**Centre de Ressources Comptabilité Finance**

Lycée MARIE CURIE

Avenue du 8 mai 1945 - BP 348

38435 ECHIROLLES cedex

[**http://crcf.ac-grenoble.fr/**](http://crcf.ac-grenoble.fr/)

**BTS CG – CONTEXTE CB2C**

# Situation professionnelle

## Domaine d’activité et particularités

Depuis 15 ans, CB2C SA est distributeur en France d'appareils de chauffage bois-charbon. L’ensemble de la gamme chauffage et cuisson bénéficie, grâce au choix des meilleurs fournisseurs, des techniques les plus performantes dans toutes les versions et toutes les énergies.

**Alan Dufor** est le directeur général et financier de l'entreprise.

L'entreprise embauche 23 personnes au total.

Le marché **est essentiellement national**.

Taux de TVA applicable : 20 %.

L’entreprise peut être amenée à installer les matériels chez les clients, dans certains cas, la TVA applicable sera de 10 %.

L’exercice comptable s’étend **du 1er/01 au 31/12**.

L’entreprise dispose d’outils de communication dont certains sont directement accessibles depuis le PGI : téléphone, messagerie électronique, Internet.

Pendant les foires et expositions, les suivis de ventes et le compte-rendu sont essentiellement faits par Internet et par messagerie électronique.

Entre services, la communication se fait soit par les outils liés au PGI, soit par téléphone.

## 

## Organigramme de l’entreprise

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | | **Alan DUFOR**  Directeur général et financier |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  | **Armelle**  **DOCIN**  Secrétaire de direction |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | | |  | | |  |  |  |  |  |
|  | **Patrick LAURENT**  Directeur  commercial |  | | | | **Gérald**  **FONTA**  Directeur logistique |  | | | **Jacques**  **VIAL**  Directeur  Administratif |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Responsable  achats | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 Technico  commerciaux |  | 2 Télévendeurs |  |  | **Pierrick GONDROT**  Responsable  expéditions | |  |  | **Joëlle**  **RENAUDET**  Assistante direction |  | **Jacques PERRIN**  Responsable Comptabilité |  | **Michel**  **BERA**  Responsable informatique et site internet |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | | 3 Préparateurs |  |  | 2 Secrétaires |  | 1 Comptable  « clients » |  | 1 Comptable  « fournisseur » |  |  |

## Contexte économique et managérial

## Les principaux clients

Parmi les clients suivis en comptes auxiliaires, on trouve :

* 50 % sont des petits entrepreneurs installateurs ;
* 22 % des clients sont des revendeurs, grossistes ;
* 7 % représentent des collectivités (mairies, communautés de communes, conseils généraux …etc.) ou des établissements publics (écoles, collèges, lycées …etc.).
* Le reste de la clientèle est une clientèle de passage suivie avec un compte unique « CATTENTE ».

En raison des politiques publiques visant à réduire les déficits, l’entreprise a enregistré une forte baisse du chiffre d’affaires générés par les collectivités publiques qu’elle tente de relancer par des réponses à de nouveaux appels d’offres.

## Les produits

Les produits vendus sont regroupés en plusieurs familles :

* la cuisson (pianos, cuisinières) ;
* le chauffage (chaudières et poêles, inserts) ;
* les accessoires (décors, conduits, grils …).

Les produits et les accessoires sont achetés à des partenaires et distribués aux clients.

## Les ventes

* L'essentiel des ventes provient d’une clientèle d'installateurs, de grossistes et de revendeurs.
* Cinq secteurs géographiques sont constitués et répartis sur les 6 commerciaux. Les secteurs sont : Sud Est – Sud Ouest – Nord Est – Nord Ouest – Centre. Les 6 commerciaux (techniciens vendeurs) sont chargés de prospecter les clients et de vendre dans ce réseau. Un commercial reste au magasin pour renseigner les clients.
* 20 % des ventes sont réalisées après consultation du site Internet ou grâce au site internet. Bien souvent, après avoir visité le site, les clients appellent ou se déplacent pour avoir des précisions par des télévendeurs ou des commerciaux.
* Les produits sont aussi vendus lors des expositions dans les foires et les salons de l’habitat.
* Les six commerciaux sont rétribués sur la base d’un fixe et d’une commission. Il existe un barème de commission en fonction du chiffre d’affaires.

# Processus et descriptif de l’activité

## Procédure actuelle de traitement des commandes et règlements clients

Les clients passent commande directement auprès du télévendeur, ou par l'intermédiaire des commerciaux.

Aucun contrôle n'est effectué a priori, et toutes les commandes sont donc systématiquement acceptées et saisies par les commerciaux. En cas d'article en rupture de stock, le commercial est chargé de prévenir le client par téléphone.

Les commandes sont ensuite préparées et livrées par le service expédition (les préparateurs travaillent avec le bon de commande et le retournent annoté en fonction du travail fait), puis les bons de livraison sont édités le soir, ainsi qu'une liste des reliquats (reste à livrer) de commande. Aucune procédure précise de contrôle des livraisons par rapport aux commandes n'est en place, chacun des intervenants étant censé vérifier son travail et les documents édités. C'est le directeur commercial qui établit les factures chaque matin.

Le responsable de la comptabilité est le seul habilité à recevoir et enregistrer les règlements clients (traitement quotidien), ainsi qu'à régler les problèmes éventuels liés au retards ou au non-paiement des factures. Il réalise un travail de relance des retardataires une fois par mois, parfois tous les deux mois.

**Schéma de processus initial**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qui ? **  **⇩Quand ?** | **SERVICE COMPTABILITE** | **DIRECTEUR COMMERCIAL** | **COMMERCIAUX** | **SERVICE LIVRAISON EXPEDITION** | **ACTEUR EXTERNE** |
| Chaque jour (J)  J+1 (matin)  J+1 (fin de journée) |  | **Prise de commandes**   * Saisir les commandes clients * Vérifier disponibilité   Complète Rupture | **Traitement livraisons**  - Valider les BL  - Éditer les reliquats  OU | a ET (b OU c)  a  c  b  **Préparations**   * Consulter le planning * Lancer la préparation de commandes   Complète Incomplète  ET | Client  Client  Resp. Achats  Client et  Transporteur |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qui ? **  **⇩Quand ?** | **SERVICE COMPTABILITE** | **DIRECTEUR COMMERCIAL** | **COMMERCIAUX** | **SERVICE LIVRAISON EXPEDITION** | **ACTEUR EXTERNE** |
| J+2  (matin)  J+2  **Contrôle comptable**   * Vérifier les écritures * Corriger erreurs d'imputation (mauvais compte client, erreur délai règlement, etc.)   Toujours  Quotidiennement  **Enregistrement des règlements**   * Saisir le règlement * Lettrer les comptes clients   Toujours  Fin de mois  (au mieux)  **Surveillance des délais**   * Éditer les échéanciers (retards) * Relancer les retardataires   Client Ok Retard paiement | **Facturation**   * Analyser les causes des reliquats * Facturation (déclenche la comptabilisation)   Toujours | ET |  |  | Client  Clients  Clients |

# Répartition des tâches et fonctions

L'entreprise utilise un progiciel de gestion intégré (PGI) qui lui permet de rassembler en une base unique toutes les informations utiles à la gestion de l'entreprise, et d'organiser le déroulement des processus, en définissant les étapes de travail lié aux commandes clients (jusqu'à leur règlement), et le rôle de chacun des acteurs lors de chaque phase du processus.

Comptes/mots de passe utilisateurs pour se connecter au PGI avec les différents rôles :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Utilisateur** | **Mot de passe** |
| **Administrateur** | … | … |
| **Responsable Comptable** | COMPTA | COMPTA |
| **Directeur Commercial** | RCOM | RCOM |
| **Responsable Achat** | RACHAT | RACHAT |
| **Commerciaux** | COM | COM |
| **Service livraison, expédition** | LIV | LIV |
| **Préparateurs** | PREP | PREP |
| **Comptable fournisseur** | COMPTAFR | COMPTAFR |
| **Comptable client** | COMPTACT | COMPTACT |

**Avertissement :** l'exercice d'activité de l'entreprise se déroule en 2013. La connexion au PGI doit se faire en 2013.

# Données et informations

## Modalités et conditions de règlement par tiers

## Fournisseurs

**Les principaux fournisseurs** sont payés par chèque comptant ou virement à 30 jours.

## Clients (modalités les plus fréquentes)

* Installateurs ⇨ délais négociés avec chaque client.
* Revendeurs et grossistes, centrales d’achats ⇨ règlement par virement à 30 jours fin de mois.
* Collectivités ⇨ règlement par mandat à 30 ou 60 jours nets.
* Clientèle de passage  ⇨ règlement comptant.

## Gestion des stocks

***Les stocks de marchandises*** sont évalués selon la méthode du CMP. La gestion des achats, le suivi et les réceptions de marchandises sont gérées directement à l’aide du logiciel. Un coefficient multiplicateur est appliqué sur le coût d’achat pour déterminer le prix de vente.

## Extraits de la base d'informations de gestion (PGI)

## Liste des commerciaux

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Code** | **Nom** | **Prénom** | **Établissement** | **Zone Com.** | **% Com.** | **Type com.** |
| 001 | BIDALLIER | ROMAIN | CB2C | CENTRE | 12 | Chiffre d'affaires |
| 002 | MAJMAR | VINCENT | CB2C | NORD EST | 12 | Chiffre d'affaires |
| 003 | VALENTIN | PIERRE | CB2C | NORD OUEST | 12 | Chiffre d'affaires |
| 004 | CHRISTOFOLI | PATRICIA | CB2C | SUD EST | 12 | Chiffre d'affaires |
| 005 | PAOLI | LAURA | CB2C | SUD OUEST | 12 | Chiffre d'affaires |
| 006 | PERLOFF | MICHEL | CB2C | SUR PLACE | 15 | Chiffre d'affaires |

## Liste des salariés

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Salarié** | **Civilité** | **Nom du salarié** | **Prénom** | **Date d'entrée** | **Date de Naissance** | **Horaire Mensuel** | **Situation de famille** |
| **0000000002** | MR | VIAL | Jacques | 01/04/2003 | 02/01/1961 | 152 |  |
| **0000000003** | MR | BRICOMIC | Jules | 01/02/2005 | 08/05/1964 | 152 |  |
| **0000000004** | MR | LAURENT | Patrick | 01/06/2006 | 20/07/1977 | 152 |  |
| **0000000005** | MLE | PERRIN | Jacques | 01/10/2008 | 14/12/1959 | 152 |  |
| **0000000006** | MR | FONTA | Gérald | 19/04/2005 | 01/01/1958 | 152 | MAR |
| **0000000007** | MR | DOCIN | Armelle | 19/02/2004 | 02/08/1950 | 152 | CEL |
| **0000000008** | MR | GONDROT | Pierrick | 19/04/2012 | 15/04/1979 |  |  |
| **0000000009** | MR | BIDALLIER | Romain | 19/04/2010 | 15/09/1978 | 152 | CON |
| **0000000010** | MR | MALMAR | Vincent | 15/05/2008 | 01/03/1980 | 152 | DIV |
| **0000000011** | MR | VALENTIN | Pierre | 19/05/2011 | 25/06/1985 | 152 |  |
| **0000000012** | MLE | CHRITOFOLI | Patricia | 21/04/2011 | 21/08/1989 | 152 | SEP |
| **0000000013** | MME | PAOLI | Laura | 23/01/2009 | 28/07/1980 | 152 | MAR |
| **0000000014** | MR | PERLOFF | Michel | 25/03/2010 | 05/02/1978 | 152 | CEL |

## Liste des clients

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Code** | **Raison sociale** | **Code postal** | **Ville** | **Zone commerciale** | **Etat du risque** |
| **1** | CALLIEZ | 38100 | GRENOBLE | SE |  |
| **11** | MAIRIE DE RENNES | 35000 | RENNES | NO |  |
| **12** | RÉGION ÎLE-DE-FRANCE | 75007 | PARIS | CE |  |
| **13** | LA BOITE A OUTILS | 38130 | ECHIROLLES | ISE |  |
| **3** | CHANTELLE | 34500 | BEZIERS | SO |  |
| **4** | CREBY | 69004 | LYON 4E ARDT | SE |  |
| **5** | DERBHASSY SARL | 66323 | NANTES | NO |  |
| **6** | JOURDAN | 38200 | VIENNE | ISE |  |
| **7** | LE MELEZIN | 57000 | METZ | NE |  |
| **8** | LE MERMOZ | 05100 | BRIANÇON | SE |  |
| **9** | MAIRIE DE LOMME | 59160 | LOMME | NE |  |

## Livre des procédures

**SERVICE COMPTABILITE**

**Fiche CPT1 - Service Comptabilité : traitement des factures clients**

*Chaque jour*

• Contrôler la bonne comptabilisation des factures (erreurs d'échéances, mauvaise affectation client, tarification non respectée, etc.) par comparaison de l'enregistrement comptable avec la facture, le bon de commande et le bon de livraison.

• Corriger les éventuelles erreurs d'imputation.

**Fiche CPT2 - Service Comptabilité : enregistrement des règlements**

*Chaque jour.*

• Réceptionner les règlements ; par chèque (courrier ou paiement sur place), par virement (consultation relevé de banque sur Internet), ou par mandat,

• Lettrer les comptes clients,

• Saisir les règlements au journal de banque SG.

**Fiche CPT3 - Service Comptabilité : surveillance des délais**

Si possible, chaque fin de mois :

• Contrôler les échéances en éditant la balance âgée,

• Relancer les retardataires.

**SERVICE COMMERCIAL**

**Fiche CC1 - Commercial : prise de commandes**

Enregistrer les bons de commande clients.

Cas d'articles en rupture de stock :

• forcer la commande (le reliquat sera géré au plus tôt),

• prévenir le client d'un reliquat de commande, par mail ou courrier,

• relever les références et le code fournisseur des articles manquants,

• faire le jour même une proposition d'achat de cet article, pour le responsable des achats.

**Fiche RC1 - Directeur commercial : facturation**

*Chaque matin.*

• Contrôler la chaîne BC – BL et les reliquats,

• Générer les factures.

**SERVICE EXPEDITIONS**

**Fiche RL1 - Responsable Expéditions : lancement des préparations**

*Chaque matin.*

• Consulter le planning des commandes,

• Consulter les disponibilités en stocks,

• Lancer le travail des préparateurs (réunion de lancement, pas de manipulation PGI).

**Fiche RL2 - Responsable Expéditions : traitement des livraisons**

*Chaque soir.*

• Valider les bons de livraison (à partir des bons de livraison annotés par les préparateurs),

• Éditer une liste des reliquats de livraison (« reste à livrer »).

En cas de surcharge du planning (préparation incomplète),

• modifier les dates de livraison prévues,

• avertir le commercial pour suite à donner (il devra avertir le client).