

Partie I : Théorie / 40 points

Dossier 1 : Approche globale et environnement de l'entreprise / 10 points

La société « carton plus » est une PME familiale, créée par M. Yazid Alacou qui fabrique des cartons destinés à l'emballage de produits alimentaires, ces dernières années, l'intensité concurrentielle s'est fortement accrue dans son secteur d'activité. Le processus de production organisé en flux tendus comporte deux activités : le service approvisionnement et le service production. Suite à un ordre de fabrication transmis par le service fabrication, le service approvisionnement doit acheter le papier demandé dans un délai de 4 jours. Si un fournisseur ne respecte pas ses délais, il est possible de recourir à une procédure d'approvisionnement en urgence qui génère un surcoût significatif.

Une mauvaise lecture de l'ordre de fabrication par le service approvisionnement oblige à recommencer la procédure d'approvisionnement et rend difficile le respect des délais. Ce qui peut générer la colère de certains clients.

Les tâches dans cette société se répartissent comme suit :

- La direction de la société est assurée par Mr Yazid
- Le rôle de la secrétaire est attribué à Mme Wardani.
- Par ailleurs, il y a plusieurs services dans la société :
- Le service Approvisionnement, confié au fils Ali, supervisant un réceptionnaire et un magasinier.
- Le service Production, attribué à Mr Samir, expert dans le domaine des emballages, où sous ses ordres, on trouve 4 ateliers (10 ouvriers par ateliers).
- Le service commercial confié au directeur qui s'en occupe provisoirement parce qu'il est à la recherche d'un bon commercial, il a sous ses ordres 3 commerciaux pour le marché local et un représentant à l'export.
- le service comptable chargé aussi bien des affaires comptables que financières est supervisé par M. Tazi et dans lequel travaillent deux assistants comptables et une responsable des affaires du personnel.

A partir du document fourni ci-dessus et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

- 1- expliquez les phrases en gras soulignées ? **2 points**
- 2- quel est la mission de la fonction d'approvisionnement ? **2 points**
- 3- De quelle type de structure il s'agit et pourquoi ? **2 points**
- 4- Quels sont les avantages et les inconvénients de ce type de structure ? **2 points**
- 5- Quelles sont les fonctions figurantes dans cette société ? **2 points**

Éléments / 20 points

Théorie / 40 points

Dossier 2 : Échange téléphonique / 10 points

Document 1 : l'échange téléphonique entre Mme Wardani et le client : 10 points

No situation	Client/ vendeur	Communication
1	Mme Wardani	Allô ! Oui ! C'est pour quoi ?
2	Client	Bonjour madame, je suis bien chez « carton plus » ?
3	Mme Wardani	Oui, vous êtes ?
4	Client	Je suis M. Boouklila, votre entreprise devait nous livrer notre nouvelle commande d'entrée ce matin, et on n'a vu personne.
5	Mme Wardani	Ah, et qui s'occupait de votre dossier ?
6	Client	Euh, je crois que c'est Sarah.
7	Mme Wardani	Ne quittez pas.
8	Client	D'accord. (M. Boouklila est mis en attente)
9	Mme Wardani	(après 1 minute d'attente) : Vous êtes toujours là ?
10	Client	Oui.
11	Mme Wardani	On me dit qu'elle est partie déjeuner. Appelez vers 14 heures.
12	Client	C'est quand même fou ça, vous ne pouvez pas m'expliquer la situation ou trouver une solution ?
13	Mme Wardani	Ok, appelez-moi votre nom
14	Client	M. Boouklila.
15	Mme Wardani	Écoutez, d'après les informations que j'ai sur le planning, on doit vous livrer la semaine prochaine le 3 Juillet.
16	Client	Ah mais non, j'ai le bon de commande qui stipule que la livraison devait avoir lieu aujourd'hui, 27 Juin.
17	Mme Wardani	Bon, écoutez Monsieur, je suis en rendez-vous en ce

Annexe 1
Reproduire cet annexe sur votre copie

situation	communication	Erreur commise 5 points	Proposition 3 points
1	Allô ? Oui ? C'est pourquoi ?		
3	Ah, et qui s'occupe de votre dossier ?		
9	Après 1 minute d'attente : Vous êtes toujours là ?		
11	On me dit qu'elle est partie déjeuner. Rappelez vers 14 heures.		
17	Bon, écoutez Monsieur, je suis en rendez-vous en ce moment, je passe le message à Sarah et elle vous rappellera dès que possible.		

Dossier 3 : Paiements/10 points
Dans ses relations d'affaires avec ses clients et ses fournisseurs la société UNIVERSPACK utilise différents moyens de paiements. Cependant ses représentants trouvent parfois des difficultés à distinguer les différences principales entre ces moyens de paiements. C'est pourquoi on fait appel à vous pour :

- 1) Définir ce qu'est un chèque et montrer ses particularités ? 3 point
- 2) Montrer à quoi sert la Prorogation de l'échéance d'une traite ? 3 point
- 3) Énumérer les mentions obligatoires d'un billet à ordre ? 4 points

Partie II : PRATIQUE / 80 points

Dossier 4 : Marketing/30 points
Désireuse d'accroître ses parts de marchés, La société « carton plus » songe à lancer un nouveau type d'emballage en carton plastifié, destiné à une clientèle de particuliers, dont les préoccupations s'expriment en termes de commodité, de confort et de maniabilité. Cette clientèle, refuse en effet de sacrifier le plaisir du toucher et du visuel au profit de la seule variable prix. Or les produits disponibles actuellement ne répondent pas du tout à ses attentes. C'est pourquoi la société « carton plus » envisage de lancer « PLAST-CART », emballage en carton plastifié, lavable réutilisable et disponible en plusieurs couleurs.

Pour convaincre le consommateur, « carton plus » va donc accompagner le référencement (dans les supers marchés et les hyper marchés) de « PLAST-CART », d'une vague d'échantillons qui touchera 1 000 personnes.

Parallèlement, une campagne de publicité sera lancée sur TV, et peut être Radio. Son budget a été confié à une agence de communication. Coté objectif, « carton plus » espère réaliser un

B- Le comptable de la société dispose de 112 500dh ; il place les 2/3 de cette somme à 6,5%.

- 1) Calculer l'intérêt (simple) acquis en 18 mois ? (2 points)
- 2) Pendant cette même période le reste de son capital lui a rapporté 5 062,5dh. A quel taux était-il placé ? (3 points)
- 3) Au bout de combien de temps le capital serait-il égal à 151 062,5dh ? (3 points)

Dossier 6 : Statistique /10 points
D'après une étude statistique sur le PLAST-CART on a relevé les informations suivantes concernant les quantités vendues durant les 9 mois de l'année 2014 :

Mois (Xi)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Avril	Septembre
Quantités (Yi)	20000	30000	16800	20800	24200	33800	30000	33800	35000

- 1) Déterminer par la méthode des moindres carrés la fonction y qui permet de déterminer les quantités vendues en fonction de chaque mois ? 7 points (4 point pour le tableau et 3 points pour la fonction) ; prendre deux chiffres après la virgule ;
- 2) Déduire les quantités à vendre durant les mois ; Octobre, Novembre et Décembre ? 3 points

Dossier n°7 : Concepts comptabilité générale /20 points
Au début de l'exercice 2014, l'entreprise « carton plus » présente le bilan suivant:

Bilan « carton plus » 01/07/2014

Actif	Montants	Passif	Montants
Actif immobilisé :	1700000	Financement permanent :	
Fonds commercial	250000	Capital social	?
Mobilier et outillage	800000		
Mobilier de bureau	500000		
Matériel informatique	150000		
Actif circulant :	100000	Passif circulant	200000
Marchandises	100000	Fournisseurs	200000
Trésorerie actif :	?	Trésorerie passif	
Banque	600000		
Caisse	?		
Total Actif	?	Total passif	?

Durant le mois de juillet 2014 l'entreprise « carton plus » a réalisé les opérations suivantes :

03/07 : Achats à crédit de marchandises, Fournisseur Ahmed (Facture n°10A) : 294 000dh

09/07 : Versement d'espèces à la BMCE, (reçu n° BV/0301) : 250 000dh

La société « carton plus » est une PME familiale, créée par M. Tazi. Elle fabrique des cartons destinés à l'emballage de produits alimentaires, ces dernières années, l'intensité concurrentielle s'est fortement accrue dans son secteur d'activité. Le processus de production organisé en flux tendus comporte deux activités : le service approvisionnement et le service production. Suite à un ordre de fabrication transmis par le service fabrication, le service approvisionnement doit acheter le papier demandé dans un délai de 4 jours. Si un fournisseur ne respecte pas ses délais, il est possible de recourir à une procédure d'approvisionnement d'urgence qui génère un surcoût significatif.

Une mauvaise lecture de l'ordre de fabrication par le service approvisionnement peut entraîner la répétition de la procédure d'approvisionnement et rend difficile le respect des délais. Cela peut générer la colère de certains clients.

Les tâches dans cette société se répartissent comme suit :

- La direction de la société est assurée par Mr Yazid
- Le rôle de la secrétaire est attribué à Mme Wardani.
- Par ailleurs, il y a plusieurs services dans la société :
- Le service Approvisionnement, confié au fils Ali, supervisant un receveur magasinier.
- Le service Production, attribué à Mr Samir, expert dans le domaine de la production. Sous ses ordres, on trouve 4 ateliers (10 ouvriers par atelier).
- Le service commercial confié au directeur qui s'en occupe provisoirement. Il est à la recherche d'un bon commercial, il a sous ses ordres 3 commerciaux sur le marché local et un représentant à l'export.
- le service comptable chargé aussi bien des affaires comptables que fiscales, supervisé par M. Tazi et dans lequel travaillent deux assistants comptables. Un responsable des affaires du personnel.

En utilisant le document fourni ci-dessus et de vos connaissances.

- 3) Rappeler en quoi consiste la Phase de découverte et quel est 3points

4) Rappeler et Expliquer le SRS 2points

5) A partir de vos connaissances et de l'échange téléphonique entre client « Document 1 » ; répondez aux questions suivantes sur le Document 1 : l'échange téléphonique entre Mme Wardani et le