

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SECRÉTARIAT

## SESSION 2007

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE E1 (Unités: U11, U12, U13)

SOUS-ÉPREUVE E1A (Unité U11)

### ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE SYNTHÈSE

Durée : 3 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé : **CALCULATRICE**

**Circulaire 99.186 du 16 novembre 1999** : « le matériel autorisé comprend 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.

Chaque candidat ne peut utiliser qu'une seule machine sur table.

En cas de défaillance, elle pourra cependant être remplacée.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices **sont interdits** ».

Document autorisé: **PLAN COMPTABLE**

Note de service du 23 février 1982 : « Le document autorisé ne doit comprendre que la liste des comptes, à l'exclusion de toute autre information, sous forme de tableaux, schémas ou commentaires ».

« Le prêt du document est interdit pendant la durée de l'épreuve ».

#### **Important**

Ce sujet comporte 25 pages numérotées de 1 à 25.

Assurez-vous que cet exemplaire est complet. S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

## SOMMAIRE

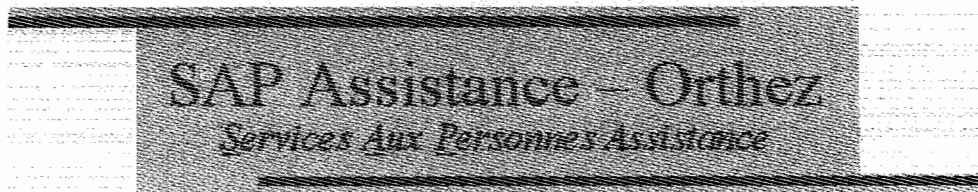
### SAP ASSISTANCE

Dossiers	Pages	Barème
<b>PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE</b>	3	
<b>DOSSIER 1 : Optimiser l'accueil du client</b>	4	<b>20 points</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter un document préparatoire à un argumentaire</li> </ul>		
<b>DOSSIER 2 : Traiter des devis</b>	5-6	<b>40 points</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter une demande de devis .....</li> <li>• Analyser un projet de devis en ligne .....</li> <li>• Compléter un tableau d'extraction de données</li> </ul>		25 points 7 points 8 points
<b>DOSSIER 3 : Traiter un dommage</b>	7	<b>20 points</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger un courrier .....</li> </ul>		20 points
<b>DOSSIER 4 : Suivre les opérations d'achats, de ventes et de trésorerie</b>	8	<b>20 points</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabiliser les documents commerciaux .....</li> <li>• Comptabiliser les opérations de trésorerie .....</li> <li>• Mettre en forme le bordereau .....</li> </ul>		11 points 7 points 2 points
<b>TOTAL</b>		<b>100 points</b>

**Documents fournis : ANNEXES 1 à 15**

**Documents à rendre : ANNEXES A à E**

## PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



- Activité :
- Entreprise prestataire de services à la personne
  - aide à la personne et à la mobilité
  - petits travaux, entretien espaces verts
  - services informatiques et administratifs
  - garde d'enfants et aide aux devoirs

45 Route de Pau - 64300 ORTHEZ

Téléphone : 05 59 60 60 99 – Télécopie : 05 59 60 60 80

[www.sapassistance.fr](http://www.sapassistance.fr) - [commercial@sapassistance.fr](mailto:commercial@sapassistance.fr)

SARL au capital de 7 700 €

RCS : PAU B 455 510 890

TVA intracommunautaire : FR 59 455 510 890

Taux TVA : 5,50 % sur les prestations de services à la personne

L'entreprise a obtenu l'autorisation d'acquitter la TVA sur les débits.

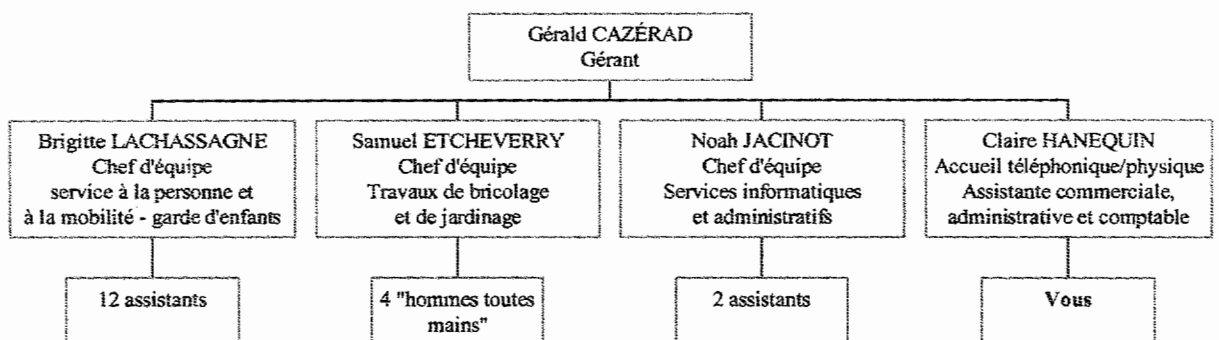
La clientèle est exclusivement constituée de particuliers.

Sur simple appel, SAP Assistance répond aux attentes de ses clients en envoyant à leur adresse des femmes ou des hommes formés et de confiance.

Créée en 2002, SAP Assistance compte 23 salariés. Elle bénéficie de l'agrément « qualité », accordé par le préfet des Pyrénées-Atlantiques. Cet agrément lui permet de prendre en charge des publics fragiles (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans et plus et personnes handicapées). L'entreprise est implantée sur un marché qui connaît une belle évolution. Elle a obtenu le label « Gazelle 2006 » du ministère du Commerce reconnaissant les 200 PME françaises à très forte croissance, qui développent l'activité et l'emploi sur deux années de suite.

Toute intervention est régie par un contrat régulier ou ponctuel qui donne lieu à des avantages fiscaux pour les particuliers (une réduction d'impôts de 50 % du montant de la dépense engagée). L'entreprise accepte à ce titre le paiement par CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel).

**Votre situation :** Vous travaillez sous la responsabilité de Claire HANEQUIN.



## DOSSIER 1

### OPTIMISER L'ACCUEIL DU CLIENT

Notre entreprise reçoit de plus en plus de demandes d'information sur nos prestations.

Pour renseigner de manière fiable et pertinente nos interlocuteurs, que ce soit par courrier, par téléphone ou directement à l'accueil, Claire HANEQUIN souhaite que chaque employé dispose des mêmes informations. Elle prévoit de créer un argumentaire utilisable par l'ensemble du personnel pour répondre aux attentes des clients. À cet effet, elle vous demande de repérer les informations essentielles qui serviront à créer cet outil.

Vous disposez en :

ANNEXE 1 : de la documentation sur le CESU.

ANNEXE 2 : de notre plaquette publicitaire.

#### **TRAVAIL À FAIRE :**

**Sur l'Annexe A**

Compléter le document préparatoire à l'argumentaire.

## DOSSIER 2

### TRAITER DES DEVIS

Le 15 juin,

#### 1<sup>ère</sup> partie : Demande de devis

Après consultation des courriels, vous traitez la demande de devis de Patricia DAJAINT.

Vous disposez en :

ANNEXE 3 : du courriel de Madame DAJAINT.

ANNEXE 4 : d'un tarif 2007.

ANNEXE 5 : du tableau des distances kilométriques.

ANNEXE 6 : d'un extrait du calendrier 2007.

#### TRAVAIL À FAIRE :

##### Sur l'annexe B

Compléter et chiffrer le devis n°36/07 qui sera envoyé en pièce jointe par mél.

#### 2<sup>ème</sup> partie : Projet de devis en ligne

Chaque jour, nous recevons de plus en plus de demandes de devis pour les différentes prestations que nous assurons. Pour y répondre de manière rapide et efficace, Madame HANEQUIN a élaboré un projet de devis en ligne.

Par la saisie de l'intitulé de la prestation demandée et du nombre d'heures souhaité, le client potentiel pourra obtenir automatiquement le montant de la prestation avant et après réduction d'impôts.

Mme HANEQUIN vous demande de vérifier le projet de devis en ligne. Pour cela, vous devez déterminer les champs qui seront renseignés et ceux qui seront consultés lors de la saisie du formulaire.

Vous disposez en :

ANNEXE 7 : du schéma relationnel de la base de données.

#### TRAVAIL À FAIRE :

##### Sur l'annexe C

Compléter le tableau.

### **3<sup>ème</sup> partie : Traitement des demandes de devis**

Lorsque le devis en ligne sera opérationnel, si le client a accepté le devis, nous éditerons et enverrons au client un contrat de prestation qui devra nous être retourné accepté et signé.

Pour satisfaire à cette exigence, notamment en ce qui concerne les demandes d'aide à la personne, de plus en plus nombreuses, il conviendra d'interroger notre base de données chaque jour.

Vous êtes chargé(e) d'identifier les critères qui permettront d'établir la liste des clients qui ont accepté le 15 juin un devis de « prestation aide à la personne ». Vous imprimerez leurs nom, prénom et adresse complète et adresse électronique.

Vous disposez en :

ANNEXE 7 : du schéma relationnel de la base de données.

#### **TRAVAIL À FAIRE :**

**Sur l'annexe D**

Compléter le tableau d'extraction des données.

**DOSSIER 3**

**TRAITER UN DOMMAGE**

Monsieur CAZERAD vous remet un courrier reçu d'une de nos clientes. Il vous demande de traiter cette affaire.

Vous disposez en :

ANNEXE 8 : du courrier de Madame ESCOBON.

ANNEXE B : du devis.

**TRAVAIL À FAIRE :**

**Sur votre copie**

Préparer la réponse à Madame ESCOBON.

## DOSSIER 4

### SUIVRE LES OPÉRATIONS D'ACHATS, DE VENTES ET DE TRÉSORERIE

Claire HANEQUIN vous charge à nouveau de quelques travaux :

- le traitement de documents commerciaux,
- le suivi de l'encaissement du client Albert DUJARDIN,
- l'enregistrement du relevé bancaire en ligne.

Elle attire votre attention sur le respect impératif du plan de comptes.

#### 1. Traitement comptable de documents commerciaux

Vous disposez en :

ANNEXE 9 : d'un extrait du plan de comptes et des codes journaux de l'entreprise.

ANNEXE 10 : de la procédure de traitement comptable des chèques CESU pré-financés.

ANNEXE 11 : de la facture de la concession Renault Automobiles Orthéziennes.

ANNEXE 12 : de la facture n° FC 20 070 613 adressée à Albert DUJARDIN.

ANNEXE 13 : du récépissé déjà complété par Claire HANEQUIN du dépôt de chèques CESU à transmettre au Centre de Recouvrement du CESU (CR CESU).

#### TRAVAIL À FAIRE LE 06 JUIN 2007

Sur l'annexe E

Comptabiliser les documents

#### 2. Comptabilisation d'opérations de trésorerie

Vous disposez en :

ANNEXE 14 : du décompte du CR CESU.

ANNEXE 15 : de l'extrait du compte bancaire en ligne.

ANNEXE 16 : de la pièce de caisse

#### TRAVAIL À FAIRE LE 15 JUIN 2007

Sur l'annexe E

Comptabiliser les opérations de trésorerie



**SAP Assistance – Orthez**  
*Services Aux Personnes Assistance*

45 Route de Pau - 64300  
ORTHEZ –  
Tél : 05 59 60 60 99  
Télécopie : 05 59 60 60 80

[www.sapassistance.fr](http://www.sapassistance.fr) -  
[commercial@sapassistance.fr](mailto:commercial@sapassistance.fr)

## Vous avez besoin d'aide ?

### Ménage/Repassage

Lavage des sols  
Vaisselle  
Lavage des vitres, poussières...  
Repassage et rangement du linge  
Petits travaux de couture

### Travaux de jardinage, bricolage, divers

Tonte des pelouses  
Taille les haies  
Jardinage  
Peinture, décapage  
Pose du papier peint

### Garde d'enfants

Garde d'enfants (maximum 3  
enfants)  
Conduite d'un enfant à l'école  
Aide aux devoirs

### Aide à la mobilité (y compris personnes handicapées)

Aide aux courses,  
Accompagnement RDV médecin...

### Aide à la personne

Toilette.....

**Simplifiez vous la vie !**

**SAP Assistance s'occupe de tout**

choix d'un personnel qualifié, compétent et assuré  
aucune démarche administrative à effectuer

**SAP Assistance accepte les moyens de règlement suivants :**

- le Chèque Emploi Service Universel préfinancé
- le chèque bancaire ou postal
- le virement bancaire ou postal
- les espèces.

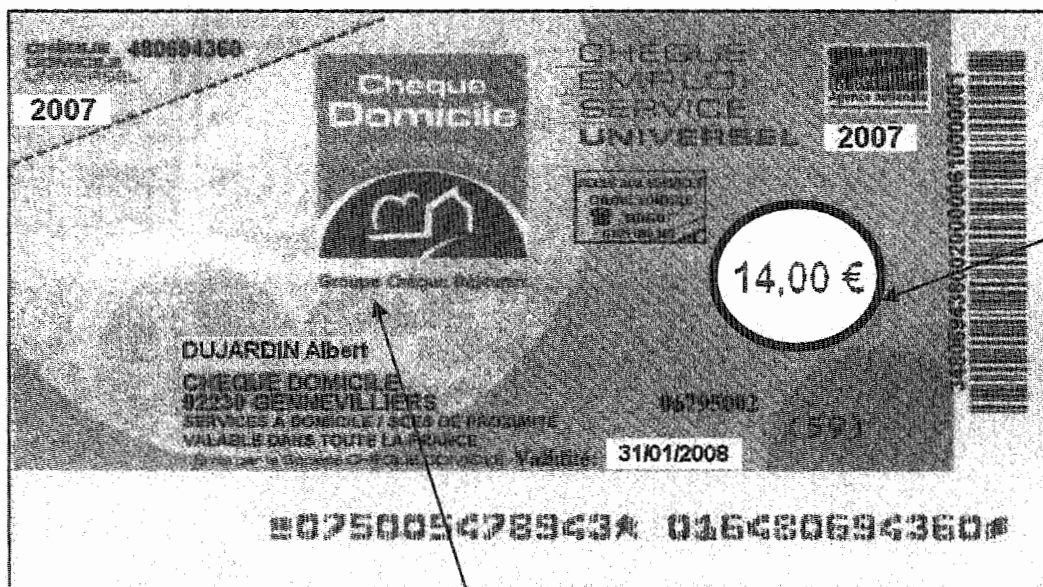
### **N'OUBLIEZ PAS**

SAP ASSISTANCE, ENTREPRISE AGRÉÉE, VOUS PERMET DE BÉNÉFICIER D'UNE  
DÉDUCTION FISCALE DE 50 % DU MONTANT DES DÉPENSES ET D'UNE TVA À  
5.5 % SUR LE MONTANT DES PRESTATIONS

D'après <http://www.travail.gouv.fr>

### Qu'est-ce que le chèque CESU « pré-financé » ?

Comme un ticket restaurant, le chèque CESU « pré-financé » est un moyen de paiement : acheté par le comité d'entreprise, vendu au salarié pour un montant inférieur à sa valeur nominale, il lui servira à régler les services d'une entreprise prestataire, habilitée à les encaisser. Celui-ci est nominatif.



Chèque CESU pré-financé  
acheté 7 Euros par le  
salarié

### Obtenir des Cesu

Six organismes sont habilités à émettre des Cesu pour les entreprises.



### En savoir plus

- obtenir des infos pratiques,
- contacter un émetteur de Cesu.

[www.servicesalapersonne.gouv.fr](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr)

N° Indigo 0 820 00 23 78

411 4 778 / 06

## ANNEXE 3

Nouveau message - Microsoft Internet Explorer

Envoyer Adresse Joindre Enregistrer le brouillon Vérification de l'orthographe Texte/HTML

Destinataires Séparer les différents destinataires par des virgules.

A commercial@sapassistance.fr

CC

Cci

Objet demande de devis

Bonjour,

Je souhaite faire garder mes 2 enfants Louis 7 ans et Marion 3 ans le 23 juin de 15 h à 19 h et le 24 juin de 11 h à 15 h.  
Marion fait la sieste après le déjeuner.

Pourriez-vous me faire parvenir un devis rapidement ?

Sincères salutations,

Madame Patricia Dajaint  
4 rond point des chênes  
64150 MOURENX

Tél : 05 59 21 00 08  
Courrier électronique : pdajaint@wanadoo.fr

Dictionnaire Français

Priorité Normale Demander un accusé de réception Aucun

Envoyer Annuler Aide

Nos prestations donnent droit à des réductions d'impôts de 50 % avec une attestation fiscale délivrée en fin d'année.

# TARIF 2007

PRESTATIONS	Tarif/horaire TTC
<b>Ménage/Repassage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavage des sols.</li> <li>• Vaisselle.</li> <li>• Lavage des vitres, poussières...</li> <li>• Repassage et rangement du linge.</li> <li>• Petits travaux de couture.</li> </ul>	15 €
<b>Services informatiques et administratifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance et formation informatique.</li> <li>• Déclaration d'impôts, courriers...</li> </ul>	30 € 15 €
<b>Travaux de jardinage, bricolage, divers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tonte des pelouses.</li> <li>• Taille les haies.</li> <li>• Jardinage.</li> <li>• Peinture, décapage.</li> <li>• Pose du papier peint.</li> </ul>	27 € 30 €
<b>Garde d'enfants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde d'enfants (maximum 3 enfants).</li> <li>• Conduite d'un enfant à l'école.</li> <li>• Aide aux devoirs.</li> </ul>	17 € 13 € 14 €
<b>Aide à la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilette.</li> </ul>	21.80 €
<b>Aide à la mobilité (y compris personnes handicapées)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide aux courses.</li> <li>• Accompagnement RDV médecin...</li> </ul>	27 €
- Prix Kilométrique TTC/Km	0.80 €

- Nos tarifs comprennent le temps de travail et le déplacement aller-retour, au départ de l'entreprise.

- Jours fériés et les dimanches + 25 %.

- Frais de facture : 1 € HT/ facture (TVA 19.60 %).

## Distances kilométriques dans notre secteur d'intervention

ORTHEZ	Distances aller En km	ORTHEZ	Distances aller En km
Bérenx	10	Mont	13
Baigts de Béarn	7,5	Arthez de Béarn	16
Bellocq	15	Hagetaubin	16
Puyôo	15	Mourenx	21
Salies de Béarn	18	Lahourcade	24
Sauveterre de Béarn	22	Artix	21
Ozenx-Monestrucq	6,5	Lacq	16
Loubieng	7,5	Sallespisse	7
Masiacq	11	Bonnut	11

