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 2019

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
# **ASSISTANT DE MANAGER**

## E5 – DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

**Matériel autorisé :**

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1 à 12.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**ASSISTANT DE MANAGER**

**ÉPREUVE E5**

**DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS**

***DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS***

Le sujet compte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.


Pages de garde ..... 1-2
Présentation du sujet ..... 3-5

**ANNEXES** :

Annexe 1 – Arborescence des pages de la plateforme « Réseau FermWest » version 2014 ..... 6
Annexe 2 – État des connexions à la plateforme « Réseau FermWest » depuis sa création en 2014……6
Annexe 3 – Extrait des résultats de l'enquête administrée fin mars auprès de 190 agriculteurs français partenaires sur leur usage de la plateforme actuelle ..... 7
Annexe 4 – Exemples de courriels reçus des agriculteurs partenaires français ..... 8
Annexe 5 – Notes prises par Dominique Riom lors de la dernière réunion du groupe projet du 1er mars 2019……..……...9
Annexe 6 – Proposition commerciale du prestataire AgriESN ..... 10
Annexe 7 – Éléments de calcul du coût d'amélioration de la plateforme ..... 11
Annexe 8 – Résultat des recherches de Dominique Riom pour la formation de Naëlle Azim ..... 12


**BARÈME**

| | |
|---|---|
| Première partie<br>- Diagnostic opérationnel<br>- Proposition de solutions | **40 points** |
| Deuxième partie<br>- Mise en œuvre de la décision | **40 points** |

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

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## L'ENTREPRISE

FermWest, créée en 2000, est une société anonyme du secteur agroalimentaire[1] implantée dans les régions Bretagne et Normandie. Cette entreprise est spécialisée dans la production, la transformation et la commercialisation de produits laitiers. Son siège social est basé à Rennes. FermWest compte 350 salariés, dont 125 sont employés sur les sites de production européens.

FermWest s'est développée progressivement en Europe. Très attentive aux attentes des consommateurs, l'entreprise affirme sa renommée à travers une dizaine de marques connues de produits laitiers (beurre, crème, laitages).

Afin de sécuriser ses approvisionnements en lait et de respecter les normes de qualité, elle a conclu des contrats avec des agriculteurs partenaires auxquels elle achète la production de lait. Au cours de l'année passée, de nouveaux agriculteurs sont devenus fournisseurs de l'entreprise FermWest. Aujourd'hui, elle collabore avec 190 fermes françaises partenaires contre la moitié seulement il y a cinq ans. La direction souhaite instaurer une relation de proximité et de confiance avec ses fournisseurs faisant ainsi évoluer ses besoins en matière de communication.

Romane Roujan, présidente directrice générale de FermWest, est entourée d'un comité de direction composé des responsables des différents départements : production, commercial, comptabilité et contrôle de gestion, achats et approvisionnements, ressources humaines et systèmes d'information.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

[1] agroalimentaire : se dit des produits agricoles conditionnés ou transformés.

## LE MANAGEMENT

Romane Roujan pratique un style managérial participatif. Elle considère les agriculteurs partenaires comme de véritables parties prenantes dont les attentes doivent être prises en compte par l'entreprise. FermWest porte des valeurs fortes : la préservation des traditions laitières, l'accompagnement des projets des éleveurs engagés. L'entreprise souhaite être en relation permanente avec ses fournisseurs de lait.

## LA PLATEFORME COLLABORATIVE « RÉSEAU FERMWEST »

La plateforme collaborative « Réseau FermWest » permet à l'entreprise d'être en lien direct avec les agriculteurs partenaires, de constituer une communauté de fournisseurs et de gérer les approvisionnements de lait pour l'entreprise.

Elle a été ouverte en 2014. La plateforme a été développée et installée par la société de services du numérique AgriESN.

### Le département des systèmes d'information

Naëlle Azim, responsable du département des systèmes d'information, est chargée d'alimenter, de mettre à jour la plateforme, notamment la mise en ligne des documents, et de créer des comptes utilisateurs.

La sécurité et l'intégrité du système d'information, qui sont des problématiques essentielles, relèvent également de la responsabilité de Naëlle Azim. Elle anticipe les évolutions technologiques nécessaires, évalue et préconise les choix d'investissements, assure la prévention des risques liés au système d'information. Ces éléments sont d'autant plus importants que le développement récent de l'entreprise l'a conduit à intégrer de nouveaux utilisateurs à la plateforme collaborative « Réseau FermWest ».

## LA FONCTION D'ASSISTANCE

Vous êtes Dominique Riom et vous assistez Naëlle Azim. Dans ce cadre, vous devez notamment identifier et analyser les besoins liés à la circulation de l'information, repérer les défaillances et les risques liés à l'utilisation des moyens informatiques et proposer des mesures correctives. Aussi, Naëlle Azim vous demande d'analyser la plateforme collaborative actuelle « Réseau FermWest », qui ne donne plus entière satisfaction, afin de proposer des pistes d'amélioration pour la communication et les relations avec les agriculteurs partenaires.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## PARTIE I : DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Naëlle Azim souhaite faire évoluer la plateforme collaborative « Réseau FermWest » et créer une véritable communauté de fournisseurs. Pour cela, elle vous demande de réaliser une analyse portant sur l'utilisation de la plateforme actuelle qui sera présentée lors du prochain comité de direction (**annexes 1 à 5**).

**Votre mission consiste à présenter, dans un rapport structuré, à partir des informations à votre disposition :**

1. **Votre diagnostic opérationnel sur l'utilisation actuelle de la plateforme collaborative, accompagné des outils d'analyse chiffrés que vous jugerez utiles de produire.**

2. **Vos propositions de solutions structurées et adaptées au diagnostic précédemment établi.**

## PARTIE II : MISE EN ŒUVRE DE LA DÉCISION

La responsable du département des systèmes d'information vous charge de coordonner le groupe projet d'amélioration de la plateforme. Le groupe est constitué des responsables du service commercial et du service achats et approvisionnements ainsi que d'un panel de partenaires agriculteurs. Naëlle Azim a contacté le prestataire AgriESN pour lui exposer les attendus de la nouvelle plateforme « Réseau FermWest » version 2.

Dans le cadre de ce groupe projet, Naëlle Azim vous demande d'une part, d'estimer le coût des améliorations à apporter après avoir pris connaissance d'éléments prévisionnels liés à ces changements (**annexes 6 à 8**) et d'autre part, de créer un support d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs de la nouvelle plateforme (**annexes 1 à 5**).

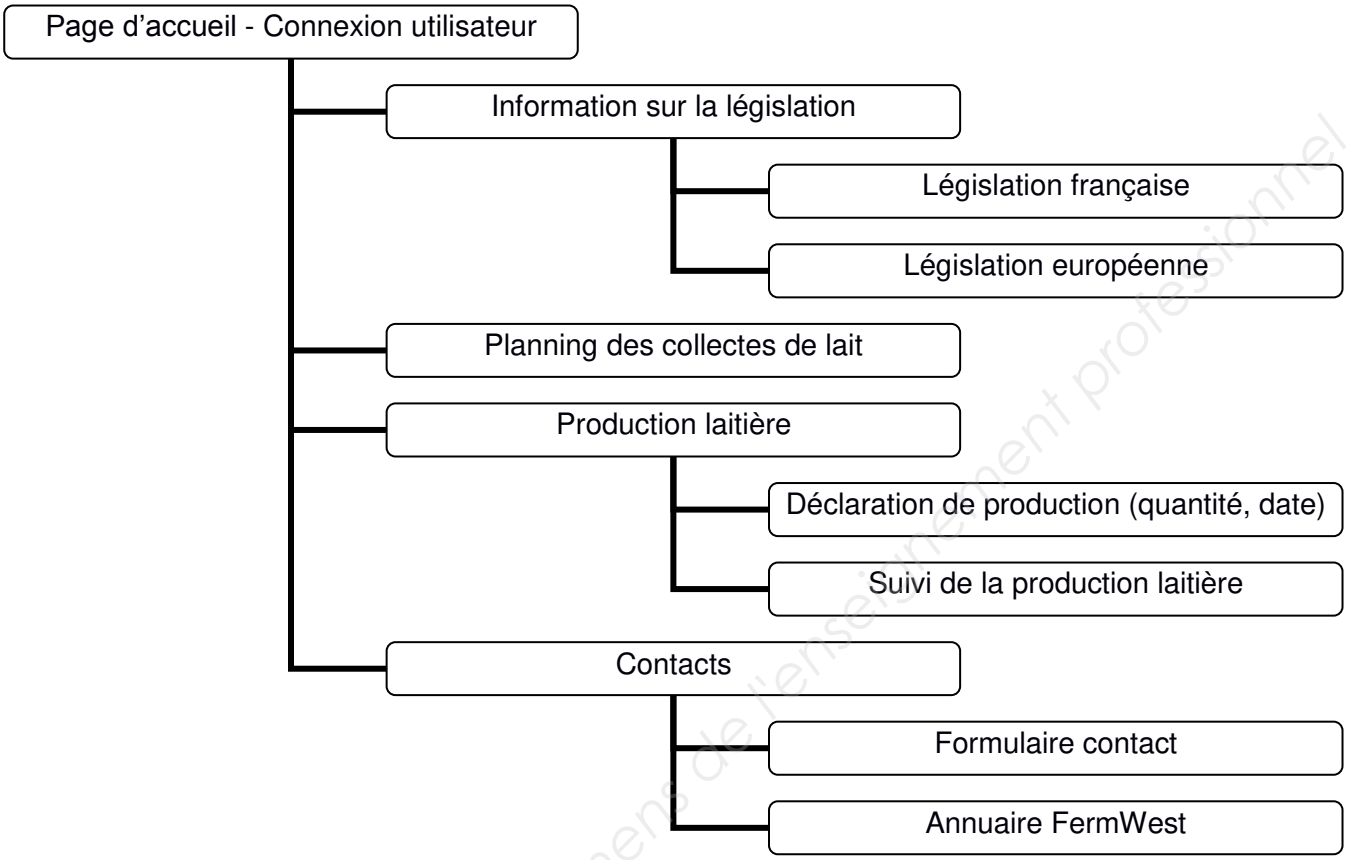
**Votre travail consiste à :**

1. **Réaliser le calcul de coût de la rénovation de la plateforme collaborative « Réseau FermWest » version 2.**

2. **Concevoir une maquette de questionnaire en ligne qui permettra de recueillir les avis des utilisateurs sur la nouvelle plateforme, deux mois après sa mise en place. Il sera diffusé, dans un premier temps, aux agriculteurs francophones partenaires.**

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 1 – Arborescence des pages de la plateforme « réseau FermWest » - version 2014**




**Annexe 2 – État des connexions à la plateforme « Réseau FermWest » depuis sa création en 2014**

| Rubriques visitées | 2014 | 2018 (190 fermes partenaires) |
|---|---|---|
| Législation française | 2 272 | 789 |
| Législation européenne | 2 423 | 422 |
| Planning des collectes de lait | 10 249 | 16 634 |
| Déclaration de la production de lait | 10 673 | 17 092 |
| Suivi de la production laitière | 9 899 | 18 792 |
| Formulaire contact | 5 312 | 3 818 |
| Annuaire FermWest | 709 | 1 201 |

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 3 – Extrait des résultats de l'enquête administrée fin mars auprès de 190 agriculteurs français partenaires sur leur usage de la plateforme actuelle**

Sur les 190 agriculteurs français sollicités, 150 ont répondu au questionnaire.
Leurs réponses se répartissent de la manière suivante :

| Critères | Très satisfaisant | Satisfaisant | Peu satisfaisant | Très insatisfaisant | Ne se prononce pas |
|---|---|---|---|---|---|
| Esthétique | 10 | 35 | 30 | 50 | 25 |
| Utilité des informations disponibles | 65 | 25 | 40 | 20 | 0 |
| Navigation et accessibilité | 20 | 25 | 45 | 60 | 0 |
| Utilité de la plateforme | 27 | 53 | 28 | 35 | 7 |

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 4 – Exemples de courriels reçus des agriculteurs partenaires français**

Bonjour, *Courriel du 28 février 2019*

Je n'arrive pas à consulter la plateforme depuis mon smartphone ou ma tablette. Pourquoi ? À cause de ces problèmes, je vends plutôt mon lait à la coopérative.

Cordialement,
Loïc Barry

---

Bonjour, *Courriel du 12 février 2019*

Je n'arrive pas à ouvrir le document d'actualité sur la législation européenne. Comment puis-je récupérer mon planning de collecte ? En effet, je ne peux pas l'ouvrir non plus, j'utilise un logiciel libre, est-ce là le problème ? Pouvez-vous me les adresser par courriel dans un autre format que celui en ligne ?

Je vous remercie.

Cordialement,
Marie-Jeanne Mauran

---

Bonjour, *Courriel du 5 février 2019*

Votre chauffeur s'est présenté hier matin au lieu de l'après-midi pour collecter ma production mais rien n'était prêt ! Le planning de collecte a été modifié sans que je sois avertie ! Je n'ai pas le temps de me connecter plusieurs fois par jour à la plateforme.

Julie Dulac

---

Bonsoir, *Courriel du 6 janvier 2019*

J'ai bien reçu mes identifiants pour me connecter à la plateforme et je souhaiterais savoir s'il est possible d'être conseillé pour mes premières utilisations ; je ne suis pas encore familier de ce type d'outils et j'avoue me décourager rapidement.

Cordialement,
Georges Chaliez

---

Bonjour, *Courriel du 7 novembre 2018*

Suite aux inondations, j'ai perdu toute ma paille pour mes vaches. Je souhaite en acheter à un collègue. Je veux passer une annonce sur le forum de la plateforme mais impossible ! C'est urgent.

Gaëtan

Banque Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 5 – Notes prises par Dominique Riom lors de la dernière réunion du groupe projet du 1er mars 2019**

*L'enquête menée auprès de nos fournisseurs a révélé un certain nombre de dysfonctionnements relatifs à l'utilisation de notre plateforme collaborative. Certains sont confrontés à une multitude de problèmes.*

- ✓ *Les documents ne sont pas toujours disponibles en ligne, nos partenaires doivent les demander par courriel ce qui représente une perte de temps pour nos services.*
- ✓ *Les partenaires européens n'utilisent pas la plateforme actuelle car elle est unilingue.*
- ✓ *D'autres soulignent qu'ils ne sont pas avertis lors de la mise en ligne d'informations importantes.*

*Cette situation risque d'avoir des répercussions sur les relations avec les partenaires. Des solutions doivent être trouvées pour accompagner les utilisateurs et proposer des contenus actualisés.*

- ✓ *Naëlle Azim précise qu'il s'agit d'un manque d'attractivité de la plateforme FermWest : celle-ci doit être améliorée. Le serveur est trop lent et obsolète pour gérer un nombre de connexions important et supporter le stockage de tous les documents. Elle ajoute que la dématérialisation des procédures et des documents serait un réel gain de productivité pour FermWest comme pour ses fournisseurs.*
- ✓ *Naëlle Azim se charge de recontacter le prestataire AgriESN pour l'estimation d'une nouvelle solution collaborative incluant le serveur et la plateforme rénovée.*

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 6 – Proposition commerciale du prestataire AgriESN**

L'entreprise de services du numérique AgriESN a fait la proposition suivante pour optimiser la plateforme collaborative « Réseau FermWest » version 2.

**Un espace de travail bilingue (français/anglais) dédié pour piloter vos projets**

Sur la plateforme collaborative AgriESN, vous centralisez tous vos projets et groupes de travail. À chaque partage d'information, vous êtes prévenus. Automatiquement affectés au bon groupe de travail, les échanges d'informations ne se perdent plus dans les boîtes mail ou les disques durs de vos ordinateurs. AgriESN facilite au quotidien la relation partenaire.

**Un partage des informations en toute sécurité**

Dans vos espaces de travail, retrouvez tous les échanges d'informations avec vos collaborateurs et partenaires. Que vous travailliez à deux ou à plusieurs dizaines de participants, le travail en équipe devient plus simple grâce aux espaces numériques de travail. La définition des groupes de travail est facile et sécurisée. Le fonctionnement de la plateforme collaborative est simple et convivial.

**Des outils collaboratifs personnalisés pour animer vos groupes de travail :**

- pour communiquer, échanger ;
- pour collaborer ;
- pour s'informer ;
- pour transmettre et stocker des documents.

**Une accessibilité où que vous soyez :** mobile, tablette, ordinateur.

**Une plateforme sécurisée :** intégrité des données garantie, accessibilité 24h/24, 7j/7.

**Tarifs hors taxes (HT) de la nouvelle solution plateforme collaborative « Réseau FermWest » :**

- installation d'un nouveau serveur : 2 500 € ;
- développement et configuration des logiciels : 5 700 € ;
- installation et mise en service de la plateforme : 3 600 € ;
- formation du responsable du département des systèmes d'information à l'utilisation et à la maintenance : 800 € par jour.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## Annexe 7 – Éléments de calcul du coût d'amélioration de la plateforme

Rémunérations mensuelles et temps consacré par les membres du groupe projet à l'amélioration et à la mise en service de la plateforme.

| Personnels du groupe projet | Rémunération mensuelle brute (en euros) | Temps consacré par chaque membre hors formation (en heures) |
|---|---|---|
| Responsable du département des systèmes d'information | 3 337 | 36 |
| Dominique Riom | 2 123 | 32 |
| Responsable du service commercial | 3 640 | 16 |
| Responsable du service achats | 3 502 | 16 |
| Responsable du service approvisionnements | 3 502 | 16 |

Information complémentaire : les charges sociales patronales représentent 46 % de la rémunération brute mensuelle et la durée de travail mensuelle est de 151,67 heures.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**Annexe 8 – Résultat des recherches de Dominique Riom pour la formation de Naëlle Azim**

La responsable du département des systèmes d'information, Naëlle Azim, bénéficiera de deux jours de formation sur son temps de travail (6 heures pour chaque journée) concernant l'utilisation et la maintenance de la nouvelle plateforme.

Lieu de la formation : locaux du prestataire AgriESN situés à Paris à proximité de la gare Montparnasse.

Dates et horaires de la formation : lundi 24 et mardi 25 juin 2019 de 9 h 00 à 16 h 00 (horaire incluant une heure de pause déjeuner).

Horaires et tarifs TTC des trajets en train Rennes-Paris Montparnasse :

| Tarif aller | Tarif retour |
|---|---|
| 94,00 € | 92,00 € |

Hébergement : hôtel « Le Mirelois » situé dans la rue adjacente à celle du prestataire de formation - 1 nuitée au tarif de 78 € TTC (petit-déjeuner non inclus, tarif : 10 € HT).
Naëlle Azim arrivera le lundi matin à Paris.

Frais de repas : forfait de remboursement de 14 € pour chaque repas du midi et du soir.

**Le calcul de coût intègre l'ensemble des montants HT exceptés ceux pour lesquels la TVA n'est pas déductible par l'entreprise. Les montants sont donc à intégrer en TTC pour les frais de transport et d'hébergement (hors petit-déjeuner, considéré comme de la restauration).**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

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.