

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SECRÉTARIAT**  
Session 2007

Épreuve : activités professionnelles de synthèse

**ÉLÉMENTS INDICATIFS DE CORRIGÉ**

SUJET SAP ASSISTANCE

**Ce dossier présente des éléments de corrigé à l'attention des correcteurs.**

Plusieurs questions appellent des réponses rédigées de la part des candidats. Seules les idées clés sont proposées, de manière schématique, pour permettre une approche ouverte des réponses des candidats.

Ce document ne constitue donc pas un modèle.

NOTA : Il est rappelé que le nombre de points annoncés dans le sujet constitue un engagement à minima, incontournable, vis-à-vis des candidats. Le barème fourni respecte cette contrainte et doit s'appliquer à tous.

Dossiers	Pages	Barème
<b>DOSSIER 1 : Optimiser l'accueil du client</b>		
• Compléter le document préparatoire à l'argumentaire		20 points
<b>DOSSIER 2 : Traiter des devis .....</b>		40 points
• Traiter une demande de devis .....		25 points
• Analyser un projet de devis en ligne.....		7 points
• Compléter un tableau d'extraction de données		8 points
<b>DOSSIER 3 : Traiter un dommage</b>		20 points
• Rédiger un courrier .....		20 points
<b>DOSSIER 4 : Suivre les opérations d'achats, de ventes et de trésorerie.....</b>		20 points
• Comptabiliser les documents commerciaux .....		11 points
• Comptabiliser les opérations de trésorerie.....		7 points
• Mettre en forme le bordereau		2 points
<b>TOTAL</b>		<b>100 points</b>

<b>DOCUMENT PRÉPARATOIRE</b>	
<b>COMMENT INFORMER LE CLIENT SUR LE DISPOSITIF D'AIDE À LA PERSONNE ?</b>	
1 – Quelles sont les prestations offertes par SAP Assistance ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ménage, repassage</li> <li>- travaux de jardinage, bricolage</li> <li>- garde d'enfants</li> <li>- aide à la mobilité</li> <li>- aide à la personne</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>1 point par idée</b></p>
2 – Quels avantages offre ce dispositif d'aide à la personne au niveau financier et administratif ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- défiscalisation fiscale de 50 % des dépenses</li> <li>- TVA à 5.5 % sur les prestations facturées</li> <li>- Aucune démarche administrative à effectuer (pas d'embauche de salarié)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>2 points par idée</b></p>
3 – Quels sont les modes de règlement possibles ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- chèque emploi service universel pré-financé</li> <li>- chèque bancaire ou postal</li> <li>- virement bancaire ou postal</li> <li>- espèces</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>2 points pour le CESU pré-financé 1 point pour les moyens de paiement</b></p>
4 – Comment obtenir le CESU pré-financé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- employeur privé ou public</li> <li>- comité d'entreprise</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>1 point par idée</b></p>
5 – Quel avantage financier offre le CESU pré-financé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- il est acheté par un salarié pour un montant inférieur à sa valeur nominale.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>2 points ou 0</b></p>

0 ou 2

CLIENT *Madame DAJAINT*Adresse : *4 rond point des Chênes*CP - VILLE : *64150 MOURENX*

Orthez, le 15 juin 2007

1

1

DEVIS n° 36/07  
Formule garde d'enfants

**OBJET DU PRÉSENT DEVIS**

Le présent devis a pour objet la garde à domicile occasionnelle de vos enfants.

NOM	PRÉNOM	ÂGE
DAJAINT	Louis	7 ans
DAJAINT	Marion	3 ans

1/ligne  
sinon 0

**NATURE DES PRESTATIONS**

- Proposer des activités adaptées aux compétences, à l'âge et aux goûts de l'enfant.  
 Assurer des soins d'hygiène simples.  
 Préparer les repas en tenant compte de leurs besoins et des règles de diététique infantile.  
 Assurer tous les travaux de remise en ordre des pièces, des locaux, du matériel utilisé pour la toilette, les repas et les différentes activités.  
 Assurer le transport entre l'école et le domicile à partir de    heures.  
 Accompagner l'enfant à ses activités de sport et de loisirs de    h à    h  
 Coucher l'enfant pour la sieste, pour la nuit et surveiller son sommeil.

1/case

**DATE ET LIEU DE L'INTERVENTION**

DATES	HEURES	LIEU
23/06/07	15 h à 19 h	Domicile client
24/06/07	11 h à 15 h	Domicile client

1/ligne  
sinon 0

**MATÉRIEL ET PRODUIT**

Le présent contrat comprend **uniquement** la mise à disposition de notre personnel, vous devrez tenir à sa disposition le matériel et les produits nécessaires à l'application des tâches à effectuer.

\* Cocher les cases correspondantes

**LE PERSONNEL**

Le personnel mis en place est compétent pour les prestations définies. Il reste sous la responsabilité de SAP Assistance pendant les prestations assurées au domicile du client.

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Les travaux sont exécutés sous la responsabilité de la société SAP Assistance assurée par une « responsabilité civile » couvrant les dommages corporels ou matériels qui pourraient être occasionnés par nos agents. Cependant, la société SAP Assistance ne peut, en aucune façon, être tenue responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité de la chose du client. Sous peine de nullité, toute réclamation portant sur un dommage devra être signalée dans un délai de 48 h suivant l'exécution des prestations. Le remboursement des biens endommagés ne pourra s'effectuer que sur présentation d'un justificatif de sa valeur d'origine. Un taux de vétusté de 10 % par an de la valeur d'origine est systématiquement appliqué.

**ENGAGEMENT CLIENT**

Pendant la durée d'exécution du contrat conclu entre les parties et six mois après sa cessation, le client s'interdit d'engager ou de faire travailler directement, ou par personne interposée, pour son propre compte ou pour celui d'un tiers, quelque personne que ce soit ayant participé à un titre quelconque à l'exécution de la prestation. En cas de manquement à cette obligation, le prestataire sera en droit de réclamer au client des dommages et intérêts pour le préjudice subi qui ne sera être en tout état de cause inférieur à six fois le dernier brut mensuel de ladite personne du prestataire.

**DÉFISCALISATION**

Chaque année, courant janvier, nous vous ferons parvenir votre attestation fiscale faisant foi auprès de l'administration. La défiscalisation correspond à 50 % du montant total des prestations de l'année passée acquitté au 31 décembre (au-delà, la somme restant à solder est reportée sur l'année suivante). Vous devez reporter ce montant sur votre déclaration de revenus au chapitre « charge ouvrant droit à réduction d'impôts - ligne « emploi d'un salarié à domicile ». Le droit à cette réduction porte d'après la dernière loi en vigueur sur un plafond de 10 000 € de dépense annuelle (sauf pour les prestations d'hommes toutes mains plafond à 480 €/an).

**MONTANT DES PRESTATIONS Toute heure commencée est due**

DÉSIGNATION	Quantité	Montant TTC	
<i>Garde enfants</i>	<i>8 h</i>	<i>136,00</i>	1
<i>Majoration heures du dimanche</i>	<i>4 h</i>	<i>17,00</i>	2
<i>Frais de déplacement (42 kms)</i>	<i>42kmsX2X0,8</i>	<i>67,20</i>	3
<i>Frais de facturation</i>	<i>1</i>	<i>1,19</i>	3
<b>TOTAL TTC</b>		<b>221,39 €</b>	1
<b>COÛT DE REVIENT DES PRESTATIONS APRES DÉFISCALISATION :</b>		<b>110,70 €</b>	2

**RÈGLEMENT**

Nos factures sont réglées au comptant par le moyen prévu dans nos conditions de vente.

Pour acceptation, veuillez nous retourner un exemplaire du présent devis signé, avec mention  
« Bon pour accord devis N° 36/07 » dès réception du document

LE CLIENT

SAP Assistance

Date limite de validité du présent devis : 15/07/2007

DEVIS EN LIGNE PRESTATIONS À DOMICILE	Opérations effectuées		Table(s) utilisée(s)
	Champs renseignés	Champs consultés	
DATE <input type="text"/>	X		DEVIS
INTITULÉ PRESTATION <input type="text"/>		X	PRESTATIONS
TARIF HORAIRE <input type="text"/>		X	PRESTATIONS
NOMBRE HEURES <input type="text"/>	X		DEVIS
PRIX TTC avant réduction d'impôts <input type="text"/>		X	DEVIS + PRESTATIONS
PRIX TTC après réduction d'impôts <input type="text"/>		X	DEVIS + PRESTATIONS
DEVIS ACCEPTÉ <input type="checkbox"/>	X		DEVIS
Vous êtes déjà client			
N° IDENTIFIANT <input type="text"/>		X	CLIENTS
VOTRE MOT DE PASSE <input type="text"/>		X	CLIENTS
Vous n'êtes pas client			
NOM <input type="text"/>	X		CLIENTS
PRÉNOM <input type="text"/>	X		CLIENTS
ADRESSE <input type="text"/>	X		CLIENTS
CP <input type="text"/>	X		CLIENTS
VILLE <input type="text"/>	X		CLIENTS
E-MAIL <input type="text"/>	X		CLIENTS
Un N° d'identifiant vous sera communiqué par mèl			

Les 2 premières lignes ne sont évaluées  
car données dans le sujet

0,5 par ligne sinon 0  
+ 1 point si utilisation des tables  
DEVIS et PRESTATIONS pour les  
champs calculés Prix TTC

Tableau d'analyse de l'extraction de données

Opérations	Table(s) Source(s)	Critères de sélection	Champ de jointure	Champ(s) projeté(s)	Requête résultat
Sélection	DEVIS <input type="text" value="0,5"/>	DEVIS ACCEPTÉ = Oui  ET Date=15/06/2007	<input type="text" value="0,5"/>  <input type="text" value="0,5"/>		R1
	PRESTATIONS <input type="text" value="0,5"/>	INTITULÉ PRESTATION = Aide à la personne	<input type="text" value="0,5"/>		R2
Jointure	<input type="text" value="0,5"/> R1 R2		<input type="text" value="0,5"/> CODE PRESTATION		R3
	<input type="text" value="0,5"/> R3  <input type="text" value="0,5"/> CLIENTS		N°IDENTIFIANT <input type="text" value="0,5"/>		R4
Projection	<input type="text" value="0,5"/>  R4			NOM PRENOM ADRESSE CP VILLE E-Mail <input type="text" value="1 ou 0"/>	Liste des clients qui ont accepté un devis pour une prestation d'aide à la personne  <input type="text" value="1"/>

**CORRIGÉ DOSSIER 3 /20 points**

1 Madame Marguerite ESCABON  
12 rue de la Mairie  
64300 LOUBIENG

Orthez, le 15 juin 2007

0.5

Objet :  
Dommage du 12/06

1

Madame,

0.5

1

Nous avons pris connaissance de votre courrier relatif au dommage matériel que vous avez subi lors d'une intervention d'un de nos agents.

Nous tenons tout d'abord à vous présenter nos excuses pour cet incident.

2

1 Conformément aux dispositions générales de nos conditions de vente, il vous appartient de nous adresser le justificatif de la valeur d'origine de votre téléviseur. Le montant du remboursement tiendra compte du taux de vétusté de 10 % par an de la valeur d'origine du bien.

Dès réception de ce justificatif, nous transmettrons votre dossier à notre assureur qui traitera au plus vite votre affaire.

2

Nous ferons le maximum pour qu'un tel incident ne se reproduise plus.

1

Veuillez croire, Madame, en nos sentiments dévoués.

1

Le Responsable  
G. CAZÉRAD

1

**Orthographe / 3 points :**

0 ou 1 faute : 3 points  
2 fautes : 2 points  
3 fautes : 1 point  
plus de 3 fautes : 0

**Syntaxe /3 points**

1 maladresse : 2 points  
2 maladresses : 1 point  
3 et + : 0



**BARÈME DOSSIER 4 - 20 points**

**Mise en forme du bordereau 2 points**

- Codes journaux/dates 1 point  
1 erreur/1 manquant : 0,5 point  
+ d'1 erreur/1 manquant : 0 point
  
- Libellé et n° de pièces 1 point  
1 erreur/1 manquant : 0,5 point  
+ d'1 erreur/1 manquant : 0 point

**Le plan de comptes est réduit. Une consigne de travail précise qu'il faut impérativement le respecter.**

**Une seule tolérance relative au respect du plan de comptes est admise pour l'ensemble du bordereau. Il sera appliqué 0 à l'écriture au-delà de cette tolérance.**

Toute écriture non équilibré : 0 point pour l'écriture

**Facture Renault Automobiles Orthésiennes 4 points**

Si l'achat n'est pas comptabilisé en classe 2 : 0 point

Compte d'immobilisation (carburant imputé en immobilisation)+ compte de TVA déductible sur immobilisations + compte fournisseur d'immobilisation : 2 points

Un seul compte de TVA alors que le compte d'immobilisation et de charge ont été utilisés : 2 points

**Facture Albert Dujardin 4 points**

Totalité du HT en 7061000 : 2 points

Un seul compte de TVA : 2 points

Si non respect du plan de comptes :

Si les erreurs se cumulent 0 point

**Remise à l'encaissement des chèques CESU 3 points**

Aucune erreur n'est admise (l'écriture type est donnée dans la fiche de procédure)

**Encaissement des chèques CESU 4 points**

1 point pour avoir débité le compte 5121000 pour 56,00 ou 50,43

2 points pour avoir constaté les services bancaires (1 point si absence de TVA)

2 points si le 5116000 n'est pas soldé mais les comptes banque et services bancaires débités

**Prélèvement EDF 3 points**

Aucune erreur n'est admise