

Code branche ORGES	Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique – Session 2011/2012	
Épreuve écrite	Branche Organisation et gestion d'activités	Division / Section CC
Durée épreuve 3 h		
Date épreuve 24 MAI 2012		

TRAVAUX À RÉALISER	ANNEXES À UTILISER ET/OU À COMPLÉTER	SAUVEGARDE SOUS
Travail n° 1 15 pts Établissement d'une liste de contrôle	Annexe 1	xxx_liste_de_contrôle
Travail n° 2 15 pts Classement géographique	Annexes 2 et 3 classement_géographique	xxx_classement_géographique
Travail n° 3 15 pts Planning	Annexe 4	xxx_planning
Travail n° 4 15 pts Imprimé en langue allemande	Annexe 5	xxx_imprimé

xxx étant le numéro de candidat





Tous les exercices sont à réaliser sur ordinateur à l'aide du logiciel Word 2007. Le logo de l'entreprise, disponible sur le réseau, doit figurer dans l'en-tête de chaque document.

La police d'écriture à utiliser pour tous les travaux est Arial, taille 12, sauf indication contraire.

N'oubliez pas d'indiquer dans chaque pied de page votre numéro de candidat.




Mise en situation


Vous effectuez un stage comme assistant(e) de direction auprès de l'entreprise



LES GENTLEMEN DU DÉMÉNAGEMENT

15 rue du Chemin de Fer
L-8057 Bertrange

 26 18 98 10

 26 18 98 20

 www.gentlemen.lu

 gentlemen@pt.lu

spécialisée dans les déménagements.

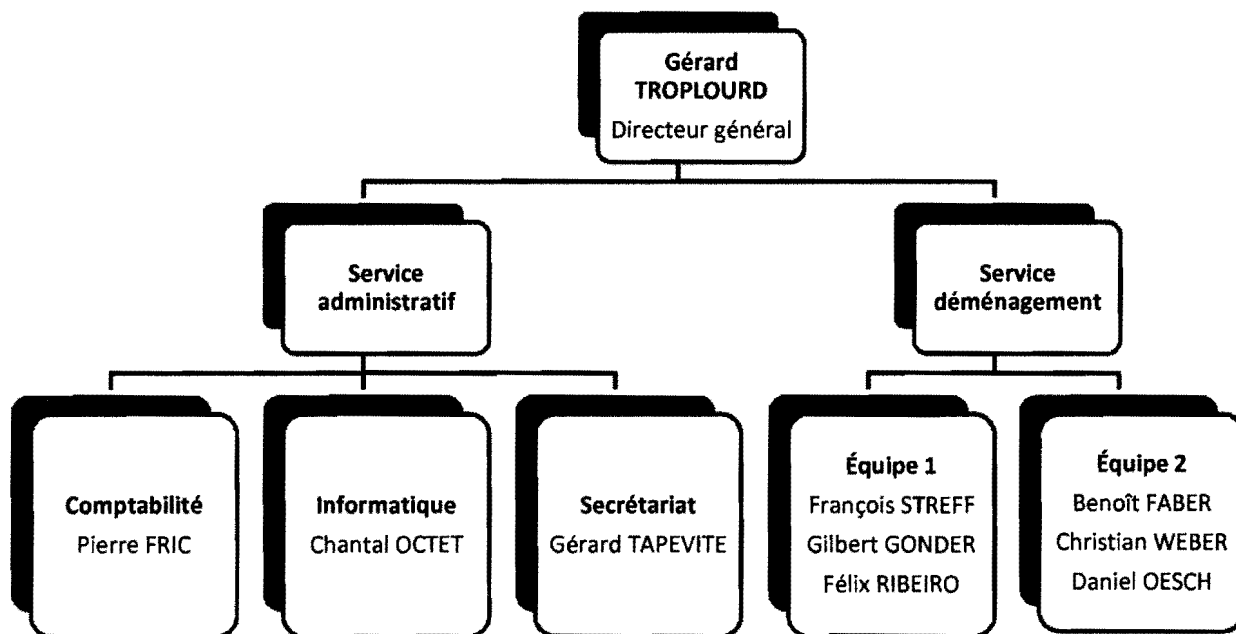
Depuis plusieurs années, cette entreprise familiale, créée en 2002, facilite les déménagements locaux, régionaux, nationaux et internationaux en prenant en charge le déménagement de A à Z: l'emballage, le montage et le démontage des meubles, équipements et objets personnels, le stockage dans le garde-meubles, et bien d'autres services selon le désir des clients.

Les clients bénéficient d'un service de déménagement sur mesure au meilleur prix.

La société est composée d'une équipe de 10 personnes dont 6 déménageurs professionnels qualifiés, 3 employés au service administratif et un directeur général. Sa structure permet une réactivité très appréciée par les clients.



ORGANIGRAMME



PARC VÉHICULAIRE

Le parc véhiculaire est composé des voitures suivantes:

3 camions porteurs

(Volume: 40 m³)



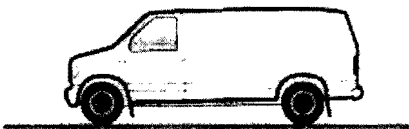
1 remorque de déménagement

(Volume: 60 m³)



2 camionnettes

(Volume: 16 m³)



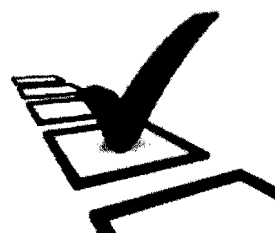
Attention: La remorque de déménagement ne peut être tirée que par un camion porteur.

Aujourd'hui, le ..., votre patron, Monsieur Gérard Troplourd vous demande d'effectuer les travaux suivants:

1. Établissement d'une liste de contrôle (Annexe 1)
2. Classement géographique de nouveaux clients (Annexes 2 et 3)
3. Élaboration d'un planning (Annexe 4)
4. Création d'un formulaire (Annexe 5)

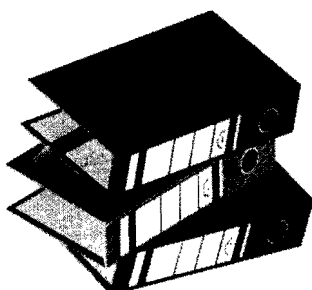
Travail 1

Vous participez à une réunion de service sur les démarches à entreprendre pour assurer un déménagement sans problème. Cette réunion a été enregistrée et votre patron vous demande d'établir une liste de contrôle à partir de cet enregistrement. Vous trouverez en annexe (Annexe 1) la transcription de cette réunion.



Établissez la liste de contrôle et sauvegardez-la sous *xxx_liste_de_contrôle*.

Travail 2



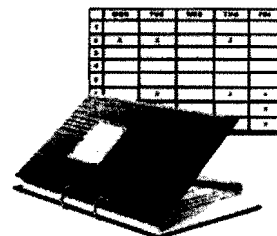
Ayant reçu de nombreuses demandes de devis pour un déménagement de la part de clients potentiels, Monsieur Troplourd vous demande de classer ces clients selon un ordre géographique. Pour vous aider dans votre tâche, il vous a laissé une copie de la procédure à suivre, un plan du pays ainsi que les cartes de visite des clients (Annexes 2 et 3).

Complétez le document *classement_géographique* et sauvegardez-le sous *xxx_classement_géographique*.

Travail 3

Les déménagements se font tous les jours du lundi au vendredi de 8.30 h à 17.30 h. Une pause de 60 minutes est obligatoire pour tous les déménageurs. Cette pause doit être prise entre 11.30 et 14.30 h.

Chaque déménagement est réalisé par une équipe. En cas de "gros" déménagement (volume > 100 m³), une deuxième équipe peut être prévue. 3 personnes peuvent être transportées dans tous les véhicules (sauf la remorque). Pour des raisons économiques, la remorque n'est utilisée que pour les déménagements dépassant 90 m³. Tous les déménageurs sont possesseurs d'un permis de conduire pour camion.



1 camion et 1 camionnette sont en révision au garage "Deutz" le jeudi.

Pour la semaine du 2 au 6 juillet, plusieurs déménagements sont prévus (Annexe 4).

Établissez le planning pour cette période. Faites-y figurer le nom du déménagement, les équipes, le volume à déménager ainsi que le(s) véhicule(s) à utiliser.

Le planning doit tenir sur une page en orientation paysage. Vous pouvez utiliser une police d'écriture de taille réduite (min. 8).

Sauvegardez sous *xxx_planning*.

Travail 4

Formular



Étant donné que beaucoup de clients lui réclament un imprimé pour faciliter l'état des lieux, Monsieur Troplourd vous prie de mettre au net la version allemande de cet imprimé (Annexe 5) en la disposant sur une page et en tenant compte des instructions suivantes:

Marges: 2 cm partout, sauf à droite: 1,5 cm

Police d'écriture et taille: Arial, 10, sauf pour le titre: Arial, 12, gras

Énumération: chiffres à aligner sur unité

Présentez ce document de façon attrayante et sauvegardez-le sous *xxx_imprimé*.

avril 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

mai 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

juin 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

juillet 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

août 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

septembre 2012						
lu	ma	me	je	ve	sa	di
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30



Annexe 1

- GT** Beaucoup de nos clients nous demandent quelles sont les démarches et formalités à accomplir pour un déménagement? Pouvons-nous les aider? Que pensez-vous de l'idée d'établir une liste de contrôle pour les conseiller?
- CO** C'est une très bonne idée. C'est vrai que plein de clients nous appellent et nous posent toujours les mêmes questions. Si on pouvait leur faire parvenir une liste de contrôle avec tous les conseils, ce ne serait pas plus mal. Eh bien, il faut bien sûr, avant tout, déterminer la date du déménagement. À partir de cette date, il faut résilier par lettre recommandée avec accusé de réception le contrat de location si vous êtes locataire. Ah oui, le délai légal de résiliation est de 3 mois.
- PF** De plus, il faut faire l'inventaire de tout ce qui est à déménager et estimer le volume à déménager.
- GT** Et c'est aussi à ce moment que les clients comparent les devis des déménageurs.
- CO** Un mois avant le déménagement, il faut penser à prendre rendez-vous pour l'état des lieux du domicile que vous quittez. Il faut aussi confirmer le devis avec le déménageur choisi et vérifier l'assurance du déménagement ainsi que la valeur des biens transportés.
- PF** Oolala, chose importante, il faut poser un ou deux jours de congé "déménagement" auprès de l'employeur et informer la poste de faire suivre le courrier à la nouvelle adresse.
- GT** Oui, mais le jour du déménagement approche, que faut-il faire deux semaines avant de déménager?
- CO** Il faut contacter les services municipaux sinon ils ne réservent pas d'emplacement pour le véhicule de déménagement. Ce serait aussi le moment idéal pour se débarrasser des objets inutiles qui ne fonctionnent plus, genre télé cassée, vieilles armoires,... En principe, le service des encombrants de la ville s'en charge, il suffit de les contacter.
- PF** Souvent ceux qui déménagent n'ont pas encore réfléchi à l'emplacement du mobilier dans chaque pièce de leur nouvelle résidence. Ce ne serait pas mal s'ils y pensaient, pour nous, ce serait un gain de temps considérable le jour du déménagement. Et bon nombre de ceux qui déménagent oublient de récupérer les costumes, robes,... qu'ils ont laissé au pressing ou au cordonnier du coin.
- CO** Ouaih, et tous les bidules qu'ils ont emprunté au voisinage. Quel stress pour restituer ces objets le jour du déménagement, il faudrait qu'ils y pensent aussi à ce moment.
- PF** Et les gamins et animaux qui traînent dans les pieds le jour du déménagement... prévenir quelqu'un pour qu'il garde ceux-ci le jour du déménagement devrait aussi se faire 14 jours en avance.

- GT** Une semaine avant l'arrivée des camions et camionnettes, les derniers cartons de déménagement devraient être terminés. Ce serait bien aussi d'emballer et de transporter séparément les objets de valeurs ou alors de les déposer à la banque.
- PF** Tous les beaux tableaux, rideaux, luminaires doivent également être prêts à ce moment-là. Ce n'est pas à nos déménageurs de retirer tout ce qui est encore accroché aux murs.
- CO** Tu te rappelles la semaine dernière? L'aquarium qui n'était pas vide! Et le congélateur et le réfrigérateur? La machine à laver et le sèche-linge? Bon c'est vrai, tout cela peut se faire la veille du déménagement au plus tard, mais quel stress! Il serait plus intelligent de tout avoir fait une semaine à l'avance.
- GT** Il faut aussi dire aux gens de regrouper tous les documents dont ils pourraient avoir besoin lors du déménagement... et qu'ils n'emballent pas déjà tout le matériel de nettoyage; il faut rendre un logement propre lors de l'état des lieux, après le passage de nos déménageurs.
- PF** Les gens doivent aussi nous confirmer l'heure de rendez-vous et nous laisser un numéro de téléphone, de préférence leur portable puisqu'ils ont certainement déjà résilié leur abonnement de téléphone fixe.
- GT** Que faut-il faire le jour du déménagement?
- PF** Superviser l'ensemble du déménagement, vérifier l'état des meubles avant l'arrivée des déménageurs et après la livraison. Ce serait bien aussi d'avoir une trousse de premiers soins à portée de main, on ne sait jamais ce qui peut arriver.
- GT** Comment vont faire les déménageurs pour savoir où poser les meubles dans le nouveau logement.
- CO** Il suffit d'aiguiller un schéma d'organisation intérieure à l'entrée du nouveau logement, comme ça nos gars savent exactement où déposer quel meuble. Notez aussi que nos gars ne sont pas là pour nettoyer le logement en vue de l'état des lieux, c'est la charge de l'ancien locataire; c'est à lui aussi de relever les compteurs d'eau, de gaz et d'électricité avant de quitter l'ancien logement.
- GT** Autres conseils à donner?
- PF** Oui, il reste des démarches à faire la première semaine après le déménagement comme changer les serrures dans le nouveau logement si cela s'avère nécessaire et faire suivre le courrier si cela n'a pas encore été fait. Il faut informer les gens du changement d'adresse.
- GT** Bon, Messieurs. Autres remarques ?
- CO** Non, tout a été dit.

Gérard Troplourd (GT)
Pierre Fric (PF)
Chantal Octet (CO)



Annexe 2

CLASSEMENT GÉOGRAPHIQUE**Procédure à suivre**

- 1) Regrouper les clients par districts: classer ceux-ci dans l'ordre alphabétique.
- 2) À l'intérieur d'un même district, regrouper les clients par cantons: s'il y a plusieurs cantons, classer ceux-ci dans l'ordre alphabétique.
- 3) À l'intérieur d'un même canton, regrouper les clients par commune: s'il y a plusieurs communes, classer celles-ci dans l'ordre alphabétique.
- 4) À l'intérieur d'une même commune, classer les dénominations dans l'ordre alphabétique.

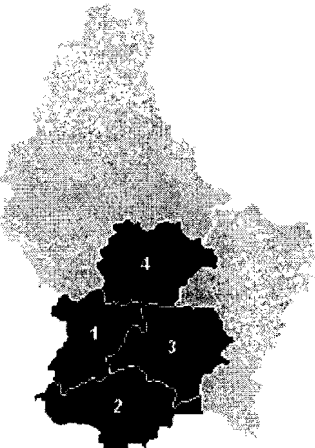
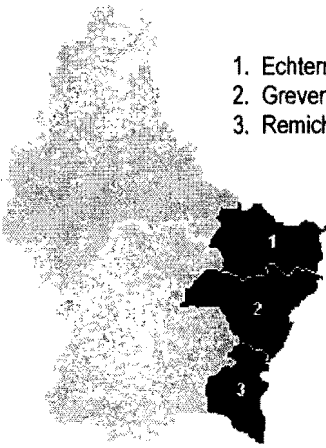
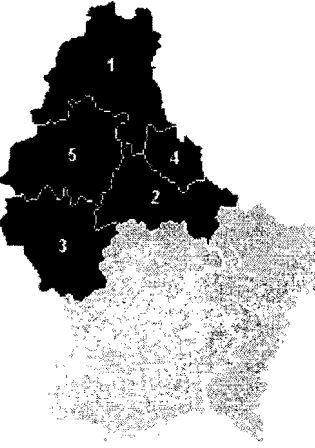
3 districts

Diekirch
Grevenmacher
Luxembourg

12 cantons

Capellen
Clervaux
Diekirch
Echternach
Esch-sur-Alzette
Grevenmacher
Luxembourg
Mersch
Redange
Remich
Vianden
Wiltz



DISTRICT DE LUXEMBOURG				DISTRICT DE GREVENMACHER			DISTRICT DE DIEKIRCH				
 <p>1. Capellen 2. Esch-sur-Alzette 3. Luxembourg 4. Mersch</p>				 <p>1. Echternach 2. Grevenmacher 3. Remich</p>			 <p>1. Clervaux 2. Diekirch 3. Redange 4. Vianden 5. Wiltz</p>				
Le district de Luxembourg est subdivisé en 4 cantons et 47 communes.				Le district de Grevenmacher est subdivisé en 3 cantons et 26 communes.			Le district de Diekirch est subdivisé en 5 cantons et 43 communes				
Capellen	Esch-sur-Alzette	Luxembourg	Mersch	Echternach	Grevenmacher	Remich	Clervaux	Diekirch	Redange	Vianden	Wiltz
Bascharage Clemency Dippach Garnich Hobscheid Kehlen Koerich Kopstal Mamer Septfontaines Steinfort	Bettembourg Differdange Dudelange Esch-sur-Alzette Frisange Kayl Leudelange Mondercange Pétange Reckange-sur-Mess Roeser Rumelange Sanem Schifflange	Bertrange Contern Hesperange Luxembourg Niederanven Sandweiler Schuttrange Steinsel Strassen Walferdange Weiler-la-Tour	Colmar-Berg Bissen Boevange-sur-Attert Fischbach Heffingen Larochette Lintgen Lorentzweiler Mersch Nommern Tuntange	Beaufort Bech Berdorf Consdorf Echternach Mompach Rosport Waldbillig	Betzdorf Biwer Flaxweiler Grevenmacher Junglinster Mantemach Mertert Wormeldange	Bous Burmerange Dalheim Lenningen Mondorf-les-Bains Remich Schengen Stadtbredimus Waldbredimus Weilenstein	Clervaux Consthum Heinerscheid Hosingen Munshausen Troisvierges Weiswampach Wintrange	Bettendorf Bourscheid Diekirch Ermsdorf Erpeldange Ettelbruck Feulen Hoscheid Medernach Mertzig Reisdorf Schieren	Beckerich Eil Grosbous Préizerdaul Rambrouch Redange Saeul Useldange Vichten Wahl	Putscheid Tandel Vianden	Boulaide Esch-sur-Sûre Eschweiler Goesdorf Heiderscheid Kiischpelt Lac de la Haute-Sûre Neunhausen Wiltz Winseler



Annexe 3



Brico
15 quartier de l'Église
L-4987 Sanem

Blanchisserie Justeau Corps
28 rue du Village
L-9696 Winseler



Pianohaus Marcus Hühner
17 rue de Münsbach
L-6941 Niederanven

MARCUS HÜHNER
DAS PIANOHAUS



COOL CONCEPT s.à.r.l.
35 rue J.-F. Kennedy
L-7327 STEINSEL



Optique Pierre Poensgen s.à.r.l.
72 rue de l'Alzette
L-4010 Esch-sur-Alzette



37 rue des Caves
L-5471 Wellenstein

studiobyC
photographie & art

StudiobyC
117 rue de Leudelange
L-8079 Bertrange

SAS

**Service d'Accompagnement et
de Suivi**

40 rue de Wilwerdange
L-9911 Troisvierges

Blitz Photo Agency s.à.r.l.
2 rue Léon Laval

Blitz
AGENCY

L-3372 Leudelange

Maison familiale de l'Ouest
43 route d'Arlon
L-8706 Useldange


Norbert De Waha

10 rue du Baerendall
L-8212 MAMER

POMPES FUNEBRES

Pompes funèbres Générales du Luxembourg
10 rue de la Boucherie
L-1247 Luxembourg

Richard Du Pont




102 rue Laduno
L-9147 Erpeldange (Ettelbrück)



Boulangerie "Chez Jean Thinnes"
28 rue du Pont
L-6471 Echternach



**Les Établissements
Dubois & Fils
7 Veinerstrooss
L-9462 Putscheid**



Restaurant "Aux délices d'Asie"
9 rue du Pont
L-9650 Esch-sur-Sûre



Annexe 4

Déménagement	Volume	Temps et jour prévus
Déménagement Schmit	38 m ³	5 h (lundi), M. Gonder doit participer au déménagement
Déménagement Weber	50 m ³	6 h (jeudi)
Déménagement Ahles	12 m ³	2 h (le mardi matin à 8 h)
Déménagement Dubois	55 m ³	4 h (mardi après-midi)
Déménagement Poitier	95 m ³	5 h (lundi après 12.00 h)
Déménagement Semeur	155 m ³	8 h (mercredi) (François Streff veut absolument être présent)
Déménagement Petit & Gros	109 m ³	8 h (de préférence le vendredi) (Daniel Oesch est responsable)
Déménagement Lafleur	32 m ³	2 h (à partir de 10 h)
Déménagement Bernard	100 m ³	7 h (jeudi ou vendredi)
Déménagement Desart	50 m ³	4 h (fin de semaine, l'après-midi)
Déménagement Delvaux	12 m ³	2 h au moins (début de semaine, le matin)
Déménagement Made in...	55 m ³	7 h (mercredi)



Annexe 5

Wohnungsübergabe-Protokoll

Name der/des Mieter(s):

Vorname der/des Mieter(s):

Straße und Hausnummer:

Postleitzahl und Ortschaft:

} cases à niveaux

/-P

Das Wohnungsübergabe-Protokoll wurde erstellt: vor dem Einzug nach dem Auszug

Bei der Besichtigung der Wohnung am _____ wurden keine folgende Mängel festgestellt:

↑↑

↑↑

Objekt	In Ordnung	diese Mängel wurden festgestellt:
1. Diele/Flur		
2. Küche		
3. Bad/WC		
4. Wohnzimmer		
5. Schlafzimmer		
6. Kinderzimmer		
7. Balkon		
8. Keller		
9. Garage		
10. Garten		
11. Sonstiges <small>(z.B. Aufzug, Treppenhaus usw.)</small>		

HdA

Zählerstände Gas Zählernummer: _____ Stand: _____
 Wasser/kalt Zählernummer: _____ Stand: _____
 Wasser/warm Zählernummer: _____ Stand: _____
 Strom Zählernummer: _____ Stand: _____

Wohnungsschlüssel: wurden vollzählig über geben es fehlen: _____

Datum: _____

Vermieter: _____ (Unterschrift)
 Mieter: _____ (Unterschrift)
 Zeuge(n): _____ (Unterschrift)



[Handwritten signature]