

SESSION 2016

**BREVET DE TECHNICIEN
SUPÉRIEUR**

ASSISTANT DE MANAGER

**E5 – DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET
PROPOSITION DE SOLUTIONS**

**Durée : 4 heures
Coefficient : 4**

Matériel autorisé :

Calculatrice électronique conformément à la circulaire n°99-186 du 16/11/1999.

Tout autre matériel est interdit.

Toute documentation est interdite.

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1 à 11.**

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2016
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 1 sur 11

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE MANAGER**

**ÉPREUVE E5
DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS**

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

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

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

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la direction territoriale de Pont-à-Mousson	p. 6
Annexe 2 : Extrait du catalogue de formation	p. 6-7
Annexe 3 : Remarques de stagiaires ayant suivi la nouvelle formation	p. 7-8
Annexe 4 : Compte rendu de la réunion du 13 avril 2016	p. 9-10
Annexe 5 : Fiche d'évaluation d'une formation	p. 11
Annexe 6 : Tarifs catalogue Brico Master	p. 11

BARÈME

<u>Première partie :</u> 1. Diagnostic opérationnel 2. Proposition de solutions	50 points
<u>Deuxième partie :</u> 3. Mise en œuvre de la décision	30 points

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

Conformément aux recommandations du Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes dans son guide publié en novembre 2015, l'expression du féminin et du masculin s'effectue en utilisant le point, par exemple, l'assistant.e.

L'organisation

Organisme leader dans la formation continue en France, FRANCE FORMA, dont le siège se situe à Paris, a le statut d'association (conformément à la loi 1901). Il agit depuis plus de 60 ans pour développer les compétences nécessaires à l'insertion, le maintien ou l'évolution des compétences. Il s'adresse aux salariés ou demandeurs d'emploi qui souhaitent se former, se perfectionner ou se reconverter.

Les principaux concurrents de FRANCE FORMA sont la CCI Formation (organisme de formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie) et les GRETA (structure de l'Éducation nationale qui organise des formations pour adultes).

FRANCE FORMA Lorraine forme à plus de 72 métiers du bâtiment et travaux publics (BTP), de l'industrie, des services et prépare à des diplômes niveau 4 (baccalauréat) et 5 (CAP/BEP). Les formations proposées par FRANCE FORMA ont toutes été retenues dans le cadre du plan régional de formation décidé par le conseil régional qui lance chaque année un appel d'offres pour répondre à la demande en formation continue en Lorraine.

FRANCE FORMA Lorraine regroupe près de 350 collaborateurs sur des campus de formation situés sur trois territoires : Épinal, Metz, Pont-à-Mousson.

Un directeur d'exploitation par territoire supervise les formations. Celles-ci sont ventilées dans les 4 secteurs d'activités dont chacun est dirigé par une ou un responsable de formation.

Le campus de Pont-à-Mousson (65 collaborateurs) regroupe, sur 15 hectares environ, des bâtiments administratifs, des ateliers, des salles de cours, une restauration collective et des hébergements mis à disposition des stagiaires (**annexe 1**).

Le marché du solaire thermique et photovoltaïque connaît un fort développement en France. Or, aujourd'hui, sur le marché de l'emploi, il n'existe pas beaucoup de véritables spécialistes terrain de montage d'installations solaires. Aussi FRANCE FORMA a-t-il mis en place, en janvier 2014, une formation innovante (**annexe 2**). D'une durée de 16 semaines sur site, sa capacité d'accueil est de 16 stagiaires qui obtiendront la qualification « d'installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques ».

L'équilibre financier de cette formation est atteint à 13 stagiaires. Or, jusqu'à présent, le taux de remplissage n'est pas satisfaisant. FRANCE FORMA risque de ce fait de perdre le financement du conseil régional qui supprimera la formation de son prochain plan régional de formation. Il est donc indispensable de remplir la prochaine session de formation.

Le système d'information

Le système d'information chez FRANCE FORMA est identique pour chacun des campus au niveau national. Les campus lorrains répartis sur 3 territoires communiquent grâce à un réseau privé virtuel (en anglais VPN : *Virtual Private Network*) qui permet de sécuriser les échanges grâce à un mécanisme d'authentification et de chiffrement des données.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2016
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code suiet : AMDOPS	Page 3 sur 11

Chaque employé.e dispose d'un poste informatique équipé d'une suite bureautique, d'applications professionnelles et d'un navigateur qui lui permet d'accéder à internet et à l'intranet de FRANCE FORMA.

Des ordinateurs portables sont par ailleurs mis à disposition des personnels qui peuvent ainsi accéder à l'ensemble des applications, à internet et à l'intranet de FRANCE FORMA qu'ils se trouvent dans les locaux ou en mission à l'extérieur.

Les intervenants extérieurs (prescripteurs : Pôle emploi, missions locales...) peuvent se connecter au portail internet sur l'espace « professionnels » accessible par un login et un mot de passe. Celui-ci dispose d'une page d'inscription des stagiaires.

Le portail internet présente également les formations disponibles et permet aux stagiaires d'échanger sur les différentes formations.

Le manager de la branche formation « Industrie » du site Pont-à-Mousson

M. Arthur Daric, responsable des formations « Industrie » s'occupe des formations depuis la demande par un organisme prescripteur jusqu'à la délivrance du certificat de qualification. Il gère donc :

- le catalogue des actions de formation ;
- les formateurs ;
- les moyens matériels ;
- le budget de formation ;
- le calendrier de formation ;
- le recrutement des stagiaires ;
- les modalités d'évaluation des formations.

D'un naturel communicant, il délègue facilement et sollicite la participation de tous à l'organisation et au suivi des formations.

L'assistant.e

Vous êtes Dominique MADELIN. Vous assistez depuis 3 ans Arthur Daric et prenez en charge toutes les tâches inhérentes à l'organisation des formations : communication avec les partenaires externes et internes, élaboration des plannings, gestion des coûts...

Après cinq sessions, la formation « Installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » ne donne toujours pas entière satisfaction, bien que répondant à un besoin certain des entreprises. Arthur Daric rappelle formellement les objectifs qui permettraient de maintenir cette formation :

Critères	Taux de remplissage	Taux de présence	Taux de satisfaction
Objectifs	80 %	90 %	90 %

Des remarques négatives de la part de stagiaires (**annexe 3**) sont de plus en plus nombreuses.

Lors de la dernière réunion avec les formateurs de la formation « installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » (**annexe 4**), un mécontentement grandissant des formateurs est constaté.

Si les problèmes ne sont pas résolus d'ici la prochaine session qui débute en septembre 2016, la pérennité de la formation risque d'être compromise.

Première partie : Diagnostic et proposition de solutions

M. Daric a pris en charge ce dossier et vous demande de l'épauler. Il ne dispose que de données chiffrées dispersées, ne lui permettant pas de vérifier l'atteinte des objectifs. Il vous demande donc de présenter un rapport comportant :

- votre diagnostic opérationnel sur la gestion de la formation « Installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » ;
- vos propositions de solutions en relation avec votre diagnostic. Vous justifierez vos propositions.

Ce rapport sera accompagné des outils que vous jugerez utile de produire.

Deuxième partie : Mise en oeuvre de la décision

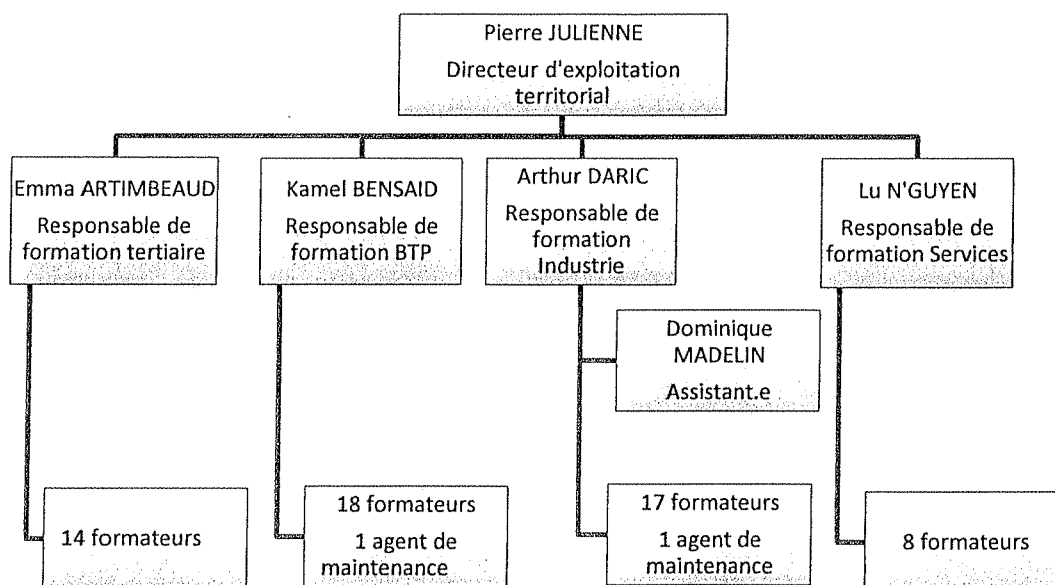
En attendant de mettre en place certaines des solutions que vous préconisez, M. Daric vous demande :

1. d'améliorer la fiche d'évaluation de la formation (**annexe 5**) et d'envisager les moyens de diffusion qui permettront d'obtenir le plus grand nombre de réponses.

Pour remédier aux critiques récurrentes des participants, il vous demande également de :

2. lui préparer les éléments qui permettront de réaliser la commande pour le remplacement du matériel manquant. Vous accorderez une importance à la qualité des matériels retenus et veillerez à respecter le budget maximum accordé soit 530 € (**annexes 4 et 6**).

Annexe 1 : ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION TERRITORIALE DE PONT-À-MOUSSON (65 collaborateurs)



Mise à jour : 04/01/2016

Annexe 2 : EXTRAIT DU CATALOGUE DE FORMATION

INSTALLATEUR, MAINTENEUR EN SYSTEMES SOLAIRES THERMIQUES ET PHOTOVOLTAÏQUES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre à des demandeurs d'emploi et des salariés de bénéficier d'une formation qualifiante dans le secteur professionnel de l'installation et de la maintenance de systèmes solaires et d'obtenir le Certificat de Qualification Professionnelle de **niveau IV d'installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques**.

DESCRIPTIF DE L'ACTIVITÉ

« L'installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » réalise les études préalables à la réalisation du chantier et assure les réalisations jusqu'aux phases de clôture et d'après-vente puis de maintenance.

Il maîtrise non seulement les domaines propres aux systèmes solaires mais aussi l'environnement technique dans lequel s'insèrent ces systèmes sur le plan des énergies complémentaires (gaz, fioul, bois, électricité).

« L'installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » réalise, toujours dans le respect de la prévention, de la sécurité et de la réglementation, l'entretien et la maintenance de ces installations thermiques et/ou électriques.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2016
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code suiet : AMNDPS	Page 6 sur 11

LES COMPETENCES DE L'EMPLOI TYPE

1. Identifier et comprendre le fonctionnement des équipements constituant les installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.
2. Connaître et déterminer les applications avec des systèmes solaires thermiques et photovoltaïques dans les bâtiments.
3. Diagnostiquer les installations dans les bâtiments existants en vue de proposer des applications avec des systèmes solaires, établir un devis qui répond aux attentes du client.
4. Définir et organiser les chantiers du bâtiment, intégrer les équipements utilisant le solaire dans le bâtiment et son environnement.
5. Installer les équipements selon les règles de l'art et le devis.
6. Savoir assurer la mise au point, contrôler l'opération effectuée, livrer l'installation.
7. Savoir maintenir les équipements constituant les installations solaires.

HORAIRE DE LA FORMATION

Horaires de formation : 7 h par jour (8 h – 12 h ; 14 h – 17 h), du lundi au vendredi.

MODE DE VALIDATION

Les savoir-faire, connaissances technologiques et ouvrages réalisés par la ou le stagiaire sont consignés dans son carnet de compétences. Il est remis au jury pour statuer lors de la session de validation pour l'obtention du Certificat de Qualification Professionnelle de "installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques".

ANNEXE 3 : REMARQUES DE STAGIAIRES AYANT SUIVI LA NOUVELLE FORMATION

Courriels

À : contact-pam@franceforma.fr

Ajouter un champ Cc Ajouter un champ Cci

Objet : Formation installateur panneaux solaires

Joindre un fichier Insérer : Invitation

B I U T - π - Δ - T - ☺ « Texte brut Vérifier l'orthographe ▼

Messieurs,

J'ai participé à la formation qui s'est terminée fin avril et qui était animée par Taoufik Cordoux.

C'était intéressant, mais il n'y avait pas assez de pauses : une le matin et une l'après-midi, cela ne suffit pas. La formation est compliquée pour moi et j'ai eu du mal à rester concentré aussi longtemps pour suivre les indications du formateur.

De plus, il faisait froid dans l'atelier et il était difficile d'utiliser les outils avec les mains gelées. Taoufik l'a d'ailleurs reconnu.

Sinon, tout était bien.

Cordialement
Jérémy SOULIER

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2016
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 7 sur 11

FRANCE FORMA

14 avril 2016

Secteur Industrie

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 13 AVRIL 2016**relative à la formation « installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques ».****Étaient présents :**

Arthur DARIC, responsable de formation

Manuel BLAISE, formateur

Dominique MADELIN, assistant.e

Taoufik CORDOUX, formateur

M. Daric ouvre la séance à 9 h et rappelle l'objet de la réunion.

Il précise qu'après cinq sessions, la formation « Installateur, mainteneur en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques » est toujours en sous-effectif et qu'il est urgent de prendre des mesures si l'on souhaite la garder au catalogue.

Il rappelle les chiffres des différentes sessions :

Sessions	Nombre stagiaires inscrits	Nombre stagiaires présents	Taux de satisfaction
Janvier 2014	8	8	65 %
Septembre 2014	8	8	63 %
Janvier 2015	9	9	70 %
Septembre 2015	10	10	68 %
Janvier 2016	12	10	60 %

Manuel approuve. Il indique que cette formation n'est pas suffisamment connue des entreprises et des prescripteurs. Il en a en effet discuté avec le directeur de l'entreprise PHOTOLOR de Talange, dont nous formons régulièrement les salariés. Ce dernier n'avait pas été informé de nos nouvelles formations.

Taoufik souligne que toutes nos formations figurent sur notre site internet mais qu'elles ne sont pas mises en valeur.

Taoufik explique que lors de la dernière session, deux stagiaires demandeurs d'emploi étaient inscrits, mais qu'ils ne sont jamais venus. D'après les renseignements qu'il a obtenus, ces stagiaires n'étaient plus motivés pour la formation qui leur semblait trop pointue. Il se demande s'il ne serait pas nécessaire d'envisager une information plus détaillée des prescripteurs sur le contenu de la formation et de les sensibiliser sur les pré-requis nécessaires pour suivre un tel stage.

Taoufik indique que les retards répétés de stagiaires perturbent le déroulement de la formation. Le cours ne peut commencer que si tous les stagiaires sont présents du fait des diverses manipulations qui doivent être expliquées et réalisées ensemble.

Cela entraîne une grogne de la part des stagiaires ponctuels et nuit à la bonne cohésion du groupe.

M. Daric rappelle que les stagiaires peuvent loger sur place à moindre coût.

Manuel indique que la bonne ambiance au sein du groupe de stagiaires est indispensable. Et cela passe par des conditions matérielles confortables. Or, à plusieurs reprises, le matériel demandé soit n'avait pas été préparé par l'agent de maintenance, soit était défectueux. Il arrive même que les locaux ne soient pas propres. Ainsi, il est arrivé qu'une formation de plâtrier ait été tenue la semaine précédente et que des outils divers traînaient encore. Une demi-journée de formation a été perdue, le temps que le local soit remis en état. Cela n'est pas acceptable et génère une image peu professionnelle de notre organisme.

Taoufik aborde un problème récurrent relatif à la piètre qualité des plaques photovoltaïques utilisées. Du fait de leur fragilité, elles cassent très facilement et ne peuvent être manipulées qu'avec précaution. Non seulement la casse coûte cher au final pour nous, mais les stagiaires sont agacés et estiment que nous faisons des économies à leurs dépens. De plus, suite aux remarques concernant le matériel manquant, il en a effectué l'inventaire. Il en résulte qu'il nous manque trois lampes à souder, cinq masques de soudure, deux paires de gants ainsi que quatre casques.

M. Daric estime qu'il est en effet inconcevable de poursuivre ainsi avec du matériel qui n'est pas à la hauteur de la qualité de la formation. Il ajoute que plusieurs demandes de matériel formulées sur papier se sont déjà égarées. Il souligne la compétence des formateurs, reconnue unanimement par les stagiaires mais regrette que le taux de satisfaction globale n'ait jamais excédé 70 %.

Taoufik regrette que de nombreux stagiaires, pressés de partir, ne prennent pas le temps de remplir la fiche d'évaluation.

Manuel renchérit en indiquant qu'effectivement notre formation manque encore de professionnalisme, pas du point de vue du contenu, mais de la forme. Il cite en exemple, les supports techniques remis aux stagiaires en fin de formation. Ils sont en effet actuellement imprimés en noir et blanc, la couleur étant trop chère. Or, certaines notices, comportant notamment des schémas de montage, souffrent de l'absence de couleur et deviennent pour certaines difficilement lisibles. Il faut revoir le type de support.

M. Daric propose une prochaine réunion au cours de laquelle des solutions pourront leur être soumises. Cette réunion est fixée au 28 mai, à 9 h 00.

La séance est levée à 10 h 30.

Dominique MADELIN

Assistant.e

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2016
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 10 sur 11

ANNEXE 5 : FICHE D'ÉVALUATION D'UNE FORMATION

Cette fiche est remplie par chaque stagiaire en fin de formation.

NOM et Prénom			
Statut : ☐ demandeur d'emploi ☐ salarié			
Formation suivie :			
Date de la formation :			
Critères d'évaluation*	1	2	3
Accueil			
Contenu technique de la formation			
Pédagogie du formateur			
Qualité du support de formation			
Niveau de satisfaction globale			
Suggestions :			
* cochez la case correspondante de votre choix : 1 = insuffisant, 2 = moyen, 3 = satisfaisant			

ANNEXE 6 : TARIFS CATALOGUE BRICO MASTER

Référence	Descriptif	Tarif HT
ME182258	Masque de soudeur VOLT Filtre Electro Optique B6V	63,60 € Remise de 30 % en cours
ME88906	Silex France ® Masque de soudure automatique dim 9-13 wh533	47,00 €
ME99445	Gants de travaux extérieur cuir tous temps VELVET PALM Honeywell	10,30 €
ME7584	Gants Ninja Ice - Polyamide - Tricoté - Technologie HPT - Poignet élastiqué	8,02 €
ME36784	MICHELIN - Paire de gants travail et manutention docker STURA sécurité	14,90 €
ME117364	Casque de Sécurité PW54 Rouge Unique	14,40 €
ME117183	Casque de protection Pheos Blanc Unique	21,90 €
ME122732	DREMEL® Lampe à souder ACC VersaFlame (2200-4)	63,00 €
ME39476	Lampe à souder Castolin 600 + 2 cartouches	30,52 €
ME47784	Lampe à souder "Lamp'Piezo" + cartouche 2015	123,35 € Remise de 35 % en cours