Centre Universitaire
MAYOTTE

Département Droit-Economie-Gestion

- Licence d'Administration Economique et Sociale
- Licence de Droit

Annales des sujets d'examens

Année universitaire 2016-2017

Centre Universitaire de Mayotte route nationale 3 BP.53 97660 DEMBENI

Tél : 02 69 61 08 92

www.univ-mayotte.fr

Département Droit-Economie-Gestion

Table des matières

Droit p.1

- L1 Droit semestre 1 p 2 à 12
- L2 Droit semestre 3 p 13 à 20
- L3 Droit semestre 5 p 21 à 31
- L1 Droit semestre 2 p 32 à 43
- L2 Droit semestre 4 p 44 à 53
- L3 Droit semestre 6 p 54 à 64

AES p.65

- L1 AES semestre 2 p 66 à 78
- L2 AES semestre 3 p 77 à 79
- L3 AES semestre 5 p 80
- L1 AES semestre 2 p 81 à 99
- L2 AES semestre 4 p 100 à 111
- L3 AES semestre 6 p 112 à 127

LP MGO p.128

- LP MGO semestre 2 p 129 à 134

LP DPT p.135

- LP DPT semestre 2 p 136 à 140

Année universitaire 2016-2017

LP DPT

Centre Universitaire
MAYOTTE

LP MGO

Droit des affaires

1ère session – Année universitaire 2016-2017

Cours de Marie Lamoureux

Durée de l'épreuve : 2h
Aucun document n'est autorisé
Pas de calculatrice

Répondez aux questions suivantes :

1) Quelles sont les conditions à respecter pour être commerçant ?

2) Qu'est-ce que l'EIRL (entrepreneur individuel à responsabilité limitée) ? Quel est l'intérêt de recourir à ce mécanisme ?

3) Qu'est-ce que la location-gérance de fonds de commerce ?

132

Centre Universitaire
MAYOTTE

Licence Pro Management et gestion des Organisation

Gestion de la Production

Cours de Mamadou DIOP

Année universitaire 2016-2017

2nd semestre

Durée : 2 H 30 mn

Document autorisé : Les notes de cours

ETUDE DE CAS :

MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

LA SOCIÉTÉ : CHICONI-IT

La société CHICONI-IT a réussi à se développer en proposant à ses clients des magasins de composants informatiques ainsi qu'un service de vente en ligne. Depuis presque 10 ans, elle se démarque de la concurrence en développant une large gamme de produits et un service de livraison de qualité. L'entreprise cherche en permanence à rester fidèle à sa vision : **répondre au mieux aux besoins** de ses clients, grâce à la diversité de ses composants, à la compétence de ses équipes et à sa qualité de service. Son Directeur affirmait sur les ondes de Mayotte Première « la voix du client est notre crédo ».

LE BESOIN :

Récemment, l'entreprise s'est fortement développée avec la création de deux nouveaux magasins à Mamoudzou. Cette croissance rapide a entrainé quelques défaillances notamment lors **du traitement des réclamations clients**. De nombreuses réclamations et avis négatifs ont contraint la société à se remettre en question. Soucieuse de répondre au mieux aux exigences de ses clients et dans un souci d'amélioration continue, la société CHICONI-IT a décidé de revoir entièrement **ses procédures de gestion des réclamations clients et de les optimiser**.

En effet, les demandes entrantes étaient enregistrées et traitées dans un premier temps par le service commercial, par le service SAV ou même les Community Managers. Les informations recueillies étaient saisies ensuite sur des fiches de réclamations et transmises manuellement aux responsables qui décidaient des actions à effectuer. Il était très difficile d'avoir un suivi exhaustif et fiable de l'avancée de chaque réclamation. Les délais de traitement étaient longs et irréguliers et il arrivait aussi que certaines réclamations soient oubliées et non traitées.
Ces dysfonctionnements engendraient de nombreuses problématiques pour la société CHICONI-IT : baisse de la satisfaction de ses clients, analyse quasi inexistante des réclamations clients et difficulté de savoir qui contacter en interne pour une réclamation donnée.

Centre Universitaire
MAYOTTE

TAF :

1 - Analysez le problème (qui, quoi, quand, où, comment). ***(4 points)***

2 - Décrivez la démarche d'audit (méthodologie) que vous mettriez en place pour analyser le problème. ***(4 points)***

3 - Quelle(s) solution(s) préconisez-vous ? Montrez les bénéfices attendus ? ***(2 points)***

4 - Formalisez le processus, sous forme de BluePrint, en tenant compte de l'ensemble des parties prenantes (Services Comptabilité, SAV, Commercial, Qualité,) ***(10 points)***

DÉPARTEMENT DROIT-ÉCONOMIE-GESTION

Licence Professionnelle « Développement des Projets Territoriaux »
Année universitaire 2016-2017
Semestre 2 – session : 1

Cours dispensé par M. Ibrahim BAHEDJA
Durée de l'épreuve : 02h00

Sujet :

Depuis ces dernières années les crises sociétales sont devenues récurrentes à Mayotte. Notons par exemple la grève contre la vie chère et la précarité (2012/2013), le soulèvement contre les actes d'insécurité et le chômage des jeunes (2015/2016) et actuellement la crise de la ressource en eau ayant déclenché un mouvement du collectif des Assoiffés du sud.

Ces crises révèlent, dans leur majorité, un rapport élevé de dépendance des Mahorais vis-à-vis du « Circali » (du moins dans les revendications). Cette dépendance est aussi à l'origine d'un attentisme fort, souvent insatisfait.

Dans ce sens, la démarche de développement local, s'appuyant sur les initiatives locales, peut-elle répondre à la gestion durable des territoires et aux besoins des populations ? Vous développerez votre réflexion, de manière argumentée, en l'illustrant par des projets concrets (réalisés ou pouvant être initiés).

136

Centre Universitaire
MAYOTTE

COURS DE DEVELOPPEMENT LOCAL

ENSEIGNANT : M. FREDERIC COLIN
Maître de conférences HDR de droit public AMU - FDSP

LICENCE PROFESSIONNELLE DPT

ANNEE UNIVERSITAIRE 2016 – 2017

EPREUVE THEORIQUE - DUREE 1 H 30

AUCUN DOCUMENT AUTORISE

Répondre aux questions suivantes :

1) Décrire les services de l'État, acteurs du développement local (10 points).

2) Décrire les différents contrats envisageables en développement local (10 points).

137

LP « Gestion et pilotage de projets de développement territorial »
2016-2017

CUFR de Mayotte

"Les outils de financement de projets"

Evaluation finale

Répondre et argumenter au maximum les réponses aux questions.

1. Il y a deux sections dans le budget des collectivités territoriales, lesquelles ?

2. La ville verse des subventions aux associations sportives et culturelles : vrai ou faux ?

3. Le conseil municipal peut augmenter les impôts comme il le souhaite : vrai ou faux ?

4. On vient de voter le budget mais il n'est pas équilibré : il y a plus de dépenses que de recettes : est-ce possible ? Pourquoi ?

5. Le CPER de Mayotte prévoit de financer des écoles : vrai ou faux ?

6. Quel est l'axe du FEDER le plus doté à Mayotte ?

7. Peut-on financer les mêmes projets dans toutes les régions, grâce aux fonds européens ?

8. Quelle organisation gère le FEDER à Mayotte ? Où trouve-t-on les appels à projets du FEDER ?

9. Est-ce que le FEDER peut cofinancer un hôpital ? une station d'épuration ?

10. Le FEDER finance toujours les projets à 50% du montant total : vrai ou faux ?

11. Qu'est-ce que le CPER ?

12. Peut-on faire des projets européens entre Mayotte et les Comores ? Entre Mayotte et la Réunion ? Avec quel financement ?

13. Est-ce que le FSE peut aider les chômeurs ? Les salariés ?

14. Est-ce que le CUFR peut demander une subvention au FSE ?

15. On peut financer une bibliothèque avec du FEADER à Mayotte ?

16. L'IEJ est un financement pour les projets des jeunes ?

17. INTERREG permet de mettre en place des projets avec entre Mayotte et le Kenya ?

18. Dans le montage financier d'un projet européen, on peut « valoriser » les dépenses de personnel ? Vrai ou Faux

19. Un établissement scolaire souhaite développer des projets innovants pour utiliser plus et mieux les outils numériques dans les apprentissages des élèves. Quels financements peut-elle mobiliser ?

20. Une entreprise souhaite développer de nouveaux produits. Peut-elle compter sur des financements publics ?