Les partenaires des Menuiseries Sambuc

Menuiseries Sambuc, PME de 48 salariés installée à Arles (Bouches-du-Rhône), fabrique sur mesure des fenêtres et des baies coulissantes en aluminium. Elle vend aux particuliers par un réseau sélectif de revendeurs-poseurs agréés et aux promoteurs immobiliers par des agents commerciaux ; elle entretient aussi des relations suivies avec les architectes et les maîtres d'œuvre qui prescrivent ses produits. En octobre 2026, Julien Escudier, animateur du réseau, traite plusieurs situations.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Sambuc veut développer ses ventes dans l'est du Var sans y porter de stock, ni assurer la pose et le service après-vente, ni supporter le risque d'impayé des clients. Quel partenaire choisir ?

☐ Un revendeur-poseur agréé, qui achète les menuiseries, les stocke, les pose et assure le service
☐ Un apporteur d'affaires, qui lui transmet les contacts de particuliers ayant un projet de pose, contre une commission
☐ Un agent commercial, qui négocie et conclut les ventes au nom de Sambuc et suit ses clients jusqu'au service après-vente

Justification :

Sambuc a signé le 1er février 2024 un contrat d'agent commercial à durée indéterminée avec M. Ferrand pour les promoteurs des Bouches-du-Rhône. Jugeant ses résultats insuffisants, sans faute grave de l'agent, elle envisage d'y mettre fin le 2 novembre 2026. Que doit-elle respecter ?

☐ Un préavis de deux mois, le contrat étant dans sa deuxième année, sans indemnité puisque la rupture tient à des résultats insuffisants
☐ Un préavis de trois mois, le contrat étant dans sa troisième année, et le versement d'une indemnité de fin de contrat
☐ Une lettre de rupture prenant effet dès son envoi, sans préavis ni indemnité, l'agent étant un indépendant et non un salarié

Justification :

Mme Lopez, agente commerciale de Sambuc dans le Var, représente aussi un fabricant de volets roulants. Un fabricant de fenêtres en aluminium, concurrent de Sambuc, lui propose de le représenter. Que dit la règle ?

☐ Elle doit renoncer aux volets roulants : une agente de Sambuc ne peut travailler pour une autre entreprise sans son accord
☐ Elle est indépendante : elle peut représenter le concurrent comme les volets roulants, en prévenant simplement Sambuc par écrit
☐ Elle peut garder les volets roulants, mais il lui faut l'accord de Sambuc pour représenter le concurrent

Justification :

Quelles clauses Sambuc peut-elle inscrire dans le contrat de ses revendeurs-poseurs agréés ? (plusieurs réponses)

☐ Imposer un prix de vente minimal de la baie coulissante
☐ Interdire la vente en ligne des menuiseries sur le site du revendeur
☐ Exiger une salle d'exposition présentant une gamme minimale de baies
☐ Interdire la revente à des négociants non agréés

Justification :

Le gérant d'un magasin de menuiseries d'Istres remplit tous les critères publiés par Sambuc (salle d'exposition, poseurs formés, service après-vente), mais il est connu pour ses prix bas. Sambuc peut-elle refuser de l'agréer pour ce motif ?

☐ Oui : dans un réseau sélectif, le fournisseur choisit librement ses revendeurs, même s'ils remplissent ses critères, et peut écarter un candidat dont les prix bas nuiraient à l'image de ses menuiseries
☐ Non : les critères qualitatifs s'appliquent de manière uniforme et sans discrimination ; écarter un candidat qui les remplit à cause de ses prix reviendrait à contrôler le prix de revente
☐ Oui, tant que la part de marché de Sambuc reste inférieure à 30 % : sous ce seuil, l'accord de distribution sélective est exempté et le choix des revendeurs reste libre

Justification :

Un commercial propose de verser aux architectes 3 % du montant des menuiseries qu'ils prescrivent. Que lui répondre ?

☐ Bonne idée : une commission de 3 % sur les menuiseries prescrites est le meilleur moyen de motiver un architecte, qui recommandera Sambuc plutôt qu'un concurrent ; elle coûte moins cher que des visites, des invitations ou des échantillons
☐ C'est indispensable : un prescripteur attend une rémunération de ses recommandations, faute de quoi il orientera ses clients vers les fabricants concurrents qui le rétribuent ; le taux de 3 % pourra ensuite varier selon le volume de ses projets
☐ C'est délicat : le prescripteur perdrait son indépendance aux yeux de son client, et certaines professions encadrent strictement les avantages reçus des fournisseurs ; on le gagne plutôt par l'information, la formation, les visites d'usine et la réactivité sur ses projets

Justification :

Julien a classé les architectes et les maîtres d'œuvre de son secteur selon leur influence et leur proximité avec la marque. Comment mesurer ce que rapporte le travail mené auprès d'eux ?

☐ Suivre, pour chaque prescripteur, les devis et les ventes qu'il a générés, leur taux de transformation et le coût des actions menées
☐ Compter, pour chaque prescripteur, les visites, les invitations et les échantillons qui lui ont été consacrés, et comparer ce nombre au plan de contacts de sa classe
☐ Interroger chaque année les architectes sur leur image de la marque et leur intention de recommander Sambuc

Justification :

Le site de Sambuc transmet aux revendeurs agréés les demandes de devis des particuliers de leur zone. Au troisième trimestre, le revendeur de Toulon n'a rappelé que 12 des 30 demandes reçues. Que doit faire Julien ?

☐ Lui accorder une remise supplémentaire de quelques points sur ses achats pour le motiver à rappeler les clients, sans lui fixer d'objectif, afin de préserver la relation avec ce revendeur
☐ Faire le point avec lui : la transmission des demandes a pour contrepartie leur traitement rapide ; convenir d'un délai de rappel, suivre chaque mois la part des demandes traitées et lier les avantages consentis à cet engagement
☐ Lui retirer son agrément dès le lendemain, sans préavis : 18 demandes laissées sans réponse sur 30, soit 60 %, constituent un manquement grave qui justifie de confier ses demandes au revendeur le plus proche

Justification :