

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Assistant Secrétaire Trilingue

E5 - ORGANISATION ET GESTION

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

MATÉRIELS AUTORISÉS :

Toutes les calculatrices de poche 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.

COPIES À UTILISER :

Les candidats traiteront les différentes questions sur des copies modèle EN.
Une feuille de papier millimétré est nécessaire pour cette épreuve.

Ce sujet comporte 11 pages.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

ALORG

**Brevet de technicien supérieur
Assistant secrétaire trilingue**

E5 – Organisation et gestion

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Texte du sujet (4 pages)

Le travail demandé comporte 3 dossiers

Annexes

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise

Annexe 2 : Site internet Max Havelaar
Le commerce équitable
La labellisation
Les standards du commerce équitable

Annexe 3 : Site internet Max Havelaar
La certification des producteurs

Annexe 4 : Liste des fournisseurs par pays (données 2006)

Annexe 5 : Le coton
Ventes en tonnes
Cours moyen
Coût du contrôle

Annexe 6 : Dossier du client « Nature et confort » : extraits

BARÈME

Dossier 1 : 20 points
Dossier 2 : 25 points
Dossier 3 : 15 points

ARCOTON SAS

Arcoton est une petite entreprise de filature de coton. Créée en 1955 par Monsieur Rabin père, son activité a peu à peu évolué vers la fabrication de vêtements plutôt haut de gamme : jeans, blousons, tee-shirts, gilets, chaussettes...

Elle commercialise ses produits en France (75%) et à l'international.

La demande des consommateurs se porte de plus en plus vers des produits permettant aux producteurs et aux salariés, quel que soit leur pays, de vivre dignement de leur travail en instaurant des règles commerciales justes et transparentes.

À ce jour, l'entreprise s'approvisionne sur l'ensemble des continents auprès de 10 fournisseurs.

Le marché international du coton est en crise : surproduction qui entraîne la chute du cours mondial, subventions massives du gouvernement américain accordées à ses producteurs locaux qui augmentent artificiellement l'offre, apparition et développement du coton transgénique.

La recherche d'un prix toujours plus bas a fait disparaître de nombreuses filatures. Pour résister à cette déstructuration, Arcoton tente de rééquilibrer équitablement les coûts de la filière amont.

L'arrivée de Michel Rabin fils à la direction de l'entreprise renforce cette réorientation stratégique. Il souhaite investir l'image du « coton équitable ».

En effet, selon lui, choisir un article garanti « coton équitable » c'est à la fois :

- contribuer à l'amélioration des conditions de vie et de travail des producteurs qui le cultivent : prix garanti et négocié couvrant les coûts de production, environnementaux et sociaux ;
- favoriser la préservation de l'environnement en supprimant le recours aux pesticides et herbicides interdits ;
- proposer aux consommateurs des produits de qualité.

Il souhaite présenter cette nouvelle orientation au prochain Comité de direction du 09 juin 2007 et obtenir son adhésion à la souscription du label « Max Havelaar ». Monsieur Audouin, directeur commercial, est chargé de la préparation de cette réunion.

Par ailleurs, la crise du textile affecte également les clients de l'entreprise Arcoton et les impayés se multiplient.

Vous êtes Dominique D., assistant(e) secrétaire trilingue de Monsieur Audouin. Il vous demande de l'aider à traiter ces différents dossiers.

Dossier 1

Projet de labellisation « coton équitable »

Monsieur Rabin souhaite persuader le Comité de direction de l'intérêt, pour l'image de l'entreprise, de se positionner sur le segment « coton équitable ». Il s'agit d'une réponse responsable aux difficultés rencontrées par les producteurs de coton et à la préservation de l'environnement.

L'entreprise décide de choisir le label « Max Havelaar » : association loi 1901, Max Havelaar France est membre d'une ONG¹ internationale qui gère le label sur différents produits (café, thé, cacao, épices... et le coton depuis mars 2005.)

Monsieur Audouin a collecté un certain nombre de données qu'il vous remet en annexes. Il vous demande de l'aider à constituer le dossier qui servira d'appui à la réunion du 09 juin 2007.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des annexes 1, 2, 3, et 4 vous préparez ce dossier comportant :

- 1-1 Un argumentaire destiné à faire accepter le principe de labellisation par les producteurs et par l'entreprise Arcoton. Cet argumentaire sera rédigé sous forme d'une note.
- 1-2 La liste des fournisseurs qui pourraient être la cible de cette première démarche de labellisation. Pour ce faire, vous élaborez un diagramme Pareto et vous présentez vos conclusions.

¹ ONG : Organisation non gouvernementale

Dossier 2

Simulation de labellisation pour un fournisseur

Afin de mieux éclairer le Comité de direction, Monsieur Audouin souhaite présenter un scénario de simulation de labellisation. Il choisit l'exemple de l'un de ses fournisseurs maliens : la coopérative des producteurs de coton de Dougourani dirigée par Monsieur N'Dila Boduré avec lequel le directeur commercial entretient des relations privilégiées.

Il vous demande de compléter le dossier destiné au Comité de direction.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des annexes 3 et 5

2-1 Élaborez un schéma visualisant la procédure de certification qui sera suivie pour ce fournisseur.

2-2 À l'aide de l'annexe ⁵ 4, préparez une simulation en dollars permettant de comparer, pour la coopérative, pour les années 2005 et 2006 :

- le chiffre d'affaires engendré par l'absence ou la présence de labellisation ;
- les dépenses entraînées par une éventuelle labellisation.

2-3 Présentez, dans une courte note, l'intérêt pour la coopérative de recourir ou non à la labellisation.

Dossier 3

Traitement d'un dossier d'insolvabilité à l'international

La crise mondiale du textile affecte par ricochet les entreprises clientes de la société Arcoton et les impayés se multiplient. Ce risque l'a conduite à souscrire, auprès de la COFACE, pour les nouveaux clients, des polices d'assurance crédit du type « Globaliance ».

Monsieur Audouin vous remet le dossier du client belge « Nature et confort » qui n'a pu honorer ses engagements (annexe 6). Il vous demande de l'éclairer sur le traitement de ce dossier.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide de l'annexe 6

3-1 Présentez sur un axe des temps l'ensemble des évènements qui ont affecté ce dossier depuis la mise en place de la garantie jusqu'à la liquidation de l'affaire.

3-2 Calculez :

- l'indemnisation qui sera accordée à Arcoton,
- le reversement éventuel en sa faveur,
- la perte qu'elle devra subir.

Carte d'identité de l'entreprise

Raison sociale : Arcoton
Statut juridique : SA par action simplifiée
Capital social : 385 000 euros
Date de création : 25 septembre 1955
SIRET : 352 543 825 456
Adresse : 8 Bd Marcel Proust - 07190 Saint Pierreville
PDG : M. Michel RABIN
Tél : 04 98 24 32 32
Fax : 04 98 24 32 33
Courriel : arcoton@free.fr
Site internet : www.arcotonfree.com
Effectifs : 30 personnes
Production annuelle : 75 000 produits

Informations financières

Exercice concerné : 2006
Durée de l'exercice : 12 mois
CA : 4,5 millions d'euros dont CA export 1,1 million d'euros

Rentabilité financière : 11 %

- **Le commerce équitable**
- **La labellisation**
- **Les standards du commerce équitable**

MAX HAVELAAR FRANCE ET LE COMMERCE ÉQUITABLE

« Le commerce équitable est un partenariat commercial, basé sur le dialogue, la transparence et le respect, qui vise plus d'équité dans le commerce international. Le commerce équitable contribue au développement durable en proposant de meilleures conditions commerciales aux producteurs marginalisés, spécialement dans le Sud, et en sécurisant leurs droits. »

POURQUOI UN LABEL DU COMMERCE ÉQUITABLE ?

Le consommateur demande de plus en plus de garantie sur la traçabilité, l'origine et les conditions de production de ses achats : le label Max Havelaar garantit que l'achat de produits labellisés renforce des organisations de producteurs défavorisés dans les pays du Sud. Cette garantie est assurée par la définition et le contrôle de l'application de standards internationaux.

LA LABELLISATION DU PRODUIT

Le label Max Havelaar est apposé sur des produits qui répondent aux standards internationaux du commerce équitable. **Il ne certifie en aucun cas des marques ou des entreprises.** Parmi les industriels détenteurs de licence de Max Havelaar France, certaines entreprises ne vendent que des produits labellisés Max Havelaar, tandis que d'autres proposent certains produits labellisés au sein d'une gamme de produits « conventionnels ».

*Il est impératif de se rappeler que c'est le label Max Havelaar sur **le produit** qui garantit son caractère équitable, et non pas la marque et le nom du fournisseur.*

LES STANDARDS DU COMMERCE ÉQUITABLE

Les « standards » définissent les exigences applicables aux produits du commerce équitable. Ils sont définis par FLO-International en collaboration avec tous les acteurs de la chaîne commerciale, du producteur au distributeur, en passant par des experts de filière. Regroupant des représentants de tous ces acteurs, le Conseil d'Administration de FLO valide ces standards.

Pour les producteurs : les standards s'adressent à des organisations collectives de petits producteurs (coopératives, associations...) ou à des entreprises qui doivent démontrer qu'elles ont :

- la capacité de respecter des critères sociaux et économiques, la volonté d'engager un programme d'amélioration continue (*respect des droits sociaux définis dans les conventions de l'OIT, amélioration continue des conditions de santé et sécurité au travail salaires décent pour les travailleurs salariés...*),

- un fonctionnement démocratique,
- une administration transparente à même de tracer l'utilisation de la prime de développement du commerce équitable au bénéfice de la communauté,
- un engagement environnemental : réduction de l'utilisation d'intrants chimiques.

Dans le cas d'organisations de producteurs, l'instance décisionnaire quant à l'utilisation de la prime de développement du commerce équitable est l'assemblée générale ; dans le cas d'entreprises ou de plantations, il s'agit du 'comité paritaire', dans lequel la direction et les employés sont représentés.

Pour les importateurs : les standards du commerce équitable s'appliquent également aux importateurs, qui doivent : payer un **prix minimum garanti** qui couvre au minimum les coûts de production, favoriser le développement de relations commerciales plus directes et plus transparentes, engager des relations commerciales à long terme avec les producteurs, pré-financer les récoltes des producteurs jusqu'à hauteur de 60% de la valeur de la commande, sur demande de ces derniers.

LA CERTIFICATION DES PRODUCTEURS : un parcours très encadré
FLO-CERT (Fairtrade Labelling Organisations) fédère les 20 associations nationales du mouvement international de labellisation du commerce équitable.

Les standards qui définissent les règles du commerce équitable sont adoptés pour chaque produit par une assemblée de représentants de producteurs, d'acteurs économiques et des associations nationales de labellisation, tel que Max Havelaar.

Au niveau international, 548 organisations de producteurs et 1 700 industriels se sont engagés à respecter les standards du commerce équitable. Toutefois, les dérives ne sont pas chose impossible. La mission de FLO-Cert est de sanctionner ces dérives.

FLO-Cert certifie les organisations de producteurs et agréé les acteurs économiques : exportateurs, importateurs, fabricants...

...
Tous les 3 mois, un audit des échanges commerciaux est réalisé. Le but est de répondre aux questions suivantes : qui a vendu à qui et à quel prix. La traçabilité d'un produit labellisé Max Havelaar est donc entière. Ces contrôles permettent donc d'affirmer au consommateur deux points essentiels : un emballage avec le label Max Havelaar contient bien un produit issu du commerce équitable et le prix du commerce équitable a bien été payé.

Les contrôles donnent lieu, le plus souvent, à des actions correctives, ajustements nécessaires à une meilleure application des standards.

...
S'assurer que les bénéfices du commerce équitable sont bien utilisés pour un développement économique et social : c'est dans ce but que le label Max Havelaar s'est doté d'un système de certification et de contrôle indépendant.

...
Ainsi, au sein du label, l'instance de contrôle est distincte des instances qui définissent les standards. Pour ainsi dire, le « judiciaire » est séparé du « législatif ».

Le rôle du « judiciaire », c'est de vérifier que les bénéfices du commerce équitable sont bien utilisés pour un développement économique et social. Car même si le système fonctionne bien, sur les quelque 550 organisations de producteurs, les dérives ne sont pas chose impossible. Le travail de FLO-Cert est donc de détecter les manquements graves comme, plus fréquemment, les « marges d'amélioration », grâce à une méthodologie de contrôle de plus en plus affinée. Lorsqu'une organisation de producteurs ou une plantation souhaite être certifiée, elle remplit un dossier complet de candidature. FLO-Cert cherche d'abord à comprendre si les « pré-conditions » sont réunies : transparence de gestion et démocratie dans les coopératives, formation d'un comité paritaire pour les plantations, absence d'utilisation des produits chimiques interdits... « Nous ne cherchons pas à tout leur faire réinventer, explique Maïke Höpken, en charge du traitement des candidatures. Mais si par exemple ils ne tiennent pas de compte rendu d'assemblée générale, nous leur demandons de le faire ».

Quand l'organisation a fourni ces informations préliminaires, l'un des 54 inspecteurs mandatés par FLO-Cert procède à une inspection initiale sur le terrain. Pendant cinq à dix jours, suivant une procédure précise, il visite les lieux, audite les comptes, s'entretient avec les producteurs ou les travailleurs...

Sur la base de son rapport, la décision reviendra au directeur de FLO-Cert, en concertation avec un comité de certification où sont représentés les producteurs, les acteurs commerciaux, des experts extérieurs et les associations nationales comme Max Havelaar France.

Le comité examinera de nombreux paramètres, mais privilégiera les structures saines : « La première garantie qui nous semble importante, c'est que les producteurs aient le contrôle de leur organisation », estime Evi Mateboer, analyste de certification.

Le commerce équitable n'est pas un monde idéal. Il est le début d'une dynamique de développement, et non une réalité figée. La certification est donc souvent assortie de « conditions » mettant en évidence les « marges d'amélioration ».

Liste des fournisseurs	Pays	Achat en tonnes 2006
Coopérative de Bobodiolasso	Mali	2
Coopérative de Dougourani	Mali	10
Coopérative Assoumani	Mali	1,5
Coopérative Lamarayate	Burkina Fasso	7
Coopérative de Ouakhté	Sénégal	2,5
Entreprise Kabilov	Ouzbekistan	8
Entreprise Sarmilov	Ouzbekistan	2
Coopérative Diaz	Brésil	4
Coopérative Ramon Antunes	Brésil	2
Coopérative Michel Fernandez	Brésil	3,5

Le montant de la facture du 16 février 2007 s'élevait à 6 730 euros payable à l'échéance du 30 mars 2007.

L'assurance crédit a été souscrite à la COFACE le 1^{er} février 2007 pour un montant garanti de 8 000 € aux conditions suivantes :

- Quotité garantie : 90 % dans la limite de l'agrément délivré par la COFACE.
- Dans les 30 jours après l'échéance de paiement, l'entreprise doit rédiger une déclaration de menace de sinistre. Elle demande également d'intervenir dans les 60 jours (demande d'intervention).
- En cas d'insolvabilité de l'acheteur (liquidation judiciaire, cessation d'activité), l'indemnité est versée dans les 30 jours suivant la réception des documents attestant cette insolvabilité ; après indemnisation par la COFACE, le partage des récupérations éventuelles se fait de la manière suivante : la COFACE déduit de la somme récupérée les frais de contentieux. Si le reliquat ainsi calculé est supérieur au montant de l'indemnité versée, l'entreprise reçoit la différence, si le reliquat est inférieur au montant de l'indemnité versée, l'entreprise ne reçoit rien de plus.

La COFACE a réceptionné le 16 juin 2007 les documents attestant de l'insolvabilité de l'importateur.

La COFACE a récupéré après procédure juridique la somme de 1000 euros et les frais d'avocat se sont élevés à 300 euros.