

## VÉRANDA CLOVER

### 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>

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

*CLOVER est une SAS au capital de 40 000 €, située à Strazeele (59).*

*Son Président est monsieur THIÉREZ et le Directeur Général Monsieur DESCAMPS.*

*Son activité est la fabrication et la pose de vérandas (aluminium ou mixte) principalement chez des particuliers.*

*Créée en 1987, elle emploie aujourd'hui 164 salariés*

*Leader dans le nord de la France, elle se place au quatrième rang au niveau national.*

*CLOVER a choisi d'être proche de ses clients. C'est pourquoi elle a 15 agences commerciales (avec exposition de vérandas) et qu'elle compte en ouvrir prochainement d'autres.*

*CLOVER a le souci de motiver ses salariés. Elle le fait notamment par la promotion interne mais aussi en mettant en place l'intéressement. Ainsi un accord d'intéressement a été conclu avec les représentants syndicaux en février 2006.*

*CLOVER utilise les TIC (site internet) et a acheté depuis peu dans un logiciel de réunion à distance « Cyber réunion » à installer sur les postes informatiques.*

*Je suis recruté(e) pour remplacer l'assistante de gestion partie en retraite.*

*Messieurs DESCAMPS et AZUR m'ont confié différentes missions qui sont les suivantes :*

**des missions d'assistance :**

- concevoir un profil de poste pour un recrutement et conseiller sur l'opportunité d'une promotion interne
- réaliser un tableau d'amortissement d'emprunt et recommander le recours à un partenaire financier

**des missions de traitement de l'information :**

- confronter les besoins en visites des prospects et les disponibilités des commerciaux pour aboutir à un recommandation sur les ressources humaines de la force de vente
- analyser une documentation juridique sur la prime d'intéressement
- calculer le montant de la prime d'intéressement de salariés

**des missions de communication :**

- préparer une note d'information sur l'annonce du contrat d'intéressement
- rédiger des conseils d'utilisation pour une réunion à distance et un courriel

<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 :  <i>. Suite du dossier 1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'éventuelle réorganisation géographique de commerciaux</li> <li>• Préparer une grille d'évaluation pour l'entretien de Mademoiselle Mahyou avec le DRH et le directeur de son agence</li> <li>• Préparer un avenant à son contrat de travail</li> <li>• Préparer le recrutement externe de commerciaux ou d'une nouvelle assistante d'agence (agence de Seclin) : offre d'emploi, analyse des candidatures, lettres de convocation, refus, contrat de travail etc.</li> </ul> <p><i>. Suite du dossier 2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculer la participation des autres salariés de l'entreprise</li> <li>• Organiser un séminaire avec tous les commerciaux</li> </ul> <p><i>. Suite du dossier 3</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier la possibilité d'un contrat de leasing et évaluer les avantages et inconvénients</li> <li>• Mettre en place une formation pour l'utilisation d'une réunion à distance, dans le cadre du DIF, par exemple.</li> <li>• Participer à la première réunion à distance et être animateur de la réunion.</li> <li>• Réaliser une grille d'analyse du déroulement de cette première réunion et faire ensuite les ajustements nécessaires.</li> <li>• Comparer les coûts de déplacement pour les réunions et le coût des réunions à distance (sur 1 an).</li> </ul> <p>2 – Une estimation sur la pérennité de l'entreprise et sa stratégie de croissance.  CLOVER peut poursuivre sa stratégie de croissance interne en créant à nouveaux des points de vente sur la région parisienne.  De plus, CLOVER pourrait envisager, après une étude marché, de s'installer dans l'est de la France, au sud de Paris ou en Normandie. Il faudrait alors que CLOVER ouvre de nouvelles agences commerciales et que la direction envisage peut-être l'installation d'une nouvelle usine dans la région choisie afin de réduire les coûts engendrés par la logistique.</p> <p><i>On peut également envisager une internationalisation de l'activité vers les pays limitrophes : Belgique, Pays-Bas, à condition de prévoir des collaborateurs maîtrisant l'anglais.</i></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**  
**AJUSTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUX BESOINS COMMERCIAUX**

**1.1. CALCUL DU NOMBRE OPTIMAL DE COMMERCIAUX**

**Nombre moyen annuel d'heures de travail consacrées exclusivement à la vente pour un commercial :**

Nombre de semaines dans une année	énoncé	52
Nombre de semaines de congés	énoncé	-5
Nombre de semaines susceptibles d'être travaillées	=52-5	47

Nombre de jours susceptibles d'être travaillés	=47*5	235
Jours fériés	énoncé	-8
Arrêts maladies	énoncé	-6
Formation	énoncé	-4
Nombre de jours travaillés	=235-8-6-4	217

<b>Nombre d'heures de travail liées à la vente</b>	<b>=217*(7-1)</b>	<b>1 302</b>
	ou 43,4 semaines * 5 jours * 6 heures	

**Nombre total d'heures nécessaires chaque année chez Clover pour réaliser les 4 étapes du processus de vente :**

Nombre de prospects contactant l'entreprise	énoncé	2 200
Durée de la 1ère étape	=2200*4	8 800

Nombre de prospects poursuivant la 2ème étape	=2200*80%	1 760
Durée de la 2ème étape	=1760*10	17 600

Nombre de prospects poursuivant la 3ème étape	=1760*50%	880
Durée de la 3ème étape	=880*2	1 760

Nombre de prospects poursuivant la 4ème étape	tous	880
Durée de la 4ème étape	=880*20	17 600

<b>Nombre d'heures nécessaires au processus de vente</b>	<b>=8 800+ 17 600 + 1 760 +17 600</b>	<b>45 760</b>
--	---------------------------------------	---------------

**Nombre optimal de commerciaux :**

(35,15)

<b>Nombre de commerciaux nécessaires</b>	<b>=45 760/1302</b>	<b>35</b>
--	---------------------	-----------

**1.2 CONCLUSION**

La force de vente actuelle est **insuffisante** pour couvrir les besoins. Il est nécessaire de procéder à des embauches de commerciaux.

**Nombre de commerciaux à recruter : 35-32 = 3** commerciaux à recruter au minimum

Accepter 4 commerciaux (dans une logique de croissance et compte tenu de la bonne santé financière de l'entreprise).

*Accepter une conclusion cohérente avec les résultats obtenus par le candidat.*

**1.3. ET 1.4. PROFIL DE POSTE ET ÉVALUATION DE LA CANDIDATURE DE Mlle MAHYOU**


**Le profil de poste d'un commercial chez Clover :**

Entreprise : CLOVER		PROFIL DE POSTE			
Date : Mai 2007		Poste : Commercial			
		Niveaux d'aptitudes			
CAPACITES	-	1	2	3	4 +
<b>Qualifications</b>					
Formation générale (1)			X		
Formation professionnelle (2)			X		
Expérience professionnelle (3)			X		
<b>Aptitudes professionnelles</b>					
- Texteur			X		
- Logiciel de gestion de relation clientèle			X		
- <b>Connaissance du secteur de l'habitat</b>			X		
- <b>Techniques de vente</b>			X		
- <b>Connaissances informatiques</b>			X		
- <b>Travail en équipe</b>			X		
- Sens des responsabilités			X		
- <b>Organisation, autonomie</b>			X		
- Capacité d'adaptation			X		
- Esprit d'initiative			X		
<b>Aptitudes personnelles</b>					
- Dynamisme			X		
- <b>Disponibilité</b>			X		
- Mobilité sur le Nord Pas de Calais			X		
- <b>Sensibilité client</b>			X		
- Capacité d'écoute			X		
- <b>Présentation</b>			X		
- Facilité d'expression			X		
- Curiosité d'esprit			X		
- Bon relationnel			X		
- Motivation pour ce poste			X		

**Légende :** Profil type \_\_\_\_\_ Profil de Mademoiselle Mahyou **—**

- (1) 1 = Niveau Bac / 2 = Bac / 3 = Bac + 2 / 4 = Bac + 3 et plus
- (2) 1 = CAP/BEP / 2 = Bac Professionnel / 3 = BTS / 4 = Licence professionnelle
- (3) 1 = Aucune / 2 = entre 1 et 2 ans / 3 = entre 3 et 4 ans / 4 = 5 ans et plus

## 1.5. OPPORTUNITÉ DE LA PROMOTION INTERNE

	<b>De :</b> X Assistant(e) de Gestion	<b>A :</b> Monsieur AZUR Directeur Commercial
	<b>Objet :</b> promotion interne	<b>Date :</b> jour de l'examen

### Note relative à l'éventuelle promotion de Mademoiselle MAHYOU

#### Rappel de la demande :

#### Analyse :

Les deux profils de poste correspondent.

Politique de gestion de carrières chez Clover : **favoriser la promotion interne**

Mademoiselle Mahyou occupe un poste d'assistante d'agence depuis 5 ans.

Elle donne entière satisfaction et a déjà remplacé un commercial.

Son Directeur a noté sa parfaite aptitude à la négociation. De plus, elle a suivi une formation commerciale (titulaire d'un baccalauréat professionnel option vente).

Elle connaît le secteur de l'habitat.

Son **point faible** est la maîtrise logiciel de relation clientèle.

On peut cependant penser que la **formation** qu'elle va suivre lui permettra d'**améliorer** son niveau.

#### Décision :

**Motivée et disponible, Mademoiselle Mahyou peut devenir commerciale.**

## DOSSIER 2 : MISE EN PLACE D'UN INSTRUMENT DE MOTIVATION DES SALARIÉS

### 2.1. MONTANT INTERESSEMENT

#### Intéressement global :

- Indicateur 1

Production vendue	- 14 400 000
- Achats de matières premières	- 7 320 000
- Autres consommations en provenance de tiers	- 560 000
<b>Valeur ajoutée :</b>	<b>6 520 000</b>

250 000 ≤ Résultat de l'exercice (462 850 €) < 750 000 €

(2<sup>ème</sup> tranche à retenir)

↳ Indicateur 1 = 6 520 000 / 2500 = **2 608 €**

- Indicateur 2

Taux de satisfaction de 94 % pour l'agence d'Armentières

↳ Indicateur 2 = **2 000 €**

- Intéressement global :

Intéressement global = Indicateur 1 + Indicateur 2 = 2 608 € + 2 000 € = **4 608 €**

### 2.2. INTÉRESSEMENT INDIVIDUEL

Prénom	Nom	Salaire annuel	Salaire pris en compte	Intéressement		Total
				Part proportionnelle	Part uniforme	
Joachim	Desruelles	19 500	19 500	470,70	576,00	1 046,70
Fatima	Otis	16 750	16 750	404,32	576,00	980,32
Max	Renaert	44 400	35 000	844,83	576,00	1 420,83
Mériem	Six	24 200	24 200	584,15	576,00	1 160,15
<b>Total</b>		<b>104 850</b>	<b>95 450</b>	<b>2 304,00</b>	<b>2 304,00</b>	<b>4 608,00</b>

Si le calcul a été fait sur le total de 104 850, les parts proportionnelles sont de :  
428,50 - 368,07 - 975,66 - 531,77

*Ne pas sanctionner les erreurs d'arrondi.*

*Accepter les calculs justes sur la base d'un intéressement global faux trouvé par le candidat.*

### **2.3. DOCUMENT D'INFORMATION**

#### **SOCIÉTÉ CLOVER**

M. DESCAMP ou J.-C. THIRIEZ

A l'attention de Nom (+civilité ou prénom)

« Date »

### **LA PRIME D'INTÉRESSEMENT**

Un accord d'intéressement a été conclu le 1<sup>er</sup> février 2006 avec les 3 représentants syndicaux de notre société.

#### **I- Les caractéristiques Générales de l'intéressement**

- Intéressement **collectif** : il est applicable à tous les salariés
- **Caractère facultatif** : aucun texte n'impose la mise en place d'un intéressement (différence avec la participation qui est obligatoire quand l'effectif est supérieur à 50 salariés). C'est donc une décision volontaire de l'entreprise pour motiver l'ensemble des salariés et de les faire **participer à ses performances**, en percevant une **prime supplémentaire et distincte du salaire**.
- Prime **dépendant des résultats** de l'entreprise.

#### **II- Les modalités de l'accord du 1<sup>er</sup> février 2006**

##### **Calcul**

La prime est égal à la somme de 2 indicateurs :

- l'indicateur 1 est lié à la performance de l'entreprise,
- l'indicateur 2 se calcule à partir du taux de satisfaction clientèle.

##### **Répartition**

- 50 % de la prime est répartie de manière égal entre les salariés
- 50 % de la prime est répartie proportionnellement aux salaires.

#### **III- Votre intéressement au titre de 2006**

Suite aux résultats obtenus par l'entreprise, j'ai donc le plaisir de vous annoncer que votre prime d'intéressement, au titre de l'année 2006, s'élève à «**Prime salarié**» €.

Si vous choisissez de verser cette prime sur un plan d'épargne salariale, elle sera bloquée pendant 5 ans mais elle **ne sera pas imposée au titre de l'impôt sur le revenu**.

Vous pouvez **débloquer** ces fonds de manière anticipée en cas de licenciement, démission, décès, achat ou agrandissement d'une résidence principale etc.

Je vous remercie de contribuer par vos efforts à la réussite de Clover.

**DOSSIER 3**  
**RENOUVELLEMENT DES MOYENS MIS A DISPOSITION DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE**

**3.1. TABLEAU D'AMORTISSEMENT**

<b>TABLEAU D'AMORTISSEMENT DE L'EMPRUNT AUPRÈS DU CRÉDIT DU NORD</b>					
Emprunt	<b>109120</b>	130 507,5 (avec TVA)			
Taux d'intérêt	1,5%	Semestrialité	<b>14 576,69 €</b>	17 433,72 (avec TVA)	
Semestre	Capital début de période	Intérêt	Amortissement	Semestrialité	Capital restant dû fin de période
1	109120	1636,8	12939,89	14576,69	96180,11
2	96180,11	1442,70	13133,99	14576,69	83046,12
3	83046,12	1245,69	13331,00	14576,69	69715,13
4	69715,13	1045,73	13530,96	14576,69	56184,17
5	56184,17	842,76	13733,93	14576,69	42450,24
6	42450,24	636,75	13939,94	14576,69	28510,30
7	28510,30	427,65	14149,03	14576,68	14361,27
8	14361,27	215,42	14361,26	14576,68	0,00
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>7 493,50</b>	<b>109 120,00</b>	<b>116 613,50</b>	

**3.2. CONCLUSION**


Coût du crédit du Crédit du Nord = Somme des intérêts = 7493,50 €

Coût du crédit de la Société Générale = 9831,10 €

Vérification ( [11 895,11 \* 8] – 109 120 ) = 9 831,1

La proposition du Crédit du Nord est la plus avantageuse.

### 3.3 NOTE RELATIVE AU CHOIX D'UN ETABLISSEMENT FINANCIER

	<b>De :</b> X Assistant(e) de Gestion	<b>A :</b> Monsieur DESCAMPS Directeur Général
	<b>Objet :</b> financement par emprunt des 11 véhicules	<b>Date :</b> jour de l'examen

#### Note relative au choix d'un des deux établissements financiers consultés

Je vous joint ci-dessous les éléments financiers caractéristiques des deux emprunts concurrents auprès des deux banques consultées (crédit du Nord et Société Générale). J'accompagne le tableau comparatif de quelques indications pour aider à la décision.

Caractéristiques	Crédit du Nord	Société Générale	Ecart
Durée de remboursement	8 semestres	10 semestres	2 semestres
Semestrialité	14 576,69	11 895,11	2 681,58
Coût de l'emprunt	7 493,50	9 831,10	2 337,60

Incontestablement, l'emprunt auprès du Crédit du Nord est le moins coûteux pour l'entreprise. Il est à privilégier dans la mesure où la trésorerie de l'entreprise peut absorber la dépense semestrielle s'y rapportant avec une sortie majorée de 2 681,58 € à chaque échéance par rapport à la Société Générale.

Il convient également de rapprocher la **durée de l'emprunt** de la **durée prévisible d'utilisation** des véhicules (4 ou 5 ans).

### 3.4. DOCUMENT STRUCTURÉ POUR LA MISE EN PLACE D'UNE RÉUNION À DISTANCE

CLOVER

#### CONSEILS POUR LA TENUE D'UNE RÉUNION À DISTANCE

Matériel nécessaire :

- un micro-ordinateur équipé d'une caméra, de haut-parleurs et d'un micro
- accès Internet
- le logiciel « Cyber Réunion »

#### 1 Avant la réunion

- 1.1 Noter sur l'agenda personnel : le jour, le lieu et l'heure de la réunion
- 1.2 En cas d'absence à la date prévue, prévenir l'assistant(e) de gestion
- 1.3 Préparer les dossiers et ses interventions
- 1.4 Préparer les documents relatifs à l'ordre du jour
- 1.5 Préparer la salle de réunion : placer la caméra dos à la fenêtre et face à un mur uni (blanc, gris, bleu)
- 1.6 Ne pas porter de vêtements rayés

#### 2 Au moment de la réunion

- 2.1 Être ponctuel
- 2.2 Regarder la caméra et non l'écran
- 2.3 Écouter l'animateur annoncer l'ordre du jour
- 2.4 Se présenter au début de la première intervention



- 2.5 Prendre des notes (surtout pour le rapporteur)
- 2.6 Articuler et parler calmement
- 2.7 Éviter les silences
- 2.8 Poser les questions diverses à la fin
- 2.9 Prendre congé

### **3 Après la réunion**

- 3.1 Réaliser le compte rendu (par le rapporteur)
- 3.2 Transmettre le compte rendu aux intervenants dans les 3 jours
- 3.3 Lire le compte rendu et l'annoter éventuellement
- 3.4 Classer le compte rendu

### **3.5. COURRIEL DE CONVOCATION**

De : clover@clover.com

A : « Responsables de réseau »

Objet : Convocation à une réunion à distance le lundi XXXX

Fichier joint : Conseils pour la tenue d'une réunion à distance.doc

Madame, Monsieur,

Afin de gagner du temps et d'éviter les déplacements, nous vous proposons d'organiser la réunion du **lundi xxxx juin 2007 à 10 h 00 sous forme de réunion à distance.**

Pour les aspects techniques, reportez-vous à votre **notice d'utilisation** du logiciel « Cyber réunion ». Prenez connaissance de la **pièce jointe** où vous trouverez des conseils pour la bonne tenue de la réunion.

L'ordre du jour est :

- **l'analyse des résultats du mois de mai**
- **la présentation du contrat d'intéressement**
- **le renouvellement partiel du parc automobile**

Cordialement (ou toute autre formule de prise de congé rapide)