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

BTS Assistant de manager, épreuve E5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions

Session 2019 • Code sujet : **AMDOPS** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Diagnostic opérationnel et propositions de solutions pour la plateforme Réseau FermWest (2 questions) — Page 3

2. Mise en œuvre de la décision pour la plateforme Réseau FermWest version 2 (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/2019/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2019 - 1-Sujet.pdf

1. Diagnostic opérationnel et propositions de solutions pour la plateforme Réseau FermWest

FermWest souhaite faire évoluer sa plateforme collaborative, devenue insatisfaisante alors que son réseau compte 190 fermes françaises partenaires. Les annexes présentent l'arborescence et les connexions, les résultats d'une enquête, des courriels d'agriculteurs et les constats du groupe projet.

Diagnostic opérationnel

Question 1. Présenter, dans un rapport structuré, un diagnostic opérationnel de l'utilisation actuelle de la plateforme collaborative, accompagné des outils d'analyse chiffrés jugés utiles.

Diagnostic. En 2018, les usages opérationnels progressent, tandis que les consultations des rubriques de législation et du formulaire de contact reculent. La plateforme reste surtout centrée sur l'information et la gestion des collectes, sans véritables outils de communauté. L'enquête confirme des difficultés d'accès et d'attractivité :

Critère	Satisfaits	Insatisfaits
Esthétique	45, soit 30 %	80, soit 53,3 %
Utilité des informations	90, soit 60 %	60, soit 40 %
Navigation et accessibilité	45, soit 30 %	105, soit 70 %
Utilité de la plateforme	80, soit 53,3 %	63, soit 42 %

Les courriels et le groupe projet signalent aussi un accès mobile difficile, des documents indisponibles ou incompatibles, l'absence d'alertes, une plateforme uniquement française, un serveur lent et un besoin d'accompagnement. Ces défaillances pénalisent les échanges, font perdre du temps et risquent d'altérer la relation avec les fournisseurs. 150 des 190 agriculteurs ont répondu.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les usages de production progressent, mais l'accès, la navigation, les documents et la communication sont défaillants. La navigation et l'accessibilité cumulent 70 % d'insatisfaction.

Propositions de solutions

Question 2. Formuler des propositions de solutions structurées et adaptées au diagnostic établi pour améliorer la plateforme, la communication et les relations avec les agriculteurs partenaires.

Les améliorations doivent répondre aux difficultés constatées et soutenir la relation de proximité recherchée par FermWest.

1. **Moderniser l'infrastructure :** remplacer le serveur lent et obsolète, avec une capacité adaptée au stockage et aux connexions.
2. **Rendre la plateforme accessible :** proposer une interface claire, utilisable sur ordinateur, tablette et smartphone, en français et en anglais.
3. **Fiabiliser la circulation de l'information :** centraliser des documents à jour dans des formats accessibles et prévenir les utilisateurs des nouveautés et changements de planning.

4. **Créer une communauté et accompagner les utilisateurs :** mettre à disposition des espaces d’échange, un forum et une aide aux premières utilisations.
5. **Mesurer les résultats :** interroger les utilisateurs après le déploiement et suivre les usages ainsi que les demandes d’assistance.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Moderniser le serveur, faciliter l’accès multilingue et mobile, fiabiliser documents et alertes, développer les échanges et accompagner les partenaires.

2. Mise en œuvre de la décision pour la plateforme Réseau FermWest version 2

Un groupe projet coordonne l'amélioration de la plateforme avec le prestataire AgriESN. Les annexes détaillent la solution et ses tarifs, les rémunérations et temps consacrés par le groupe, ainsi que les frais de formation de la responsable des systèmes d'information.

Calcul du coût

Question 1. Réaliser le calcul du coût de la rénovation de la plateforme collaborative Réseau FermWest version 2, en prenant en compte les coûts de la solution, le temps de travail du groupe projet et les frais liés à la formation, selon les règles HT et TTC précisées.

Les tarifs AgriESN sont HT. Les coûts internes sont calculés au taux horaire chargé : rémunération mensuelle × 1,46 ÷ 151,67, puis multiplié par les heures consacrées. La formation représente 12 heures de travail pour Naëlle Azim. Le train et l'hôtel sont comptés TTC ; le petit-déjeuner est compté HT. Les quatre repas sont évalués à 14 € chacun.

Poste	Calcul	Coût
AgriESN, formation comprise	2 500 + 5 700 + 3 600 + 2 × 800	13 400,00 €
Temps du groupe projet hors formation	Application des taux horaires chargés aux heures de l'annexe 7	3 449,75 €
Temps de formation de Naëlle Azim	3 337 × 1,46 ÷ 151,67 × 12	385,47 €
Transport, hébergement, petit-déjeuner et repas	94 + 92 + 78 + 10 + 4 × 14	330,00 €
Total prévisionnel		**17 565,22 €**

Les coûts internes atteignent 3 835,22 €, formation comprise. Le coût global additionne ces coûts, la prestation AgriESN et les frais de déplacement et de séjour.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coût total prévisionnel de la rénovation : **17 565,22 €**.

Questionnaire de satisfaction

Question 2. Concevoir une maquette de questionnaire en ligne pour recueillir les avis des utilisateurs sur la nouvelle plateforme deux mois après sa mise en place. Le questionnaire sera d'abord diffusé aux agriculteurs francophones partenaires.

Questionnaire de satisfaction « Réseau FermWest version 2 »
Diffusion en français aux agriculteurs partenaires, deux mois après la mise en service. Réponses anonymes ; durée estimée : 3 minutes. Pour chaque question à choix, sélectionner une réponse. Une option « Non concerné

» peut être proposée lorsque nécessaire.

Question	Réponses proposées
1. Sur quel appareil utilisez-vous la plateforme ?	Smartphone / tablette / ordinateur
2. L’accès et la navigation sont-ils faciles ?	Très satisfaisants / satisfaisants / peu satisfaisants / insatisfaisants
3. Les informations et documents utiles sont-ils disponibles et faciles à ouvrir ?	Très satisfaisants / satisfaisants / peu satisfaisants / insatisfaisants
4. Les notifications vous avertissent-elles des nouveautés et des changements de collecte ?	Toujours / souvent / rarement / jamais
5. Les outils d’échange et de collaboration répondent-ils à vos besoins ?	Oui, tout à fait / plutôt oui / plutôt non / non
6. Globalement, êtes-vous satisfait de la plateforme ?	Très satisfait / satisfait / peu satisfait / insatisfait
7. Quelle amélioration vous semblerait prioritaire ?	Réponse libre, facultative

La maquette évalue les points d’usage essentiels : accessibilité sur différents appareils, navigation, contenus, alertes et collaboration. Terminer par un remerciement et un bouton « Envoyer ».

✓ RÉPONSE À RETENIR

Questionnaire en ligne francophone à diffuser deux mois après le lancement, portant sur l’accès, les contenus, les alertes, la collaboration et la satisfaction globale.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2019)

Bilan de l'épreuve : Session 2019 du BTS Assistant de manager, épreuve E5, code AMDOPS, durée de quatre heures et coefficient 4. Le cas porte sur l'amélioration de la plateforme collaborative Réseau FermWest, utilisée par une entreprise laitière et ses agriculteurs partenaires. L'épreuve évalue le diagnostic opérationnel, l'analyse chiffrée, les propositions de solutions, le calcul des coûts et la conception d'un questionnaire de satisfaction.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour comparer les connexions, calculer la variation entre 2014 et 2018 pour chaque rubrique, en tenant compte du nombre de fermes partenaires indiqué pour 2018.
- Pour exploiter l'enquête, rapporter les réponses de chaque critère aux 150 répondants et distinguer les avis positifs, négatifs et sans opinion.
- Le coût horaire chargé se calcule ainsi : rémunération brute mensuelle × 1,46 ÷ 151,67 heures.
- Intégrer les dépenses en HT, sauf les frais de transport et d'hébergement dont la TVA n'est pas déductible, à comptabiliser en TTC.

Points de vigilance & attentes du jury

- Appuyer le diagnostic sur des données chiffrées et des témoignages, puis relier les solutions proposées aux problèmes constatés.
- Ne pas confondre le nombre de connexions à une rubrique avec le nombre d'utilisateurs ou un taux de satisfaction.
- Inclure les charges patronales dans le coût du travail et utiliser les temps consacrés hors formation indiqués dans l'annexe.
- Prévoir un questionnaire clair, avec des modalités de réponse adaptées aux difficultés et aux besoins des utilisateurs.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment comparer les connexions de la plateforme entre 2014 et 2018 ?

Comparez les valeurs de chaque rubrique, puis calculez leur variation absolue ou en pourcentage. Les données 2018 concernent 190 fermes partenaires : elles ne donnent pas directement le taux individuel d'utilisation de la plateforme.

Q : Comment calculer le coût horaire chargé d'un membre du groupe projet ?

Multipliez la rémunération brute mensuelle par 1,46 pour intégrer les charges patronales, puis divisez le résultat par 151,67 heures. Multipliez le coût horaire obtenu par le nombre d'heures consacré au projet.

Q : Comment organiser les quatre heures de l'épreuve ?

Le barème attribue 40 points à chaque partie. Réservez du temps à l'analyse des annexes et aux calculs, puis vérifiez que le rapport, le coût estimé et la maquette du questionnaire répondent à chacune des tâches demandées.

Q : Quels critères rendent le questionnaire de satisfaction pertinent ?

Évaluez des aspects liés aux besoins exprimés, comme l'accès, la navigation, les informations, les alertes et les outils collaboratifs. Formulez des questions compréhensibles et proposez des modalités de réponse équilibrées.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2019/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2019 - 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.