



Composition du cas

- Présentation de l'entreprise
- Dossier 1 : Intégration de nouvelles technologies
- Dossier 2 : Optimisation du système d'information
- Dossier 3 : Relations commerciales avec l'étranger

Matériels autorisés

- Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe.
- La liste des comptes du Plan Comptable Général n'est pas autorisée.

Recommandations importantes

Chaque dossier peut être traité d'une manière indépendante. Cependant, le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. Le candidat devra en outre faire preuve de discernement afin de repérer dans les documents annexés l'essentiel de l'accessoire.

L'étude de cas constitue un tout, et à ce titre, elle devra comporter une introduction et une conclusion générales.

Enfin, il est rappelé au candidat qu'il ne doit en aucun faire figurer ou apparaître son nom dans la copie. En l'absence de précision dans le sujet, l'assistant de gestion de PME-PMI sera Madame, Mademoiselle ou Monsieur X.

Les différentes tâches qui sont confiées au candidat ou à la candidate apparaissent en caractères gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme ici retenue pour ce paragraphe.

Barème indicatif

- Dossier 1 : 35 points
- Dossier 2 : 35 points
- Dossier 3 : 20 points
- Introduction/Conclusion : 10 points



Présentation de l'entreprise

La société **PROTECTION PLUS**, basée dans la Zone Industrielle « Les genêts » 35700 RENNES est spécialisée dans le négoce d'articles de protection des femmes et des hommes sur leur lieu de travail. Les différents Équipements de Protection Individuelle (E.P.I.) assurent la protection à la fois :

- Des yeux : lunettes, masques, écrans ;
- Des mains : gants pour tous travaux industriels ;
- Des pieds : chaussures de sécurité à usage professionnel ;
- Du corps : vêtements de protection et appareils de protection respiratoire ;
- De la tête (casques).

L'entreprise a été créée en 1921. Monsieur Guy MAËC en assure actuellement la direction. Elle emploie vingt personnes et a réalisé au cours de l'exercice précédent un chiffre d'affaires de 7 456 000 € H.T.

Au départ, la gamme de produits concernait principalement la protection des mains et des pieds. Elle s'est progressivement étendue à l'ensemble des équipements de protection en utilisant de nouveaux produits développés en interne comme la fibre KEVLAR^{MD}. De multiples essais ont démontré que les vêtements en KEVLAR^{MD} amélioreraient la sécurité des travailleurs tout en contribuant à réduire les frais médicaux. Les entreprises utilisatrices de ces équipements sont essentiellement des industriels des secteurs du bâtiment, de l'agroalimentaire et de la chimie.

Au fil des années l'entreprise a progressivement fait appel à des sous-traitants pour la fabrication de ses produits et s'est recentrée sur leur commercialisation. La distribution est maintenant effectuée par différents canaux de revendeurs, groupements et grossistes.

Depuis trois ans, la part des exportations dans le chiffre d'affaires a connu une croissance assez soutenue (de l'ordre de 14 % l'an). Il s'agit principalement de ventes réalisées vers la Belgique (pour l'Union Européenne) et vers l'Afrique du Nord, mais l'entreprise a une stratégie dynamique et commence à commercialiser ses produits dans d'autres pays européens.

L'entreprise a déjà intégré les nouvelles technologies de l'information et de la communication en créant il y a quatorze mois un site Internet (www.protectionplus.fr). Aujourd'hui, elle souhaite perfectionner son système d'information et se doter d'outils qui lui permettront une réelle offensive commerciale dynamique.

Vous êtes assistant(e) de gestion auprès de Monsieur Guy MAËC qui vous confie la gestion d'un certain nombre de dossiers. Vous avez collecté les informations et documents nécessaires.

Document 1 :	Comparaison des coûts totaux actualisés
Document 2 :	Internet / Extranet
Document 3 :	Charte et Internet
Document 4 :	Extraits du code du travail
Document 5 :	Où se situe la ligne blanche ?
Document 6 :	Directives du directeur concernant la charte
Document 7 :	Introduction aux Incoterms 2000
Document 8 :	Le choix d'un Incoterm



DOSSIER 1 : INTÉGRATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le site Internet actuel de l'entreprise contient :

- La présentation de **PROTECTION PLUS** et de ses activités ;
- Une partie juridique décrivant les exigences en matière de sécurité ;
- Un catalogue en ligne ;
- Une partie « commande » permettant d'imprimer un bon de commande vierge à compléter manuellement et à envoyer par télécopie ou par courrier traditionnel.

Compte tenu de la fréquentation croissante du site de l'entreprise, M. MAËC souhaite en étendre les applications. Afin d'évaluer le potentiel commercial du site et de détecter les anomalies et points à améliorer, il envisage d'élaborer un questionnaire qui sera soumis aux internautes et qui permettra de connaître à la fois leur profil, leurs attentes (contenu des pages, services disponibles sur le site, etc) et les raisons des consultations.

1.1. Énoncez les principaux objectifs assignés à ce questionnaire.

1.2. Concevez le questionnaire qui sera mis en ligne.

Parallèlement à cette amélioration du site, M. MAËC désire, dans le cadre du projet de la refonte globale du système d'information, créer un réseau local et développer ses relations avec ses partenaires (revendeurs, groupements, grossistes et sous-traitants). Il envisage pour cela la mise en place d'un réseau Intranet/Extranet qui nécessitera un investissement (matériels et logiciels) d'un montant évalué à 18 000 € H.T. (la valeur résiduelle du bien sera considérée comme étant nulle au terme d'une durée de cinq ans). Le bien sera prêt à fonctionner à compter du 1^{er} janvier 2004.

M. MAËC a contacté une société de crédit susceptible de lui proposer trois options de financement :

- **Option 1** : Emprunt sur la totalité de l'investissement HT, amortissable par annuités constantes de fin de période (la première en décembre 2004), à un taux de 8 % l'an sur une durée de cinq ans.
- **Option 2** : Crédit-bail avec des versements en fin d'année de 5 000 € HT (le premier en 2004) pendant quatre ans et une option d'achat au terme du contrat de 10 % de la valeur initiale HT du bien. M. MAËC pense souscrire à l'option d'achat. Le matériel sera alors amorti dans l'année qui suit.
- **Option 3** : Financement sur fonds propres de la totalité de l'investissement (amortissement constant sur une durée de cinq ans).

Informations complémentaires :

- L'équipement est amorti linéairement sur cinq ans
- Le taux d'imposition sur les sociétés est de 25 % (petites entreprises)
- Actualisation : $V_0 = V_n \cdot (1+i)^{-n}$; le taux d'actualisation i est de 6,50 %.
- Annuité d'amortissement d'emprunt : $a = C \cdot t / 1 - (1+t)^{-n}$

1.3. Déterminez la solution la plus avantageuse pour la société. Vous fondez votre réponse sur la comparaison des coûts totaux actualisés en remplissant le document présenté en annexe 1. (Les calculs seront arrondis au centime d'euro le plus proche)



DOSSIER 2 : OPTIMISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

La mise en place de ce système d'information va offrir des possibilités nouvelles en permettant :

- Un accès local aux salariés qui utiliseront les fonctionnalités de l'intranet ;
- Un accès distant via l'extranet aux partenaires :
 - * Les sous-traitants communiqueront toutes les données relatives aux commandes émanant du donneur d'ordre, **PROTECTION PLUS** ;
 - * Les grossistes, revendeurs ou groupements pourront consulter l'état des stocks, de leurs commandes, les tarifications de produits, la liste des dernières expéditions, les offres commerciales etc..

Tout utilisateur de ce système sera assujéti à de nouvelles contraintes sur le plan juridique et en matière de sécurité et de confidentialité des données. Pour rendre son utilisation efficace et fiable, M. MAËC a décidé de mettre en place une charte relative à l'utilisation des moyens informatiques et de communication qui sera remise à chaque salarié de l'entreprise.

2.1. Présentez la charte en tenant compte des directives de M. MAËC ainsi que des textes de loi.

2.2. Préparez un courrier en direction des partenaires de l'entreprise pour les informer de la mise en place de l'extranet.

Le nouveau système d'information permettra d'améliorer les échanges d'informations mercatiques tant au niveau du suivi des prospects et des clients que des équipes commerciales. De nombreuses requêtes seront possibles et permettront de suivre les clients par zone géographique, chiffre d'affaires, par commercial et famille d'articles.

Jusqu'à présent, les commerciaux rédigeaient leurs rapports hebdomadaires d'activité qu'ils déposaient ou envoyaient par télécopie chaque vendredi.

Les commerciaux pourront à l'avenir grâce à un accès distant (via l'intranet), transmettre et consulter les informations dans des conditions sécurisées évitant toute possibilité de piratage d'informations.

Monsieur MAËC souhaite que les données relatives aux visites des clients et prospects soient saisies et transmises en temps réel dans la base de données de l'entreprise, au moyen d'un formulaire de compte rendu de visite, disponible sur l'Intranet.

Ce compte rendu doit permettre de connaître la nature de la visite, les articles de protection commandés par les grossistes, revendeurs ou groupements, les sous-traitants ou fournisseurs correspondants, le résultat de la visite, etc.

2.3. Établissez la maquette du formulaire informatisé du compte rendu de visite.



DOSSIER 3 : RELATIONS COMMERCIALES AVEC L'ÉTRANGER

L'entreprise a reçu une proposition d'un fournisseur italien pour l'achat de 4 850 paires de bottes de protection :

Références du fournisseur :

TERRE SPI Via GIUSTI 61/A
20030 PAINA DI GIUNASSO ITALIE.

Proposition commerciale (conditions «départ») :

TYPE	Nombre de paires	Prix (€) H.T. la paire
BOTSAB	400	2
BOTPVC	2 400	2,7
BOTSEC	1 800	6,5
BOTCUS	100	10
BOTBLA	60	5,8
BOTBLAN	90	2,2

M. MAËC retient cette proposition commerciale, les tarifs étant très intéressants.

Cependant, en ce qui concerne le transport de cette marchandise, plusieurs options s'offrent à M. MAËC. D'une part, le fournisseur italien propose de transporter lui-même la marchandise. Il ne facturerait ce service que 0,2 € la paire commandée. D'autre part, vous disposez des devis de vos transporteurs habituels qui détaillent leurs éléments du coût (prix en euros et H.T.) :

Nom du Transporteur	Coût de l'assurance	Autres charges fixes (1)	Coût par lot de 1 000 paires	Coût par lot de 100 paires
GEFCO	41	538		6
SADA			206 (2)	
BURETTE	38	597	70	

(1) amortissement des véhicules, coût salarial du chauffeur, frais administratifs divers.

(2) toutes charges confondues.

3.1. Parmi les quatre options possibles, laquelle conseillez-vous à M. MAËC sachant que dans tous les cas, la couverture des risques est identique ?

3.2. En fonction de l'option choisie, quels sont les termes commerciaux qui s'appliqueront au contrat de vente signé avec le fournisseur italien ? Quel est l'incoterm correspondant ?

L'entreprise envisage l'application d'un taux de marge de 32 %.

3.3. A quel prix chaque modèle de bottes sera-t-il vendu ?

3.4. Quelle marge globale l'entreprise peut-elle dégager sur cette vente si toutes les bottes sont vendues ?



APGAC-1P

M.Guy MAËC désire recruter un commercial exclusif pour le secteur Sud-Ouest de la France. Dans le cadre du développement de sa dynamique export, il confiera aussi à cette personne la prospection du marché espagnol.

Le candidat au poste devra être capable de gérer son secteur en toute autonomie et posséder une bonne connaissance des nouvelles technologies. Une expérience minimale de trois ans dans la vente est exigée.

L'annonce paraîtra sur le site de la société et mettra en évidence la mission et les compétences requises.

Les candidatures peuvent se faire soit par courrier électronique, soit par envoi de courrier papier (lettre de motivation, curriculum vitae et photo) à l'adresse de la société.

3.5. Présentez l'annonce qui paraîtra sur le site.

