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

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

# GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE DES ORGANISATIONS - PARCOURS MANAGEMENT DES FONCTIONS SUPPORT

## ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C7 : DÉVELOPPER UNE APPROCHE CONSEIL AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

SESSION 2026

Durée : 2 heures

| SPÉCIALITÉ / UNITÉ | COEFF |
|---|---|
| GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE DES ORGANISATIONS - PARCOURS MANAGEMENT DES FONCTIONS SUPPORT | 3,0 À TITRE INDICATIF, SELON LES MODALITÉS LOCALES DE CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES |

Moyens de calculs et matériel autorisés :

**L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.**

**Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

# DOSSIER SUJET

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ATELIER NOROÎT, ENTREPRISE FICTIVE DE SERVICES AUX ENTREPRISES, NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

**Cadre de l'évaluation :** l'approche conseil auprès des parties prenantes est une compétence du parcours Management des fonctions support du BUT GACO. Le programme national ne définit pas d'épreuve écrite nationale autonome, ni de durée ou de coefficient national propres à cette compétence. Les paramètres de durée, de calculatrice et de barème ci-dessus sont proposés pour une évaluation organisée localement et doivent être rapprochés des modalités de contrôle des connaissances et des compétences de l'établissement.

Vous intervenez comme chargé(e) de mission conseil auprès d'Atelier Noroît, une entreprise fictive de 48 salariés qui accompagne des PME dans la gestion administrative. La direction constate des difficultés récurrentes lors de l'intégration des nouveaux salariés : informations transmises tardivement, tâches réalisées en doublon et dossiers incomplets. Elle vous demande d'établir un diagnostic, de comparer deux solutions et de lui présenter une recommandation argumentée, en tenant compte des besoins des salariés, des managers et de l'équipe administrative.

Vous disposez des documents techniques DT 1 à DT 3. Les réponses aux questions 2.2, 3.2 et 4.2 sont à reporter sur les documents réponses DR 1 et DR 2. Toute hypothèse complémentaire doit être explicitée et rester cohérente avec les données du dossier.

## PARTIE 1 : Cadrer la demande et analyser les parties prenantes (5 points)

***Compréhension du besoin, reformulation de la commande et analyse des acteurs***

La direction souhaite « améliorer l'intégration des nouveaux salariés ». Cette formulation constitue une demande initiale, mais ne précise pas encore les résultats attendus ni les contraintes du projet. Appuyez-vous sur le contexte et sur DT 1 pour distinguer la demande exprimée du besoin à instruire.

**Acteurs concernés et informations disponibles**

| Acteur | Attente ou préoccupation connue | Contribution possible |
|---|---|---|
| Direction | Réduire les retards et disposer d'un suivi fiable | Arbitrer le budget et valider la solution |
| Équipe administrative | Limiter les ressaisies et les dossiers incomplets | Décrire les tâches et tester le processus |
| Managers | Connaître les actions à réaliser avant l'arrivée | Transmettre les informations et accueillir le salarié |
| Nouveaux salariés | Recevoir des informations compréhensibles et à temps | Faire part de leur expérience d'intégration |

*Synthèse des informations fournies dans DT 1.*

**1.1** (2 points) Reformulez la demande de la direction sous la forme d'une problématique de conseil. Faites apparaître le public concerné, les difficultés observées et le résultat recherché. Distinguez explicitement la demande initiale du besoin que vous retenez.

**1.2** (1,5 point) Identifiez trois parties prenantes à associer au diagnostic. Pour chacune, indiquez une information à recueillir et une modalité de recueil adaptée parmi l'entretien, l'observation, l'analyse documentaire ou le questionnaire.

**1.3** (1,5 point) Proposez deux critères observables permettant d'évaluer, après mise en œuvre, si l'action a répondu au besoin. Précisez pour chaque critère la source de mesure et le moment auquel le mesurer.

## PARTIE 2 : Établir un diagnostic et comparer les solutions (5 points)

***Analyse des données, calculs de coûts et évaluation des options***

Les données de DT 2 portent sur 18 intégrations par an. Pour valoriser le temps administratif, utilisez un coût horaire chargé de 28 €. Pour comparer les solutions, distinguez les économies annuelles estimées, les coûts récurrents et le coût de mise en œuvre. Présentez les calculs avec leurs unités et commentez leur portée.

**Données annuelles et hypothèses de comparaison**

| Indicateur | Situation actuelle | Option A | Option B |
|---|---|---|---|
| Temps administratif consacré par intégration | 6 h | Réduction estimée de 3,5 h par intégration | Réduction estimée de 3,5 h par intégration |
| Dossiers nécessitant une correction | 22 % | 8 % | 8 % |
| Mise en œuvre initiale | Sans objet | 12 000 € | 2 400 € |
| Coût récurrent annuel | Sans objet | 2 160 € | 720 € |

*Données consolidées par la direction pour l'étude des options.*

**2.1** (2 points) À partir de DT 2, calculez le coût annuel du temps consacré aux intégrations dans la situation actuelle. Calculez ensuite le nombre annuel de dossiers à corriger et le temps de correction correspondant. Détaillez les formules utilisées.

**2.2** (1,5 point) Complétez le tableau du DR 1 pour l'option B : calculez l'économie annuelle de temps administratif, l'économie annuelle liée à la diminution des corrections, puis le gain annuel brut valorisé en euros. Utilisez les relations suivantes : coût du temps économisé = heures économisées × 28 € ; coût annuel évité des corrections = nombre de corrections évitées × 1,5 h × 28 €.

**2.3** (1,5 point) Comparez les deux options en calculant, pour chacune, le solde annuel après déduction du coût récurrent. Pour l'option B, estimez également le délai de récupération de la mise en œuvre initiale à partir du solde annuel. Indiquez une limite de cette comparaison financière.

## PARTIE 3 : Construire une préconisation et préparer sa mise en œuvre (5 points)

***Choix argumenté, conduite du changement et suivi du projet***

La préconisation doit répondre au besoin formulé en partie 1 et rester compatible avec les ressources présentées dans DT 2 et les contraintes de DT 3. Il est possible de retenir une option, de l'assortir de conditions de réussite ou de proposer une combinaison, à condition de justifier le choix avec les données du dossier.

**Éléments à prendre en compte dans la préconisation**

| Élément | Donnée du dossier |
|---|---|
| Référent interne disponible | Un membre de l'équipe administrative, 2 heures par semaine pendant 6 semaines |
| Période de test souhaitée | Trois intégrations consécutives |
| Point de vigilance | Limiter les accès aux informations des salariés aux personnes qui en ont besoin pour leurs missions |
| Décision attendue | Une solution argumentée, ses conditions de réussite et des indicateurs de suivi |

*Contraintes et moyens précisés par l'entreprise.*

**3.1** (2 points) Rédigez une préconisation à l'attention de la direction. Justifiez votre choix en mobilisant au moins deux résultats chiffrés de la partie 2 et deux éléments qualitatifs relatifs aux parties prenantes ou aux contraintes de mise en œuvre.

**3.2** (2 points) Complétez le DR 2 avec quatre étapes de mise en œuvre dans un ordre cohérent. Pour chaque étape, indiquez un responsable, une échéance relative au lancement du projet et un livrable ou résultat vérifiable. Votre plan doit inclure une phase de test et une décision de généralisation.

**3.3** (1 point) Définissez deux indicateurs de suivi complémentaires : un indicateur de délai ou d'efficacité opérationnelle et un indicateur portant sur l'expérience des nouveaux salariés. Donnez pour chacun une formule ou une méthode de calcul et une fréquence de suivi.

## PARTIE 4 : Présenter la démarche conseil et sécuriser l'accompagnement (5 points)

***Communication professionnelle, limites de la mission et traitement des risques***

Le conseil implique de rendre le diagnostic compréhensible, de distinguer les faits des hypothèses et de signaler les points qui nécessitent une validation par les interlocuteurs compétents. Les informations de DT 3 s'appliquent à cette partie.

**Principes de conduite de la mission**

| Principe | Application attendue |
|---|---|
| Confidentialité | Ne communiquer les informations individuelles qu'aux personnes habilitées et pour les besoins de la mission |
| Traçabilité | Distinguer les chiffres observés, les estimations et les hypothèses |
| Concertation | Présenter les constats aux acteurs concernés et recueillir leurs retours avant la décision |
| Validation | Faire vérifier les règles internes et les modalités de traitement des informations par les interlocuteurs compétents |

*Consignes communiquées par la direction avant le démarrage.*

**4.1** (2 points) Rédigez une synthèse de décision de 100 à 140 mots destinée à la direction. Elle doit rappeler le problème, présenter la solution recommandée, signaler au moins un résultat chiffré, proposer une prochaine étape et distinguer une estimation d'un fait mesuré.

**4.2** (2 points) Complétez le tableau du DR 1 en indiquant deux risques liés à la démarche ou à la solution retenue, leur conséquence possible et une mesure de prévention adaptée. Au moins un risque doit concerner la confidentialité ou l'accès aux informations des salariés.

**4.3** (1 point) Indiquez deux vérifications à faire valider par les interlocuteurs compétents avant la généralisation du dispositif. Expliquez brièvement pourquoi un consultant ne doit pas présenter ces vérifications comme déjà acquises lorsque le dossier ne fournit pas les éléments nécessaires.

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

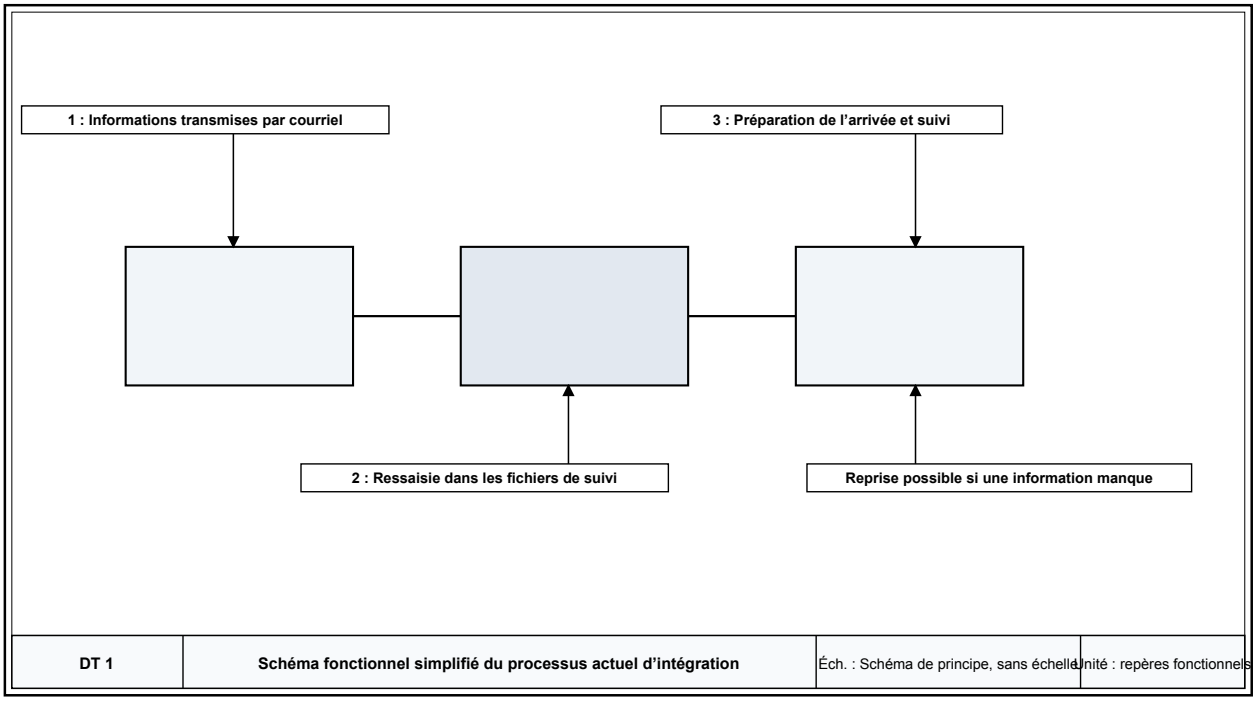
## **DT 1** : DEMANDE DE LA DIRECTION, PROCESSUS ACTUEL ET PARTIES PRENANTES

**Organisation :** Atelier Noroît compte 48 salariés et réalise en moyenne 18 intégrations par an. Le parcours d'intégration commence à la confirmation de l'embauche et se termine après les premières semaines d'activité.

**Demande de la direction :** « Il faut améliorer l'intégration et éviter les oublis. » Lors d'un échange de cadrage, la direction précise qu'elle souhaite réduire les retards, rendre les responsabilités plus lisibles et suivre les résultats après une période de test.

**Constats recueillis :** l'équipe administrative signale des informations reçues à des dates différentes et des demandes de correction de dossiers. Les managers indiquent qu'ils ne savent pas toujours quelles actions leur incombent avant l'arrivée d'un salarié. Deux salariés récemment recrutés ont indiqué avoir reçu certaines informations tardivement. Ces éléments sont des constats qualitatifs issus d'échanges internes et ne constituent pas une enquête représentative.

**Processus décrit par l'équipe :** les informations sont transmises par courriel, puis certaines données sont ressaisies dans des fichiers de suivi. Les responsables et les échéances ne sont pas systématiquement indiqués. Le schéma ci-dessous représente la séquence décrite, sans valeur de procédure validée.




*Les rectangles représentent des étapes. Les flèches indiquent l'enchaînement décrit par les acteurs. Les retours signalent une reprise possible en cas d'information manquante.*

### Éléments de cadrage à confirmer

| Sujet | Question à instruire |
|---|---|
| Délais | À quel moment les informations nécessaires sont-elles disponibles ? |
| Responsabilités | Qui prépare, transmet, contrôle et valide chaque élément ? |
| Qualité des dossiers | Quelles pièces ou informations sont le plus souvent incomplètes ? |
| Expérience d'intégration | Quelles informations sont utiles au salarié, et à quel moment ? |

*Pistes de vérification lors du diagnostic.*

## **DT 2** : DONNÉES CHIFFRÉES ET CARACTÉRISTIQUES DES OPTIONS ÉTUDIÉES

Les données ci-dessous sont des estimations internes communiquées pour la comparaison des options. Le coût horaire chargé retenu pour l'exercice est de 28 €. Une correction de dossier mobilise en moyenne 1,5 heure de travail administratif. Chaque option est estimée réduire le temps administratif de 3,5 heures par intégration et ramener la part des dossiers à corriger de 22 % à 8 %.

Pour une année, utilisez 18 intégrations. Pour calculer le gain annuel brut, additionnez le coût du temps administratif économisé et le coût des corrections évitées. Le solde annuel est égal au gain annuel brut diminué du coût récurrent annuel. Le délai de récupération simple est égal au coût de mise en œuvre initial divisé par le solde annuel, uniquement si ce solde est positif. Ces calculs ne prennent pas en compte les effets qualitatifs, l'évolution du nombre d'embauches ni une éventuelle variation des coûts.

### Comparaison des options A et B

| Donnée | Situation actuelle | Option A : outil numérique avec accompagnement fournisseur | Option B : procédure partagée et outils bureautiques existants |
|---|---|---|---|
| Intégrations annuelles | 18 | 18 | 18 |
| Temps administratif par intégration | 6 h | Réduction estimée de 3,5 h | Réduction estimée de 3,5 h |
| Part des dossiers à corriger | 22 % | 8 % | 8 % |
| Mise en œuvre initiale | Sans objet | 12 000 € | 2 400 € |
| Coût récurrent annuel | Sans objet | 2 160 € | 720 € |
| Durée moyenne d'une correction | 1,5 h | 1,5 h | 1,5 h |
| Coût horaire chargé retenu | 28 €/h | 28 €/h | 28 €/h |

*Estimations internes fournies par la direction, à vérifier avant décision.*

## **DT 3** : CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE ET PRINCIPES DE VIGILANCE

**Ressources :** un membre de l'équipe administrative peut consacrer 2 heures par semaine au projet pendant 6 semaines. Les managers doivent être associés à la définition des tâches qui leur reviennent. La direction souhaite tester le dispositif sur trois intégrations consécutives avant toute généralisation.

**Principes de traitement des informations :** limiter les informations utilisées à celles nécessaires aux étapes de l'intégration, réserver les accès aux personnes qui en ont besoin pour leurs missions et éviter la diffusion de données individuelles dans des supports de suivi largement partagés. Les règles internes et les modalités de traitement des informations doivent être vérifiées avec les interlocuteurs compétents de l'entreprise avant la mise en œuvre.

**Limites du dossier :** aucun audit juridique, aucune analyse détaillée des fichiers actuellement utilisés et aucune consultation des salariés à l'échelle de l'entreprise n'ont été réalisés. Les taux de correction et les gains associés sont des estimations de la direction, non des résultats issus d'une expérimentation. Une recommandation doit donc prévoir une phase de test et un examen des résultats avant décision de généralisation.

**Données à confirmer avant décision définitive**

| Élément à confirmer | Interlocuteur à associer | Utilité pour la décision |
|---|---|---|
| Répartition réelle des tâches et des délais | Équipe administrative et managers | Vérifier le diagnostic et attribuer les responsabilités |
| Pertinence des informations suivies et règles internes d'accès | Responsable compétent désigné par l'entreprise | Éviter les collectes excessives et les accès inadaptés |
| Satisfaction et besoins des nouveaux salariés | Nouveaux salariés concernés | Vérifier que le dispositif améliore leur expérience |
| Coûts et résultats observés pendant le test | Direction et référent du projet | Comparer les résultats réels aux estimations |

*Éléments absents du dossier initial.*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 2.2, 2.3 et 4.2 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases signalées par « ... ». Détaillez les calculs dans les espaces de réponse prévus sur votre copie. Pour la question 4.2, formulez des risques distincts et des mesures de prévention concrètes.

**Calculs comparatifs et analyse des risques**

| Rubrique | Calcul ou réponse du candidat | Résultat ou mesure proposée |
|---|---|---|
| Option B : coût annuel du temps administratif économisé | ..... | ..... |
| Option B : nombre annuel de corrections évitées | ..... | ..... |
| Option B : coût annuel des corrections évitées | ..... | ..... |
| Option B : gain annuel brut valorisé | ..... | ..... |
| Option A : gain annuel brut moins coût récurrent | ..... | ..... |
| Option B : gain annuel brut moins coût récurrent | ..... | ..... |
| Option B : délai de récupération simple | ..... | ..... |
| Risque 1, cause et conséquence possible | ..... | Mesure de prévention : ... |
| Risque 2, cause et conséquence possible | ..... | Mesure de prévention : ... |

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 2** : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les quatre étapes dans l'ordre de réalisation. Les échéances peuvent être exprimées en semaines à compter du lancement du projet. Veillez à respecter la disponibilité du référent interne de 2 heures par semaine pendant 6 semaines et à prévoir le test sur trois intégrations consécutives.

**Plan de mise en œuvre proposé**

| Étape | Action à réaliser | Responsable(s) | Échéance relative | Livrable ou résultat vérifiable |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 2 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 3 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 4 | ..... | ..... | ..... | ..... |

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.