

Sujet zéro

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
GESTION DE LA PME**

ÉPREUVE E6

**SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE
DÉVELOPPEMENT DE LA PME**

Coefficient : 6

Durée : 4 heures 30

MATÉRIEL(S) AUTORISÉ(S) :

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (Circulaire N°66 186 du 16/11/1999)

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 18 pages numérotées de 1 à 18

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 1 sur 18



LE CYGNE

Présentation du cas

- **Dossier 1 : Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME**
- **Dossier 2 : La performance financière**
- **Dossier 3 : Organisation des tournées de collecte et de livraison des vêtements de travail**

Annexes

- **Dossier 1 : Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME**

Annexe 1 : Message de Françoise Richard..... Page 11

Annexe 2 : Exemples de fichiers relatifs aux contrats Page 11

Annexe 3 : Tiers-Archiveur et logiciel d'archivage hébergé, quelle différence ? Pages 12 & 13

- **Dossier 2 : La performance financière**

Annexe 4 : Documents financiers..... Page 14

- **Dossier 3 : Organisation des tournées de collecte et de livraison des vêtements**

Annexe 5 : Schéma du processus de traitement du vêtement de travail Page 15

Annexe 6 : Documents du service distribution fournis par Lydia Chansard Pages 16 & 17 & 18

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 2 sur 18

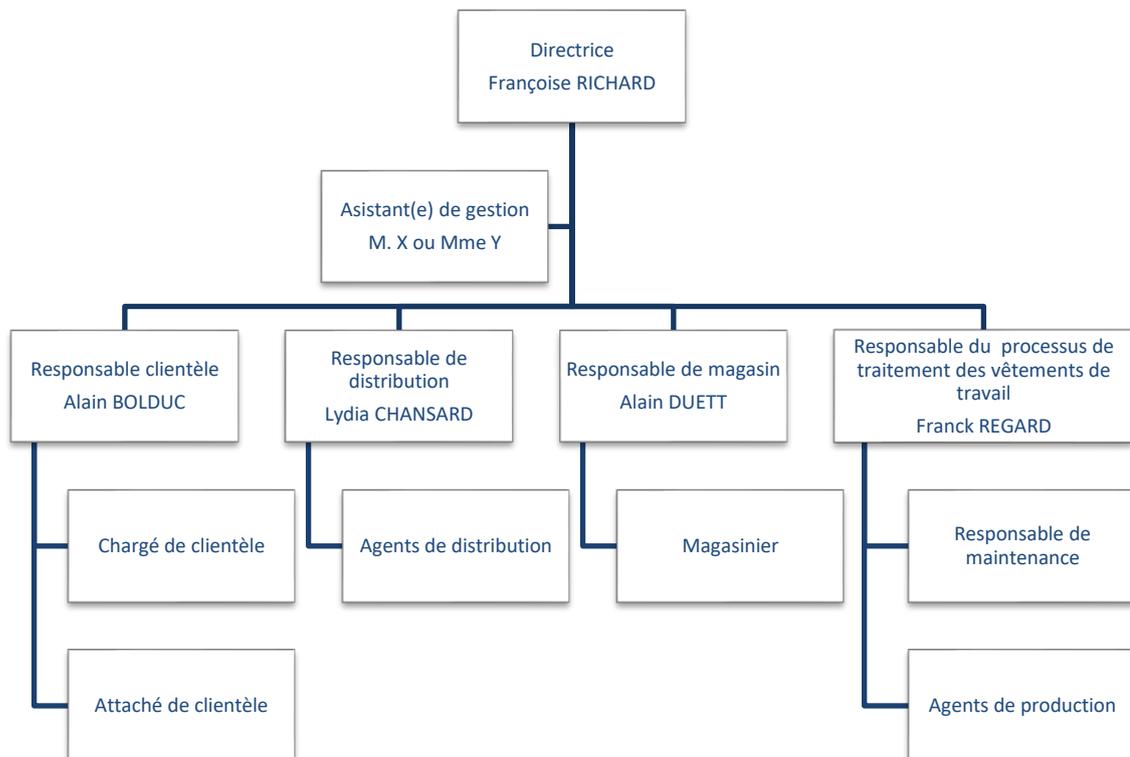


PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Fiche d'identité :

Dénomination	Le Cygne
Adresse	ZAC Agen sud - Rue de Bellile - 47000 AGEN
Téléphone	05 53 42 25 64
Télécopie	05 53 22 27 31
E-mail	ent@lecygne.fr
Numéro SIRET	338 033 418 00017
Activité	Blanchisserie
Chiffre d'affaires 2018	7 540 000 €
Site web	www.lecygne.fr
Statut juridique	SA au capital de 155 100 €
Responsable	Madame Françoise RICHARD
E-mail responsable	f.richard@lecygne.fr
Date de création	1936

La blanchisserie « Le Cygne » a été créée en 1936, elle compte aujourd'hui 36 salariés et sert près de 530 clients.



BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 3 sur 18

La blanchisserie « Le Cygne » assure une prestation d'entretien du linge professionnel, que ce soit du linge plat (draps, serviettes de toilette...) et des vêtements de travail.

Elle propose deux types de services :

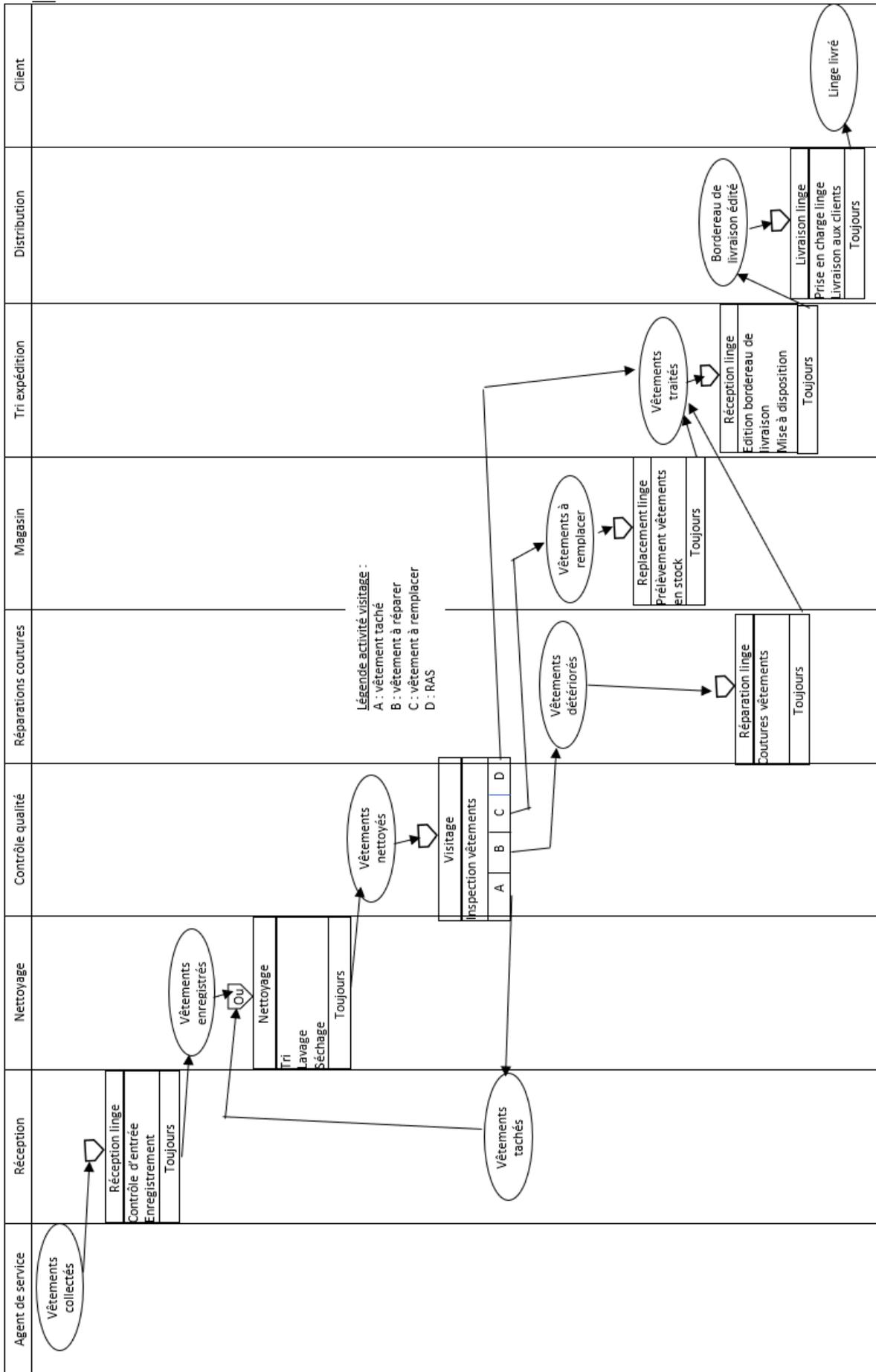
- la location et l'entretien de linge professionnel. Dans ce cas, le linge appartient à la blanchisserie « Le Cygne » ;
- la gestion et l'entretien de linge professionnel. Dans ce cas le linge, appartient au client et l'entreprise en assure la gestion (lavage/livraison/couture).

La capacité actuelle de traitement des vêtements de travail est de 5 000 vêtements par jour.

Le traitement des vêtements de travail est soumis à un processus spécifique dès leur réception.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 4 sur 18

Processus de traitement des vêtements de travail



Sa zone de chalandise s'étend dans le grand Sud-Ouest. Sept départements sont couverts, soit une couverture géographique de 400 kilomètres environ.

La concurrence dans ce domaine d'activité est vive, ses principaux concurrents sont ELIS (leader sur le marché de la blanchisserie), la société Bargues, la blanchisserie le Grand Blanc et la blanchisserie Toulouse Lauragais.

Ses clients sont issus des secteurs de l'industrie (70 %), de l'hôtellerie-restauration (20 %), et de la santé (10 %).

La location des services et de gestion du linge fait l'objet d'un contrat avec ses clients. La négociation du contrat se fait sur la base d'un tarif entretien (4,65 € le kilo de vêtements de travail) et sur la périodicité des collectes. L'entreprise s'engage à livrer les vêtements collectés dans un délai de 7 jours ouvrés après le processus de traitement des vêtements de travail.

La stratégie commerciale de l'entreprise consiste à développer l'entretien du vêtement de travail en raison d'une forte demande sur le marché de proximité liée notamment au développement de la zone industrielle d'Agen.

Pour se démarquer de la concurrence et satisfaire sa clientèle, l'entreprise s'est engagée depuis 15 ans dans une démarche d'amélioration de qualité globale. Ainsi, Le Cygne garantit grâce à des process maîtrisés, et des contrôles stricts (traçabilité) une hygiène parfaite des articles textiles et sanitaires.

Ainsi, elle a obtenu la certification ISO 9001 et met en œuvre la démarche RABC (*RiskAnalysis and Biocontamination Control*) pour répondre aux besoins spécifiques des clients spécialisés dans le secteur de la santé. Cette méthode est une démarche qualité destinée aux blanchisseries. Elle a pour objectif de limiter les contaminations microbiennes à travers l'analyse et la maîtrise des risques. La démarche d'amélioration de la qualité au service des clients s'accompagne également de la recherche de l'amélioration des conditions de travail des salariés.

Chaque poste de travail a été analysé dans le plan de prévention des risques afin de repérer les risques liés à la santé et à la sécurité au travail. Pour limiter le risque de troubles musculo squelettiques des agents de production, l'entreprise a investi depuis 10 ans dans un tapis d'acheminement, des balances de pesée chariot, des bacs à linge à fond remontant, une plieuse, etc.

Dans ce contexte d'amélioration globale et de développement commercial, l'entreprise a été

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 6 sur 18

confrontée récemment à des difficultés dans la gestion de son fonds documentaire qui ont conduit Françoise Richard à s'interroger sur l'organisation des documents dans l'entreprise. Elle s'interroge également sur l'impact d'un projet d'investissement sur la performance financière de l'entreprise et ses conséquences sur l'organisation du travail.

Vous êtes assistant(e) de gestion dans cette structure, vous travaillez principalement avec madame Françoise Richard, et occasionnellement avec monsieur Franck Regard, responsable du processus de traitement des vêtements de travail et madame Lydia Chansard, responsable de distribution.

En tant qu'assistant(e) de gestion, vous êtes chargé(e) de traiter différents dossiers :

Dossier 1 : Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME

Dossier 2 : La performance financière

Dossier 3 : Organisation des tournées de collecte et de livraison des vêtements de travail

Recommandations importantes

Chaque dossier peut être traité d'une manière indépendante. Cependant, le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. Le candidat devra en outre faire preuve de discernement afin de repérer dans les documents annexés l'essentiel de l'accessoire. En l'absence de précision dans le sujet, l'assistant(e) de gestion de PME-PMI sera madame ou monsieur X.

Les différentes tâches qui sont confiées au candidat ou à la candidate apparaissent en caractère gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme ici retenue pour ce paragraphe.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 7 sur 18

DOSSIER 1

Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME

Annexes 1, 2 et 3

Françoise Richard a récemment été confrontée à un litige avec un client et a éprouvé des difficultés à retrouver le dossier de ce client. Par ailleurs, l'ensemble des salariés est régulièrement confronté au problème d'identification des documents relatifs aux contrats des clients qui sont stockés sur le serveur dans un dossier unique « Contrats ». De même, l'attaché de clientèle qui se rend chez les clients est contraint de se déplacer avec le dossier des contrats sur sa tablette. Lorsqu'il revient dans l'entreprise, il copie les documents nouvellement créés sur le serveur, ce qui est régulièrement source d'erreurs et d'oublis. Il serait souhaitable qu'il puisse accéder au dossier des contrats depuis l'extérieur de l'entreprise et puisse les mettre à jour en temps réel.

Ces dysfonctionnements conduisent Françoise Richard à envisager une évolution du système d'information, notamment par le recours à une application de partage de fichiers hébergée. Elle vous demande de prévoir une organisation permettant de faciliter l'accès aux différents documents relatifs aux contrats des clients.

De plus, elle souhaite recourir à un mode d'archivage numérique et s'interroge sur la solution à retenir entre un logiciel d'archivage hébergé et un tiers-archivageur.

Françoise Richard vous a fait parvenir un message vous indiquant les points qui lui semblent importants.

Vous êtes chargé(e) de :

1.1 Proposer une réorganisation des dossiers et fichiers relatifs aux contrats des clients.

1.2 Communiquer à Françoise Richard les éléments lui permettant de choisir le système d'archivage à retenir.

DOSSIER 2
La performance financière
Annexe 4

Dans un objectif d'amélioration de la qualité et de développement commercial, Françoise Richard et Franck Regard, ont acquis une trieuse début 2018 d'un montant de 392 000 €, financée par un emprunt bancaire. En effet, Le Cygne avait atteint son maximum de capacité de traitement.

L'achat de la trieuse a permis d'augmenter la capacité de traitement et de répondre à une demande supplémentaire.

Cependant, Françoise Richard s'interroge sur la situation financière de l'entreprise qui, au terme de l'exercice 2018 se traduit par évolution du résultat décevante et une baisse inquiétante de la trésorerie.

Elle vous demande d'analyser les documents financiers qu'elle vous remet afin de déterminer les raisons de cette dégradation du résultat et de la trésorerie.

Vous êtes chargé(e) de :

2.1 Analyser l'évolution du compte de résultat sur les deux derniers exercices

2.2 Analyser l'évolution de la structure du bilan

DOSSIER 3

Organisation des tournées de collecte et de livraison des vêtements

Annexes 5 et 6

La nouvelle trieuse a permis d'accroître la capacité de traitement et a permis de satisfaire de nouveaux clients sur la région de Bordeaux où la demande est forte. À ce titre, Le Cygne assure l'entretien des vêtements de travail d'un nouveau client situé à Libourne (banlieue de Bordeaux). Actuellement, elle doit faire appel à un sous-traitant, pour assurer la collecte et la distribution de ses vêtements. Or, Françoise Richard pense qu'il serait possible de répondre à cette demande en optimisant le travail du service de distribution.

La commande est évaluée à 500 vêtements de plus par semaine, ce qui représente une journée supplémentaire de collecte et livraison. Cela est intéressant pour l'entreprise mais nécessite une nouvelle organisation des tournées.

Françoise Richard a apprécié le travail déjà effectué. Elle vous demande d'aider dans cette tâche la responsable de distribution, Lydia Chansard.

Vous êtes chargé (e) de :

3.1. Concevoir un outil visuel présentant la collecte et la livraison des vêtements pour la semaine 25.

ANNEXE 1 : Message de Françoise Richard

De : Françoise Richard

À : XY

Objet : gestion des documents

Date : 15 janvier 2019

Bonjour,

Comme convenu lors de notre entretien, je vous transmets les éléments qui me semblent essentiels pour améliorer l'organisation des documents relatifs aux contrats avec les clients.

Les noms des fichiers doivent être harmonisés et permettre d'identifier rapidement :

- le client ;
- le type de contrat ;
- la date de signature ;
- la nature du linge (linge plat ou vêtements de travail).

D'autre part, ces documents devront être organisés en fonction du secteur d'activité et du type prestation.

Enfin, je souhaite externaliser la gestion de nos archives afin de sécuriser la conservation des documents et de libérer le local qui leur est actuellement dédié. Je m'interroge sur les différentes formes d'externalisation de l'archivage. Je vous communique un document que j'ai trouvé récemment sur le web et que j'ai du mal à comprendre.

Je vous remercie de me transmettre vos observations.

Cordialement.

Françoise Richard

ANNEXE 2 : Exemples de fichiers relatifs aux contrats

-  contrat location Ephad Lectoure.docx
-  contratloc 05 02 2018 hôpital Agen.docx
-  Hôtel Lauriers Roses Gestion 2017.docx
-  Négo 2017 Hôpital Agen.docx
-  Volailles du Gers Savons 20 Juillet 2018.docx

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 11 sur 18

ANNEXE 3 : Tiers-Archiveur et logiciel d'archivage hébergé, quelle différence ?

En matière d'archivage électronique, tout l'enjeu réside dans la fourniture d'un service destiné à garantir le maintien de la valeur probante des documents et leur conservation dans le temps.

Voici une question qui revient fréquemment. En termes d'engagements et de responsabilités vis-à-vis des documents confiés, qu'est-ce qui fait la différence entre un Tiers-Archiveur et un logiciel de gestion d'archives accessible chez un hébergeur ?

Sur le papier, un hébergeur met à disposition de ses clients une infrastructure informatique sécurisée [...]. Son engagement porte donc essentiellement sur la qualité du service proposé, notamment en matière de disponibilité (délai de rétablissement en cas de pannes correspondant à des niveaux de service, etc.), mais aussi de performances (temps de réponse lié à la capacité réseau et à la bande passante, etc.) et de sécurité du service et des accès aux serveurs (et éventuellement le chiffrement des données sensibles).

L'éditeur, quant à lui, [...] vend une licence d'utilisation du logiciel et fournit la maintenance corrective et évolutive du logiciel (et le support téléphonique).

Une obligation de moyens

L'hébergeur s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès non autorisé aux serveurs et logiciels ou utilisation frauduleuse des données. [...] l'obligation pesant sur l'hébergeur est une obligation de moyens, la charge de la preuve du manquement incombant au client. [...]

Éditeur chez un hébergeur : une responsabilité floue

Il conviendra également d'être vigilant dans le cas où un éditeur installe son logiciel pour son client chez un hébergeur et laisse supposer qu'il est ainsi "Tiers-Archiveur", mais sans aucun engagement sur les données, ni sur le respect des contraintes normatives en matière de conservation des données numériques.

Par ailleurs, dans le cas où les documents ainsi archivés sont susceptibles de contenir des données personnelles, il convient d'être attentif à la localisation des données et la nationalité de l'hébergeur [...].

L'éditeur n'est ainsi responsable que du support, de la maintenance corrective et évolutive de son logiciel, et l'hébergeur de la mise à disposition de moyens techniques. [...]

Le "Tiers-Archiveur" doit montrer "patte blanche"

En matière d'archivage électronique, tout l'enjeu réside dans la fourniture d'un service destiné à garantir le maintien de la valeur probante des documents et leur conservation dans le temps.

Le Tiers-Archiveur doit donc offrir des garanties supplémentaires par rapport à un simple hébergeur. Peu importe les temps de réponse ou la nature des supports de stockage, l'important ici c'est bel et bien la pérennité des documents, à laquelle s'ajoutent d'autres notions comme l'intégrité, l'intelligibilité, la traçabilité, la confidentialité, l'identification et la localisation des données. La faute sera donc présumée du seul fait de la non réalisation de l'objectif fixé, principe même de l'obligation de résultat. Cette dernière obligation naît du rôle de tiers dans son sens légal.

Une confiance renforcée avec eIDAS ?

Ainsi, quel que soit le service offert (authentification, signature, horodatage, archivage, preuve...), la notion de tiers impose une véritable reconnaissance. Et de ce côté-là, le principe de la certification constitue un bon moyen de consolider l'environnement de confiance dont l'économie numérique a besoin. La certification NF461 (basée sur un audit réalisé par des auditeurs agréés utilisant un même

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 12 sur 18

référentiel agréé à cette fin) permet au client de s'assurer que le Tiers-Archiveur réalise sa prestation selon les « bonnes pratiques » définies dans les normes AFNOR NF Z42-013 et ISO 14641-1.
[...]

Sécurité renforcée

Pour être qualifiés PSCO (*Prestataire de services de confiance qualité*), ils devront s'appuyer sur les standards décrivant les mesures à mettre en place : analyse de risques, plan de cessation d'activité, notifications en cas d'atteinte à la sécurité, contrôles, responsabilités, respect des normes de référence (NF Z 42-013, ISO 14641-1 et ISO 27001) etc. L'interopérabilité technique des systèmes passe donc par la coopération des pays membres. Précisons enfin que pour obtenir cette fameuse « qualification », les prestataires de services de confiance devront se soumettre à des audits attestant du respect des mesures définies dans les standards adossés au règlement.

[...]

Philippe Delahaye
La Tribune, le 16 mai 2017

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		Sujet 0
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME		Page 13 sur 18

ANNEXE 4 : Documents financiers

BILANS FONCTIONNELS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2018		2017	2018
Emplois stables			Ressources stables		
Immobilisations incorporelles	22	17	Capitaux propres	2 251	2 276
Immobilisations corporelles	2 835	3 247	Amortissements et dépréciations	525	662
<i>Total 1</i>	<i>2 857</i>	<i>3 264</i>	Dettes financières	1 634	1 921
Actif circulant			<i>Total 1</i>	<i>4 410</i>	<i>4 859</i>
Stocks	102	58	Dettes circulantes		
Créances	2 119	2 591	Dettes fournisseurs	535	395
<i>Total 2</i>	<i>2 221</i>	<i>2 649</i>	Dettes fiscales et sociales	295	302
Actif de trésorerie			Autres dettes	100	102
Disponibilités	262	13	<i>Total 2</i>	<i>930</i>	<i>799</i>
<i>Total 3</i>	<i>262</i>	<i>13</i>	Passif de trésorerie		
			Concours bancaires courants		268
			<i>Total 3</i>	<i>-</i>	<i>268</i>
Total général	5 340	5 926	Total général	5 340	5 926

Durée moyenne des délais de règlement :

	2017	2018
Clients	40	95
Fournisseurs	60	70

SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION EN MILLIERS D'EUROS

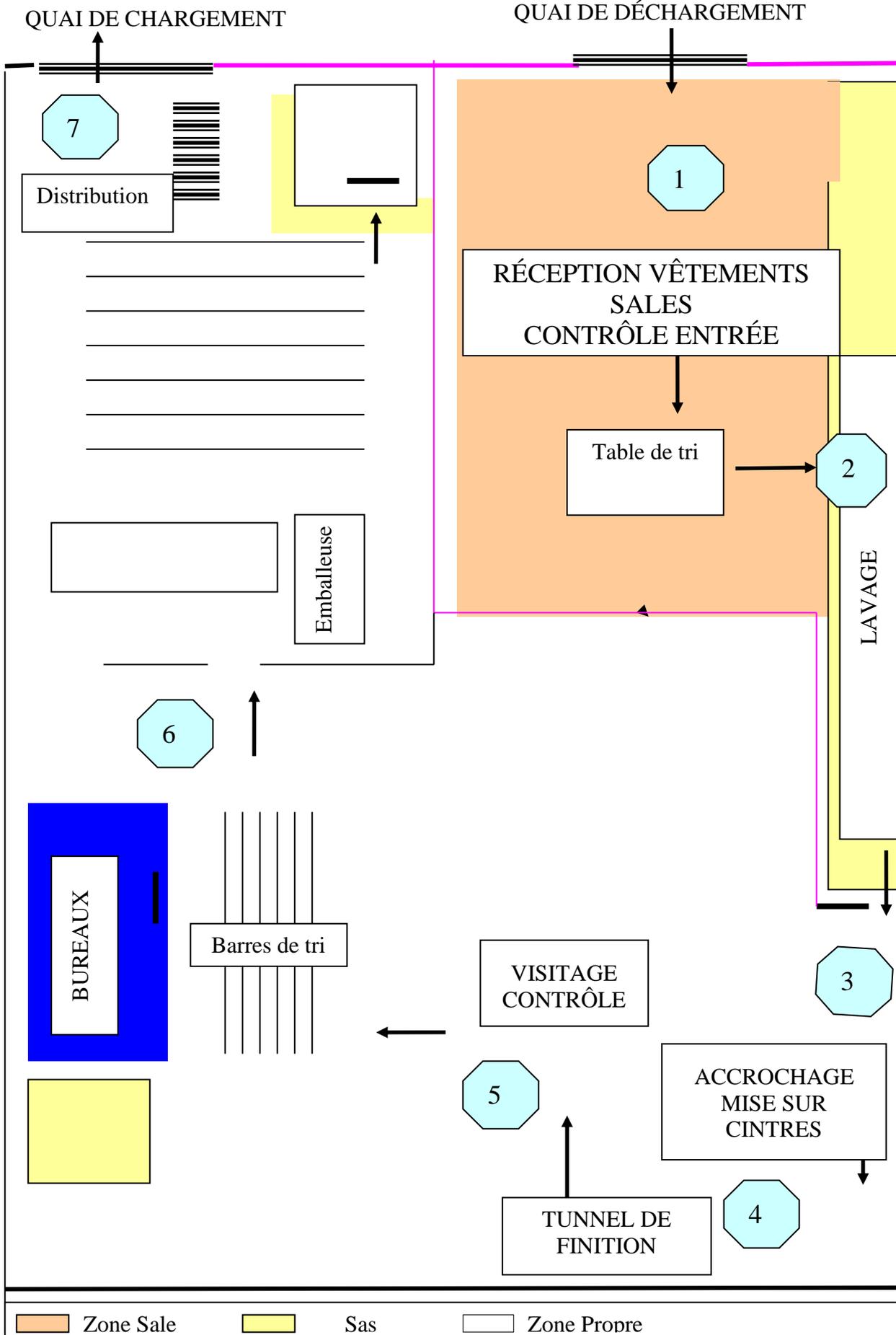
	2017	2018	Variation en valeur	Variation en %
Chiffre d'affaires	6 419	7 540	1 121	17,46 %
Achats	1 698	1 996	298	17,52 %
Autres charges externes	425	501	76	17,99 %
Valeur ajoutée	4 296	5 043	747	17,39 %
Charges de personnel	2 593	3 017	424	16,35 %
Impôts et taxes	1 263	1 487	224	17,74 %
Excédent brut d'exploitation	440	539	99	22,50 %
Dotations aux amortissements	120	157	37	30,83 %
Résultat d'exploitation	320	382	62	19,38 %
Produits financiers				
Charges financières	15	45	30	200,00 %
Résultat courant avant impôt	305	337	32	10,49 %
Produits exceptionnels	9	20	11	
Charges exceptionnelles	1	30	29	
Résultat exceptionnel⁽¹⁾	8	- 10	- 18	- 225,00 %
Impôt sur les bénéfices	84	92	8	
Résultat net	229	235	6	2,62 %

(1) Les opérations à caractère exceptionnel correspondent à des cessions d'immobilisations

Les charges financières se répartissent de la manière suivante :

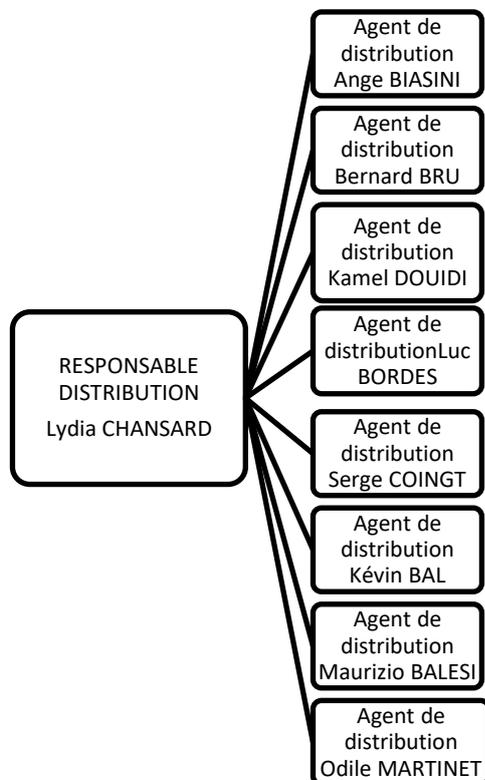
	2017	2018
Intérêts sur emprunts bancaires	15	20
Intérêts sur concours bancaires courants		45

ANNEXE 5 : Schéma du processus de traitement du vêtement de travail



ANNEXE 6 : Documents du service distribution fournis par Lydia Chansard

➤ Organigramme



➤ Extrait du fichier du personnel - Service distribution

Prénom	NOM	Date naissance	Mél	Situation familiale	Permis	Contrat
Ange	BIASINI	25/10/1977	Ange47@orange.fr	Marié 2 enfants	B et C : Poids lourd	CDI
Bernard	BRU	08/06/1958	bbagen@club-internet.fr	Célibataire	B : Voiture	CDD
Kamel	DOUIDI	17/05/1981	doudouk@laposte.net	Marié sans enfant	B et C : Poids lourd	CDI
Luc	BORDES	03/06/1979	lucio@free.fr	Divorcé un enfant	B : Voiture	CDI
Serge	COINGT	03/08/1977	sergeco@wanadoo.fr	Marié 3 enfants	B : Voiture	CDI
Kévin	BAL	21/04/1980	bal@free.fr	Marié 1 enfant	B : Voiture	CDI
Maurizio	BALESÌ	15/03/1990	bale@orange.fr	Célibataire Sans enfant	B : Voiture	CDI
Odile	MARTINET	07/12/1982	omartinet@free.fr	En couple 1 enfant	B : Voiture	CDI

ANNEXE 6 (suite) : Documents du service distribution fournis par Lydia Chansard

➤ Circuits livraison

△ LUNDI ●		MARDI	
Numéros de tournées	Destinations	Numéros de tournées	Destinations
1110	LANDES	2110	MONTAUBAN
1140	GERS	2130	BORDEAUX
1420 △	PAU	2150	AGEN
1480 ●	TARBES	2480 ●	TARBES
1150	AGEN	2420 △	PAU

Circuits couplés Circuits couplés

MERCREDI		JEUDI	
Numéros de tournées	Destinations	Numéros de tournées	Destinations
3130	MONTAUBAN	4110	MARMANDE
3160	LANDES	4160	LANDES
3140	GERS	4420 □	TARBES
3410 ☀	PAU	4150	AGEN
3150	AGEN	4410 ☀	PAU
		4130	BORDEAUX

☀ Circuits couplés □ Circuits couplés

VENDREDI	
Numéros de tournées	Destinations
5130	MONTAUBAN
5150	AGEN
5110	LANDES
5420 □	PAU

ANNEXE 6 (suite) : Documents du service distribution fournis par Lydia Chansard

Contraintes à respecter concernant les livraisons.

- Attention, certaines tournées sont couplées (exemple : ●-●). Un chauffeur part avec un camion de 12 tonnes, assure deux tournées d'entreprises clientes et revient le lendemain après-midi.
- Un salarié ne peut pas "découcher" plus de deux nuits par semaine.
- Les tournées qui durent 2 jours sont assurées par les véhicules de plus de 3.5 tonnes.
- Le salarié en CDD est chauffeur remplaçant (ce sont les chauffeurs en CDI qui sont affectés en priorité) sinon il aide au chargement et au déchargement sur le quai de l'entreprise.
- Lydia Chansard communique par courriel à chaque milieu de semaine l'emploi du temps de la semaine suivante aux agents de distribution.

➤ **Planning des absences semaine 25**

Prénom	Nom	Absence	Motif
Ange	BIASINI	mercredi	repos
Bernard	BRU	lundi, mardi et mercredi	congés payés
Kamel	DOUIDI	vendredi	repos
Luc	BORDES	vendredi	RTT
Serge	COINGT	jeudi et vendredi	RTT
Kévin	BAL	mardi	repos
Maurizio	BALESI	lundi, mardi et mercredi	RTT
Odile	MARTINET	lundi	visite médicale obligatoire, médecine du travail à Boé

➤ **Parc Camions**

Immatriculations	Tonnage	Permis nécessaire
IVECO 147 SV 47	3.5 t	B
IVECO DE 978 RT	3.5 t	B
IVECO BJ 738 TT	3.5 t	B
IVECO CD 824 KH	3.5 t	B
IVECO AB 765 LP	12 t	C
IVECO DS 345 MN	12 t	C
IVECO AA 908 VC	3.5 t	B

Médecine du travail

Adresse : Zone industrielle 47550 BOÉ
Rendez-vous à 8 h le lundi matin à jeun.