

UNIVERSITÉ DE DOUALA

Ecole Normale Supérieure
d'Enseignement Technique

EPREUVE PROFESSIONNELLE de SYNTHESE : Niveau 3
(Durée 5 h + 15 mn de lecture)

FICHE d'IDENTIFICATION

- Raison sociale : « Socatoul » Société Camerounaise de Tourisme et de Loisirs
- Boîte postale : 2200 Yaoundé
- Téléphone : 50 01 01 40
- E.mail :
- Directeur général : TIAW André Raymond
- Votre poste : Secrétaire

Votre journée de travail débute par une pile de dossiers à traiter dont voici la composition :

- dossier 1 : Travaux de Synthèses ;
- dossier 2 : Travaux d'Organisation et Méthode ;
- dossier 3 : Classement ;
- dossier 4 : Commerce.

PREMIERE PARTIE : Dossiers 1 & 2

I - TRAVAUX de SYNTHESE (35 pts)

1.1 - La Socatoul (Société Camerounaise de Tourisme et de Loisirs) a pour activité principale : Tourisme et Loisirs surtout promouvoir le tourisme au Cameroun, cette Afrique en miniature.

Vous êtes secrétaire dans cette structure où sont traités annuellement plus de 10 000 dossiers. La société emploie 16 personnes chargées des travaux divers y compris les travaux administratifs. Depuis l'arrivée au sein de l'entreprise, il y a environ 03 mois, de l'assistante de direction en la personne de Mme MAKUETE Jeanne, elle a remarqué que l'utilisation du photocopieur n'est pas sans poser quelques problèmes. Elle a pris soin de reporter sur le graphique, les observations d'une journée, les difficultés rencontrées (annexes 1 et 2) qu'elle vous remet pour faire le nécessaire.

TAF : 10 pts

- 1° Calculez : le nombre de travaux : demandes par jour, réalisés par jour et en attente. (1,5 pt)
- 2° Combien de temps faudra-t-il pour réaliser les travaux demandés dès la deuxième heure ? (1,5 pt)
- 3° Quel est le coût d'attente pour l'entreprise ? (1 pt)

4° Présentez le tableau estimatif avec l'hypothèse de deux photocopieurs et à l'aide d'un graphique visualisez cette situation (5 pts)

5° Quelles seraient les économies mensuelles effectuées par la société sur le temps d'attente ? (1 pt)

1.2 - Socatoul a déjà une idée bien précise. quant à la réalisation d'une brochure réservée uniquement aux différents sites touristiques qui existent au Cameroun.

TAF : 25 pts A partir des éléments de l'annexe 3

1° Présentez le tableau de programmation des différentes tâches (5 pts)

2° Tracez le graphe (8 pts)

3° Matérialisez à l'aide d'un planigramme d'ordonnement les différentes tâches critiques (6 pts)

4° Présentez le tableau de répartition des effectifs par tâches et le total de l'effectif nécessaire (6 pts)

II - TRAVAUX d'ORGANISATION et de METHODE (30 pts)

2.1 - Il arrive souvent que Socatoul. se retrouve face à des annulations de séjour Pour ne plus se laisser surprendre, elle a tenu à faire une mise au point (annexe 4).

TAF : Présentez une table de décision informatisée avec initialisation (15 pts)

2.2 - Afin de limiter les désagréments aux clients suite aux appels téléphoniques restés sans réponses, Socatoul souhaite déterminer le moyen à adopter, pour le recrutement d'une deuxième standardiste. La formule la plus satisfaisante devrait répondre aux conditions suivantes :

- coût d'un recrutement $\leq 25\ 000$ francs,
- candidatures adaptées au poste proposé,
- demandes d'emploi nombreuses et,
- recrutement dans un délai ≤ 30 jours.

Les moyens envisagés sont les suivants :

A - Passer une annonce dans un journal (annonce décrivant le poste et définissant le profil : coût 40 000 francs :

B - Passer une annonce dans la radio locale (20 secondes : coût 50 000 francs) ;

C - Placer les offres dans les écoles spécialisées (affiche précisant les caractéristiques du poste et du profil souhaité : candidatures peu nombreuses) :

D - Utiliser ses relations personnelles :

E - Distribuer les documents dans les foires et salons.

TAF : Recherchez les solutions possibles à l'aide de la matrice d'analyse et trouvez un synonyme à cette matrice (15 pts)

DEUXIEME PARTIE : CLASSEMENT (20 pts)

La société vient d'éditer une nouvelle encyclopédie « 365 JOURS » en 12 volumes qui s'adresse à tout le monde. Celle-ci réunit tout le savoir humain. L'index alphabétique des divers chapitres traités et les sujets sont précédés de leur numéro de Classification Décimale Universelle (CDU) annexe 5

TAF :

- 1° Classez ces sujets en respectant l'ordre de la CDU (4 pts)
- 2° Faites ressortir le titre de chaque division principale (à l'intérieur, inscrire seulement les numéros classés) (10 pts)
- 3° Complétez le tableau de l'annexe 6 par les différents procédés de classement (6 pts)

TROISIEME PARTIE : COMMERCE (15 pts)

TAF :

- 1° Donnez le rôle des différentes personnes qui interviennent dans le règlement par chèque (2 pts)
- 3° la plupart des chèques portent au recto deux barres obliques et parallèles pré-imprimées. Quelle est l'utilité du barrement ? Donnez les caractéristiques de différents barrements que vous connaissez (6 pts)
- 4° En quelle circonstance l'émission d'un chèque n'est pas forcément un acte de commerce ? (3 pts)
- 5° Comment appelle-t-on les documents qui accompagnent la marchandise dans les modes de transport suivants : (4 pts)

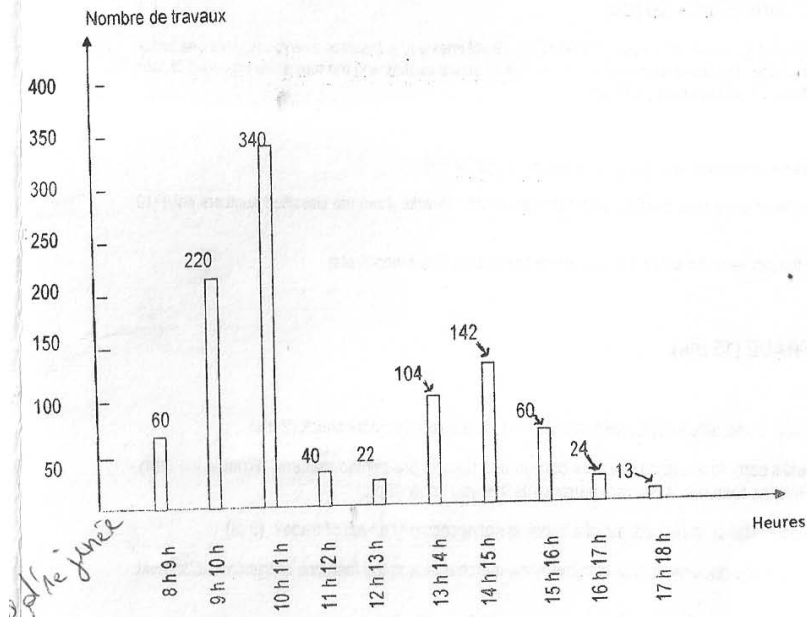
- routier
- maritime

- fluvial
- ferroviaire

Annexe 1 : difficultés rencontrées

- un seul photocopieur au 2^{ème} étage, les employés attendent longtemps devant l'appareil avant de pouvoir s'en servir.
- tous les employés attendent environ trente minutes par jour au photocopieur,
- soixante travaux peuvent être effectués en moyenne par le photocopieur par heure,
- une heure d'employé (salaire + charges) est évaluée à 1 150 francs,
- l'acquisition d'un deuxième photocopieur adapté revient à 60 000 francs.

Annexe 2 : Demande de travaux photocopiés



Annexe 3

Tâches	Tâches antérieures	Durée en jours	Effectifs
A	-	2	3
B	A	4	3
C	B	1	1
D	C	2	2
E	B	1	1
F	A	1	3
G	A	2	4
H	F	3	2
I	EH	1	5
J	G	3	3
K	J	1	1
L	D	4	2
M	LKI	2	6

Annexe 4

Il peut arriver que, malheureusement l'on ne puisse plus partir comme prévu dans ce cas l'annulation téléphonique doit être confirmée par lettre recommandée avant le début du séjour, la date de la poste faisant foi.

Ainsi il vous sera retenu :

- les frais d'établissement du dossier soit 10 000 francs, si vous annulez au moins trente jours avant la date prévue de votre arrivée ;
- votre acompte, soit 25 % du montant total de votre séjour ou forfait, si vous annulez entre vingt neuf et quinze jours avant la date prévue de votre arrivée ;
- 75 % du montant total de votre séjour ou forfait si vous annulez entre quatorze et trois jours avant la date de votre arrivée ;
- le montant total de votre séjour ou forfait, si vous annulez moins de trois jours avant la date prévue de votre arrivée ou en cas de non-présentation au lieu du séjour.

Le montant de l'assurance 100 000 francs par dossier ne sera pas remboursé quelle que soit la date de l'annulation

Annexe 5

INDEX ALPHABETIQUE DES DIVERS SUJETS DE L'ENCYCLOPEDIE « 365 JOURS »					
35	Administration	34	Droit	78	Musique
631	Agronomie générale	33	Economie politique et sociale	292 et 293	Mythologie
641	Aliments, art culinaire	37	Enseignement	929, 209	Noms de famille et origine
711	Aménagement du territoire	572, 9	Ethnologie, théorie des races	389, 694	Normalisation française
645	Ameublement	396	Féminisme, condition de la femme	355, 3	Organisation des forces militaires
930, 26	Archéologie	398, 33	Fêtes (jours de)	639, 2	Pêche
72	Architecture	332, 9	Finances	75	Peinture
7	Arts	336, 2	Fiscalité	1, 3	Philosophie
52	Astronomie	398	Folklore	77	Photographie
792, 8	Ballets	0, 4	Généralités	53	Physique
57	Biologie	914, 4	Géographie de la France	639, 3	Pisciculture
58	Botanique	9	Géographie et histoire	32, 6	Politique
529	Calendrier - mesure du temps	55	Géologie	637	Produits des animaux domestiques
738	Céramique	550, 3	Géophysique		Religion
639, 1	Chasse	931 à 939	Histoire ancienne	2, 6	Sciences appliquées
332, 76	Chèques	944	Histoire de la France	6	Sciences sociales
54	Chimie	07, 8	Journaux	3, 7	Sculpture
791, 45	Cinéma	8	Littérature	730	Technique et Industrie
778, 5	Cinématographie	5	Mathématiques - Sciences naturelles	62	Théâtre
791, 8	Cirque	61	Médecine	792	Tourisme
38	Commerce	669	Métallurgie	795, 6	Zooteknique générale
383 à 388	Communications et transports	11, 4	Métaphysique	636, 08	
793, 3	Danse	551, 5	Météorologie		
79	Diversissement, jeux, sports	312, 4	Monnaie		

Annexe 6

Procédés	Principes	Avantages	Inconvénients

UNIVERSITÉ DE DOUALA

Ecole Normale Supérieure
D'Enseignement Technique

PROFESSIONAL TEST of SYNTHESIS: Level 3
(Duration 5 h + 15 mn for reading)

IDENTIFICATION

- Name : « Socatoul » Société Camerounaise de Tourisme et de Loisirs
- P.O Box : 2200 Yaoundé
- Phone : 50 01 01 40
- E.mail : Socat@gmail.com
- General Manager : TIAW André Raymond
- Your post : Secretary

Your work day starts by a battery of files to treat of which here is the composition:

- file 1: Works of Syntheses;
- file 2: Works of Organization and Method;
- file 3: Ordering;
- file 4: Trade.

FIRST PART: Files 1 & 2

I - WORKS of SYNTHESIS (35 pts)

1.1 - the Socatoul (Society Cameroonian of Tourism and Leisures) has for main activity: Tourism and Leisures especially to promote the tourism in Cameroon, this Africa in miniature.

You are a secretary in this structure where is treated more than 10 000 files annually. The society uses 16 people loaded of the various works including the administrative works. Since the arrival within the enterprise, there are about 03 months, from the direction assistant to the person of Mrs. MAKUETE Jeanne; she/it noticed that the use of the photocopier is not without posing some problems. She/it took care to report on the diagram, the observations of one day, the met difficulties (appendices 1 and 2) that she/it hands you to make the necessary.

Work : 10 pts

- 1° Calculate: the number of works: asked per day, achieved per day and in waiting. (1,5 pt)
- 2° How long it to achieve works asked since the second hour will be necessary? (1,5 pt)
- 3° What is the cost of waiting for the enterprise? (1 pt)

4° Present the approximate picture with the hypothesis of two photocopiers and with the help of a diagram visualize this situation (5 pts)

5° What would the monthly savings be done by the society on the time of waiting? (1 pt)

1.2 - Socatoul already has a very precise idea, as for the realization of a reserved booklet solely to the different tourist sites that exist in Cameroon.

Work : 25 pts from the elements of the annex 3

1° Present the picture of programming of the different tasks (5 pts)

2° Draw the graph (8 pts)

3° Materialize with the help of a planigramm of organization the different tasks critiques (6 pts)

4° Present the picture of distribution of the strengths by tasks and the total of the necessary strength (6 pts)

II - WORKS OF ORGANIZATION AND METHOD (30 PTS)

2.1 - he/it often arrives that Socatoul, meet facing annulments of stay. For more to let itself/themselves surprise, she/it was anxious to make a clarification (annex 4).

Work: Present a computerized decision table with initialization (15 pts)

2.2 - in order to limit the annoyances to the customers following the telephonic calls remained without answers, Socatoul wishes to determine the means to adopt, for the recruitment of a second telephone operator. The most satisfactory formula should answer the following conditions:

- cost of a recruitment $\leq 25\ 000$ francs,
- candidacies adapted to the proposed station,
- numerous demands of use and,
- recruitment in a delay ≤ 30 days.

The considered means are the next one:

A - to Pass an announcement in a newspaper (announcement describing the station and defining the profile: cost 40 000 francs;

B - to Pass an announcement in the local radio (20 seconds: cost 50 000 francs);

C - to Place the offers in the specialized schools (poster specifying the features of the station and the profile wished; candidacies few);

D - Use his personal relations;

E - to Distribute the documents in the fairs and lounges.

Work: Search for the possible solutions with the help of the matrix of analysis and find a synonym to this matrix (15 pts)

SECOND PART: ORDERING (20 pts)

Sacatoul has just published a new encyclopedia "365 DAYS" in 12 volumes that address to everybody. This one unites the whole human knowledge. The alphabetic index of the various chapters treats and the topics are preceded of their number of Universal Decimal Classification (UDC) annex 5.

Work:

- 1° Classify these topics while respecting the order of the UDC (4 pts)
- 2° Have the title of every main division taken out again (inside, to write down the classified numbers only) (10 pts)
- 3° complete the picture of the annex 8 by the different processes of ordering (6 pts)

THIRD PART: TRADE (15 pts)

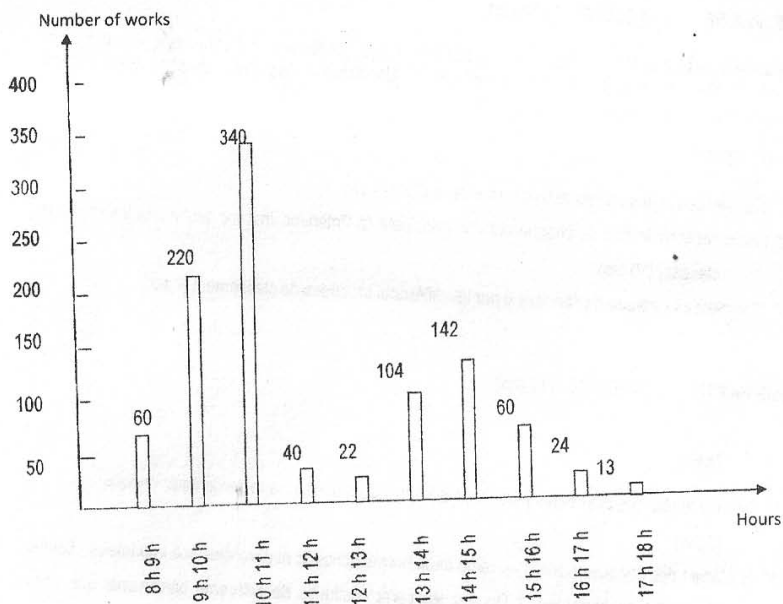
Work:

- 1° Give the role of the different people that intervenes in the regulation by check (2 pts)
- 3° most checks carry to the recto two bars oblique and parallel pre-printed matters. What is the utility of the barrement? Give the features of different barrements that you know (6 pts)
- 4° In what circumstance the broadcast of a check is not necessarily an act of trade? (3 pt)
- 5° How one calls the documents that come with the merchandise in the fashions of transportation next one: (4 pts)
 - road
 - fluvial
 - maritime
 - railway

Annex 1: difficulties met

- only one photocopier to the 2nd floor, the employees wait a long time before the device before can serve itself/themselves of it,
- all employees wait about thirty minutes per day to the photocopier,
- sixty works can be done on average by the photocopier per hour,
- one hour of employee (salary + loads) is valued to 1 150 francs,
- the acquirement of a second photocopier adapted comes back to 60 000 francs.

Annex 2: Demand of works photocopied



Annex 3

Tasks	Past tasks	Duration / days	Number
A	-	2	3
B	A	4	3
C	B	1	1
D	C	2	2
E	B	1	1
F	A	1	3
G	A	2	4
H	F	3	2
I	EH	1	5
J	G	3	3
K	J	1	1
L	D	4	2
M	LKI	2	6

Annex 4

He/it can arrive that, unfortunately one cannot leave more as foreseen, in this case the telephonic annulment must be confirmed by registered letter before the beginning of the stay, the date of the post office making faith.

So he/it will be kept you:

- the expenses of establishment of the file are 10 000 francs, if you annul at least thirty days before the date foreseen of your arrival;

- your deposit, either 25% of the total amount of your stay or forfeit, if you annul between twenty nine and fifteen days before the date foreseen of your arrival;

- 75% of the total amount of your stay or forfeit, if you annul between fourteen and three days before the date of your arrival;

- the total amount of your stay or forfeit, if you annul less than three days before the date foreseen of your arrival or in case of non presentation instead of the stay.

The amount of the insurance 100 000 francs by file, won't be repaid, whatever is the date of the annulment.

Annex 5

INDEX ALPHABETIQUE DES DIVERS SUJETS DE L'ENCYCLOPEDIE « 365 JOURS »					
35	Administration	34	Droit	78	Musique
631	Agronomie générale	33	Economie politique et sociale	292 et 293	Mythologie
641	Aliments, art culinaire			929,209	Noms de famille et origine
711	Aménagement du territoire	37	Enseignement		Normalisation française
645	Ameublement	572.9	Ethnologie, théorie des races	389,644	Organisation des forces militaires
930.26	Archéologie	396	Féminisme, condition de la femme	355.3	Pêche
72	Architecture			639.2	Peinture
7	Arts	398.33	Fêtes (jours de)	75	Philosophie
52	Astronomie	332	Finances	1	Photographie
792.8	Ballets	336.2	Fiscalité	77	Physique
57	Biologie	398	Folklore	53	Pisciculture
58	Botanique	0	Généralités	32	Politique
529	Calendrier - mesure du temps	914.4	Géographie de la France	637	Produits des animaux domestiques
738	Céramique	55	Géographie et histoire	2	Religion
639.1	Chasse	550.3	Géologie	6	Sciences appliquées
332.76	Chèques	931 à 939	Géophysique	3	Sciences sociales
54	Chimie	944	Histoire ancienne	730	Sculpture
791.45	Cinéma	07	Histoire de la France	62	Tchèque et Industrie
778.5	Cinématographie	8	Journaux	792	Théâtre
791.8	Cirque	5	Littérature	796.5	Tourisme
38	Commerce		Mathématiques-	636.08	Zooteknique générale
383 à 388	Communications et transports	61	Sciences naturelles		
793.3	Danse	669	Médecine		
79	Divertissement, jeux, sports	11	Métallurgie		
		551.5	Métaphysique		
		332.4	Météorologie		
			Monnaie		

Annex 6

Proceeds	Definitions	Advantages	Inconveniences