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 :
formav.co/explorer

E5 – Diagnostic opérationnel et proposition de solutions

Session 2014 • Code sujet : **AMDOPS** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Diagnostic et propositions de solutions pour l’activité voyages et sorties du CE** (2 questions) — Page 3

2. **Mise en œuvre de la décision : procédure d’aide et rentabilité d’une sortie** (2 questions) — Page 5

3. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — Page 7

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2014/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2014 - 1-Sujet.pdf

1. Diagnostic et propositions de solutions pour l’activité voyages et sorties du CE

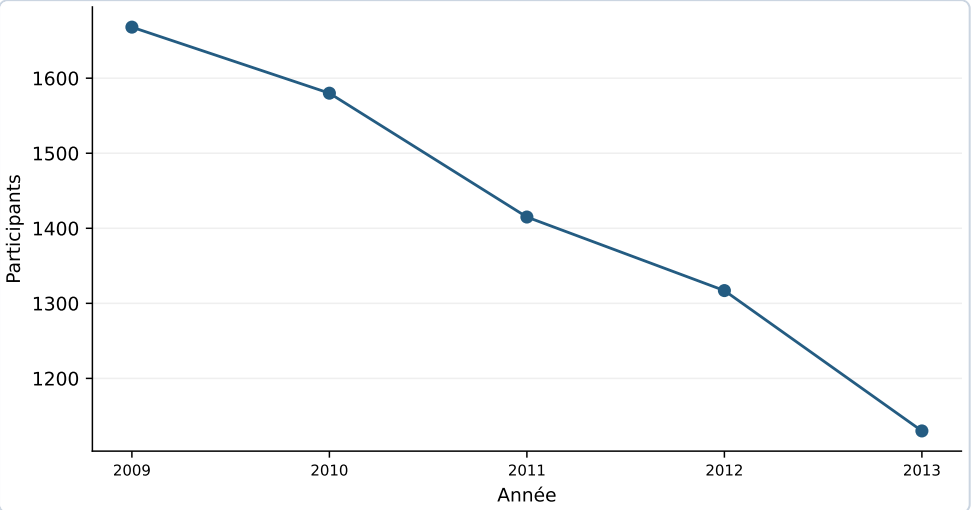
Le comité d’entreprise d’OPEN MEDIA fait face à une insatisfaction croissante concernant son activité voyages et sorties, dont les résultats financiers se dégradent. Les annexes présentent les indicateurs, les pratiques de gestion, les retours des salariés et des solutions envisageables pour améliorer l’organisation, l’information et les outils utilisés.

Diagnostic opérationnel

Question 1. Présentez, dans une note ou un rapport structuré, un diagnostic opérationnel de la gestion de l’activité voyages et sorties du comité d’entreprise, en analysant les indicateurs et les éléments apportés par les documents.

Diagnostic. L’activité perd en attractivité et se dégrade financièrement : de 2009 à 2013, le nombre de participants passe de 1 668 à 1 130, le remplissage moyen de 95 % à 60 %, et le résultat de +3 250 € à -4 250 €. L’activité est déficitaire depuis 2012 ; le voyage en Toscane a perdu 1 230 € avec un remplissage de 55 %.

La gestion repose surtout sur Killian, sans procédure commune : inscriptions par téléphone ou sur papier, fichiers Excel non reliés, ressaisies et risques d’erreurs. Les salariés signalent des informations tardives ou inexactes, un site peu accessible et peu actualisé, une offre peu adaptée aux familles et des changements de programme non annoncés.



✓ RÉPONSE À RETENIR

Activité déficitaire et moins attractive, fragilisée par une gestion manuelle et une information insuffisante.

Proposition de solutions

Question 2. Proposez des solutions opérationnelles d’ordre organisationnel, informationnel et technologique en relation avec votre diagnostic. Justifiez vos propositions et accompagnez-les, si cela vous semble utile, de pièces jointes.

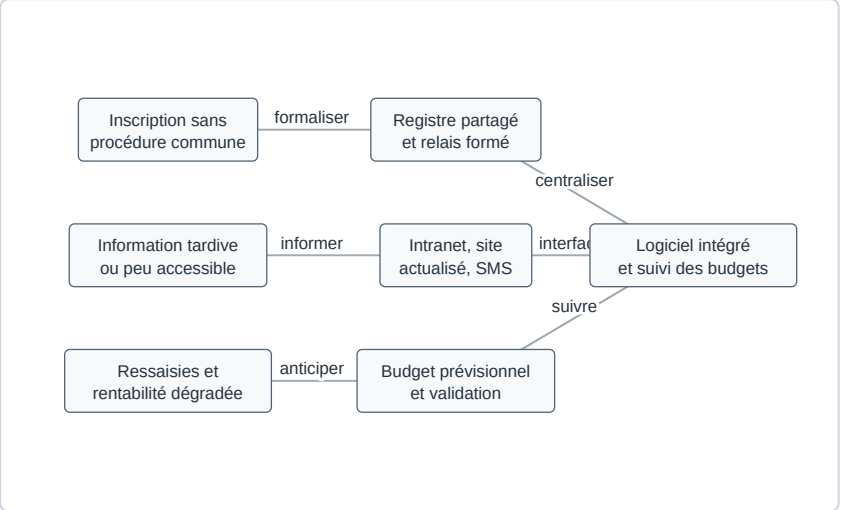
Les mesures doivent répondre aux difficultés de gestion, d’information et de rentabilité.

- **Organisation :** formaliser les demandes et inscriptions dans un registre partagé, avec date de réception, confirmation et liste d’attente. Former Sylvie au suivi et prévoir un relais en cas d’absence. Faire valider

chaque projet sur la base d'un budget prévisionnel.

- **Information :** annoncer les activités plus tôt, publier les règles d'aide (50 %, 30 % ou 25 % selon le voyage, sous conditions, avec un plafond annuel de 750 €), consulter les salariés sur les destinations et proposer des dates adaptées aux familles. Actualiser le site, créer une rubrique CE sur l'intranet et informer rapidement des changements par courriel ou SMS.
- **Technologie :** déployer un logiciel de gestion interfacé avec le site pour centraliser les inscriptions, éviter les ressaisies et suivre les budgets.

Difficultés et mesures proposées



Des procédures communes, une meilleure communication et un suivi budgétaire outillé répondent aux difficultés relevées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Formaliser la gestion, mieux informer les salariés et déployer un outil intégré de suivi.

2. Mise en œuvre de la décision : procédure d’aide et rentabilité d’une sortie

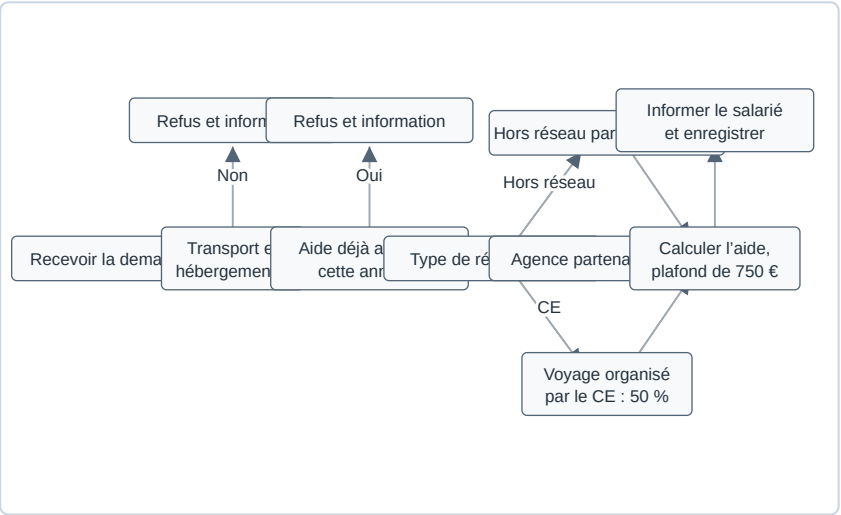
Le CE a validé de nouvelles règles pour l’attribution de l’aide financière aux voyages et demande une procédure permettant aux salariés du CE de traiter efficacement les demandes. Il faut aussi analyser la rentabilité d’une sortie à Paris à partir du coût du car, du tarif du dîner-spectacle et de la participation demandée aux inscrits.

Procédure d’attribution de l’aide

Question 1. Présentez sous forme de schéma une procédure permettant aux salariés du CE de répondre efficacement aux demandes reçues, en appliquant les nouvelles règles d’attribution de l’aide financière voyage.

À réception, vérifier que le voyage comprend transport et hébergement et que le salarié n’a pas déjà bénéficié de l’aide cette année. Si l’une de ces conditions n’est pas remplie, refuser la demande et en informer le salarié. Sinon, identifier le type de réservation, appliquer le taux correspondant au montant ouvrant droit à l’aide, puis limiter le versement à 750 €. Communiquer la décision et enregistrer la demande afin d’assurer le suivi annuel.

Procédure de traitement d’une demande d’aide voyage



Les demandes pour un transport seul ou une location seule ne sont pas éligibles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Éligibilité, contrôle de l’aide annuelle, taux selon le type de réservation, plafond de 750 €, puis réponse et enregistrement.

Analyse de rentabilité

Question 2. Analysez la rentabilité de la sortie du 25 juillet 2014 et présentez le seuil de rentabilité en valeur ainsi que le nombre minimum d’inscrits nécessaire pour atteindre l’équilibre.

La recette par inscrit est de 75 € et le coût variable du dîner-spectacle de 47 €, soit une marge de 28 € par personne. Pour couvrir les 1 600 € du car, il faut un chiffre d’affaires de 1 600 ÷ (28 ÷ 75) = 4 285,71 €. Le seuil en nombre est 1 600 ÷ 28 = 57,14 inscrits : le minimum entier est donc 58. À ce nombre, la recette atteint 4 350 €, les coûts 4 326 € et l’excédent 24 €. Le car de 60 places suffit.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil de rentabilité : 4 285,71 €. Minimum : 58 inscrits, pour 4 350 € de recettes. Capacité du car : 60 places.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2014)

Bilan de l'épreuve : Épreuve E5 du BTS Assistant de manager, session 2014, code AMDOPS, d'une durée de quatre heures et de coefficient 4. Le sujet porte sur l'activité voyages et sorties du comité d'entreprise d'OPEN MEDIA. Il évalue le diagnostic opérationnel, la formulation de solutions, la formalisation d'une procédure d'attribution d'aide et l'analyse du seuil de rentabilité d'une sortie.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un diagnostic pertinent confronte les indicateurs d'activité, les pratiques de gestion et les témoignages des salariés.
- L'aide financière dépend du type de voyage : 50 % pour un voyage organisé par le CE, 30 % chez un partenaire et 25 % hors réseau.
- L'aide exige un transport et un hébergement, une seule demande annuelle et un plafond maximal de 750 € par salarié.
- Pour la sortie, la marge par inscrit est de 75 € - 47 € = 28 €; le seuil de rentabilité est d'environ 4 286 €, soit 58 inscrits.

Points de vigilance & attentes du jury

- Étayer le diagnostic avec les chiffres des annexes et distinguer clairement les constats de leurs causes.
- Relier chaque proposition à un problème identifié et justifier sa pertinence organisationnelle, informationnelle ou technologique.
- Dans la procédure d'aide, vérifier les conditions du voyage, le taux applicable, l'aide déjà versée et le plafond annuel.
- Présenter le calcul du seuil en valeur et arrondir le nombre minimum d'inscrits à l'entier supérieur.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment vérifier si une demande d'aide financière est recevable ?

Vérifiez que le voyage comprend transport et hébergement, puis que le salarié n'a pas déjà obtenu l'aide cette année. Appliquez le taux correspondant au type de réservation et assurez-vous que le montant respecte le plafond annuel de 750 €.

Q : Comment calculer le nombre minimum d'inscrits pour la sortie ?

La participation est de 75 € et le coût du dîner-spectacle de 47 €, soit une marge de 28 € par inscrit. Divisez les 1 600 € de coût du car par 28 €, puis arrondissez à l'entier supérieur : 58 inscrits.

Q : Comment les points sont-ils répartis entre les parties ?

La première partie, consacrée au diagnostic et aux propositions de solutions, vaut 45 points. La deuxième partie, consacrée au suivi et à l'organisation de la décision, vaut 35 points. Le sujet ne précise pas de répartition des points par question.

Q : Quels éléments rendent une réponse convaincante pour le jury ?

Le sujet demande un diagnostic appuyé sur les annexes, des solutions justifiées, un schéma de procédure clair et une analyse chiffrée de la rentabilité. Présentez les étapes et les calculs de façon lisible, avec les hypothèses nécessaires.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2014/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2014 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS SAM Support à l\ : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.