

## SITUATION PROFESSIONNELLE 1 (SP 1) : CONNECTOOME

Cette première situation professionnelle va vous permettre de comprendre de quelle manière nous allons travailler tout au long des deux années du BTS. En effet, nous allons traiter ce cas selon une méthode qui sera répétée lors de l'examen des autres situations professionnelles.

Cette méthode est la suivante :

**Etape n°1 : Etudier** les éléments relatifs au contexte de l'entreprise.

- Objectifs de travail :
- a) Lire les éléments fournis par le cas (OU présentation du contexte si la situation professionnelle est celle que vous avez vécu en stage)
  - b) Répondre à un questionnaire portant sur ce qui a été lu / présenté

**Etape n°2 : Analyser** les différentes missions devant être réalisées

- Objectifs de travail :
- c) Identifier les missions (dans le cas OU pendant votre stage)
  - d) Identifier les phases (étapes) et les objectifs associés des différentes missions

**Etape n°3 : Réaliser** les différentes missions

- Objectifs de travail :
- e) Effectuer les observations et les analyses requises pour les différentes missions OU présenter les observations et analyses effectuées pendant le stage
  - f) Présenter un résultat et une conclusion pour chaque mission en envisageant les évolutions potentielles associées.

**Etape n°5 : Compléter** votre passport professionnel personnel : identifier les compétences requises pour une étude correcte de la situation professionnelle.

**Etape n°6 : Faire valider** par un enseignant / tuteur de stage, la maîtrise des compétences requises pour une étude correcte de la situation professionnelle.

Les différentes étapes seront réalisées en groupe. Cependant, vous devez comprendre que l'objectif de chaque étudiant est d'obtenir la validation (étape n°6) du cas dans le passport professionnel par un enseignant. Or, cette validation sera obtenue par observation et questionnement. Donc, si vous laissez les autres travailler à votre place, vous n'obtiendrez pas la validation, ce qui sera néfaste pour l'obtention du BTS.

L'étude d'une situation professionnelle est donc un travail de groupe qui doit permettre à chacun de maîtriser toutes les compétences requises ET NON un travail de groupe qui permet à chacun de ne réaliser que le tiers du boulot.

Passons maintenant au cas CONNECTOOME.

Etape n°1 : **Etudier** les éléments relatifs au contexte de l'entreprise.

- Objectifs de travail :
- a) **Lire** les éléments fournis par le cas
  - b) **Répondre** à un questionnaire portant sur ce qui a été lu / présenté

### QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LE CONTEXTE :

*Avertissement : vous ne pourrez peut-être pas répondre immédiatement à toutes les questions. Certains cours vous permettront de trouver des réponses manquantes ainsi que vos recherches personnelles. L'essentiel est de pouvoir répondre à toutes les questions une fois l'étude du cas complètement terminée.*

**1°) Qu'est-ce qu'une personne juridique ? Comment la caractériser ? Quelle est la nature de la personnalité de ConnecTooMe ?**

La personne est un être juridique concerné par les règles de droit. On dit qu'elle est un sujet de droit.

Une personne **physique** est un être humain doté de la personnalité juridique. Elle est caractérisée par son NOM / PRENOM / DATE DE NAISSANCE / LIEU DE NAISSANCE / NATIONALITE / ADRESSE

Une personne **morale** est un groupement de personnes et/ou de biens auquel la loi attribue la personnalité juridique.

ConnecTooMe est une personne morale

**2°) Quelles sont les différentes catégories de personnes morales ? ConnecTooMe est à classer dans quelle catégorie ?**

Il existe **3 catégories** de personnes morales :

- Les collectivités publiques (droit public)
- Les associations et sociétés (droit privé)
- Les sociétés d'économie mixte (droit mixte : public et privé)

ConnecTooMe est une personne morale de **droit privé : Société par Actions Simplifiée**

**3°) Que veut dire le terme « négoce ». Qu'implique-t-il pour la comptabilité de ConnecTooMe (CTM) ? Comment définir l'activité de ConnecTooMe ?**

**Négoce** : Commerce. Activité consistant à acheter et revendre, sans fabriquer.

Pour la **compta** de CTM : Utilisation des comptes 607 et 707 surtout

CTMcommercialise un nouveau concept de bureau tout à fait révolutionnaire. Ce produit est un grand succès commercial dont l'entreprise détient le quasi-monopole en France. De l'implantation à l'installation, **CONNECTOOME** France réalise l'agencement complet des bureaux.

**4°) Donner un exemple de « collectivité publique »**

Région, etc.

**5°) En matière de TVA, pourquoi est-il important de connaître la destination des ventes à l'étranger ? ConnecTooMe réalise-t-elle des ventes à l'étranger ? Où précisément ?**

UE : TVA intracommunautaire

Hors UE : Pas de TVA

**6°) Que veut dire le terme de « quasi-monopole » ? Qu'est-ce que cela peut impliquer en termes de politique de prix de vente et en termes de maîtrise des coûts ?**

**Quasi-monopole** : CTM est presque le seul à commercialiser son produit. Le terme « quasi » est imprécis et on ne sait pas combien de concurrents existent. Cependant, on peut penser que CTM a très peu de concurrents

En termes de **prix** cela veut dire : de la liberté dans la fixation des prix de vente

En termes de **coûts** : cela veut dire que la maîtrise des coûts n'est pas aussi essentielle (même si elle est importante) que dans une situation où la concurrence est très sévère.

**7°) Il est précisé dans les documents fournis que le personnel fait preuve d'une « forte motivation ». Comment une entreprise peut-elle créer ou entretenir une telle motivation ? Répondez en évoquant des mesures ayant un effet immédiat (de court terme) et des mesures pouvant avoir un effet plus tard pour le personnel (de long terme)**

**Court terme** : évolution des salaires, etc.

**Long terme** : plan de carrière, etc.

**8°) Quelles sont les différentes méthodes de valorisation des stocks ? Quelle est celle choisie par ConnecTooMe ?**

**CUMP (ou CMP)** : Coût unitaire Moyen pondéré

**PEPS** : Premier Entré premier sorti

CTM **utilise** la méthode CMP

**9°) Comment différencier TPE et PME ? ConnecTooMe est à classer dans quelle catégorie ?**

Seuils : Une TPE possède

- Moins de 10 salariés
- Un CA < 10 millions d'€
- Total de Bilan < 2 millions d'€

CTM : il faudra rechercher les éléments de CA et de bilan dans le cas.

10°) Présenter les évolutions de la société à l'aide de l'organigramme fourni.

Développement d'une activité secondaire (en août) dans le Nord de la France, confiée à M. Tean, qui avait déménagé pour se rapprocher de sa famille. M. Tean sera remplacé par Mlle Depêche dans le sud-ouest

11°) Les commerciaux bénéficient d'une « certaine latitude sur les prix ». Comment comprendre cela en termes de marge commerciale ? Est-ce que cela joue sur la motivation des commerciaux ? Pourquoi ?

La marge = prix – coût de revient.

Les commerciaux sont payés en deux parties : fixe + variable. La partie variable dépend du CA. Donc, s'ils veulent augmenter leur salaire, il faut qu'ils vendent plus. Le fait d'avoir une certaine liberté pour fixer le prix de vente joue donc sur leur motivation.

12°) Quels sont les différents taux de TVA existant actuellement en métropole, à la Réunion ? ConnecTooMe est concerné par le(s)quel(s) ?

Taux de TVA : 20%, 10%, 5,5%, 2,1%

Réunion : 8,5%, 2,1%

Site : <http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23567.xhtml>

13°) L'exercice comptable est une période de temps de quelle durée ? Doit-il commencer obligatoirement le 01 Janvier ? Quelle sera l'année d'étude pour ConnecTooMe ?

12 mois successifs

Il peut commencer n'importe quand dans l'année (le 01 d'un mois)

2014

14°) Qu'est-ce qu'un PGI ?

Progiciel de Gestion Intégrée : permet de « relier » différents programmes aux fonctionnalités différentes.

Ex : relier la saisie comptable et les investissements, la paye, les clients (CRM), etc.

15°) Quels sont les noms des nouveaux collaborateurs (engagés en avril et en mai) ? Quelle est leur fonction ? Pourquoi les a-t-on recrutés ?

Fidelia Imège : 15/04. Assistante comptable. Organiser le suivi comptable.

Vaquer Yvon : 13/05. Installateur logisticien. Assure la livraison et l'installation des bureaux commandés.

16°) A votre avis, quels sont les comptes dont, logiquement, ConnecTooMe veut assurer le suivi ? Pourquoi ?

Comptes de tiers (clients / fournisseurs) pour suivre les règlements / encaissements

Comptes de Trésorerie (Banque) pour gérer la situation bancaire

17°) Qu'est-ce qu'un point de vente ? ConnecTooMe en ouvre un à quel endroit au cours de l'année ?

Magasin et/ou bureau accessible aux clients, par visite ou téléphone. Le plus souvent, il s'agit d'un endroit où les clients peuvent venir physiquement récupérer leurs achats. Dans le nord de la France

18°) Expliquer la différence entre un commercial « sédentaire » et un commercial « itinérant ». Qu'est-ce que cela peut impliquer en termes de politique commerciale ? De connaissance du marché ?

Commercial sédentaire : reste dans son bureau et travaille essentiellement par téléphone

Commercial itinérant : se déplace, va voir les clients sur place, démarche en personne

Politique : dimension contact humain : établir une relation personnelle (ce qui est difficile par téléphone)

Connaissance du marché : établir des relations personnelles permet d'avoir accès à des informations impossibles à obtenir par téléphone (voir les lieux d'activité du client, connaître personnellement les interlocuteurs, etc.)

19°) Définir l'externalisation. ConnecTooMe l'utilise-t-elle ?

Externalisation : ne pas réaliser soi-même certains travaux nécessaires à son activité.

Oui, dans le nord, pour faire face à l'urgence de la nouvelle situation (création du nouveau point de vente). CTM ne peut pas immédiatement organiser la livraison et l'installation des bureaux dans la zone et préfère payer un prestataire extérieur (externaliser la livraison et l'installation).

20°) A partir de l'organigramme de la société, faites une distinction entre les cadres et les non cadres. Repérer les différentes fonctions en œuvre et relever les effectifs y appartenant.

Organigramme au 31/12/14

Cadres : Depêche, Lopic, Aueild, Tean

Fonctions : Administration, Logistique, Commerciale (sud-ouest et nord)

21°) Si le CA mensuel est de 250 000 € H.T., que représente une prime mensuelle de 0,01% du CAHT ?

$250\,000 \times 0,0001 = 25$

22°) Quels sont les différents contrats de travail ?

<http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/contrats,109/>

23°) Comment peut-on répartir le CA chez ConnecTooMe ? Donnez au moins trois répartitions différentes et précisez l'intérêt de les calculer.

1. CA en fonction des marchés (régions) : sud-ouest et nord  
Intérêt : connaître la répartition géographique afin de savoir où s'améliorer
2. CA en fonction du mode d'achat : internet / expositions / commerciaux  
Intérêt : connaître l'impact des différentes voies de commercialisation et envisager d'améliorer (ou d'abandonner) ceux qui ne donneraient pas grand-chose
3. CA en fonction des clients : entreprises, collectivités,  
Connaître mieux ses clients pour savoir comment communiquer avec eux.

24°) Comment ConnecTooMe se met-elle en contact avec ses clients ? Quels sont, selon vous, les enjeux de performance pour chaque type de contact ?

Internet : visibilité mondiale. **Performance** : le site est-il complet ? Convivial ? Facilement accessible (référéncé) ? Combien de clics sur le site ? Combien de commande depuis le site ? Combien de visite demandée grâce au site ?

Expositions : bénéficier de l'aura de l'exposition. **Performance** : le stand est-il attractif ? Le contact est-il bon ? La fréquentation est-elle intéressante (suffisante) ? Combien de personnes venant voir le stand commandent ?

Commerciaux : établir un contact personnel avec les clients. **Performance** : CA des commerciaux. Combien de prospects (personnes visitées) deviennent des clients (qui commandent) ? etc.

25°) Quelle est la composition de la clientèle de ConnecTooMe ? Les actions commerciales à destination de ces différents clients sont-elles, à votre avis, identiques ? Pourquoi ?

Entreprises, collectivités publiques, associations, grossistes, coopératives, artisans, etc.

Non car les besoins de chaque type de clients peuvent être différents.

26°) Que représentent les parts fixes et variables des salaires ? Leurs montants respectifs dépendent de quoi ?

La part fixe est la part qui reste identique tous les mois, quelle que soit l'activité (le CA)

La part variable dépend de l'activité (le CA) (cf. mission 3)

27°) Pouvez-vous présenter un tableau Excel simple, illustrant cette différence en considérant l'exemple suivant : Monsieur Zède, dont le salaire mensuel est constitué d'une part fixe de 1000 € et d'une part variable calculée ainsi : 0,50% du CAHT mensuel jusqu'à 15 000 € ET 1% du CAHT mensuel au-delà de 15 000 €. En janvier 2015, Monsieur Zède a obtenu un CAHT de 13 482 € et en février

unCATTc de 19 500 €. (La TVA est de 20% et vous ne considèrerez pas, dans cet exemple simple, les cotisations sociales).

Janvier 2015 :

- Part fixe = 1 000 €
- Part variable =  $0,50\% \times 13\,482 = 67,41$  €
- Total = 1067,41 €

Février 2015 :

Calcul préalable : si CATTc = 19 500 alors CAHT = CA TTC / 1,2 = 16 250

- Part fixe = 1 000 €
- Part variable 1 =  $0,50\% \times 15\,000 = 75$  €
- Part variable 2 =  $1\% \times 1\,250 = 12,50$  €
- Total = 1087,50 €

28°) La baisse d'un CA est-elle forcément synonyme de baisse de Résultat ? Pourquoi ?

Non, tout dépend de la marge obtenue. Le bénéfice dépend de la marge (différence prix – coût de revient)

Ex : Si en FEVRIER : Marge de 10% sur un CAHT de 100 000 € : Marge = 10 000 €

Et en MARS : Marge de 15% sur un CAHT de 95 000 € : Marge = 14 250 €

Le CA a baissé mais la marge a augmenté. Il faut donc surveiller le CA mais surtout, surveiller le taux de marge.

29°) Identifiez des éléments relatifs à l'environnement économique de ConnecTooMe, à son environnement juridique et à son environnement social. En quoi ces différents environnements peuvent influencer le dirigeant de ConnecTooMe ?

**Environnement économique :**

- Quasi-monopole : peu de concurrents
- Marché surtout national : pas de développement à l'étranger
- Produit incorporant de la technologie : être attentif aux évolutions technologiques pour rester crédible.

**Environnement juridique :**

- Le marché étant national, l'entreprise doit simplement se plier aux règles françaises et européennes. Cela demande une veille restreinte.

**Environnement social :**

- Le succès de l'entreprise l'entraîne à embaucher (3 embauches en 2014). Son expansion doit la contraindre à réfléchir sur les types de contrats qu'elle va proposer, les types de

rémunération, les primes, etc. Une politique RH sera peut-être à mettre en œuvre et une veille sociale (pour les contrats de travail) doit être mise en place.

30°) La lettre de Nova (réclamation) est-elle importante stratégiquement pour ConneCTooMe ? Pourquoi ?

Oui. CTM a externalisé la livraison et l'installation dans le nord mais visiblement, cela pose problème. Cette lettre doit alerter CTM sur la qualité du prestataire et doit les pousser soit à changer de prestataire, soit à internaliser le service le plus vite possible soit à insister auprès de prestataire pour qu'il s'améliore rapidement.

Si jamais les problèmes devaient perdurer, l'activité de CTM dans le nord pourrait être compromise. La qualité est un argument de vente. Il est donc impératif d'être à la hauteur.