



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

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 2014 - Cours du jour**

**Filière :** Technicien en Secrétariat et Bureautique

**Niveau :** Technicien

**Durée :** 5 heures

**Epreuve :** Synthèse 1.1

**Barème :** 120 Points

**Document(s) et Matériel(s) autorisés :**

Liste des comptes du plan comptable général, à l'exclusion de toute autre information.  
Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome

**Document remis au candidat :**

L'examen comporte deux parties, composée chacune de plusieurs dossiers indépendants.  
Mettre les parties 1 et 2 sur 2 feuilles séparées portant votre identification complète.

**Conseils pour la réussite de votre examen :**

- Procéder à la pagination des pages des copies de réponse
- Commencer vos réponses à partir de la deuxième page
- Reproduire le tableau suivant sur la première page de votre feuille de réponse

Epreuve	Dossier	Note Dossier
Partie 1	D 1 : Moyens de recherche d'emploi	14/ pts
	D 2 : Techniques de Secrétariat	18/ pts
	D 3 : Communication Interpersonnelle	08/ pts
TOTAL PARTIE1		/40 points
Partie 2	D 1 : Environnement de l'entreprise	20/ pts
	D 2 : Ordre de virement	10/ pts
	D 3 : Projet de fiche Tableau à remplir	15/ pts 10/pts
	D 4 : Conversation téléphonique	15/ pts
	D 5 : Prise de notes	10/ pts
TOTAL PARTIE2		/80 points





La Maison du Sport est une entreprise qui emploie 300 salariés. Elle a pour activité principale la fabrication et la commercialisation d'articles et accessoires de sport. Cette entreprise est dirigée par son fondateur M. SEFFAR

**L  
a  
M  
a  
i  
s  
o  
n  
d  
u  
S  
p  
o  
r  
t**

Elle commercialise ses produits à l'intérieur et à l'extérieur du pays et jouit d'une excellente réputation sur le marché.

### Dossier 1/14pts

Vous occupez le poste de Secrétaire auprès du Directeur. Celui-ci, a constaté dernièrement du laisser-aller dans l'organisation des différents services faute de secrétaires à ces niveaux.

Afin de mieux réorganiser les différentes directions et garder la bonne image de l'entreprise auprès de ses partenaires externes, M. SEFFAR vous sollicite pour l'éclairer sur les points suivants relatifs au recrutement du personnel dédié à ces directions.

#### Travail à Faire :

- 1/-Définir ce que c'est que la fiche de fonction. (2pts)
- 2/-Dresser un tableau exhaustif des critères de sélection techniques et personnels essentiels à ce poste. (6pts)
- 3/-Elaborer un projet d'annonce à publier au journal (diplôme et expérience/ maîtrise de l'outil bureautique/bilingue/qualités indispensables au poste...). (6pts)

### Dossier 2/18pts

L'entreprise souhaite programmer pour le mois prochain des séminaires au profit du personnel du service des ventes. Pour mener à bien ces séminaires, vous avez lancé un appel auprès de certains établissements privés susceptibles d'assurer l'encadrement des dits séminaires.

Après dépouillement des réponses, vous avez établi une liste de thèmes avec leurs animateurs (voir annexe ci-dessous).

#### Travail à Faire :

- 1/ Etablir le planning d'organisation des séminaires. (12pts)
- 2/Quel est le rôle du planning ? (2pts)
- 3/Citer quelques utilisations du planning dans les entreprises (au moins 4 situations). (4pts)



**ANNEXE :**

**Liste des thèmes de séminaires pour le mois de mars**

Du 5/3 au 7/3 : « *Relation entreprise/ partenaires externes* ». Animateur : Taoufik DRISSI.

Du 8/3 au 11/3 : « *Comment réussir le service Marketing ?* ». Animateur : Yazid SEMLALI

Du 12/3 au 18/3 : « *Les techniques de communication* ». Animatrice : Loubna REFFOUH.

Du 19/3 au 20/3 : « *L'esprit du leader ship* ». Animateur : Samir El JAI.

Du 14/3 au 22/3 : « *La prise de contact* ». Animateur : Karim LAMRANI.

Du 24/3 au 26/3 : « *L'analyse du partenariat* ». Animatrice : Jihane BEKKALI.

Du 27/3 au 30/3 : « *Optimisation des ressources humaines* ». Animateur : Driss HARI

**Dossier 3/8pts**

Cet après-midi, vous avez été confronté aux situations de communications suivantes :

1/Le Directeur de la Société, organise une réunion avec les responsables afin de mettre au point le lancement du nouveau projet.

2/Le Chef d'atelier, convoque l'ouvrier fautif à un entretien de mise au point.

3/Le Directeur du Service Commercial, organise une vidéo conférence avec les employés du service au sujet de la qualité du service après-vente.

4/Le supérieur hiérarchique, envoie une lettre aux associés pour assister à la réunion mensuelle.

**Travail à Faire :**

Spécifier, sur un tableau, pour chacune des situations si elle est: (interne/externe – écrite/orale – audiovisuelle/individuelle – de groupe/de masse). (8pts)



**Dossier 1/ 20pts**



Vous êtes secrétaire de direction à la Société PRESTIGIA qui est spécialisée dans la fabrication et la commercialisation de bijoux et autres accessoires, sise au 12, Roches noires, Casablanca.

**Société PRESTIGIA  
Casablanca**

La société souhaiterait diversifier encore plus sa production pour cibler plus de clientèle.

M. Zoubir HAFIDI, Directeur Général a eu connaissance des difficultés ressenties par une autre société, «Rêve d'Orient» opérant dans le même secteur, il a donc décidé de la racheter afin de devenir le leader sur le marché.

Suite à cette fusion, les directions de la société, une fois restructurée, se présente comme suit :

- La direction commerciale est confiée à M. Jamal SNOUSSI, qui dirige trois services : service des ventes, service achat et magasin produits finis,
- La direction administrative est dirigée par M. Farid RENJA qui s'occupe des relations extérieures, et du secrétariat général,
- La comptabilité est gérée par Mme Fouzia TOUZANI qui est assistée par deux comptables,
- M. SEBTI est toujours chargé de la direction technique avec sous ses ordres deux chefs, un responsable du bureau d'études et l'autre du service fabrication,
- La direction de l'entreprise est toujours sous la responsabilité de M. HAFIDI.

**Travail à Faire :**

1/ Enumérer, en vous aidant, des différentes directions de cette entreprise, les fonctions de Fayol. Expliquer en quoi consiste chacune d'elle. (6pts)

2/ Présenter l'organigramme de la société. (10pts)

3/ A quel type de structure appartient la société PRESTIGIA et quels sont ses avantages et ses inconvénients ? (4pts)



## **Dossier 2/10pts**

Pour réaménager la salle de réunion, la société vient de recevoir le mobilier neuf commandé à son fournisseur "DECOMOB" accompagné de la facture n°13 d'un montant de 25 870 dhs.

Le paiement s'effectuera par virement bancaire au compte de votre fournisseur ainsi que l'ordre de virement.

### **Travail à Faire :**

Concevoir et Remplir l'ordre de virement.

#### **Annexe 1**

##### **Extrait de la FICHE FOURNISSEUR**

Fournisseur : DECOMOB

Adresse : Lot. 23 Bis, Zone Industrielle- Rabat

Téléphone : 05 45 90 66 45

Activité : Vente de mobilier pour bureaux

CB : 119543

## **Dossier 3/25pts**

### **1er Travail/15pts**

Pour éviter les retards de règlement, il a été décidé d'établir, pour chacun des 200 clients de l'entreprise, une fiche horizontale visible sur laquelle seront notées les ventes ainsi que la date prévue et la date réelle de paiement ; la signalisation doit permettre de repérer visuellement la date de paiement prévue ( les paiements doivent avoir lieu en fin de mois) et indiquer en cas de non-paiement, l'envoi de la première lettre de rappel, puis l'envoi de la 2<sup>ème</sup> lettre de rappel et enfin la transmission du dossier au service contentieux.

### **Travail à Faire :**

1/ Présenter ce projet de fiche. (15pts)



## **2<sup>ème</sup> Travail/10pts**

Indiquer pour chacun des imprimés proposés s'il s'agit d'imprimé de liaison ou de position.

(A remettre avec votre copie d'examen)

<b>IMPRIME</b>	<b>NATURE (Liaison ou Position)</b>	<b>Justification</b>
Fiche de personnel		
Facture doit		
Bon de livraison		
Enquête		
Formulaire		
Fiche fournisseur		
Fiche message		
Note d'information		
Fichier client		
Bon de commande		



### **Dossier 4/15pts**

Dans le but d'organiser une réunion de travail avec les clients de l'entreprise, votre directeur vous demande de téléphoner à l'hôtel Hayat Regency de Casablanca, afin de réserver une salle pour cette réunion.

La réunion est prévue pour le 4 Avril à 11 heures, un public de 150 personnes y assistera.

Votre Directeur envisage, au cours de cette réunion, l'usage d'un Data show pour appuyer ses explications.

#### **Travail à Faire :**

Rédiger votre entretien téléphonique avec le service Réservation de l'hôtel. (15pts)

### **Dossier 5/10pts**

Votre directeur intéressé par cet article relevé dans une revue spécialisée, vous charge de le prendre en notes afin de lui faciliter son exploitation.

Faites le nécessaire.

INOVI est un établissement de formation qui établit un partenariat de proximité afin de cerner au mieux les attentes des entreprises.

On adopte une approche personnalisée et différenciée privilégiant des démarches participatives impliquant les différents acteurs au niveau des entreprises partenaires afin qu'ils puissent s'identifier avec le projet, contribuer activement à sa mise en œuvre et son évaluation et s'approprier l'approche.

INOVI dispose d'un vaste réseau de compétences nationales et internationales reconnus dans leurs domaines d'activités et pouvant être mobilisés pour vous accompagner dans vos différents chantiers de mise à niveau.

Notre équipe de consultant animateurs met à votre disposition, en matière de formation, des années d'expérience et vous offre :

1. Un éventail de programmes actualisés en permanence,
2. Un large choix de domaines et de niveaux de perfectionnement,
3. Une pédagogie adaptée,
4. Le suivi et l'accompagnement nécessaire.

Tels sont les atouts qui font la force et richesse de INOVI.

#### **Travail à Faire :**

Faire une prise de notes fonctionnelle de cette annonce en utilisant la méthode fonctionnelle. (10pts)