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

SESSION 2015

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSISTANT DE MANAGER

E5 – DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Calculatrice autorisée conformément à la circulaire n°99-186 du 16/11/1999.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 15 pages, numérotées de 1 à 15.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSISTANT DE MANAGER

ÉPREUVE E5

DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15.

		PAGES
Pages de garde		1-2
Présentation du sujet		3-6
ANNEXES		
Annexe 1	Organigramme KLE Consulting	7
Annexe 2	Processus d'élaboration d'une proposition commerciale dans le domaine des risques psychosociaux	7
Annexe 3	Évolution de l'activité du cabinet	7
Annexe 4	Courriel de Nicolas Kléber	8
Annexe 5	Structure d'une proposition commerciale type	9
Annexe 6	Observations des consultants et experts sur la gestion des propositions commerciales	10
Annexe 7	Exemples de cas d'entreprise	11
Annexe 8	Échanges de courriels	12-13
Annexe 9	Répertoire personnel de Paul Castapourios	14
Annexe 10	Chiffre d'affaires prévisionnel d'une proposition commerciale type	15
Annexe 11	Coût prévisionnel d'une proposition commerciale type	15

BARÈME

Première partie : 1. Diagnostic opérationnel 2. Proposition de solutions	**50 points**
Deuxième partie : 3. Mise en œuvre de la décision	**30 points**

NB : Hormis l'en-tête détachable, votre copie ne devra comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, … conformément au principe d'anonymat.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

L’organisation

L'entreprise KLE Consulting est implantée sur deux sites : le siège social situé à Boulogne-Billancourt en région parisienne et des bureaux à Lyon.

Depuis plus de 20 ans, KLE Consulting développe une offre de conseil aux entreprises, dans le domaine des ressources humaines. Elle est structurée en trois pôles :

- pôle conseil et accompagnement (interventions dans les domaines de l'organisation et de la gestion des ressources humaines) ;
- pôle formation (accompagnement du changement, gestion d'équipes, *leadership*, …) ;
- pôle risques psychosociaux (RPS).

Créé il y a seulement 8 ans, ce troisième pôle développe une activité de conseil et d'accompagnement des entreprises en matière de risques psychosociaux. L'essor de cette nouvelle activité est lié aux mutations du monde du travail (évolution des systèmes de production vers plus de flexibilité, intensification de la charge de travail, fréquentes modifications des structures organisationnelles…) qui entraînent chez les salariés un niveau croissant de stress aux conséquences multiples (augmentation de l'absentéisme, troubles psychologiques, accidents du travail…).

KLE Consulting a développé son expertise en risques psychosociaux en constituant une équipe de consultants qui travaillent en collaboration avec 6 experts indépendants (psychologues du travail, docteurs en psychologie et sociologues des organisations). Une démarche complète est proposée : diagnostic, actions de prévention et de remédiation, formation à la gestion du stress…

Grâce à cette organisation, KLE Consulting est rapidement devenu l'un des cabinets les plus reconnus sur le marché du conseil en risques psychosociaux. Pendant 10 ans, l'entreprise a affiché une croissance à deux chiffres et l'effectif a rapidement augmenté pour atteindre 29 collaborateurs. Elle est dirigée par Nicolas Kléber **(annexe 1)**.

Face à l'intérêt croissant de nombreux acteurs (chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, médecins du travail ou encore élus au comité hygiène et sécurité des conditions de travail) pour les problématiques liées aux risques psychosociaux, d'autres cabinets de conseil ont également investi ce marché. La concurrence s'est donc considérablement accrue depuis les années 2010.

Pour conserver sa place de leader et gérer au mieux sa croissance, KLE Consulting doit aujourd'hui adapter son organisation et son système d’information :

- l’élaboration des propositions commerciales doit être réalisée par les consultants du pôle RPS et les experts sollicités pour la mission. Ils sont en relation directe avec les prospects ;
- les missions doivent être partagées pour conserver un niveau d'expertise élevé, favoriser la collaboration des intervenants et la polyvalence dans leurs interventions chez les clients.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Le pôle RPS

Le pôle RPS est chargé des études et des diagnostics en entreprise sur les risques psychosociaux, des actions de remédiation, de l'accompagnement individuel et collectif par le biais d'animations de groupes de travail et de séances de *coaching*.

Les consultants et experts sont auteurs de nombreux ouvrages destinés aux entreprises et publient des articles dans des revues spécialisées. Certains d'entre eux sont chargés d'enseignement dans de grandes écoles ou des universités.

Ils rédigent régulièrement des « cas d'entreprise ». Ces cas d'entreprise sont construits à partir d'études de terrain réalisées chez certains clients (analyse de la demande, diagnostic de la situation, évaluation des facteurs de risques par recueil de données quantitatives et qualitatives, plan d'actions et de communication).

Leur expertise permet de construire une relation de confiance avec les clients. Ils interviennent en fonction de leurs domaines de compétences. C'est pourquoi leur curriculum vitae est systématiquement intégré dans les propositions commerciales.

Le système d'information

Les collaborateurs de l'entreprise utilisent presque exclusivement les courriels pour communiquer et échanger des informations. Malgré la présence d'un serveur de fichiers, les fonctionnalités offertes par le réseau (arborescence commune et partage de fichiers) restent très peu utilisées.

De nombreux consultants et experts connaissent mal les possibilités offertes par les ressources informatiques.

Ils sont parfois peu disposés à partager leurs connaissances. De plus, les consultants et experts interviennent très régulièrement chez les clients dans toute la France et travaillent donc le plus souvent à distance.

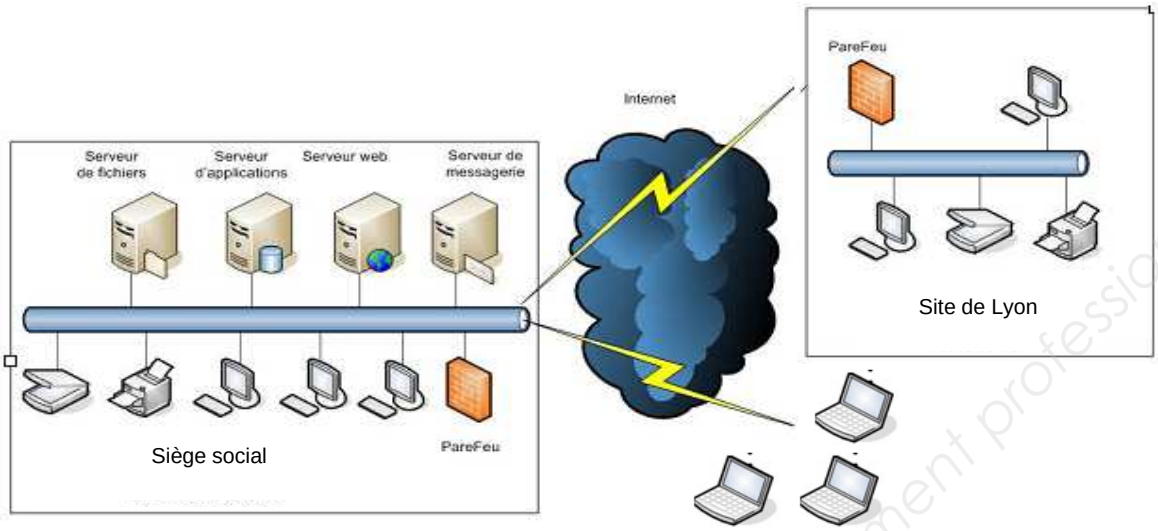
Au siège et sur le site de Lyon, chaque salarié(e) dispose d'un poste de travail fixe équipé d'une suite bureautique et connecté au réseau de l'entreprise. Les imprimantes, les scanneurs et fax sont partagés en réseau. Les consultants et experts sont équipés d'un ordinateur portable et d'un téléphone portable.

L'entreprise possède un site *web* encore très peu développé. Il permet de présenter les activités de l'entreprise, ses domaines d'expertise ainsi que des informations sur les conférences et le forum annuel. Il est prévu de créer des pages pour présenter les équipes de consultants et d'experts et les cas d'entreprise traités.

À ce jour, les clients ne peuvent exprimer leurs avis ou remarques sur le site. L'entreprise ne dispose donc d'aucun moyen pour connaître le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Base nationale sujets d'examen de l'enseignement professionnel Réseau Canopé

L’infrastructure de communication est organisée de la façon suivante :



Le manager, Nicolas Kléber

Nicolas Kléber est un manager charismatique. C'est un entrepreneur qui a développé seul son activité. Il a une excellente connaissance du portefeuille clients, constitué en grande partie grâce à son réseau personnel. Il est cependant conscient que son entreprise ne pourra continuer à se développer s'il ne délègue pas suffisamment, en particulier dans le domaine des relations clientèle.

C'est un homme déterminé, qui apprécie l'initiative chez ses collaborateurs, mais qui attend d'eux une solide argumentation lorsqu'ils font des propositions.

L’assistant(e)

Vous êtes Claude Dagobert. Vous avez été embauché(e) chez KLE Consulting à l’issue de votre stage. Vous êtes l'interface entre votre manager et les consultants. Vous intervenez en priorité auprès de votre manager, mais les consultants vous sollicitent de plus en plus fréquemment, en particulier pour la réalisation des propositions commerciales et la constitution d'une bibliothèque de cas d’entreprises. Vous réalisez le suivi commercial et intervenez ponctuellement sur l'organisation d’événements (par exemples, organisation de conférences, transmission aux clients et prospects d'articles rédigés par les experts).

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

PARTIE 1 : Diagnostic et proposition de solutions

La croissance de l'entreprise ne permet plus à Nicolas Kléber de gérer seul les relations commerciales. Sous la responsabilité d'un consultant confirmé, les consultants et experts participant à une mission doivent dorénavant collaborer pour réaliser les propositions commerciales. Ainsi, pour chaque proposition envoyée à un client, cinq personnes sont impliquées **(annexe 2)**.

Or, les consultants, et davantage encore les experts, sont habitués à travailler de façon totalement autonome. Cette indépendance est souvent accentuée par le fait que beaucoup de consultants et d'experts travaillent à distance.

Depuis plus d'un an, KLE Consulting a perdu de nombreuses opportunités de développement dans le domaine du conseil en risques psychosociaux. Des propositions commerciales récentes n'ont pas été acceptées par les prospects.

Nicolas Kléber s'inquiète de cette situation. En effet, cette activité représente une part essentielle de l'activité du cabinet **(annexes 3 et 4)**.

Lors d'une réunion, il vous a demandé de faire le point sur les dysfonctionnements et leurs conséquences dans la gestion globale des propositions commerciales. Vous avez pris des notes sur la structure d'une proposition commerciale type **(annexe 5)**. Certains consultants et experts vous ont transmis leurs observations sur le contenu des propositions commerciales **(annexe 6)** et vous avez listé les cas d'entreprise existants **(annexe 7)**.

Vous avez échangé à plusieurs reprises avec les consultants et experts par courriel **(annexes 8 et 9)**.

Présentez de manière structurée dans une note ou un rapport accompagné des pièces jointes que vous jugerez utiles de produire :

- **votre diagnostic opérationnel** sur la gestion globale des propositions commerciales dans le domaine des risques psychosociaux,

- **les propositions de solutions** d'ordre organisationnel et technique en relation avec votre diagnostic. Vous justifierez vos propositions.

PARTIE 2 : Mise en œuvre de la décision

En attendant de mettre en place certaines des solutions que vous préconisez, votre manager vous charge de :

- proposer une arborescence sur le répertoire commun du pôle risques psychosociaux où seront centralisés les dossiers contenant les documents nécessaires à la réalisation des propositions commerciales **(annexes 5 à 7)** ;

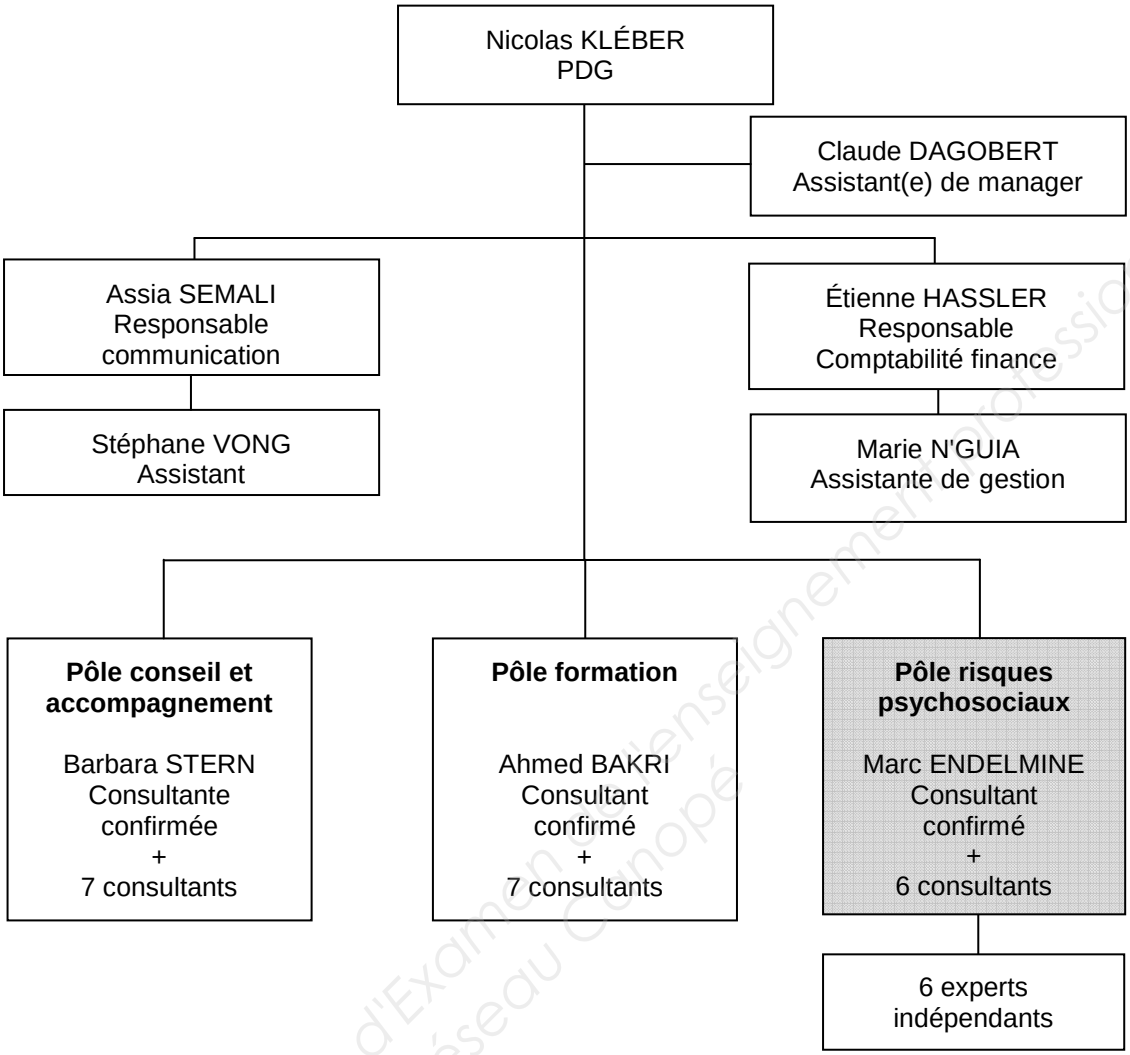
- concevoir un tableau de calcul de la marge commerciale réalisée lors d'une mission type **(annexes 10 et 11)**.

  Ce document prévisionnel mettra en évidence d'abord le chiffre d'affaires d'une mission type puis les éléments contribuant à son coût.

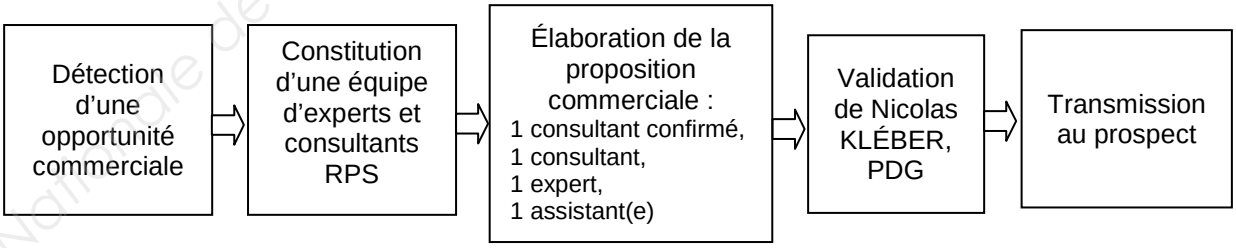
  Pour ces derniers, on présentera par type de personnel : le coût journalier, le nombre de jours effectués et le montant total. Pour les consultants, le tableau fera également apparaître, au préalable, les données nécessaires au calcul du coût journalier, à savoir le salaire brut, les cotisations patronales, les coûts mensuels et annuels et le nombre annuel de jours travaillés.

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 1 : Organigramme KLE Consulting



Annexe 2 : Processus d'élaboration d'une proposition commerciale dans le domaine des risques psychosociaux



Annexe 3 : Évolution de l'activité du cabinet

Chiffre d'affaires généré par les activités du cabinet exprimé en milliers d'euros

Pôle	2010	2011	2012	2013	2014
Conseil et accompagnement	1 102	1 043	999	1 078	1 100
Formation	602	594	568	612	597
Risques psychosociaux	1 501	1 490	1 689	1 417	1 193

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 4 : Courriel de Nicolas Kléber

Objet : Organisation interne

Arial 10

Bonjour à tous,

Nous avons perdu l'appel d'offres lancé par la société Beligrain. Vous trouverez en PJ le courrier que le DRH m'a adressé. Nous comptions tous obtenir ce marché, mais c'est malheureusement notre principal concurrent, le cabinet Odigier qui l'a remporté.

Je vous rappelle que nous avions déjà failli perdre un autre client le mois dernier (Prémibel). La proposition commerciale initiale n'intégrait pas l'ensemble des journées d'intervention à facturer, et nous ne dégagions aucune marge commerciale sur ce projet (nous perdions même de l'argent !).
Nous avons donc été dans l'obligation de facturer des journées complémentaires hors budget. C'est uniquement grâce aux bonnes relations que nous entretenons avec le directeur des relations sociales de Prémibel que cette entreprise fait encore partie de notre clientèle. Notre image a cependant été écornée.

La croissance de notre organisation vous amène tous à intervenir dans l'élaboration des propositions commerciales. Je souhaite attirer votre attention sur l'importance de budgétiser nos interventions rigoureusement, en vous assurant de façon systématique de leur rentabilité.

Cordialement
Nicolas Kléber

BELIGRAIN
27 CHEMIN DE LA LOUVIÈRE
14 720 VIROY

Monsieur Nicolas Kléber
Président Directeur Général
KLE Consulting
146 rue de Bellevue
92100 BOULOGNE BILLANCOURT

Objet : proposition du 14/04/2015

VIROY
Le 07/04/2015

Monsieur,

Nous vous remercions pour l'envoi de votre proposition concernant une mission de conseil et d'accompagnement dans notre entreprise. Malgré nos échanges à ce propos, nous ne souhaitons pas y donner une réponse favorable.

En effet, notre Comité de Direction attendait une offre plus complète pour le 10/04/2015, intégrant en particulier les éléments concernant l'équipe d'intervention (CV) et les deux cas d'entreprise évoqués. Ces documents nous ont été fournis trop tardivement pour que votre proposition puisse être prise en compte, malgré sa qualité.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Charles Dephary

Directeur des Ressources Humaines

Base Nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 5 : Structure d'une proposition commerciale type pour une intervention dans le domaine des risques psychosociaux.

SOMMAIRE

1. Contexte de la demande
2. Démarche
    2.1. Principes et modalités d'intervention
    2.2. Analyse de la demande
    2.3. Recueil des données par questionnaires et entretiens
    2.4. Restitution des résultats de l'étude
    2.5. Préconisations
3. Équipe d'intervention : CV des consultants et experts
4. Planning d'intervention
5. Budget prévisionnel
6. Présentation de KLE Consulting
    6.1. Domaines d'intervention
    6.2. Références
    6.3. Cas d'entreprise

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 6 : Observations des consultants et experts sur la gestion des propositions commerciales

- Nous sommes censés conserver la même structure pour toutes les propositions commerciales. Cependant, nous ne disposons même pas du modèle de proposition. Nous perdons donc du temps systématiquement à tout refaire. Sans compter les oublis et autres erreurs possibles.

- Nicolas Kléber veut impérativement que certains éléments soient identiques dans toutes les propositions : les domaines d'intervention et les références. Je n'ai pas forcément connaissance de tout ce que nous faisons. Du coup, j'essaie de récupérer les informations au jour le jour, et je crois bien que toutes mes propositions sont différentes pour les points 6.1 et 6.2 de la structure du document proposé par Claude.

En revanche, aucun problème pour les autres points : nous devons forcément les adapter en fonction du client.

- J'ai vraiment du mal avec le budget prévisionnel. Je ne suis pas un matheux : comment savoir si le nombre de jours facturés est suffisant pour couvrir tous les coûts et dégager une marge commerciale ?

- Nous sommes tout de même 23 consultants dans l'entreprise. Nous faisons régulièrement appel à nos 6 experts. Chacun d'entre nous enrichit constamment son CV. Je ne vois vraiment pas comment je pourrais intégrer des CV réellement à jour dans une proposition commerciale. Ou alors il faudrait que chacun d'entre nous envoie systématiquement son CV aux autres par courriel chaque fois qu'il y intègre une petite modification. Nous recevons déjà tellement de courriels. Cela risque de compliquer encore les choses.

- Nous perdons du temps et donc des clients potentiels. C'est la même chose pour tous les collègues avec lesquels j'en ai discuté. À part au siège, où toutes les propositions sont classées sous format papier dans des dossiers clients, il est impossible de les retrouver sous format électronique. Nous ne pouvons pas nous déplacer jusqu'au siège chaque fois que nous avons besoin de consulter une ancienne proposition ! Ou alors, mes notes de frais vont devenir astronomiques si l'on continue comme cela !

- Je suis intervenu chez Eurodia à plusieurs reprises : en 2009, en 2013 et en 2014. Je n'ai pas retrouvé la proposition de 2009. Nous allons bientôt faire une intervention quasiment identique chez ce client et j'aurais pu reprendre la proposition rédigée cette année-là.

Base Nationale des sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

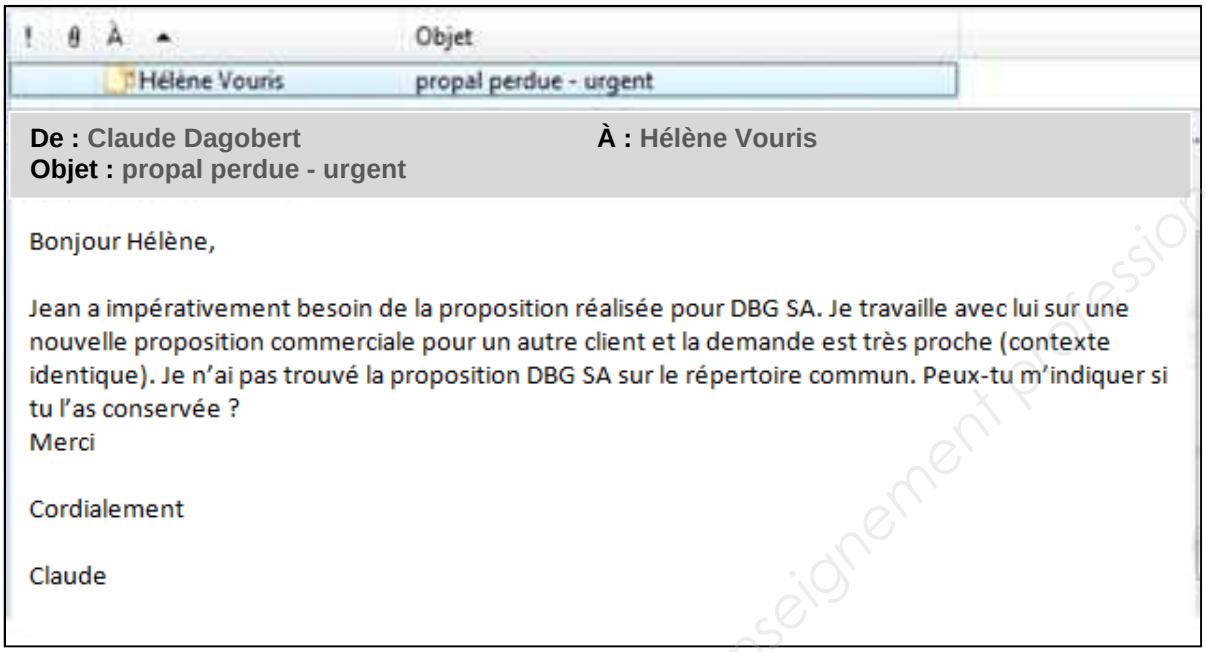
Annexe 7 : Exemples de cas d'entreprise

Thème abordé dans chaque cas	Entreprise	Secteur d'activité
Élaboration d'un plan de prévention des risques psychosociaux	Eurodia	Agroalimentaire
Détection et traitement des situations de stress individuel et collectif	Maara	Industrie pharmaceutique
Analyse des facteurs de risques psychosociaux	DevTitres	Banque Assurance
Analyser et prévenir les risques humains	GF Associates	Banque Assurance
Mise au point d'une méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux	GDM	Banque Assurance
Diagnostic des risques professionnels	BANCH	Métallurgie
Évaluation des conditions psychologiques de travail	Syntexion	Métallurgie
Analyse des conditions psychologiques de travail	Jean Bosch	Métallurgie
Problématique de souffrance au travail	BETEN	Métallurgie
Prévenir le harcèlement moral	Syntheleb	Industrie pharmaceutique
Détection et traitement des situations de stress individuel et collectif	Syntheleb	Industrie pharmaceutique
La mise en place d'un accord collectif sur la prévention des risques psychosociaux	Transalp	Agroalimentaire

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 8 : Échanges de courriels

Courriel envoyé le 03/04/2015



! 0 À Objet

Hélène Vouris — propal perdue - urgent

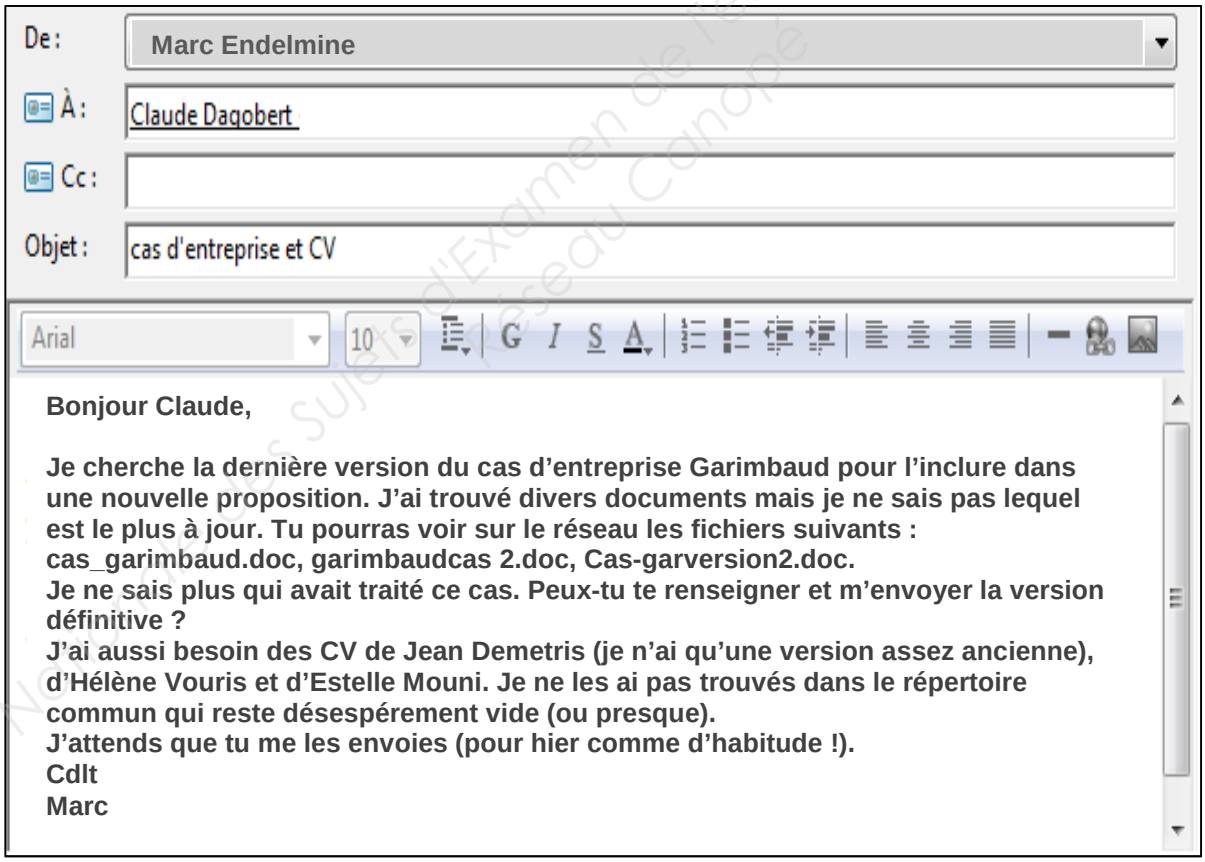
De : Claude Dagobert **À :** Hélène Vouris
Objet : propal perdue - urgent

Bonjour Hélène,

Jean a impérativement besoin de la proposition réalisée pour DBG SA. Je travaille avec lui sur une nouvelle proposition commerciale pour un autre client et la demande est très proche (contexte identique). Je n'ai pas trouvé la proposition DBG SA sur le répertoire commun. Peux-tu m'indiquer si tu l'as conservée ?
Merci

Cordialement

Claude



De : Marc Endelmine

À : Claude Dagobert

Cc :

Objet : cas d'entreprise et CV

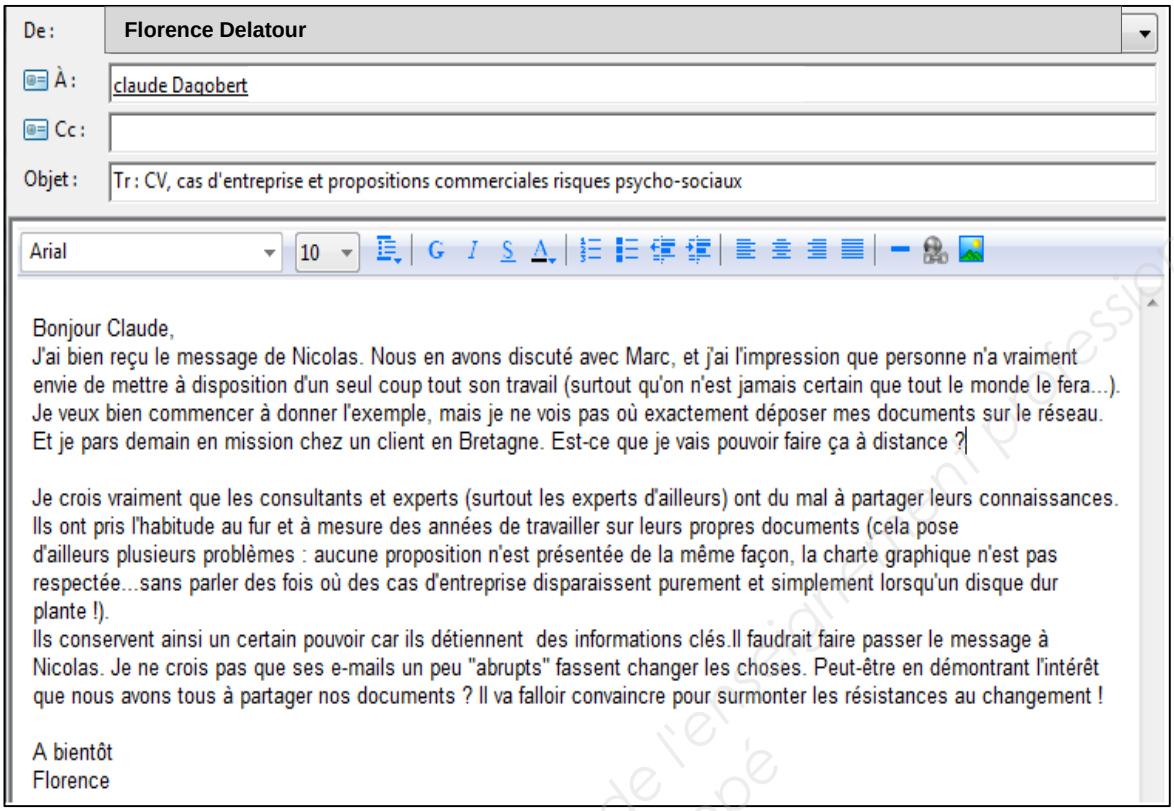
Arial 10

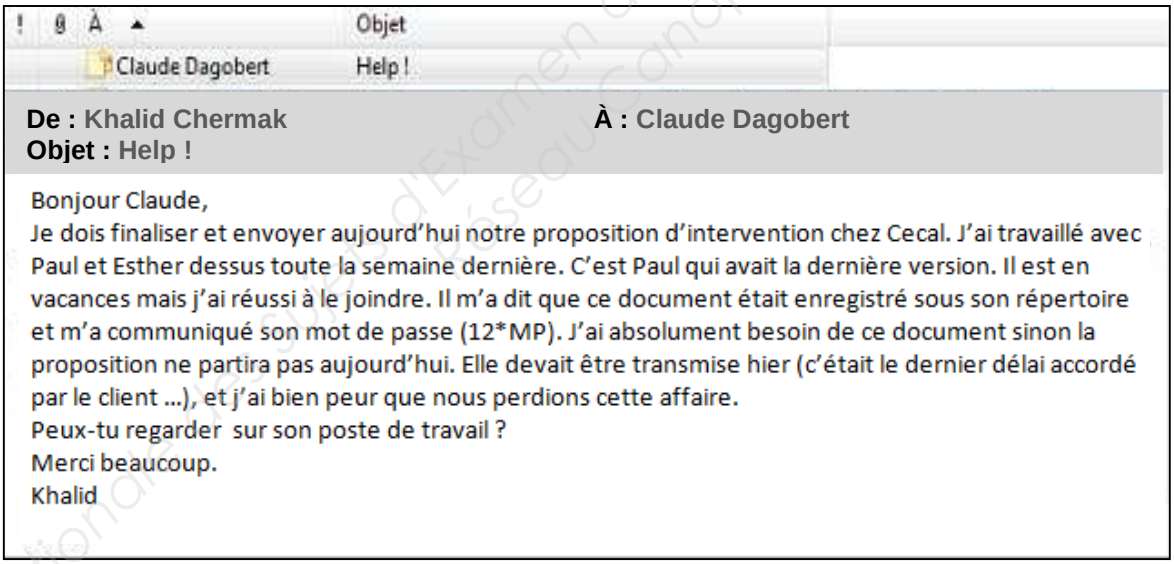
Bonjour Claude,

Je cherche la dernière version du cas d'entreprise Garimbaud pour l'inclure dans une nouvelle proposition. J'ai trouvé divers documents mais je ne sais pas lequel est le plus à jour. Tu pourras voir sur le réseau les fichiers suivants : cas_garimbaud.doc, garimbaudcas 2.doc, Cas-garversion2.doc.
Je ne sais plus qui avait traité ce cas. Peux-tu te renseigner et m'envoyer la version définitive ?
J'ai aussi besoin des CV de Jean Demetris (je n'ai qu'une version assez ancienne), d'Hélène Vouris et d'Estelle Mouni. Je ne les ai pas trouvés dans le répertoire commun qui reste désespérément vide (ou presque).
J'attends que tu me les envoies (pour hier comme d'habitude !).
Cdlt
Marc

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 8 : Échanges de courriels (suite et fin)





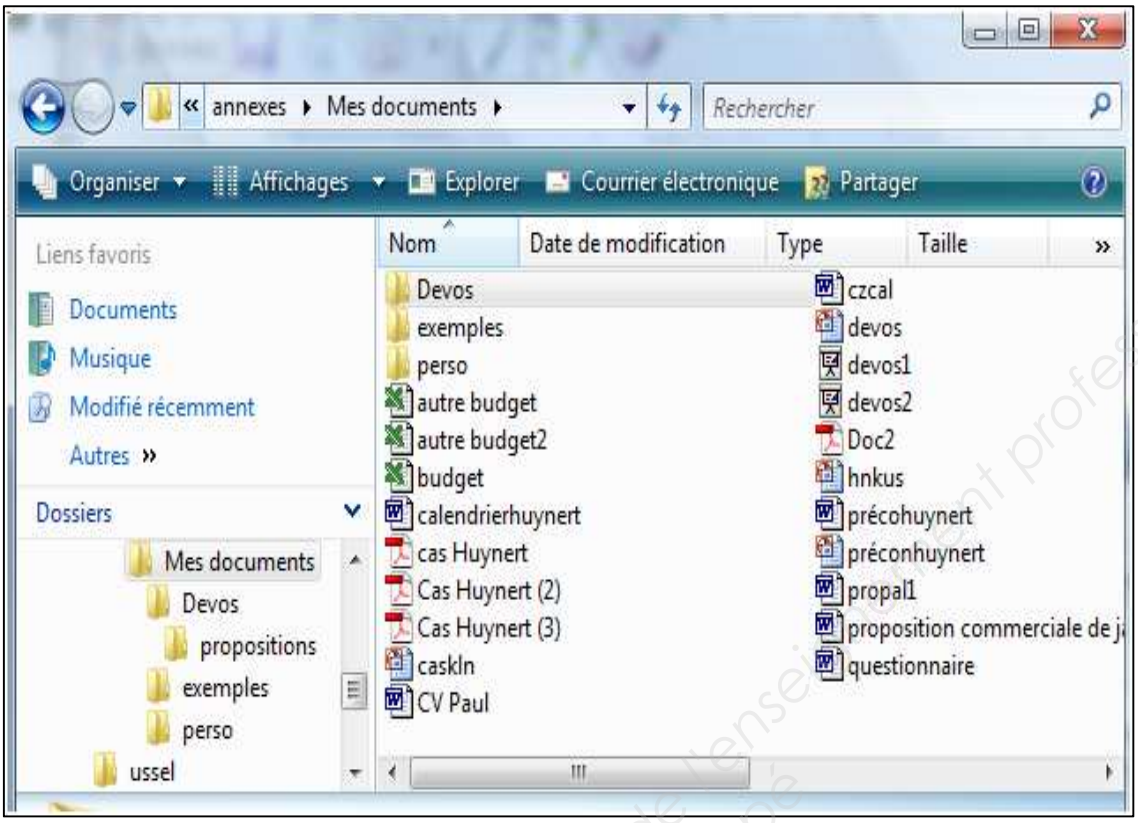
Réponse de Claude

De : Claude Dagobert **À :** Khalid Chermak
Objet : re : Help !

Bonjour Khalid,
Je suis vraiment désolé(e), mais je n'ai pas trouvé le document. Le répertoire de Paul n'est pas très bien organisé. Avez-vous complété les propriétés du document avec des mots-clés pour que je puisse faire une recherche ?
Cordialement
Claude.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel Réseau Canopé

Annexe 9 : Répertoire personnel de Paul Castapourios



Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 10 : Chiffre d'affaires prévisionnel d'une proposition commerciale type

Les prestations facturées par KLE Consulting comprennent :

- un forfait estimé à 1 500 € hors taxes pour la mise à disposition des systèmes de recueil des données et de leurs traitements statistiques ;
- l'intervention des consultants et experts facturée en nombre de jours. La composition d'une équipe comprend généralement un consultant confirmé, un expert et un consultant.

La structure d'une intervention type combine différentes étapes résumées dans le tableau ci-dessous :

Étapes	Consultant confirmé (*)	Consultant (*)	Expert (*)
Analyse de la demande	2		1
Phase de conception	2	2	1
Recueil des données	4	6	
Restitution des résultats	2	2	1
Préconisations	2	2	

(*) Valeurs exprimées en nombre de jours

Tarifs d'intervention par journée :

Les tarifs d'intervention hors taxes des membres de l'équipe de KLE Consulting sont les suivants :

- Consultant confirmé 1 500 €
- Consultant 1 000 €
- Expert 2 000 €

Annexe 11 : Coût prévisionnel d'une proposition commerciale type

Charges de personnel

En moyenne, les salaires bruts mensuels des salariés de KLE Consulting sont les suivants :

- Consultant confirmé 5 500 €
- Consultant 3 500 €

Les charges sociales patronales représentent 45% du salaire brut pour les consultants. Ces derniers travaillent 217 jours par an.

L'assistant(e) consacre 4 jours à chaque proposition, pour un coût total par jour de 105 €.

Honoraires des experts

- Experts 550 € par jour

Charges indirectes

Pour une mission type, les charges indirectes sont évaluées à 9 450 €.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

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.