

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2013

Management et Gestion des Unités Commerciales

Epreuve : E4

Unité 4

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

Ce sujet comporte 14 pages.

SUPER U ROUILLAC

Située à égale distance d'Angoulême et de Cognac, la ville de Rouillac est le chef-lieu de canton et le centre d'une communauté de 20 communes rassemblant plus de 9 000 habitants.

Créé en avril 1982 à Rouillac, en Charente (16), le magasin passe sous l'enseigne SUPER U en 1989. Dirigé par M.TOUZEAU dès l'origine, ce point de vente connaît un vif succès. D'une surface de vente de 2 800 m² en 2012, pour seulement 565 m² en 1982, le magasin s'est adapté aux nouvelles exigences de sa clientèle en changeant de lieu d'implantation.

Parallèlement, l'unité enregistre une forte progression de son chiffre d'affaires sur toute la période pour atteindre environ 30 000 000 € HT en 2012.

L'équipe commerciale de SUPER U Rouillac compte aujourd'hui 67 personnes.

Vous êtes assistant manager des produits secs auprès de M. TOUZEAU qui vous charge de suivre le projet d'implantation de l'univers Bio à travers 3 dossiers :

- Dossier 1 : Le suivi du projet d'implantation de l'univers Bio.
- Dossier 2 : Le recrutement pour l'univers Bio.
- Dossier 3 : Les performances de l'univers Bio.

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.

DOSSIER 1 : LE SUIVI DU PROJET D'IMPLANTATION DE L'UNIVERS BIO

(ANNEXES 1 à 5)

M.TOUZEAU est soucieux d'adapter son offre aux caractéristiques de sa zone de chalandise de plus en plus demandeuse de produits Bio. Il profite du dernier agrandissement du magasin pour créer un univers Bio, implanté sur 300 m² au fond du magasin. Cet univers regroupe les produits Bio (Bio frais et secs) mais aussi les produits régionaux, l'épicerie fine, le commerce équitable et la diététique.

M.TOUZEAU vous demande de mener seul(e) dans la mesure du possible ce projet en complément de votre fonction d'assistant manager.

1. Montrez que vos contraintes ne vous permettent pas de réaliser seul(e) le projet d'implantation. Repérez les tâches et le nombre d'heures que vous conservez et ce que vous déléguez aux Employés Libre Service (ELS) des autres rayons.

Vous recevez un appel de la centrale d'achat le lundi, avant l'heure d'ouverture du magasin, vous annonçant que le camion vous livrant les meubles et la marchandise a eu un incident et reporte la livraison au mercredi.

1. Précisez les conséquences de l'appel de la centrale d'achat sur le déroulement du projet.

Une promotion est programmée pour faire découvrir ce nouvel univers : il s'agit d'un prix spécial sur la motte de beurre Bio demi-sel de l'île d'Oléron vendue en conditionnement de 250 grammes.

- 1.3** Etablissez le programme d'approvisionnement pendant la durée de l'opération.

- 1.4** Calculez le montant de la marge commerciale réalisée sur ce produit durant la quinzaine.

DOSSIER 2 : LE RECRUTEMENT POUR L'UNIVERS BIO

(ANNEXES 6 à 10)

Le nouvel univers nécessite un collaborateur à temps plein. Une annonce sur le site interne du groupe n'a pas permis de trouver une ressource disponible ou intéressée. Vous préparez le recrutement que vous mènerez à son terme.

- 2.1** Concevez une grille d'évaluation permettant de classer les candidats.

2.2 Classez le ou les candidats que vous souhaitez recevoir en entretien.

2.3 Préparez l'entretien en indiquant les thèmes à aborder et ceux interdits par la loi.

2.4 Indiquez les comportements professionnels que vous devez adopter lors des entretiens.

M. TOUZEAU souhaite recruter ce nouveau collaborateur en contrat à durée indéterminée. Il envisage un contrat 35 heures. Les salariés du magasin dépendent de la convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

2.5 Vérifiez la légalité de chaque élément proposé par M. TOUZEAU. Justifiez vos réponses.

DOSSIER 3 : LES PERFORMANCES DE L'UNIVERS BIO

(ANNEXES 11 à 12)

Le beurre est une spécialité du Poitou-Charentes. La clientèle locale est sensible à la qualité du produit et au label Bio. Le magasin va prendre en compte ces attentes en mettant en place un nouvel univers Bio.

Vous souhaitez évaluer les impacts du réaménagement.

3.1 Évaluez les chiffres d'affaires prévisionnels en valeur, avant et après réaménagement du beurre Bio doux de baratte en 125 g pour l'année 2014.

3.2 Proposez des indicateurs pour évaluer les performances commerciales et financières de l'univers Bio.

Le réaménagement nécessite d'investir dans du mobilier.

3.3 Déterminez la rentabilité de l'investissement en utilisant la valeur actuelle nette comme indicateur.

Barème indicatif

Dossier 1 : 25 points

Dossier 2 : 28 points

Dossier 3 : 22 points

Forme : 5 points

Total : 80 points

LISTE DES ANNEXES

Numéros	Titres	Pages
1	Tableau des tâches prévisionnelles	6
2	Informations sur le projet	6
3	Schéma d'ordonnancement des tâches prévisionnelles	7
4	Conditions d'approvisionnement	8
5	Prévisions de vente (en nombre de cartons)	9
6	Profil de poste « Employé Commercial »	10
7	Synthèse des candidatures au poste d'ELS	11
8	Caractéristiques de l'embauche souhaitée par le directeur	12
9	Cadre juridique	12
10	Extraits de la convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire	13
11	Ventes de beurre Bio doux de baratte	14
12	Projet d'investissement	14

ANNEXE 1 : Tableau des tâches prévisionnelles

Listes des tâches pour la réorganisation de la surface de vente.

Codes	Tâches	Antériorités
A	Informar l'équipe et répartir les tâches	-
B	Lister les produits Biologiques dans les rayons d'origine	A
C	Commander le complément de produits Bio à la centrale	B
D	Repenser l'implantation des rayons d'origine	A
E	Choisir et commander les meubles de présentation	C B
F	Réceptionner les meubles de présentation	E
G	Réceptionner et contrôler la marchandise commandée	C
H	Préparer un squelette des produits Bio dans la réserve	F G B
I	Mettre en place le mobilier	H

J	Enlever les produits Bio des rayons d'origine	I
K	Implanter le rayon Bio	I J
L	Modifier l'implantation des rayons d'origine	D J
M	Préparer et mettre en place les étiquettes	K
N	Préparer et mettre en place la décoration et la communication sur la surface de vente	I

ANNEXE 2 : Informations sur le projet

Pendant la réalisation de ce projet, vous poursuivez vos activités habituelles. Les heures consacrées à ce projet s'intègrent à votre temps de travail (35 heures par semaine, soit 7 heures maximum par jour sur 5 jours).

Vous réalisez ce projet sur 9 jours. La durée des tâches est évaluée en heures et réparties sur les différents jours.

Le projet doit être terminé pour la fin du mois de mai.

Le magasin est fermé le dimanche après-midi.

Le planning de présence de l'assistant manager est prévu pour qu'il soit présent les jours de déroulement du projet.

Source : Données internes

Pratiques de vente de l'enseigne :

Le coefficient multiplicateur sur les produits Bio est de 1,7.

Méthode de valorisation des stocks de l'enseigne :

Les services comptables évaluent les sorties de stock en utilisant la méthode du CUMP.

Source : Données internes

Conditions d'achat

Le coût d'achat du carton est de 21 € HT.

Conditions fournisseur (achats par semaine) :

	Nombre de cartons		
	Inférieur à 10	Entre 10 et 30	Supérieur à 30
Taux de remise	0%	4%	6%

Source : Données fournisseur

ANNEXE 5 : Prévisions de vente (en nombre de cartons)

Semaine 1						
Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5	Jour 6	Jour 7 (matin)
2	4	5	6	7	13	4

Semaine 2						
Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5	Jour 6	Jour 7 (matin)
2	2	4	3	5	9	2

Source : système d'information interne Hyper U

ANNEXE 6 : Profil de poste « Employé Commercial »

Missions

Au sein d'un magasin, l'employé commercial participe à la performance économique de son rayon dans le respect des consignes communiquées par sa hiérarchie.

À ce titre, il peut être amené à :

- effectuer la réception, la mise en rayon et/ou le pesage, le balisage, le réapprovisionnement et la présentation des [produits](#) ;
- garantir le conditionnement dans les rayons des produits qui le nécessitent (boucherie, etc.) et respecter les dates limites de consommation ;
- participer aux inventaires ;
- appliquer les consignes d'hygiène et de nettoyage ;
- conseiller, renseigner les clients et assurer la vente ;
- informer sa hiérarchie des remarques clients en rapport avec le rayon ;
- prendre soin du matériel confié.

L'employé commercial peut aussi prendre plus de responsabilités, notamment en l'absence du manager de rayon :

- gérer le stock et les commandes ;
- coordonner une petite équipe (diffuser et faire respecter le planning de nettoyage, veiller au port des tenues, etc.) ;
- proposer et mettre en place des animations commerciales.

Qualités et compétences

Pour l'enseigne : niveau Bac minimum et expérience souhaitée.

- Aptitude physique
- Polyvalence et rigueur
- Aisance à l'oral
- Goût pour la relation clients
- Bonne connaissance des produits
- Sensibilité commerciale
- Goût pour le travail d'équipe

Source : Données internes

ANNEXE 7 : Synthèse des candidatures au poste d'ELS

Vous avez reçu plusieurs CV et lettres de motivation. Lors d'une première sélection le directeur de SUPER U retient 3 candidats qui sont susceptibles de répondre au poste.

Voici les informations que vous avez relevées sur les différents documents.

Karine Lejeune	Madjid Bouguima	Sarah Coze
Age : 23 ans	Age : 27 ans	Age : 23 ans
Situation : Célibataire	Situation : Marié, 1 enfant	Situation : Mariée, 1 enfant
Niveau : Bac Pro Vente	Niveau : Bac Pro Commerce	Niveau : CAP vente
Adresse : Angoulême (16)	Adresse : Jarnac (16)	Adresse : Périgueux (24)

<p>Connaissance du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • CDD 18 mois en tant qu'Employé Libre Service SUPER U Châteauneuf (16) • 3 stages et 2 CDD en logistique <p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en rayon de divers articles (rayon frais et congelés, fruits et légumes, D.P.H et liquide) • Rotation des produitset contrôle de DLC • Mise en place du facing • Utilisation de transpalette • Etiquetage des produits • Conseil aux clients • Travail en équipe <p>Motivation perçue</p> <p>Variété du métier et des structures, possibilité d'évolution</p>	<p>Connaissance du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 mois d'expériences en stage • CDD de 9 mois NETTO Rouillac • CDD de 18 mois Intermarché JARNAC <p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérience en réserve de supermarché • Utilisation du transpalette manuel • Parcours des zones de stockage pour récupérer la marchandise • Expérience en supermarché • Accueil et conseil clients • Réception des marchandises, mise en rayon, facing • Remodeling de magasin <p>Motivation perçue</p> <p>Contact avec la clientèle, curiosité, autonomie, métier d'avenir.</p>	<p>Connaissance du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • CDD 6 mois Vendeuse prêt à porter à Périgueux. <p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non alimentaire (textile, sport) • Rangement de l'étalage • Accueil et vente clients • Textile : cintrage de vêtements • Travail en équipe • Utilisation du « Pocket » (code barre) • Pose d'antivols • Facing • Rotation des produits <p>Motivation perçue</p> <p>Dynamisme du métier</p>
---	--	---

Qualités Sérieuse, manuelle, organisée, sociable, souriante et curieuse.	Qualités Sérieux, polyvalent, serviable, persévérant, dynamique, diplomate, enthousiaste	Qualités Sociable, courageuse, ordonnée
--	--	---

ANNEXE 8 : Caractéristiques de l'embauche souhaitée par le directeur

M. TOUZEAU envisage un contrat de travail à durée indéterminée 35 heures (statut employé 1A) à compter du mois de juin 2013 avec les caractéristiques suivantes :

- période d'essai de 5 mois ;
- rémunération mensuelle brute (pause payée incluse) : 1 458,85 euros (*M. TOUZEAU prévoit un salaire horaire de base de 9,43 euros*) ;
- travail le dimanche matin jusqu'à 13 heures ;
- repos le dimanche après-midi et le mardi qui suit (*M. TOUZEAU souhaite éviter le paiement des heures de majoration du salaire horaire de base*) ;
- heures de travail pour le 12 et le 13 juillet : de 6h à 9h puis de 11h à 13h et enfin de 17h à 22h (*Certains collaborateurs sont en congé*) ;
- durée hebdomadaire du travail prévue pour juin, juillet et août 2013 soit 506 heures sur 12 semaines.

ANNEXE 9 : Cadre juridique

Période d'essai :

La période d'essai est :

- pour les ouvriers et pour les employés (ELS), de 2 mois ;
- pour les agents de maîtrise et techniciens, de 3 mois ;
- pour les cadres, de 4 mois.

La période d'essai est renouvelable une fois.

Durée du travail :

La durée légale du travail peut être dépassée dans le cadre de la réglementation sur les heures supplémentaires. Toutefois, il existe des durées maximales au-delà desquelles aucun travail effectif ne peut être demandé. Sauf dérogation, les durées maximales sont fixées à :

- 10 heures par jour ;
- 48 heures par semaine ;
- 44 heures en moyenne sur une période de 12 semaines consécutives ;
- Amplitude horaire maximale de la période travaillée est de 13h par jour.

Travail du dimanche :

Dans l'intérêt des salariés, le repos hebdomadaire est donné le dimanche. Il existe cependant plusieurs dérogations permettant d'organiser le travail ce jour-là.

Dérogations dans les commerces de détail alimentaire : Dans les établissements dont l'activité exclusive ou principale est la vente de denrées alimentaires au détail, le repos hebdomadaire peut être donné le dimanche à partir de 13 heures.

Repos :

Les salariés doivent bénéficier d'un repos quotidien de 11 heures au minimum et d'un repos hebdomadaire de 24 heures auquel s'ajoutent les heures de repos quotidien

Source : <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr>

ANNEXE 10 : Extraits de la convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Article 3.6 : Modalités de rémunération : Tous les salariés à temps complet des entreprises rentrant dans le champ d'application de la présente convention collective seront payés sur une base mensuelle, soit pour un horaire hebdomadaire de 35 heures : salaire horaire × 151,67. En principe toute heure ou fraction d'heure effectuée au cours d'une semaine civile au-delà de 35 heures sera payée

en plus de la rémunération mensualisée avec application, le cas échéant, des majorations pour heures supplémentaires. Au moment de l'embauche, l'entreprise doit indiquer au salarié le montant de sa rémunération pour 151,67 heures de travail effectif.

Article 5.3 : Coupures : La journée de travail ne pourra comporter, outre les temps de pause, rémunérés ou non, plus d'une coupure.

A défaut d'accord express des salariés intéressés, l'entreprise ne peut imposer un travail continu d'une durée inférieure à 3 heures.

Article 5.4 : Pauses : On entend par " pause " un temps de repos - payé ou non - compris dans le temps de présence journalier dans l'entreprise pendant lequel l'exécution du travail est suspendue. Une pause payée est attribuée à raison de 5 % du temps de travail effectif. La durée des pauses et le paiement correspondant doivent figurer sur une ligne distincte du bulletin de paie.

Article 5.5 : Définition du travail effectif : La durée du travail s'entend du travail effectif telle que défini à l'article L. 212-4 du code du travail. Elle ne comprend donc pas l'ensemble des pauses qu'elles soient ou non rémunérées.

Article 5.6 : Durée hebdomadaire du travail : La durée hebdomadaire effective de travail calculée sur une période quelconque de 12 semaines consécutives ne peut être supérieure, en moyenne, à 42 heures.

Article 5.13.1. Repos hebdomadaire des salariés travaillant habituellement le dimanche dans une activité de commerce de détail : Les salariés travaillant le dimanche dans le cadre des articles L. 221-8-1 et L. 221-16 du code du travail bénéficient chaque semaine d'une journée entière et d'une demi-journée de repos en principe consécutives. Est considéré comme consécutif le repos du dimanche après-midi et du lundi qui suit. Ils doivent bénéficier d'un repos de 48 heures consécutives comprenant le dimanche au moins toutes les 8 semaines.

Article 5.14.2. Travail régulier du dimanche : Les salariés travaillant habituellement le dimanche dans le cadre des articles L. 221-16 et L. 221-8-1 du code du travail et ne bénéficiant pas de 3 demi-journées repos consécutives dans la semaine auront droit à une majoration de leur salaire horaire de base de 20 % pour chaque heure de travail effectuée ce jour-là (est considéré comme consécutif le repos du dimanche après-midi et du lundi qui le suit).

ANNEXE 11 : Ventes de beurre Bio doux de baratte

Le prix de vente du Beurre Bio doux de baratte en 125 g est de 1,86 € HT.

Ventes avant réaménagement de la surface de vente

Années	2009	2010	2011	2012	2013*
Ventes en quantité	3 300	5 100	6 500	8 400	11 520

*estimation prévisionnelle

Prévisions de vente après réaménagement

On peut espérer une augmentation de 8 % des quantités pour l'exercice comptable 2014.

Source : Données du système d'informations internes

ANNEXE 12 : Projet d'investissement

L'investissement s'élève à 40 000 € HT en 2013 et est programmé sur 5 années (la valeur résiduelle du matériel étant nulle à la fin de la période).

Charges prévisionnelles en € :

2013	2014	2015	2016	2017
9 000	9 000	9 100	8 500	8 000

- 20 % de ces charges annuelles représentent des dotations aux amortissements.

Chiffres d'affaires prévisionnels (en €) de l'univers :

2013	2014	2015	2016	2017
10 000	23 000	25 500	28 000	29 500

Source : Données du système d'informations internes

L'impôt sur les sociétés est de 1/3 (33,33%) du résultat avant impôt.

Pour financer cet investissement, l'unité commerciale a choisi d'utiliser ses fonds propres.

Le taux d'actualisation retenu est de 6%.