



EXAMEN DE FIN DE SEMESTRE
(SEMESTRE d'automne 2017)

Épreuve : Méthodologie et Communication
 Enseignant : Mme R.RGUIOUI
 Niveau : DENCG – 3ère année – Semestre5
 Jour/Date : Samedi 16/12/2017 à 16h30
 Durée : 1h30

CROC
Contact
raison
objectif
angle
EPCS

A. Communication professionnelle orale :

Analysez cette conversation téléphonique par le biais du schéma approprié.

L'hôtesse : Etablissements LUMINOR , bonjour !

Le correspondant : euh ! Bonjour, madame. Eh bien voilà ! Je viens d'avoir votre facture et j'en suis très mécontent car j'ai constaté une erreur à mon détriment.

L'hôtesse : Je vais vous mettre en communication avec M. Durand, responsable de la facturation. Mais qui dois-je annoncer ?

Le correspondant : Monsieur Duhamel des Etablissement Luminance.

L'hôtesse : Ne quittez pas, je vous prie...

(Attente musicale)

M. Durant : Monsieur Durant à l'appareil.

Le correspondant : Bonjour, Monsieur. Comme je l'ai déjà dit à votre standardiste, j'ai constaté une erreur dans la facture que vous m'avez fait parvenir.

M .Durand : Pouvez-vous préciser le numéro et la date de cette facture.

Le correspondant : Attendez ! Je ne l'ai pas près de moi. Je vais la chercher...

(Plusieurs minutes d'attente)

Ça y est, je l'ai retrouvée. Elle est datée du 10 octobre et porte le numéro 458.

M. Durand : Pouvez-vous me préciser la nature de l'erreur ?

Le correspondant : Vous avez oublié la réduction de 3% à laquelle j'ai droit.

M .Durand : Veuillez patienter quelques instants ; je procède à la vérification...

(Attente musicale)

M .Durand : Monsieur Duhamel ?

Le correspondant : Oui...

M .Durand : Votre réclamation est tout à fait justifiée. Le montant de votre facture s'élève à plus de 5000 %., vous bénéficiez de la remise de 3%. Je vous prie de bien vouloir m'excuser de cet oubli. Je vous envoie une facture rectificative.

Le correspondant : D'accord, mais faites- le rapidement ! Au revoir. (Il raccroche)

Ecouter
Partager : je @-prend
clarifier
suggérer

suggérer

B. Production d'un écrit professionnel :

Consigne :

Rédigez le compte rendu synalétique de la réunion présentée ci-après.

« La Céramique » est une société créée en 2000, spécialisée dans la fabrication et la vente de produits en céramique et poterie. Son siège ainsi que son atelier se situe à Nabeul. Depuis sa création, la société, dont le **président directeur général est Fadhel Trimech**, a opté pour une exportation de 80% de sa production. Ses principaux clients sont : la France, Les Pays Bas, la Suède et récemment le Japon. Quant au marché local, il bénéficie des 20% restants. Ces derniers temps, le nombre des commandes a régressé, alors que celui des réclamations a augmenté. En effet, les clients se plaignent de non-conformité de la marchandise, de défaut de fabrication, de retard de livraison. Face à cette situation inquiétante, le PDG a convoqué :

- Le Responsable ressources humaines : **M. Chtioui Riadh**
- Le Responsable de l'atelier : **M. Jlidi Soufiène**
- Le Responsable des ventes : **Mme Ben Romdhane Zeïneb**
- Le Rapporteur : **Vous**

Ordre du jour :

- -La production
- -La vente
- -Le rendement des ouvriers

Fadhel Trimech : Je vous ai réuni aujourd'hui pour discuter d'un problème qui commence à prendre de l'ampleur à savoir la régression du rendement des ouvriers et le mécontentement des clients. Statistiquement, au cours du 3^e trimestre de l'année 2... nous avons réalisé un bénéfice de 40%, par contre nous avons enregistré pour le 4^e trimestre une diminution de 20%. J'ai constaté ces derniers temps que les ouvriers manquaient de motivation, que le taux de retard ainsi que celui de l'absentéisme a augmenté et j'aimerais bien connaître les causes.

Jlidi Sofiène : Au cours du 3^e trimestre les ouvriers ont travaillé tous les samedis après-midi, ils n'ont pas eu droit aux congés, ils sont épuisés. Il ne faut pas oublier que 2 ouvriers sont partis à la retraite sans avoir été remplacé jusqu'à aujourd'hui. Il est temps de penser sérieusement à recruter pour remédier à cette situation insoutenable.

M. Chtioui Riadh : A vrai dire les absences et les retards sont dûs essentiellement à l'état d'épuisement des ouvriers. Ils ont besoin de récupérer sinon nous risquons des pertes encore plus importantes.

Mme Ben Romdhane Zeïneb : Il est vrai que la baisse des ventes a un rapport avec le mécontentement des clients et le manque de motivation des ouvriers, mais une autre cause doit être prise en considération. Il n'y a pas d'innovation dans la création des motifs et modèles des produits. Nos clients sont à la recherche de nouveautés.

Fadhel Trimech : Après ce diagnostic quels conseils pouvez-vous donner ? La chute est vertigineuse, les clients commencent à réclamer vu les fréquents retards de livraison, les défauts de fabrication. Nous avons le dos au mur, il faut réagir immédiatement.

M. Chtioui Riadh : Personnellement je propose :

- la constitution de 2 équipes au sein des ouvriers. L'une travaillera de 7h 30 à 14h 30 et l'autre de 14h30 21h30 ;
- chaque groupe aura à travailler un week end sur 2 ;
- l'élaboration d'un programme de distraction pour leur permettre de temps à autre de souffler un peu et de changer d'air et d'environnement tout en étant accompagné des membres de leur famille.
- augmenter de 20% la prime de rendement en guise de motivation ;
- recruter des maîtres artisans en Beaux Arts spécialité céramique.

Jlidi Sofiène : Toutes vos suggestions sont intéressantes, mais elles ne pourront être efficaces qu'avec l'augmentation du nombre des ouvriers. Il est impératif de recruter pour combler le vide après le départ des 2 collègues. Il est temps de regarder la réalité en face.

Fadhel Trimech : Pour l'immédiat, nous ne pouvons recruter car nous comptons acquérir une machine qui nous évitera d'employer d'autres ouvriers. Par conséquent il faut s'entraider pour sortir de l'impasse en attendant l'achat de la machine au cours du 2^e trimestre de l'année en cours. Nous essayerons de concrétiser les propositions du département Ressources humaines, nous ferons de notre mieux, mais nous comptons aussi sur votre compréhension.



EXAMEN DE FIN DE SEMESTRE
SEMESTRE D'AUTOMNE
Session Normale - Janvier 2016

Épreuve : TEC de perfectionnement
Enseignant : RGUIOUI
Niveau : DENC G - 3ème année – Semestre 5
Jour/Date : Mardi 19/01/2016 à 11h30
Durée : 1h30

Voici une transcription d'un oral de réunion :

Service d'un centre de formation

10 personnes sont présentes à la réunion.

M^{re} Corinne LUCIANI (responsable du service), Pamela ADAM (formatrice en anglais), Julie BOREL (secrétaire de direction), Isabelle LEBRUN (secrétaire chargée des dossiers de stagiaire), Jean DEMOULIN, Elisabeth FROMENTIN, Dominique MILLET, Andrée TELLIER, Hélène VURALET, Marc YVELOT (formateurs) et 4 autres formateurs n'ont pas assisté à cette réunion.

Corinne LUCIANI : Bonjour à tous en ce début de mois de septembre. J e vois que vous avez l'air reposé.

Je vous réunis aujourd'hui pour ^{45 min} $\frac{3}{4}$ d'heure maximum, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, je tiens à faire moi-même le point sur nos résultats aux examens de juin, bien que certains d'entre vous soient déjà au courant.

On a eu en effet pas mal de coup de fil d'enseignants pendant l'été. Je vous parlerai ensuite des différents problèmes surgis. Enfin je vous proposerai nos nouveaux axes de travail.

Ah tiens, voilà jean !

Jean DEMOULIN :

Excusez-moi de mon retard.

C. LUCIANI : Je regrette cependant que vous ne soyez pas au complet aujourd'hui. Enfin, j'espère que le compte rendu de cette réunion permettra à tous d'avoir les dernières informations. Tout d'abord, je suis heureuse de vous annoncer que nous

avons obtenu 87% de reçus au BTS en alternance. Nos diplômes internes, non encore homologués, ont quant à eux obtenu 90% de reçus. Comme vous le voyez, il serait dommage de ne pas continuer sur cette lancée, Je pense que notre grande force a été la qualité de notre coordination pédagogique. Cet été, en préparant la rentrée avec Hélène, nous avons pensé renforcer encore la qualité de la coordination en créant un cahier, très précis, qu'il faudra remplir avec rigueur. En particulier, pour éviter la surcharge de travail des salariés stagiaires, vous indiquer sur un tableau synoptique la date de vos devoirs et il faudra éviter plus de 2 devoirs par semaine.

Andrée TELLIER : Je fais amende honorable, je ne l'ai, en effet, pas souvent rempli ! C'est vrai que c'est fastidieux.

Hélène VULARET : Oui, mais c'est important. On voit aujourd'hui combien est primordiale la coordination sur ce type de cycle.

Pamela ADAM : Je trouve que c'est une très bonne idée d'indiquer en rouge ou en vert le rôle de la préparation. En effet, il ya des matières comme le français ou de nombreuses préparations ne s'imposent pas, je suppose.

Dominique MILLET : Oui, c'est vrai. au BTS, cette épreuve est très technique. En particulier la synthèse de documents.

Corinne LUCIANI : Je tiens à signaler ainsi le problème des absences. il faudra être plus rigoureux encore. En effet, voilà des gens qui suivent une formation en temps de formation très réduit par rapport à des cycles traditionnels. Il s'agit donc qu'ils soient présents le maximum de temps. Or ce n'est pas le cas. Il y en a qui ont eu 60h d'absence sur l'année c'est énorme.

7
110 d'abs

Jean DEMOULIN : Oui, pour des gens qui sont en cours deux jours par semaine cela équivaut à un mois d'absence.

Isabelle LEBRUN : Oui c'est énorme. C'est un problème que je côtoie tous les jours.

Corinne LUCIANI : Il faudra ensemble chercher une solution. On en parlera à la prochaine réunion. Je voudrai maintenant aborder un nouvel axe. Jean, tu peux nous parler des mémoires.

non
choix

Jean DEMOULIN : Oui, vous vous rappelez qu'en juin notre problème était de faire avancer plus rapidement le rapport de stage. Or ; on a eu une idée avec Dominique je vous la soumetts. Ne pouvons- nous pas, en devoir sur table de français imposer la

rédaction, par exemple, de l'historique pour la 1^{ère} année et de l'existant pour la 2^e année ? Deux professeurs pourraient même noter ce devoir : le contenu par le professeur d'organisation et la forme par le professeur de français.

Dominique MILLET : Pour éviter le recopiage systématique de brochures d'entreprise, ils pourront utiliser une chronologie. Les salariés stagiaires seraient ainsi obligés de reformuler de façon personnelle un texte. Pour l'existant, par contre, toutes les notes prises à l'avance seraient admises au moment de l'épreuve. Cette formule contraindrait chacun à se jeter dans l'eau et nous serions sûrs ensuite que tout le monde suivrait le même rythme. Les mémoires de la 2^e année pourraient même être achevés en janvier si on rythmait de façon rigoureuse tous ces devoirs.

Andrée TELLIER : C'est une bonne idée. Je suis curieux d'en voir l'impact. Je ne sais pas comment vont réagir les stagiaires.

Isabelle LEBRUN : Il me semble qu'ils devraient bien réagir. Ils se plaignent souvent de peu de temps disponible pour écrire. ils s'angoissent alors sur le temps qui passe et leur peu de production écrite. Il y a parfois un décalage de trois mois de retard pour certains par rapport aux autres.

Corinne LUCIANNI : Bon, je crois que nous allons tenter ce genre d'expérience. Qu'en pensez-vous ?

Les participants : Oui- oui nous allons nous organiser dans ce sens. *decision*

Corinne LUCIANNI : Nous ferons le point sur votre organisation à la prochaine réunion. Par ailleurs, nous avons eu idée de monter pour la 1^{ère} et 2^e année un séminaire de deux jours sur les méthodes. En effet, de vos bilans de juin ressortait le problème des méthodes

Il va falloir s'arrêter car l'heure tourne et certains reprennent les cours.

Je vous communiquerai par note la date de la prochaine réunion et nous trouverons une plage commune. Merci de votre présence aujourd'hui sur votre heure de déjeuner.

Travail à faire :

Rédigez le compte rendu thématique de cette réunion tout en veillant à respecter les règles qui régissent cet écrit professionnel.

Bon courage !



Université Abdelmalek Essaâdi

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Adresse : B.P.1255 Tanger Principal - Maroc. Fax : 039 31-34-93

Tel : 05 39 31 34 87 / 88 / 89 Fax: 05 39 31-34-93

Site web : www.encgt.ma

EXAMEN DE FIN DE SEMESTRE

Session d'automne

Épreuve : Méthodologie et Communication
Enseignant : RGUIOUI
Niveau : 3ème année – Semestre 5
Jour/Date : SAMEDI 31/12/2016 à 16h30
Durée : 1h30

Énoncé:

En tant que chef de personnel, vous êtes chargé (e) par la note n° 230 du 27 écoulé de proposer un cadre en vue de participer au stage de perfectionnement suivi d'un voyage d'étude.

La première sélection a permis de retenir les trois personnes suivantes:

Cadres informations	M. AYOUCH	Mme BADDOU	M. CHAOUI
-Date de naissance	03/07/62 <i>Su-</i>	18/11/70 <i>66</i>	04/05/67 <i>69 no</i>
-Situation familiale	Marié	Mariée	Célibataire
-Nombre d'enfants	2	0	-
-Diplôme	Brevet Supérieur d'études Sociales	Brevet professionnel de Secrétariat	Brevet de Technicien Electronique
-Service	Comptabilité	Secrétariat Générale	Recherche
-Date d'entrée	01/10/88	15/03/96	10/06/92
-Appréciation	Bien note, actif, apprécié par les chefs et collègues	Très active, efficace suit des cours de perfectionnement en anglais	Célibataire Très bien noté, caractère agréable, esprit ouvert, cherche à se cultiver suit des cours de promotion sociale

Vous savez également que:

- **M. AYOUCH** a déjà participé (il y a 2 ans) à un colloque organisé à Rabat. Le programme du stage ne concerne pas directement sa spécialité.
- **Mme BADDOU** pour plusieurs raisons pourrait être retenue mais son absence tout un mois bloquerait la bonne marche du service.

Signature
1

- **M. CHAOUI** aussi méritant que les deux premiers, a rédigé récemment un mémoire dont le thème correspond au programme du stage. Son absence serait compensée et il n'a aucun problème sur le plan familial. ✓

Travail à faire:

Rédigez le rapport correspondant et donnez par ordre de priorité le choix de ces cadres.

Bon courage!

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes, located on the left side of the page.



Université Abdelmalek Essaâdi
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
National School of Management
Tél : 039-31-34-87/88/89, Fax : 039-31-34-93 , Adresse: B.P 1255 Tanger-Maroc
E-Mail : www.encgt.ma

Examen en T EC

Niveau: 3^{ème} année

Durée: 2 heures

1. Production d'un écrit professionnel :

La TEXTISO est une société qui emploie 700 salariés et pratique le travail posté sur plusieurs chaînes, le taux d'absentéisme est très important. Une enquête montre que les ouvriers, jeunes pour la plupart, sont sans qualification spéciale. Le travail répétitif qu'ils effectuent est sans intérêt et ne leur offre aucune perspective d'avenir.

La Direction envisage de mettre en place, en liaison avec l'Education Nationale, une formation destinée aux salariés souhaitant acquérir, à moyen terme un baccalauréat professionnel. Cette formation débutera à partir du mois février. Début Janvier, le Directeur vous remet un extrait du compte rendu de la dernière réunion qui s'est déroulée en présence des délégués syndicaux. Il vous précise que les inscriptions doivent être enregistrées avant fin Janvier auprès des contremaîtres respectifs.

Extrait du compte rendu de l'intervention du Directeur

Notre société connaît des évolutions technologiques qui entraîneront à terme des mutations dans le contenu des emplois.

Afin d'anticiper ces évolutions, la Direction, en accord avec les organisations syndicales, entend :

- Elever la qualification des employés.
- Développer des possibilités de carrière en facilitant la progression par la formation.

De plus, comme les futurs recrutements au sein de l'entreprise se feront au minimum au niveau du baccalauréat professionnel, la TEXTISO a choisi d'offrir aux salariés déjà présents à l'entreprise et qui ne possèdent pas de qualification particulière, la possibilité d'acquérir une formation reconnue. Cette décision concerne le quart des effectifs, soit environ 180 employés.

Dans un premier temps, seule une formation générale est envisagée ; il s'agit d'une remise à niveau en mathématiques et en français.

Les cours auront lieu hors du temps du travail et sur la base du volontariat.

L'option retenue est de mettre en place, au sein même de l'entreprise, un centre de formation individualisée. Ce centre ouvert 2 jours par semaine le mardi et le jeudi de 8h à 13h et de 15h à 18h en libre service sous la responsabilité de 2 formateurs.

Chaque stagiaire progressera à son rythme et la formation dure globalement 32 semaines.

Travail à faire :

- ✓ a. A partir des données qui vous sont fournies, rédigez la note correspondante qui sera destinée au personnel.
b. Rédigez un rapport succinct qui sera envoyé au Ministre de l'Éducation Nationale

2. Analyse d'une situation de communication orale professionnelle :

Consigne :

Lisez l'enregistrement ci-dessous et procédez à son analyse selon le schéma approprié.

L'hôtesse : « Etablissement LUMINOR, bonjour ! »

Le correspondant : « Euh ! Bonjour, Madame. Eh bien voilà ! je viens d'avoir votre facture et j'en suis très mécontent car j'ai constaté une erreur à mon détriment. »

L'hôtesse : « Je vais vous mettre en communication avec M. Durand, responsable de la facturation. Mais qui dois-je annoncer ? »

Le correspondant : « Monsieur Duhamel des Etablissements Luminance ».

L'hôtesse : « un instant, je vous prie... »

(ATTENTE MUSICALE)

M. Durand : « Monsieur Durand à l'appareil ».

Le correspondant : « Bonjour, Monsieur. Comme je l'ai déjà dit à votre standardiste, j'ai constaté une erreur dans la facture que vous m'avez fait parvenir ».

M. Durand : « Pouvez-vous me préciser le numéro et la date de cette facture ? »

Le correspondant : « Attendez ! Je ne l'ai pas près de moi. Je vais la chercher... »

(Plusieurs minutes d'attente)

Ça y est, je l'ai retrouvée. Elle est datée du 10 octobre et porte le numéro 458 ».

M. Durand : « Pouvez-vous me préciser la nature de l'erreur ? ».

Le correspondant : « vous avez oublié la réduction de 3% à laquelle j'ai droit ».

M. Durand : « Vous voulez sans doute parler de la remise ? ».

Le correspondant : « Evidemment ! ».

M. Durand : « Veuillez patienter quelques instants, je procède à la vérification... »

(ATTENTE MUSICALE)

M. Durand : « Monsieur Duhamel ? »

Le correspondant : « Oui... »

M. Durand : « Votre réclamation est tout à fait justifiée. Le montant de votre commande s'élève à plus de 5000 €, vous bénéficiez de la remise de 3%. Je vous prie de bien vouloir excuser cet oubli. Je vous envoie une facture rectificative annulant et remplaçant la précédente ».

Le correspondant : « D'accord, mais faites-le rapidement ! Au revoir. »

(Il raccroche)

Bon courage !