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

BUT GEA

BUT GEA : compétence C1

Session 2026 • Code sujet : **26-BUT-GEA-EP1** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **3,0**
indicatif

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Identifier et caractériser l'organisation (3 questions) **Page 3**

2. Analyser le processus de traitement des commandes (3 questions) **Page 5**

3. Situer l'organisation dans son environnement (3 questions) **Page 7**

4. Établir un diagnostic et proposer des actions (2 questions) **Page 9**

5. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbutgea.fr/assets/annales/but-gea/C1 - Analyser les processus de l'organisation dans son environnement/2026/BUT Gestion des Entreprises et des Administrations - C1 - Analyser les processus de l'organisation dans son environnement - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Identifier et caractériser l'organisation

Le candidat intervient comme assistant de gestion auprès de la direction d'Atelier Noroît, entreprise nantaise qui conçoit et fabrique du mobilier professionnel sur commande. À partir des documents d'identité et d'environnement, il caractérise l'organisation et relie ses enjeux aux données du dossier.

Qualification de l'organisation

Question 1.1. À partir du DT 1, qualifiez Atelier Noroît en précisant sa finalité principale, son secteur d'activité, son statut juridique et sa taille. Justifiez chaque élément à l'aide d'une donnée du DT 1.

Le DT 1 indique que l'entreprise conçoit et fabrique du mobilier professionnel sur commande. Sa qualification repose sur les critères suivants :

Critère	Qualification et justification
Finalité	Lucrative, comme l'indique explicitement le DT 1.
Secteur	Secondaire, car l'entreprise fabrique des meubles.
Statut juridique	SARL, créée en 2016 à Nantes.
Taille	Petite entreprise, avec 25 salariés et 2 400 000 € de chiffre d'affaires en 2025.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Atelier Noroît est une entreprise lucrative du secteur secondaire, constituée en SARL et de petite taille : 25 salariés et 2 400 000 € de chiffre d'affaires.

Identité de l'organisation

Question 1.2. Présentez trois éléments qui contribuent à l'identité de l'organisation. Pour chacun, expliquez brièvement en quoi il peut influencer ses choix de gestion ou son image auprès de ses partenaires.

1. **L'ancrage nantais et la fabrication locale :** ils peuvent orienter les choix d'approvisionnement et valoriser l'entreprise auprès des clients et des collectivités.
2. **Le mobilier professionnel fabriqué sur commande :** l'adaptation aux besoins des clients nécessite une coordination étroite entre les ventes, le bureau d'études et l'atelier. Elle distingue aussi l'offre des produits standardisés.
3. **La durabilité des produits :** cette valeur peut guider les choix de matériaux et de fournisseurs. Elle renforce l'image de l'entreprise auprès des clients publics qui demandent des informations sur l'origine et la durabilité des matériaux.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Son identité associe l'ancrage local, le mobilier sur commande et la durabilité, qui orientent ses choix de gestion et son image auprès des partenaires.

Enjeux de l’entreprise

Question 1.3. À l’aide des DT 1 et DT 2, identifiez et classez quatre enjeux de l’entreprise, avec au moins un enjeu économique, un enjeu social et un enjeu juridique ou environnemental. Expliquez le lien entre chaque enjeu et une donnée du dossier.

Les documents font ressortir quatre enjeux liés à l’activité et aux caractéristiques d’Atelier Noroît :

- **Économique :** le prix des panneaux de bois a augmenté de 8 % en un an, ce qui risque d’accroître les coûts de production et de réduire les marges.
- **Concurrentiel :** deux concurrents locaux annoncent quatre semaines de délai. Réduire les retards est donc important pour éviter une perte de commandes et fidéliser les clients, objectif annoncé pour 2026.
- **Social :** l’entreprise compte 25 salariés depuis plus de trois ans. Elle dépasse le seuil de 11 salariés pendant 12 mois consécutifs, ce qui implique la mise en place du CSE et l’organisation des élections professionnelles.
- **Juridique :** les coordonnées et historiques de commandes identifient des clients. Leur collecte, leur accès, leur conservation et leur sécurité doivent être encadrés conformément aux principes du RGPD.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Enjeux : maîtriser les coûts, rester compétitif sur les délais, mettre en place le CSE et traiter les données clients conformément au RGPD.

2. Analyser le processus de traitement des commandes

Le processus étudié va de la réception d'une demande de commande à la livraison et au traitement d'une éventuelle réclamation. Le candidat utilise le schéma, les étapes et les données de suivi pour analyser les acteurs, les retards et leurs effets.

Acteurs, échanges et risques

Question 2.1. Complétez le DR 1 en indiquant, pour chaque étape du processus, l'acteur responsable, l'information ou le document échangé et le risque principal en cas de défaillance. Faites apparaître au moins quatre parties prenantes internes ou externes et une relation entre elles.

Étape	Acteurs et relation	Information ou attente échangée	Risque principal
Réception et enregistrement	Client, administration des ventes (ADV)	Demande, coordonnées, dimensions, quantité et date souhaitée	Demande incomplète ou mal saisie, notamment entre courriel et téléphone
Vérification et confirmation	ADV, bureau d'études, atelier	Devis, faisabilité, caractéristiques techniques et délai à confirmer avec l'atelier	Délai annoncé non confirmé
Approvisionnement et fabrication	Achats, atelier	Ordre de fabrication, disponibilité des matières et planning atelier	Priorités non transmises simultanément
Préparation et livraison	Logistique, client	Bon de livraison, date de départ, adresse et consignes	Client non informé d'un décalage
Réclamation et clôture	Client, ADV, service concerné	Courriel de réclamation, réponse et action corrective	Réclamation perdue ou non clôturée

Le client transmet sa demande à l'ADV, qui fait vérifier la faisabilité par le bureau d'études et l'atelier avant de confirmer le délai. Achats et atelier coordonnent matières et fabrication. La logistique transmet au client les informations de livraison ; en cas de réclamation, l'ADV et le service concerné assurent le suivi jusqu'à la clôture.

DR 1 complété

Étape du processus	Acteur ou partie prenante	Information ou attente échangée	Risque en cas de défaillance
Réception et enregistrement	Client + ADV	Demande, coordonnées, dimensions, quantité, date	Saisie incomplète
Vérification et confirmation	ADV + bureau d'études	Faisabilité, délai à confirmer avec atelier	Délai non confirmé
Approvisionnement et fabrication	Achats + atelier	Ordre, matières, planning atelier	Priorités mal transmises
Préparation et livraison	Logistique + client	Bon de livraison, date, adresse, consignes	Décalage non signalé
Réclamation et clôture	Client + ADV + service	Réclamation, réponse, action corrective	Perte, non-clôture

✓ RÉPONSE À RETENIR

Acteurs clés : client, ADV, bureau d'études, achats, atelier, logistique et service concerné. Les échanges doivent être fiables et les réclamations suivies jusqu'à leur clôture.

Indicateurs de retard

Question 2.2. Calculez le taux de commandes livrées en retard au premier trimestre, en présentant le calcul sous la forme : taux de retard = commandes en retard / commandes enregistrées × 100. Distinguez ensuite le taux de retards supérieurs à cinq jours. Arrondissez à un chiffre après la virgule.

Les commandes en retard regroupent celles livrées avec 1 à 5 jours de retard et celles livrées avec plus de 5 jours : $18 + 12 = 30$. Le taux de retard est donc $\frac{30}{120} \times 100 = 25,0\,\%$. Pour les seuls retards supérieurs à cinq jours : $\frac{12}{120} \times 100 = 10,0\,\%$. Le dénominateur est dans les deux cas le nombre total de commandes enregistrées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de commandes livrées en retard : 25,0 %. Taux de retards supérieurs à cinq jours : 10,0 %.

Effets des retards

Question 2.3. Expliquez deux effets possibles des retards sur les parties prenantes et sur le fonctionnement du processus. Appuyez chaque effet sur une information du dossier.

Les clients peuvent perdre confiance si le mobilier arrive après la date annoncée, surtout s'ils ne sont pas informés du décalage. Le dossier recense 15 réclamations au premier trimestre, ce qui souligne l'enjeu du suivi client.

Les retards compliquent aussi la coordination interne : les changements de priorité ne sont pas toujours transmis simultanément entre achats et atelier. Les corrections mobilisent en moyenne 1,5 heure par commande en retard, ce qui ajoute du travail aux équipes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les retards risquent de réduire la satisfaction client et compliquent la coordination interne ; 15 réclamations sont enregistrées et les corrections mobilisent du temps.

3. Situer l’organisation dans son environnement

Les documents présentent des évolutions économiques et concurrentielles, des repères sociaux et des informations sur les données des clients. Le candidat analyse les effets de cet environnement et repère les obligations relatives au CSE et au RGPD.

Facteurs de l’environnement externe

Question 3.1. Identifiez deux facteurs de l’environnement externe qui influencent l’activité d’Atelier Noroît. Pour chacun, précisez s’il représente principalement une opportunité ou une menace et expliquez son effet possible sur l’entreprise.

Facteur externe	Nature	Effet possible
Hausse de 8 % du prix des panneaux de bois	Menace économique	Hausse des coûts de production et pression sur les marges.
Demande de clients publics sur la durabilité et l’origine des matériaux	Opportunité commerciale	Différenciation possible si l’entreprise documente ses approvisionnements.

La hausse des matières premières peut réduire la rentabilité, surtout si l’entreprise ne peut pas répercuter les coûts sur ses prix. La demande des clients publics peut, à l’inverse, favoriser Atelier Noroît, dont les valeurs affichées incluent la durabilité et la fabrication locale.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Menace : hausse de 8 % du prix des panneaux. Opportunité : valoriser la durabilité et l’origine des matériaux auprès des clients publics.

Comité social et économique

Question 3.2. Atelier Noroît emploie 25 salariés depuis plus de trois ans et aucun CSE n’est signalé dans le DT 2. Présentez l’obligation applicable au regard du seuil d’effectif fourni dans le dossier et indiquez une conséquence possible de cette situation pour l’employeur et les salariés.

Le dossier fixe le seuil de mise en place du CSE à au moins 11 salariés pendant 12 mois consécutifs. Atelier Noroît compte 25 salariés depuis plus de trois ans : l’employeur doit donc organiser les élections professionnelles pour mettre en place le CSE. L’absence de CSE signalé présente un risque juridique pour l’employeur et prive les salariés d’une instance de représentation et de dialogue collectif.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Avec 25 salariés depuis plus de trois ans, Atelier Noroît doit organiser les élections professionnelles et mettre en place le CSE.

Gestion des données personnelles

Question 3.3. L'entreprise conserve des coordonnées professionnelles et des historiques de commandes permettant d'identifier des clients. Identifiez deux mesures de gestion à prévoir pour traiter ces données conformément aux principes du RGPD. Pour chaque mesure, précisez le risque auquel elle répond.

Deux mesures permettent d'encadrer ces données personnelles :

- Définir la finalité, informer les personnes concernées et limiter les données collectées aux besoins. Cela réduit le risque d'utilisation injustifiée ou de collecte excessive.
- Réserver l'accès aux personnes habilitées, sécuriser les fichiers et fixer une durée de conservation adaptée. Cela limite les risques d'accès non autorisé, de divulgation et de conservation excessive.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Définir la finalité et limiter les données ; informer les clients, sécuriser les accès et fixer une durée de conservation adaptée.

4. Établir un diagnostic et proposer des actions

La direction souhaite un diagnostic concis et des propositions liées aux dysfonctionnements observés dans le traitement des commandes. Le candidat estime le coût des corrections liées aux retards, puis propose des améliorations avec un pilote et un indicateur mesurable.

Coût des corrections

Question 4.1. Estimez le coût de ressaisie ou de correction associé aux commandes livrées en retard au premier trimestre. Utilisez la formule : coût estimé = nombre de commandes en retard × temps moyen de correction × coût horaire chargé. Indiquez les étapes du calcul et le résultat en euros.

Les commandes en retard comprennent les 18 commandes livrées avec 1 à 5 jours de retard et les 12 commandes dont le retard dépasse 5 jours, soit 18 + 12 = 30 commandes. Le coût estimé se calcule en multipliant ce total par le temps moyen de correction, puis par le coût horaire chargé : 30 × 1,5 heure × 24 € par heure. L'estimation porte sur les ressaisies ou corrections associées aux retards du premier trimestre.

Calcul à reporter dans le cadre de justification du DR 2

Commandes en retard : 18 + 12 = 30
Coût : 30 × 1,5 × 24 = 1 080 €

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Coût estimé des ressaisies ou corrections : **1 080 €**.

Plan d'amélioration

Question 4.2. Proposez deux actions d'amélioration du processus, dont une portant sur la circulation de l'information entre au moins deux acteurs. Pour chaque action, précisez l'acteur pilote et un indicateur mesurable permettant d'en évaluer l'effet, puis reportez vos propositions dans le DR 2.

Les actions répondent aux défauts de transmission des changements de priorité et de suivi des réclamations. Le planning partagé améliore la circulation de l'information entre l'administration des ventes, l'atelier et la logistique. Le registre rend les réclamations traçables et facilite l'identification des causes récurrentes. Les indicateurs proposés permettent de suivre les effets des deux actions dans le temps et d'ajuster l'organisation si nécessaire.

Constat ou problème	Conséquence	Action proposée	Pilote	Indicateur mesurable
Changements de priorité mal transmis	Retards de livraison	Partager le planning et les changements entre ADV, atelier et logistique	ADV	Taux de livraisons dans le délai annoncé
Réclamations sans catégorie commune ni suivi systématique	Réponses tardives et causes récurrentes difficiles à repérer	Créer un registre catégorisé avec responsable et date de clôture	ADV	Part des réclamations clôturées

Propositions à reporter dans le tableau du DR 2

Constat ou problème repéré	Conséquence pour l'organisation ou une partie prenante	Action d'amélioration proposée	Acteur pilote	Indicateur de suivi
Priorités mal transmises	Retards de livraison	Planning partagé ADV-atelier-log.	ADV	Livraisons à l'heure (%)
Réclamations sans suivi	Réponses tardives, causes peu repérées	Registre catégorisé, suivi de clôture	ADV	Réclamations clôturées (%)

À compléter par le candidat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Planning partagé piloté par l'ADV : suivre le taux de livraisons dans le délai annoncé. Registre des réclamations piloté par l'ADV : suivre la part des réclamations clôturées.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette évaluation de la compétence C1 du BUT GEA, session 2026, porte le code 26-BUT-GEA-EP1 et dure 2 heures, avec un coefficient indicatif de 3,0. Le cas pédagogique concerne Atelier Noroît, fabricant de mobilier professionnel sur commande. L'épreuve évalue la caractérisation de l'organisation, l'analyse de son processus de commandes et de son environnement, ainsi que la construction d'un diagnostic et d'actions mesurables.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le secteur secondaire regroupe les activités de transformation et de fabrication ; une entreprise lucrative cherche à générer un bénéfice.
- Taux de retard = nombre de commandes en retard / nombre de commandes enregistrées × 100.
- Coût estimé des corrections = commandes en retard × temps moyen de correction × coût horaire chargé.
- Le RGPD demande notamment de définir une finalité, limiter les données, protéger les accès et adapter leur durée de conservation.

Points de vigilance & attentes du jury

- Justifiez chaque caractéristique de l'organisation par une donnée précise du DT 1.
- Pour chaque étape du processus, reliez les acteurs, les informations échangées et le risque de défaillance.
- Pour les calculs, indiquez la formule, les valeurs substituées, l'unité et l'arrondi demandé.
- Associez chaque action d'amélioration à un acteur pilote et à un indicateur mesurable.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux de commandes livrées en retard ?

Additionnez les commandes en retard, divisez ce total par les commandes enregistrées, puis multipliez par 100. Pour le taux des retards supérieurs à cinq jours, utilisez uniquement cette catégorie au numérateur et gardez le même total de commandes enregistrées.

Q : Comment estimer le coût de ressaisie ou de correction ?

Multipliez le nombre de commandes en retard par le temps moyen de correction par commande, puis par le coût horaire chargé. Le résultat s'exprime en euros et les étapes du calcul doivent être présentées.

Q : Comment répartir le temps entre les quatre parties ?

Le sujet dure deux heures et les parties valent respectivement 5, 5, 6 et 4 points. Répartissez le temps en fonction du barème, gardez quelques minutes pour vérifier les calculs et n'oubliez pas de compléter les documents réponses DR 1 et DR 2.

Q : Que faut-il indiquer pour qu'une action d'amélioration soit complète ?

Reliez l'action à un problème repéré et proposez une mesure réaliste. Précisez aussi l'acteur pilote et un indicateur mesurable permettant de suivre l'effet, par exemple le taux de retard ou le délai de clôture des réclamations.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbutgea.fr/assets/annales/but-gea/C1 - Analyser les processus de l'organisation dans son environnement/2026/BUT Gestion des Entreprises et des Administrations - C1 - Analyser les processus de l'organisation dans son environnement - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BUT Gestion des Entreprises et des Administrations : 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.