et vend aussi diverses qualités de vêtements pour hommes, femmes, enfants et ce, dans tous les domaines d'activité (des blouses, des jeans, des uniformes etc. ...)

Elle est située en Zone Industrielle de Yopougon 16 BP 1501 ABIDJAN 16,
Tél : 23 45 66 14 ; Fax : 23 45 66 95 ; E-mail : itici405@gmail.com

DOSSIER 1 : CLASSEMENT NUMERIQUE

Mettez à jour le classement numérique ci-dessous en tenant compte des informations administratives suivantes :

- 11/01/16 Restaurant franco-Ivoirien du Nord (N°156)
- 07/03/16 Aux 5 Flamboyants
- 05/02/16 Compagnie Ivoirienne pour le Développement du Textile
- 14/01/16 Hôtel Le Relais Abron
- 07/02/16 Compagnie des Tissus Midwest Union
- 21/03/16 Commerce des Bois Ivoiriens
- 21/02/16 Les Foulards Fleuris de Christian La Porte (N°162)
- 18/04/16 La Bonne Ménagère
- 10/01/16 Association Sportive Panthère
- 28/01/16 Les Routiers Transporteurs
- 17/04/16 E.M.A.R. Anicet et Fils
- 08/03/16 François Portail et Frères
- 20/04/16 Distillerie Lebon et Belon
- 02/02/16 Bar Terminus chez Yvonne

TRAVAIL A FAIRE

Effectuez le classement et présentez le répertoire alphabétique sur carnet.

DOSSIER 2 : LETTRE

Le 1^{er} du mois dernier, votre client E.M.A.R Anicet et Fils, 02 BP 148 Abidjan 08 ;
Tél : 20 48 80 01, vous a passé une commande N°18 de 1 500 blouses.

La facture N°18 d'un montant de 500 000 F CFA lui a été adressée et payable
sous quinzaine suivant les conditions générales de ventes.

La facture n'ayant pas été réglée le 16 du mois passé (date de règlement de la
facture), votre patron vous demande d'adresser une lettre de demande de
règlement à votre client.

TRAVAIL A FAIRE

Rédigez la lettre numéro 245. Références du client : FG/TA/049/16

DOSSIER 3 : GRAPHIQUE

Pour une meilleure visibilité de l'évolution du chiffre d'affaires réalisé par
l'entreprise, précisément sur la période de Janvier à Juin 2014 et 2015, votre
patron vous demande de présenter les données sous formes de graphiques à
coordonnées rectangulaires.

Année Mois	2014	2015
Janvier	45	65
Février	70	65
Mars	60	70
Avril	55	60
Mai	25	85
Juin	90	80

TRAVAIL A FAIRE

Représentez le graphique puis faites en un commentaire.

DOSSIER 4 : TABLE DE DECISION

Une nouvelle politique commerciale plus attractive a été mise en place pour fidéliser les clients. Si la commande est inférieure à 300 000 F CFA, une remise de 5 % est accordée au client pourvu qu'il soit un client fidèle. Pour toute commande comprise entre 300 000 et 500 000 F CFA, la remise est de 15 %. La remise est de 25 % pour toute commande supérieure à 500 000 F CFA.

TRAVAIL A FAIRE

Présentez ces informations sous la forme d'une table de décisions.

211

Total₁ + Total₂ / 20

DOSSIER 1 : CLASSEMENT NUMERIQUE

1/ LISTE NUMERIQUE ← 0,25 total₁: 07,75/7,75

N° d'ordre	RUBRIQUES NON INDEXEES	0,25	
155	Association Sportive Panthère		0,5
156	Restaurant franco-ivoirien du Nord		0,5
157	Hôtel le Relais Abron		0,5
158	Les routiers transporteurs		0,5
159	Bar terminus Chez Yvonne		0,5
160	Compagnie ivoirienne pour le développement du textile		0,5
161	Compagnie des tissus Midwest Union		0,5
162	Les Foulards Fleuris de Christian La porte		0,5
163	Aux 5 Flamboyants		0,5
164	François Portail et Frères		0,5
165	Commerce des Bois ivoiriens		0,5
166	E.M.A.R Anicet et Fils		0,5
167	La Bonne ménagère		0,5
168	Distillerie Lebon et belon		0,5
			<u>7/7</u>

N.B: 0,5 / ligne correcte (N° d'ordre + rubriques justes)

(3/M)

Total 12,25 / 12,25

2/ REPERTOIRE SUR CAHIER 0,25

AUX 5 FLAMBOYANTS 0,5	163	A 0,5
BONNE Ménagère (La) 0,5	167	B 0,5
E.M.A.R Anicet et Fils 0,5	166	E 0,5
FRANCO-IVOIRIEN DU NORD (Restaurant) 0,5	156	F 0,5
IVOIRIENNE pour le Développement du Textile (Compagnie) 0,5	160	I 0,5
IVOIRIENS (Commerce des Bois) 0,5	165	
LE RELAIS ABRON (Hôtel) 0,5	157	L 0,5
LA PORTE (Les Foulards Fleuris de Christian) 0,5	162	
LEBON ET BELON (Distillerie) 0,5	168	
MIDWEST UNION (Compagnie des Tissus) 0,5	161	M 0,5
PANTHERE (Association Sportive) 0,5	155	P 0,5
PORTAIL et Frères (François) 0,5	164	
ROUTIERS transporteurs (Les) 0,5	158	R 0,5
TERMINUS CHEZ YVONNE (Bar) 0,5	159	T 0,5

NB : -Si date note /2

-Si numéro d'ordre à droite -2

-Rubrique indexée dans le tableau -2

- Autre repertoire 0/12,25

-Numéros d'ordre faux 0 pt /07,75

- Si Franco-Ivoirien choisi comme mot directeur accepter
- Si NORD choisi comme mot directeur accepter.
- Accepter les numéros faux dans le repertoire
- Si rubrique indexée sans numéro dans le repertoire 0 pour la rubrique
- Si rubrique indexée classer alphabétiquement 0 pour la rubrique

DOSSIER 2 : LETTRE

PLAN

- 3pts - Constater que le compte du client reste débiteur de la somme de 500 000 F relative à la facture n° 18 portant sur la commande n° 18 de 1 500 blouses.
- 2pts - Inviter à prendre toute disposition nécessaire pour régler la somme due par tout moyen à la convenance du client.
- 2pts - Espérer recevoir le règlement dans les meilleurs délais
- 1pt - Sentiments ou salutations dévoué(es) / distingué(es)

5/11

INDUSTRIE TEXTILE DE COTE D'IVOIRE
Zone Industrielle de Yopougon

16 B.P. 1501

ABIDJAN 16

Tél. : 23-45-66-14

Fax : 23-45-66-95

E-mail : itici405@gmail.com

E.M.A.R. ANICET & Fils

02 B.P. 148

ABIDJAN 02

Vos réf. : FG/TA/049/16 0,5

Nos réf. : PL/ST/245 ^

Abidjan, le 24 mai 2016 ^

Objet : Rappel de règlement
(ou votre facture n° 18 ou V/Facture n°18) 2 pts

Messieurs, 0,5

3 pts Lors du contrôle de notre comptabilité, nous avons constaté que vous restez débiteur de la somme de 500 000 F (cinq cents mille) relative à notre facture n° 18 de 1 500 blouses.

2 pts Nous vous prions de bien vouloir prendre toutes dispositions nécessaires pour nous régler cette somme par tout moyen à votre convenance.

2 pts Nous espérons recevoir ce règlement dans les meilleurs délais.

1 pt Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués (distingués).

Norme 8 pts
Style 4 pts
Fond 8 pts } /20

Le Directeur Général

P. LEGRE

N.B : accepter toute date à compter du 17/05 au 24/05/2016 sauf le 22 car dimanche, exceptionnellement donner 0.5 pt pour la date de composition

COURRIER / 20

NORME /08

- Expéditeur 1pt
- Destinataire 1pt
- Références : 1,5pt (0,5 Vos réf. et 1pt Nos réf.)
- Date : 1pt
- Objet : 2pts
- Titre de civilité 0,5pt
- Bloc Signataire : 1pt

FOND /08

- Introduction : 3pts (constat, facture n°18, montant 500 000F, commande n° 18, 1500 blouses)
- Développement : 2pts
- Conclusion : 2pts
- Formule de politesse 1pt

STYLE /04

N.B : Si adresse de l'expéditeur intervertis, corriger et diviser la note par 2

-

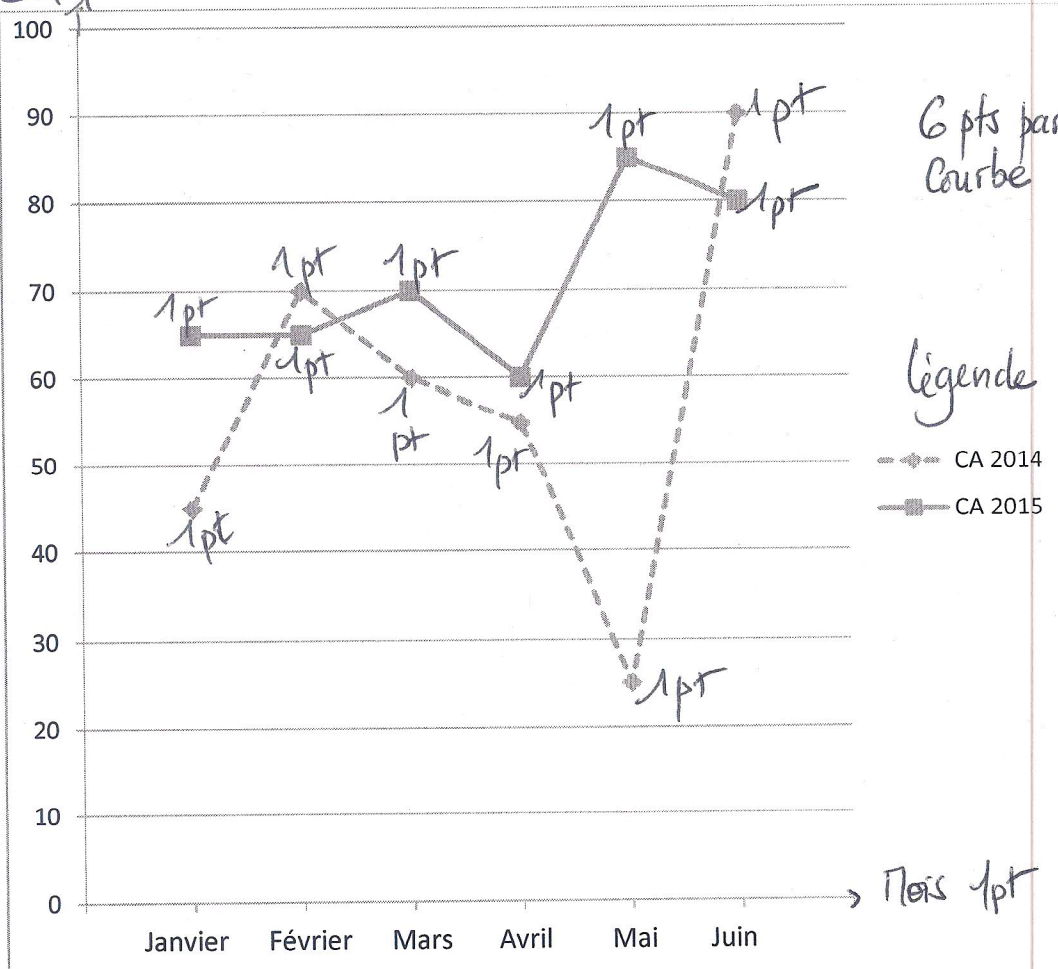
7/11

DOSSIER 3 : GRAPHIQUE

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE PAR ITCI DE JANVIER A JUIN 2014 ET 2015

2pts

1pt CA



6 pts par Courbe

légende

---◇--- CA 2014
---■--- CA 2015

0,5 pt
0,5 pt

→ Mois 1pt

LEGENDE

- Chiffre d'affaires 2014
- Chiffre d'affaires 2015

ECHELLE

1 cm : 10 0,5 pt
2 cm : 1 MOIS 1 pt

COMMENTAIRE (2pts)

- Le chiffre d'affaires de 2014 a connu une baisse constante de février à mai avant de faire une forte croissance en juin.

- En 2015, le chiffre d'affaires est resté constant de janvier à février avant de connaître une augmentation en mars, mai et juin ; en avril, il a légèrement baissé.

NB: Accepter que l'échelle soit exprimée en millions ou milliers

(8/11)

Graphique /20

- Axe des ordonnées 1 pt
- Axe des abscisses 1 pt
- Titre 2 pts
- Courbe 1 pt/ point de courbe = 6 Pts par courbe soit $6 \times 2 = 12$ points
- Légende 0.5 par bande (1pt)
- Echelle 1 pt (abscisse 0.5 pt et ordonnée 0.5 pt)
- Commentaire 2 pts
- **NB** : autre graphique corriger le titre, l'axe, l'échelle et la légende

9/11

20/20

DOSSIER 4 : TABLE DES DECISIONS

PREMIERE PRESENTATION

ATTRIBUTION DE REMISES AUX CLIENTS
OU ACCORD DE REMISE AUX CLIENTS

1,5 pts

TABLE INITIALE 1 pt

4,5 pts

6 pts

		1	2	3	4	5	6	7	8
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ? 1,5	O	O	O	O	N	N	N	N
	Commande comprise entre 300 000 et 500 000 F ? 1,5	O	O	N	N	O	O	N	N
	Client fidèle ? 1,5	O	N	O	N	O	N	O	N
Actions	Remise de 5 % 1,5	x		x					
	Remise de 15 % 1,5					x	x		
	Remise de 25 % 1,5							x	x
	Pas de remise 1,5		x		x				

TABLE SIMPLIFIEE 1 pt

0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5

4 pts

		1	2	5	7
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ?	O	O	N	N
	Commande comprise entre 300 000 et 500 000 F ?	-	-	O	N
	Client fidèle ?	O	N	-	-
Actions	Remise de 5 %	x			
	Remise de 15 %			x	
	Remise de 25 %				x
	Pas de remise		x		

0,5 0,5 0,5 0,5
2 pts

N.B. : Si deux (2) conditions seulement trouvées, ne pas exploiter la table. C'est-à-dire noter seulement que les conditions et actions.

Soin - 2 dans l'ensemble

10/11

20/20

DEUXIEME PRESENTATION

ATTRIBUTION DE REMISES AUX CLIENTS } 1,5 pts
OU ACCORD DE REMISES AUX CLIENTS

TABLE INITIALE 1 pt

		1	2	3	4	5	6	7	8
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ? ^{1,5}	O	O	O	O	N	N	N	N
	Commande est-elle supérieure à 500 000 F ? ^{1,5}	O	O	N	N	O	O	N	N
	Client fidèle ? ^{1,5}	O	N	O	N	O	N	O	N
Actions	Remise de 5 % ^{1,5}	x		x					
	Remise de 15 % ^{1,5}							x	x
	Remise de 25 % ^{1,5}					x	x		
	Pas de remise ^{1,5}		x		x				

4,5 pts }
6 pts }

TABLE SIMPLIFIEE 1 pt

		1	2	5	7
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ?	O	O	N	N
	Commande comprise entre 300 000 et 500 000 F ?	-	-	O	N
	Client fidèle ?	O	N	-	-
Actions	Remise de 5 %	x			
	Remise de 15 %			x	
	Remise de 25 %				x
	Pas de remise		x		

N.B. : Si deux (2) conditions seulement trouvées, ne pas exploiter la table. Noter seulement que les conditions et actions.

Soin : - 2 dans l'ensemble.



TROISIEME PRESENTATION

**ATTRIBUTION DE REMISES AUX CLIENTS
OU ACCORD DE REMISES AUX CLIENTS** } 1,5 pts

TABLE INITIALE 1 pt

4,5 pts

		1	2	3	4	5	6	7	8
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ? 1,5	O	O	O	O	N	N	N	N
	Client fidèle ? 1,5	O	O	N	N	O	O	N	N
	Commande est-elle comprise en 300 000 et 500 000 F ? 1,5	O	N	O	N	O	N	O	N
Actions	Remise de 5 % 1,5	x	x						
	Remise de 15 % 1,5					x		x	
	Remise de 25 % 1,5						x		x
	Pas de remise 1,5								

6 pts

TABLE SIMPLIFIEE 1 pt

		1	3	5	6
Conditions	Commande inférieure à 300 000 F ?	O	O	N	N
	Client fidèle ?	O	N	O	-
	Commande comprise entre 300 000 et 500 000 F ?	-	-	-	N
Actions	Remise de 5 %	x			
	Remise de 15 %			x	
	Remise de 25 %				x
	Pas de remise		x		

0,5 0,5 0,5 0,5 } 2 pts

4 pts

NB: : si deux (2) conditions seulement trouvées, ne pas exploiter la table. C'est à dire noter seulement que les conditions et actions.

Soin : - 2 dans l'ensemble.