

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SECRÉTARIAT
Session 2007

Épreuve : activités professionnelles de synthèse

ÉLÉMENTS INDICATIFS DE CORRIGÉ

SUJET SAP ASSISTANCE

Ce dossier présente des éléments de corrigé à l'attention des correcteurs.

Plusieurs questions appellent des réponses rédigées de la part des candidats. Seules les idées clés sont proposées, de manière schématique, pour permettre une approche ouverte des réponses des candidats.

Ce document ne constitue donc pas un modèle.

NOTA : Il est rappelé que le nombre de points annoncés dans le sujet constitue un engagement à minima, incontournable, vis-à-vis des candidats. Le barème fourni respecte cette contrainte et doit s'appliquer à tous.

Dossiers	Pages	Barème
DOSSIER 1 : Optimiser l'accueil du client		
<ul style="list-style-type: none"> • Compléter le document préparatoire à l'argumentaire 		20 points
DOSSIER 2 : Traiter des devis.....		40 points
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter une demande de devis • Analyser un projet de devis en ligne • Compléter un tableau d'extraction de données 		25 points 7 points 8 points
DOSSIER 3 : Traiter un dommage		20 points
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un courrier 		20 points
DOSSIER 4 : Suivre les opérations d'achats, de ventes et de trésorerie		20 points
<ul style="list-style-type: none"> • Comptabiliser les documents commerciaux..... • Comptabiliser les opérations de trésorerie • Mettre en forme le bordereau 		11 points 7 points 2 points
TOTAL		100 points

DOCUMENT PRÉPARATOIRE	
COMMENT INFORMER LE CLIENT SUR LE DISPOSITIF D'AIDE À LA PERSONNE ?	
1 – Quelles sont les prestations offertes par SAP Assistance ?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>ménage, repassage</i> - <i>travaux de jardinage, bricolage</i> - <i>garde d'enfants</i> - <i>aide à la mobilité</i> - <i>aide à la personne</i> <p style="text-align: center;">1 point par idée</p>
2 – Quels avantages offre ce dispositif d'aide à la personne au niveau financier et administratif ?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>défiscalisation fiscale de 50 % des dépenses</i> - <i>TVA à 5.5 % sur les prestations facturées</i> - <i>Aucune démarche administrative à effectuer (pas d'embauche de salarié)</i> <p style="text-align: center;">2 points par idée</p>
3 – Quels sont les modes de règlement possibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>chèque emploi service universel pré-financé</i> - <i>chèque bancaire ou postal</i> - <i>virement bancaire ou postal</i> - <i>espèces</i> <p style="text-align: center;">2 points pour le CESU pré-financé 1 point pour les moyens de paiement</p>
4 – Comment obtenir le CESU pré-financé ?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>employeur privé ou public</i> - <i>comité d'entreprise</i> <p style="text-align: center;">1 point par idée</p>
5 – Quel avantage financier offre le CESU pré-financé ?	<ul style="list-style-type: none"> - <i>il est acheté par un salarié pour un montant inférieur à sa valeur nominale.</i> <p style="text-align: center;">2 points ou 0</p>

0 ou 2

CLIENT *Madame DAJAINT*Adresse : *4 rond point des Chênes*CP – VILLE : *64150 MOURENX*

Orthez, le 15 juin 2007

1

1

DEVIS n° 36/07
Formule garde d'enfants

OBJET DU PRÉSENT DEVIS

Le présent devis a pour objet la garde à domicile occasionnelle de vos enfants.

NOM	PRÉNOM	ÂGE
DAJAINT	Louis	7 ans
DAJAINT	Marion	3 ans

1/ligne
sinon 0

NATURE DES PRESTATIONS *

- Proposer des activités adaptées aux compétences, à l'âge et aux goûts de l'enfant.
- Assurer des soins d'hygiène simples.
- Préparer les repas en tenant compte de leurs besoins et des règles de diététique infantile.
- Assurer tous les travaux de remise en ordre des pièces, des locaux, du matériel utilisé pour la toilette, les repas et les différentes activités.
- Assurer le transport entre l'école et le domicile à partir de heures.
- Accompagner l'enfant à ses activités de sport et de loisirs de h à h
- Coucher l'enfant pour la sieste, pour la nuit et surveiller son sommeil.

1/case

DATE ET LIEU DE L'INTERVENTION

DATES	HEURES	LIEU
23/06/07	15 h à 19 h	Domicile client
24/06/07	11 h à 15 h	Domicile client

1/ligne
sinon 0

MATÉRIEL ET PRODUIT

Le présent contrat comprend **uniquement la mise à disposition** de notre personnel, vous devrez tenir à sa disposition le matériel et les produits nécessaires à l'application des tâches à effectuer.

* Cocher les cases correspondantes

LE PERSONNEL

Le personnel mis en place est compétent pour les prestations définies. Il reste sous la responsabilité de SAP Assistance pendant les prestations assurées au domicile du client.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les travaux sont exécutés sous la responsabilité de la société SAP Assistance assurée par une « responsabilité civile » couvrant les dommages corporels ou matériels qui pourraient être occasionnés par nos agents. Cependant, la société SAP Assistance ne peut, en aucune façon, être tenue responsable des dégâts qui sont le fait de la défektivité de la chose du client. Sous peine de nullité, toute réclamation portant sur un dommage devra être signalée dans un délai de 48 h suivant l'exécution des prestations. Le remboursement des biens endommagés ne pourra s'effectuer que sur présentation d'un justificatif de sa valeur d'origine. Un taux de vétusté de 10 % par an de la valeur d'origine est systématiquement appliqué.

ENGAGEMENT CLIENT

Pendant la durée d'exécution du contrat conclu entre les parties et six mois après sa cessation, le **client s'interdit d'engager ou de faire travailler** directement, ou par personne interposée, pour son propre compte ou pour celui d'un tiers, **quelque personne que ce soit ayant participé à un titre quelconque à l'exécution de la prestation.** En cas de manquement à cette obligation, le prestataire sera en droit de réclamer au client des dommages et intérêts pour le préjudice subi qui ne sera être en tout état de cause inférieur à six fois le dernier brut mensuel de ladite personne du prestataire.

DÉFISCALISATION

Chaque année, courant janvier, nous vous ferons parvenir votre attestation fiscale faisant foi auprès de l'administration. La défiscalisation correspond à 50 % du montant total des prestations de l'année passée acquitté au 31 décembre (au-delà, la somme restant à solder est reportée sur l'année suivante). Vous devez reporter ce montant sur votre déclaration de revenus au chapitre « charge ouvrant droit à réduction d'impôts - ligne « emploi d'un salarié à domicile ». Le droit à cette réduction porte d'après la dernière loi en vigueur sur un plafond de 10 000 € de dépense annuelle (sauf pour les prestations d'hommes toutes mains plafondà 480 €/an).

MONTANT DES PRESTATIONS Toute heure commencée est due

DÉSIGNATION	Quantité	Montant TTC	
<i>Garde enfants</i>	<i>8 h</i>	<i>136,00</i>	1
<i>Majoration heures du dimanche</i>	<i>4 h</i>	<i>17,00</i>	2
<i>Frais de déplacement (42 kms)</i>	<i>42kmsX2X0,8</i>	<i>67,20</i>	3
<i>Frais de facturation</i>	<i>1</i>	<i>1,19</i>	3
TOTAL TTC		221,39 €	1
COÛT DE REVIENT DES PRESTATIONS APRES DÉFISCALISATION :		110,70 €	2

RÉGLEMENT

Nos factures sont réglées au comptant par le moyen prévu dans nos conditions de vente.

Pour acceptation, veuillez nous retourner un exemplaire du présent devis signé, avec mention
« **Bon pour accord devis N° 36/07** » dès réception du document

LE CLIENT

SAP Assistance

Date limite de validité du présent devis : 15/07/2007

DEVIS EN LIGNE PRESTATIONS À DOMICILE	Opérations effectuées		Table(s) utilisée(s)
	Champs renseignés	Champs consultés	
DATE <input type="text"/>	X		DEVIS
INTITULÉ PRESTATION <input type="text"/>		X	PRESTATIONS
TARIF HORAIRE <input type="text"/>		X	PRESTATIONS
NBRE HEURES <input type="text"/>	X		DEVIS
PRIX TTC avant réduction d'impôts <input type="text"/>		X	DEVIS + PRESTATIONS
PRIX TTC après réduction d'impôts <input type="text"/>		X	DEVIS + PRESTATIONS
DEVIS ACCEPTÉ <input type="checkbox"/>	X		DEVIS
Vous êtes déjà client			
N° IDENTIFIANT <input type="text"/>		X	CLIENTS
VOTRE MOT DE PASSE <input type="text"/>		X	CLIENTS
Vous n'êtes pas client			
NOM <input type="text"/>	X		CLIENTS
PRÉNOM <input type="text"/>	X		CLIENTS
ADRESSE <input type="text"/>	X		CLIENTS
CP <input type="text"/>	X		CLIENTS
VILLE <input type="text"/>	X		CLIENTS
E-MAIL <input type="text"/> Un N° d'identifiant vous sera communiqué par mèl	X		CLIENTS

Les 2 premières lignes ne sont évaluées
car données dans le sujet

0,5 par ligne sinon 0
+ 1 point si utilisation des tables
DEVIS et PRESTATIONS pour les
champs calculés Prix TTC

Tableau d'analyse de l'extraction de données

Opérations	Table(s) Source(s)	Critères de sélection	Champ de jointure	Champ(s) projeté(s)	Requête résultat
Sélection	DEVIS <input type="text" value="0,5"/>	DEVIS ACCEPTÉ = Oui ET Date=15/06/2007	<input type="text" value="0,5"/> <input type="text" value="0,5"/>		R1
	PRESTATIONS <input type="text" value="0,5"/>	INTITULÉ PRESTATION = Aide à la personne	<input type="text" value="0,5"/>		R2
Jointure	<input type="text" value="0,5"/> R1 R2		<input type="text" value="0,5"/> CODE PRESTATION		R3
	<input type="text" value="0,5"/> R3 <input type="text" value="0,5"/> CLIENTS		N°IDENTIFIANT <input type="text" value="0,5"/>		R4
Projection	<input type="text" value="0,5"/> R4			NOM PRENOM ADRESSE CP VILLE E-Mail <input type="text" value="1 ou 0"/>	Liste des clients qui ont accepté un devis pour une prestation d'aide à la personne <input type="text" value="1"/>

CORRIGÉ DOSSIER 3 /20 points

1

Madame Marguerite ESCABON
12 rue de la Mairie

64300 LOUBIENG

Orthez, le 15 juin 2007

0.5

Objet :

Domage du 12/06

1

Madame,

0.5

1

Nous avons **pris connaissance de votre courrier** relatif au **dommage matériel** que vous avez subi lors d'une intervention d'un de nos agents.

Nous tenons tout d'abord à vous **présenter nos excuses pour cet incident.**

2

1

Conformément aux **dispositions générales de nos conditions de vente**, il vous appartient de nous **adresser le justificatif de la valeur d'origine de votre téléviseur.** Le montant du remboursement tiendra compte du **taux de vétusté de 10 % par an de la valeur d'origine** du bien.

1

1

Dès réception de ce justificatif, nous **transmettrons votre dossier à notre assureur** qui traitera au plus vite votre affaire.

2

Nous **ferons le maximum pour qu'un tel incident ne se reproduise plus.**

1

Veillez croire, Madame, en nos sentiments dévoués.

1

Le Responsable
G. CAZÉRAD

1

Orthographe / 3 points :

0 ou 1 faute : 3 points
2 fautes : 2 points
3 fautes : 1 point
plus de 3 fautes : 0

Syntaxe /3 points

1 maladresse : 2 points
2 maladresses : 1 point
3 et + : 0

CORRIGÉ DOSSIER 4 20 points

ANNEXE E

BORDEREAU de SAISIE COMPTABLE					Année :	2007			
JOURN	Jour	Mois	N° de compte	Libellé de l'opération	N° de pièce	Débit		Crédit	
HAI	04	06	2182000	Renault Automobiles Orthésiennes	104415	9 029	80		
			6061000			13	38		
			4456200			1 769	84		
			4456600			2	62		
			404REAO					10 815	64
VTP	05	06	411ADUJ	Albert DUJARDIN	FC 20 070 613	58	30		
			7061000					54	12
			7085000					1	-
			4457110					2	98
			4457120					-	20
BQA	06	06	5116000	Remise encaiss. CESU	5129426	56	-		
			411ADUJ	Albert Dujardin				58	30
			5311000	caisse		2	30		
BQB	15	06	6278000	Décompte CRCESU	5129426	4	65		
			4456600	Albert Dujardin		-	92		
			5121000			50	43		
			5116000					56	-
BQB	15	06	401EDFP	EDF		2 310	-		
			5121000					2 310	-
TOTAUX						13 295	94	13 295	94

BARÈME DOSSIER 4 – 20 points MODIFIÉ

Mise en forme du bordereau 2 points

- Codes journaux/dates **1 point**
1 erreur/1 manquant : 0,5 point
+ d'1 erreur/1 manquant : 0 point

- Libellé et n° de pièces **1 point**
1 erreur/1 manquant : 0,5 point
+ d'1 erreur/1 manquant : 0 point

Le plan de comptes est réduit. Une consigne de travail précise qu'il faut impérativement le respecter. Une seule tolérance relative au respect du plan de comptes est admise pour l'ensemble du bordereau. Il sera appliqué 0 à l'écriture au-delà de cette tolérance. Toute écriture non équilibrée : 0 point pour l'écriture.

Facture Renault Automobiles Orthésiennes 4 points

Si l'achat n'est pas comptabilisé en classe 2 : 0 point

Compte d'immobilisation (carburant imputé en immobilisation : toléré) + compte fournisseur d'immobilisation : 1 point (ou 2 points : tolérance carburant)
Compte de carburant : 1 point
Compte de TVA déductible sur immobilisations : 1 point (ou 2 points si carburant en immo)
Compte de TVA déductible sur ABS : 1 point
Pas de point si uniquement compte fournisseur correct

Facture Albert Dujardin 4 points

Totalité du HT en 7061000 : 2 points
Un seul compte de TVA : 2 points
Si les erreurs se cumulent : 0 point

Remise à l'encaissement des chèques CESU 4 points

Aucune erreur n'est admise (l'écriture type est donnée dans la fiche de procédure)

2 écritures possibles : 2 points par écriture (2 ou 0)
D 5116 pour 56.00
C 411ADUJ pour 56.00
et
D 531100 pour 2.80 ou 2.30.....}..... écriture dans le journal de caisse
C 411ADUJ pour 2.80 ou 2.30 }

Encaissement des chèques CESU 4 points

1 point pour avoir débité le compte 5121000 pour 56,00 ou 50,43
2 points pour avoir constaté les services bancaires (1 point si absence de TVA)
2 points si le 5116000 n'est pas soldé mais les comptes banque et services bancaires débités

Prélèvement EDF 2 points

Aucune erreur n'est admise