

SESSION 2007

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE GESTION DE PME PMI**

**GESTION ADMINISTRATIVE,
COMPTABLE ET COMMERCIALE**

Coefficient : 5
Durée : 6 heures

Matériel autorisé :

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante et sans dispositif de communication externe. (Circulaire n° 99 186 du 16/11/1999).

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 18 pages, numérotées de 1 à 18.

Document à rendre avec la copie : annexe 13 (page 18/18)

Code sujet : APGAC – M07



VÉRANDA CLOVER

COMPOSITION DU CAS

Présentation du cas

Dossier 1 : **AJUSTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUX BESOINS EN COMMERCIAUX**

Dossier 2 : **MISE EN PLACE D'UN INSTRUMENT DE MOTIVATION DES SALARIÉS**

Dossier 3 : **RENOUVELLEMENT DES MOYENS MIS À DISPOSITION DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE**

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 cas 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 :22 points

DOSSIER 3 :33 points

Introduction/Conclusion : 10 points

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

◆ FICHE D'IDENTITÉ

Dénomination :	CLOVER
Siège social :	49 place Maurice Hamy - 59270 Strazeele
Téléphone :	03 28 43 52 33
N° AZUR :	0 810 811 177
Télécopie :	03 28 43 58 10
Site Web :	www.clover.fr
Statut juridique :	Société par Actions Simplifiée
Capital :	40 000 €
Président :	M. Jean-Claude THIRIEZ
Directeur Général :	M. Olivier DESCAMPS
Date de création :	1987
Effectif :	164 salariés
Chiffre d'affaires	14 400 000 €

L'entreprise CLOVER a été créée en 1987 puis rachetée en 2001 par Jean-Claude THIRIEZ. Il en est l'actuel président.

◆ LE MÉTIER

L'entreprise CLOVER est créatrice, elle fabrique et pose des vérandas sur mesure.

◆ LES PRODUITS

CLOVER propose plusieurs produits :

- **La véranda tout aluminium** : elle se distingue par sa modernité et ses possibilités très étendues en matière de design.
- **La véranda mixte (bois et aluminium)** : elle est un parfait compromis entre l'aspect chaleureux du bois et la facilité d'entretien de l'aluminium. Il s'agit du produit phare de CLOVER.
- **La couverture de piscine** : elle permet de profiter toute l'année des joies de la baignade.
- **La pergola** : elle constitue un abri durable pour le salon de jardin ou une aire de jeux pour les enfants.

Véranda
aluminium



Véranda
mixte



Couverture
de piscine



Véranda
avec pergola



Les vérandas CLOVER sont des pièces uniques, tant au plan de la forme, que de la conception, des dimensions et du choix des matériaux.

L'entreprise se classe au quatrième rang au niveau national, elle a une position de leader dans le Nord de la France. Elle compte ouvrir prochainement d'autres agences.

◆ LES CLIENTS

La clientèle de CLOVER est composée à 98 % de particuliers.

◆ L'ORGANISATION

CLOVER est organisée selon trois pôles :

➤ pôle administratif

Le pôle administratif est situé au siège de CLOVER à Strazeele et regroupe :

- une direction des ressources humaines,
- un service de coordinatrices chargées de l'organisation des plannings,
- un service financier.

➤ pôle technique

Il est également localisé à Strazeele et regroupe :

- deux usines de fabrication, l'une pour la fabrication des vérandas en aluminium et les couvertures de piscine et la seconde pour les vérandas mixtes et les pergolas. Elles emploient 48 salariés monteurs. D'un côté, menuisiers et aluminiers travaillent les ossatures, de l'autre les vitriers découpent et posent les panneaux de verre ;
- un bureau d'études qui établit des plans conformes aux règles de construction de la véranda prévue par le syndicat national des façadiers ;
- quatorze équipes de pose, chacune avec trois employés, qui montent en moyenne cinq vérandas par jour ;
- un service après-vente.

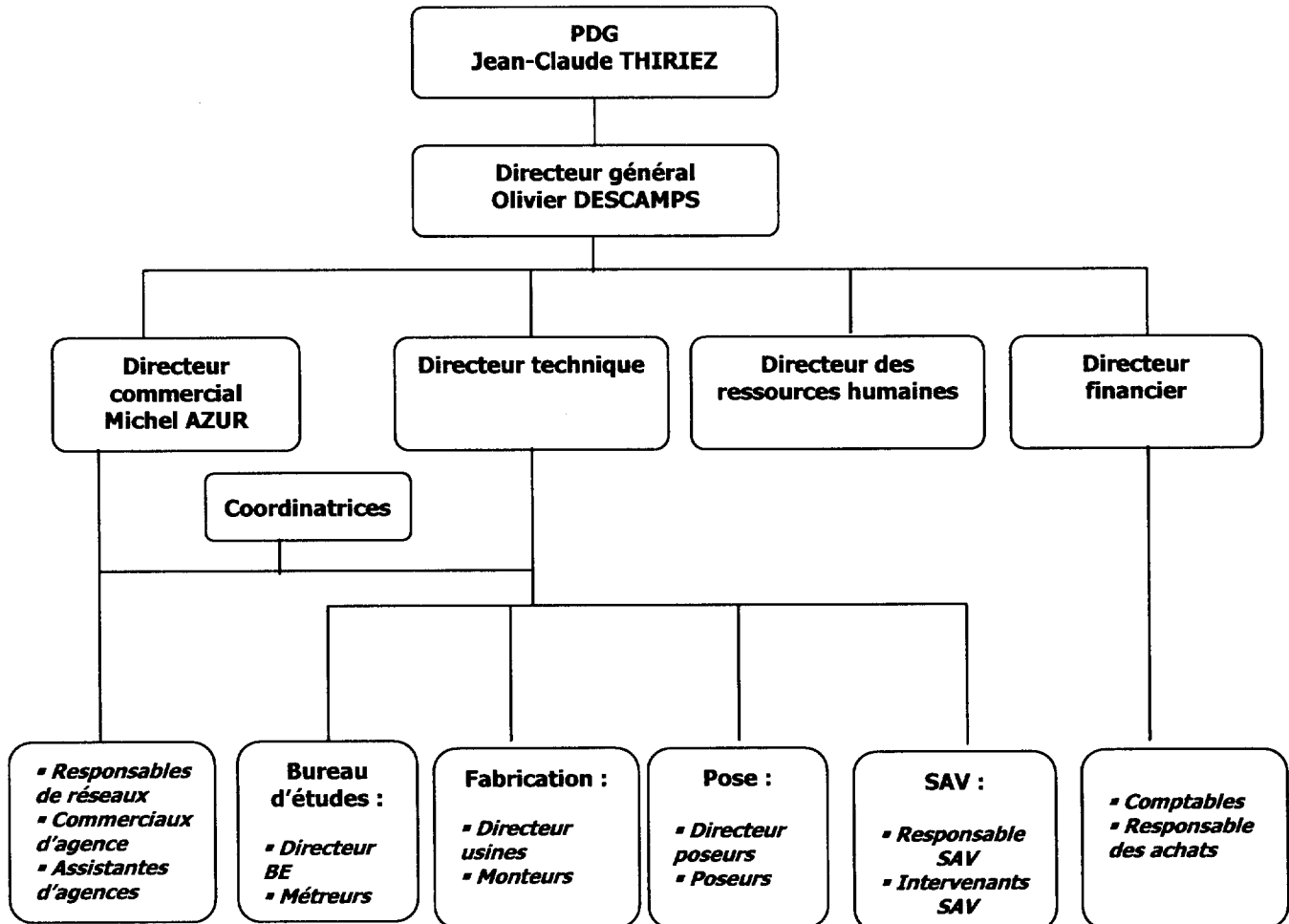
➤ pôle commercial

CLOVER a choisi la proximité avec ses clients. C'est pourquoi son réseau commercial est dense. Il est constitué de centres d'exposition, appelés agences, regroupées en réseaux.

Réseaux	Picardie	Lille	Artois	Littoral	Hainaut	Paris	Reims
Agences	Amiens Hesdin	Armentières Lille- Bondues Lille-Seclin	Arras Lens	Boulogne- sur-Mer Dunkerque Hazebrouck	Cambrai Saint-Quentin Valenciennes	Herblay	Reims

Trente-deux commerciaux sont répartis dans les quinze agences. Chaque agence dispose d'une assistante.

➤ organigramme de CLOVER



VOTRE MISSION

Vous êtes assistant(e) de gestion, nouvellement embauché(e).

Vous êtes amené(e) à effectuer des missions auprès de :

- monsieur DESCAMPS, directeur général
- monsieur AZUR, directeur commercial

Vous remplacez madame WATINE, qui vient de prendre sa retraite.

Pour mener à bien vos travaux, messieurs DESCAMPS et AZUR vous remettent différents documents que vous trouverez en annexes.

- ANNEXE 1 : Extraits d'un entretien avec M. AZUR, directeur commercial
- ANNEXE 2 : Extraits de la fiche ROME
- ANNEXE 3 : Fiche de description de poste
- ANNEXE 4 : Grille d'entretien annuel d'évaluation de mademoiselle MAHYOU
- ANNEXE 5 : Extraits du site internet du ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement
- ANNEXE 6 : Extraits de la note relative à l'intéressement rédigée par madame WATINE
- ANNEXE 7 : Modalités de calcul de l'intéressement
- ANNEXE 8 : Compte de résultat simplifié
- ANNEXE 9 : Extraits de la base de données ressources humaines
- ANNEXE 10 : Conditions de financement de l'emprunt
- ANNEXE 11 : Caractéristiques d'une réunion à distance par le «web»
- ANNEXE 12 : Propos recueillis sur l'organisation de réunions à distance auprès de M. AZUR
- ANNEXE 13 : Tableau d'amortissement de l'emprunt auprès du Crédit du Nord

A RENDRE AVEC LA COPIE

DOSSIER 1

AJUSTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUX BESOINS EN COMMERCIAUX

L'un des principaux atouts et objectifs de CLOVER est sa proximité avec sa clientèle : il faut qu'il y ait toujours une agence proche du prospect ou client pour encadrer son projet et l'aider à le réaliser.

C'est pourquoi le directeur commercial, monsieur AZUR, vérifie régulièrement l'adéquation entre la taille de son équipe commerciale et le nombre de ses prospects.

Pour répondre à cette exigence :

- 1.1. Déterminez le nombre optimal de commerciaux dont devrait disposer l'entreprise en tenant compte du détail de la mission des commerciaux.**
- 1.2. Qu'en concluez-vous ?**

CLOVER favorise la mobilité des personnels et la promotion de ses meilleurs salariés : en six ans, un(e) commercial(e) peut devenir directeur de réseau, une assistante d'agence peut occuper un poste de commerciale après cinq ans d'ancienneté.

Mademoiselle MAHYOU, assistante d'agence, a fait part lors de son dernier entretien annuel d'évaluation, de son souhait d'évoluer vers une fonction de commerciale.

Monsieur AZUR vous confie l'étude de la promotion éventuelle de mademoiselle MAHYOU.

- 1.3. Concevez le document administratif (fiche de profil de poste) récapitulant les qualités et capacités requises pour occuper le poste de commercial chez CLOVER.**
- 1.4. Évaluez la candidature de Mlle MAHYOU en utilisant le document précédemment créé.**
- 1.5. Faites part de vos conclusions à M. AZUR en rédigeant la note à lui adresser.**

DOSSIER 2

MISE EN PLACE D'UN INSTRUMENT DE MOTIVATION DES SALARIÉS

Afin d'encourager tous les salariés et de les faire bénéficier concrètement des performances de l'entreprise, un accord d'intéressement a été conclu le 1^{er} février 2006 entre CLOVER et les trois représentants syndicaux de l'entreprise. Les premières primes seront versées en 2007. Cet accord vient compléter le plan d'épargne salariale conclu en 2005.

Monsieur DESCAMPS, directeur général, a prévu de se rendre très bientôt dans l'agence d'Armentières. Il souhaite informer personnellement les salariés de cette agence des primes individuelles d'intéressement attribuées au titre de l'année 2006.

L'institut RIVEL a évalué le taux de satisfaction des clients de l'agence d'Armentières à 94 %.

- 2.1. Calculez le montant de l'intéressement global de l'agence d'Armentières au titre de l'année 2006. Détaillez les calculs intermédiaires.**
- 2.2. Déterminez la prime individuelle attribuée à chaque salarié de l'agence. Présentez vos résultats sous forme de tableau.**

Pour le versement de la première prime, il est nécessaire de concevoir un document d'information à destination du salarié, joint au bulletin de paie.

Il comprend les caractéristiques générales de l'intéressement, les modalités pratiques de l'accord du 1^{er} février ainsi que le montant de la prime individuelle.

- 2.3. Présentez ce document d'information personnalisé.**

DOSSIER 3
RENOUVELLEMENT DES MOYENS MIS À DISPOSITION DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

La société met à disposition de l'équipe commerciale des véhicules de tourisme pour visiter les clients et participer aux réunions au siège social. Les poseurs disposent de véhicules utilitaires pour livrer et installer les produits commandés.

Dans le courant de l'année, la société doit procéder au renouvellement de onze véhicules de tourisme identiques. Cet investissement doit faire l'objet d'un entretien avec les deux banques de l'entreprise. M. DESCAMPS vous demande de l'aider à préparer la négociation.

- 3.1. Réalisez le tableau d'amortissement de l'emprunt correspondant à la proposition du Crédit du Nord (Annexe 13 à rendre avec la copie).**
- 3.2. Comparez le coût total du crédit avec la proposition de la Société Générale.**
- 3.3. Rédigez la note à adresser à M. DESCAMPS pour l'aider à prendre sa décision quant au choix de l'établissement financier.**

Chaque lundi, le directeur commercial réunit ses responsables de réseau au siège social. CLOVER a acheté en mars le logiciel « Cyber réunion » pour réaliser des réunions à distance. Tous les participants ont reçu une notice d'utilisation. Les micro-ordinateurs des responsables de réseau et de la direction commerciale sont équipés d'une caméra (webcam), de haut-parleurs, d'un micro, et d'une connexion internet. Cet équipement permettra de remplacer la réunion hebdomadaire au siège social.

Vous êtes chargé de mettre en place cette première réunion à distance qui aura lieu le dernier lundi du mois de juin à 10h00. L'ordre du jour sera consacré aux résultats du mois de mai, à la présentation de l'accord d'intéressement et au renouvellement partiel des véhicules des commerciaux.

Vous avez créé un groupe « Responsables de réseau » sur votre carnet d'adresses électroniques.

Cette réunion sera animée par monsieur AZUR qui souhaite s'assurer de la réussite de cette première expérience.

- 3.4 Concevez un document structuré rappelant les conditions spécifiques de la préparation, du déroulement et du suivi d'une réunion à distance par Internet.**
- 3.5 Envoyez le courriel de convocation aux responsables de réseau en joignant le document précédent.**