

**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.

DOCUMENTS À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe 6 : page 12

Annexe 8 : page 14

COPIES À UTILISER :

Les candidats traiteront les différentes questions sur des copies modèle EN.

Ce sujet comporte 14 pages.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Assistant Secrétaire Trilingue**

E5 - ORGANISATION ET GESTION

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le travail demandé comporte 4 dossiers

Texte du sujet : (3 pages)

Annexes :

Annexe 1 : carte d'identité de l'entreprise

Annexe 2 : le marché du luxe en Inde

Annexe 3 : notes de F. Hirst

Annexe 4 : un produit unique d'assurance prospection
(source : extrait du site officiel de la Coface)

Annexe 5 : informations pour la demande de garantie

Annexe 6 : tableau d'assurance prospection (*à rendre avec la copie*)

Annexe 7 : prévision de répartition des charges

Annexe 8 : tableau d'évaluation du projet (*à rendre avec la copie*)

BARÈME :

Dossier 1 : 20 points

Dossier 2 : 15 points

Dossier 3 : 15 points

Dossier 4 : 10 points

AUDACE SAS

La société anonyme AUDACE, basée à Plougastel, appartient au secteur du textile habillement. Spécialisée dans la lingerie féminine, elle est confrontée depuis 10 ans à une double concurrence : celle représentée par les entreprises localisées dans des pays en voie de développement, notamment d'Asie, qui fabriquent des biens partiellement substituables (lingerie de gamme inférieure à prix inférieur), mais surtout celle des autres entreprises positionnées sur le même créneau : Dim, Playtex, Wonderbra, Princesse Tam-Tam, Barbara, etc. Pour maintenir son avantage concurrentiel, AUDACE cherche à réagir en développant une stratégie de positionnement haut de gamme, de diversification géographique et de flexibilité.

Avec le choix de produits « haut de gamme », AUDACE vise à développer des produits innovants permettant de sortir d'une logique de guerre des coûts. La distribution est étroitement liée à la géographie de la demande. L'enjeu pour Audace consiste donc à développer des réseaux de distribution de ses produits.

Il n'en reste pas moins que la nécessité de réduire les coûts a amené l'entreprise à délocaliser en 2002 certaines étapes de la production en Tunisie : 50 % et en Hongrie : 30 %, conservant 20 % de la production en France.

Si ces délocalisations ont entraîné la suppression de 20 emplois non qualifiés sur le site français, le développement des produits « haut de gamme » a généré la création de 15 postes en conception et mercatique de 2003 à 2004.

Les points forts de la société sont, outre la collaboration avec des stylistes créateurs, un renouvellement régulier de ses gammes de produits, une politique de qualité irréprochable et une stratégie publicitaire offensive axée sur l'image de la société et de ses produits.

Cette stratégie a permis une croissance de la société dont les effectifs sont aujourd'hui de 30 salariés (annexe 1).

L'entreprise a pu également, grâce à ce positionnement « haut de gamme », retrouver un nouveau dynamisme à l'international et développer ses ventes en Europe, en Amérique mais aussi dans certains pays d'Asie. Chaque pénétration d'un marché s'accompagne d'une stratégie commerciale adaptée à chacun d'eux. Le développement le plus marquant de ses ventes s'est réalisé sur le marché chinois où la société fait à ce jour 30 % de ses ventes à l'international.

Forte de ce succès, la société envisage une pénétration dans le 2^{ème} pays le plus peuplé du monde : l'Inde.

Françoise Hirst, directrice export, souhaite réaliser une première prospection de ce marché du 18 au 22 juin 2008 en vue d'une implantation éventuelle.

Vous êtes Claude Valois, assistant(e) secrétaire trilingue attaché(e) à son service. La directrice export vous demande de l'aider à préparer un diagnostic export pour ce pays.

DOSSIER 1

S'informer sur les perspectives du marché de la lingerie de luxe en Inde

L'Inde est un pays très convoité par les entreprises européennes opérant sur le secteur de la lingerie de luxe. En effet, l'offre indienne est généralement positionnée sur le bas et le milieu de gamme. C'est sur le créneau de « la lingerie de nuit de luxe » que l'entreprise Audace souhaite se positionner.

Afin d'organiser la présence de ses produits sur le marché indien, l'entreprise souhaite, dans une première approche, recueillir quelques informations sur l'accessibilité de ce marché. La directrice export vous demande de lui présenter une note sur l'opportunité d'approfondir l'étude. À cette fin, vous avez sélectionné un document élaboré par la mission économique en Inde (annexe 2).

TRAVAIL À FAIRE à l'aide de l'annexe 2

1.1 Relevez de façon structurée les opportunités et contraintes que peut nous offrir le marché indien.

1.2. Pour compléter cette première approche, vous précisez, sous une forme appropriée, les informations qu'il vous semble nécessaire d'acquérir et les sources envisageables pour les obtenir.

DOSSIER 2

Formaliser la procédure d'implantation

L'approche des marchés étrangers a été jusqu'alors relativement empirique chez Audace. Même si la croissance des ventes a été continue, la rationalisation du processus d'exportation aurait permis d'être plus efficace plus vite et plus longtemps. La perspective d'une extension de sa stratégie d'internationalisation conduit l'entreprise à vouloir rationaliser ses procédures et à les formaliser.

À cette fin, une réunion de direction s'est tenue le 13 mai 2008 au cours de laquelle la directrice export a exposé les faiblesses de la démarche d'implantation d'AUDACE aux États-Unis pour le produit « lingerie de nuit de luxe ». Les notes prises à cette occasion figurent en annexe 3. Afin de pallier ces insuffisances, la réalisation d'une fiche de processus s'impose, comportant les étapes à suivre. Ce document est susceptible d'être complété par la directrice export.

TRAVAIL À FAIRE à l'aide de l'annexe 3

2.1. Élaborez la fiche de processus qui formalisera les diverses étapes et les démarches à respecter pour réussir l'implantation d'AUDACE sur le marché indien.

2.2. Formulez en quelques phrases son mode d'utilisation

DOSSIER 3

Se prémunir contre le risque à l'international

L'idée d'assurer une présence commerciale sur le marché indien nécessite de prendre contact avec les prospects, d'adapter les outils de prospection : supports de communication, tarifs et conditions commerciales...

Cette prospection peut s'avérer aléatoire, longue, coûteuse. C'est pourquoi l'entreprise AUDACE s'intéresse à la souscription d'une assurance prospection auprès de la COFACE.

Madame Hirst vous demande de l'éclairer sur ce point.

Vous avez réuni des informations sur ce mécanisme en visitant le site de la COFACE (**annexe 4**).

TRAVAIL À FAIRE : À l'aide des **annexes 4, 5 et 6**, vous élaborez un dossier destiné à madame Hirst dans lequel :

- 3.1. Vous présentez les principes de fonctionnement de l'assurance prospection.
- 3.2. Vous présentez une simulation chiffrée de cette assurance prospection dans l'hypothèse de dépenses réellement engagées de 22 500 €. (**Annexe 6** à remettre avec la copie).
- 3.3. Vous calculez l'avance sur indemnité versée à l'assuré lors de la signature du contrat.
- 3.4. Vous présentez l'intérêt pour l'entreprise de souscrire une telle assurance dans le cas présent.

DOSSIER 4

Évaluer l'intérêt du projet

Dans une première approche, madame Hirst souhaite apprécier le coût du projet. En effet, le façonnage et la commercialisation en Inde des parures de nuit entraînent des coûts spécifiques. Le contrôleur de gestion vous a transmis en annexe 7 certains éléments de coûts ainsi que le taux minimum de marge sur coûts variables attendu. Afin de mieux chiffrer la faisabilité du projet, elle souhaite que l'analyse porte sur 2010.

TRAVAIL À FAIRE à l'aide des annexes 7 et 8

- 4.1. Complétez la fiche analytique en **annexe 8 à rendre avec la copie**;
- 4.2. Formulez votre conclusion en tenant compte des analyses qui ressortent des dossiers précédents.