

1) Traitez le litige de façon méthodologique.

Rappel situation : transport de 6 palettes de denrées périssables d'un poids brut de 3 060 kg, effectué le 13/02/2022 en transport routier.

Réglementation applicable

Transport routier de Rungis à Dijon = transport intérieur = code des transports et contrat type.

Marchandises transportées = viandes et abats = denrées périssables => contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée.

Principe : le transporteur est présumé responsable depuis la prise en charge de la marchandise jusqu'à la livraison.

La demande est-elle recevable ?

Sur la lettre de voiture n° 564890 (annexe 1)

- aucune réserve n'a été prise par le transporteur lors de la prise en charge des 6 palettes. Il n'a donc pas été constaté de problème de température au départ.

- des réserves écrites, précises et motivées ont bien été portées par le destinataire sur la lettre de voiture : "6 palettes avariées : relevés de température entre 7° et 9°".

Les réserves prises par le destinataire ont bien été contresignées (réserves contradictoires) par le conducteur qui représente le transporteur, et ont été confirmées par lettre recommandée dans les trois jours suivant la livraison, le 14/02/2022 (annexe 2).

Le transporteur peut-il invoquer un cas d'exonération ?

- force majeure : non

- vice propre de la chose : non

- faute d'un tiers : non

Donc la responsabilité du **transporteur routier NTIX est bien engagée, il doit indemniser.**

Montant du préjudice

15 510 € HT

Poids de l'envoi

Poids brut total : 3 060 kg donc envoi supérieur à 3 tonnes.

Calcul des plafonds d'indemnisation

Article 20 - Indemnisation pour pertes et avaries (contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée)

Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, elle ne peut excéder 14 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour **chacun des objets compris dans l'envoi**, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 4 000 €.

BTS GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIEE		Session 2022
Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques	Code : NC-22 GTLA5B COR	Page : 1/9

Plafond 1 => 6 objets (palettes) compris dans l'envoi.

Poids brut de marchandises avariées par palette = 3 060 kg : 6 = 510 kg

Indemnisation pour une palette = 14 € * 510 kg = 7 140 €

Indemnisation pour les 6 palettes = 7 140 € * 6 palettes = 42 840 €

ou 3 060 kg * 14 € = 42 840 €.

Plafond 2 => produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 4 000 €.

3,060 tonnes * 4 000 € = 12 240 €

Plafond retenu = le plus faible des deux = 12 240 €

Montant de l'indemnisation due : le montant indemnisé ne peut être supérieur au préjudice subi. Ici le montant du préjudice est de 15 510 € HT.

Le montant de l'indemnisation versée est de **12 240 €** .

2) Précisez, dans un courriel adressé à la société Lavalette, le montant de l'indemnité due ainsi que d'éventuelles solutions pour une meilleure couverture des litiges. Argumentez.

Le : 28 février 2022

De : savexploitation@ntix.fr

À : SociétéLVALETTE@gmail.com

Objet : litige 13 février 2022 / transport 564890

Madame, Monsieur,

Vous nous avez confié le 13 février 2022 un transport de 6 palettes de viandes et abats à destination de Dijon, pour la société CHERREAU, pour un poids total de 3 060 kg. À l'arrivée une avarie totale sur la marchandise transportée a été constatée.

Notre responsabilité étant totalement engagée, nous vous informons qu'en application de l'article 20 du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée, nous procédons au versement d'une indemnité de 12 240 €.

Afin que cette situation défavorable ne se reproduise pas (montant d'indemnisation inférieur au préjudice subi 15 510 €), nous vous conseillons pour vos prochains envois d'adopter une de ces deux solutions :

souscrire une déclaration de valeur qui permet d'augmenter le plafond d'indemnisation à hauteur de la valeur déclarée, donc la totalité du préjudice

souscrire une assurance qui permet d'être indemnisé jusqu'à hauteur de la valeur assurée.

Nous attirons votre attention sur le fait que la déclaration de valeur ne peut être mise en jeu que dans le cas où la responsabilité du transporteur est engagée ; l'assurance quant à elle couvre toutes les situations. En cas de litige, votre assureur vous indemnise et se retourne si besoin contre le transporteur.

Nous vous assurons de tout mettre en œuvre afin que nos prochains transports vous donnent pleine satisfaction et vous remercions de votre confiance.

Bien cordialement,

Savexploitation société NTIX

BTS GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIEE		Session 2022
Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques	Code : NC-22 GTLA5B COR	Page : 2/9

DOSSIER 2 : Transports COSTE

1) Justifiez pour l'année 2021 le montant de la production de l'exercice, ainsi que le montant des consommations intermédiaires figurant dans l'extrait du tableau des soldes intermédiaires de gestion en **annexe A**.

Production de l'exercice 2021 = production vendue
 = prestations de service – achat de sous-traitance
 = 1 185 000 – 80 000
 = **1 105 000 €**

Consommations de l'exercice en provenance des tiers 2021

Achats de matières premières et autres approvisionnements	205 300
+/- variation des stocks	- 5 600
+ autres achats et charges externes	+ 435 400
– achat de sous-traitance	- 80 000
– charges de personnel intérimaire	- 32 000
	= 523 100 €

2) Calculez le montant de l'EBE pour l'année 2021 en complétant l'extrait du tableau des soldes intermédiaires de gestion pour l'année 2021 donné en annexe A.

PRODUITS 2021 (colonne 1)	2021	CHARGES 2021 (colonne 2)	2021	SIG (colonne 1 - colonne 2)	2021	2020
Ventes de marchandises	-	Coût d'achat des marchandises vendues	-	Marge commerciale	-	-
Production vendue	1 105 000			Production de l'exercice	1 105 000	975 600
Production stockée		Ou Déstockage de production				
Production immobilisée						
Total	1 105 000	Total	0			
Marge commerciale		Consommations de l'exercice en provenance des tiers	523 100	Valeur ajoutée produite	581 900	497 000
Production de l'exercice	1 105 000					
Total	1 105 000	Total	523 100			
Valeur ajoutée produite	581 900	Impôt, taxes et versements assimilés	16 200	Excédent brut (ou insuffisance) d'exploitation	184 600	163 100
		Charges de personnel *	242 600 106 500 32 000			
Total	581 900	Total	397 300			

* total charges de personnel = 381 100

3) Expliquez à M. Coste, le dirigeant des transports Coste, pourquoi les soldes intermédiaires de gestion de l'annexe A constituent des éléments importants pour sa prise de décision.

Les SIG présentés dans l'annexe A sont des éléments importants pour se fonder une opinion sur l'activité de l'entreprise que les transports Coste envisagent de racheter et sur sa rentabilité.

La **production** de l'exercice mesure l'activité de production de l'entreprise réalisée uniquement avec ses propres moyens, donc sans tenir compte de la sous-traitance.

La **valeur ajoutée produite** mesure la richesse créée par l'activité de l'entreprise. Cette VA permet de rémunérer les différents acteurs ayant contribué à la production : le personnel, l'État et les apporteurs de capitaux (banques et actionnaires), il est important qu'elle soit le plus élevé possible et repose essentiellement sur son savoir-faire.

L'**excédent brut d'exploitation** traduit la performance de l'entreprise après paiement des salaires et impôts indirects. C'est la part de richesse créée qui reste disponible pour l'entreprise. Grâce à l'EBE l'entreprise peut pérenniser son activité.

4) Choisissez et calculez 3 indicateurs qui permettront d'évaluer la rentabilité de l'entreprise Lisboatrans en 2020 et 2021.

Le candidat doit sélectionner dans l'annexe 6 les indicateurs qui mesurent la rentabilité. Puis il cherchera dans les annexes A et 7 les valeurs nécessaires aux calculs.

		2021	2020
Taux de marge bénéficiaire	(Résultat de l'exercice / CA HT) * 100	(62 352 / 1 185 000) * 100 = 5,26 %	(50 688 / 995 600)*100 = 5,09 %
Taux de valeur ajoutée	(Valeur ajoutée / CA HT) * 100	581 900 / 1 185 000) * 100 = 49,11 %	(497 000 / 995 600)*100 = 49,92 %
Taux de marge brute d'exploitation	(EBE / CA HT) * 100	(184 600 / 1 185 000) * 100 = 15,58 %	(163 100/995 600)*100 = 16,38 %

5) Comparez la situation de Lisboatrans aux normes du secteur à partir des résultats obtenus et des informations fournies.

Comparaison avec les données du secteur du transport routier de marchandises

Les charges d'exploitation

Part de la valeur ajoutée dans le chiffre d'affaires

Secteur professionnel	Société Lisboatrans
36,2 %	581 900 / 1 185 000 = 49,10 % Donc mieux que la référence moyenne

Poids des achats de matières premières dans la valeur ajoutée

Secteur professionnel	Société Lisboatrans
11 %	205 300 / 581 900 = 35,28 % Le poids des achats est beaucoup plus important que la référence moyenne (plus de 3 fois) Carburant stocké ?

Poids des autres achats et charges externes

Secteur professionnel	Société Lisboatrans
Autres achats et charges externes = 80 % des consommations intermédiaires	(435 400 / 635 100) * 100 = 68,56 % En-dessous de la référence Sous-traitance dans les autres achats et charges externes
1/3 des consommations intermédiaires = sous-traitance	(80 000 / 435 400) * 100 = 18,37 % Sous-traitance dans les consommations intermédiaires
Sous-traitance = 13 % du chiffre d'affaires	80 000 / 635 100 = 12,60 % Moins de la moitié de la référence (80 000 / 1 185 000) * 100 = 6,75 % Lisboatrans sous-traite peu

Ratios des transports pour les PME

	Taux de valeur ajoutée VA HT / CA HT	Taux de marge EBE / VA
Transports routiers de fret et services de déménagement	36,2 %	13,4 %
LISBOATRANS	49,11 % (calculé + haut)	(184 600 / 581 900) * 100 = 31,72 %

Conclusion

Lisboatrans se situe nettement au-dessus des normes du secteur au niveau performance tant pour le taux de valeur ajoutée que pour le taux de marge. Son activité est donc très rentable. Une attention particulière doit être apportée au poids des achats de matières premières, trois fois plus importants que la référence du secteur.

Les consommations intermédiaires sont inférieures à celles relevées dans la profession, et Lisboatrans fait peu appel à la sous-traitance qui ne représente que 6,75 % de son chiffre d'affaires contre 13 % pour le secteur.

BTS GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIEE		Session 2022
Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques	Code : NC-22 GTLA5B COR	Page : 5/9

6) Argumentez sur l'intérêt de reprendre ou non cette société en termes de rentabilité et de performance commerciale.

1 / Intérêt au niveau rentabilité

Globalement la situation de LisboaTrans est positive avec une évolution favorable en 2021 : croissance du CA, croissance du bénéfice.

① Comparaison de la situation entre 2020 et 2021 à partir des SIG

La **production de l'exercice** a augmenté entre 2020 et 2021 de **13,26 %**. Cette augmentation provient d'une hausse de l'activité de l'entreprise. Cela est confirmé par l'augmentation du chiffre d'affaires (prestations de services) d'environ 19 % entre 2020 et 2021.

La **valeur ajoutée** présente également une évolution favorable de 17,08 %.

L'entreprise a créé plus de richesse que l'année précédente (augmentation des prix de vente des transports ou augmentation du nombre de transports réalisés ; ou amélioration de la productivité : organisation plus performante ou plus de productivité des salariés)

L'**EBE** est positif sur les deux années et connaît aussi une évolution favorable de 13,18 % à rapprocher de l'évolution de la production de l'exercice (+ 13,26 %)=

La performance de l'entreprise est meilleure en 2021.

② Comparaison avec la profession

Sur la valeur ajoutée et sur l'EBE, valeurs significatives de gestion, LisboaTrans présente des résultats supérieurs à la moyenne de référence.

Deux éléments sont toutefois à souligner : le poids des achats de matières premières assez important, et un faible développement de la sous-traitance.

Des performances qui se maintiennent sur les deux années, 2020 et 2021, et des indicateurs supérieurs à ceux du secteur professionnel. La rentabilité semble satisfaisante.

Les transports Coste peuvent trouver un réel intérêt à racheter LisboaTrans.

2 / Intérêt au niveau commercial

Objectif des Transports Coste = développer son activité vers le Portugal

LisboaTrans s'appuie sur une maîtrise du transport vers l'Espagne et le Portugal (28 ans d'expérience). Un certain nombre de villes est desservi régulièrement vers le Portugal et son portefeuille clients est constitué d'entreprises connues et fidèles.

LisboaTrans semble avoir pour préoccupation la satisfaction de ses clients. Le taux de fidélisation est d'autant plus significatif que LisboaTrans réalise la majorité des transports par ses propres moyens (6,75 % du CA en sous-traitance).

Elle semble donc être une cible intéressante pour les transports Coste qui lui permettra de développer son activité vers le Portugal.

Que ce soit au niveau rentabilité ou au niveau commercial LisboaTrans semble être une belle opportunité pour contribuer à l'atteinte de l'objectif des transports Coste.

BTS GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIEE		Session 2022
Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques	Code : NC-22 GTLA5B COR	Page : 6/9

DOSSIER 3 : Société PHARMATRANS

1) Démontrez, en vous appuyant sur les informations fournies, que Pharmatrans est en mesure de répondre à la nouvelle demande.

Les exigences des laboratoires	La situation de Pharmatrans
Disposer de deux conducteurs ou conductrices expérimentés, parlant l'anglais, attitrés pour chacune des deux destinations.	14 conducteurs ont 6 ans et plus d'ancienneté 3 conductrices ont 6 ans et plus d'ancienneté Depuis 2015 tous ont les bases nécessaires pour gérer leur activité en anglais.
Conducteurs ou conductrices organisés, autonomes et disposant d'un grand sens des responsabilités	Les conducteurs les plus expérimentés souhaitent prendre des responsabilités Les conductrices sont toutes prêtes à effectuer des missions de longue distance, et à suivre des formations
Véhicules dédiés exclusivement à ces transports.	Parc de véhicules, actuellement surdimensionné donc possibilité de dédier des véhicules
Aucun retard autorisé, départ obligatoirement assuré.	Entreprise qui semble sérieuse Fidélité des conducteurs les plus anciens, taux d'absentéisme peu élevé et peu d'arrêt. Le climat social semble serein (hors Covid)
Marchandises sensibles qui nécessitent la plus grande attention.	Conducteurs expérimentés, responsables Formations de l'entreprise au-delà du cadre réglementaire pour favoriser une montée en compétences (prévention des risques, notamment)
Engagement de l'entreprise dans une démarche éco-responsable.	Pharmatrans est engagée depuis 2017 dans la réduction de son empreinte carbone ; elle adhère à la charte CO2
Engagement de l'entreprise dans une démarche d'amélioration continue.	A intégré une démarche d'amélioration continue, envisage d'obtenir la certification ISO 9001 en 2022. Veut obtenir la certification Certipharm (réponse aux exigences spécifiques de l'industrie pharmaceutique)

Toutes les exigences semblent être prises en compte. Pharmatrans est en mesure de répondre à la nouvelle demande.

2) Dans l'éventualité de la mise en place de ces nouveaux transports, vous décidez d'effectuer un suivi de la qualité de l'organisation.

Proposer 2 indicateurs qui permettront de mesurer la qualité de service et de répondre aux attentes des laboratoires.

Attentes des laboratoires	Indicateurs possibles
Aucun retard autorisé, départ obligatoirement assuré=> taux de retard à l'arrivée et à destination	Nombre de transports avec arrivée en retard / nombre de transports réalisés
Marchandises sensibles qui nécessitent la plus grande attention => taux de litiges	Nombre de litiges / nombre total de transports réalisés
Taux de satisfaction	Nombre de demandes satisfaites / nombre de demandes émises
Engagement de l'entreprise dans une démarche éco-responsable => Diminution de la consommation de carburant	Quantité totale de carburant consommée pour les transports réalisés / distance totale parcourue pour réaliser ces transports

3) Pour pouvoir développer d'autres transports de ce type, Pharmatrans a besoin de plus de conducteurs longue distance. Aussi souhaite-t-elle mettre en place une politique des ressources humaines ciblée sur la reconnaissance et la formation.

Présentez deux actions pour inciter et permettre à d'autres conducteurs de réaliser ce type de transport (contenu, objectif, résultat attendu, ...)

Objectif	Action	Contenu	Résultat attendu
Inciter les conducteurs	attribution d'une prime ;	pour la réalisation de ces transports dans le respect des conditions Les critères d'attribution doivent être simples, clairs et connus de tous.	Plus de conducteurs volontaires, Meilleure qualité de la prestation
	attribuer les véhicules de dernière génération à ces transports	Véhicules dédiés à ces transports et attribués à chaque conducteur.	Plus de conducteurs volontaires, permet aussi de réduire la consommation de carburant
Permettre à d'autres conducteurs de réaliser ces transports	Formations	techniques : conduite rationnelle, denrées périssables, gestes et postures ... générales (anglais, par exemple)	Montée en compétences, possibilité d'évolution, plus de polyvalence, meilleure qualité de service

4) Pharmatrans pense également revoir sa politique de rémunération, en tant qu'élément de motivation.

Présentez aux conducteurs les avantages financiers du passage « conducteur courte distance » à « conducteur longue distance ».

Le passage en conducteur longue distance, avec réalisation de plus de six découchers par mois, permet d'accéder au **groupe 7 coefficient M150** donc une meilleure rémunération du taux horaire (10,49 € à l'embauche contre 10,25 € pour le 138 M courte distance)

Les **heures supplémentaires** sont immédiatement valorisées à 50 %.

Il bénéficie également des indemnités forfaitaires, 2 repas et 1 découcher pour 58,42 €, qui sont majorés de 18 % puisque les déplacements sont à l'étranger (Irlande, Croatie).

Enfin, la rémunération de la garantie d'amplitude n'est pas à négliger puisqu'elle n'est attribuée qu'aux conducteurs longue distance. (Accord national professionnel du 12 novembre 1998)

BTS GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIEE		Session 2022
Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques	Code : NC-22 GTLA5B COR	Page : 9/9