

# ETUDE DE CAS

NOTE

QUESTION-NAIRE

ORDINO-GRAMME

PROFIL DE POSTE

4

## MISE EN SITUATION

Vous travaillez comme stagiaire dans une ONG internationale « EPANOUISSEMET POUR TOUS », 12 BP ABIDJAN 12 et basée à Port-Bouët.

Cette organisation contribue à l'amélioration de la qualité de vie et l'épanouissement de tous les citoyens du monde. Elle est repartie en plusieurs services dans lesquels vous devez effectuer des rotations.

### ACTIVITÉ

1

Monsieur KOUAKOU Marcellin, Directeur General a constaté depuis un certain moment des sinistres (vols répétitifs) qui se produisent dans les locaux de l'organisation. Après plusieurs enquêtes, il ressort que le vol se produit au même moment (entre midi et deux).

En effet, tous les salariés se trouvent dans un restaurant situé à deux km de l'organisation (de nombreuses absences dans les locaux). Pour éviter toute situation désagréable, le Directeur a créé un restaurant au sein de l'organisation.

Il vous demande de rédiger une note à adresser à tout le personnel pour lui faire savoir que le restaurant est désormais ouvert tous les jours ouvrables. Ils pourront y prendre leur repas à moindre coût et dans les meilleures conditions.

Les agents de sécurité sont plus particulièrement sollicités à garder les locaux. Par ailleurs, tout agent de sécurité absent à son poste sera responsable du sinistre survenu dans son service.

*Travail à faire : Rédigez cette note n°.....*

Réalisé par  
Odeci Peoul AGBA  
Professeur de T.A.B.

**ACTIVITÉ****2**

Quelques semaines plus tard, les salariés refusent de prendre leur repas dans le nouveau restaurant créé. L'ONG étant spécialisé dans la qualité de vie et l'épanouissement des employés, le Directeur vous demande de rédiger un questionnaire à l'attention de tous les salariées afin de connaitre leurs opinions sur le restaurant créé.

Ce questionnaire devra être déposé au secrétariat de la Direction dans les 24 heures suivantes. Dans ce document, ils donneront les raisons de leur absence au restaurant et feront si possible des propositions

*Travail à faire : Réalisez ce questionnaire*

**ACTIVITÉ****3**

Vous êtes maintenant au service commercial de l'organisation ; vous devez enregistrer toutes les commandes de produits reçues par les clients

Lorsque vous recevez les commandes téléphoniques vous vous renseignez sur l'identité du client.

- ✓ S'il s'agit d'un fidèle et que sa commande est importante une remise de 10% lui est consentie.
- ✓ S'il s'agit d'un client occasionnel vous concevez un imprimé client nouveau si il est au moins à sa deuxième commande et que toutes ses commandes sont importantes il bénéficie des mêmes conditions que celui du client fidèle a défaut une remise de 5%
- ✓ Vous procédez aussi à la vérification des modes de règlement si le règlement est au comptant un escompte de 3% est accordé dans le cas contraire règlement par traite à 30 jours fin de mois

*Travail à faire : Présentez cette procédure sous forme d'un schéma*

**ACTIVITÉ****4**

Vous êtes maintenant au service du personnel sous la responsabilité de DADI René.

Vous devez recruter un candidat. En effet, un nouveau bureau Gestion du Personnel vient d'être créé par Mlle BEHI Bénédicte. Elle est débordée des tâches administratives. Elle adresse un courrier de demande de secrétaire Bureautique auprès du chef du personnel.

M. DADI vous demande de vérifier les lettres et CV récents afin d'examiner le dossier des candidats qui remplissent les conditions suivantes :

- Très rapide dans la saisie ;
- Bonne rédaction du courrier ;
- Bonne prise sténographique ;
- Maîtriser l'outil informatique (T.T.X.) ;
- Très discrète, très bonne présentation, très ponctuel ;
- Bonne capacité professionnelle ;
- Expérience de 3 ans ;
- Très courtoise ;
- Bonne facilité de contact ;
- Etc.

*Travail à faire : Présentez ce document.*

**NB** : Le candidat devra avoir au moins un BAC G1

Réalisé par  
Odessi Raoul AGBA  
Professeur de T.A.B.