

BTS Assistant de manager – Session 2019
Cas Fermwest
BARÈME ET ÉLÉMENTS DE CORRECTION POST HARMONISATION

1^{ère} Partie : Diagnostic opérationnel et propositions de solutions

Critères d'évaluation

La prise en compte des éléments déterminant du contexte et des contraintes

La justesse, l'exhaustivité et la précision du diagnostic

La rigueur de la démarche d'analyse

La sélection, la mobilisation et l'exploitation d'informations utiles

La proposition de solutions opérationnelles, justifiées et répondant aux besoins du contexte

Introduction : Présentation du contexte, problématique, annonce du plan

2 points

LE DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL

Sous-total : 21 points

- 2.4 Contribuer à la qualité du système d'information
 - o Se situer dans l'organisation et dans les processus
 - o Identifier les besoins
- 3.1 Identifier un problème ou un besoin
 - o Déceler un problème ou un besoin
 - o Formuler un diagnostic
 - o Appliquer une méthode d'analyse
 - o Rechercher les causes de dysfonctionnement
 - o Apprécier les enjeux

La justesse et la précision du diagnostic

Éléments attendus : (0,75 x 8) Au moins 8 causes

- **Problèmes au niveau de la conception de la plateforme collaborative** : difficulté d'accès aux documents, libellés de pages web confus (contenu des pages peu claires), difficultés d'accessibilité liées à un serveur obsolète, à des formats de documents incompatibles et au caractère unilingue de l'outil...

- **Accompagnement insuffisant des utilisateurs** : pas de formation ni d'information pour la prise en main de l'outil, manque de fiabilité des informations disponibles pour aider les partenaires dans leur gestion quotidienne.

- **Enjeux et conséquences** : l'outil ne répond pas aux objectifs, insatisfaction et abandon de la plateforme par les partenaires, hausse des réclamations individuelles à traiter par courriels (source de perte de temps), outil peu performant, image dégradée de l'entreprise. Perte de fournisseurs, baisse des approvisionnements. (1 pt par conséquence)

Exploitation de données significatives pour étayer le diagnostic (taux de répartition, d'évolution, mise en lien des annexes 2 et 3).

(données chiffrées issues des annexes du rapport)

6 points

5 points

2 points

Choix des productions en annexe de nature à aider à la décision de la manager

Tableaux ou graphiques exploitant les chiffres fournis en annexes et présentant :

- la répartition des niveaux de satisfaction des utilisateurs issus de l'enquête

(taux de répartition) ; 4 pts

- l'évolution des connexions à la plateforme de 2014 à 2018 (taux d'évolution) ; 4 pts

Accepter tout autre **outil chiffré** pertinent (ex : Pareto...)

8 points

LES SOLUTIONS		Sous-total : 12 points
Pertinence des solutions proposées en lien avec le diagnostic (4 propositions minimum, caractère opérationnel, propositions réalistes). <ul style="list-style-type: none"> - <i>Modification de la structure de la plateforme (arborescence révisée, création de nouvelles rubriques...)</i> - <i>Facilitation de l'accessibilité aux informations (changement du serveur, flux RSS, dématérialisation des documents, format, téléchargement, accès en anglais)</i> - <i>Aide à la prise en main de la plateforme (aide en ligne, forum, FAQ, tutoriels)</i> - <i>Actualisation des informations publiées (mise à jour régulière des publications et des données), notification par courriel lors des modifications (planning de collecte mis à jour, nouvelle réglementation)</i> Accepter toutes propositions de solutions cohérentes et argumentées.		12 points
Conclusion		1 point
LA MISE EN FORME		Sous-total : 4 points
Orthographe, grammaire, expression		2 points
Structure (introduction, développement, conclusion)		1 point
Mentions (émetteur, destinataire, date...), présentation		1 point
TOTAL 1^{ère} partie		40 points
2^{ème} Partie : Mise en œuvre de la décision		
CALCUL DU COÛT		Sous-total : 20 points
3.3 Assurer le suivi de la décision		
Forme : <ul style="list-style-type: none"> - présence d'un titre significatif - présence de trois rubriques (prestation du cabinet, charges de personnel, coût de la formation) - lisibilité générale du document (clair, compréhensible, montants alignés) Fond : <ul style="list-style-type: none"> - lignes permettant le calcul : report de sommes (0.5 x 3) + 1 point / ligne de calcul - sous-totaux : 0.5 point x 3 - Détail charges de personnel = 5 points - Total : 		1 point 3 points 1 point 6,5 points 1,5 point 5 points 2 points
QUESTIONNAIRE		Sous-total : 20 points
2.2 Produire une information structurée <ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'objectif du document • Sélectionner l'information • Rédiger le document • Créer et modéliser un document Sur le fond : <ul style="list-style-type: none"> - au moins 2 rubriques - au moins 8 questions pertinentes classées dans les rubriques (1,5 point par question) - <i>Insertion mention CNIL (RGPD 2018) si questionnaire non anonyme comportant des données personnelles (bonus + 0,5)</i> Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> - structure : titre 0,5 pt, introduction 1 pt, remerciements 0,5 pt - présentation tenant compte du format numérique (menu déroulant, Retour/Envoyer) - diversité des types de questions (fermées, à choix multiples, ouvertes) 		2 points 12 points 2 points 2 points 2 points
TOTAL 2^{ème} partie		40 points
TOTAL GÉNÉRAL		80 points

« FermWest » : Éléments de corrigé

1^{ère} Partie : DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL

FERMWEST

Dominique Riom,
Assistant.e

Rennes, le (date de l'examen)

Romane Roujan,
Présidente directrice générale
Naëlle Azim
Responsable du système
d'information

RAPPORT

Objet : Fonctionnement de la plateforme Réseau FermWest

Pièces jointes :

Annexe 1 - Taux de satisfaction des utilisateurs de la plateforme actuelle (graphique)

Annexe 2 - Évolution de l'état des connexions de 2014 à 2018

Aujourd'hui, notre réseau intègre 190 fermes françaises. Dans ce contexte, la plateforme collaborative « Réseau FermWest » constitue un outil incontournable qu'il convient d'optimiser. Cette plateforme collaborative vise à assurer un véritable partenariat avec la communauté de nos fournisseurs. De plus, nous souhaitons développer son usage et y intégrer nos partenaires européens. L'analyse de la situation actuelle repose principalement sur une enquête administrée à nos partenaires et sur des courriels reçus. Il en ressort une insatisfaction importante liée à diverses raisons. Ce rapport dresse un bilan de l'utilisation actuelle de la plateforme collaborative et permet d'identifier les défaillances et leurs causes (I) et d'y apporter des mesures correctives (II) pour en assurer un développement cohérent.

I/ DIAGNOSTIC OPERATIONNEL

Notre outil en ligne « Réseau FermWest » est à la source de dysfonctionnements actuels majeurs générant une insatisfaction des partenaires utilisateurs qui s'en détournent de plus en plus. Cela peut générer une diminution des approvisionnements de lait pour l'entreprise avec un impact négatif sur le volume de production.

A) Des dysfonctionnements au niveau de la conception

Des problèmes de structure

Les utilisateurs comprennent difficilement l'architecture de l'outil et se trouvent fréquemment dans l'incapacité d'accéder à la page qui les intéresse. Certains soulignent également des contenus peu clairs et de nature à les induire en erreur. Plus de la moitié des personnes interrogées lors de l'enquête (53,33 %) ont répondu qu'elles étaient insatisfaites ou très insatisfaites de l'esthétique de la plateforme.

L'absence de forum ne leur donne pas l'occasion d'échanger sur leurs pratiques ce qui représenterait pourtant un soutien important.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2019
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ post harmonisation	Page 3 sur 9

Des difficultés d'accessibilité

De nombreux utilisateurs se plaignent de ne pas pouvoir se connecter depuis des outils nomades (*smartphone*, tablette). Certains se plaignent d'une navigation lente. Ceci est essentiellement lié à l'obsolescence du serveur.

Des problèmes sont également relevés concernant la compatibilité des formats des documents disponibles sur la plateforme. Pour obtenir les formats souhaités, les partenaires demandent les documents par courriel. Cela représente une charge de travail supplémentaire importante pour traiter ces demandes individuelles.

Enfin, le caractère unilingue de la plateforme prive l'ensemble des partenaires étrangers des informations indispensables et ces derniers ne peuvent pas déclarer leur production directement en ligne.

Ces dysfonctionnements ont une incidence négative sur le fonctionnement de l'organisation et donnent lieu à des temps de traitement longs.

B) Des problèmes liés à l'accompagnement des utilisateurs

Une aide insuffisante à la prise en main de la plateforme collaborative

Certains partenaires éprouvent des difficultés à utiliser la plateforme collaborative avec laquelle ils ont du mal à se familiariser. Ce manque d'aisance les empêche de l'exploiter de manière optimale. Ils regrettent de ne pas bénéficier d'une information ou d'une formation qui les aiderait à se l'approprier davantage. Les utilisateurs démunis choisissent de s'en détourner.

Des informations obsolètes

Le caractère obsolète de certains documents publiés est mis en évidence : ils ne sont pas informés systématiquement des mises à jour, cela peut remettre en cause la confiance que les utilisateurs placent sur notre capacité à les tenir informés des évolutions réglementaires ou organisationnelles et à les aider dans leurs pratiques quotidiennes. 40 % des personnes interrogées se sont déclarées insatisfaites ou très insatisfaites de l'utilité des documents disponibles lors de l'enquête de satisfaction.

Les pages les plus consultées sont le planning de collecte de lait (+ 62,29 % entre 2014 et 2018) et celle des déclarations de production (+ 60,14 %). Seules les pages liées à leur activité directe sont consultées. On constate une nette baisse de fréquentation des autres rubriques (exemple : - 82, 58 % pour la page législation européenne). En effet, l'absence de notifications en temps réel n'incite pas les utilisateurs à se tenir informés.

La somme des difficultés recensées dégrade l'attractivité de cet outil impactant également l'image globale de l'entreprise.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2019
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ post harmonisation	Page 4 sur 9

II/ PROPOSITION DE SOLUTIONS

Compte tenu de l'évolution des technologies et du nombre d'utilisateurs mais également afin de proposer un outil qui réponde aux besoins de chacun, une rénovation complète de la plateforme « Réseau FermWest » semble incontournable. Celle-ci sera conduite par un groupe projet qui devra tenir compte des axes développés ci-après.

A) Améliorer l'utilisation de la plateforme

Proposer une structure adaptée aux besoins d'information et d'échange

L'arborescence du site doit être révisée de manière à obtenir une cohérence globale entre les pages qui sont à restructurer pour certaines. Il convient également d'organiser l'arborescence en fonction des rubriques les plus consultées.

Cela devrait permettre une meilleure compréhension de la part des utilisateurs qui gagneront du temps lors de recherches d'informations.

De nouvelles rubriques sont à créer pour répondre à la demande des utilisateurs : un espace « actualités » pourra donner lieu à un abonnement par flux RSS et une rubrique « forum » favorisera les échanges directs entre utilisateurs et la création d'une foire aux questions en réponse aux questions les plus fréquemment posées.

Faciliter l'accessibilité

Le serveur actuel est à remplacer pour permettre de répondre rapidement aux requêtes des partenaires. La plateforme pourra faire l'objet d'une rénovation incluant la dématérialisation des flux. Pour ces aspects techniques, le prestataire AgriESN sera sollicité.

Pour que chacun soit en mesure de télécharger puis d'exploiter les documents publiés, ils seront exclusivement disponibles au format « .pdf », lisibles à l'aide d'applications gratuites et téléchargeables en ligne.

La traduction en anglais du contenu informationnel de la plateforme doit être envisagée pour nos partenaires européens. L'objectif final consistera à intégrer la version anglaise à la plateforme : pour cela, nous pourrons prendre appui sur le prestataire AgriESN.

B) Proposer un accompagnement aux utilisateurs

Fournir une aide à la prise en main de la plateforme collaborative

Il paraît indispensable de prévoir une « aide en ligne » sur la plateforme pour permettre à chacun d'accéder à des tutoriels et à une foire aux questions contribuant à une meilleure prise en main de l'outil. Cette rubrique le rendra plus attractif et performant.

Veiller à la fiabilité et à l'actualisation des informations publiées

Pour apporter des éléments de veille informationnelle fiables aux partenaires sur les plans réglementaires et organisationnels, il semble utile de prévoir une mise à jour hebdomadaire des données : celles-ci seront lues et actualisées si nécessaire. L'envoi d'une notification par courriel ou SMS à chaque mise à jour est à automatiser. Il faut aussi utiliser la technologie des flux RSS.

En conclusion, il est indispensable de fournir à nos partenaires une solution collaborative opérationnelle et facile d'utilisation. Celle-ci contribuera à construire une image positive de notre structure et sera également source de performance. Par ailleurs, elle permettrait de gagner du temps et d'éviter des erreurs. Il est possible de débiter cette amélioration par la standardisation des formats des documents publiés pour les rendre accessibles à tous.

Dominique Riom, assistant.e

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2019
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ post harmonisation	Page 5 sur 9

Pièces jointes au rapport :**Annexe 1 - Taux de satisfaction des utilisateurs de la plateforme actuelle**

Critères	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Très insatisfaisant	Ne se prononce pas
Ergonomie	6,67 %	23,33 %	20,00 %	33,33 %	16,67 %
Utilité des informations disponibles	43,33 %	16,67 %	26,67 %	13,33 %	0,00 %
Navigation et accessibilité	13,33 %	16,67 %	30,00 %	40,00 %	0,00 %
Utilité de la plateforme	18,00 %	35,33 %	18,67 %	23,33 %	4,67 %

Annexe 2 - Évolution des connexions à la plateforme « Réseau FermWest » depuis sa création en 2014

Rubriques visitées	2014	2018	Taux d'évolution
Législation française	2 272	789	-65,27%
Législation européenne	2 423	422	-82,58%
Planning des collectes de lait	10 249	16 634	62,30%
Déclaration de la production de lait	10 673	17 092	60,14%
Suivi de la production laitière	9 899	18 792	89,83%
Formulaire contact	5 312	3 818	-28,13%
Annuaire FermWest	709	1 201	69,39%

Tous tableaux de calculs ou graphiques présentant l'évolution des données sont acceptés.

2^{ème} Partie : PROPOSITION DE SOLUTIONS

1- Calcul du coût de la rénovation de la plateforme collaborative

Coût de la rénovation de la plateforme "Réseau FermWest"		
Éléments du coût	Détail du calcul	Montant
Prestation du cabinet AgriESN		
Installation d'un nouveau serveur		2 500,00 €
Développement et configuration des logiciels		5 700,00 €
Installation et mise en service de la plateforme		3 600,00 €
Formation de la responsable du département des SI	800 X 2	1 600,00 €
Sous-total 1		13 400,00 €
Coût de la main d'œuvre		
Charges de personnel	(voir tableau)	3 449,76 €
Sous-total 2		3 449,76 €
Coût de la formation		
Formation de la responsable du département des SI	12 X 32,12	385,44 €
Frais de transport (train)	(94 + 92)	186,00 €
Frais d'hébergement (hôtel et petit déjeuner)	78 + 10	88,00 €
Frais de repas	14 X 3	42,00 €
Sous-total 3		701,44 €
Total général		17 551,21 €

Détail du calcul des charges de personnel en €

Collaborateurs	Rémunération brute mensuelle	Taux horaire brut	Taux horaire global (charges patronales comprises)	Nombre d'heures	Coût total
Responsable du système d'information	3 337,00	22,00	32,12	36	1 156,32
Dominique Riom	2 123,00	14,00	20,44	32	654,08
Responsable du service commercial	3 640,00	24,00	35,04	16	560,64
Responsable du service achats	3 502,00	23,09	33,71	16	539,36
Responsable du service approvisionnements	3 502,00	23,09	33,71	16	539,36
Total des charges de personnel					3 449,76

Taux horaire brut : rémunération brute/151,67

Taux horaire global, charges patronales comprises : taux horaire brut x 1,46

Coût total : taux horaire charges patronales comprises x nombre d'heures

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2019
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ post harmonisation	Page 7 sur 9

2- Questionnaire

RÉSEAU FERMWEST : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Nous venons d'actualiser notre plateforme collaborative et souhaitons connaître votre avis sur ses nouvelles caractéristiques pour améliorer chaque jour cet outil de communication.

Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes de votre temps pour répondre aux questions ci-dessous.

ERGONOMIE

1. La nouvelle plateforme vous semble-t-elle ?

très conviviale assez conviviale peu conviviale pas conviviale du tout

2. Selon vous, la navigation sur le site est...

très simple simple difficile très difficile

3. Avez-vous rencontré des difficultés lors de la connexion au site ?

oui non

4. Si oui, lesquelles ?

BESOINS D'INFORMATION

5. À quelle fréquence recherchez-vous les types d'information ci-après ?

Cochez la case correspondant à votre situation pour chaque item.*

	au moins une fois par jour	au moins une fois par semaine	au moins une fois par mois	une fois par an	jamais
a. Aspects législatifs nationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Aspects législatifs européens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Planning des collectes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Suivi de la production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Déclaration de la production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Actualités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Forum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Attention, ce tableau peut représenter plus d'une question dans les propositions des candidats.
(3 points maxi)

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2019
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ post harmonisation	Page 8 sur 9

6. Comment qualifiez-vous les informations contenues dans le site ?

a. richesse du contenu :

- très bien bien moyen mauvais

Si mauvais, quelles informations aimeriez-vous trouver ?

b. structure et organisation de l'information :

- très bien bien moyen mauvais

c. accessibilité des informations :

- accessibles assez accessibles peu accessibles pas accessibles

d. services en ligne :

- très bien bien moyen mauvais

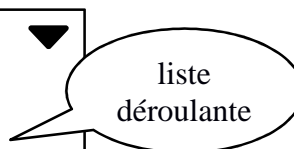
e. actualisation :

- très bien bien moyen mauvais

7. Avez-vous des remarques supplémentaires sur la plateforme collaborative ?

INFORMATIONS PERSONNELLES

8. Âge :
moins de 30 ans
de 31 à 45 ans
de 46 à 55 ans
plus de 55 ans



9. Commune de votre exploitation :

10. Pays de votre exploitation :

- France Belgique

RETOUR

ENVOYER

Valoriser toute autre question pertinente.