

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**  
**ASSISTANT SECRÉTAIRE TRILINGUE**

**E5 – ORGANISATION ET GESTION**

**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 3**

**Matériel autorisé :**

Toutes les calculatrices y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, conformément à la circulaire 99-186 du 16 novembre 1999.  
Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

**ALORG**

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## Assistant Secrétaire Trilingue

### E5 - ORGANISATION ET GESTION

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

#### DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

**TEXTE DU SUJET** (4 pages)

Le travail demandé comporte 3 dossiers

#### **ANNEXES :**

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise

Annexe 2 : Éléments du coût de participation au salon INTERPACK 2006

Annexe 3 : Extrait du calendrier de l'année 2006

Annexe 4 : Comparaison INTERPACK 2003 et INTERPACK 2006

Annexe 5 : Informations pour le calcul du prix de l'offre

Annexe 6 : Liste des tâches à accomplir pour la préparation du stand

#### **BARÈME**

Dossier 1 : 30 points

Dossier 2 : 15 points

Dossier 3 : 15 points

#### **ALORG**



« Shaping your world »  
(« Donnons forme à votre univers »)

SIDEL appartient au groupe TETRA LAVAL, leader mondial de l'emballage alimentaire et des équipements associés. SIDEL est spécialisée dans la conception et la fabrication de lignes de conditionnement pour liquides alimentaires : eau, lait, bière, jus de fruits...

Depuis les années 60, l'entreprise fabrique des machines à produire des bouteilles en plastique. Elle a hissé la marque SIDEL au premier rang mondial. Les innovations en matière de conception de bouteilles sont constantes : elles ont permis par exemple de faire passer le poids d'une bouteille plastique d'eau minérale de 1,5 L de 40 g en 1993 à 26 g actuellement.

Aujourd'hui, SIDEL est un fournisseur de lignes complètes.

Une ligne complète est constituée de l'ensemble des machines permettant le soufflage (la fabrication de bouteilles en plastique), le remplissage/bouchage, le convoyage et la palettisation des emballages. Chaque élément de la ligne peut être vendu séparément (une souffleuse peut être vendue seule, au même titre qu'une remplisseuse...). Par exemple, la machine appelée « Combi » inventée par SIDEL associe à la fois les activités de soufflage et de remplissage/bouchage.

SIDEL est implantée en France ainsi que dans 26 pays. L'entreprise compte des clients dans 140 pays. Son siège social est installé à Octeville sur mer (76) et présente une organisation en 4 divisions (**annexe 1**).

SIDEL participe régulièrement aux salons professionnels relatifs au packaging (l'emballage), aux liquides alimentaires et au plastique afin de présenter ses innovations et de conquérir de nouveaux marchés. C'est ainsi que du 20 au 26 avril dernier, SIDEL a participé au salon international INTERPACK 2006 à Düsseldorf en Allemagne. Au cours de ces manifestations, de nouveaux contacts apparaissent dont la solvabilité n'est pas toujours acquise.

Vous êtes Dominique MAUPIN assistant(e) du Directeur commercial, qui vous confie trois dossiers afin de l'aider à optimiser la participation de l'entreprise aux futures manifestations.

**ALORG**

## 1<sup>er</sup> DOSSIER

### ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION À UN SALON

Le salon INTERPACK 2006 est un salon international de l'emballage. Cette année, il a réuni 2 668 exposants sur 150 000 m<sup>2</sup> et a accueilli environ 176 000 visiteurs de 106 pays.

Lors de ce salon, SIDEL a exposé un nouveau Combi pour lequel une centaine de personnes ont été chaque jour mobilisées sur le stand.

#### **TRAVAIL À FAIRE :**

À l'aide des **annexes (1 à 4)**, le Directeur commercial vous demande de lui rédiger une note dans laquelle vous apprécierez l'opportunité commerciale et financière de participer à ce salon.

Vous prendrez appui sur le calcul du coût réel total de la participation à ce salon 2006, que vous joindrez en annexe, et vous mettrez en évidence l'importance relative des grandes catégories de dépenses engagées pour ce salon.

## 2<sup>ème</sup> DOSSIER

### MAÎTRISE DES RISQUES DE PAIEMENT À L'INTERNATIONAL

Au cours des salons, l'entreprise rencontre et négocie avec de nombreux prospects étrangers. Consciente des risques inhérents au paiement dans certaines zones géographiques et, plus vigilante, elle voudrait avoir recours à une technique de paiement sécurisante. En effet, SIDEL souhaite être payée dès que l'ensemble des documents relatifs à la transaction commerciale sont réunis et conformes.

Lors de sa visite au salon INTERPACK, le 24 avril dernier, M. ANJIRA de l'entreprise pakistanaise BOTTLING PAK a commandé une souffleuse d'une capacité de 1 600 bouteilles (par moule) par heure.

La machine sera fabriquée par la filiale du groupe basée à Kuala Lumpur en MALAISIE, acheminée par route jusqu'au port de Klang puis par mer jusqu'au PAKISTAN (port de Karachi). Le client se trouve à Islamabad (à environ 1 000 kilomètres de Karachi), où sa banque est domiciliée.

La facturation est prévue en euros. La gestion de ce dossier est effectuée au siège social. Le Directeur commercial vous demande de le préparer.

#### **TRAVAIL À FAIRE :**

À l'aide de l'**annexe 5**, préparez le dossier client « Bottling Pak » qui sera remis au directeur commercial et qui comportera :

2.1 - le calcul du montant de l'offre CAF (\*) KARACHI PORT.

2.2 - la proposition de la technique de paiement la plus appropriée. Présentez cette technique sous la forme d'un schéma.

2.3 - l'intérêt que présente cette technique de paiement pour SIDEL, mais aussi pour le client pakistanais.

(\*) en anglais : CIF

## 3<sup>ème</sup> DOSSIER

### OPTIMISATION DE LA PRÉPARATION DU STAND

La participation aux salons est un élément essentiel de la stratégie de l'entreprise. En effet c'est par ce biais qu'elle trouve de nouveaux marchés.

La préparation d'un tel événement s'étend sur une longue période : réservation des hôtels, des billets d'avion, impression des affiches et cartons d'invitations, etc. La préparation du stand est un moment particulièrement critique dans ce domaine. Le standiste prestataire doit livrer le stand 2,5 jours avant le début du salon. Tout retard de son fait peut faire l'objet de pénalités. Il est donc nécessaire de maîtriser les délais inhérents à cette préparation pour être prêt le jour J.

Le Directeur commercial souhaite donc optimiser la préparation des stands pour les manifestations à venir, sachant que la procédure et les délais à respecter sont identiques d'un salon à l'autre.

Il vous demande de lui proposer un document qui servira de référence au suivi de ce type d'opération.

#### **TRAVAIL À FAIRE :**

À l'aide de l'**annexe 6**, concevez ce document qui comportera :

- 3.1 - Un outil de visualisation qui représentera l'ordonnancement des tâches à effectuer.
- 3.2 - Un tableau qui permettra à l'assistant de veiller au respect des délais. Devront y figurer :
  - la durée totale à respecter pour installer le stand,
  - la liste des tâches avec mention de début et de fin d'exécution,
  - la mise en évidence des tâches qui demandent une exécution sans délai et celles qui disposent d'une marge. Précisez l'amplitude<sup>(\*)</sup> de cette marge.

(\*) la durée

## Présentation de l'entreprise

**Dénomination :** SIDEL

**Forme juridique :** S.A.S.

**Siège social :** OCTEVILLE SUR MER (76)

**Dirigeant :** M. Gérard STRICHER

**CA 2003 :** 710 000 K€ dont 90 % à l'export

**Effectif du groupe :** 3 772 salariés

**Divisions :**

- Division Commerciale,
- Division Soufflage,
- Division Remplissage,
- Division Convoyage,

**Répartition des clients et des prospects :** ils sont répartis en sept zones géographiques :

- ANC : Amérique du Nord et Amérique Centrale,
- AS : Amérique du Sud,
- ASP : Asie du Sud et Pacifique,
- AN : Asie du Nord.
- AMOI : Afrique, Moyen Orient et Italie,
- UEM : Union Européenne et Maghreb,
- EEC : Europe de l'Est et Europe Centrale,

Chaque zone est rattachée à une filiale.

**Coût moyen d'une machine vendue par SIDEL:** 1 600 000 €

**ALORG**

## Éléments du coût de participation au salon INTERPACK 2006

- horaires d'ouverture : de 10 h 00 à 18 h 00 tous les jours,
- location d'un stand d'angle de 600 m<sup>2</sup> et d'un stand de plein air de 30 m<sup>2</sup> (qui n'est qu'une zone de stockage),
- coût du stand d'angle : 210 € H.T. le m<sup>2</sup>,
- coût du stand de plein air : 144 € H.T. le m<sup>2</sup>,
- assurance : 10 % du coût de location des stands,
- frais de fonctionnement du stand : 33 390 € H.T. (EDF, eau, téléphone, nettoyage, gardiennage),
- coût du standiste (architecte décorateur) qui conçoit et réalise le stand : 300 € H.T. le m<sup>2</sup> (sont inclus le matériel et le mobilier),
- achat d'encarts publicitaires sur le parc expo : 17 940 € T.T.C. (taux de TVA : 19,6 %),
- coût de production de l'ensemble des affiches : 5 000 € H.T.,
- presse spécialisée : 2 parutions dans 8 revues. Coût d'une parution : 800 € H.T.,
- location de 210 colonnes publicitaires dans le centre ville et sa périphérie (affichage de la veille au soir du salon jusqu'à la nuit de fin du salon) : 95 € H.T. l'une,
- les commerciaux et les assistantes sont présents à tour de rôle sur le salon. Un système de navette est mis en place, chaque jour, pendant toute la durée du salon, à partir d'OCTEVILLE SUR MER, afin de faciliter leurs déplacements :
  - 10 véhicules ont été loués
  - chaque véhicule assure un aller/retour par jour du 19 avril au 27 avril compris.
  - coût de la location d'un véhicule : 100 € H.T. par jour (km illimités)
  - péage : 13,50 € H.T. (aller par véhicule)
  - carburant : 7 712 € H.T (aller-retour pour l'ensemble des véhicules).



## ANNEXE 2 (suite)

- achat de 10 cartes de parking pour exposants. Coût d'une carte : 100 € H.T.,
- location auprès d'une agence spécialisée dans le « Personnel Salons » des services de 4 hôtesses trilingues. Tarif: 150 euros H.T. par jour (pour 8 heures de présence) et par personne. La prestation des heures supplémentaires sera facturée 20 € H.T.,
- achat de 5 000 cartes d'invitation client (valable une journée). Coût d'une carte : 28 € H.T.. Seules les cartes utilisées sont facturées,
- l'ensemble des frais de transport hôtel-salon s'élève à 1 000 € H.T.,
- déplacements en avion : 10 000 € H.T.,
- la prise en charge du séjour des techniciens est de 21 450 €,
- frais de restauration sur le stand : 30 000 € H.T. (déjeuners),
- autres frais de communication (brochures, vidéos, cadeaux...) : 22 000 € H.T.,
- transport de la machine par camion : 72 000 € H.T. (A/R),
- 70 chambres individuelles ont été réservées chaque jour pour les commerciaux et les assistants pendant la durée du salon (nuits du 20 au 26 avril inclus). Coût d'une chambre : 200 € H.T. (petit déjeuner compris),
- forfait repas : 25 € H.T. la journée (pendant le salon, le nombre de forfaits repas correspond au nombre de chambres louées),
- 2 300 cartes d'invitation ont été utilisées par les clients.

## Extrait du calendrier de l'année 2006

AVRIL		MAI		
S	1	L	1	féric
D	2	M	2	
L	3	M	3	
M	4	J	4	
M	5	V	5	
J	6	S	6	
V	7	D	7	
S	8	L	8	féric
D	9	M	9	
L	10	M	10	
M	11	J	11	
M	12	V	12	
J	13	S	13	
V	14	D	14	
S	15	L	15	
D	16	M	16	
L	17	M	17	
M	18	J	18	
M	19	V	19	
J	20	S	20	
V	21	D	21	
S	22	L	22	
D	23	M	23	
L	24	M	24	
M	25	J	25	
M	26	V	26	
J	27	S	27	
V	28	D	28	
S	29	L	29	
D	30	M	30	
		M	31	

## Comparaison INTERPACK 2003 et INTERPACK 2006

Le salon INTERPACK est le plus gros salon international des machines d'emballages. Il a lieu tous les 3 ans. En 2003, il avait réuni 2 557 exposants et accueilli 174 000 visiteurs.

### Étude de fréquentation pour SIDEL

#### Répartition des visiteurs par qualité :

	Interpack 2003	Interpack 2006
Nombre total de visiteurs	944	1 015
dont :		
- Clients existants	46 %	27 %
- Prospects	38 %	51 %
- Autres	16 %	22 %

#### Nombre de visiteurs par zone :

	Interpack 2003	Interpack 2006
ANC	113	102
AS	47	30
ASP	66	112
AN	57	61
AMOI	151	213
UEM	255	152
EEC	255	345

#### Nombre de visiteurs par jour :

Interpack 2003		Interpack 2006	
J 24/04	50	J 20/04	55
V 25/04	208	V 21/04	249
S 26/04	87	S 22/04	106
D 27/04	133	D 23/04	150
L 28/04	196	L 24/04	189
M 29/04	205	M 25/04	213
M 30/04	65	M 26/04	53

#### Prise de commandes au stand :

	Interpack 2003	Interpack 2006
Fermes	15	8
Prévisionnelles	-	10

ALORG

## Informations pour le calcul du prix de l'offre

- prix H.T. de la machine : 675 000 €,
- emballage : 1 % du prix de la machine,
- fret maritime : 777,75 MYR <sup>(1)</sup> l'unité payante (UP) à l'avantage du transporteur,
- assurance : 15 % du coût du fret,
- transport routier de KUALA LUMPUR à KLANG et mise à FAB<sup>(2)</sup> : 12 535,50 MYR,
- l'expédition comprend :
  - ↳ 4 caisses de 1,25 x 1 x 1,1 (en mètres)  
poids brut d'une caisse : 195 kg
  - ↳ 2 caisses de 4 x 4,5 x 4 (en mètres)  
poids brut d'une caisse : 11 150 kg
  - ↳ 8 caisses de 3,5 x 1,3 x 1,25 (en mètres)  
poids brut d'une caisse : 1 740 kg
- équivalence maritime : 1 tonne = 1 m<sup>3</sup>
- 1 € = 4,575 MYR

<sup>(1)</sup> MYR = ringitt monnaie malaysienne

<sup>(2)</sup> en anglais : FOB

**ALORG**

## Liste des tâches à accomplir pour la préparation du stand

Tâches	Symboles	Durée (en semaines)	Tâche immédiatement antérieure
Inscription au salon	A	12	-
Négociation et réservation de l'emplacement du stand	B	5	A
Élaboration du cahier des charges	C	5	B
Lancement appel d'offres, réception, traitement des offres et sélection du standiste	D	12	C
Élaboration du contrat standiste et signature	E	1	D
Commande alimentation eau / électricité / air comprimé / téléphone / fax / connexions Internet	F	3	B
Aménagement du stand par le standiste	G	2,5	E
Préparation du transport de la machine exposée	H	15	A
Transport de la machine	I	1	H
Installation de la machine par les techniciens SIDEL	J	2	I, K
Branchements (eau, électricité...)	K	1	F
Réception du stand	L	0,5	G, J