



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Gestion de projet - BTS SAM (SAM Support à l\) - Session 2019

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen porte sur le diagnostic opérationnel et la proposition de solutions dans le cadre d'un projet de gestion. Les candidats doivent analyser l'utilisation d'une plateforme collaborative au sein de l'entreprise FermWest, spécialisée dans le secteur agroalimentaire, et proposer des améliorations pour optimiser la communication avec les agriculteurs partenaires.

2. Correction question par question

PARTIE I : Diagnostic opérationnel et propositions de solutions

Question 1 : Diagnostic opérationnel sur l'utilisation actuelle de la plateforme collaborative

Dans cette question, il est attendu que les candidats effectuent une analyse approfondie de l'utilisation de la plateforme « Réseau FermWest » en s'appuyant sur les annexes fournies.

Le raisonnement attendu doit inclure :

- Une évaluation des statistiques de connexion (Annexe 2) pour identifier les pages les plus et les moins visitées.
- Une analyse des résultats de l'enquête (Annexe 3) pour comprendre la satisfaction des utilisateurs.
- Une synthèse des problèmes soulevés dans les courriels (Annexe 4) et les notes de réunion (Annexe 5).

Exemple de réponse :

Le diagnostic opérationnel révèle plusieurs dysfonctionnements dans l'utilisation de la plateforme « Réseau FermWest ». Les statistiques de connexion montrent que les pages de législation sont moins consultées que celles relatives à la production laitière, ce qui indique un manque d'intérêt ou de compréhension des informations légales. De plus, l'enquête auprès des agriculteurs indique que 60% des utilisateurs trouvent la navigation difficile, ce qui pourrait décourager l'utilisation de la plateforme. Les courriels reçus soulignent des problèmes d'accessibilité et de communication, comme le fait que certains agriculteurs ne reçoivent pas les mises à jour importantes. Ces éléments montrent qu'il est crucial d'améliorer l'interface utilisateur et la communication.

Question 2 : Propositions de solutions structurées et adaptées

Pour cette question, les candidats doivent proposer des solutions concrètes pour améliorer la plateforme en tenant compte des diagnostics précédents.

Les solutions peuvent inclure :

- La mise en place d'une interface bilingue pour faciliter l'accès aux utilisateurs européens.
- La création d'un système d'alerte pour informer les agriculteurs des mises à jour importantes.
- Des formations pour les utilisateurs afin de les familiariser avec la plateforme.

Exemple de réponse :

Pour améliorer la plateforme « Réseau FermWest », il est recommandé de développer une interface bilingue afin de répondre aux besoins des agriculteurs européens. De plus, la mise en place d'un système d'alerte par courriel pour notifier les utilisateurs des nouvelles informations ou documents disponibles serait bénéfique. Enfin, organiser des sessions de formation pour les agriculteurs sur l'utilisation de la plateforme pourrait grandement améliorer leur satisfaction et leur engagement.

PARTIE II : Mise en œuvre de la décision

Question 1 : Calcul de coût de la rénovation de la plateforme

Les candidats doivent estimer le coût total des améliorations à apporter à la plateforme en utilisant les éléments fournis dans les annexes.

Le raisonnement attendu doit inclure :

- Le coût des installations et des développements (Annexe 6).
- Les coûts de formation et de déplacement (Annexe 8).

Exemple de réponse :

Le coût total de la rénovation de la plateforme « Réseau FermWest » est estimé comme suit : installation d'un nouveau serveur (2 500 €) + développement et configuration des logiciels (5 700 €) + installation de la plateforme (3 600 €) + formation (800 € par jour pour 2 jours, soit 1 600 €). Le coût total s'élève donc à 13 400 €.

Question 2 : Maquette de questionnaire en ligne

Les candidats doivent concevoir un questionnaire pour évaluer la satisfaction des utilisateurs après la mise en place de la nouvelle plateforme.

Le questionnaire doit inclure :

- Des questions sur l'ergonomie de la plateforme.
- Des questions sur la pertinence des informations.
- Des questions ouvertes pour recueillir des suggestions.

Exemple de réponse :

Questionnaire de satisfaction :

- Comment évaluez-vous l'ergonomie de la nouvelle plateforme ? (Très satisfait, Satisfait, Insatisfait)
- Les informations disponibles sont-elles pertinentes pour vous ? (Oui, Non)
- Quelles améliorations suggèreriez-vous ? (Réponse ouverte)

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les choix de solutions proposées.
- Omettre des éléments chiffrés dans le diagnostic.
- Ne pas respecter la structure demandée dans le rapport.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire les annexes pour ne pas manquer d'informations clés.
- Assurez-vous que vos propositions soient réalistes et réalisables.

Conseils pour l'épreuve :

- Organisez votre temps pour traiter chaque partie du sujet.
- Utilisez des graphiques ou tableaux si cela peut clarifier vos analyses.
- Relisez-vous pour éviter les fautes d'orthographe et de syntaxe.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.