



75CCG101 - Correction de l'exercice 32

EXERCICE 32

Le crédit Solidaire est un organisme financier qui s'adresse exclusivement à des particuliers. Ses dirigeants vous demandent de réaliser une étude destinée à **évaluer la rentabilité de plusieurs segments de clientèle**. Grâce à l'acquisition d'un logiciel d'analyse et de gestion des clients, la banque a identifié 4 segments à l'aide de deux critères distinctifs :

- Le niveau de revenu réel ou potentiel,
- Le degré de vulnérabilité.

La classification retenue est la suivante :

- Ménages 1 : Niveau de revenu élevé et faible vulnérabilité ;
- Ménages 2 : Niveau de revenu élevé et forte vulnérabilité ;
- Ménages 3 : Niveau de revenu faible et faible vulnérabilité ;
- Ménages 4 : Niveau de revenu faible et forte vulnérabilité.

Pour analyser la rentabilité de chaque segment de clientèle, vous décidez de mettre en œuvre la méthode ABC (comptabilité à base d'activité).

Travail à faire :

A partir des informations ci-dessous,

- 1) déterminez le coût des différentes activités
- 2) Déterminez le coût unitaire des inducteurs ;
- 3) Déterminez le coût des catégories de clients ;
- 4) Déterminez la marge dégagée par segment de clientèle
- 5) Commentez les résultats obtenus.

Chiffres d'affaires par catégorie de clients en K€

	Ménages 1	Ménages 2	Ménages 3	Ménages 4	TOTAL
Intérêts des emprunts et commissions	750	2 000	1 500	650	4 900
Rémunération de l'excédent de capitaux	1 250	1 200	1 750	920	5 120
Valorisation du float	500	2 050	1 600	460	4 610
Chiffre d'affaires	2 500	5 250	4 850	2 030	14 630
Nombre de clients	895	2 010	1 920	3 075	7 900

Définition et mesure des activités

ACTIVITES	INDUCTEUR
Gestion des opérations courantes	Nombre de comptes ouverts
Conseil bancaire	Temps passé au conseil (en heures)
Gestion des prêts	Nombre de prêts offerts
Gestion des placements	Temps passé en opérations (en heures)
Gestion du contentieux	Montant en K€ engagé
Promotion des produits et services offerts	Nombre de produits et services offerts
Site internet	Temps passé à la consultation (en heures)



75CCG101 - Correction de l'exercice 32

Mesure de la consommation des inducteurs par les familles de clients

ACTIVITES	Inducteurs	Ménages 1	Ménages 2	Ménages 3	Ménages 4	TOTAL
Gestion des opérations courantes	Nombre de compte ouverts	100	250	300	600	1 250
Conseil bancaire	Temps passé au conseil en (h)	1 500	4 000	2 500	4 200	12 200
Gestion des prêts	Nombre de prêts offerts	250	450	200	250	1 150
Gestion des placements	Temps passé en opérations en (h)	500	750	1 200	100	2 550
Gestion du contentieux	Montant en K€ engagé	10 000	50 000	20 000	200 000	280 000
Promotion des produits	Nbre de produits & services offerts	800	1 500	1 700	2 000	6 000
Site internet	Temps passé à la consultation en h	18 000	50 000	40 000	60 000	168 000

Mesure de la consommation des ressources par les activités

ACTIVITES	MO 1	MO 2	Tél 1	Tél 2	Timbres	Inf1	Inf2	Inf3	SSII
Gestion des opérations courantes	18 720	3 744	10 000	5 000	30 000	5		7	
Conseil bancaire	9 360	1 872	10 000	5 000	17 500		2		
Gestion des prêts	11 232	3 744	10 000	5 000	15 000		1	5	
Gestion des placements	14 976	3 744	10 000	5 000	25 000		1	7	
Gestion du contentieux	7 488	3 744	10 000	5 000	15 000			4	
Promotion des produits	1 872	1 872	10 000	5 000	50 000			1	
Site internet	3 744		10 000	5 000	10 000			1	250 000
TOTAL	67 392	18 720	70 000	35 000	162 500	5	4	25	250 000

Coût des différentes ressources

RESSOURCES	Volume	Coût unitaire	TOTAL
Main-d'œuvre de niveau 1 (heures)	67 392	28	1 886 976
Main-d'œuvre de niveau 2 (heures)	18 720	52	973 440
Téléphone de type 1 (unités téléphonique)	70 000	0,25	17 500
Téléphone de type 2 (unités téléphonique)	35 000	0,35	12 250
Affranchissement en €			162 500
Informatique poste type 1 (nombre de postes)	5	230	1 150
Informatique poste type 2 (nombre de postes)	4	800	3 200
Informatique poste type 3 (nombre de postes)	25	1 900	47 500
Sous-traitance SSII			250 000
TOTAL	XX	XX	3 354 516

75CCG101 - Correction de l'exercice 32

1) déterminez le coût des différentes activités

ACTIVITES	MO 1&2	Tél 1&2	Timbres	Inf 1, 2 et 3	SSII	TOTAL	%
Gestion des opérations courantes	718 848	4 250	30 000	14 450		767 548	22,88
Conseil bancaire	359 424	4 250	17 500	1 600		382 774	11,41
Gestion des prêts	509 184	4 250	15 000	10 300		538 734	16,06
Gestion des placements	614 016	4 250	25 000	14 100		657 366	19,60
Gestion du contentieux	404 352	4 250	15 000	7 600		431 202	12,85
Promotion des produits	149 760	4 250	50 000	1 900		205 910	6,14
Site internet	104 832	4 250	10 000	1 900	250 000	370 982	11,06
TOTAL	2 860 416	29 750	162 500	51 850	250 000	3 354 516	

2) Déterminez le coût unitaire des inducteurs ;

ACTIVITES	Coût activité	Nombre inducteurs	Coût unitaire
Gestion des opérations courantes	767 548	1 250	614,04
Conseil bancaire	382 774	12 200	31,37
Gestion des prêts	538 734	1 150	468,50
Gestion des placements	657 366	2 550	257,80
Gestion du contentieux	431 202	280 000	1,54
Promotion des produits	205 910	6 000	34,32
Site internet	370 982	168 000	2,21
TOTAL	3 354 516		

3) Déterminez le coût des catégories de clients ;

ACTIVITES	Ménage 1	Ménage 2	Ménage 3	Ménage 4	TOTAL
Gestion des opérations courantes	61 404	153 510	184 212	368 424	767 550
Conseil bancaire	47 055	125 480	78 425	131 754	382 714
Gestion des prêts	117 125	210 825	93 700	117 125	538 775
Gestion des placements	128 900	193 350	309 360	25 780	657 390
Gestion du contentieux	15 400	77 000	30 800	308 000	431 200
Promotion des produits	27 456	51 480	58 344	68 640	205 920
Site internet	39 780	110 500	88 400	132 600	371 280
TOTAL	437 120	922 145	843 241	1 152 323	3 354 829
En % du coût total	13,03%	27,49%	25,14%	34,35%	100%

4) Déterminez la marge dégagée par segment de clientèle

ACTIVITES	Ménage 1	Ménage 2	Ménage 3	Ménage 4	TOTAL
Chiffre d'affaires	2 500	5 250	4 850	2 030	14 630
Coût des catégories	437	922	843	1 152	3 354
Marge Globale par catégorie	2 063	4 328	4 007	878	11 276
Nombre de clients	895	2 010	1 920	3 075	7 900
Marge par clients	2,305	2,153	2,087	0,286	1,427

5) Commentez les résultats obtenus.

