Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

CRDP Aquitaine

B.T.S. N.R.C. – Session 2009
Management et gestion d'activités commerciales

Corrigé à titre indicatif – ALTICLIC

Partie 1 : Évaluer le marché

1.1 Établir un diagnostic de ces deux segments de marché. Conclure.

	Opportunités	Menaces
Marché du bâtiment et de l'habitat	- Le plan de relance du gouvernement de décembre 08 prévoit le doublement du prêt à 0 % dans le neuf pour les ménages primo-accédants et une hausse de 100 000 logement sociaux.	Le marché du bâtiment est en chute libre : - 11,8 % pour les mises en chantier, - 18 % pour les permis. La baisse des mises en chantier est de 4,6 % pour les logements individuels à 67 174 unités et de 13,4 % sur un an à 203 654 unités. Concernant les logements collectifs, les mises en chantiers chutent de 21,1 % sur le trimestre à 38 895 unités et de 8,8 % sur un an à 164 462 unités.
Marché des collectivités	- Globalement en France, la commande publique représente 130 milliards d'euros annuels, dont près de 80 milliards par les collectivités territoriales. - Garantie de paiement, le Trésor Public étant le payeur.	- Marché soumis à la comptabilité publique (délais de paiement souvent très longs)

On peut en déduire que le segment « habitat » connait des difficultés malgré les aides prévues par l'État dans son plan de relance. Alticlic a intérêt à privilégier le développement d'un autre segment pour limiter le poids de l'habitat dans son activité.

Le segment des collectivités semble porteur. Les informations dont on dispose sur l'Essonne, au plan quantitatif, permettent de déceler un potentiel à exploiter :

- 196 communes,
- 1 022 établissements scolaires,
- 266 monuments historiques,
- 25 syndicats d'initiative et offices du tourisme.

Par ailleurs, les collectivités apparaissent comme une catégorie de clientèle solide financièrement.

1.2 Repérer les informations-clés pour la réussite d'une approche commerciale des collectivités locales.

Les informations-clés apparaissent à plusieurs niveaux :

- au niveau des intervenants multiples dans le processus d'achat et de prise de décision : maire, responsables de commission, personnel de mairie, secrétaires, …
- au niveau du planning particulier de la prise de décision : dates butoirs de vote des budgets, durée de l'élaboration des décisions, …
- au niveau de l'influence de la réglementation concernant les marchés publics qui ne concerne pas directement les prestations proposées par ALTICLIC mais qui peut exercer une influence sur l'état d'esprit des décideurs,
- au niveau du caractère « politique » des décisions d'achat qui s'inscrivent toujours dans le cadre d'une démarche de satisfaction des électeurs. « le décideur public a, dans ses priorités, la satisfaction de ses administrés ».

CRDP Aquitaine

Partie 2 : Préparer la prospection

2.1 Proposer l'organisation de l'opération de prospection à destination des collectivités :

- **identifier les étapes du processus et leurs objectifs,**
- **préciser pour chaque étape les informations à recueillir,**
- **déterminer les modes de contact les plus adaptés, y compris en termes de choix de prestataires,**
- **planifier les opérations.**

Étapes et dates	Objectifs de l'étape	Informations recueillies	Mode de contact du prospect et justification
Acquisition ou élaboration d'un fichier *Au + tard :* *15 janvier*	Avoir le fichier le mieux renseigné possible	Coordonnées du suspect Nom mairie Adresse postale Tél. E mail Taille commune Site Internet	
Qualification *Au + tôt :* *15 janvier* *Au + tard :* *28 février*	Avoir les informations "sensibles"	- Responsable des achats nous concernant : nom, coordonnées, fonction et permanences (jours de travail) de l'interlocuteur - Politique de communication de la commune - Projets en cours - Manifestations importantes	**Phoning** car Mise en œuvre rapide Coût faible Possibilité de qualifier le fichier (coordonnées des interlocuteurs, première évaluation du besoin)
E-mailing **ou** **Mailing** **ou** **Faxing** *Au + tôt :* *25 janvier* *Au + tard :* *5 mars*	- Obtenir une visite du site ou - Avoir une prise de contact par courrier électronique ou téléphonique	- Coordonnées d'un nouvel interlocuteur - Besoins définis	**E-mailing** car l'activité de l'entreprise s'y prête et en un clic le contact peut se rendre sur notre site, coût faible, référencement de notre adresse par le contact, le contact peut envoyer un message… ou **Mailing** car l'activité de l'entreprise s'y prête et adresses disponibles et fiables ou **Faxing** car cet outil est très utilisé par cette cible
Prise de rendez-vous *Au + tôt :* *25 janvier* *Au + tard :* *15 mars*	Obtenir un rendez-vous	- Responsable des achats nous concernant : nom, coordonnées, fonction et permanences (jours de travail) de l'interlocuteur - Politique de communication de la commune - Projets en cours - Manifestations importantes	**Phoning** ou **Face à face** : il est possible d'avoir un entretien en direct sinon l'observation peut permettre de qualifier davantage le prospect et d'obtenir plus facilement un rendez–vous
Entretiens *Au + tôt :* *26 janvier* *Au + tard :* *31 mars*	- Découvrir les besoins - Se faire connaître - Être dans les dossiers - Faire une proposition	Découvrir les besoins de l'interlocuteur, de la mairie, présent, futur, budget,	**Face à face**
Relances	Obtenir une commande	Suivi du dossier prospect pour qu'il évolue vers la signature.	**Multicanal (Phoning, publipostage, e-mailing, faxing, face à face)**
Signature des contrats			

Remarques :
Début janvier comme date de début de l'opération (date à laquelle le candidat est placé dans le cas) et le 31 mars comme date de fin de l'opération (date limite de vote du budget pour les collectivités) sont les seules dates butoirs imposées.

CRDP Aquitaine

Élaboration du diagramme de GANTT (exemple)

	Janvier			Février				Mars			
Acquisition fichiers											
Qualification											
E-mailing, mailing ou faxing											
Prise de rendez-vous											
Entretiens											
Relances											
Signature											

Toute représentation permettant de visualiser l'enchaînement des étapes est acceptable.

Partie 3 : Évaluer l'impact d'une nouvelle structure du portefeuille clients

3.1. Apprécier la trésorerie pour l'année 2008 en déterminant notamment le délai moyen de paiement des créances.

Trésorerie = Fonds de roulement – Besoin en fonds de roulement
= Trésorerie active – Trésorerie passive

Capitaux permanents = 46 680 + 26 725 + 67 995 = 141 400
Actifs stables = 118 780
FR = 141 400 – 118 780 = 22 620

BFR = 24 645 – (5 170 + 7 975) = 11 500

Trésorerie = 22 620 – 11 500 = **11 120 €**

Délai de paiement moyen des créances
= Créances x 360 / Chiffre d'affaires TTC
= 24 645 × 360 / 190 680 × 1,196
= 38,9 jours soit **39 jours**

L'activité de l'entreprise ne nécessite pas l'existence de stocks et de dettes fournisseurs.
La trésorerie est positive ; cependant elle pourrait être meilleure si les délais de paiement des créances étaient réduits.

3.2 Évaluer pour l'année 2009 les incidences des modifications structurelles du chiffre d'affaires sur la trésorerie. En tirer les conclusions pour votre activité commerciale.

Le chiffre d'affaires global de l'année 2009 s'élèvera à
190 680 × 1,3 × 1,196 = 296 469,26 €
Le fonds de roulement reste inchangé.

CRDP Aquitaine

Hypothèse 1

Type de clients	Chiffre d'affaires	Créances	
		Calcul	Montant
Collectivités	**88 940,77**	88 940,77 × 60 / 360	**14 823,46**
Monde de l'habitat	**118 587,70**	118 587,7 × 35 / 360	**11 529,35**
Entreprise et associations	**88 940,77**	88 940,77 × 35 / 360	**8 647,01**
	296 469,24		**34 999,82**

Le besoin en fonds de roulement est de 35 000 – 13 145 = 21 855
Le fonds de roulement est inchangé et s'élève à 22 620
La trésorerie est donc de 22 620 – 21 855 = **765 €**

Hypothèse 2

Type de clients	Chiffre d'affaires	Créances	
		Calcul	Montant
Collectivités	**148 234,63**	148 234,63 × 60 / 360	**24 705,77**
Monde de l'habitat	**88 940,77**	88 940,77 × 35 / 360	**8 647,01**
Entreprise et associations	**59 293,85**	59 293,85 × 35 / 360	**5 764,67**
	296 469,25		**39 117,45**

Le besoin en fonds de roulement est de 39 117 – 13 145 = 25 972
Le fonds de roulement est inchangé et s'élève à 22 620
La trésorerie est donc de 22 620 – 25 972 = **- 3 352 €**

Conclusion
Les nouvelles répartitions du portefeuille clients génèrent des baisses de trésoreries dues à des délais de paiement importants pour cette cible de clientèles. Plus leur part augmente plus les besoins en trésorerie sont importants.
Malgré ce constat financier, les deux hypothèses peuvent être envisagées.

Dans le cas de l'**hypothèse 1**, la cible des collectivités territoriales est développée. Par ailleurs, il faudra être vigilant dans les négociations auprès des autres clients (entreprises et monde de l'habitat) sur les délais de paiement afin d'améliorer la trésorerie.

Dans le cas de l'**hypothèse 2**, la trésorerie devient même négative.
Les collectivités territoriales ont des délais de paiement plus longs, difficilement négociables, mais elles règlent néanmoins leurs dettes.

CRDP Aquitaine

Partie 4 : Analyser la rémunération

4.1 À partir de quel chiffre d'affaires, ce système de rémunération est-il acceptable pour l'entreprise ?

Charges fixes

- Salaire fixe	1 150
- Charges sociales sur fixe	575
- Frais professionnels	210
Total charges fixes	1 935

Charges variables

- Commissions	0,02 CA
- Charges sociales sur commission	0,01 CA
Coût total	1 935 + 0,03 CA

CA à réaliser pour être rentable : 1 935 + 0,03 CA <= CA x 0,40
CA = 1 935,00 / (0,40 – 0,03) = 1 935,00 / 0,37 = **5 230 €**

4.2 Quel objectif monsieur Gervais doit-il vous fixer pour que le système soit rentable tout en vous faisant bénéficier de la prime ?

Charges fixes

- Salaire fixe	1 150
- Charges sociales sur fixe	575
- Prime	300
- Charges sociales sur prime	150
- Frais professionnels	210
Total charges fixes	2 385

Charges variables

- Commissions	0,02 CA
- Charges sociales sur commission	0,01 CA
Coût total	2 385 + 0,03 CA

CA à réaliser pour être rentable : 2 385 + 0,03 CA <= CA x 0,40
CA = 2 385,00 / (0,40 – 0,03) = 2 385,00 / 0,37 = **6 446 €**

4.3 Faut-il accepter le système de rémunération proposé par monsieur Gervais ?

- **En situation de rentabilité pour l'entreprise, si l'objectif n'est pas atteint (pas de prime)** : salaire brut = 1 150 + commission, soit : 1 254 € brut, ce qui est < SMIC

- **Si le commercial atteint l'objectif, alors : salaire brut = 1 571 €, soit un montant > SMIC.**

Le système de rémunération mis en place par monsieur Gervais ne peut être considéré comme acceptable que si le commercial réalise son objectif de CA. Il faut donc que monsieur Gervais revoie sa proposition car le système proposé ne garantit pas le SMIC, ce que la loi impose.
Il suffirait pour cela de relever le montant du fixe au niveau du SMIC (1 321 €), quitte à réduire légèrement le montant de la commission. Dans ce cas, l'objectif devra être supérieur.

Analyse globale de la rémunération :
- Le fixe offre la sécurité au vendeur ;
- Les efforts du commercial seront récompensés : c'est motivant ;
- Avec un tel système, l'entreprise peut orienter l'activité vers la réalisation de ses objectifs.

CRDP Aquitaine

Proposition de grille de notation – BTS NRC – Session 2009 - Épreuve E5 MGAC

ALTICLIC	POINTS	
Partie 1 : Évaluer le marché	**16**	
1.1. Établir un diagnostic de ces deux segments de marché. Conclure.	5 3	
1.2. Repérer les informations clés pour la réussite d'une approche commerciale des collectivités locales.	8	
Partie 2 : Préparer la prospection	**18**	
2.1 Proposer l'organisation de l'opération de prospection à destination des collectivités : - identifier les étapes du processus et leurs objectifs, - préciser pour chaque étape les informations à recueillir, - déterminer les modes de contact les plus adaptés, y compris en termes de choix de prestataires, - planifier les opérations.	3 + 3 5 4 3	
Partie 3 : Évaluer l'impact d'une nouvelle structure du portefeuille clients	**22**	
3.1. Apprécier la trésorerie pour l'année 2008 en déterminant notamment le délai moyen de paiement des créances.	4+ 2	
3.2. Évaluer pour l'année 2009 les incidences des modifications structurelles du chiffre d'affaires sur la trésorerie. En tirer les conclusions pour votre activité commerciale.	10 4	
Partie 4 : Analyser la rémunération	**19**	
4.1 À partir de quel chiffre d'affaires, ce système de rémunération est-il acceptable pour l'entreprise ?	4	
4.2 Quel objectif monsieur Gervais doit-il vous fixer pour que le système soit rentable tout en vous faisant bénéficier de la prime ?	5	
4.3 Faut-il accepter le système de rémunération proposé par monsieur Gervais ?	10	
FORME	**5**	
TOTAL	**80**	
NOTE SUR 20		

CRDP Aquitaine

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.