

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous-épreuve :	
	NOM : (en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)	
	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :		(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Note : </div>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

MÉTIERS DES SERVICES ADMINISTRATIFS

ÉPREUVE EP2

CULTURE PROFESSIONNELLE

SUJET

Durée : 1 H
Coefficient : 6
Session : 2013

Ce sujet se compose de 13 pages numérotées de 1/13 à 13/13.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.
Aucun document autorisé.

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 13-2068	Session 2013	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1H00	Coefficient : 6	Page 1/13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



Le premier magasin Intermarché, spécialisé dans la grande distribution, a ouvert ses portes en 1958 à ISSY LES MOULINEAUX.

L'enseigne a connu un développement constant et compte aujourd'hui plus de 2000 points de vente en Europe.

L'Intermarché de PONTONX SUR L'ADOUR dans les Landes a été créé en 1992. Il comptait alors 13 salariés.

En 2003, la société décide d'ouvrir un Bricomarché permettant à sa clientèle de s'approvisionner en matériel de bricolage et embauche 13 personnes.

En 2011, l'entreprise s'agrandit pour mieux répondre à la demande de la clientèle locale qui ne cesse de croître. En effet de nombreux retraités se sont installés dans la région. En période estivale, les vacanciers apprécient particulièrement nos résidences hôtelières. L'Intermarché compte maintenant 35 salariés.

Fiche d'identité de l'entreprise



Adresse :	642 rue Robert Labeyrie 40465 PONTONX SUR L'ADOUR
Téléphone :	05 58 57 98 89
Fax :	05 58 57 98 86
Forme juridique :	SAS au capital de 64 000 €
Activité :	grande distribution
SIRET	390 862 225
TVA intracom. :	FR 53 390 862 225
Code APE :	4711 D

Adresse internet :	http://www.intermarche.com
E-mail :	intermarche.pontonx@free.fr
Horaires d'ouverture :	du lundi au jeudi 9h-12h15 et 14h30-19h15 le samedi 9h-19h
Dirigeant :	M. LACOSTE
Effectif :	35 salariés
Banque :	CREDIT LYONNAIS - DAX
TVA :	2.10 % magasins programmes TV 5.5 % alimentaires frais (yaourt, viande, fruit, légume, poisson), épicerie, conserves, bonbons. 19.6 % alcool, vin, bière, chocolat, produit animaux, droguerie (lessive, produit d'entretien, produit de beauté), essence

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

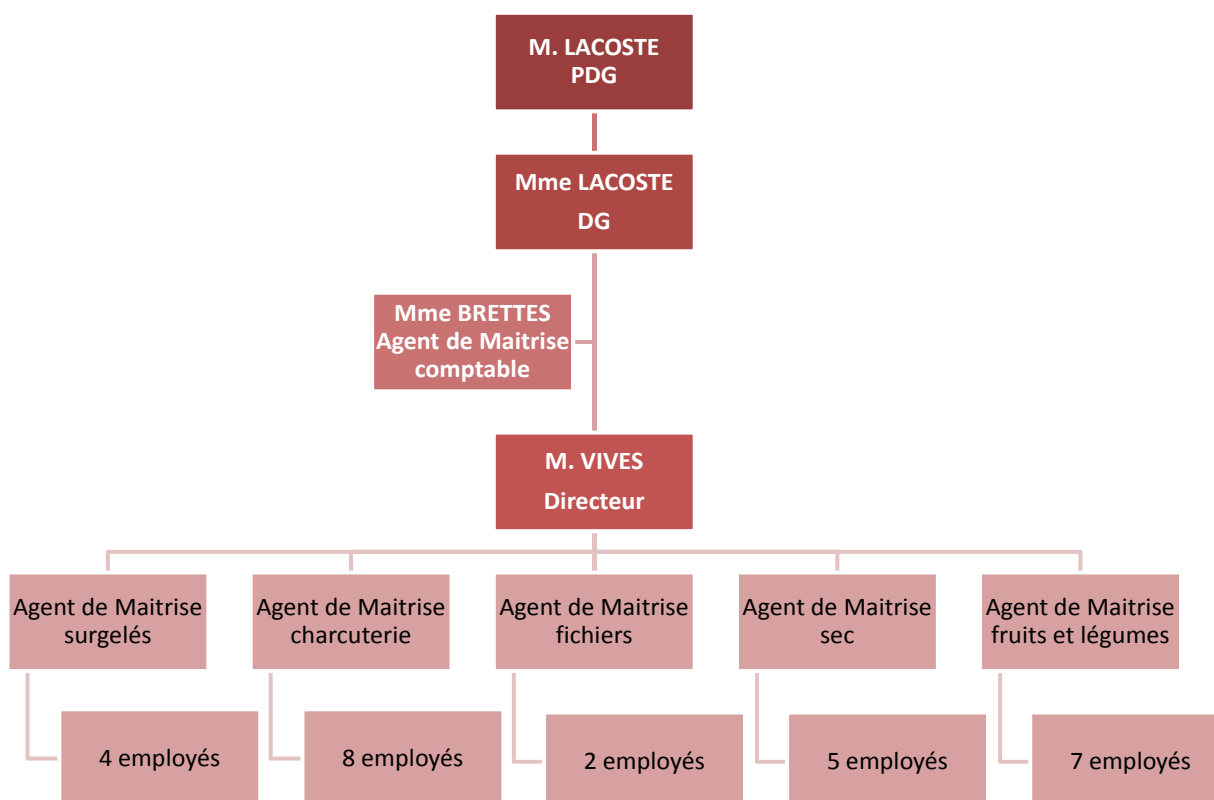
Situation de travail

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel en tant que stagiaire au sein de la structure Intermarché à PONTONX. Vous assistez Madame BRETTEES dans ses tâches quotidiennes.

L'entreprise n'a cessé de se développer depuis plusieurs années et le service de Madame BRETTEES dispose d'une charge de travail supplémentaire.

Aujourd'hui, 5 juin 2013, vous participez à divers travaux confiés par votre tuteur.

ORGANIGRAMME INTERMARCHÉ PONTONX



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Activité 1 : Identifier les caractéristiques économiques de l'organisation et se repérer dans l'entreprise

Sur 6 points

Lorsque vous intégrez une entreprise, il est important de s'intéresser à tous les services. Vous pouvez alors vous situer plus facilement et mieux comprendre son fonctionnement.

Après avoir consulté la présentation de la société, l'organigramme d'Intermarché à Pontonx et à l'aide de vos connaissances, complétez l'annexe R1

Activité 2 : Traiter un litige fournisseur

Sur 14 points

Le 5 juin, Mme BRETTEES a reçu un courrier de réclamation de la SARL ANN AGRAM (document 1).

Elle vous demande de régler le litige en vous conformant à la procédure en place (document 2). Vous disposez de plus de pièces comptables (documents 3, 4 et 5) et des lettres types utilisées dans ce cas (document 6)

Complétez les annexes R2 et R3.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

SARL ANN AGRAM
20 promenade du mail
40480 VIEUX BOUCAU LES BAINS

Reçu le 05/06/13

Nos réf. :
LC/SC/112
Objet :
facture n° 256

INTERMARCHÉ
642 rue Robert Labeyrie
40465 PONTONX SUR L'ADOUR

Vieux Boucau les bains,
le 03 juin 2013

Monsieur,

Nous vous avons adressé le 6 mai 2013, une facture n° 256 d'un montant de 138,50 €

Cette facture correspond à notre livraison de 10 Laminoirs (machine à pâtes) du 4 mai 2013.

Sauf erreur ou omission de notre part, nous ne sommes pas en possession de votre règlement.

Afin de poursuivre nos excellentes relations commerciales, nous espérons que vous régulariserez votre situation dans les meilleurs délais.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.

Le comptable,

Chancel

Louis CHANCEL

SARL au capital de 2 000 € - Siret : 4927406000019

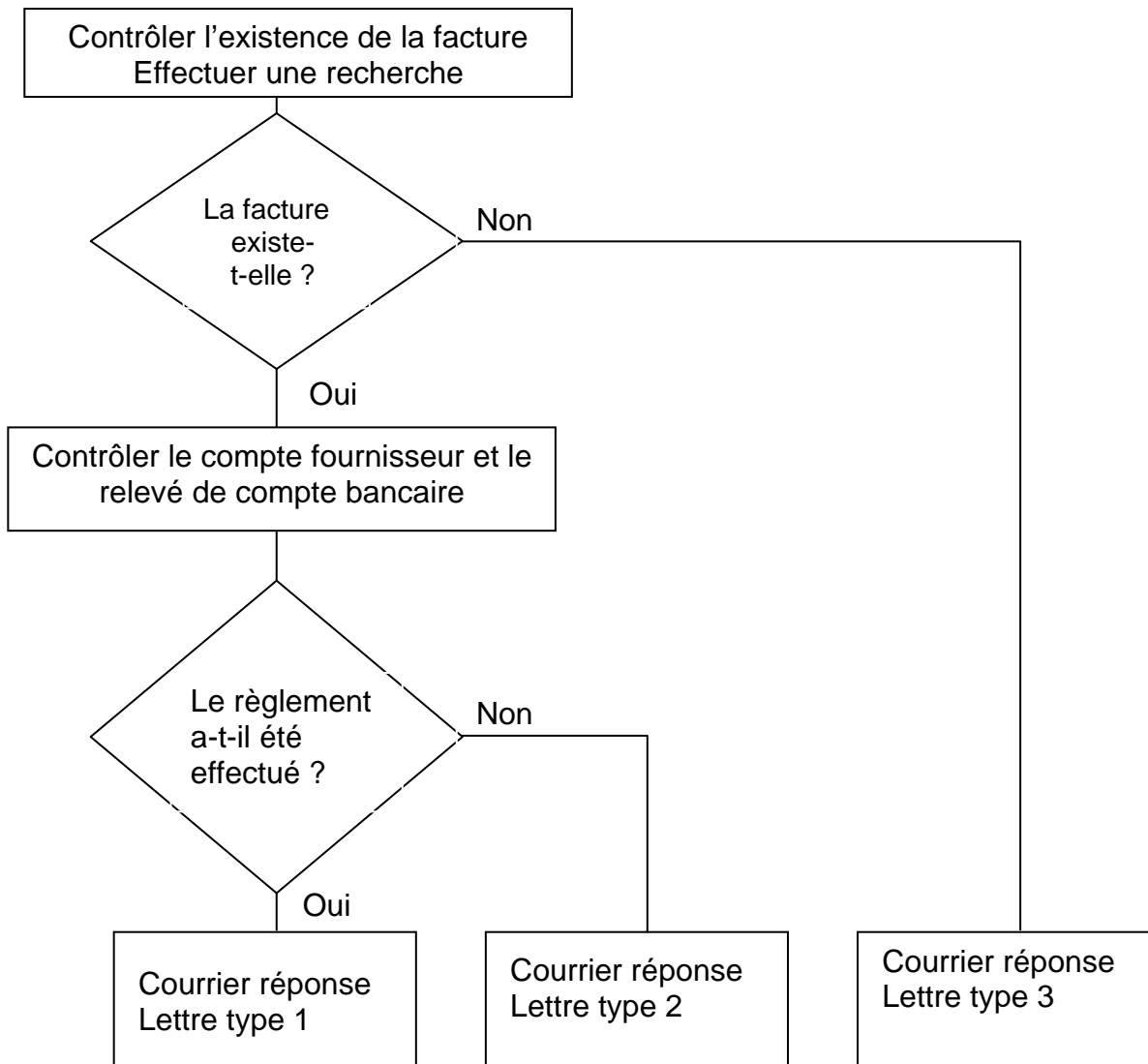
NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2

Procédure de gestion des règlements – Traitement des litiges Litige : facture fournisseur – règlement non parvenu

[...] Il peut arriver qu'un fournisseur réclame le paiement d'une facture que l'entreprise a déjà payée. Il ne faut jamais laisser une telle demande sans réponse. Il suffit d'une lettre dans laquelle vous indiquez le moyen de paiement et la date pour évincer le moindre doute de la solvabilité de l'entreprise auprès du fournisseur.

En effet, en cas de non-réponse, l'entreprise risque d'être poursuivie en justice par son fournisseur, pour défaut de paiement. Autant éviter une telle procédure.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3

Ann Agram 20 PROMENADE DU MAIL 40480 VIEUX BOUCAU LES BAINS Tél : 0558483666 Fax: 0558482369		Reçu le 7 Mai 2013		
		Intermarché 642 rue robert Labeyrie 40 465 PONTONX SUR ADOUR		
Fact. 256		Le 06/05/2013		
Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire	Montant H.T
1024	complément de livraison Machine à pâtes (Laminoir)	10	11,58	115,80
Total Brut H.T				115,80
TOTAL				
			T.V.A 19,60%	22,70
Net à payer				138,50
Société à responsabilité limitée au capital de 2 000 € SIRET 4927406000019 R.C.S Dax B 492 740 600				

Document 4

Grand Livre fournisseurs du 01/05 au 30/05				Compte : 401 Ann Agram		
Journal	Date	Nature de l'opération		Mouvement		Solde
		N° de pièce	Libellé	Débit	Crédit	
AC	01/05	F 162	FA Ann Agram		714,00	714,00
AC	03/05	AV 24	FA Ann Agram	67,96		646,04
AC	06/05	F 256	FA Ann Agram		138,50	784,54
BQ	06/05	ch 994919160	Règlement Fact 162	714,00		70,54
AC	18/05	F 287	FA Ann Agram		2230,20	2300,74
BQ	18/05	ch 994919181	Règlement Fact 256	138,50		2162,24
AC	18/05	F 356	FA Ann Agram		199,17	2361,41

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5

RELEVÉ DE COMPTE

Compte n° 66029641742 – Du 01/05/13 au 20/05/13

Nature des opérations	Débit	Crédit	Solde
05/05	SOLDE PRÉCÉDENT		36 361,19
07/05		3 150,00	30 005,19
08/05	ANN AGRAM – Chèque : 9949177	514,00	29 491,19
16/05	Prélèvement France TÉLÉCOM	625,75	17 123,44
17/05	Assurance AXA – Chèque : 9949651	78,25	17 045,19
20/05	Virement vers autre banque – TOITURE DU CENTRE	1 185,55	15 859,64
20/05	ANN AGRAM – Chèque : 9949181	138,50	15 721,14
Total des opérations de la période		21 875,22	53 022,00
	Solde créditeur au 20/05/13	31 146,78	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6

Lettre type n° 1

Objet :XXXXXXX Le XXXXXXXX

XXXXXXX,

Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention.

Après vérification, nous vous informons que cette facture a été réglée le XXXXXXXX par chèque n° XXXXXX. Nous vous indiquons en outre que ce chèque a été débité sur notre compte bancaire le XXXXXX.

Nous pensons que ces informations vous permettront de régulariser la situation.

Veillez agréer, XXXXXX , nos salutations distinguées

Lettre type n° 2

Objet :XXXXXXXXX Le XXXXXXXX

XXXXXXX,

Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention. Après vérification de nos comptes, nous constatons qu'effectivement cette facture n'a pas été réglée. En régularisation, nous vous prions de trouver, ci-joint, un chèque bancaire n° XXXXXX de XXXXX .

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Veillez agréer, XXXXXX, nos salutations distinguées

Lettre type n° 3

Objet :XXXXXXX Le XXXXXXXXXX

XXXXXXX ,

Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention. Après vérification de nos comptes, nous vous informons que nous ne l'avons pas reçue.

Nous vous prions de bien vouloir nous l'adresser afin de procéder rapidement à son règlement.

Veillez agréer, XXXXXX, nos salutations distinguées.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R1

Activité 1

Identifier les caractéristiques économiques et juridiques de l'organisation et se situer dans l'entreprise

Citez les différents partenaires de notre société et répondez aux questions suivantes :

- Concurrents :

.....
.....
.....

- Clients :

.....
.....
.....

- Autres partenaires :

.....
.....
.....

- Combien existe-t-il de niveaux hiérarchiques ?

.....

- Quel est l'effectif de la société ?

.....

- Citez le nom du supérieur hiérarchique de Madame BRETTE :

.....

- Quelle est l'utilité d'un organigramme ?

.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R2

Activité 2

Traiter un litige fournisseur

Rédigez vos réponses.

1) Quels sont les documents transmis par Mme BRETTE ?

-
-
-
-
-

2) Quel est l'objet du litige ?

-
-
-

3) La facture existe-t-elle ? Justifiez votre réponse

-
-

4) Le règlement de la facture apparaît-il dans le compte fournisseur ? Si oui, à quelle date le comptable a-t-il enregistré ce règlement ? Quel est le numéro du chèque correspondant au règlement ?

-
-
-

5) Le règlement de la facture a-t-il été encaissé par le fournisseur ANN AGRAM ? Justifiez votre réponse.

-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

6) La réclamation du fournisseur ANN AGRAM est-elle fondée ? Quel traitement devez-vous effectuer ?

.....
.....
.....

7) À quelles autres situations correspondent les deux courriers restants ?

Courrier type n° :
Situation :

Courrier type n° :
Situation :

Annexe R3

Complétez le bordereau de variables correspondant à la lettre type choisie.

Lettre type n° 1	Bordereau de variables
Objet : XXXXXXXX XXXXXXX, Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention. Après vérification, nous vous informons que cette facture a été réglée le XXXXXXXX par chèque n° XXXXXXXX. Nous vous indiquons en outre que ce chèque a été débité sur notre compte bancaire le XXXXXXXX. Nous pensons que ces informations vous permettront de régulariser la situation. Veuillez agréer, XXXXXXXX, nos salutations distinguées	Objet : Date de la lettre : Civilité : Date du courrier : N° de facture : Date de règlement : N° du chèque : Date de débit :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R3 (suite)

Lettre type n° 2

Objet : XXXXXXXX

Le XXXXXXXX

XXXXXXX,

Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention.

Après vérification de nos comptes, nous constatons qu'effectivement cette facture n'a pas été réglée. En régularisation, nous vous prions de trouver ci-joint un chèque bancaire n° XXXXXX de XXXXX .

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Veuillez agréer, XXXXXX, nos salutations distinguées

Bordereau de variables

Objet :

Date de la lettre :

Civilité :

Date du courrier :

N° de facture :

N° du chèque :

Montant du chèque :

Lettre type n° 3

Objet : XXXXXXXX

Le XXXXXXXXX

XXXXXXX ,

Votre courrier du XXXXXXXX relatif à la facture n° XXXXXXXX a retenu toute notre attention.

Après vérification de nos comptes, nous vous informons que nous ne l'avons pas reçue.

Nous vous prions de bien vouloir nous l'adresser afin de procéder rapidement à son règlement.

Veuillez agréer, XXXXXX, nos salutations distinguées.

Bordereau de variables

Objet :

Date de la lettre :

Civilité :

Date du courrier :

N° de facture :