ENTRAINEMENT BTS
– EVALUATION FORMATIVE-SI

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

GESTION DE LA PME

SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DE LA PME

Durée : 2 heures 45

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

PARTIE 1 : COMPOSITION DU CAS/ SARL ALAIN METZGER

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

Présentation du cas

- Dossier 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER (20 points)

Annexes

Annexe 1	Entretien avec Christine Metzger
Annexe 2	Diagramme événement-résultat du processus administratif de gestion des chantiers
Annexe 3	Fonctionnalités des différents logiciels

PARTIE 2 : COURS- 3 exercices indépendants

Exercice 2	Page 14-15
Exercice 3	Page16
Exercice 4	Page 17

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[1] 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 1er 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.

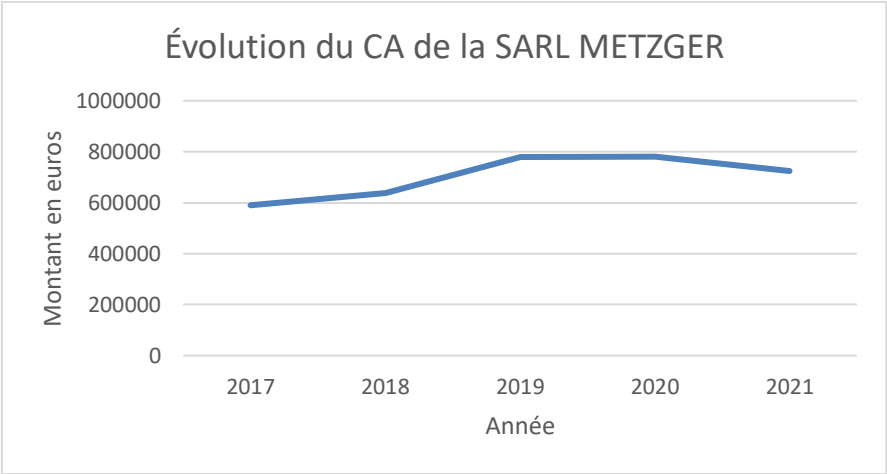
[1] Les activités associées au gros œuvre sont celles portant sur l'édification du bâtiment. Cela inclut la mise en œuvre de tous les éléments assurant la stabilité de la construction (maçonnerie), des fondations jusqu'à la toiture, et son étanchéité.

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 METZER 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.

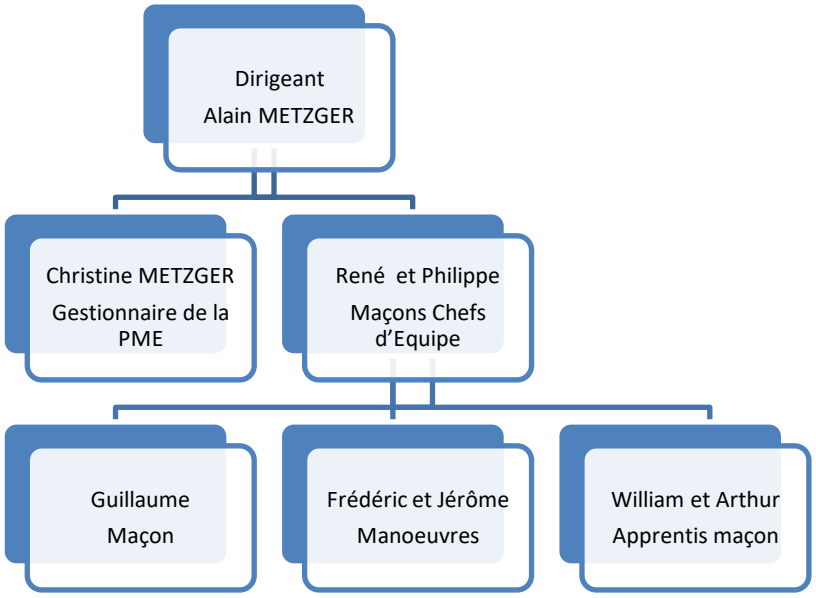
Malheureusement, avec la crise de la Covid-19, le marché du bâtiment a connu une chute brutale de l'activité, de l'ordre de -15 %, notamment à cause du confinement strict de mars 2020 et à l'arrêt quasi-total des chantiers, en particulier dans la construction neuve. Sans le confinement, la Fédération 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.

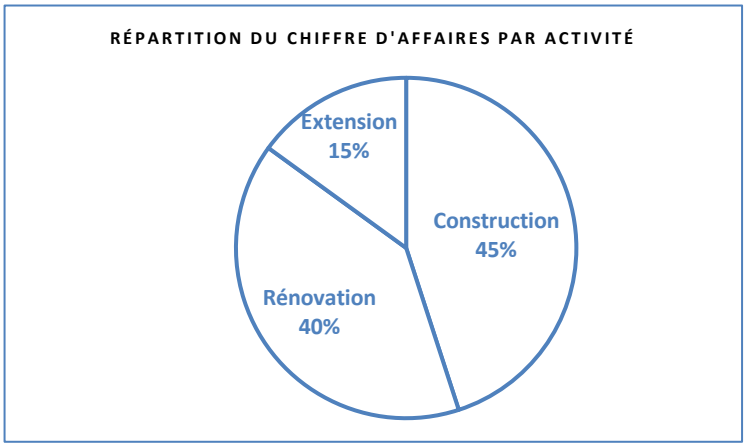
L'organigramme de la SARL METZGER se présente ainsi :



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 répercutions 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 (DOSSIER 2 qui sera traité ici) et enfin de la rendre visible en ligne.

VOTRE MISSION

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

- Le Dossier 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER (20 points)

Recommandations importantes

. Le candidat devra faire preuve de discernement, afin de repérer dans les documents annexés, l'essentiel de l'accessoire.
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

DOSSIER 2 : Modernisation du système d'information de la SARL Alain METZGER
Annexes 1 à 3

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.

ANNEXE 1 : 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.

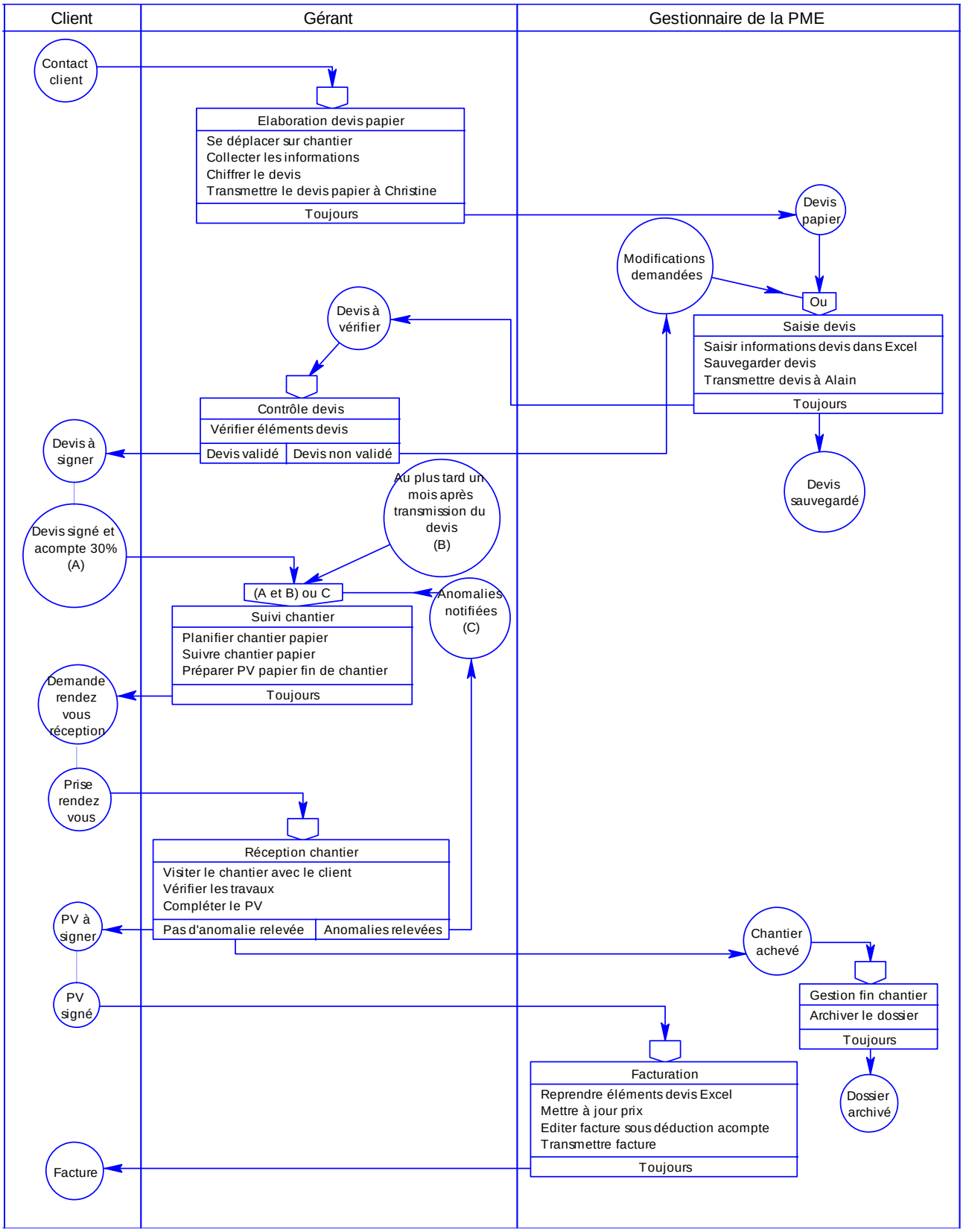
Christine METZGER : Non effectivement. J'ai une bonne mémoire.

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

ANNEXE 2 : Diagramme événement-résultat du processus administratif de gestion des chantiers (de la SARL Alain METZGER)



Source interne

ANNEXE 3 : 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
GESTION DES VENTES		
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)		✓
GESTION DES ARTICLES		
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		✓
GESTION DES TIERS		
Fiches clients	✓	✓
Échéancier clients	✓	✓
Historique des documents de vente par client	✓	✓
Relances clients	✓	✓
Fiches fournisseurs	✓	✓
SUIVI DE L'ACTIVITE		
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		✓

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 batiment 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

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. Utilisateur supplémentaire HT	**37 €** **15 €**
Version monoposte. la licence + les services Prémium + 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

COURS

(Pour cette 2nde partie de l'évaluation, répondre directement sur la feuille)

Exercice 2 : Indiquez sur l'annexe 1 la durée légale de conservation de chaque document en vous aidant de l'annexe 2. (22 points)

Documents	Pas d'obligation	3 ans	5 ans	3 à 5 ans	10 ans	30 ans	Sans limitation
Bon de commande signé							
Bon de commande non signé							
Facture							
Photocopie d'une facture							
Acte d'achat du siège social de la PME							
Déclaration fiscale 2017							
Déclaration fiscale 2016							
Déclaration fiscale 2015							
Plaquette d'un fournisseur							
Notes prises durant un rendez-vous							
Contrats de travail des salariés							
Statuts de la PME							
Brevet Domespace							
Double des feuilles de paie des salariés 2014							
Double des feuilles de paie des salariés 2013							
Double des feuilles de paie des salariés 2012							
Invitation aux salons							
Bilan							
Journaux comptables							
Brouillon des journaux comptables							
Feuille de présence des salariés 2018							
Feuille de présence des salariés 2017							

Annexe 2

Durée	Documents à conserver
Sans limitation	Statuts et documents relatifs au fonctionnement de la société.
30 ans	Documents relatifs à l'acquisition de l'actif professionnel (immeuble, mobilier, matériel…), titres de propriété de brevet ou de licence, fiches individuelles de répartition de la participation et de l'intéressement.
10 ans	Documents comptables (livres, registres…) et justificatifs, contrats.
3 à 5 ans	Documents sociaux (registre des procès-verbaux, feuilles de présence, rapports des dirigeants sociaux…).
5 ans	Livre de paie, registre du personnel, doubles des feuilles de paie.
3 ans	Déclarations fiscales + année en cours.

Exercice 3 : Classement (15 points)

En poste chez ProBat, une PME spécialisée dans la fourniture de matériaux de construction, vous participez à la gestion quotidienne de l'entreprise en centralisant l'ensemble des documents administratifs pour les mettre à disposition des différents acteurs. Les différents types de documents papier reçus ou émis (télécopies, courriers, documents internes…) sont numérisés puis classés selon la codification suivante :

Type de document_Date_N° Séquentiel

Par exemple, la codification FAC_15/06/N correspond à la facture n° 3 reçue (ou émise) le 15 juin N.

Les documents papier sont ensuite classés dans des dossiers par année, en fonction de leur type. Les documents numériques sont également classés par année, dans un répertoire correspondant à leur type.

Un devis de fournisseur au format papier vient d'arriver en ce 15 juin N

Annexe : Codification des types de documents

Type de document	***Codification***
Télécopie	***TEL***
Courrier	***CR***
Document interne	***DOC***
Fichier	***FIC***
Devis	***DEV***
Facture	***FAC***
Courriel	***CL***

Question : Quelles sont les 3 actions concrètes que vous devrez mettre en œuvre pour gérer ce devis ?

Exercice 4 : (10 points)

Situation

Vous êtes l'assistant(e) du responsable d'une PME qui propose des services d'aide à la personne (aide aux devoirs, ménage, bricolage, jardinage…) auprès de particuliers ou de professionnels. Malgré la mise en réseau des six postes informatiques de l'entreprise, 80 % de l'information circulent toujours sous forme papier (fiches de renseignements client, ordres de mission, pointage des heures de travail effectuées, demandes d'intervention, comptes rendus de mission…). Vous centralisez la totalité des documents originaux papier dans votre bureau et effectuez les photocopies nécessaires aux autres membres de l'entreprise.

Questions :

1. ***Indiquez à votre responsable si la configuration informatique actuelle de l'entreprise lui permet de mettre en place une GED et exposez-lui les apports de la GED pour l'entreprise dans une note.***