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 DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C1 : ANALYSER LES PROCESSUS DE L'ORGANISATION DANS SON ENVIRONNEMENT

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
GESTION DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS	3,0 INDICATIF

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 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : ATELIER NOROÎT, ENTREPRISE DE FABRICATION DE MOBILIER PROFESSIONNEL SITUÉE À NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE). CAS PÉDAGOGIQUE.

Cadre de l'évaluation : le BUT GEA est organisé selon le programme national et évalué dans le cadre du cursus, notamment par contrôle continu et situations d'apprentissage et d'évaluation. Le programme national ne fixe pas d'épreuve écrite terminale unique, de durée nationale ni de coefficient d'épreuve pour la compétence C1. Les indications de durée et de coefficient figurant dans ce document sont celles retenues pour cette évaluation.

Vous intervenez comme assistant ou assistante de gestion auprès de la direction d'Atelier Noroît. L'entreprise conçoit et fabrique du mobilier professionnel sur commande. La direction souhaite comprendre les difficultés du processus de traitement des commandes et situer l'organisation dans son environnement économique, juridique et social.

Appuyez vos réponses sur les informations des documents techniques DT 1 à DT 3. Les données sont réputées complètes pour les questions posées. Les calculs doivent présenter la formule utilisée, les valeurs substituées et le résultat avec son unité ou son pourcentage. Complétez les documents réponses DR 1 et DR 2 lorsque cela est demandé.

PARTIE 1 : Identifier et caractériser l'organisation (5 points)

Qualification de l'organisation et détermination de ses enjeux

À partir du DT 1, caractérisez Atelier Noroît et distinguez les éléments relevant de son identité, de ses caractéristiques internes et de ses enjeux.

1.1 (1,5 point) 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.

1.2 (1,5 point) 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.

1.3 (2 points) À l'aide des DT 1 et DT 2, identifiez et classez quatre enjeux de l'entreprise : 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.

PARTIE 2 : Analyser le processus de traitement des commandes (5 points)

Processus, parties prenantes et indicateurs de fonctionnement

Le processus étudié commence à la réception d'une demande de commande et se termine par la livraison et le traitement d'une éventuelle réclamation. Utilisez le DT 3 et complétez le DR 1.

Données de suivi des commandes au premier trimestre

Indicateur	Valeur
Commandes enregistrées	120
Commandes livrées dans le délai annoncé	90
Commandes livrées avec un retard de 1 à 5 jours	18
Commandes livrées avec un retard supérieur à 5 jours	12
Réclamations clients enregistrées	15
Temps moyen de ressaisie ou de correction par commande en retard	1,5 heure
Coût horaire chargé retenu pour l'estimation	24 € par heure

Source : relevé de gestion d'Atelier Noroît, premier trimestre.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (1,5 point) Calculez le taux de commandes livrées en retard au premier trimestre. Présentez le calcul sous la forme $\text{taux de retard} = \frac{\text{commandes en retard}}{\text{commandes enregistrées}} \times 100$. Distinguez ensuite le taux de retards supérieurs à cinq jours. Arrondissez à un chiffre après la virgule.

2.3 (1,5 point) Expliquez deux effets possibles des retards sur les parties prenantes et sur le fonctionnement du processus. Appuyez chaque effet sur une information du dossier.

PARTIE 3 : Situer l'organisation dans son environnement (6 points)

Environnement économique, social et juridique

Les informations des DT 1 et DT 2 décrivent les principales évolutions externes auxquelles l'entreprise est confrontée, ainsi que des éléments relatifs à sa situation sociale et à la gestion des données clients.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) Atelier Noroît emploie 25 salariés depuis plus de trois ans. Le DT 2 indique qu'aucun comité social et économique n'est actuellement signalé. 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.

3.3 (2 points) 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 de manière conforme aux principes du RGPD. Pour chaque mesure, précisez le risque auquel elle répond.

PARTIE 4 : Établir un diagnostic et proposer des actions (4 points)

Diagnostic argumenté et amélioration du processus

La direction souhaite disposer d'un diagnostic concis et de propositions directement liées aux dysfonctionnements observés. Complétez le DR 2.

4.1 (2 points) Estimez le coût de ressaisie ou de correction associé aux commandes livrées en retard au premier trimestre. Utilisez la formule $\text{coût estimé} = \text{nombre de commandes en retard} \times \text{temps moyen de correction} \times \text{coût horaire chargé}$. Indiquez les étapes du calcul et le résultat en euros.

4.2 (2 points) Proposez deux actions d'amélioration du processus, dont une action 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. Reportez vos propositions dans le DR 2.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE D'IDENTITÉ ET CARACTÉRISTIQUES D'ATELIER NOROÎT

Les informations ci-dessous sont établies pour le cas étudié. Atelier Noroît est une société à responsabilité limitée (SARL) créée en 2016 à Nantes. Son activité principale est la conception et la fabrication de mobilier professionnel sur commande, vendue principalement à des entreprises et à des collectivités. L'entreprise exerce dans le secteur secondaire et poursuit une finalité lucrative.

Caractéristiques internes de l'organisation

Caractéristique	Donnée
Effectif	25 salariés
Chiffre d'affaires 2025	2 400 000 €
Clientèle principale	Entreprises, établissements scolaires et collectivités
Offre	Mobilier de bureau et d'accueil fabriqué sur commande
Valeurs mises en avant	Durabilité des produits, fabrication locale, adaptation aux besoins du client
Organisation des activités	Direction, administration des ventes, bureau d'études, atelier de fabrication, achats et logistique
Objectif annoncé pour 2026	Réduire les retards de livraison et fidéliser les clients

Données de gestion communiquées par la direction pour l'exercice 2025.

DT 2 : ENVIRONNEMENT ET REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

Les données de ce document sont celles retenues pour l'étude. Elles constituent les informations nécessaires pour répondre aux questions et ne demandent pas de recherche documentaire extérieure.

Facteurs de l'environnement et éléments de situation

Domaine	Information disponible	Effet possible pour Atelier Noroît
Économique	Le prix moyen des panneaux de bois achetés a augmenté de 8 % en un an.	Hausse possible des coûts de production et pression sur les marges.
Économique et concurrentiel	Deux concurrents locaux annoncent désormais des délais standards de livraison de quatre semaines.	Risque de perte de commandes si les délais de l'entreprise sont moins attractifs.
Demande et environnement	Plusieurs clients publics demandent des informations sur la durabilité et l'origine des matériaux.	Possibilité de différenciation commerciale si l'entreprise documente ses approvisionnements.
Social et droit du travail	L'entreprise compte 25 salariés depuis plus de trois ans. Aucun comité social et économique n'est signalé dans le dossier.	Le seuil d'effectif fourni pour la mise en place d'un CSE est de 11 salariés pendant 12 mois consécutifs.
Données personnelles	Les fichiers de commande comportent des noms, adresses professionnelles, courriels et historiques de commandes de contacts clients.	La collecte, l'accès, la conservation et la sécurité des données doivent être encadrés.
Responsabilité et gestion	Les réclamations sont enregistrées dans une boîte de courriel partagée, sans catégorie commune ni suivi systématique de leur clôture.	Risque de perte d'information, de réponses tardives et de difficulté à repérer les causes récurrentes.

Synthèse communiquée par la direction et les fonctions support.

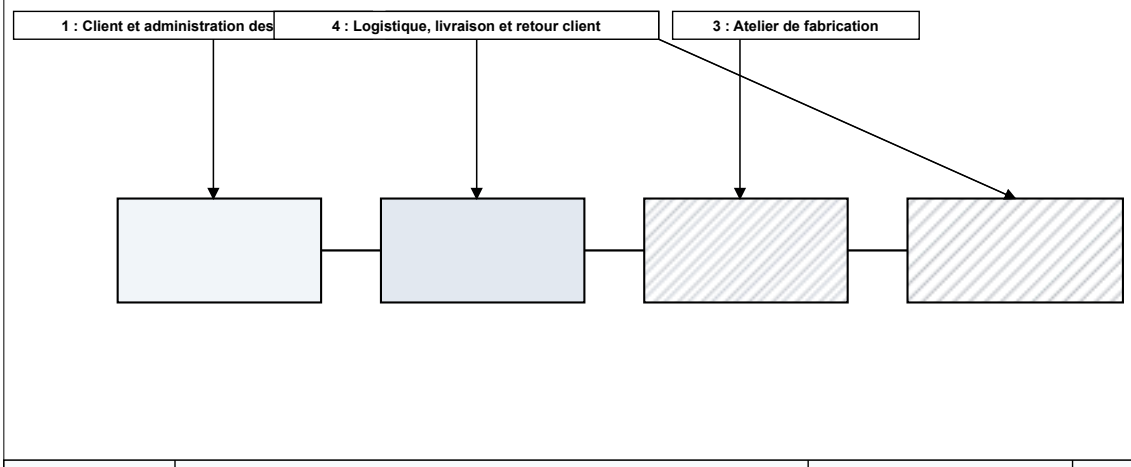
Repères à mobiliser pour les questions réglementaires

Thème	Repère fourni
Comité social et économique	Dans les entreprises d'au moins 11 salariés, le CSE est mis en place selon les conditions applicables, notamment lorsque le seuil est atteint pendant 12 mois consécutifs. L'employeur organise les élections professionnelles.
Données personnelles	Le RGPD impose notamment de définir une finalité, de limiter les données aux besoins, de protéger les accès, d'informer les personnes concernées et de fixer des durées de conservation adaptées.

Repères fournis pour l'évaluation.

DT 3 : PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE COMMANDE ET DONNÉES DE SUIVI

Le processus décrit ci-dessous est appliqué aux commandes sur mesure. La commande est confirmée au client après vérification de sa faisabilité et de la disponibilité prévisionnelle des matières. Les informations de suivi sont transmises entre l'administration des ventes, le bureau d'études, les achats, l'atelier et la logistique.



DT 3	Schéma fonctionnel simplifié du processus de commande	Éch. : Sans échelle	Unité : étapes

Étapes, acteurs et informations échangées

Étape	Acteur principal	Informations ou documents transmis	Point de vigilance constaté
Réception et enregistrement	Client, administration des ventes	Demande, coordonnées, dimensions, quantité et date souhaitée	Certaines demandes arrivent par courriel et d'autres par téléphone.
Vérification et confirmation	Administration des ventes, bureau d'études	Devis, faisabilité, caractéristiques techniques et délai annoncé	Le délai annoncé n'est pas toujours confirmé avec l'atelier.
Approvisionnement et fabrication	Achats, atelier	Ordre de fabrication, disponibilité des matières, planning atelier	Les changements de priorité ne sont pas toujours transmis simultanément.
Préparation et livraison	Logistique, client	Bon de livraison, date de départ, adresse et consignes de livraison	Le client n'est pas systématiquement informé d'un décalage de date.
Réclamation et clôture	Client, administration des ventes, service concerné	Courriel de réclamation, réponse et action corrective	Absence de catégorie commune et de suivi systématique de clôture.

Fonctionnement actuel décrit par les responsables de service.

Données de suivi des commandes au premier trimestre

Donnée	Valeur
Commandes enregistrées	120
Livrées dans le délai annoncé	90
Retard de 1 à 5 jours	18
Retard supérieur à 5 jours	12
Réclamations enregistrées	15
Temps moyen de ressaisie ou de correction par commande en retard	1,5 heure
Coût horaire chargé retenu	24 € par heure

Données communiquées par l'administration des ventes.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : analyse du processus de commande

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau à partir du DT 3. Indiquez au moins quatre parties prenantes. Pour les relations, précisez ce qui est transmis ou attendu entre les acteurs.

Acteurs, relations et risques du processus

Étape du processus	Acteur ou partie prenante	Information ou attente échangée	Risque en cas de défaillance
Réception et enregistrement	.....	.....	.....
Vérification et confirmation	.....	.....	.....
Approvisionnement et fabrication	.....	.....	.....
Préparation et livraison	.....	.....	.....
Réclamation et clôture	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

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 : diagnostic et plan d'amélioration

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau. Les actions proposées doivent être réalistes, reliées au diagnostic et accompagnées d'un indicateur mesurable.

Diagnostic et actions proposées

Constat ou problème repéré	Conséquence pour l'organisation ou une partie prenante	Action d'amélioration proposée	Acteur pilote	Indicateur de suivi
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

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.