



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

Ce document a été numérisé par le **CRDP de Bordeaux** pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.

Campagne 2010

# 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.**

# GESTION ADMINISTRATIVE, COMPTABLE ET COMMERCIALE

Session 2010

## 13 RECYCLAGE

### BARÈME

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>INTRODUCTION ET CONCLUSION, FORME GÉNÉRALE</b>               | <b>10 points</b> |
| <b>DOSSIER 1 – DÉMARCHE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES VENTES</b> | <b>40 points</b> |
| 1.1. Questionnaire  | 14 points        |
| 1.2. Lettre aux imprimeurs                                      | 9 points         |
| 1.3. Formulaire de collecte des renseignements                  | 7 points         |
| 1.4. Coût de l'opération « Imprimeurs Verts »                   | 10 points        |
| <b>DOSSIER 2 – PROJET D'ACQUISITION D'UN NOUVEAU VEHICULE</b>   | <b>50 points</b> |
| <b>Première Partie : Etude de rentabilité</b>                   | <b>27 points</b> |
| 2.1.1. Compte de résultat différentiel                          | 7 points         |
| 2.1.2. Seuil de rentabilité                                     | 4 points         |
| 2.1.3. Niveau de chiffre d'affaires                             | 6 points         |
| 2.1.4. Note   | 10 points        |
| <b>Deuxième partie : Formation des chauffeurs</b>               | <b>23 points</b> |
| 2.2.1. Chauffeurs ayant besoin de la formation                  | 6 points         |
| 2.2.2. Planning de formation                                    | 11 points        |
| 2.2.3. Courriel au centre de formation                          | 6 points         |

# BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI

## GESTION ADMINISTRATIVE, COMPTABLE ET COMMERCIALE

Session 2010



### Corrigé

#### INTRODUCTION ET CONCLUSION, FORME GÉNÉRALE

*Pour l'introduction et la conclusion, tout plan peut être admis dès lors que le candidat fait preuve d'un réel esprit d'analyse et de synthèse.*

| L'INTRODUCTION   |   |
|--|---|
| CE PEUT ÊTRE   | CE N'EST PAS  |
| <p>1 – Une rédaction situant l'entreprise, son domaine d'activité, ses choix stratégiques</p> <p>2 – Une présentation des missions de l'assistant dans le cadre du cas, selon une problématique choisie par le candidat (mais pas simplement dans l'ordre du sujet), qui peut être, à titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>♦ La stratégie de l'entreprise ou</li><li>♦ Le référentiel de certification de l'assistant de gestion de PME-PMI</li></ul> | <p>1 – La liste des différents dossiers à réaliser et :ou des questions</p> <p>2 – La paraphrase de la présentation de l'entreprise</p> <p>3 – La description générale d'un poste d'assistant de gestion de PME-PMI</p> <p>4 – Une introduction sans lien avec le cas proposé</p> |

**A titre d'exemple, on pourra trouver les éléments suivants dans l'introduction.**

*13 RECYCLAGE est une SAS au capital de 37 000 € située à CHATEAUNEUF LES MARTIGUES.*

*Son président est Monsieur PELOT.*

*Son activité est l'enlèvement et le traitement de déchets industriels et banals principalement dans les entreprises de différents secteurs d'activité.*

*Créée il y a 3 ans, elle emploie actuellement 16 salariés*

*Afin de répondre aux exigences des clients 13 RECYCLAGE a entrepris une démarche qualité qui va la différencier de ses concurrents.*

*La formation des salariés est un facteur de motivation et 13 RECYCLAGE y accorde une importance particulière.*

*La gestion de la croissance de l'activité nécessitent une gestion prévisionnelle afin d'assurer une certaine réactivité au pilotage de l'entreprise.*

*La croissance de l'entreprise se traduit par des perspectives d'investissement et de recrutement.*

*J'ai été recruté (e) pour remplacer l'assistante de gestion qui a démissionné.*

Messieurs PELOT et DESMET m'ont confié(e) différentes missions qui sont les suivantes :

**des missions d'assistance :**

- déterminer la rentabilité d'un investissement
- prévoir un niveau de chiffre d'affaires pour réaliser un bénéfice déterminé

**des missions de communication commerciale :**

- préparer un courrier de prospection percutant pour aboutir à des rendez-vous
- rédiger un courriel de confirmation

**des missions d'organisation :**

- réaliser un imprimé de collecte d'informations
- concevoir un planning de formation en respectant des contraintes de temps

| <b>LA CONCLUSION</b>   |  |
|--|--|
| <b>CE PEUT ÊTRE</b>  | <b>CE N'EST PAS</b>  |
| <p>1 – Une ouverture vers d'autres travaux liés aux missions confiées dans le cas :</p> <p>Suite du dossier 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'analyser les résultats du questionnaire</li> <li>• De proposer éventuellement des actions correctives</li> <li>• De calculer la rentabilité du projet</li> <li>• D'étendre l'analyse à d'autres secteurs d'activité</li> </ul> <p>Suite du dossier 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculer le seuil de rentabilité en nombre moyen de contrats</li> <li>• Étudier comment améliorer la rentabilité de l'entreprise (diminuer les charges fixes et augmenter le chiffre d'affaires en proposant des actions commerciales de prospection</li> <li>• Émettre un jugement sur la pertinence des choix stratégiques de l'entreprise</li> <li>• Préparer le recrutement du nouveau chauffeur</li> <li>• Informer le personnel du recrutement</li> </ul> <p>2 – Une estimation sur la pérennité de l'entreprise et sa stratégie de croissance</p> <p>De manière générale 13 RECYCLAGE est une jeune entreprise en phase de décollage avec de belles perspectives de développement. Elle opère sur un secteur d'avenir (le traitement des déchets) mais qui nécessite beaucoup de précautions dans la définition de la stratégie. On connaît les problématiques qui lient l'environnement (gestion des déchets) et le développement durable. En s'engageant dans une démarche qualité elle se construit un facteur de différenciation puisque dans sa région elle sera la seule petite entreprise indépendante certifiée qualité.</p> | <p>1 – Une définition générale du rôle de l'assistant.</p> <p>2 – Un rappel de la liste des missions réalisées dans le cas.</p> <p>3 – L'expression d'une autosatisfaction pour avoir correctement accompli les missions grâce à sa polyvalence.</p> <p>4 – Une conclusion sans lien avec le cas proposé</p> |

# DOSSIER 1 – DÉMARCHE DE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES VENTES

## 1.1 Questionnaire

### 13 RECYCLAGE

Nom du client : ..... Nom de l'interlocuteur .....

Téléphone : .....

Date : .....

Bonjour,

M. X assistant(e) de gestion dans la société 13 RECYCLAGE.

Dans le cadre de notre démarche qualité et en tant que client de notre entreprise, votre avis concernant nos prestations nous intéresse.

J'ai quelques questions à vous poser qui ne prendront que quelques minutes.

### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

1. Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique de notre entreprise :

|                                  | Excellent | Bon | Insuffisant | Mauvais |
|----------------------------------|-----------|-----|-------------|---------|
| Rapidité de réponse              |           |     |             |         |
| Qualité de l'accueil             |           |     |             |         |
| Aptitude à comprendre la demande |           |     |             |         |

### LES PRESTATIONS

2. Comment évaluez-vous la rapidité dans le traitement de votre demande (envoi d'une proposition, réponse à une question..) :

Excellente       Bonne       Insuffisante       Mauvaise

3. Les dates d'enlèvement définies lors de la proposition ont-elles toujours été respectées :

oui toujours       oui mais seulement quelquefois       non

4. Y-a-t-il eu des dépassements d'horaires d'enlèvement :

oui       non  
Si oui :  de moins d'une heure       de plus d'une heure

5. Les enlèvements ont-ils été effectués avec soin :

oui       non

6. Les chauffeurs ont-ils fait preuve de courtoisie :

oui       non

### SATISFACTION GLOBALE

7. Sur une échelle de 10, notez votre satisfaction concernant nos prestations (10 = très satisfait) :

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

### REMARQUES

Avez-vous des remarques à formuler pour nous aider à mieux servir nos clients ?

Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une bonne journée.

## 1.2 Rédaction de la lettre aux imprimeurs



Quartier Grande Bastide  
BP 13  
13161 CHATEAUNEUF LES MARTIGUES

### **"Imprim'Vert" Adoptez une nouvelle façon de gérer vos déchets"**

« Raison sociale »  
« Adresse »  
« Code postal » « Ville »

Lieu, date du jour

Cher client,

De nos jours la protection de l'environnement occupe une place de plus en plus importante dans la vie des entreprises. L'imprimerie ne fait pas exception à la règle et se trouve de plus en plus souvent confrontée à ce genre de problématique. En effet, la réalisation d'imprimés fait largement appel à des produits présentant des risques importants de pollution des sols, des eaux, de l'air.

Ces déchets doivent suivre une filière d'élimination appropriée et conforme depuis la collecte jusqu'à l'élimination finale. Or, dans une grande majorité des imprimeries, ces déchets toxiques produits en quantités dispersées finissent pour la plupart dans les réseaux d'assainissement ou dans les ordures ménagères. Ces mauvaises pratiques, liées à un manque de connaissance des obligations réglementaires, à des habitudes anciennes ou à un déficit structurel d'offre de service du côté de la collecte sont préjudiciables pour l'environnement.

La démarche **Imprim'Vert** implique le respect de trois critères :

- élimination conforme des déchets dangereux : fixateurs et révélateurs de plaques et films, solvants de nettoyage, solutions de mouillage usées, boîtes d'encre, cartouches de toner
- stockage des liquides dangereux en rétention
- abandon des produits étiquetés toxiques au profit de produits moins dangereux.

Adhérer à cette démarche vous permettra d'obtenir un label indispensable pour répondre aux appels d'offres des collectivités territoriales.

Notre entreprise peut vous aider dans cette démarche en établissant avec vous un bilan complet de vos besoins en matière de collecte des déchets. N'hésitez pas à prendre contact avec notre responsable commercial **Mr DESMET** au **04.42.10.91.97**

Nous restons à votre entière disposition et vous prions d'agréer nos meilleures salutations.

Le Directeur  
A. PELOT

## FICHE PROSPECT

Date de la visite : ..... Nom du commercial : .....

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Dénomination : .....  
 Adresse : .....  
 Code Postal : ..... Ville : .....  
 Téléphone : ..... Télécopie : .....  
 Mail : .....  
 Nom du dirigeant : .....  
 Nom du contact : .....

TYPES DE DÉCHETS PRODUITSDéchets banals

| Nature du déchet               | Nombre Kg/mois | Nombre de tonnes/an |
|--------------------------------|----------------|---------------------|
| Cartons d'emballage            |                |                     |
| Films plastiques               |                |                     |
| Palettes bois                  |                |                     |
| Boîtes d'encre                 |                |                     |
| Cartouches d'encre ou de toner |                |                     |
| Films photographiques          |                |                     |
| Plaques en aluminium           |                |                     |
| Chutes de papier               |                |                     |

Déchets dangereux liquides

| Nature du déchet                    | Nombre de litres/mois | Nombre de m <sup>3</sup> /an |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Bain révélateur utilisé             |                       |                              |
| Bain de fixateur argentique utilisé |                       |                              |
| Ammoniaque                          |                       |                              |
| Révélateur plaque                   |                       |                              |
| Eau de mouillage                    |                       |                              |
| Encre étiquetée matière dangereuse  |                       |                              |
| Solvant de nettoyage souillé        |                       |                              |
| Huile usagée                        |                       |                              |

Observations

Suite donnée :

Envoi d'une proposition

oui le.....

non raisons : .....

#### 1.4. Coût de l'opération « Imprimeurs Verts »

##### COUT DE L'OPÉRATION IMPRIMEURS VERTS

| Charges                          | Coût Unitaire | Nombre   | Total           |
|----------------------------------|---------------|----------|-----------------|
| <b>Main d'œuvre</b>              |               |          |                 |
| <b>Mr DESMET</b>                 |               |          |                 |
| Rédaction courrier               | 25,29         | 3        | 75,87           |
| Préparation proposition          | 25,29         | 22       | 556,38          |
| <b>Les commerciaux</b>           |               |          |                 |
| Visite                           | 20,15         | 82,5     | 1 662,38        |
| <b>L'Assistant de gestion</b>    |               |          |                 |
| Courrier imprimeur               | 13,04         | 14       | 182,56          |
| Courrier annonce visite          | 13,04         | 0,75     | 9,78            |
| Courrier proposition             | 13,04         | 5,5      | 71,72           |
| Charges patronales               | 0,4           | 2 558,69 | 1 023,47        |
| <b>Sous-total Main-d'œuvre</b>   |               |          | <b>3 582,16</b> |
| <b>Fournitures</b>               |               |          |                 |
| Feuilles                         | 0,01          | 297      | 2,97            |
| Enveloppes                       | 0,06          | 275      | 16,50           |
| Affranchissement                 | 0,56          | 275      | 154,00          |
| <b>Sous-total Fournitures</b>    |               |          | <b>173,47</b>   |
| <b>Amortissement du matériel</b> |               |          |                 |
| Imprimante                       | 22,00         | 1        | 22,00           |
| Ordinateur                       | 16,00         | 1        | 16,00           |
| <b>Sous-total Amortissement</b>  |               |          | <b>38,00</b>    |
| <b>TOTAL</b>                     |               |          | <b>3 793,63</b> |

L'Assistant de Gestion

- ◆ Taux hebdomadaire :  $21450/46 = 456,38$
- ◆ Taux horaire :  $456,38 / 35 = 13,04$

M. DESMET

- ◆ Taux horaire :  $(41600/46)/35 = 25,29$

Les commerciaux

- ◆ Taux horaire :  $(33150/46)/35 = 20,15$

Nombre de visites :  $220 \times 15\% = 33$

Nombre de propositions :  $(33/3) \times 2 = 22$

Feuilles :  $220$  courriers +  $33$  courriers de confirmation de visite +  $44$  ( $2 \times 22$ ) propositions =  $297$

Enveloppes :  $220$  courriers +  $33$  courriers de confirmation de visite +  $22$  propositions =  $275$

## DOSSIER 2 – PROJET D'ACQUISITION D'UN NOUVEAU VEHICULE

### Première Partie : Etude de rentabilité

#### 2.1.1. Compte de résultat différentiel

Tableau de variabilité des charges

| N°de<br>compte | Charges                         | variables      | fixes          |
|----------------|---------------------------------|----------------|----------------|
| 604            | Traitement des déchets          | 387 390        |                |
| 606            | Autres achats                   | 156 130        |                |
| 61 et 62       | Services extérieurs             | 191 794        | 287 691        |
| 63             | Impôts et taxes                 |                | 44 890         |
| 64             | Charges de personnel            | 29 015         | 116 060        |
| 66             | Charges financières             |                | 16 425         |
| 68             | Dotations aux<br>amortissements |                | 10 335         |
|                |                                 | <b>764 329</b> | <b>475 401</b> |

Compte de résultat différentiel

|  | Montant   | % Chiffre<br>d'affaires |
|--|-----------|-------------------------|
| <b>Chiffre<br/>d'affaires</b>            | 1 312 980 | 100,00                  |
| <b>Coûts<br/>variables</b>               | 764 329   | 58,21                   |
| <b>Marge<br/>sur coûts<br/>variables</b> | 548 651   | 41,79                   |
| <b>Coûts<br/>fixes</b>                   | 475 401   |                         |
| <b>Résultat</b>                          | 73 250    | 5,58                    |

#### 2.1.2. - Seuil de rentabilité

Calcul du seuil de rentabilité

SR = CA x coûts fixes / marge sur coûts variables

$$SR = (1\,312\,980 \times 475\,401) / 548\,651 = 1\,137\,685 \text{ €}$$

#### 2.1.3. Prévision de chiffre d'affaires

Prévision de CA

$$\text{Bénéfice} = 1\,312\,980 \times 7\% = 91\,909$$

$$\text{Marge sur coût variable} = 91\,909 + 475\,401 = 567\,310$$

$$CA = 567\,310 / 0,4179 = 1\,357\,526 \text{ €}$$

#### 2.1.4. Note

Emetteur : Assistant(e) de Gestion  
Destinataire : M. Pelot  
Objet : Etude de rentabilité du projet  
Date : date du jour

Introduction : Rappel de la demande :  
Étude de la rentabilité du projet d'acquisition d'un nouveau véhicule et de l'embauche d'un chauffeur pour l'opération « imprim'vert »

Développement :

##### **Calcul du seuil de rentabilité :**

Le SR représenterait environ 87 % du chiffre d'affaires semestriel soit environ 5 mois et 6 jours d'activité. Le résultat représenterait environ 5,5 % du chiffre d'affaires. La situation ne serait pas satisfaisante par rapport à la volonté du chef d'entreprise et le chiffre d'affaires devra être augmenté.

##### **Prévision de CA**

CA avant investissement = 1 193 618 €

CA estimé après investissement = 1 312 980 €

CA à réaliser pour un bénéfice de 7 % du CA = 1 357 526 € Ce qui revient à augmenter le CA prévisionnel de 44 546 € soit une majoration supplémentaire de 3,7% du CA initial de référence.

Conclusion :

L'investissement permettrait d'avoir un résultat positif mais qui ne serait pas à la hauteur des prévisions. Il serait cependant souhaitable de réaliser ce projet qui permettrait d'une part d'étendre la clientèle aux PME et d'autre part d'offrir un service écologique entrant dans notre démarche de certification. Même si le résultat escompté n'est pas atteint, il en est très proche.

#### Deuxième Partie : Formation des chauffeurs

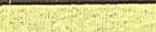
##### 2.2.1. Liste des chauffeurs à inscrire à la formation

| Noms    | Prénom | Formation | Nombre de jours |
|---------|--------|-----------|-----------------|
| DEMURE  | Julien | OUI       | 4               |
| GRAMONT | Victor | OUI       | 4               |
| NIEGEL  | Claude | OUI       | 2               |
| PERTUIS | Luc    | OUI       | 4               |
| TURNIN  | Pierre | OUI       | 4               |
| VIGIER  | Thomas | OUI       | 2               |

## 2.2.2. Planning de formation

### Planning de Formation Spécialisation

|                   |        | Semaine                   | 40         |            | 41         |            | 42         |            | 43         |            | 44         |            |
|-------------------|--------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                   |        |                           | mardi      | jeudi      |
| NOM               | Prénom | Nombre jours de formation | 05/10/2010 | 07/10/2010 | 12/10/2010 | 14/10/2010 | 19/10/2010 | 21/10/2010 | 26/10/2010 | 28/10/2010 | 02/11/2010 | 04/11/2010 |
| BURTEY            | David  | 0                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| DEMURE            | Julien | 4                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| GRAMONT           | Victor | 4                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| LUHANT            | Maxime | 0                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| NIEGEL            | Claude | 2                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| PERTUIS           | Luc    | 4                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| TURNIN            | Pierre | 4                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| VIGIER            | Thomas | 2                         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Nouveau chauffeur |        |                           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |

|   |                  |
|---|------------------|
|   | congé            |
|  | pas de formation |
|  | formation        |

### 2.2.3 Courriel au centre de formation

De : [13recyclage@wanadoo.fr](mailto:13recyclage@wanadoo.fr)

A : [contact@promotrans.fr](mailto:contact@promotrans.fr)

Objet : formation spécialisation

Fichier joint : planning

Monsieur,

Comme convenu, nous vous faisons parvenir le planning de formation concernant la spécialisation citerne pour 6 de nos chauffeurs.

Nous avons regroupé ces journées de formation sur une période très courte (7 semaines).

Nous vous remercions dans la mesure du possible d'éviter les modifications car le planning a été élaboré afin d'assurer un nombre suffisant de chauffeurs en entreprise pour assurer les livraisons.

Nous attendons votre confirmation.

Salutations

L'Assistant de Gestion

M. X

Base Nationale des Sujets d'Examens Enseignement Supérieur réseau SCEREN