

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSISTANT DE DIRECTION

ÉTUDE DE CAS

SESSION 2007

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Matériel autorisé : calculatrice électronique conformément à la circulaire n° 99-186 du 16/11/99.

Tout autre matériel est interdit.

Toute documentation est interdite.

RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

- Le sujet se compose de trois dossiers indépendants. Ils peuvent être traités dans un ordre quelconque mais une étude de cas constitue un ensemble dont il faut bien s'imprégner.
- Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie.
- L'évaluation prendra en compte la qualité des productions.

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

PAGE DE GARDE page 1

TEXTE DU SUJET..... pages 2 à 5

ANNEXES

Annexe 1	Organigramme de structure	page 6
Annexe 2	Déclaration de politique générale	page 7
Annexe 3	Demande de voyage.....	page 8
Annexe 4	E-formulaire.....	page 9
Annexe 5	Guide du voyageur	page 10
Annexe 6	Le guide utilisateur du e-formulaire voyage.....	page 11
Annexe 7	Synthèse des déplacements de Marc LEFRANC	page 12
Annexe 8	Données concernant une nouvelle imprimante	page 12
Annexe 9	Descriptions de fonctions	pages 13 et 14

Barème indicatif

Dossier 1 : 35 points

Dossier 2 : 15 points

Dossier 3 : 30 points

ALCAN PACKAGING CAPSULES

La société PECHINEY CAPSULES, fabricant de capsules métalliques pour vins et alcools, a intégré, en décembre 2003, le groupe international ALCAN, leader mondial dans les domaines de l'aluminium et de l'emballage. Les 3 usines françaises du groupe et son siège social ont ainsi rejoint une entreprise mondiale de plus de 88 000 employés et 300 établissements répartis dans 63 pays, dont le chiffre d'affaires se situe aux alentours de 25 milliards de dollars.

ALCAN, dont le siège social se trouve au Canada, est une multinationale en relation avec de nombreux partenaires qu'elle a le souci de valoriser. Pour cela, la société a mis en place une structure organisationnelle destinée à répondre au mieux aux besoins des clients mondiaux et régionaux sur tous les aspects du marché de l'aluminium, de la transformation et de l'emballage. Sa solidité repose sur la compétence de son personnel, son vaste réseau d'établissements, sa clientèle mondiale, ses produits novateurs et ses technologies évoluées. Elle a en outre pris de véritables engagements envers l'environnement, la santé et la sécurité dans tous ses établissements.

L'usine ALCAN PECHINEY, aujourd'hui dénommée ALCAN PACKAGING CAPSULES, de Saint Seurin sur l'Isle, près de Libourne (33), illustre parfaitement la stratégie du groupe ALCAN.

FICHE D'IDENTITÉ

ALCAN PACKAGING CAPSULES

16 rue Henri Barbusse
BP 11
33660 SAINT SEURIN SUR L'ISLE

Téléphone : 05 57 49 82 00
Fax : 05 57 49 79 30
Site internet : www.alcan.com

Nombre de salariés de l'usine : 250 (hors intérimaires)

Certification ISO 9001

Activité : création, fabrication et vente des capsules.

Offre commerciale : gamme de capsules de bouchage et surbouchage. Point fort : la personnalisation du produit.

Clientèle de l'usine : plus de 1 000 clients dans le monde dans le secteur de la vitiviniculture.

La composition et l'organisation de l'usine, présentées en **annexe 1** (organigramme de structure), traduisent sa relative autonomie en matière de process de fabrication et le rattachement des services "Recherche et Développement" et "Clientèle" à la Direction Générale.

La déclaration de la politique de l'usine, présentée **en annexe 2**, établie par le Directeur, Monsieur De GUERRY, s'inscrit dans l'esprit général du groupe ALCAN et reprend ses lignes directrices.

L'intégration au groupe international ALCAN implique l'adoption de nouvelles méthodes de travail et l'adaptation à une vaste organisation très structurée.

Vous êtes Dominique DUBOIS, l'assistant(e) de direction de Monsieur De GUERRY.

Dans le contexte qui vous a été présenté, Monsieur De GUERRY vous confie les trois dossiers suivants :

- la gestion des voyages,
- l'étude de la rentabilité d'un investissement,
- l'amélioration de la communication interne.

DOSSIER N° 1 : LA GESTION DES VOYAGES

Vous êtes chargé(e) du traitement des demandes de voyage d'affaires des salariés de l'entreprise. Du fait de l'intégration au groupe ALCAN, ces demandes suivent maintenant une procédure très précise. Le salarié transcrit sa demande de voyage sur un imprimé interne à l'entreprise (**annexe 3**) puis vous l'adresse. Vous remplissez alors un « E-FORMULAIRE » (**annexe 4**) sur le site du Centre d'Appel HVAE*. Vous avez en votre possession deux guides (**annexes 5 et 6**) qui présentent les modalités de la procédure pour gérer les déplacements professionnels des membres de l'entreprise.

* HVAE : Havas Voyages American Express

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. - Pour clarifier les règles de traitement des demandes de voyages, Monsieur De GUERRY vous demande de concevoir un support décrivant cette procédure.

1.2. - Monsieur De GUERRY vous demande de lui présenter un projet de tableau qui lui permette de contrôler et analyser les dépenses consacrées aux voyages.

Présentez la maquette de ce tableau et illustrez son utilisation avec les données de l'**annexe 7**.

DOSSIER N° 2 : L'ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ D'UN INVESTISSEMENT

Dans l'esprit général du groupe, il faut répondre au plus vite et au mieux aux demandes personnalisées des clients. Aussi, ALCAN PACKAGING CAPSULES envisage de s'équiper d'une nouvelle imprimuse, matériel qui sert à fabriquer les capsules que l'on pose sur les bouteilles. Pour prendre une décision optimale quant à l'investissement à venir (imprimuse une couleur ou imprimuse deux couleurs), le directeur vous demande de réunir les éléments déterminants.

Vous disposez, en **annexe 8**, des données utiles.

TRAVAIL À FAIRE :

Monsieur De GUERRY vous confie l'étude de la rentabilité de cet investissement.

2.1. - Présentez, dans un tableau, le calcul du résultat prévisionnel annuel pour chaque machine.

2.2. - Calculez le seuil de rentabilité en quantité pour chacune des deux machines, ainsi que le nombre de jours nécessaires pour l'atteindre.

2.3. - Justifiez l'intérêt de votre étude et donnez vos conclusions.

La politique d'excellence et de progrès d'ALCAN imprègne tous les niveaux de l'entreprise. Les salariés sont ainsi encouragés dans leur volonté d'avancement et de perfectionnement.

Dans ce cadre, Monsieur De GUERRY estime que la fonction d'assistant(e) mérite d'être revalorisée. L'univers industriel de haute technicité dans lequel vous évoluez a une forte connotation d'ingénierie technique, au détriment de la reconnaissance des métiers du tertiaire. Les assistant(e)s eux-mêmes (elles-mêmes) se sentent peu ou mal connu(e)s, et rarement reconnu(e)s.

Vous lui avez donc proposé la création d'un réseau d'assistant(e)s qui fonctionnerait à travers l'Intranet de l'entreprise. Il permettra des échanges et des mises en commun sur tous les aspects du métier, des conseils thématiques pour une meilleure gestion professionnelle et personnelle (par exemple, "Comment gérer vie personnelle et vie professionnelle en toute harmonie ?" ou "Comment travailler avec trois chefs de service ?"...). Dans un premier temps, ce réseau concernera les 4 sites français (les trois usines et le siège social), et il pourra ensuite être étendu aux sites californien, québécois et chilien.

Pour mener à bien ce projet, vous contactez par courriel les assistantes du groupe. Vos objectifs sont les suivants :

- bien identifier les différentes assistant(e)s et plus particulièrement cerner leurs postes (fonctions, missions, matériels utilisés),
- repérer les assistant(e)s prêt(e)s à alimenter le réseau par leurs conseils ou leurs expériences.

Le DRH qui soutient votre projet, vous a remis quelques fiches de poste et descriptions de fonction des assistant(e)s du groupe (**annexe 9**).

TRAVAIL À FAIRE :

3.1. - Pour convaincre tout(e)s les assistant(e)s concerné(e)s de l'intérêt de votre projet, vous les contactez par voie électronique. Rédigez ce courriel.

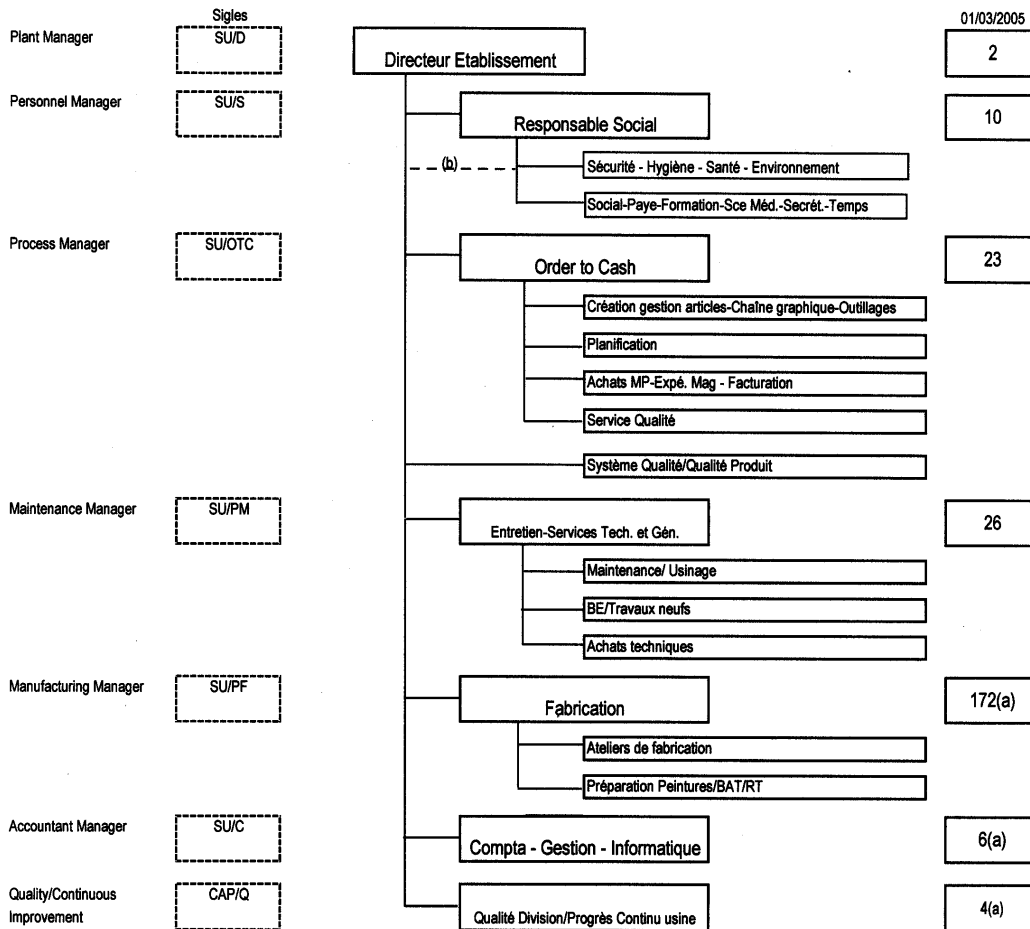
3.2. - À l'aide de la documentation fournie, concevez le questionnaire qui sera joint à ce courriel



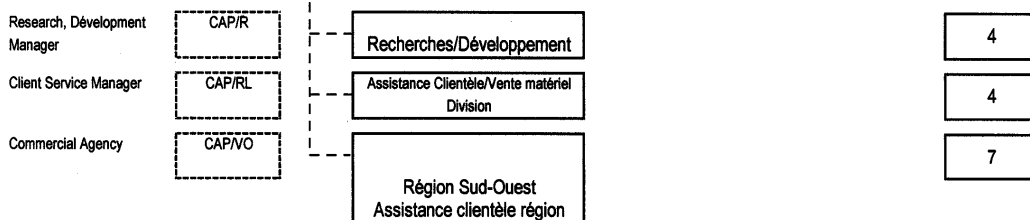
ORGANIGRAMME DE STRUCTURE

Etablissement de St-Seurin-sur-l' Isle

Effectif au
01/03/2005



En usine, mais dépendant de la Direction Générale ou Commerciale



(a) les CDD et contrats d'apprentissage sont inclus.

(b) les services Sécurité et Qualité sont hiérarchiquement rattachés respectivement au Chef du Service Social et au Chef de Service OTC. Les fonctions Animateur Sécurité et Responsable Qualité rendent compte directement à la Direction.

258

Annexe 2



SU/D (J. de GUERRY)

St-Seurin, le 9 mars 2004

DECLARATION de la POLITIQUE de l'usine de St-Seurin-sur-l'Isle

Dans la continuité des années précédentes, le travail de chacun des membres du personnel de notre usine doit être orienté vers **3 objectifs fondamentaux** :

- le souci permanent de la **SECURITE** pour nous-même et pour les autres ; le respect de **l'environnement**.
- la **SATISFACTION de NOS CLIENTS** grâce à des performances reconnues sur la qualité des produits, le service (délais) et le prix (donc le coût).
- l'**AMELIORATION CONTINUE** de ces performances (qualité, service, coût) pour rester au plus haut niveau.

A ces objectifs généraux, il convient d'en ajouter un quatrième lié à la conjoncture actuelle. En effet, nous devons à nouveau faire face à un marché en difficulté. Nous allons relever le défi. Comment ?

→ d'une part avec une **gestion rigoureuse des dépenses** qui doit coller à la réalité de l'activité,

→ d'autre part, en **maintenant notre dynamique de progrès** afin de passer le cap et de saisir les opportunités qui se présenteront.

L'usine a déjà surmonté des situations difficiles par le passé ; nous saurons faire face aux nouveaux défis grâce à l'implication de tous.

Le Directeur d'Etablissement
Jean de GUERRY

Annexe 3

ALCAN PACKAGING CAPSULES
Usine de St Seurin

DEMANDE DE VOYAGE

Date de la demande :

Nom et prénom du voyageur :

Service :

Fonction :

Motif du voyage :

TRANSPORT

Voyage aller

Avion	Train
Date du départ	Date du départ
Lieu de départ	Gare de départ
Heure de départ (approximativement)	Heure de départ
Destination	Destination

Voyage retour

Avion	Train
Date du retour	Date du retour
Lieu de départ	Gare de départ
Heure de départ (approximativement)	Heure de départ (approximativement)
Destination	Destination

LOCATION DE VÉHICULE

Date de prise du véhicule	
Lieu	
Date de restitution du véhicule	
Lieu	

HÉBERGEMENT

Date d'arrivée	
Lieu	
Date de départ	
Type de réservation souhaitée	

OBSERVATIONS :

ANNEXE 4

ALCAN		DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS				Pechiney Capsules - St Seurin	
DEMANDE		<input checked="" type="radio"/> Demande	<input type="radio"/> Modification	<input type="radio"/> Voyage Confirmé	<input type="radio"/> Arrivé(e)	E-mail du demandeur	
ENVOI MAIL							
Référence du mail		GRANGER / BORDEAUX - NICE - 28/04/05 / AVION Eco					
DESCRIPTIF DU DEPLACEMENT							
Site Alcan visité					Autre		
Motif du déplacement		RC = Rdv client externe					
DEMANDEUR							
Nom		DUBOIS		Prénom		Muriel	
Téléphone		055749620		E.mail Demandeur		dubois @alcan.com	
VOYAGEUR							
Nom		GRANGER		Prénom		Jacques	
Téléphone				E.mail Voyageur			
Service		Recherche Développement		Imputation		96857	
Division		Pechiney Capsules		Date de demande		28/04/2005 16:59	
Site		St Seurin		Date de livraison		28/04/05 - avant 12h00	
Contact de livraison							
TRANSPORT							
Train ou Avion		Date		Départ		Arrivée	
Classe de réservation				Ville/Aéroport/Gare		Ville/Aéroport/Gare	
AVION Eco		28/04/05		BORDEAUX		NICE	
AVION Eco		29/04/05		NICE		BORDEAUX	
						18h05	
						18h10	
						Via Orly	
						Via Orly	
LOCATION DE VOITURE							
Prise à		Date		Heure		Catégorie	
Rendue à		Date		Heure		Commentaires	
HOTEL							
Ville		Du		Au		Nom de l'Hotel	
						Arrivée après 20 h	
COMMENTAIRES DESTINES A L'AGENCE							
Commentaires et informations pratiques							

ALCAN		DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS				Pechiney Capsules - St Seurin	
DEMANDE		<input checked="" type="radio"/> Demande	<input type="radio"/> Modification	<input type="radio"/> Voyage Confirmé	<input type="radio"/> Arrivé(e)	E-mail du demandeur	
ENVOI MAIL							
Référence du mail		GRANGER / BORDEAUX - NICE - 28/04/05 / AVION Eco					
DESCRIPTIF DU DEPLACEMENT							
Site Alcan visité					Autre		
Motif du déplacement		RC = Rdv client externe					
DEMANDEUR							
Nom		DUBOIS		Prénom		Muriel	
Téléphone		055749620		E.mail Demandeur		dubois @alcan.com	
VOYAGEUR							
Nom		GRANGER		Prénom		Jacques	
Téléphone				E.mail Voyageur			
Service		Recherche Développement		Imputation		96857	
Division		Pechiney Capsules		Date de demande		28/04/2005 16:59	
Site		St Seurin		Date de livraison		28/04/05 - avant 12h00	
Contact de livraison							
TRANSPORT							
Train ou Avion		Date		Départ		Arrivée	
Classe de réservation				Ville/Aéroport/Gare		Ville/Aéroport/Gare	
AVION Eco		28/04/05		BORDEAUX		NICE	
AVION Eco		29/04/05		NICE		BORDEAUX	
						18h05	
						18h10	
						Via Orly	
						Via Orly	

Annexe 5

Le Guide du Voyageur

ALCAN PACKAGING CAPSULES

Module Tropiques

Fiche signalétique du centre d'appel

Adresse du centre d'appel	1 rue Célestin Freinet Bât A Nord 44200 NANTES
numéro de téléphone < Module Tropiques >	02 72 64 44 10
numéro de télécopie < Module Tropiques >	02 72 64 44 49
Adresse e-mail	tropiques.nantes@hvae.com
Horaires d'ouverture	8 h 30 à 18 h 30

Toute demande hors Politique Voyages d'ALCAN doit faire l'objet d'un aval du supérieur hiérarchique. Sans cet aval, la demande ne sera pas traitée.

COMMENT PASSER VOS COMMANDES AU CENTRE D'APPEL ?

Les réservations doivent être demandées par l'envoi du bon de commande électronique (e-formulaire) développé spécialement pour Alcan. Aucune commande n'est traitée par HVAE sans bon de commande.

Havas Voyages American Express effectue les réservations et vous adresse les différentes propositions tarifaires.

L'accord du salarié est requis pour valider la proposition. En cas de désaccord, des modifications de la demande initiale s'imposent.

Reste pour vous à confirmer le choix du salarié parmi les propositions.

LES REMBOURSEMENTS DE BILLETS (billets non utilisés)

Les billets non utilisés doivent être adressés au plus vite à votre agence HVAE de proximité.

Traitement des remboursements nécessitant un accord du fournisseur :

➔ SNCF (ex. 3 personnes absentes sur un groupe de trente) :

À réception des titres, HVAE envoie un accusé de réception "demande de remboursement" à l'entreprise ALCAN à l'origine de la demande et adresse les titres à la SNCF. Après accord de la SNCF, l'avis est établi (le délai moyen de réponse est d'environ 2 mois).

➔ Aérien (hors low cost) : ex. billet tarif firme partiellement utilisé :

À réception des titres, HVAE envoie un accusé de réception "demande de remboursement" à l'entreprise émettrice ALCAN et adresse les billets à la compagnie aérienne. Tout dossier de plus d'un mois doit faire l'objet d'une relance par HVAE tous les dix jours ouvrés. Après l'accord de la compagnie aérienne, l'avis est établi.

LE E-FORMULAIRE VOYAGE

GUIDE UTILISATEUR

Pourquoi un e-formulaire ?

- Le e-formulaire voyage permet une plus grande efficacité pour le voyageur. Il permet de réduire les ambiguïtés liées aux échanges téléphoniques. Le e-formulaire associé à une procédure contribue à optimiser les coûts de déplacement et à évaluer la performance de l'agence.

Comment utiliser le e-formulaire ?

- Envoyer une demande
 - ♦ Demande initiale de voyage
- Envoyer une modification
 - ♦ Modification de la demande initiale
- Envoyer une annulation
 - ♦ Annulation de la demande initiale ou demande modifiée
- Envoyer un Voyage Confirmé

Comment l'agence de voyage répond aux demandes ?

- Envoi d'un accusé réception lors de la réception du e-formulaire
- Envoi de propositions
- Envoi de l'itinéraire définitif

Annexe 7

De : Marie DOMINGUEZ, assistante commerciale
À : Dominique DUBOIS

SYNTHÈSE DES DÉPLACEMENTS DE MARC LEFRANC (service clientèle)

Octobre à décembre 2006

Du 3 au 5/10, déplacement à Paris pour un rendez-vous client. Transport par avion 275 €. Hébergement 120 €

Du 17 au 21/10, prospection dans la région SUD-EST. Avion 175 € - location voiture 375 € - hébergement 328 €

Le 26/10, réunion de service à Paris. Avion 163 €

Du 7 au 9/11, suivi clientèle région SUD-EST, avion 175€ - location voiture 225 €, hébergement 275 €

17 et 18/11, séminaire à Paris. Avion 163 € – hébergement assuré par Siège social

du 5 au 8/12 prospection et rendez-vous clientèle à Strasbourg. Avion 175 € - location voiture 328 € - hébergement 334 €

Annexe 8

DONNÉES « NOUVELLE IMPRIMEUSE »

Le coût d'une imprimante 1 couleur est de 100 000 € HT ; il faut compter une somme de 100 000 € HT supplémentaire pour une imprimante 2 couleurs.

Les machines ont une durée d'utilisation prévue de 4 ans.

La production envisagée est de 5 millions de capsules par an quelle que soit la machine. L'entreprise produit en continu sur 340 jours.

Le prix de vente HT des capsules 1 couleur est de 75 € pour 1 000 capsules ; ce prix sera majoré de 5 € pour les capsules 2 couleurs.

La marge sur coût variable attendue est de 15 € pour 1 000 capsules 2 couleurs ; cette marge est de 30 % inférieure pour les capsules 1 couleur.

Les charges fixes annuelles, hors achat des machines, s'élèvent à 15 000 € HT par an, quelle que soit la machine.

Annexe 9 (suite)

Alcan Packaging Capsules
Usine de St Seurin sur l'Isle

DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : assistante technique

Nom : Marie JACQUES

Responsable : Mme CHARLES

Service : recherche et développement

Mission : assister la responsable du service et les ingénieurs dans la recherche et la mise en œuvre de matériels et procédés dont le service est chargé.

Gérer tous les aspects administratifs de la fonction.

Communication écrite en français et anglais : courriers, notes, comptes-rendus et rapports - frappe et mise en page de documents techniques - réalisation de schémas

Participation aux réunions de préparation pour prise de notes

Participation à l'élaboration des projets : prise de notes et respect des délais

Recherche de documentation selon demandes

Veille informative en français et anglais

Gestion de base de données documentaire

Gestion des aspects logistiques (commande de fournitures, cartes de visite...)

Alcan Packaging Capsules - France
Direction France

SECRÉTAIRE - ASSISTANTE DE GESTION **Rôle et tâches**

La secrétaire assistante de gestion assure le secrétariat de la direction financière.

Outre le secrétariat classique (gestion du courrier, classement), elle participe à l'élaboration et au contrôle du budget :

Édition des tableaux de bord

Confection de graphiques

Suivi des documents de gestion

Mise en forme des rapports financiers

Contrôle des frais généraux

Calculs de coûts

Suivi du recouvrement des créances

Elle peut éventuellement participer à des analyses ponctuelles.

PROPOSITION DE BARÈME

Dossier 1 – RÉSERVATION DES VOYAGES (35 points)

1.1. 25 points

1.2. 10 points

1.1. Procédure de traitement des voyages

Outil adapté : logigramme ou organigramme

Titre = **1 point**

Chaque question (symbole test) = 2 points

4 obligatoires donc **8 points**

Chaque opération obligatoire = 1 point soit **11 points** maxi

Début et Fin = **1 point global**

Clarté, lisibilité = **4 points**

1.2. Tableau récapitulatif voyage

Titre = **1 point**

Rubriques :

Nom voyageur, service, objet du voyage, trajet, date départ, durée séjour, coût total
= ½ par rubrique soit **3 ½ points**

Transport, location voiture, hébergement = 1 point par rubrique soit **3 points**

Lisibilité + doc récapitulatif = **1 point**

Test avec LEFRANC = **1 ½ point** (0.25 par ligne)

Dossier 2 – ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ D'UN INVESTISSEMENT (15 points)

2.1. 4 points

2.2. 8 points

2.3. 3 points

2.1. Résultat prévisionnel

Résultat imprimeuse 1 couleur = **2 points**

Résultat imprimeuse 2 couleurs = **2 points**

2.2. Seuil de rentabilité en quantités et en jours

Imprimeuse 1 couleur production à réaliser = **2 points**

point mort en jours = **2 points**

Imprimeuse 2 couleurs production à réaliser = **2 points**

point mort en jours = **2 points**

2.3. Intérêt et conclusion

Les 2 projets dégagent 1 bénéfice = **1 point**

Production prévue supérieure au SR = **1 point**

Imprimeuse couleur est + intéressante car SR atteint + rapidement = **½ point**

Bénéfice attendu + élevé = **½ point**

Dossier 3 – AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION INTERNE (30 points)

3.1. 15 points

3.2. 15 points

3.1. Questionnaire

Forme : style, formulation des questions, adaptation à l'outil = **3 points**

Fond

Plan : intro, zones rubriques, cl = **3 points**

Idées :

Formule d'appel dynamique = **½ point**

Rappel objectif questionnaire = **½ point**

Date limite de renvoi questionnaire = **½ point**

Identification perso = **2 points**

Connaissances poste occupé = **3 points**

Outils de travail = **½ point**

Appel à participation = **1 point**

Thèmes de comm envisageables = **1 point**

3.2. Message électronique

Émetteur, objet (ou titre), destinataires, pièce jointe = **2 points**

Style convivial, chaleureux, orth, plan = **5 points**

Idées :

Intro = **1 point**

Mode de fonctionnement = **1 point**

Objectif = **2 points**

Personnes concernées = **1 point**

Démarrage du projet = **1 point**

Appel à participation = **2 points**