ministère Éducation nationale

EFI CAB 1
Repère à reporter sur la copie

SESSION 2010

CAPLP
CONCOURS INTERNE
ET CAER

Section : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET BUREAUTIQUE

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Durée : 4 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumériaue ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.
L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : *Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.*

Tournez la page S.V.P.

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS :

Texte du sujet ..... 5 pages
Annexes numérotées de 1 à 13 ..... 14 pages

ACCUEIL NEGOCE

543 boulevard Henri Martin
33000 BORDEAUX
☎ 05 57 97 53 31 🗋 05 56 50 42 53 accueil-negoce@orange.fr

LE GROUPE

ACCUEIL NÉGOCE est un groupe indépendant à actionnariat familial implanté dans de nombreuses villes de France. Son activité est le négoce de matériaux destinés aux professionnels du bâtiment.
Le siège administratif est situé à Bordeaux ; des agences et un site Internet permettent aux clients de se renseigner sur les diverses activités et les produits commercialisés : www.accueil-negoce.com.

ACTIVITÉ

Le groupe est organisé en deux grandes activités :

- l'une dédiée au marché du bois, des panneaux, de la couverture et des produits de second œuvre : la commercialisation est assurée par six enseignes ;
- l'autre au marché du chauffage, du sanitaire, de la climatisation, des énergies nouvelles : trois enseignes commerciales sont présentes sur ce marché.

Sa clientèle est principalement constituée d'entreprises du bâtiment (menuisiers, charpentiers, plombiers, chauffagistes…) qui interviennent dans la construction ou la rénovation de l'habitat individuel ou collectif.
Le grand public ne représente que 15 % du chiffre d'affaires.

La société ACCUEIL NÉGOCE est l'un des tout premiers réseaux indépendants de distribution dans les deux activités. Sa stratégie consiste à se développer tant par croissance interne que par croissance externe : développement de nouveaux marchés, création de sites de vente, reprise de distributeurs indépendants. Le regroupement avec d'autres sociétés spécialisées dans la distribution de chauffage et sanitaire illustre la volonté du groupe ACCUEIL NÉGOCE de renforcer sa présence sur ce marché.

MISSION

Dans le cadre de l'évolution du groupe, le directeur général adjoint, monsieur Vincent DEMARCHE, doit gérer des dossiers dans des domaines très variés : juridiques, économiques et administratifs. Vous êtes chargé(e) de l'assister dans les travaux qu'il vous confie.

Tournez la page S.V.P.

ACCUEIL NÉGOCE
SAS au capital de 2 000 000 €
41 collaborateurs

BRANCHE
BOIS ET PANNEAUX

- Distribution de bois, panneaux, dérivés de bois, plaques de plâtre, isolation
- Usinage et transformation de bois et panneaux
- Fabrication de charpentes industrielles et traditionnelles

ACCUEIL NÉGOCE
BOIS (ANB)
CA : 114 millions €
6 enseignes
18 agences
430 collaborateurs

MONEY
DISTRIBUTION
BOIS & PANNEAUX

DOUET
DISTRIBUTION
BOIS & PANNEAUX

LETOUZE
DISTRIBUTION
BOIS & PANNEAUX

BDR
DISTRIBUTION
BOIS & PANNEAUX

SMI
DISTRIBUTION
BOIS & PANNEAUX

S LLAGE
BOIS & PANNEAUX

BRANCHE
CHAUFFAGE ET SANITAIRE

- Distribution de chauffage, sanitaire, robinetterie, climatisation électricité, énergies nouvelles
- Distribution de pièces détachées thermie et froid

ACCUEIL NÉGOCE
CHAUFFAGE & SANITAIRE (ANCS)
CA : 130 millions €
3 enseignes
34 agences
395 collaborateurs

COBATRI
DISTRIBUTION
CHAUFFAGE - SANITAIRE

DELATOUR
DISTRIBUTION
CHAUFFAGE-CLIMATISATION

COSSET-MD
PIÈCES DÉTACHÉES
CHAUFFAGE-CLIMATISATION

DOSSIER 1 : DROIT - ÉCONOMIE

DROIT

La reprise de l'entreprise Sillage, appartenant initialement à André Sillage, vient d'être réalisée auprès d'ACCUEIL NÉGOCE. L'intégralité de son fonds de commerce a été cédée à ACCUEIL NÉGOCE. L'entreprise Sillage, bien connue dans toute la région Sud-Ouest, jouit d'une bonne notoriété auprès du public.

André Sillage se consacre désormais à la fabrication de meubles traditionnels régionaux. Il distribue ses meubles dans toute la région sous son nom avec un certain succès. Il avait également créé un logo, tel qu'il apparaît sur les documents commerciaux utilisés depuis le rachat de l'entreprise par ACCUEIL NÉGOCE. Il souhaite donc continuer à l'utiliser pour commercialiser ses nouveaux produits.

Monsieur Demarche, au nom d'ACCUEIL NÉGOCE, lui a déjà fait part de son désaccord quant à l'exploitation commerciale de ce nom et de ce logo. André Sillage lui a répondu qu'il est libre d'utiliser ce nom, puisque c'est son patronyme.

Monsieur Demarche a prévu une réunion avec André Sillage, pour évoquer le problème qui les oppose. Le directeur adjoint vous remet une documentation (annexes 1, 2, 3, 4) et vous demande d'y trouver des éléments juridiques permettant d'éclairer ce différend.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. Indiquez sous forme de note et de façon argumentée, si les positions de M. Demarche sont fondées en droit en dégageant les règles relatives à l'usage du nom patronymique et des logos dans le cadre d'une activité commerciale.

ÉCONOMIE

Les aides de l'État en faveur de la mise en place d'appareils de chauffage fonctionnant avec des énergies renouvelables favorisent les entreprises de ce secteur d'activité.

Or, la réglementation européenne interdit les aides qui induisent des discriminations entre les différents intervenants économiques nationaux ou internationaux.

Vous disposez d'une documentation (annexes 5, 6, 7) que vous avez collectée.

TRAVAIL À FAIRE :

1.2. Analysez, dans un développement structuré, la compatibilité des aides de l'État dans le domaine des économies d'énergie avec la réglementation européenne en matière de concurrence et présentez les conséquences de ces politiques sur les différents acteurs économiques.

Tournez la page S.V.P.

DOSSIER 2 : ORGANISATION

SITE INTERNET

Le site Internet de la principale enseigne commerciale d'ANCS, COBATRI, doit être restructuré. Actuellement, la page d'accueil comporte une présentation du directeur général ainsi que des onglets pour accéder à différentes rubriques. Monsieur DEMARCHE souhaiterait ajouter une page indiquant les principales aides incitatives aux économies d'énergie mises en place par l'État (annexe 7). Ces aides seraient présentées par un résumé de 2 lignes ainsi qu'un lien pour lire l'article complet.
Vous disposez du plan du site (annexe 8).

TRAVAIL À FAIRE :

2.1. Indiquez l'emplacement de cette nouvelle page dans l'arborescence du site et justifiez votre choix.
2.2. Présentez la nouvelle page du site cobatri.com.

ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION DES SALARIÉS

Dans le cadre de la gestion des ressources humaines, le groupe ACCUEIL NÉGOCE attache une grande importance à l'entretien annuel d'évaluation de ses salariés.

L'échange entre le responsable hiérarchique et le collaborateur permet de dresser le bilan d'une année de travail, de fixer les orientations et les objectifs de l'année à venir. Il est aussi essentiel de détecter les potentiels des collaborateurs, leur capacité à évoluer, leur mobilité géographique et les éventuels besoins en formation. Les difficultés relevées doivent donner lieu à une action planifiée pour développer les compétences, améliorer la performance et favoriser la progression de chaque membre du personnel.

Chaque directeur d'agence mène l'entretien des salariés à l'aide d'un imprimé destiné à évaluer le personnel. Ce document est ensuite transmis à la direction générale d'ACCUEIL NÉGOCE puis consulté par le directeur général adjoint et le responsable des ressources humaines. Une copie est remise au salarié et une autre est classée dans son dossier au niveau de chaque agence afin de déterminer si les objectifs ont été atteints lors du prochain entretien.

Monsieur DEMARCHE souhaite simplifier le document existant et soumettre, lors de la prochaine réunion d'encadrement, un nouveau support aux cadres responsables de ces bilans.

Cet imprimé, commun à l'ensemble du groupe, sera également présenté aux directeurs d'agence lors de la prochaine journée de formation aux entretiens individuels.

Vous disposez d'instructions de travail données par monsieur DEMARCHE (annexe 9).

TRAVAIL À FAIRE :

2.3. Présentez l'imprimé support de l'entretien annuel d'évaluation des salariés non cadres.

2.4. Rédigez la note présentant les objectifs et les modalités administratives liées à l'entretien d'évaluation, à l'intention des directeurs d'agence.

DOSSIER 3 : GESTION ET COMMUNICATION

GESTION

Le groupe ACCUEIL NÉGOCE utilise actuellement pour sa téléphonie les services de trois fournisseurs couvrant l'ensemble de ses sites. Pour l'instant, seul le fournisseur n° 1 prend en charge les appels internationaux.

Une étude de l'existant a été réalisée (annexe 10). Une enseigne est représentée par des agences implantées dans plusieurs villes.
Monsieur DEMARCHE souhaiterait centraliser tous les appels téléphoniques vers un seul opérateur et réduire les coûts liés à ce poste budgétaire sans que la qualité des communications en soit affectée. Le choix d'un dégroupage partiel a été retenu ; dans ce cas, les coûts d'abonnement restent identiques.

Un appel d'offres a été lancé auprès des trois fournisseurs de la société pour une téléphonie convertible IP (Internet Protocol). Vous avez à votre disposition :

- un article extrait du site guidescomparatifs.com concernant la Voix sur IP (annexe 11) ;
- les propositions des trois fournisseurs (annexe 12) ;
- le résultat de recherches internet sur la qualité des services proposés par des opérateurs de téléphonie (annexe 13).

Dans l'avenir, d'autres propositions pourraient intervenir et il semble judicieux d'envisager de créer un outil sur informatique qui pourra être réutilisé pour le calcul des coûts d'une part et le suivi fin des consommations d'autre part.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1. Calculez le coût total de la proposition du fournisseur n° 1 dans un tableau mensuel prévisionnel que vous concevez par enseigne et par famille d'appel pour le groupe ACCUEIL NÉGOCE, en prenant comme base le mois de janvier 2010.

3.2. Les calculs seront informatisés à l'aide d'un tableur. Présentez la feuille de calcul correspondante.

3.3 Présentez dans une note de synthèse à monsieur DEMARCHE l'offre qui vous paraît la plus adaptée aux besoins du groupe, sachant que le coût total pour le fournisseur n° 2 serait de 19 979,80 € et pour le fournisseur n° 3 de 17 837,27 €.

COMMUNICATION

Vous devez informer le fournisseur choisi que sa proposition a été retenue. Monsieur DEMARCHE souhaiterait un calendrier de mise en service de la téléphonie. La mise en place du nouveau contrat voix sortante doit être effectuée dans les trois mois, pour une application à la fin de l'année.

TRAVAIL À FAIRE :

3.4. Rédigez et présentez le courrier destiné au fournisseur sélectionné.

ANNEXE 1

Extraits du Code de la Propriété Intellectuelle.

Art L111-1 (alinéas 1 et 2)
L'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous.
Ce droit comporte des attributs d'ordre intellectuel et moral ainsi que des attributs d'ordre patrimonial (...).

Art L123-1
L'auteur jouit, sa vie durant, du droit exclusif d'exploiter son oeuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire.
Au décès de l'auteur, ce droit persiste au bénéfice de ses ayants droit pendant l'année civile en cours et les cinquante années qui suivent. Toutefois pour les compositions musicales avec ou sans paroles, cette durée est de soixante-dix années.

Art L131-3 (alinéa 1)
La transmission des droits de l'auteur est subordonnée à la condition que chacun des droits cédés fasse l'objet d'une mention distincte dans l'acte de cession et que le domaine d'exploitation des droits cédés soit délimité quant à son étendue et à sa destination, quant au lieu et quant à la durée.
(...)

ANNEXE 2

Extraits du Code de la Propriété Intellectuelle.

Art L711-1
La marque de fabrique, de commerce ou de service est un signe susceptible de représentation graphique servant à distinguer les produits ou services d'une personne physique ou morale.
Peuvent notamment constituer un tel signe :

a) les dénominations sous toutes les formes telles que : mots, assemblages de mots, noms patronymiques et géographiques, pseudonymes, lettres, chiffres, sigles ;
b) les signes sonores tels que : sons, phrases musicales ;
c) les signes figuratifs tels que : dessins, étiquettes, cachets, lisières, reliefs, hologrammes, logos, images de synthèse, les formes, notamment celles du produit ou de son conditionnement ou celles caractérisant un service ; les dispositions, combinaisons ou nuances de couleurs.

ANNEXE 3

Paris 27 Mai 1981
Société à responsabilité limitée. Intérim Nation contre Société Perse

1. Un emblème ou logo, comportant sept flèches blanches rayonnant autour d'un gros point central sombre, sans être rattachées à lui et disposées en rose des vents, la flèche initialement partie pour le nord-est se repliant en zig-zag, puis repartant comme si elle était une huitième flèche en définitive orientée droit vers l'est, constitue une œuvre originale, protégeable en application de la loi de 1957.
2. L'emblème ainsi protégé est indisponible et ne peut faire l'objet d'un dépôt par un tiers.

Annales de la Propriété Industrielle, Artistique et Littéraire, 1981. I page 76

ANNEXE 4

Validité d'une marque constituée d'un nom patronymique

L'utilisation d'un nom patronymique en tant que marque, dénomination sociale ou enseigne est de nos jours très fréquente. Elle est cependant à l'origine de nombreux litiges comme le montre une jurisprudence abondante dans laquelle vient s'inscrire l'arrêt Elizabeth Emanuel de la Cour de Justice des Communautés Européennes (CJCE) du 30/03/2006.

1- Faits

Mme Emanuel, célèbre créatrice de mode anglaise, a cédé son entreprise de création et de commercialisation de vêtements dénommée « Elizabeth Emanuel », ainsi que les actifs qui y étaient attachés dont la marque ELIZABETH EMANUEL enregistrée en 1997.

Mme Emanuel a par la suite déposé une demande en déchéance à l'encontre de la marque cédée et s'est opposée à l'enregistrement d'une nouvelle marque ELIZABETH EMANUEL. Elle estimait en effet que le public était victime d'une confusion et d'une tromperie, dans la mesure où elle n'était plus la créatrice des vêtements.

Ces demandes ont été rejetées en 1ère instance au motif que la tromperie et la confusion étaient le résultat inévitable de la cession de l'entreprise et de la clientèle attachée au nom patronymique.

2- Arrêt du 30/03/2006

Des questions préjudicielles ont été adressées à la CJCE lors du recours, portant sur les conditions requises pour qu'une marque soit refusée à l'enregistrement ou déchue pour déceptivité au sens de l'article 3, paragraphe 1, de la directive 89/104, lorsque cette marque correspond au nom du créateur premier des produits et que la clientèle attachée à cette marque a été cédée avec l'entreprise.

La CJCE rappelle tout d'abord qu'en vertu de l'article 2 de la Directive communautaire 89/104, un nom patronymique constitue une marque valable puisqu'il permet de distinguer les produits et services d'une société de ceux de ses concurrents (fonction d'origine de la marque).

La Cour considère en l'espèce que la marque ELIZABETH EMANUEL n'est pas à elle seule « de nature à tromper le public sur la nature, la qualité ou la provenance » des vêtements en cause, même si le consommateur est conduit à croire que la créatrice de mode participe toujours à la conception des vêtements. En effet, la société titulaire de la marque reste garante de la qualité des produits.

La CJCE apporte toutefois un tempérament à son affirmation en précisant qu'il appartient au juge national de vérifier qu'il n'existe pas une volonté de la part de l'entreprise titulaire de la marque Elizabeth Emanuel de faire croire au consommateur que la créatrice participe toujours à la conception des vêtements. Cette volonté constituerait alors une manoeuvre dolosive, qui ne pourrait cependant pas faire échec à l'enregistrement de la marque ELIZABETH EMANUEL en raison de sa nature.

La CJCE affirme en conclusion qu'une marque correspondant au nom du créateur premier des produits ne peut être pour cette seule raison refusée à l'enregistrement ou faire l'objet d'une déchéance au motif qu'elle induirait le public en erreur et ce d'autant plus que la clientèle attachée à la marque a été cédée avec l'entreprise fabriquant les produits revêtus de cette marque.

Cet arrêt met en évidence les difficultés que peut entraîner l'utilisation d'un nom patronymique dans la vie des affaires. Il va dans le sens d'une certaine sécurité juridique et fait ainsi suite à l'arrêt Inès de la Fressange rendu par la Cour de Cassation le 31 janvier 2006.

Source : Cabinet Chaillot Conseil en Propriété industrielle français et européen (Brevet, Marque, Dessin, Nom Domaine)

ANNEXE 5

Enquête mensuelle de conjoncture dans le bâtiment
Extraits d'INSEE CONJONCTURE juin 2009 n° 167

Principaux résultats de l'enquête
Selon les entrepreneurs interrogés en juin 2009 la conjoncture reste morose dans le secteur du bâtiment. L'indicateur synthétique du climat des affaires se maintient à 92 pour le troisième mois consécutif. La contraction de l'activité s'est accentuée sur la période récente et, au vu des perspectives des entrepreneurs, elle se poursuivrait au cours des trois prochains mois.
Les chefs d'entreprises sont moins nombreux qu'en mai à juger leur carnet de commandes inférieur à la normale. Toutefois, le taux d'utilisation des capacités de production diminue encore légèrement. Selon les entrepreneurs, les effectifs ont de nouveau diminué sensiblement sur la période récente ; la contraction de l'emploi se poursuivrait au même rythme au cours des trois prochains mois.
Carnets de commandes et perspectives générales
Dans le gros œuvre, les entrepreneurs sont encore un peu plus nombreux qu'en mai à juger leur carnet de commandes inférieur à la normale. Ils sont moins pessimistes dans le second œuvre. En juin 2009, les carnets de commandes permettent d'assurer 5,6 mois d'emploi à temps plein des effectifs, contre 6,7 mois il y a un an. L'emploi s'est contracté sur la période récente dans le gros œuvre et dans le second œuvre ; la contraction se poursuivrait au même rythme au cours des trois prochains mois.

ANNEXE 6

Réforme de la réglementation européenne en matière d'aides d'État sur la période 2005-2009
Extrait du site http://www.aides-entreprises.fr

Pourquoi une réglementation européenne en matière d'aides d'État ?
Le Traité fondateur de l'Union européenne (Traité CE) contraint les gouvernements des États membres à une interdiction généralisée des aides publiques qu'ils peuvent proposer à certains acteurs économiques. Dans la pratique, toutefois, l'intervention des gouvernements s'avère nécessaire pour permettre à leur économie de fonctionner de manière normale et équitable. Le Traité laisse donc aux États membres la possibilité d'attribuer des aides d'État dans certains cas. Les règles fondamentales du Traité ont donc été complétées par une série d'actes législatifs qui autorisent les exemptions et la Commission européenne, qui détient d'importants pouvoirs d'enquête et de décision concernant les aides d'État, a établi un système de règles contraignantes pour les États qui souhaitent mettre en place de telles exemptions.
La Commission européenne, à travers la DG* Concurrence, a lancé le 13 juillet 2005 un Plan d'action pour la réforme des aides d'État, dont la mise en place s'étend sur la période 2005-2009, avec pour objectifs de moderniser les règles européennes concernant les aides d'État et de rendre ces aides "moins nombreuses et plus ciblées". Selon ce Plan, les aides d'État devront favoriser les grandes priorités de la Stratégie de Lisbonne (innovation, R&D**, esprit d'entreprise, écologie, énergie et transports). Les États membres devront par ailleurs intensifier leurs efforts pour améliorer la gouvernance*** de leurs politiques d'aides et simplifier les démarches de demande des entreprises.
* Direction Générale - ** Recherche et Développement - *** pilotage.
© *Institut Supérieur des Métiers*
Observatoire des aides aux entreprises et du développement économique -14 novembre 2007

ANNEXE 7

Les aides incitatives aux économies d'énergie.

- Le crédit d'impôt en faveur des logements

La loi de finances pour 2005 a créé un crédit d'impôt dédié au développement durable et aux économies d'énergie. Destinée à renforcer le caractère incitatif du dispositif fiscal en faveur des équipements de l'habitation principale, cette mesure est désormais ciblée sur les équipements les plus performants au plan énergétique ainsi que sur les équipements utilisant les énergies renouvelables. Cette mesure a pour vocation une diffusion large des équipements énergétiques durables afin de contribuer à l'atteinte des objectifs ambitieux de la France en matière d'économies d'énergie et d'énergies renouvelables. Elle s'inscrit dans la stratégie mise en place pour réduire d'un facteur quatre nos émissions de gaz à effet de serre d'ici 2050. La loi de finances pour 2006, puis la loi de finances pour 2009 ont complété certaines mesures prévues initialement.

© Ministère de l'Écologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, Direction Générale de l'Energie et du Climat, 16/01/2009

- La TVA à taux réduit de 5,5 %

Si vous faites réaliser certains travaux dans un logement, vous pouvez bénéficier du taux réduit de TVA, soit 5,5 % au lieu de 19,6 %. Pour cela, vous devez remettre à l'entreprise une attestation qui confirme le respect des conditions d'application du taux réduit.

Quels locaux ? LA TVA au taux réduit est réservée aux travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien portant sur les logements d'habitation (résidence principale ou secondaire) achevés depuis plus de deux ans dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant.

Quels travaux ? Seuls les travaux et équipements facturés par une entreprise sont concernés. Les équipements que vous achetez vous-même pour les faire installer par une entreprise restent soumis au taux normal de 19,6 %. Dans ce cas, seule la prestation de pose est soumise au taux réduit.

www.impôts.gouv.fr

- Eco-prêt à taux zéro

L'éco-prêt à taux zéro est un engagement du Grenelle Environnement. Il permet de financer la rénovation énergétique des logements et ainsi de réduire les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Il permet de financer un ensemble cohérent de travaux d'amélioration énergétique dans des logements achevés avant le 1er janvier 1990 et utilisés (ou destinés à être utilisés) comme résidence principale.

Ministère de l'Ecologie, de l'énergie, du développement durable et de la Mer

Plaquette "Financez vos travaux d'économies d'énergie : l'éco-prêt à taux zéro" - Direction Générale de l'aménagement, du logement et de la nature - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, Mars 2009

- Ecosubvention

Issue du Plan de relance et s'inscrivant dans la lignée du Grenelle, l'écosubvention est une mesure sociale, économique et écologique, destinée aux propriétaires occupants modestes. Elle leur offre la possibilité de financer une partie des travaux d'économie d'énergie immédiatement rentables, afin de réduire leurs factures d'énergie et d'optimiser leur pouvoir d'achat. L'écosubvention vient renforcer les dispositifs généraux, accessibles sans critères de ressources (crédit d'impôt, éco-prêt à taux zéro).

Agence nationale de l'habitat – 12 mai 2009

Plan du site cobatri.com

Accueil

A propos de Cobatri

- Historique
- Chiffres clés
- Clients
- Le Groupe Accueil Négoce

Métiers

- Energies renouvelables
- Chauffage
- Sanitaire
- Plomberie-outillage
- Couverture-zinguerie
- Climatisation
- Robinetterie industrielle
- Energies électriques
- Dictionnaire technique

A découvrir

- Nouvelles agences

Actualités

- Infos groupe et agences

Où nous trouver

- Implantations
- Agences
- Salles Expo
- Contact

Catalogues

- Salles de bain

COBATRI recrute

- Métiers

ANNEXE 9

INSTRUCTIONS DE TRAVAIL
IMPRIMÉ ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION
SALARIÉS NON CADRES

Le document doit permettre de dresser un bilan de l'année écoulée et de réaliser une évaluation des compétences.

Trois objectifs doivent être atteints au cours de cet entretien :

Dresser un bilan des performances
Le bilan doit tenir compte des objectifs fixés pour l'année écoulée. Il doit également prendre en compte la participation à un groupe de travail, à un projet ou une mission n'entrant pas directement dans le cadre des objectifs.

Déterminer des objectifs
Ces objectifs sont définis pour l'année à venir. Ils sont en relation avec trois éléments : le poste occupé, le développement professionnel, les missions complémentaires.

Définir des domaines de compétences
En fonction des besoins identifiés par le bilan des performances et la détermination des objectifs, les domaines de compétences seront évalués selon 4 positionnements. Ces compétences sont définies à partir d'axes principaux : relation client, esprit de service et d'équipe, qualité de travail, organisation des missions, autonomie, comportement, sécurité.
À titre d'exemple, l'axe Sécurité permettra d'évaluer 3 domaines de compétence : port des Equipements de Protection Individuels (EPI), respect des consignes de sécurité, soin apporté au matériel à disposition.

Organisation de l'entretien
Il s'agit d'un moment privilégié d'échange entre le collaborateur et son responsable. Cet entretien d'évaluation doit donc être préparé : la date sera déterminée au moins 15 jours à l'avance et le dialogue devra se dérouler dans un endroit calme.

V. DEMARCHE

ÉTUDE DE L'EXISTANT – JANVIER 2010

Agences Accueil Négoce Bois	Abon-nement mensuel en €	Coût et durée des appels fournisseur n° 3			Coût et durée des appels fournisseur n° 1				Coût et durée des appels fournisseur n°2		
		National	Mobiles	Prix/ minute	National	Mobile	International	Prix/ minute	National	Mobile	Prix/ minute
BDR	165,65	56,76 € (660 min)	30,96 € (360 min)	0,086 €	249,66 € (3 420 min)	122,64 € (1 680 min)	2,92 € (40 min)	0,073 €			
DOUET ANGOULEME	158,16	158,04 € (180 min)		0,878 €	162,84 € (3 540 min)	57,96 € (1 260 min)	82,80 € (1 800 min)	0,046 €			
DOUET CHALLANS	123,85	464,40 € (3 600 min)	154,80 € (1 200 min)	0,129 €	211,20 € (3 300 min)	76,80 € (1 200 min)	0,32 € (5 min)	0,064 €			
DOUET LA ROCHE S/YON	104,20				194,94 € (3 420 min)	58,14 € (1 020 min)	0,57 € (10 min)	0,057 €			
DOUET LA ROCHELLE	130,45										
DOUET OLONNE	157,45				309,72 € (5 340 min)	191,40 € (3 300 min)	2,90 € (20 min)	0,058 €			
LE TOUZE	518,04	298,08 € (2 190 min)	63,36 € (480 min)	0,132 €							
MONEY LIMOGES	608,16	396,66 € (5 880 min)		0,067 €							
MONEY CLERMONT	669,52	561,60 € (4 320 min)	195,00 € (1 500 min)	0,130 €	326,40 € (4 800 min)	138,72 € (2 040 min)	0,68 € (10 min)	0,068 €			
MONEY MOULINS					75,90 € (1 380 min)	19,80 € (360 min)		0,055 €			
MONEY TULLE					3,66 € (60 min)	3,05 € (50 min)		0,061 €			
SMI	136,30	0,28 € (2 min)	34,08 € (240 min)	0,142 €							
SILLAGE	799,40	394,68 € (2 760 min)		0,143 €					415,38 € (9 660min)	149,64 € (3 480 min)	0,043 €
Total Accueil Négoce Bois	**3 571,18**	**2 330,50 € (19 592 min)**	**478,20 € (3 780 min)**		**1 534,32 € (25 260 min)**	**668,51 € (10 910 min)**	**90,19 € (1 885 min)**		**415,38 € (9 660min)**	**149,64 € (3 480 min)**	

* min : minutes

Agences Accueil Négoce Chauffage Sanitaire	Abon-nement mensuel en €	Coût et durée des appels fournisseur n° 3			Coût et durée des appels fournisseur n° 1				Coût et durée des appels fournisseur n°2		
		National	Mobiles	Prix/ minute	National	Mobile	International	Prix/ minute	National	Mobile	Prix/ minute
DE LATOUR AGEN	146,78	290,25 € (2 250 min)		0,129 €	177,66 € (180 min)		4,93 € (5 min)	0,987 €	103,20 € (2 580 min)	21,60 € (540 min)	0,040 €
COBATRI TOULOUSE	1 599,15	225,00 € (1 800 min)	277,50 € (2 220 min)	0,125 €					181,26 € (3 420 min)	79,50 € (1 500 min)	0,053 €
COBATRI CAHORS									305,28 € (1 920 min)	200,34 € (1 260 min)	0,159 €
COBATRI CENTRE EST									272,70 € (6 060 min)	108,00 € (2 400 min)	0,045 €
COBATRI GIRONDE	3 144,15	585,48 € (4 920 min)	1 085,28 € (9 120 min)	0,119 €	809,34 € (19 740 min)	309,96 € (7 560 min)	3,19 € (78 min)	0,041 €			
COBATRI PAU					91,20 € (2 280 min)	28,80 € (720 min)		0,040 €			
COBATRI DORDOGNE					472,14 € (10 980 min)	201,24 € (4 680 min)	1,37 € (32 min)	0,043 €			
COBATRI ANGOULEME					121,44 € (2 760 min)	42,24 € (960 min)		0,044 €			
COBATRI LOIRE ATLANTIQUE					282,24 € (8 820 min)	94,08 € (2 940 min)	0,70 € (22 min)	0,032 €			
COBATRI CENTRE OUEST					223,74 € (1 980 min)	155,94 € (1380 min)	0,56 € (5 min)	0,113 €			
COBATRI NIORT					118,44 € (2 820 min)	40,32 € (960 min)	0,42 € (10 min)	0,042 €			
COBATRI AGEN					131,58 € (2 580 min)	67,32 € (1 320 min)	1,53 € (30 min)	0,051 €			
COSSET HAILLAN	391,55	66,42 € (540 min)	70,11 € (570 min)	0,123 €							
Total Accueil Négoce Chauffage Sanitaire	**5 281,63**	**1 167,15 € (7 260 min)**	**1 432,89 € (11 910 min)**		**2 204,04 € (52 140 min)**	**939,90 € (20 520 min)**	**12,70 € (182 min)**		**862,44 € (13 980 min)**	**409,44 € (5 700 min)**	
Total Accueil Négoce	**8 852,81**	**3 497,65 €**	**1 911,09 €**		**3 738,36 €**	**1 608,41 €**	**102,89 €**		**1 277,82 €**	**559,08 €**	

ANNEXE 11

VOIX SUR IP

La Voix sur IP (VoIP ou Voice over Internet Protocol) consiste à transmettre une conversation vocale sur un réseau au protocole IP (Internet Protocol)[1] c'est-à-dire sur un réseau de données par opposition à une transmission sur le réseau téléphonique classique ou réseau téléphonique commuté (RTC).
IP présente la caractéristique de transporter des données sous forme de paquets. La voix est donc digitalisée, compressée, envoyée par paquets de données sur le réseau conformément au protocole IP. Les données reçues sont décompressées et converties en voix audible.

Intérêts et perspectives de la Voix sur IP

La Voix sur IP est une technologie identifiée depuis de nombreuses années dont le développement connaît aujourd'hui une explosion motivée principalement par une réduction significative des coûts pour l'entreprise. De surcroît, la voix sur IP simplifie les tâches de gestion et de maintenance des réseaux d'entreprise, elle supprime la nécessité actuelle de gérer un réseau pour la voix et un autre pour les données.
La VoIP repose sur le protocole IP, permettant le fonctionnement de bon nombre d'applications qui ne fonctionnaient que sur Internet. Enfin, elle ouvre la porte à des technologies d'avenir liées à la convergence voix et données et aux services qui y seront associés.

(...)

Qualité de service

La qualité de service est l'enjeu véritable dans la définition d'un cahier des charges, le choix, la configuration d'un réseau VoIP.

On retient généralement les 6 critères suivants pour évaluer et piloter la qualité de service d'un réseau VoIP :

- Temps de réponse, temps d'attente (latence) pour mesurer le temps écoulé pour la transmission de la voix.
- Délai entre deux paquets de données (Gigue/Jitter). Cet indicateur permet de mesurer et contrôler l'instabilité du réseau.
- Perte de transmission (Packet loss) : une communication VoIP peut perdre des paquets. Le taux de paquets perdus reflète le niveau d'audibilité de la communication.
- Traitement du phénomène d'écho.
- Fiabilité.
- Sécurité.

Extrait du site www.guidescomparatifs.com
Février 2008

[1] IP : Protocole Internet

ANNEXE 12

Télécopie

À :	ACCUEIL NÉGOCE	De :	**Fournisseur 1**
Télécopie :	05 56 50 42 53	Télécopie :	05 56 34 56 67
Téléphone :	05 57 97 53 31	Téléphone :	05 56 54 56 68
Date :	07/01/2010	Contact :	M. Denis
Objet :	Notre offre téléphonie IP		

Notre offre : la solution globale pour les besoins de télécommunications des entreprises.

Installation simplifiée
Pour gagner du temps, nous installons notre solution sur le site de votre entreprise.

Solution évolutive
Notre formule «à la carte» vous permettra d'ajouter ou de supprimer des numéros ou adresses de messagerie, de souscrire ou de se désabonner à tout moment aux options de votre choix.(...).

Qualité de service entreprise

- Notre solution s'appuie sur le réseau en technologie IP ; gagnez en services et en sécurité sans sacrifier la qualité de vos communications.
- Profitez du meilleur du Haut Débit tout en simplifiant vos usages au quotidien. Nous sommes propriétaire de notre réseau de bout en bout et maîtrisons parfaitement la qualité du service livré à nos clients quels que soient ses usages (téléphonie et Internet simultanément) : la qualité de la voix sur IP sur notre réseau est l'une des meilleures du marché.
- L'innovation et la garantie de qualité. Une capacité d'innovation sans égal sur tous les marchés : la 1ère offre de voix en accès direct en entreprise, le 1er terminal à la fois fixe et mobile en résidentiel, la 1ère offre de convergence voix/données et standard téléphonique intégrée pour les petites entreprises.
- Une offre dédiée aux entreprises, spécialement conçue pour répondre aux besoins de simplicité, de réduction des coûts télécoms, d'accès aux services d'entreprises adaptés, sans négliger la qualité de service indispensable au quotidien dans le cadre d'une activité professionnelle.

Notre offre personnalisée

NATIONAL	**0,015 €/min**
INTERNATIONAL	**0,034 €/min**
MOBILES	**0,139 €/min**

ANNEXE 12 (suite)

Extrait de la proposition fournisseur n° 2 du 15/01/2010

(...)
Nous sommes l'un des principaux fournisseurs de services de transfert de données, de téléphonie et de services hébergés auprès des entreprises et organismes gouvernementaux européens. Nos services s'adressent exclusivement aux entreprises (Petites et Moyennes Entreprises, Grands Comptes, opérateurs et fournisseurs de services) qui exigent des systèmes informatiques et de télécommunications ultra performants. Notre réseau fiable et sécurisé fournit une connexion inégalée entre 13 pays, offrant un accès par fibre optique à plus de 10 000 sites en Europe

Notre proposition :

- Fixe vers national : 0,016 € min.
- Fixe vers international : 0,045 € min.
- Fixe vers mobile : 0,159 € min.

Extrait document Internet

VoIP Access	
Affaires Vue générale	Technique Vue générale
VoIP Access étend les avantages de la téléphonie IP	
Notre VoIP Access permet d'acheminer les appels entre votre site et le RTPC[1] via une infrastructure IP, sans investir dans des passerelles ou des cartes voix TDM[2]. Résultat : vous réalisez d'importantes économies sur le matériel et vous réduisez vos frais de gestion et d'administration. Avec VoIP Access, tous vos appels IP entrants et sortants sont acheminés via vos connexions, nouvelles ou existantes, à notre réseau. VoIP Access permet de faire converger efficacement votre trafic voix et données sur un unique réseau IP de bout en bout.	

M. Vincent

[1] Réseau Téléphonique Public Commuté
[2] Target Disk Mode (mode disque cible)

Proposition personnalisée du fournisseur n° 3

De : Isabelle VERON
Envoyé : jeudi 21 janvier 09:40
À : Demarche Vincent
Cc : BERNARD Jean Paul ; TRIAT Fabienne
Objet : TR : Demande de renseignements téléphonie IP

Bonjour Monsieur,

En réponse à votre demande, voici notre proposition commerciale concernant notre système de téléphonie sur IP centralisé :

LA SOLUTION DE TÉLÉPHONIE SUR IP

Notre approche/vos bénéfices :

Une vision complète de vos besoins.
Une maîtrise des solutions les plus performantes du marché.
Une équipe client de proximité.
Un système de téléphonie sur IP centralisé.

Une offre de téléphonie privée adaptée :

Téléphonie centralisée et disponible.
Contrat de maintenance global pour l'ensemble de la solution.
Forfaitisation des communications intersites.

Notre offre tarifaire voix sortante sur mesure :

Prend en compte toutes vos communications sans exception.
Plus économique que la situation actuelle.
Assortie de services de facturation pour une réduction et une maîtrise des coûts.

Destinations mensuelles	Coût/minute avec IP
National	0,017
International	0,035
Mobiles	0,119

Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.
Cordialement,

Isabelle VERON
Chargée de gestion Grands Comptes

ANNEXE 13

QUALITÉ DES SERVICES DES OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE

LA RUBRIQUE DU NET
Le banc d'essai des services de téléphonie sur ADSL[1]

Disponibilité ⏭

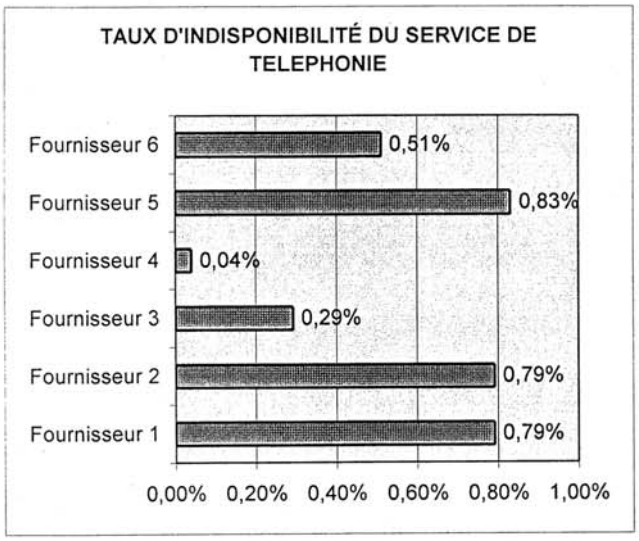
⏭ Le Banc d'essai	La Rubrique du Net vous propose de suivre les performances des fournisseurs d'accès internet sur leur service de téléphonie via l'ADSL.
⏭ Sommaire	
⏭ Disponibilité	Ce banc d'essai évalue et compare la qualité des services proposés par les opérateurs de VoiP en France.
⏭ Tonalité	Disponibilité, délai d'obtention de la tonalité, qualité d'écoute…
⏭ Qualité de la voix	Qui est le plus performant ?
⏭ Méthodologie	Les résultats détaillés
⏭ En savoir plus	

Disponibilité ⏭

LA RUBRIQUE DU NET

⏮ Sommaire Tonalité ⏭

Ces services fonctionnent-ils correctement ?



Ce que nous avons mesuré : la disponibilité du service est déterminée par le taux de réussite des tests. Un test est considéré comme réussi lorsque le robot appelant (robot VoiP) a pu joindre le robot répondeur.

Comment nous avons mesuré : le robot VoiP réalise un appel téléphonique au travers de l'accès ADSL, vers un robot répondeur connecté au RTC (Réseau TransCommuté) France Télécom en local.

Commentaire : les fournisseurs testés affichent une excellente disponibilité, avec un taux supérieur à 99 %.

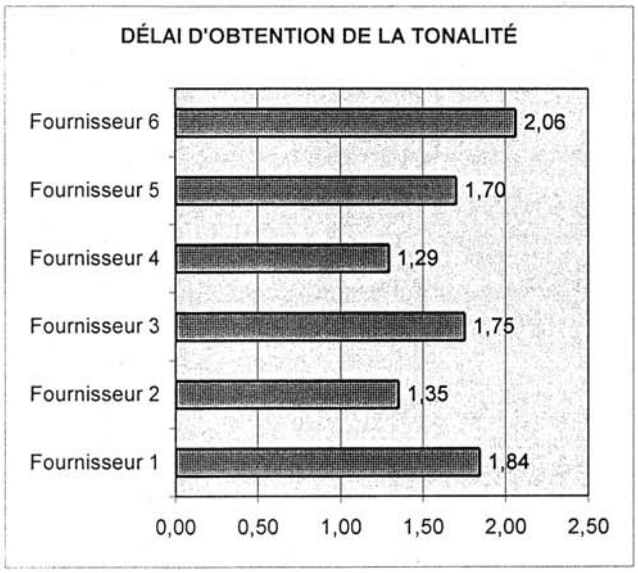
⏮ Sommaire Tonalité ⏭

[1] Asynchroneus Digital Subscriber Line

LA RUBRIQUE DU NET

⏮ Indisponibilité Qualité de la voix ⏭

La tonalité s'obtient-elle rapidement ?



Ce que nous avons mesuré : le délai compris entre la fin de la numérotation et la réception du premier train de sonnerie.

Comment nous avons mesuré : le robot VoiP réalise un appel téléphonique au travers de l'accès ADSL, vers un robot répondeur connecté au RTC France Télécom en local.

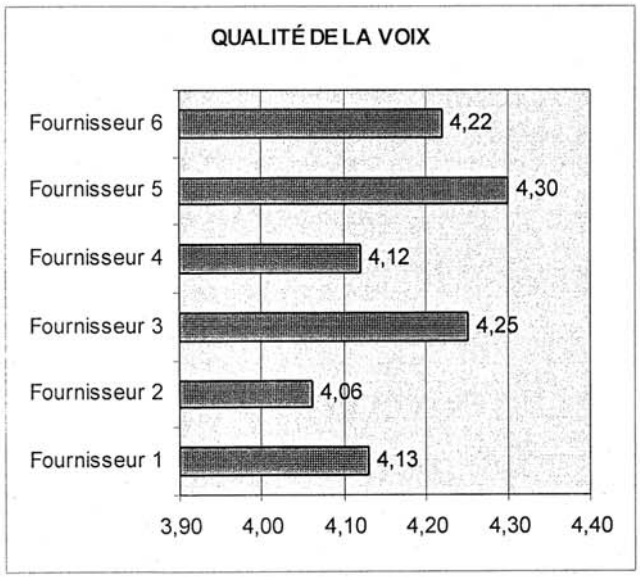
Commentaire : le délai moyen d'obtention de la tonalité est de 1,74 seconde pour l'ensemble du groupe étudié, soit un service global de très bonne qualité.

⏮ Indisponibilité Qualité de la voix ⏭

LA RUBRIQUE DU NET

⏮ Tonalité Sommaire ⏭

La qualité de la voix est-elle au rendez-vous ?



Ce que nous avons mesuré : la qualité d'écoute lors d'une conversation type de 3 minutes.

Comment nous avons mesuré : l'analyse des dégradations de la voix est réalisée en comparant le message délivré par le répondeur et enregistré par le robot VoiP avec un message de référence normalisé. La qualité perçue de la voix est restituée sous forme d'une note de 1 à 5 (avec 5 = qualité parfaite).

Commentaire : la note moyenne du groupe étudié est de 4, soit une très bonne qualité perçue de la voix.

⏮ Tonalité Sommaire ⏭

IMPRIMERIE NATIONALE – 10 0058 – D'après documents fournis