**BREVET D’ÉTUDES PROFESSIONNELLES**

**MÉTIERS DES SERVICES ADMINISTRATIFS**

ÉPREUVE EP2

**CULTURE PROFESSIONNELLE**

**SUJET**

Durée : 1 H

Coefficient : 6

Session : 2015

Ce sujet se compose de 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

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

**Le sujet est à rendre dans son intégralité.**

L’usage de la calculatrice est autorisé (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999).

**Aucun document autorisé**

**Fiche d’identité de l’entreprise**

|  |  |
| --- | --- |
| ***TOUT POUR LE BUREAU***http://normandiemarchande.com/images/210-1.gifMobilier de qualité professionnelle : le premier site pour équiper le bureau.[**www.toutpourle**](http://www.toutpourle)**bureau.com**🖉 Catalogues en ligne🖉 Livraison et montage dans toute la région**Activité :** **Vente, livraison et installation de mobilier de bureau.****L’entreprise propose un large éventail de mobilier destiné à l'aménagement d'espaces professionnels (bureaux, sièges, classement, banque d'accueil, accessoires.....).**ZI de Technisud - 109 rue Hilaire de Chardonnet 52000 CHAUMONTTél. : 03 25 96 82 06Fax : 03 25 96 27 33courriel : info@toutpourlebureau.frweb : [www.toutpourlebureau.com](http://www.toutpourlebureau.com) SARL au capital de 40 000 eurosRCS de ChaumontSiret 47773847000012Gérant : M. Lucas PhilippeEffectif de l’entreprise : 13  |  |



**Banque :**

 Crédit Agricole de Chaumont

10 rue Gambetta

52000 CHAUMONT

Tél. : 03 79 44 60 04

Fax :  03 79 24 06 59

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code banque | Guichet | N° de compte | Clé RIB |
| 18030 | 00540 | 10153598550 | 52 |

**État :**

Il permet d’avoir des subventions, et les entreprises lui versent des impôts.

**Organismes sociaux :**

Tout pour le Bureau verse régulièrement des cotisations sociales à des organismes (URSSAF, CAF,…).

**Clients :**

* Associations.
* Entreprises privées.
* Collectivités territoriales (Communes,…).
* Administrations publiques.

**Fournisseurs :**

* Fabricants de mobiliers, sièges, fauteuils et accessoires de bureau.

 **Structure de l’entreprise**



**⯎ M. Lucas, gérant.**

Il dirige l’entreprise, c’est-à-dire qu’il prend toutes les décisions importantes telles que : les investissements à effectuer, l’entretien et la décision d’embauche d’un salarié, la signature de contrats.

**⯎ La direction commerciale.**

 En relation directe avec les clients, son rôle est principalement de : constituer un fichier clients, établir des devis, superviser les vendeurs pour finaliser les commandes et gérer le service après vente.

**⯎ La direction administrative et financière.**

 Elle assure différentes tâches : accueil physique et téléphonique, classement, courrier, facturation des clients, gestion et suivi des achats, paiements et encaissements.

**⯎ La direction stockage.**

Elle s’assure d’avoir en permanence les articles en quantité suffisante : réapprovisionnement et préparation des livraisons clients.

**⯎ La direction ressources humaines.**

 Elle assure différentes tâches : la gestion des temps de travail et des congés des salariés, l’élaboration des fiches de paie, le suivi des formations des salariés, la recherche de nouveaux salariés, le suivi des carrières.

**E X T R A I T D E L’ A N N U A I R E I N T E R N E**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOM** | **FONCTION** | **TELEPHONE** | **COURRIEL** |
| **M. LUCAS** | **Gérant** | **03.25.96.82.00** | **Lucas@tplb.fr** |
| **M. GAL** | **Directeur commercial** | **03.25.96.82.07** | **Gal@tplb.fr** |
| **Mme JILLY** | **Directrice administrative et financière** | **03.25.96.82.08** | **Jilly@tplb.fr** |
| **M. ESCAN** | **Directeur stockage** | **03.25.96.82.09** | **Escan@tplb.fr** |
| **M. MARTIN** | **Directeur ressources humaines** | **03.25.96.82.10** | **Martin@tplb.fr** |
| **…………….** | **Stagiaire ou Intérimaire** | **03.25.96.82.20** | **Stagiaire@tplb.fr** |

Nous sommes le 28 Mai 2015.

Dans le cadre de votre contrat de travail temporaire, vous effectuez une mission au sein de l’entreprise «Tout pour le bureau». Une adresse de messagerie électronique vous a été créée : gestionnaire.administratif@tplb.fr

Madame JILLY, votre tutrice, vous fait découvrir le fonctionnement de l’entreprise par la réalisation de différentes activités.

**Mission 1 –  Identifier les caractéristiques de l’organisation (5,5 points)**

Avant de vous confier des travaux administratifs, Madame JILLY souhaite que vous puissiez identifier les caractéristiques, l’organisation et les interlocuteurs de l’entreprise.

 **Travail à faire**

* Répondez aux questions de l’annexe R1 à partir de la fiche d’identité de l’entreprise.

**Mission 2 – Transmettre des informations (3,5 points)**

Ce matin, vous êtes en poste aux côtés de Madame BION, gestionnaire administrative. Tous les jours, elle consulte la boîte aux lettres électronique de l’entreprise. Vous avez pour mission de rechercher le service concerné afin de faire suivre les courriels reçus aux différents destinataires.

 **Travail à faire**

* Complétez le tableau en annexe R2 et répondez à la question grâce à l’organigramme.

**Mission 3 – Gérer les demandes de fournitures et/ou de petits équipements (9,5 points)**

Monsieur LUCAS a instauré une procédure (document 3) concernant les commandes de fournitures de bureau et/ou de petits équipements. Chaque service complète une fiche de demande d’achats (document 4), à partir d’un catalogue d’un fournisseur imposé.

Les services transmettent leur(s) fiche(s) à la direction administrative et financière qui est chargée de les contrôler et de les traiter chaque mois. Vous êtes en charge de ce travail.

 **Travail à faire à partir des documents 1 à 4**

* Répondez avec soin aux questions posées en annexe R3.
* Complétez la fiche récapitulative de contrôle des demandes de fournitures en annexe R4.

Vous réaliserez l’ensemble de vos travaux avec soin et rigueur. **(1,5 point)**

**Document 1 : Budget maximum HT par service du semestre 1**

**Domaine : fournitures de bureau et /ou de petits équipements**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **M. Lucas, gérant (direction)………………..** | 750 € | **La direction stockage…………………** | 750 € |
| **La direction commerciale…………………..** | 1 000 € | **La direction ressources humaines……..** | 1 500 € |
| **La direction administrative et financière...** | 1 500 € |  |  |

**Document 2 : État récapitulatif des dépenses HT par service du semestre 1**

**Domaine : Fournitures de bureau et/ou de petits équipements**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **M. Lucas Gérant (Direction)** | **Direction Commerciale** | **Direction Administrative et Financière** | **Direction Stockage** | **Direction Ressources Humaines** |
| **Janvier** | **/** | **120 €** | **/** | **/** | **/** |
| **Février** | **300 €** | **152 €** | **584 €** | **192 €** | **450 €** |
| **Mars** | **225 €** | **/** | **856 €** | **/** | **/** |
| **Avril** | **/** | **565 €** | **/** | **120 €** | **/** |
| **Mai** |  |  |  |  |  |
| **Juin** |  |  |  |  |  |
| **TOTAUX** | **525 €** | **837 €** | **1 440 €** | **312 €** | **450 €** |

**Document 3 : Procédure de traitement des demandes de fournitures de bureau et/ou de petits équipements**

**DÉBUT**

**RĖCEPTION D’UNE FICHE DE DEMANDE**

**Budget du service suffisant ?**

NON

OUI

**Fiche déposée avant le 25 du mois ?**

NON

OUI

**Visa du directeur du service ?**

NON

OUI

**Toutes les rubriques de la fiche de demande complétées ?**

NON

OUI

**ACCEPTATION**

**Passation de la commande**

**REFUS - Envoi d’un courriel d’information**

**(préciser le montant du budget attribué pour la période, la (les) somme(s) utilisée(s) et le solde)**

**REFUS - Envoi d’un courriel d’information**

**(envoyer un courriel au directeur du service pour qu’il donne son autorisation)**

**REFUS - Envoi d’un courriel d’information**

**(préciser que la demande sera traitée le mois prochain)**

**REFUS - Envoi d’un courriel d’information**

**(venir rechercher la fiche incomplète dans les meilleurs délais)**

**FIN**

**Document 4 : Fiches de demande de fournitures de bureau et/ou de petits équipements reçues**

**FICHE DE DEMANDE N°1**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du demandeur et service : M. HUNIER - Commercial | Date : 18 Mai 2015 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° PAGES CATALOGUE | RÉFÉRENCES | DÉSIGNATIONS | QUANTITÉS | PRIX UNITAIRE HT | MONTANT TOTAL HT |
| 212 | 154 265 | Post-It - 76x76 mm - Lot de 4 | 3 | 9,90 € | 29,70 € |
| 453 | 523 214 | Toner Laser CANON XV42 noire | 2 | 139,25 € | 278,50 € |
| 452 | 523 215 | Toner Laser CANON XV42-X couleur magenta | 2 | 181,18 € | 362,36 € |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**670,56 €**

 TOTAL GENERAL HT

|  |  |
| --- | --- |
| VISA DU RESPONSABLE DE SERVICE**S.GAL** | COMMENTAIRES**R.A.S.** |

**FICHE DE DEMANDE N°2**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du demandeur  et service : M. ESCAN – Stockage et SAV | Date : 12 Mai 2015 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° PAGES CATALOGUE | RÉFÉRENCES | DÉSIGNATIONS | QUANTITÉS | PRIX UNITAIRE HT | MONTANT TOTAL HT |
| 521 | 100 211 | Étiqueteuse professionnelle | 1 | 120,00 € | 120,00 € |
| 453 | 523 214 | Toner Laser CANON XV42 noire | 2 | 139,25 € | 278,50 € |
| 32 | 580 214 | Feutres pointes épaisses rouge boîte de 3 | 2 | 5,60 € | 11,20 € |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**409,70 €**

 TOTAL GENERAL HT

|  |  |
| --- | --- |
| VISA DU RESPONSABLE DE SERVICE**C. ESCAN** | COMMENTAIRES**R.A.S.** |

**Annexe R1 (à compléter) : Tableau des caractéristiques de l’organisation**

|  |  |
| --- | --- |
| **RAISON SOCIALE** |  |
| **NOM DU DIRIGEANT** |  |
| **ACTIVITÉS DE L’ENTREPRISE** |  |
| **NATURE DE L’ACTIVITÉ PRINCIPALE** | **🔾 industrielle 🔾 commerciale 🔾 services (1)** |
| **SECTEUR ÉCONOMIQUE** | **🔾 primaire 🔾 secondaire 🔾 tertiaire (1)** |
| **FORME JURIDIQUE** |  |
| **CLASSIFICATION****(uniquement pour les entreprises)** | **🔾 Très petite entreprise 🔾 Petite et moyenne entreprise (1)****🔾 Grande entreprise** |
| **NOMBRE DE NIVEAUX HIÉRARCHIQUES** |  |
| **VOTRE STATUT DANS L’ORGANISATION** |  |
| **SERVICE OU DIRECTION QUI VOUS ACCUEILLE** |  |
| **EFFECTIF DU SERVICE** |  |
| **ACTIVITÉS DU SERVICE****(en citer 3)** | \*…………………………………………………………………………………………..\*…………………………………………………………………………………………..\*………………………………………………………………………………………….. |

1. **Cochez la (les) case(s) correspondante(s)**

**Citez 3 catégories de partenaires extérieurs à l’entreprise :**

|  |
| --- |
| **⇨** **⇨** **⇨** |

**Annexe R2 (à compléter) : Courriels reçus et services concernés**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETS DES****COURRIELS REÇUS** | **S E R V I C E S D E S T I N A T A I R E S (1)** |
| M. LucasGérant | Direction Commerciale | Direction Administrative et Financière | Direction Stockage | Direction des Ressources Humaines |
| **1** |  **« Demande de renseignements d’un salarié sur la durée de son congé parental »** |  |  |  |  |  |
| **2** | **« Demande d’emploi saisonnier »** |  |  |  |  |  |
| **3** | **« Demande de réapprovisionnement en banque d’accueil »** |  |  |  |  |  |
| **4** | **« Erreur de facturation »** |  |  |  |  |  |
| **5** | **« Demande de devis pour l’achat d’un fauteuil de bureau »** |  |  |  |  |  |

1. **Cochez la case correspondante**

**Quel est l’intérêt de transmettre les courriels aux bons destinataires ?**

|  |
| --- |
|  |

**Annexe R3 (à compléter) : Questionnaire**

**1) Pour quelle famille de produits cette procédure de traitement des demandes s’applique-t’elle ?**

|  |
| --- |
|  |

**2) Quel(s) document(s) devez-vous utiliser pour voir si le budget d’un service est suffisant ?**

|  |
| --- |
|  |

**3) Que fait-on si la demande d’achats n’a pas le visa du responsable ?**

|  |
| --- |
|  |

**4) Citez les quatre conditions pour qu’une demande de fournitures soit acceptée**

|  |
| --- |
| *
*
*
 |

**5) Pourquoi, selon vous, est-il nécessaire d’imposer un budget à chaque service ?**

|  |
| --- |
|  |

**Annexe R4 (à compléter) : Tableau de contrôle des demandes de fournitures**

**TABLEAU DE CONTRÔLE DES DEMANDES DE FOURNITURES ET/OU DE CONSOMMABLES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NUMÉRO DE LA DEMANDE** | **SERVICE DEMANDEUR** | **DEMANDE (1)** | **MOTIF** **-SI REFUS-** |
| ➊ |  | **❑ Acceptée****❑ Refusée** |  |
| **➋** |  | **❑ Acceptée****❑ Refusée** |  |

1. **Cochez la case correspondante**