

Cas DAVI

Proposition de barème et corrigé

Dossier 1 – Contribution à la qualité du système d'information

1.1	30
Total	30 Pts

Dossier 2 – Participation au diagnostic financier du modèle PITACA

2.1	26
2.2	19
Total	45 Pts

Dossier 3 – Développement commercial de PITACA

3.1	6
3.2	24
3.3	15
Total	45 Pts

Cas DAVI – Éléments de correction

Dossier 1 : Contribution à la qualité du système d'information

Il vous est demandé d' :

1.1 Communiquer votre analyse du système d'information et vos propositions d'améliorations en lien avec l'évolution de l'entreprise

De X Stagiaire

à l'attention de Pascal ARBAULT

Date

Rapport sur l'évolution du système d'information

Vous m'avez demandé d'analyser le système d'information de DAVI afin d'apporter des améliorations consécutives au développement de PITACA.

1. Analyse du système d'information actuel

- **Concernant le processus**

La standardisation du produit PITACA nous amène à revoir le processus de commercialisation qui n'est plus adapté. En effet il n'existe plus d'activité « Étude de la faisabilité » dès lors que le produit est identique pour tous les clients. De plus, Pascal qui est très souvent appelé à se déplacer n'est pas en mesure de procéder à l'évaluation des nouveaux clients. La gestion des rendez-vous surcharge aussi son emploi du temps alors que cette activité pourrait être déléguée.

- **Concernant les logiciels**

L'utilisation de logiciels différents a pour conséquence que les données de l'entreprise doivent être saisies plusieurs fois, ce qui favorise les risques d'erreurs. Ces saisies répétitives sont contraignantes pour les utilisateurs et font perdre du temps de travail. L'augmentation du volume des flux d'information en cas de succès de PITACA risque de générer une charge de travail trop importante par rapport à notre solution logicielle actuelle.

- **Concernant le stockage**

Les données sont stockées sur le share point, ce qui est fiable, mais la prudence imposerait une deuxième sauvegarde régulière.

- **Concernant le nommage des fichiers**

Pour le moment il n'y a pas de règle précise qui permettrait d'éviter la perte de fichiers. Il faudra trouver un moyen pour que les noms des fichiers permettent d'identifier la version du document, la date de modification et la personne qui a opéré cette modification.

2. Propositions d'amélioration du système d'information avec standardisation PITACA

- **Concernant le processus**

Pascal devrait être déchargé des activités de ce processus pour lui libérer du temps. L'évaluation des clients ainsi que la gestion des rendez-vous devrait être déléguée au commercial (Marc). Bien

entendu l'activité « étude de la faisabilité » n'existe plus.

- **Concernant les logiciels**

La solution serait de basculer sur un PGI lorsque PITACA génèrera une croissance significative des flux information. Cela permettrait de travailler sur une même base de données, ce qui limite considérablement le risque d'erreurs et de doublons. On pourrait acquérir des modules en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise On gagnerait du temps, lors de la saisie ainsi que pour toutes les opérations qui nécessitent un travail global sur les données (statistiques, tableaux de bord, ...).

Il ne faut pas perdre de vue que cette solution peut être coûteuse. Qu'elle peut désorganiser l'entreprise de façon importante et qu'elle oblige souvent l'entreprise à réécrire une partie de ses procédures.

- **Concernant le stockage**

Une deuxième sauvegarde peut être générée quotidiennement par exemple sur un serveur interne (NAS) ou sur un « cloud »

- **Concernant le nommage des fichiers**

Je vous propose la mise en place de la règle de nommage suivante :

Nom du document_les initiales de l'auteur_la date du document _version.

Par exemple, un devis réalisé par Marc B, le 28 avril 2020, le fichier sera nommé ainsi :

DEVIS_MB_28_04_2020_V1

Lorsqu'il y a plusieurs documents de même type, il faudra incrémenter après le type.

Conclusion : La commercialisation du produit PITACA contraint donc l'entreprise DAVI à réorganiser et améliorer le système d'information.

Dossier 2 : Participation au diagnostic financier du modèle PITACA

Il vous est demandé de :

2.1 Analyser l'évolution de la structure financière de l'entreprise à partir des bilans fonctionnels et des grands équilibres financiers sur les trois années.

Bilan fonctionnel 2020 (NON EVALUE CAR DÉJÀ FOURNI DANS LE SUJET)

ACTIF		PASSIF	
Éléments	Montants	Éléments	Montants
Actif immobilisé	2 809 600	Ressources stables	30
Actif circulant	1 075 140	Passif circulant	541600
Trésorerie active	227 000	Trésorerie passive	
TOTAL	4 111 740	TOTAL	4117

Bilan fonctionnel 2021 (NON EVALUÉ CAR DÉJÀ FOURNI DANS LE SUJET)

ACTIF		PASSIF	
Éléments	Montants	Éléments	Montants
Actif immobilisé	3 299 600	Ressources stables	40
Actif circulant	1 330 000	Passif circulant	538400
Trésorerie active		Trésorerie passive	51500
TOTAL	4 629 600	TOTAL	40

Bilan fonctionnel 2022

ACTIF		PASSIF	
Éléments	Montants	Éléments	Montants
Actif immobilisé ¹	3 499 600	Ressources stables	40
		Capitaux propres : 1 913 800 Amortissement : 2 450 000 Dettes financières : 29 900	
Actif circulant ²	1 410 000	Passif circulant	538400
Trésorerie active ³	22 500	Trésorerie passive	0
TOTAL	4 932 100	TOTAL	40

1 : Actif immobilisé = 3 299 600 + 200 000

2 : Actif circulant = 1 330 000 + 80 000

3 : Obtenue par différence pour équilibre du bilan 4 932 100 – (3 499 600 + 1 410 000)

Équilibres fonctionnels :

Éléments	2020	2021	2022
FRNG	760 540	740 100	894 100
BFR	533 540	791 600	871 600
Trésorerie	227 000	-51 500	22 500

(Les formules ne sont pas exigées) Vérifier que les calculs respectent la cohérence du bilan fonctionnel 2022 produit par le candidat.

FRNG = Capitaux stables – Actif immobilisés

BFR = Actif circulant – Passif circulant

Trésorerie = FRNG – BFR (ou Trésorerie Active – Trésorerie Passive)

Le FRNG connaît un fléchissement en 2021 du fait de la seconde tranche d'investissement d'une part et du remboursement de l'emprunt d'autre part. Il augmente en 2022 car PITACA générera alors des rentrées financières car arrivé en phase de maturité. Le résultat net de 600 000 € prévu pour 2022 (en croissance) traduit cette bonne rentabilité du projet. Les capitaux propres s'en trouvent fortement augmentés. Ceci permettra également de fonctionner sans subvention en 2022 et d'atteindre l'équilibre.

Le BFR augmente régulièrement du fait de l'accroissement de l'activité, qui se traduit par un gonflement des créances.

Concernant la trésorerie on constate que l'année 2021 est celle pour laquelle des dispositions particulières devront être prises. En effet, la trésorerie sera négative car les subventions ne permettront pas de compenser la hausse de BFR due au surcroît d'activité. Il s'avère que le projet atteindra sa pleine maturité en 2022 et dégagera suffisamment de liquidités pour compenser l'absence de subventions ainsi que la hausse du BFR.

En 2021 d'autres solutions devront être trouvées pour faire face à une trésorerie en tension :

- Escompte d'effets de commerce
- Cessions de créances dans le cadre d'une ligne de crédit loi Dailly
- Négociation de conditions de découvert auprès de la banque
- Jouer éventuellement sur les délais de règlement des fournisseurs...

2.2 Analyser la rentabilité de PITACA en fonction des objectifs commerciaux fixés par Christophe C. et Pascal ARBAULT.

Il est nécessaire, pour évaluer les objectifs commerciaux, de calculer le seuil de rentabilité du projet.

L'annexe 8 nous fournit les éléments suivants :

CA : 803 600 €

Charges variables : 299 510 €

Charges fixes : 445 270 €

Ces éléments nous permettent de calculer la marge sur coûts variables (CA – charges variables) :

$$\text{Marge sur coût variable} = 803\,600 - 299\,510, \text{ soit } \mathbf{504\,090\,€}$$

Le taux de marge sur coût variable est le pourcentage du Chiffre d'Affaires restant disponible pour absorber les charges fixes. Il se calcule en rapportant la marge sur coût variable au Chiffre d'Affaires :

$$\text{Taux MSCV} = 504\,090 / 803\,600, \text{ soit } \mathbf{62,73\%}$$

Le seuil de rentabilité se calcule en divisant les charges fixes par ce taux :

$$\text{Seuil de rentabilité} = 445\,270 / 62,73\%, \text{ soit } \mathbf{709\,820\,€}$$

Accepter les éventuels écarts liés aux arrondis du taux de MSCV par le candidat

Le prix d'un produit PITACA est de 9800 €. Donc le seuil de rentabilité en quantité est de :

$$\text{Seuil de rentabilité en quantité} : 709\,820 / 9800, \text{ soit environ } \mathbf{73\text{ produits.}}$$

Résultat obtenu pour 146 produits vendus en 2021 :

Eléments	montant
CA	1 430 800,00
CV	533 259,16
Marge s/CV	897 540,84
CF	445 270,00
Résultat	452 270,84

Montant de produits à vendre pour obtenir un résultat de 600 000 €

$$\text{CA} - \text{CV} - \text{CF} = \text{Résultat}$$

$$\text{Marge s/CV} - \text{CF} = \text{résultat}$$

$$0,6273 \times x = 600\,000 + 445\,270$$

$$x = 1\,045\,270 / 0,6273$$

$$x = 1\,666\,300$$

Soit 1 666 300 / 9 800 = 170 produits PITACA à vendre pour obtenir un résultat de 600 000 €

Vérification : (non exigée)

Eléments	montant
CA	1 666 300,00
CV	621 030,00
Marge s/CV	1 045 270,00
CF	445 270,00
Résultat	600 000,00

Le seuil de rentabilité s'élève à 73 produits. La décision de Christophe est de doubler ce seuil pour fixer les objectifs commerciaux, ce qui correspond à la vente de 146 produits vendus en 2021.

Cependant cela ne permettrait de dégager qu'un résultat net de 452 270 € ce qui est inférieur à ce que souhaitait Pascal.

En effet, pour atteindre les 600 000 € souhaités par Pascal il faudrait vendre 170 produits PITACA. Il va donc surement falloir se caler sur ce dernier objectif.

Dossier 3 : Développement commercial de PITACA

Il vous est demandé de :

3.1 Rédiger le message annonçant cette opération de communication marketing sur le compte Twitter de DAVI.



DAVI @ LesHumaniseurs – Date au plus tôt le 28 août, au plus tard le 2 septembre

[#Evénement] Davi présente son produit #Pitaca, « Le point d'informations touristiques numérique intelligent » le 4 septembre 2020 à l'office de tourisme de Saint-Pourçain-sur-Sioule. Plus d'info --> davi.com

3.2 Concevoir le support de communication commerciale présentant le produit PITACA.

Format respecté : A4 2 ou 3 pages

Ton commercial

Deux arguments commerciaux construits et pas du copier-coller de l'annexe 11 (énumération).

Attractivité

Présence d'un slogan

Logo + adresse de DAVI

Document professionnel



LES
HUMANISEURS
DE LA
RELATION
DIGITALE



Bonjour, je suis
Léa. Comment
puis-je rendre
votre séjour
agréable ?

1 avenue du Général de Gaulle
58000 NEVERS
☎ 03 86 00 00 00

DAVI LES HUMANISEURS

Implantée en Bourgogne à Nevers, et créée dans les années 2000 par Pascal Arbault, Davi vous accompagne dans le secteur du numérique.

DAVI développe **des agents conversationnels animés** appelés « **chatbot** » appuyés sur **l'intelligence artificielle**. Le chatbot dédié aux offices de tourisme est « **Léa** » .



NOTRE CONSTAT

Les offices de tourisme sont **débordés** en saison **et souvent désertés** hors saison. Pendant le séjour, **les touristes ont de moins en moins recours à vos services.**

VOTRE BESOIN

Évoluant dans un contexte très concurrentiel vous souhaitez mieux **faire connaître et promouvoir votre offre touristique.**

Vous êtes demandeurs de **solutions d'accompagnement innovantes** pour revisiter la relation avec vos visiteurs en leur offrant des informations de qualité et personnalisées.

Vous voulez plus particulièrement permettre aux touristes de votre territoire de **consommer mieux et plus, en vivant de nouvelles expériences mémorables.**

NOTRE SOLUTION : PITACA ! HUMANISER LE DIGITAL AU SERVICE DU VISITEUR !

Choisissez PITACA ! Et « **Léa** », devient votre conseiller touristique, numérique, intelligent, malin et sensible.

« Léa » accessible d'une simple interpellation, sur des supports numériques adaptés et variés, permet de désengorger l'accueil de votre office de tourisme et de renseigner 24h/24h et 7j/7j. Donc même en dehors de vos heures d'ouverture !

« Léa » est multitâche grâce à 10 fonctionnalités et apporte une réponse personnalisée aux touristes tout en renforçant l'attraction touristique de votre territoire. La consommation touristique est dynamisée !

Il vous est demandé de :

3.3 Communiquer à Pascal le bilan de cette journée à Saint-Pourçain-sur-Sioule et conclure quant à l'intérêt de réitérer ce type d'événement.

Réponse possible sous forme de courriel ou de note

De X Stagiaire

A l'attention de Pascal ARBAULT

Date : après le 4 septembre

NOTE sur bilan de la journée de présentation PITACA du 4 septembre

Cette journée a permis de présenter notre produit PITACA auprès de 80 élus ou représentants des offices de tourisme. Le taux de présence est de 89 % ce qui est excellent et démontre l'intérêt pour notre produit.

Sur les 41 offices de tourisme de l'Allier, 31 étaient représentés. Ce qui nous a permis de toucher 75% de notre cible. C'est à nouveau un très bon résultat.

Quant à l'impact sur l'avenir de PITACA, cette journée a généré 8 demandes de rendez-vous, soit 25% de notre cible. Parmi ces 8, 5 sont très proches de l'acte d'achat (4 d'ici 2ans et 1 dans l'année). 3 ont déjà passé commande, soit 10 % de la cible. Cela dépasse nos objectifs sachant que le seuil de rentabilité est de 73. En une journée, nous avons atteint 4% de ce seuil.

Cette journée est donc une réussite en terme commercial. Il serait donc bénéfique de la renouveler sur d'autres départements rapidement. Il faudra penser à entretenir la relation avec les 5 offices de tourisme intéressés.