



L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé.

LE GROUPE SVAMC

Créée dans la Corne de l'Afrique depuis plus de quarante ans, la SVAMC est une société à responsabilité limitée.

Le groupe SVAMC est le vendeur exclusif dans la région, des voitures de marque SUZUKI. Le siège social est basé à Djibouti mais il a ouvert des filiales dans le pays de la région (Ethiopie, Somalie, somalie land).

De leur siège de Djibouti, le groupe fournit plusieurs services, y compris la vente et la réparation de voitures, camions, chariots élévateurs, minibus, motos et équipements de climatisation.

Les dossiers suivants sont à traiter :

Dossier 1 : La performance

Dossier 2 : La réunion

Les Annexes suivants sont à exploiter :

Annexe 1 : Nombre de camions vendues par an

Annexe 2 : Extrait d'une réunion

DOSSIER 1 La performance (40 points)

Le directeur général a réuni l'année dernière l'ensemble de ses collaborateurs et a exprimé son souhait d'augmenter les ventes de chaque site de 10 %.

Le groupe a publié le résultat de cette année (**annexe 1**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 1**

1. Quelles sont les qualités d'une bonne information ?
2. Présenter et identifiez dans un tableau les différentes natures d'informations.

3. Calculer le taux d'évolution de chaque type de marque de camions par année. Présenter votre travail dans un tableau (arrondir le résultat à l'unité le plus proche). Faites un court commentaire.

DOSSIER 2 – La réunion (30 points)

Le Groupe SVAMC, située à la Zone industrielle, a également en outre, deux boutiques avec des parfums et des produits de beauté.

Mme. Abahina Houmed, titulaire d'un CAP (Certificat d'Aptitudes Professionnelles) occupe le poste d'assistante de direction depuis plus 20 ans. Elle a déposé un dossier pour faire valoir ses droits à la retraite à la fin de l'année. Les nombreux départs en retraite du personnel exécutif et d'encadrement ont conduit l'entreprise à recruter. M. Malick Omar, le directeur des ressources humaines, est en poste depuis moins d'un an dans l'entreprise et accompagne M. Henri Bellutchi (directeur général) dans cette démarche.

M. Henri Bellutchi a convoqué par courriel Mme. Abahina Houmed et M. Malick Omar, ce lundi matin à 10 heures pour une réunion qui se déroule dans son bureau (**annexe 2**). L'objectif est de définir le profil de l'assistante de direction mais aussi le niveau de formation de la personne qui remplacera Mme. Abahina Houmed.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 2** :

1. De quel type de réunion s'agit-il ? Justifier la réponse
2. Caractériser le conflit entre Mme. Abahina Houmed et M. Malick Omar, en indiquant sa ou ses sources.
3. Quelles sont les attitudes adoptées par chacun dans ce conflit ? Justifier la réponse.
4. Proposer un moyen de dépassement pour ce conflit.

ANNEXE 1 : Nombre de camions vendus par an

Année	Marque de camions	Suzuki camions	Isuzu camions
2011		37 000	20 000
2012		50 000	25 000
2013		70 000	32 000
2014		100 000	43 000
2015		150 000	60 000
2016		270 000	88 000

ANNEXE 2 : Extrait d'une réunion

M. Henri Bellutchi (*directeur général*) a convoqué par courriel **Mme Abahina Houmed** (*assistante de direction*) et **M. Malick Omar** (*le directeur des ressources humaines*), ce lundi matin à 10 h pour une réunion qui se déroule dans son bureau. L'objectif est de définir le profil d'assistante de direction pour un recrutement très prochain.

M. Henri Bellutchi : je vous ai convoqué afin que nous puissions définir dans les grandes lignes le profil du candidat qui prendra votre succession, **Mme Abahina Houmed**.

Mme Abahina Houmed : vous avez raison de vous y prendre dès maintenant car il s'agit d'un poste difficile

M. Henri Bellutchi : vous pouvez réellement nous aider dans l'élaboration de ce profil. Vous êtes à ce poste plus de vingt ans, me semble-t-il ?

Mme Abahina Houmed : exactement vingt-cinq ans de fidélité ! Pourtant même si la tâche était parfois très difficile, j'ai toujours apprécié mon travail.

M. Henri Bellutchi : Et nous vous félicitons ! Maintenant, réfléchissons au niveau de formation que nous allons exiger.

M. Malick Omar : nous avons besoin de définir un niveau de formation qui validera un certain nombre de compétences exigées pour le poste d'assistante de direction. Un bac +2, type BTS « Assistant de Direction » ou BTS gestion des PME, répondra à nos besoins du moment.

Mme Abahina Houmed : (*agacée, hausse le ton de sa voix*) : j'en ai vu des jeunes qui ont fait des études et qui ne savent rien faire ! Au final, on perd du temps à tout leur apprendre.

M. Henri Bellutchi : (*avec un sourire*) : Chère Abahina, il me sera très difficile de retrouver une perle telle que vous, c'est pourquoi il nous est indispensable d'avoir de sérieuses garanties quant aux compétences des candidats que nous allons recevoir.

Mme Abahina Houmed : (*visiblement satisfaite*) : Je comprends Monsieur.

M. Henri Bellutchi : Convenons donc d'un bac +2. Qu'en est-il de l'expérience.

Mme Abahina Houmed : le poste est difficile. Un débutant risque d'avoir beaucoup de difficultés. Souvenez-vous de la petite Marianne!

M. Malick Omar : (*semble ignorer la réponse d'Abahina Houmed*) : pour ma part, une expérience d'une année pour un poste similaire devrait convenir

Mme Abahina Houmed : Il est vrai que l'on peut prendre très vite de mauvaises habitudes dans le travail ! Et après, pour en changer c'est compliqué !

M. Henri Bellutchi : Alors convenons d'une expérience dans un poste similaire d'une année.

M. Malick Omar : J'en prends bonne note...

La réunion se poursuit donc, permettant de définir tous les autres éléments du profil d'assistante de direction.