

**SESSION 2023**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**GESTION DE LA PME**

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

**Coefficient : 6**

**Durée : 4 heures 30**

**MATÉRIEL(S) AUTORISÉ(S) :**

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de calculatrice sans mémoire « type collège » est autorisé.

**Aucun document autorisé**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 19 pages numérotées de 1 à 19.

**AVERTISSEMENT** : Dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les extraits d'articles de presse, spécialisés ou non, sont reproduits en leur état originel. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expressions de style oral ou professionnel.

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 1 sur 19</b>



## COMPOSITION DU CAS

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

### Présentation du cas

- Dossier 1 : Analyse de la performance financière de la SARL Alain METZGER (40 points)
- Dossier 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER (50 points)
- Dossier 3 : Amélioration de la visibilité numérique de la SARL Alain METZGER (30 points)

### Annexes

- **Dossier 1 : Analyse de la performance financière de la SARL Alain METZGER**

Annexe 1	Compte de résultat 2021	Page 11
Annexe 2	SIG 2019-2020	Page 12
Annexe 3	Bilan fonctionnel 2021	Page 13
Annexe 4	Principaux ratios en 2021	Page 13

- **Dossier 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER**

Annexe 5	Entretien avec Christine Metzger	Page 13
Annexe 6	Diagramme événement-résultat du processus administratif de gestion des chantiers	Page 14
Annexe 7	Fonctionnalités des différents logiciels	Pages 15 à 17

- **Dossier 3 : Amélioration de la visibilité numérique de la SARL Alain METZGER**

Annexe 8	Intérêt d'une page Facebook Entreprise	Page 18
Annexe 9	Avis Google	Page 19



## SARL ALAIN METZGER

Dénomination sociale	SARL ALAIN METZGER
Adresse	11 rue des Marronniers 57590 DELME
E-mail	ametzger@orange.fr
Statut juridique	SARL au capital de 295 580 €
Date de création	13 avril 2017
Dirigeant	Monsieur Alain METZGER (gérant)
Code NAF	4399 C Travaux de maçonnerie générale et de gros œuvre de bâtiment
Activité principale	Entreprise de bâtiment maçonnerie, gros-œuvre, crépissage, conduit de cheminées, carrelage, plâtrerie, couverture, ramonage
Chiffre d'affaires HT en 2021	729 700 €
Effectif	8 personnes dont 2 apprentis
Horaire d'ouverture des bureaux	Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h

La SARL Alain METZGER est une société familiale installée depuis 1994 dans le Saulnois ou pays du sel, dans le Parc naturel régional de Moselle dans la région Grand Est. Cette SARL est dirigée par Alain METZGER, le gérant. Sa femme Christine a la charge de la partie administrative.

L'activité de l'entreprise est centrée sur le gros œuvre<sup>1</sup> et la rénovation de maisons individuelles.

Alain METZGER a construit une collaboration avec deux cabinets d'architectes qui lui proposent différentes affaires en fonction de la taille des maisons, d'une part le cabinet ABC et Associés et d'autre part, l'architecte Joseph Bonsignor.

L'intensité concurrentielle est élevée sur le marché du « gros œuvre » avec trois entreprises dans sa zone de chalandise.

Titulaire d'un CAP, Alain METZGER a toujours travaillé dans le bâtiment en tant que maçon. Sa passion l'a conduit à créer le 1<sup>er</sup> avril 1994 son entreprise individuelle en nom propre. Son expérience dans le métier lui a permis de la développer. En 1997, l'entreprise obtient la qualification Qualibat, qui lui confère un gage de qualité et de savoir-faire. En 2005, elle comptait déjà 5 salariés.

<sup>1</sup> Les activités associées au gros œuvre sont celles portant sur l'édification du bâtiment. Cela inclut la mise en œuvre de tous les éléments assurant la stabilité de la construction (maçonnerie), des fondations jusqu'à la toiture, et son étanchéité.

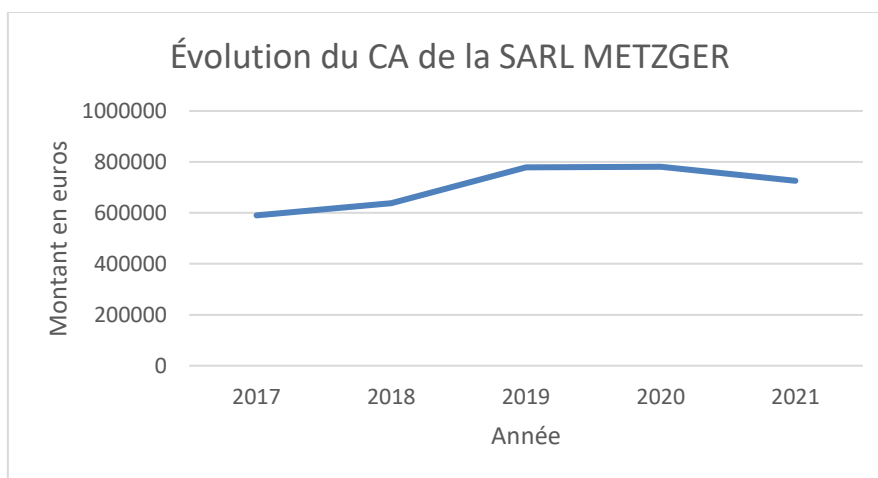
<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 3 sur 19</b>

L'évolution de l'entreprise est liée au marché du bâtiment. Celui-ci a connu une forte chute entre 2011 et 2015. Cependant, le marché a rebondi dès 2016 pour connaître une croissance de 27 % sur l'année.

Cette évolution favorable du marché du BTP incite en 2017 Alain METZGER à transformer l'entreprise individuelle en SARL sous son nom actuel SARL Alain METZGER.

En 2019, l'entreprise continue sa croissance. Alain METZGER décide alors d'intégrer de nouveaux locaux plus adaptés pour exercer la partie administrative et financière. Elle dispose en plus d'un dépôt situé à Fossieux, commune proche de ses actuels bureaux. Les matières premières nécessaires à l'exercice de l'activité peuvent ainsi y être stockées ainsi que le matériel propre à l'entreprise : camions benne, camionnettes, chariots élévateurs, mini-pelles, bétonnières, échafaudages, etc.

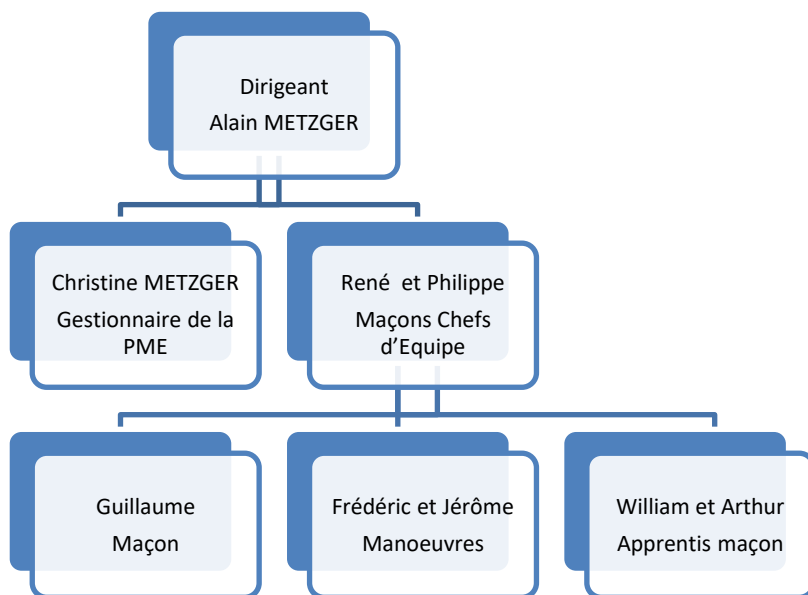
Malheureusement, avec la crise de la Covid-19, le marché du bâtiment a connu une chute brutale de l'activité, de l'ordre de -15 %, notamment à cause du confinement strict de mars 2020 et à l'arrêt quasi-total des chantiers, en particulier dans la construction neuve. Sans le confinement, la Fédération Française du Bâtiment estime que le recul global aurait été de 4,6 %. Cette situation a affecté l'entreprise, qui a connu une baisse significative de son chiffre d'affaires (baisse de 7 % cependant moindre que celle du marché).



Heureusement, grâce à la reprise des activités, ce secteur a pu – lui aussi – entrer dans une phase de relance. Aussi, en 2022, l'entreprise connaît un rebond de son activité mais doit faire face à une hausse considérable du prix des métaux.

L'effectif de l'entreprise a fluctué au fil du temps pour répondre aux besoins du marché. Elle compte aujourd'hui 8 salariés.

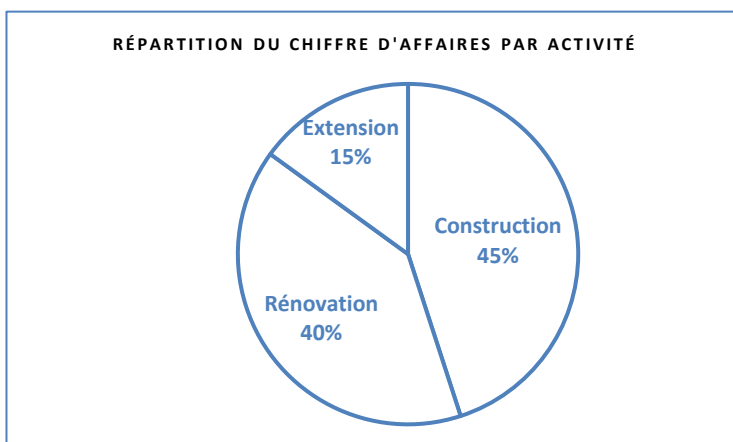
L'organigramme de la SARL METZGER se présente ainsi :



Alain METZGER exerce un style de management plutôt paternaliste, parfois participatif. En effet, il est proche de ses ouvriers. Pour améliorer la performance de l'entreprise, il tient compte de leurs remarques et suggestions lorsqu'ils reviennent de chantiers.

La clientèle de l'entreprise est composée essentiellement de particuliers (90 % du chiffre d'affaires) et dans une moindre mesure de collectivités locales (10 % du CA).

L'entreprise construit en moyenne 5 maisons par an ce qui représente 45 % de son chiffre d'affaires. Le reste de son activité correspond à la rénovation ou l'extension de maisons existantes.



Alain METZGER met un point d'honneur à conserver une relation de confiance et de proximité avec ses clients. Par conséquent, la zone de chalandise de l'entreprise se situe au maximum à 50 kilomètres du dépôt. Alain METZGER ne souhaite pas étendre sa zone de chalandise.

L'entreprise METZGER s'est forgée une bonne réputation sur le marché et son carnet de commandes est rempli chaque année.

Alain METZGER n'a pas mis en place de véritable politique de communication. Cela a bien fonctionné pendant des années grâce au bouche à oreille. Mais il a tout de même décidé, pour

améliorer sa visibilité, d'apposer des pancartes sur les chantiers et de floquer les véhicules et les vêtements de travail au nom de la société. Il fait paraître des encarts publicitaires dans les associations du Saulnois comme le Dojo, association sportive et culturelle mais aussi dans le bulletin annuel de la commune de Delme.

Alain METZGER pense prendre sa retraite dans les 5 à 7 ans à venir. C'est pourquoi il aimerait s'assurer que la rentabilité économique et financière de son entreprise lui permette d'assurer sa revente à un prix convenable.

L'organisation de la PME est bouleversée par les répercussions engendrées par la crise sanitaire et la guerre en Ukraine, ce qui ne permet pas à Alain METZGER d'avoir une vision suffisamment claire pour envisager son départ en retraite. Ses héritiers ne souhaitant pas poursuivre l'activité de l'entreprise familiale, il sait qu'il va devoir proposer son entreprise à la vente et voudrait la valoriser au maximum. Il a procédé à un diagnostic interne qui a fait ressortir certaines anomalies organisationnelles qui pourraient freiner la reprise de son entreprise. C'est pourquoi, il vous demande de l'aider dans différentes missions permettant d'accroître cette valorisation. Il lui semble nécessaire dans un premier temps de s'assurer de la solidité financière de son entreprise puis dans un deuxième temps d'améliorer le système d'information existant et enfin de la rendre visible en ligne.

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 6 sur 19</b>

## VOTRE MISSION

En tant que stagiaire dans l'entreprise, vous êtes chargé(e) de traiter différents dossiers :

- Dossier 1 : Analyse de la performance financière de la SARL Alain METZGER (40 points)
- Dossier 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER (50 points)
- Dossier 3 : Amélioration de la visibilité numérique de la SARL Alain METZGER (30 points)

### 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.

Enfin, il est rappelé qu'en aucun cas, la candidate ou le candidat doit faire figurer ou apparaître son nom dans la copie. En l'absence de précision dans le sujet, la ou le stagiaire de la PME sera Madame ou Monsieur X.

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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		SESSION 2023
Soutenir le fonctionnement et développement de la PME	23GPMEU6-P	Page 7 sur 19

## DOSSIER 1 : Analyse de la performance financière de la SARL Alain METZGER

### Annexes 1 à 4

Alain METZGER est conscient que la situation économique est peu favorable à une reprise d'activité. C'est pourquoi, il désire mettre toutes les chances de son côté au moment où il décidera de la vente de son entreprise. Pour cela, il voudrait pouvoir montrer aux futurs acheteurs que la situation financière de l'entreprise est saine même si certains événements exceptionnels peuvent la fragiliser et ternir son image. En effet, il a dû faire face à deux litiges en 2019, le premier avec un salarié à qui il a dû verser des indemnités de départ importantes étant donné son ancienneté, et le second avec un client à qui il a dû verser des dommages et intérêts. De même, la crise sanitaire a provoqué une baisse des investissements, comme pour l'ensemble des entreprises du secteur, ce qui explique la baisse des dotations aux amortissements au titre de l'exercice 2021.

Il souhaiterait que vous analysiez les informations financières de l'entreprise dans le but de démontrer que son exploitation est viable et qu'elle permettra à son futur acquéreur de dégager des bénéfices.

Il vous confie un dossier contenant différents documents de synthèse pour mener votre étude.

***Vous êtes chargé(e) de :***

***1.1 Produire les informations financières permettant l'analyse de l'activité et de la structure financière.***

***1.2 Communiquer au dirigeant les résultats de votre analyse et conclure quant à la situation financière de la SARL METZGER dans le cadre de la vente.***



## **DOSSIER 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER**

### **Annexes 5 à 7**

Christine METZGER, au cours d'une formation proposée en 2019 par BTP Moselle, avait pris conscience de la nécessité d'adapter le système d'information de l'entreprise. La crise sanitaire a perturbé ses priorités, l'objectif étant à cette période de faire survivre l'entreprise.

Dans le cadre de la cession envisagée, l'objectif de la valorisation de l'entreprise impose l'amélioration organisationnelle et notamment celle du système d'information.

Christine METZGER connaît parfaitement ses clients et son entreprise ; elle représente la mémoire de l'entreprise. Malheureusement, cette richesse est volatile et un futur repreneur ne pourrait pas l'utiliser. Christine METZGER vous demande donc de réfléchir à une solution pour faire évoluer le système d'information de l'entreprise et ainsi améliorer le processus administratif de gestion des chantiers afin de pouvoir stocker, transmettre toutes les données et permettre leur exploitation.

***Vous êtes chargé(e) de :***

***2.1 Communiquer à Christine METZGER l'analyse du processus administratif de gestion des chantiers et vos propositions d'amélioration.***

À la suite de votre analyse, Christine METZGER souhaiterait acquérir un logiciel qui permettra d'améliorer le processus administratif de gestion des chantiers. Ce logiciel doit être accessible sur le site de l'entreprise et à distance afin de faciliter le suivi des chantiers et permettre également l'envoi de notifications SMS aux équipes.

***Vous êtes chargé(e) de :***

***2.2 Communiquer à Christine METZGER le choix du logiciel à acquérir en argumentant à partir de votre analyse précédente.***

## DOSSIER 3 : Amélioration de la visibilité numérique de la SARL Alain METZGER

### Annexes 8 et 9

L'entreprise METZGER, pour se faire connaître, utilise différents supports de communication tels que le flocage des véhicules et des vêtements de travail des ouvriers. Elle apparaît aussi dans des revues locales mais son principal canal pour attirer la clientèle reste le bouche à oreille.

Cependant, ces actions de communication ne sont pas suffisantes pour valoriser l'entreprise auprès d'éventuels repreneurs. Alain METZGER a bien conscience qu'aujourd'hui, il est important de communiquer en ligne pour développer sa e-réputation et de disposer d'un site *web*.

Après avoir demandé conseil auprès de la Fédération du Bâtiment et des Travaux Publics de Moselle, Alain METZGER vous demande de l'aider à mettre en place les outils nécessaires.

Un courriel d'un chargé d'accueil à la Direction Générale du BTP a précisé les possibilités qui s'adaptent le mieux à la taille de l'entreprise. Après étude des différentes possibilités, Alain METZGER envisage d'être visible sur Facebook et de développer les avis Google afin de permettre aux futurs acquéreurs d'apprécier la réputation de l'entreprise.

***Vous êtes chargé(e) de :***

***3.1 Rédiger la page « À propos » du compte Facebook de la SARL METZGER.***

***3.2 Rédiger le message d'accompagnement d'envoi de la facture dans lequel le client sera incité à déposer un avis sur Google.***

## ANNEXE 1 : Compte de résultat 2021 de la SARL Alain METZGER

SARL ALAIN METZGER 57590 DELME			
<b>COMPTE DE RESULTAT</b>			
		<b>Exercice 2021</b>	<b>Exercice 2020</b>
<b>Chiffre d'affaires net (I)</b>		<b>729 700</b>	<b>791 900</b>
<b>Charges d'exploitation</b>			
Achats de marchandises			
Variation de stock (marchandises)			
Achats de matières premières et autres approvisionnements		224 500	284 300
Autres charges et charges externes		115 100	134 400
Impôts, taxes et versements assimilés		8 500	6 300
Salaires et traitements		263 200	250 800
Charges sociales		53 300	52 300
Dotations aux amortissements et dépréciations			
Sur immobilisations : dotations aux amortissements		30 900	45 300
Sur immobilisations : dotations aux dépréciations			
Sur actif circulant : dotations aux dépréciations			
Autres charges		300	200
<b>Total des charges d'exploitation (II)</b>		<b>695 800</b>	<b>773 600</b>
<b>1. Résultat d'exploitation (I-II)</b>		<b>33 900</b>	<b>18 300</b>
<b>Produits financiers</b>			
Produits financiers de participations			
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé			
Autres intérêts et produits assimilés			
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges			
Différences positives de change			
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			
<b>Total V</b>			
<b>Charges financières</b>			
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions			
Intérêts et charges assimilées		1 000	1 000
Différences négatives de change			
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			
<b>Total VI</b>		<b>1 000</b>	<b>1 000</b>
<b>2. Résultat financier (V-VI)</b>	-	<b>1 000</b>	<b>1 000</b>
<b>3. Résultat courant avant impôts (I-II+V-VI)</b>		<b>32 900</b>	<b>17 300</b>
<b>4. Résultat exceptionnel (VII-VIII)</b>		-	-
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)			
Impôts sur les bénéfices (X)		8 700	2 300
<b>Total des produits (I+V+VII)</b>		<b>729 700</b>	<b>791 900</b>
<b>Total des charges (II+VI+VIII+IX+X)</b>		<b>705 500</b>	<b>776 900</b>
<b>5. Bénéfice ou perte (total des produits - total des charges)</b>		<b>24 200</b>	<b>15 000</b>

CAF 2021 : 24 200 + 30 900 = 55 100

CAF 2020 : 15 000 + 45 300 = 60 300

CAF 2019 : - 17 000 + 37 000 = 20 000

Source interne

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		SESSION 2023
Soutenir le fonctionnement et développement de la PME	23GPMEU6-P	Page 11 sur 19

**ANNEXE 2 : SIG 2019-2020 de la SARL Alain METZGER**

SIG (en liste)	31/12/2019		31/12/2020	
	Montant	%/CA	Montant	%/CA
<b>Ventes marchandises + production</b>	<b>778 300</b>	<b>100</b>	<b>791 900</b>	<b>100</b>
Ventes de marchandises				
- Achats marchandises				
- Variation stocks marchandises				
<b>= MARGE COMMERCIALE</b>				
Production vendue	778 300	100	791 900	
+ Production stockée				
+ Production immobilisée				
<b>= PRODUCTION DE L'EXERCICE</b>	<b>778 300</b>	<b>100</b>	<b>791 900</b>	<b>100</b>
PRODUCTION DE L'EXERCICE	778 300		791 900	
+ MARGE COMMERCIALE	0		0	
- Consommations en provenance de tiers	401 100	51,54	418 700	52,87
<b>= VALEUR AJOUTEE</b>	<b>377 200</b>	<b>48,46</b>	<b>373 200</b>	<b>47,13</b>
VALEUR AJOUTEE	377 200		373 200	
+ Subventions d'exploitation	6 000			
- Impôts, taxes et verst assimilés	5 700	0,73	6 300	0,80
- Charges de personnel	341 800	43,92	303 100	38,28
<b>= EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>35 700</b>	<b>4,59</b>	<b>63 800</b>	<b>8,06</b>
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	35 700		63 800	
+ Reprises sur dép., prov., transferts de charges	3 600			
+ Autres produits				
- Dotations aux amortissement, dépréciations, prov	37 000		45 300	
- Autres charges	100		200	
<b>= RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>2 200</b>	<b>0,28</b>	<b>18 300</b>	<b>2,31</b>
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	2 200		18 300	
+/- Quote part de résultat sur op. faites en commun				
+ Produits financiers	100			
- Charges financières	300		1 000	
<b>= RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>	<b>2 000</b>	<b>0,26</b>	<b>17 300</b>	<b>2,18</b>
Produits exceptionnels				
- Charges exceptionnelles	19 200			
<b>= RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-19 200</b>		<b>0</b>	
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	2 000		17 300	
+ RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-19 200		0	
- Participation des salariés aux résultats de l'ent.				
- Impôts sur les bénéfices	-200		2 300	
<b>= RÉSULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>-17 000</b>	<b>-2,18</b>	<b>15 000</b>	<b>1,89</b>

Source interne

### ANNEXE 3 : Bilan fonctionnel 2021 de la SARL Alain METZGER

ACTIF	MONTANT	PASSIF	MONTANT
<b>EMPLOIS STABLES</b>	<b>425 221</b>	<b>RESSOURCES STABLES</b>	<b>559 925</b>
		Capitaux propres	321 390
		Dettes financières	78 279
		Dotations aux amortissements de l'actif	160 256
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>55 386</b>	<b>PASSIF CIRCULANT</b>	<b>60 403</b>
<b>ACTIF DE TRESORERIE</b>	<b>139 721</b>	<b>PASSIF DE TRESORERIE</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>620 328</b>	<b>TOTAL</b>	<b>620 328</b>

Source interne

### ANNEXE 4 : Principaux ratios en 2021

Ratio	Formule	Valeurs moyennes du secteur
Taux d'endettement	Dettes financières/Capitaux propres	110 %
Taux de profitabilité	Résultat net comptable/Chiffre d'affaires net	3 %
Taux de valeur ajoutée	Valeur ajoutée/Chiffre d'affaires	34 %
Poids de la main d'œuvre dans la valeur ajoutée	Charges de personnel/Valeur ajoutée	82 %

Source : BTP Banque.fr

### ANNEXE 5 : Entretien avec Christine METZGER

**Vous** : Bonjour Madame METZGER, je souhaitais m'entretenir avec vous à la suite de la mission que vous m'aviez confiée sur l'amélioration du processus administratif de gestion des chantiers. J'ai pris connaissance de ce processus que vous m'avez communiqué mais pour être certain de partir sur de bonnes bases, j'aurais besoin de quelques éléments de clarification.

**Christine METZGER** : Bonjour, oui très bien. Je vous écoute. Quelles sont vos questions ?

**Vous** : Si j'ai bien compris, vous-même ne travaillez qu'avec le logiciel Excel pour les devis et les factures. Vous échangez les informations avec Monsieur METZGER uniquement à l'oral ou grâce à des documents papier ou des post-it.

**Christine METZGER** : Oui c'est tout à fait cela. J'ai une parfaite connaissance des clients et des chantiers passés et en cours. Mais, il est vrai que si je devais m'absenter cela poserait un problème de fonctionnement.

**Vous** : Concernant les devis après le chiffrage de Monsieur METZGER, vous le saisissez sur Excel et vous l'enregistrez. Vous faites de même pour les factures. Où les enregistrez-vous ?

**Christine METZGER** : J'ai créé un dossier « clients » sur le poste en local et je nomme le fichier devis\_nomclient\_moisannée.xlsx et de même pour les factures. Tous les documents sont donc accessibles dans ce dossier « clients ».

**Vous** : Mais vous n'avez pas précisé ce qui se passait si le délai d'un mois était dépassé et que le client a tout de même renvoyé le devis signé avec un acompte de 30 %.

**Christine METZGER** : Si cela arrivait, je modifierais le devis existant avec des prix actualisés. Et si le client ne l'acceptait pas, il serait remboursé de son acompte. Mais je vous avoue que ce cas de figure ne s'est jamais présenté et c'est pour cela que cela n'apparaît pas sur le processus. De même je n'ai pas fait apparaître le refus de signature de fin de chantier de la part de client. En effet, cela fait appel à un processus différent.

**Vous** : Par ailleurs, vous n'avez pas formalisé la phase du règlement dans le processus. Est-ce normal ?

**Christine METZGER** : Oui c'est vrai. Mais si le client ne paye pas à réception de la facture, en fonction de mes disponibilités, je l'appelle.

**Vous** : Et vous n'avez pas de procédure écrite, pas de suivi.

**Christine METZGER** : Non effectivement. J'ai une bonne mémoire.

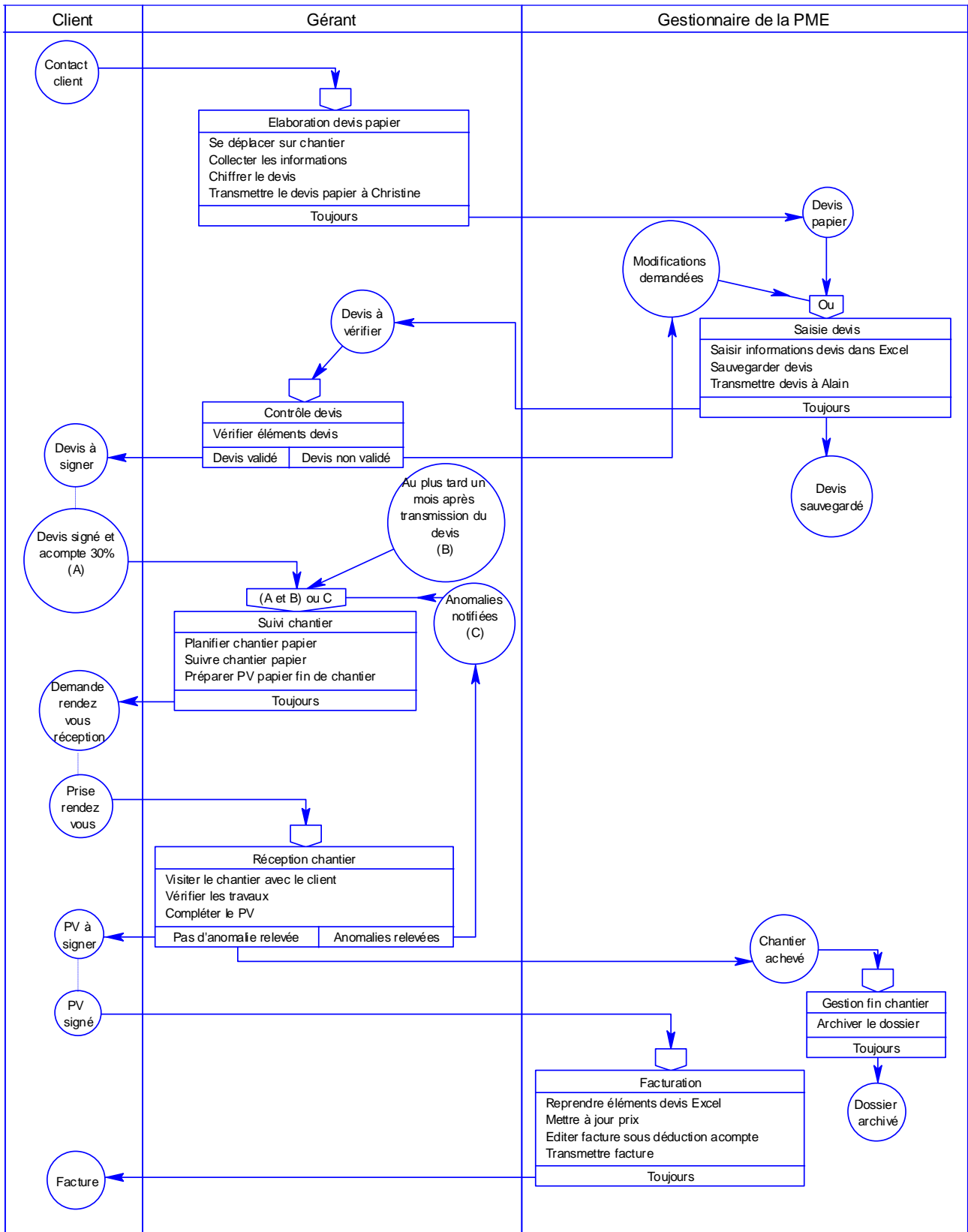
**Vous** : Vous me confirmez que la comptabilité générale et la gestion de la paye sont confiées à un cabinet externe.

**Christine METZGER** : Oui ! Mais Monsieur METZGER consulte régulièrement les comptes bancaires de l'entreprise. Parmi les améliorations, la mise en place d'un suivi de trésorerie serait très appréciable.

Source interne

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 13 sur 19</b>

**ANNEXE 6 : Diagramme événement-résultat du processus administratif de gestion des chantiers (de la SARL Alain METZGER)**



Source interne

## ANNEXE 7 : Fonctionnalités des différents logiciels

### Proposition d'EBP

VERSION	EBP BÂTIMENT	EBP GESTION BÂTIMENT
EN LIGNE	468 €HT/AN pour 1 utilisateur	650 €HT/AN pour 1 utilisateur
	TARIF UTILISATEUR SUPPLEMENTAIRE : 319 € HT/AN	
LOCAL (MONOPOSTE)	444 € HT/AN	650 € HT/AN
<b>GESTION DES VENTES</b>		
Devis, factures, avoirs, règlements clients	✓	✓
Modèles d'impression prêts à l'emploi	✓	✓
Factures d'acompte	✓	✓
Calcul des prix de vente, des frais généraux etc.	✓	✓
Gestion des promotions	✓	✓
Factures d'avancement	✓	✓
Situations de travaux	✓	✓
Décompte Général Définitif	✓	✓
Liaison avec les sites e-commerce	✓	✓
Facturation périodique		✓
Gestion des impayés		✓
Génération de virements nationaux et internationaux à la norme bancaire SEPA		✓
Gestion de la sous-traitance		✓
Gestion du multi-devises (règlements, écarts, téléchargement des cours)		✓
<b>GESTION DES ARTICLES</b>		
Fichier d'éléments avec fourniture, main d'œuvre, ouvrage, matériel, etc.	✓	✓
Calcul des prix de vente suivant le déboursé sec	✓	✓
Import automatique de tarifs fournisseurs avec mise à jour automatique	✓	✓
Gestion des articles liés		✓
Gestion d'import d'appels d'offres		✓
<b>GESTION DES TIERS</b>		
Fiches clients	✓	✓
Échéancier clients	✓	✓
Historique des documents de vente par client	✓	✓
Relances clients	✓	✓
Fiches fournisseurs	✓	✓
<b>SUIVI DE L'ACTIVITE</b>		
Tableau de bord	✓	✓
Suivi du chiffre d'affaires, de la marge par client et du volume des ventes par article	✓	✓
Statistiques paramétrables		✓
Suivi de chantier et saisie des temps salariés		✓
Planning salarié et matériel		✓

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 15 sur 19</b>

## Proposition de Mediabat

### Mediabat En ligne

Créez et gérez vos devis seul ou en équipe, sur les chantiers ou au bureau, sur ordinateur ou sur tablette avec la version SaaS du logiciel Mediabat.

La location Mediabat SaaS Standard comprend :

- Licence Mediabat SaaS 1 utilisateur
- La mise en page personnalisé des entêtes de documents commerciaux
- 1 Bibliothèque Batichiffrage métier
- Maintenance et mises à jour
- Sauvegardes automatiques

**45,00 € HT/mois**



- Utilisateur SaaS supplémentaire

**10,00 € HT/mois**

### Médiabat Version Monoposte

Cette version du logiciel bâtiment devis et facture est la formule qui vous offre toutes les fonctionnalités spécifiques pour une gestion entreprise complète.

**956,00 € HT**

### Fonctionnalités

*Le logiciel devis facture bâtiment Mediabat dispose de toutes les fonctionnalités utilisées par les artisans et professionnels BTP pour la gestion de leurs activités quotidiennes*

#### Devis/factures

Gestion du fichier clients  
En-tête personnalisé  
Gestion des devis bâtiment  
Gestion des factures  
Factures d'acomptes  
Factures d'auto-liquidation  
Gestion des situations  
Bibliothèque de prix personnalisable  
Import de bibliothèques Artiprix et Batirama  
Gestion des avoirs  
Tranches et sous tranches de travaux  
Prise en compte de TVA multiples  
Envoi par mail des devis et factures

#### Encaissements

Gestion des encaissements  
Multiples modes de règlements  
Gestion des acomptes

#### Suivi de chantiers

Suivi avancement chantier  
Gestion des stocks  
Feuille de chantier  
Gestion des employés  
Planning chantier

#### Gestion / Administratif

Transfert comptabilité  
Impression attestation de TVA  
Outil d'aide à l'estimation des coûts  
Relances automatiques  
Tableau de bord / Statistiques

#### Commercial

Historique clients  
Gestion des appels téléphoniques  
Campagnes mailing

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		SESSION 2023
Soutenir le fonctionnement et développement de la PME	23GPMEU6-P	Page 16 sur 19



## Proposition de ERPBAT

### ERPBAT, un Progiciel de Gestion orienté Métiers

Bâtiment	
Version en ligne : Prix HT par mois pour un utilisateur. Hébergement et mises à jour inclus.	37 €
Utilisateur supplémentaire HT	15 €
Version monoposte. la licence + les services Premium + l'installation initiale + 1 journée de formation- Prix HT	2400 €

### Fonctionnalités du PGI ERPBAT

**Gestion des fichiers :** Prospects, Clients, Fournisseurs, Sous-traitants, Articles, Ouvrages, Matériel, Catalogue produits, Salariés

**Chaîne de vente:** Devis, Suivi commercial, Commandes clients, Bon de livraison clients, Facture d'acompte, Facture et Situation en version bâtiment, Facture de situation à l'achèvement

**Chaîne d'achat :** Commandes Fournisseurs, Bon de livraison, Factures Fournisseurs

**Stock :** Mouvements de stock automatisés, mouvements manuels, multi dépôts, inventaire, traçabilité des numéros de série et : suivi des consommations, saisie horaire, gestion des règlements, gestion des relances d'impayés, transfert en comptabilité

**Gestion des chantiers :** Projet de chantier, planification des chantiers, gestion des salariés, saisie horaires des salariés, documents de fin de chantier, notification SMS

**GED :** Ajouter des documents via l'explorateur de fichiers, lier vers un répertoire, coller le contenu du presse-papier, prendre une photo de l'appareil photo/webcam, importer des emails, classer par catégories personnalisées (courrier, plans, photos, etc.), rechercher localement (fiche ou document) ou globalement (tous les documents de la GED)

**Comptabilité :** Règlements, échéanciers, relances, remises en banque, suivi de trésorerie, statistiques et requêtes

**Sources : Les éditeurs de logiciels**

## ANNEXE 8 : Intérêt d'une Page Facebook entreprise

### Pourquoi avoir une page Facebook d'entreprise ?

Tout le monde s'accorde sur le fait que les réseaux sociaux sont chronophages – entre la lecture des publications, les *news*, les invitations à rejoindre des groupes, à y participer, etc. Si l'intérêt pour les grosses marques est plus évident, qu'en est-il des PME et TPE ?

Avoir une page Facebook présente de multiples intérêts pour une entreprise, quelle que soit sa taille, et ses objectifs sont multiples :

- Augmenter sa visibilité ;
- Fidéliser sa clientèle ;
- Promouvoir un événement ;
- Obtenir des informations pour mettre à jour la base de données clients ;
- Identifier les ambassadeurs ;
- Améliorer son référencement ;
- Contrôler sa e-réputation ;
- Faire des sondages d'opinion, des enquêtes ;
- Effectuer une veille des concurrents.

Il est donc primordial de personnaliser visuellement sa page, car si le look très épuré blanc-bleu était intéressant à ses débuts, il est devenu très lassant au fil des années.

Lors de la création de votre page, Facebook vous fera remplir l'ensemble des informations la concernant. Vous pourrez bien sûr venir les modifier par la suite. L'ensemble de ces détails apparaîtront dans l'onglet « À propos » de votre page Facebook, où vous pourrez ajouter d'autres informations, telles que l'histoire de votre entreprise.

Vous y trouverez :

- La description : ici vous devrez présenter votre entreprise, ses valeurs en 300 caractères.
- La (les) catégorie(s) : en général le secteur d'activité. Cela peut aider les internautes à trouver votre page.
- Les informations de contact : si vous avez un numéro de téléphone professionnel, un site *web*, une adresse électronique, et même un compte WhatsApp, ajoutez-les ici.
- L'emplacement : si vous avez un magasin physique, vous pourrez indiquer votre adresse.
- Les horaires : si vous n'êtes ouvert qu'à certaines heures, vous pourrez indiquer vos horaires d'ouverture.

La section « À propos » est modifiable à tout moment, en cliquant sur le lien « À propos » puis sur « Modifier les informations de la page ».

Cet espace sert à présenter succinctement l'entreprise et il doit être rempli avec des éléments descriptifs brefs et pertinents. Le titre reprend la catégorie dans laquelle votre entreprise exerce son activité. N'hésitez pas à faire figurer les horaires d'ouverture du magasin (s'il y a lieu) et un numéro de téléphone pour vous contacter.



Source : <https://graphiste.com/blog/personnalisez-votre-page-Facebook>

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME		SESSION 2023
Soutenir le fonctionnement et développement de la PME	23GPMEU6-P	Page 18 sur 19

## ANNEXE 9 : Avis Google

### AUGMENTER SES AVIS GOOGLE

Les avis Google occupent désormais une place stratégique dans la présence digitale de nombreuses entreprises. Ils ont un impact direct sur l'e-réputation de votre société puisque lorsque l'on recherche votre nom de marque : votre fiche s'affiche et met en avant les avis des internautes.

#### Automatiser la collecte d'avis Google

Le marketing automation va vous permettre d'automatiser un envoi d'email à vos clients, suite à leur passage chez vous, pour qu'ils puissent être invités à laisser un avis. Bien moins laborieux qu'une invitation manuelle, et infaillible contrairement à l'intervention humaine, le marketing automation permet de se créer un apport régulier et automatique en avis Google.

#### Le push physique de votre Google My Business

Désormais, c'est devenu un automatisme d'indiquer les réseaux sociaux de son entreprise à tous les endroits : signature d'email, carte de visite, flyers, habillage des locaux... C'est simple : on retrouve ces éléments partout, même quand la pertinence est discutable. Vous pouvez vous inspirer de ces techniques pour pousser votre Google My Business.

S'il ne s'agit pas de communiquer aussi massivement que pour vos réseaux sociaux, ici seuls vos clients vous intéressent, vous pouvez parfaitement inclure une incitation à laisser un avis Google sur de nombreux documents. Dans le packaging d'un colis, dans des documents récapitulatifs de projet, dans des livrables laissés à vos clients ou même sur les tables et comptoirs d'un restaurant. Les possibilités sont nombreuses, vous devez simplement faire l'effort de les mettre en place.

#### Un lien pour conduire directement à l'avis

Pour vos clients les moins digitalisés, la dépose d'un avis Google peut s'avérer complexe. Vous pouvez leur fournir un lien qui permettra de directement ouvrir la fenêtre invitant à laisser un commentaire ainsi qu'une note, rendant l'opération moins pénible pour eux.

**Source : <https://upbyweb.com/webmarketing/augmenter-avis-google/>**

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR GESTION DE LA PME</b>		<b>SESSION 2023</b>
<b>Soutenir le fonctionnement et développement de la PME</b>	<b>23GPMEU6-P</b>	<b>Page 19 sur 19</b>