

SESSION 2017

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES**

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION
DES UNITÉS COMMERCIALES**

**Durée : 5 heures
Coefficient : 4**

**Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.**

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 15 pages, numérotées de 1 à 15
(sans compter la page de garde).**

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 0 sur 15

BTS Management des Unités Commerciales

Management et Gestion des Unités Commerciales

Épreuve : E4

Unité : U4

Ce sujet comporte 15 pages.



La Banque Populaire de l'Ouest (BPO) est une banque régionale implantée sur 7 départements du Grand Ouest : les Côtes d'Armor, le Finistère (Nord), l'Ille-et-Vilaine, la Manche, la Mayenne, l'Orne et la Sarthe.

La BPO appartient au réseau des banques populaires constitué de 177 Banques Populaires régionales, de la CASDEN Banque Populaire et du Crédit Coopératif.

Autonomes, les Banques Populaires forment aujourd'hui le 4^{ème} réseau bancaire en France. Première banque des PME et des artisans, elle est leader des prêts à la création d'entreprise.

L'agence BPO d'Avranches dépend de la direction départementale de la Manche. L'agence est située dans la rue la plus commerçante de la ville. L'équipe est composée d'une directrice, de 6 conseillers et d'un apprenti.

La directrice de l'agence, Mme Béatrice Fontaine, vous charge de traiter les dossiers suivants :

Dossier 1 : Les performances des conseillers particuliers

Dossier 2 : Le management de l'équipe d'accueil

Dossier 3 : L'étude d'un projet d'investissement

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 1 sur 15

**Dossier 1 : Les performances des conseillers particuliers
(ANNEXES 1 à 5)**

Mme Béatrice Fontaine, directrice de l'agence, s'interroge sur la répartition du portefeuille clients particuliers entre les trois conseillers particuliers et sur l'optimisation de la relation clientèle.

- 1.1. Déterminez si les trois conseillers particuliers sont en mesure d'assurer correctement l'ensemble des rendez-vous sur l'année. Justifiez votre réponse par le calcul.
- 1.2. Proposez une solution argumentée pour assurer les rendez-vous nécessaires.

Mme Fontaine vous confie la mission d'analyser les performances de l'équipe pour la réunion d'équipe hebdomadaire. Vous disposez des résultats de l'agence pour la semaine N°20, du 16 au 20 mai 2017.

- 1.3. Construisez et complétez un tableau de bord permettant de mettre en évidence :
 - Le taux de réalisation des objectifs de l'agence sur la semaine N°20 ;
 - Le taux d'avancement de l'objectif annuel sur la période écoulée jusqu'en semaine N°20 ;
 - L'indice de vente multiple et le taux de concrétisation des entretiens de l'agence.
- 1.4. Commentez les performances de l'agence.

**Dossier 2 : Le management de l'équipe d'accueil
(ANNEXES 6 à 12)**

L'accueil des clients en agence et au téléphone fait partie des 10 engagements de la BPO. Mme Fontaine manage son équipe dans le souci de tenir au mieux les engagements de la BPO. Elle veille également à prendre en compte les demandes des clients. Dans ce cadre, elle vous confie la mission d'analyser les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée auprès de clients ayant fréquenté l'agence au cours des six derniers mois.

- 2.1. Réalisez une représentation graphique permettant de visualiser les résultats de l'enquête de satisfaction. Commentez ce graphique.

Afin d'optimiser au mieux l'accueil des clients, Mme Fontaine vous demande de l'assister sur les plannings de l'équipe d'accueil et sur l'installation d'une borne interactive tactile permettant au client de signaler son arrivée ou de prendre rendez-vous.

- 2.2. Construisez le planning des 2 conseillers commerciaux accueil et de l'apprenti pour les 3 derniers jours de la semaine N°22. Déterminez le nombre de rendez-vous clients à programmer pendant ces 3 jours pour Karim Habib et Françoise Guernier.
- 2.3. Calculez le nombre nécessaire de clients utilisateurs pour « amortir » le coût annuel de la borne interactive tactile.

Mme Fontaine est chargée d'établir le planning des congés payés des trois collaborateurs qui seront chargés de l'accueil pour les mois de juillet et d'août : Karim Habib, Françoise Guernier et Nicolas Roussel.

- 2.4. Vérifiez que les demandes de congés des trois collaborateurs sont conformes aux contraintes légales et à celles de l'agence. Justifiez votre réponse.
- 2.5. Proposez un planning de congés qui respecte les contraintes.

Dossier 3 : L'étude d'un projet d'investissement (ANNEXES 13 à 15)

Monsieur Chapuis, agriculteur bio dans l'EARL « Les Champs Fleuris » vous rencontre pour une demande de prêt. Il souhaite réaliser un investissement dans un distributeur automatique de lait qui serait installé sur le parking de l'hypermarché Leclerc d'Avranches. Il vous sollicite pour le financement de cet investissement et s'interroge sur la rentabilité de ce projet. Il vous fournit des informations de gestion, liées à son exploitation, fournies par son cabinet comptable.

- 3.1. Calculez le Besoin en Fonds de Roulement, le Fonds de Roulement Net Global, la Trésorerie Nette, la Capacité d'Autofinancement et le taux d'endettement de l'EARL « Les champs fleuris » pour les années 2015 et 2016. Analysez ces indicateurs.
- 3.2. À partir des indicateurs calculés précédemment, indiquez si l'agence d'Avranches peut répondre favorablement à la demande de prêt, en justifiant votre réponse.

BARÈME INDICATIF

DOSSIER 1 : 20 points
DOSSIER 2 : 35 points
DOSSIER 3 : 20 points
Forme : 5 points

TOTAL : 80 points

LISTE DES ANNEXES

NUMÉRO	INTITULÉ	PAGE
1	La composition de l'équipe de l'agence d'Avranches	5
2	Les métiers de la BPO	6
3	Le portefeuille de clientèle de l'agence d'Avranches	7
4	L'organisation du travail des conseillers particuliers	7
5	Les performances commerciales de la semaine N°20	8
6	Les 10 engagements de la BPO	8
7	L'extrait des résultats de l'enquête de satisfaction	9
8	Les contraintes pour l'accueil en fin de semaine N°22	10
9	Les données commerciales et financières sur la borne tactile	11
10	Les informations nécessaires à l'organisation des congés payés des conseillers intervenant sur la zone d'accueil	11
11	Les extraits de la convention collective de banque et de l'accord d'entreprise sur la réduction du temps de travail	12
12	L'extrait du calendrier 2016-2017	13
13	La présentation du projet de distributeur automatique de lait	14
14	Les modalités du financement proposé par la banque	14
15	Les documents de gestion de l'EARL « Les champs fleuris »	15

ANNEXE 1 : La composition de l'équipe de l'agence d'Avranches

- Deux conseillers commerciaux accueil : Karim Habib et Françoise Guernier. Cette dernière réalise en plus de sa fonction commerciale accueil, des missions administratives auprès des autres conseillers et de la directrice. Ces deux conseillers commerciaux peuvent intervenir dans la gestion de certains clients à la demande des conseillers particuliers, et assurer des rendez-vous.
- Trois conseillers particuliers : Alain Morel et Isabelle Lenoir qui ont tous les deux plus de 8 ans d'expérience, ainsi que Nicolas Roussel embauché à la BPO depuis le 1^{er} décembre 2016 avec une expérience bancaire antérieure d'un an. Les conseillers particuliers gèrent le portefeuille des clients particuliers, sauf ceux dits patrimoniaux qui sont gérés par Béatrice Fontaine. Nicolas Roussel sera affecté à l'accueil les mois de juillet et août.
- Un conseiller professionnel : Sophie Bernard.
- Un apprenti en licence professionnelle Banque, Guillaume Normand, qui alterne deux semaines en agence et deux semaines en centre de formation. Son contrat se termine le 30 juin 2017.
- Une directrice d'agence, Béatrice Fontaine qui gère un portefeuille composé à la fois de professionnels et de particuliers au patrimoine important.

Source Interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 5 sur 15

ANNEXE 2 : Les métiers de la BPO

Conseiller Commercial Accueil

Chargé de recevoir les clients en agence, sa mission est double : traiter les opérations courantes (versement et retrait d'espèces, virements, opérations sur chèques et cartes bancaires et sur titres) ; conseiller ses clients sur des produits et services simples et adaptés. Il peut être amené à assurer des rendez-vous client. De formation bac +2 (BTS-DUT), ce conseiller doit disposer de qualités d'accueil, d'un sens commercial et de beaucoup de rigueur dans son activité. Ce poste permet d'évoluer vers des métiers de gestionnaire de portefeuille.

Conseiller Commercial Particuliers

Ce conseiller assure la gestion et le développement d'un portefeuille de clients en proposant les services bancaires et financiers. Compréhension des besoins, maîtrise de la gestion de risques et de la négociation commerciale permettent de bien conseiller ses clients et prospects et de répondre à leurs attentes. Ce poste nécessite une formation bac +2/3 et une expérience significative dans la banque.

Conseiller Commercial Professionnels, Entreprises ou Agriculteurs

Outre la promotion des services bancaires, ce conseiller assure le montage et le suivi des engagements de ses clients grâce à ses analyses. En fidélisation de clientèle et en prospection, ce spécialiste financier fait preuve de qualités relationnelles et de sens de la négociation. Le conseiller professionnel est spécialisé dans un secteur : agricole ou entreprises. Ce poste nécessite une formation de niveau bac + 4/5 et demande une maîtrise de la gestion des risques, de l'analyse financière et des environnements juridique, fiscal et économique des entreprises.

Directeur d'agence

Ce manager gère, anime et développe les différentes activités de l'agence. Développement commercial, gestion des risques, les responsabilités doivent le motiver. Le directeur d'agence prend également en charge un portefeuille de clients haut de gamme : particuliers, professionnels et entreprises. En outre, il contribue à l'image de marque de la banque dans sa région. Ce poste nécessite une formation supérieure, bac +4/5 et des qualités de meneur d'équipe, en étant disponible pour ses collaborateurs et en leur apportant rigueur et méthode.

Source Site Internet BPO

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 6 sur 15

ANNEXE 3 : Le portefeuille de clientèle de l'agence d'Avranches

Le portefeuille clientèle de l'agence d'Avranches compte au total 3 214 clients qui se décomposent ainsi :

- 354 clients professionnels, en majorité des commerçants, artisans et entreprises qui sont gérés par la conseillère professionnelle Mme Sophie Bernard ainsi que la directrice de l'agence, Mme Béatrice Fontaine ;
- 190 clients patrimoniaux (au patrimoine important) gérés par la directrice Mme Béatrice Fontaine ;
- Les autres clients grand public gérés par les 3 conseillers particuliers qui peuvent se faire seconder par les 2 conseillers commerciaux accueil en cas de besoin. Ceux-ci peuvent assurer des rendez-vous si nécessaire.

ANNEXE 4 : L'organisation du travail des conseillers particuliers

L'agence est ouverte du mardi 9 h au samedi 12 h 30.

Les conseillers commerciaux particuliers peuvent accueillir des clients en rendez-vous (RDV) selon les horaires d'ouverture de l'agence. Cependant, chaque RDV nécessite pour sa préparation un temps d'étude et également un suivi.

La capacité de chaque conseiller pour réaliser des RDV peut ainsi être évaluée en moyenne par jour :

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Capacité en nombre de RDV pour un conseiller commercial particuliers	5	5	4	5	3

Chaque RDV dure en moyenne 1 heure.

Sur le portefeuille de clients grand public, la fréquence des RDV peut être variable.

En moyenne sur chaque portefeuille :

- 10 % des clients ont besoin de 3 rendez-vous dans l'année ;
- 20 % des clients ont besoin de 2 rendez-vous dans l'année ;
- 50 % des clients ont besoin d'un rendez-vous dans l'année ;
- 20 % des clients ont des comptes inactifs et/ou ne souhaitent pas être sollicités par la BPO. Il n'y a pas lieu de prévoir des rendez-vous pour ces clients.

Concernant le temps de présence de chaque conseiller sur une année de 52 semaines, il y a lieu de tenir compte de :

- 5 semaines de congés payés ;
- 3 semaines de RTT et autres jours de congés (fériés) ;
- 1 semaine de formation ;
- 3 semaines de tâches non consacrées à la gestion de son portefeuille, par exemple, le remplacement à assurer à l'accueil lors de la prise de congés des conseillers commerciaux accueil.

Source Interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 7 sur 15

ANNEXE 5 : Les performances commerciales de la semaine N°20

	Objectifs de l'agence semaine N°20	Réalisé semaine N°20	Cumul annuel agence	
			Objectifs annuels 2017 (52 semaines)	Cumul réalisé fin semaine N°20
Nombre d'entretiens	64	73	2 520	1 054
Entretiens avec vente	32	36	1 260	562
Nombre de ventes	56	58	1 890	899
Indice vente multiple ⁽²⁾	1,75		1,50	
Vente livrets Ouest Innovation ⁽¹⁾	9	9	228	187
Vente assurances	6	5	240	86
▪ Dont Assurance biens	3	3	120	55
▪ Dont Assurance personnes	3	2	120	31

⁽¹⁾ Le Livret Ouest Innovation est un placement d'épargne accessible aux personnes physiques sociétaires de la Banque Populaire de l'Ouest.

⁽²⁾ Indice de vente multiple = Nombre de ventes / Nombre d'entretiens avec vente

Source Interne

ANNEXE 6 : Les 10 engagements de la BPO

1. Un accueil téléphonique agréable et attentif
2. Un accueil en agence convivial et une orientation selon l'objet de la visite
3. Des locaux accueillants et confortables
4. Un conseiller dédié et son relais toujours assuré
5. Une visite du conseiller professionnel au moins une fois par an dans l'entreprise
6. Le conseiller directement joignable par téléphone pendant les heures d'ouverture de l'agence
7. Des spécialistes au téléphone pour aider à l'utilisation de Cyberplus⁽¹⁾
8. Des demandes d'informations prises en compte immédiatement ou dans un délai indiqué
9. La possibilité de joindre son conseiller par mail et une réponse sous 48 heures ouvrées ou dans un délai convenu
10. Pour les projets urgents, un rendez-vous dans les 5 jours ouvrés

⁽¹⁾ Application de la Banque Populaire en ligne

Source Lettre information Clientèle BPO

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 8 sur 15

ANNEXE 7 : L'extrait des résultats de l'enquête de satisfaction

Enquête réalisée auprès de 500 clients ayant fréquenté l'agence BPO au cours des 6 derniers mois.

Score d'importance du critère pour le client

Critères	Score d'importance
L'accueil dans l'agence (attente, amabilité, ambiance)	9
Les conditions et le confort de la zone d'attente	5
La discrétion dans l'espace accueil	8
La prise en compte de vos besoins par le conseiller	10
Le délai d'obtention d'un rendez-vous	9
La possibilité de joindre votre conseiller par mail	4

L'échelle de notation va de 0 à 10.

La note de 0 est attribuée lorsque le critère est jugé sans importance par le client.

La note de 10 est attribuée lorsque le critère est jugé extrêmement important par le client.

Score de satisfaction du critère pour le client

Critères	Score de satisfaction
L'accueil dans l'agence (attente, amabilité, ambiance)	4,5
Les conditions et le confort de la zone d'attente	4,75
La discrétion dans l'espace accueil	4
La prise en compte de vos besoins par le conseiller	9,75
Le délai d'obtention d'un rendez-vous	8
La possibilité de joindre votre conseiller par mail	8,75

L'échelle de notation va de 0 à 10.

La note de 0 est attribuée lorsque le critère est jugé très insatisfaisant par le client.

La note de 10 est attribuée lorsque le critère est jugé totalement satisfaisant par le client.

Source Interne

ANNEXE 8 : Les contraintes pour l'accueil en fin de semaine N°22

L'accueil est assuré par trois personnes :

- Un conseiller commercial accueil : Karim Habib ;
- Une conseillère commerciale accueil : Françoise Guernier qui assure également des missions administratives auprès des conseillers clientèle et de la directrice ;
- Un apprenti en licence professionnelle : Guillaume Normand.

Les horaires de travail des conseillers et de l'apprenti :

- Jeudi 1 Juin : 9h-12h30 et 13h30-18h30
- Vendredi 2 Juin : 9h-12h30 et 14h-18h30
- Samedi 3 Juin : 9h-12h30

Les contraintes et tâches à accomplir pendant ces 3 jours (jeudi, vendredi et samedi matin) sont les suivantes :

- Une réunion d'équipe, à laquelle assistent tous les collaborateurs, a lieu chaque jeudi de 13h30 à 14h30 pendant laquelle l'agence est fermée pour la clientèle.
- Une nouvelle campagne sur l'assurance débutera en fin de semaine et nécessitera la mise en place de publicité sur le lieu de vente. Cette installation se fera à la suite de la réunion du jeudi et nécessitera 1 heure de travail pour l'apprenti Guillaume Normand.
- La conseillère commerciale, Françoise Guernier, assiste les trois conseillers particuliers pour différentes tâches administratives et commerciales toute la matinée des jeudi, vendredi et le samedi.
- Pendant les autres demi-journées, elle est disponible pour l'accueil ou éventuellement pour des rendez-vous.
- Compte tenu des flux de clientèle, les besoins en personnel à l'accueil sont les suivants :

	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
Matin	9h -12h30 1 conseiller	9h-11h30 2 conseillers	9h -12h30 2 conseillers
		11h30-12h30 1 conseiller	
Après midi	14h30 à 18h30 1 conseiller	14h-17h 1 conseiller	
		17h-18h30 2 conseillers	

- Les deux conseillers commerciaux accueil, Karim Habib et Françoise Guernier, qui gèrent certains clients souhaitent programmer quelques rendez-vous clients pendant leurs disponibilités par rapport à l'accueil. La plage horaire pour un rendez-vous doit être au moins d'une heure. La programmation de rendez-vous est prioritaire sur la mission d'accueil.
- L'apprenti Guillaume Normand doit effectuer une opération de prospection téléphonique d'une durée totale de 5 heures à répartir sur le jeudi et le vendredi. Cette prospection téléphonique est à programmer le midi entre 11h30 et 12h30 et en fin d'après-midi de 17h à 18h30.

Source Interne

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 10 sur 15

ANNEXE 9 : Les données commerciales et financières sur la borne tactile

En vue de se préparer à l'agence de demain, il est envisagé de mettre en place dans la zone d'accueil une borne tactile d'accueil de la clientèle.

La borne permettra au client ayant un rendez-vous de signaler immédiatement son arrivée à son conseiller sans passer par le comptoir d'accueil.

Cette borne interactive reliée au système informatique permettra également au client de programmer un rendez-vous avec son conseiller.

Enfin, le client pressé pourra déposer une demande d'information et sera contacté très rapidement.

Les éléments de coût de cette borne sont les suivants :

- Achat et installation de la borne : 4 200 € HT.
- Cette borne est amortissable linéairement sur 3 ans. La valeur résiduelle de la borne tactile sera nulle.
- La borne nécessite un contrat de maintenance au coût annuel de 240 € HT.

Les éléments d'économies sur les charges de personnel sont les suivants :

- La borne permettrait de réduire de 3 minutes par client le temps de traitement de la demande à l'accueil.
- La rémunération horaire brute d'un conseiller commercial accueil est estimé à 25 €.
- Les cotisations patronales sont évaluées à 40 %.

Source Interne

ANNEXE 10 : Les informations nécessaires à l'organisation des congés payés des conseillers intervenant sur la zone d'accueil

Sur la période juillet-août, trois salariés interviennent sur la zone d'accueil : les deux conseillers d'accueil (Karim Habib et Françoise Guernier) et un conseiller commercial particulier (Nicolas Roussel).

Contraintes liées à l'organisation de l'agence :

- L'agence BPO d'Avranches est ouverte du mardi au samedi.
- Durant les mois de juillet et d'août, la présence de deux conseillers est nécessaire.
- Suite à la fin du contrat d'apprentissage de Guillaume Normand, Nicolas Roussel le remplace sur ses missions au sein de l'équipe d'accueil.

Demandes de congés des salariés

- Karim Habib souhaite prendre 3 semaines consécutives de congés du mardi 18 Juillet 2017 (inclus) au samedi 5 Août 2017 (inclus) et 4 jours de RTT du mardi 8 au vendredi 11 Août 2017 inclus. Karim Habib a plus d'un an d'ancienneté.
- Françoise Guernier souhaite prendre 3 semaines de congés payés du mardi 4 Juillet (inclus) au samedi 22 Juillet 2017 (inclus), et 8 jours de RTT du jeudi 17 Août 2017 au samedi 26 Août 2017 inclus. Françoise Guernier a plus d'un an d'ancienneté.
- Nicolas Roussel souhaite prendre des congés du mercredi 12 Juillet (inclus) au mercredi 2 Août 2017 inclus. Il est arrivé à l'agence d'Avranches le 1^{er} décembre 2016.

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 11 sur 15

ANNEXE 11 : Les extraits de la convention collective de banque et de l'accord d'entreprise sur la réduction du temps de travail
--

Convention collective de banque

Les salariés comptant, conformément aux dispositions légales, un an de travail effectif ont droit à un congé payé annuel de 25 jours ouvrés.

La période de référence est comprise entre le 1^{er} juin de l'année précédente et le 31 mai de l'année en cours.

Les salariés ayant au terme de la période de référence moins d'un an de travail effectif ou de périodes légalement assimilées à du travail effectif, conformément aux dispositions légales, ont droit à un congé annuel payé calculé selon le barème suivant :
(un mois de travail correspond à quatre semaines de travail effectif)

- 12 semaines : 7 jours ouvrés
- 16 semaines : 9 jours ouvrés
- 20 semaines : 11 jours ouvrés
- 24 semaines : 13 jours ouvrés
- 28 semaines : 16 jours ouvrés
- 32 semaines : 18 jours ouvrés

Remarque : tout jour d'ouverture de l'agence est considéré comme un jour ouvré.

Source convention collective banque

Accord d'entreprise sur la réduction du temps de travail

Sauf dérogations exceptionnelles, un volume de congés de trois semaines consécutives ou non devra être pris entre le 1^{er} Juin et le 30 Septembre, afin de limiter les perturbations d'organisation du travail en période de solde des congés annuels.

Les jours de repos RTT se prennent sur proposition des salariés auprès de leur responsable hiérarchique, après accord de celui-ci. Pour que le personnel profite de la réduction du temps de travail dans les meilleures conditions et pour éviter par ailleurs l'accumulation de jours dont la prise simultanée poserait des difficultés d'organisation, les collaborateurs utilisent leurs jours de repos RTT de façon régulière et autant que possible en dehors des périodes normales de prise des congés (vacances scolaires et au mois d'avril). Un cumul maximum de cinq jours de repos RTT est possible. Les jours de repos RTT pourront être accolés à des jours de congés payés.

Source BPO

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 12 sur 15

ANNEXE 12 : L'extrait du calendrier 2016-2017

Décembre 2016	Janvier 2017	Février 2017	Mars 2017	Avril 2017	Mai 2017	Juin 2017	Juillet 2017	Août 2017
		M	M 1 N°9	S 1	L 1	J 1	S 1	M 1
J 1 N°48	D 1	M 1 N°5	J 2	D 2	M 2	V 2	D 2	M 2 N°31
V 2	L 2	J 2	V 3	L 3	M 3 N°18	S 3	L 3	J 3
S 3	M 3	V 3	S 4	M 4	J 4	D 4	M 4	V 4
D 4	M 4 N°1	S 4	D 5	M 5	V 5	L 5	M 5 N°27	S 5
L 5	J 5	D 5	L 6	J 6 N°14	S 6	M 6	J 6	D 6
M 6	V 6	L 6	M 7	V 7	D 7	M 7 N°23	V 7	L 7
M 7 N°49	S 7	M 7	M 8	S 8	L 8	J 8	S 8	M 8
J 8	D 8	M 8 N°6	J 9 N°10	D 9	M 9	V 9	D 9	M 9 N°32
V 9	L 9	J 9	V 10	L 10	M 10 N°19	S 10	L 10	J 10
S 10	M 10	V 10	S 11	M 11	J 11	D 11	M 11	V 11
D 11	M 11 N°2	S 11	D 12	M 12 N°15	V 12	L 12	M 12 N°28	S 12
L 12	J 12	D 12	L 13	J 13	S 13	M 13	J 13	D 13
M 13	V 13	L 13	M 14	V 14	D 14	M 14 N°24	V 14	L 14
M 14 N°50	S 14	M 14	M 15 N°11	S 15	L 15	J 15	S 15	M 15
J 15	D 15	M 15 N°7	J 16	D 16	M 16	V 16	D 16	M 16 N°33
V 16	L 16	J 16	V 17	L 17	M 17 N°20	S 17	L 17	J 17
S 17	M 17	V 17	S 18	M 18	J 18	D 18	M 18	V 18
D 18	M 18 N°3	S 18	D 19	M 19 N°16	V 19	L 19	M 19 N°29	S 19
L 19	J 19	D 19	L 20	J 20	S 20	M 20	J 20	D 20
M 20	V 20	L 20	M 21	V 21	D 21	M 21 N°25	V 21	L 21
M 21 N°51	S 21	M 21	M 22 N°12	S 22	L 22	J 22	S 22	M 22
J 22	D 22	M 22 N°8	J 23	D 23	M 23	V 23	D 23	M 23 N°34
V 23	L 23	J 23	V 24	L 24	M 24 N°21	S 24	L 24	J 24
S 24	M 24	V 24	S 25	M 25	J 25	D 25	M 25	V 25
D 25	M 25 N°4	S 25	D 26	M 26 N°17	V 26	L 26	M 26 N°30	S 26
L 26	J 26	D 26	L 27	J 27	S 27	M 27	J 27	D 27
M 27	V 27	L 27	M 28	V 28	D 28	M 28 N°26	V 28	L 28
M 28 N°52	S 28	M 28	M 29 N°13	S 29	L 29	J 29	S 29	M 29 N°35
J 29	D 29		J 30	D 30	M 30	V 30	D 30	M 30
V 30	L 30		V 31		M 31		L 31	J 31
S 31	M 31							

Jours fériés et non travaillés : 14 juillet et 15 Août

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 13 sur 15

ANNEXE 13 : La présentation du projet de distributeur automatique de lait

Présentation du distributeur

Le distributeur automatique de lait cru sera sur le parking du supermarché Leclerc d'Avranches.

Le distributeur se présente sous la forme d'un chalet accueillant.

Le prix du distributeur est de 24 000 €.

Caractéristiques du distributeur de lait cru

L'idée :

Permettre la distribution de lait cru réfrigéré à une température d'environ 3°, en libre service, 24h/24 et 7j/7.

Fonctionnement :

Le distributeur se compose d'un compartiment réfrigéré, d'un distributeur de bouteilles (en option), de deux petites cuves en inox avec agitateur et système de lavage, d'un chariot de manipulation pour les cuves, d'une pompe pour le transfert du lait du tank de la ferme dans les cuves.

Tarifs :

Si le client n'a pas de récipient pour acheter du lait, une bouteille plastique avec bouchon à vis coûte 0,20 € ou une bouteille en verre avec bouchon à vis coûte 2 €.

Le prix du lait cru :

- 0,50 litre = 0,50 €
- 1 litre = 1 €
- 2 litres = 2 €



ANNEXE 14 : Les modalités du financement proposé par la banque

- montant de l'emprunt : 20 000 €
- crédit classique sur 5 ans remboursable par annuités constantes
- taux nominal annuel : 3 %

- annuité par période : $a = V_0 \times \frac{i}{1 - (1+i)^{-n}}$

V_0 = montant emprunté

n = nombre de périodes de remboursement

i = taux d'intérêt par période

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 14 sur 15

ANNEXE 15 : Les documents de gestion de l'EARL « Les champs fleuris »

• **Bilans fonctionnels au 31/12/2016 (en euros)**

ACTIF	2016	2015	PASSIF	2016	2015
EMPLOIS STABLES	112 960	97 557	RESSOURCES STABLES	121 405	101 563
Immobilisations	112 960	97 557	Ressources propres	78 614	65 588
			Dettes financières	42 791	35 975
ACTIF CIRCULANT hors trésorerie	27 384	24 760	PASSIF CIRCULANT hors trésorerie	24 328	21 980
Stocks	22 218	19 958	Dettes d'exploitation	24 328	21 980
Créances d'exploitation	5 166	4 802			
Trésorerie actif	5 389	1 226			
TOTAL	145 733	123 543	TOTAL	145 733	123 543

• **Compte de résultat au 31/12/2016 (en euros)**

CHARGES	2016	2015	PRODUITS	2016	2015
Charges d'exploitation			Produits d'exploitation		
Achats matières et approvisionnements	100 740	100 930	Production vendue	182 978	174 840
Autres achats et charges externes	29 580	26 369	Subventions	8 568	3 439
Impôts et taxes	625	538			
Charges de personnel	27 208	32 486			
Dotations aux amortissements et provisions	9 620	7 859			
Total charges d'exploitation	167 773	168 182	Total produits d'exploitation	191 546	178 279
Charges financières	1 556	1 083	Produits financiers		
Charges exceptionnelles			Produits exceptionnels	301	478
Total charges	169 329	169 265	Total produits	191 847	178 757
Solde créditeur (bénéfice)	22 518	9 492	Solde débiteur (perte)		
TOTAL GENERAL	191 847	178 757	TOTAL GENERAL	191 847	178 757

Source Interne

• **Ratio d'endettement :**

R = Dettes financières / Ressources propres

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES	SESSION 2017
U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales	Durée : 5 heures
Code sujet : MUMGUC-NC	Page 15 sur 15