

## INTERCOM13

### 1. Rappel des critères d'évaluation

- La prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé, du système d'information et des objectifs
- La justesse et la précision du diagnostic
- Le respect des contraintes
- La rigueur de la démarche d'analyse
- La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en œuvre
- La pertinence des solutions proposées et de leur évaluation, au regard du contexte et des objectifs
- La fiabilité des résultats
- La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information...)

### 2. Compétences mobilisées dans le sujet

#### 2.2 produire une information structurée

- **Produire, utiliser, maintenir des documents génériques**
- **Définir les modalités d'utilisation des documents**

#### 3.1 Identifier un problème ou un besoin

- **Déceler un problème**
- **Collecter les informations**
- **Formuler un diagnostic**
- **Appliquer une méthode d'analyse**
- **Rechercher les causes du dysfonctionnement**
- **Apprécier les enjeux**
- **Identifier les contraintes**
- **Interpréter les résultats**

#### 3.2 Proposer les solutions

- **Rechercher les solutions**
- **Analyser et argumenter les solutions**

#### 3.3 Assurer le suivi de la décision

- **Utiliser les fonctionnalités de calcul et de présentation des données**
- **Elaborer un tableau de bord**
- **Définir les critères et les indicateurs**
- **Concevoir un tableau de bord**
- **Renseigner un tableau de bord**

#### 4.1 seconder les managers dans leurs activités

- **Optimiser les coûts**

#### 4.2 contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité

- **Formaliser les procédures**
- **Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs**
- **Proposer des améliorations des procédures existantes**

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 1 sur 12</b>

# DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS INTERCOM13

## Corrigé indicatif

### Première partie : Diagnostic et proposition de solutions

INTERCOM13  
Camille CLÉMENT  
Assistant.e de Manager

Alexandre LASCO  
Directeur de la régie « Action sociale »

Le (date du jour)

### RAPPORT SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA RÉGIE « ACTION SOCIALE »

Depuis sa création, il y a deux ans la régie gère les prestations sociales et de loisirs des 1500 agents de l'intercommunalité.

Son souci est d'améliorer le fonctionnement interne du service (organisation du travail), ainsi que les prestations destinées aux agents (œuvres sociales, accueil, communication).

Malgré les efforts constants menés par le personnel de la régie, des problèmes d'organisation et de répartition du travail conduisent au mécontentement des usagers du service.

Ainsi, la dernière enquête menée auprès des usagers fait ressortir qu'un certain nombre d'entre eux n'est pas totalement satisfait des prestations, notamment en ce qui concerne le suivi des voyages.

Ce rapport présente l'analyse des dysfonctionnements internes et externes de la régie ainsi que les solutions qui permettraient de rééquilibrer la charge de travail, de favoriser le travail d'équipe, d'améliorer la communication et de satisfaire au mieux les usagers tout en respectant les contraintes budgétaires.

## I/ DIAGNOSTIC

### A/ Dysfonctionnements internes :

#### 1. Répartition des tâches

##### *Dysfonctionnements :*

- les horaires d'accueil du public sont inadaptés, il y a peu de bénéficiaires qui se déplacent à certains moments de la journée, car ils travaillent. Ils arrivent en masse à partir de 16 h 00 lorsque le personnel de la régie s'apprête à partir. Les agents sont débordés en fin de journée.
- les personnes chargées de l'accueil trouvent leur travail rébarbatif, peu enrichissant, elles disent ne pas toujours être en mesure de répondre aux attentes des usagers,
- l'agent chargé d'organiser les voyages a des tâches plus variées et plus valorisantes mais a l'impression de travailler plus que les autres membres du service.

##### *Conséquences :*

- le turnover est important, les personnes chargées de l'accueil demandent à changer de poste rapidement, en deux ans deux agents ont été mutés à leur demande,
- tensions entre les salariés (certains ont l'impression de travailler plus que d'autres),
- surcharge de travail à certains moments.

#### 2. Procédures

##### *Dysfonctionnement :*

- absence de procédures formalisées.

##### *Conséquences :*

- quand un agent est absent il est difficile de le remplacer, de savoir ce qu'il faut faire. C'est une perte de temps et d'efficacité.

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 2 sur 12</b>

### 3. Gestion des documents du service

#### *Dysfonctionnements :*

- chaque salarié gère ses propres fichiers (conception, classement, nommage, archivage...). Il n'y a pas d'arborescence commune, pas de partage de fichiers,
- absence de modèles de documents.

#### *Conséquences :*

- pas d'échange de documents,
- en cas d'absence d'une personne, les autres agents ne peuvent avoir accès à ses fichiers, ce qui pose problème en cas de travail urgent à terminer ou pour renseigner un agent sur un voyage (difficulté pour trouver l'information),
- présentation non homogène des documents, perte de temps concernant la réalisation des documents étant donné l'absence de modèles.

### 4. Moyens informatiques

#### *Dysfonctionnements :*

- les postes informatiques n'ont pas accès à des ressources partagées dans la régie, il n'y a pas de budget pour améliorer la situation,
- le personnel n'a pas forcément les compétences pour utiliser l'informatique de façon optimale ; les agents ne connaissent pas de solutions de partage de données informatiques,
- ils utilisent la messagerie pour s'échanger les documents.

#### *Conséquences :*

- les outils informatiques ne sont pas utilisés de façon optimale,
- perte de temps et d'efficacité,
- le travail d'équipe est limité, la transmission des données en pâtit.

### 5. Aspects financiers

Le budget « aides sociales » représente 31 % des prestations et a augmenté de 30,3 % par rapport à 2014.

Le budget « Aides aux vacances » représente 65 % du total des prestations sociales (39 % pour le forfait individuel d'aide aux vacances et 26 % pour la participation aux séjours organisés) et a augmenté d'environ 16 % en 2015.

Le budget Billetterie représente 4 % des prestations et a augmenté de 18,7 %.

#### *Dysfonctionnements :*

- le nombre de demandes de prestations a fortement augmenté en 2 ans et est susceptible d'augmenter encore,
- en parallèle, la régie est soumise pour l'année à venir à une baisse d'au moins 10 % du budget de fonctionnement.

#### *Conséquences :*

- le risque d'insatisfaction des usagers risque d'augmenter (limitation du nombre de billets vendus ou du nombre d'aides aux vacances),
- risque de déséquilibre financier/ budgétaire de la régie.

## B – Dysfonctionnements externes

### 1. Diffusion de l'information aux bénéficiaires

#### *Dysfonctionnements :*

- les informations sur les œuvres sociales sont insuffisantes (communication par voie papier, parfois par courriel, or 65 % des agents d'INTERCOM13 travaillent sur poste informatique),
- 55 % des agents sont moyennement voire pas du tout satisfaits du site *web* qui est incomplet et rarement mis à jour. Personne n'a le temps ni la compétence de s'en occuper.
- pas de possibilité de se raccorder au réseau du siège social (pas d'accès à l'intranet et aux données du personnel).

#### *Conséquences :*

- 58 % des personnes interrogées se disent être mal informées et dans l'obligation de se déplacer à la régie pour avoir les informations.

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 3 sur 12</b>

## 2. Problèmes liés à l'accueil des usagers

### *Dysfonctionnements :*

- les horaires d'accueil ne sont pas adaptés aux horaires de travail des usagers de la régie,
- accueil téléphonique non performant (temps d'attente excessif, horaires, manque d'information),
- les agents d'accueil de la régie n'ont pas toujours la réponse à apporter aux usagers surtout en ce qui concerne le suivi des dossiers (voyages...).

### *Conséquences :*

- 70 % des agents sont mécontents de l'accueil au guichet et 63 % de l'accueil téléphonique.

## 3. L'accès aux prestations de la régie

### *Dysfonctionnements :*

- les ventes de billets ou la pré-réservation de voyage ne sont pas effectués en ligne. Les agents doivent venir à l'accueil de la régie retirer un imprimé à remplir manuellement qu'ils doivent ensuite retourner à la régie,
- les « Aides aux vacances » représentent 65,2 % du budget de fonctionnement. Malgré cela, toutes les demandes ne peuvent être satisfaites, le nombre de demandes pour les voyages a fortement augmenté, même si le budget « vacances » a évolué de 16 % en deux ans, cela reste insuffisant.

### *Conséquences :*

- c'est une perte de temps pour les agents d'être obligés de se déplacer à la régie pour bénéficier des prestations. Ces déplacements multiples provoquent l'engorgement de l'accueil à certaines heures,
- certains usagers ne peuvent pas bénéficier des séjours proposés par la régie et manifestent leur mécontentement à l'accueil et au travers des enquêtes de satisfaction,
- il reste des places vacantes liées certainement aux désistements. Elles ne sont pas réattribuées (15 % des places ne sont pas attribuées).

## II/ SOLUTIONS

### A/ Dysfonctionnements internes

#### 1. Répartition des tâches

- **réorganisation de l'accueil**, mise en place d'une permanence à la régie entre midi et 14 heures, mise en place d'une permanence hebdomadaire au siège. Ces mesures permettront de désengorger l'accueil en fin de journée et aux usagers de venir à la régie en dehors de leur temps de travail,
- **nouvelle répartition équitable des tâches** : tous les agents de la régie pourraient assurer une permanence à l'accueil à tour de rôle (entre midi et 14 heures et le soir à 16 h 30). Prise en charge de l'organisation complète d'un séjour, afin d'effectuer des tâches plus variées, plus enrichissantes et d'alléger la charge de travail de Mickael, et d'optimiser le temps de travail du personnel (ceux qui sont à l'accueil aux périodes creuses pourront s'occuper des voyages).

#### 2. Absence de procédures formalisées

- schématiser les procédures et processus de la régie afin de faciliter le travail de chacun et celui de la personne qui remplace un salarié absent. Cette formalisation permettra un gain de temps,
- commencer par schématiser la procédure d'attribution des voyages pour faciliter le travail des personnels de la régie.

#### 3. Gestion des documents du service

##### a) Classement des documents :

Objectifs : gagner en efficacité (traitement des dossiers), donner une image plus professionnelle de la régie.

- création d'une arborescence commune lisible par tous les agents de la régie,
- création de modèles de documents, afin d'avoir des documents de qualité, homogènes et de gagner du temps,
- mise en place de règles de nommage des documents pour en faciliter le classement et la recherche.

##### b) Partage des fichiers :

Afin que les agents puissent mettre en commun des informations et documents concernant les voyages (BDD commune), diverses solutions sont envisageables :

##### Solution professionnelle :

- mise en place d'un **espace collaboratif**,

##### Solutions « légères » :

- utilisation des **espaces de travail temporaires** proposés par différents fournisseurs d'accès internet qui permettent d'échanger des dossiers trop volumineux pour être transférés par courriel, en s'assurant des conditions d'utilisation qui doivent être conformes aux pratiques de la régie.

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 4 sur 12</b>

- utilisation de solutions **de création de documents en ligne** qui permettent la mise à disposition et la modification simultanée d'un même fichier par plusieurs utilisateurs par le biais d'internet. Bien veiller à la licence de l'outil utilisé quant à la propriété des documents déposés.

Ces solutions sont des solutions faciles à mettre en place et gratuites.

Problème : **sécurisation des données**

Autres solutions :

- créer un dossier et une arborescence sur un poste de la régie et le partager.
- utiliser un espace du site *web* pour créer un espace de partage de documents.

#### **4. Informatique**

L'embauche d'un agent chargé de la mise en place d'applications informatiques, de la mise à jour de l'information et de la relation avec la DSI est en cours. Ce recrutement devrait permettre d'aider les agents dans leurs tâches quotidiennes (gestion des prestations), de proposer une utilisation rationnelle des outils informatiques à disposition et d'assurer la mise à jour du site *web*.

#### **5. Aspects financiers**

- mettre en place des outils d'information et de suivi des dépenses de la régie,
- de 2014 à 2015, le budget de fonctionnement a augmenté de 20 %. En 2016, le budget de fonctionnement sera réduit de 10 %,
- une meilleure maîtrise des coûts (choix des prestataires, gestion des désistements...) permettrait de diminuer les dépenses de fonctionnement et de satisfaire le plus grand nombre.

### **B/ Dysfonctionnements externes**

#### **1. Diffusion de l'information aux bénéficiaires**

- utiliser les adresses électroniques des agents (65% travaillent sur poste informatique),
- réaliser une newsletter,
- mettre en place des formulaires électroniques (téléchargeables sur l'extranet du site),
- accélérer la prise en compte des désistements en créant un système d'alerte,
- prévoir une liste complémentaire parmi les personnes souhaitant partir et n'ayant pas été retenues, pour remplacer les agents qui se désistent,
- automatiser les courriers de relance.

#### **2. Accueil des usagers**

- réorganiser l'accueil (agents présents entre midi et 14 heures),
- désengorger l'accueil grâce à la mise en place de formulaires téléchargeables en ligne et la possibilité de pré-réserver les séjours, d'acheter les billets et les régler en ligne,
- assurer une permanence hebdomadaire au siège pour la vente « billetterie ».

#### **3. Accès aux prestations de la régie**

- établir des règles claires d'attribution (limiter le nombre de billets par agent),
- nécessité de faire des économies sur les insuffisances constatées (coût des désistements), faire jouer la concurrence entre prestataires pour baisser le coût des prestations de voyage,
- améliorer la communication et éviter aux agents de se déplacer inutilement,
- choisir des destinations correspondant aux attentes des bénéficiaires à des coûts limités pour la régie.

### **CONCLUSION**

Je reste à votre disposition pour mettre en œuvre les mesures prises + justification d'une proposition.

**PJ-Annexes :**

**Annexe 1 – Évolution et répartition des dépenses concernant les prestations**

**Annexe 2 – Traitement des réponses du questionnaire**

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 5 sur 12</b>

## Annexe 1 – Évolution et répartition des dépenses concernant les prestations

### ÉVOLUTION DES PRESTATIONS DE LA RÉGIE ACTION SOCIALE

	Année 2014	Année 2015	Évolution %	
<b>AIDES SOCIALES</b>	<b>272 310</b>	<b>354 800</b>	<b>30,29</b>	30 %
Primes (naissance, mariage)	8 000	9 000	12,50	
Aide rentrée scolaire	112 000	168 000	50,00	
Cadeaux de Noël (enfants 0-18 ans)	57 150	69 300	21,26	
Colis de Noël	75 000	75 500	0,67	
Départ à la retraite	16 000	27 000	68,75	
Médailles du travail	4 160	6 000	44,23	
<b>AIDES VACANCES</b>	<b>649 950</b>	<b>752 500</b>	<b>15,77</b>	16 %
Forfait vacances individuelles	415 950	450 000	8,18	
Séjours organisés	234 000	302 500	29,27	
<b>BILLETTERIE</b>	<b>39 490</b>	<b>46 860</b>	<b>18,66</b>	18,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>961 750</b>	<b>1 154 160</b>	<b>20,00</b>	

### RÉPARTITION DES PRESTATIONS

	Année 2014	Répart.%	Année 2015	Répart. %	
<b>AIDES SOCIALES</b>	272 310	28,31	354 800	30,74	31 %
<b>FORFAIT VACANCES INDIVIDUELLES</b>	415 950	43,25	450 000	38,99	65,2 %
<b>PARTICIPATION SUR LES SÉJOURS ORGANISÉS</b>	234 000	24,33	302 500	26,21	
<b>BILLETTERIE</b>	39 490	4,11	46 860	4,06	
<b>TOTAL</b>	<b>961 750</b>	<b>100,00</b>	<b>1 154 160</b>	<b>100,00</b>	

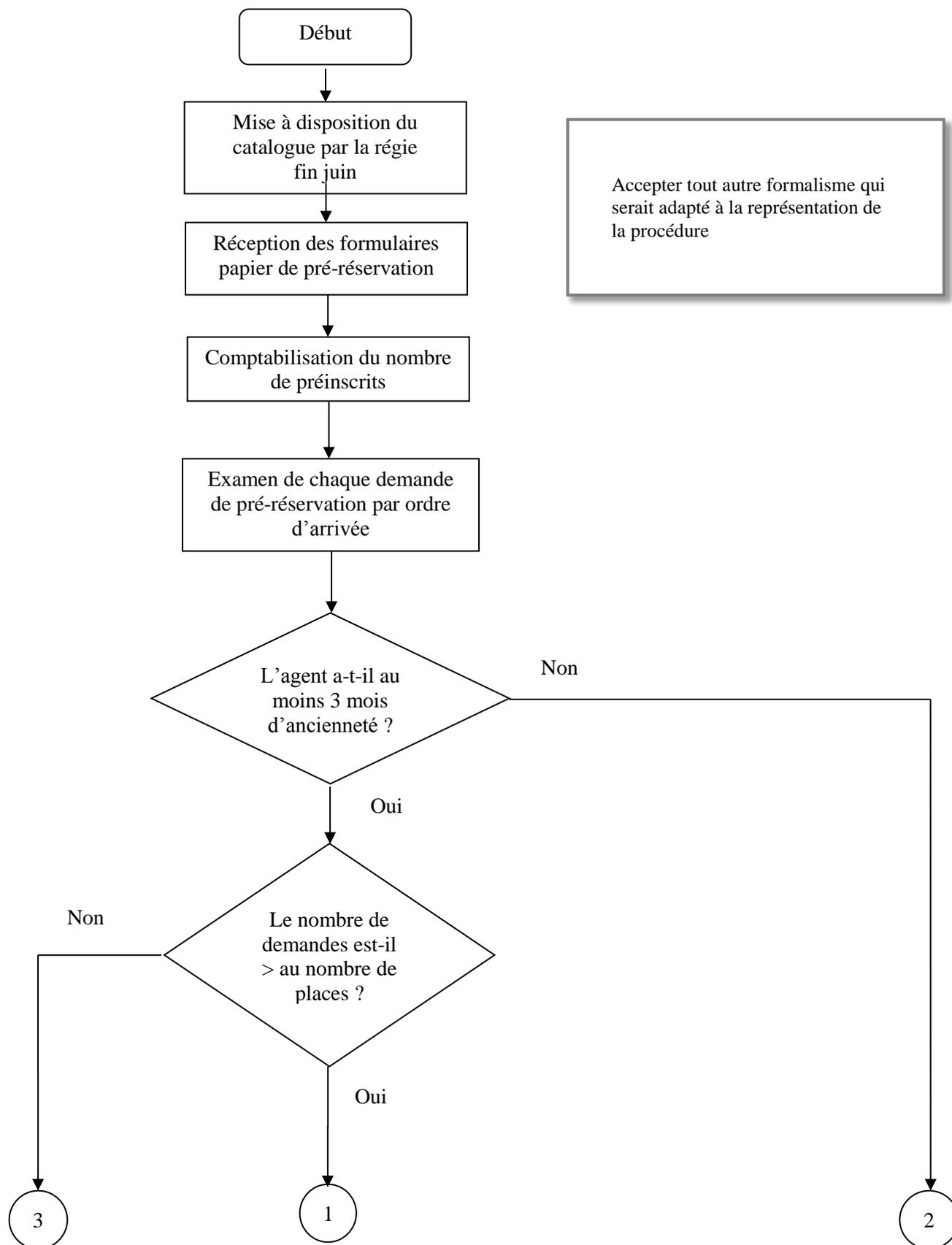
Les résultats peuvent également être représentés sous forme graphique

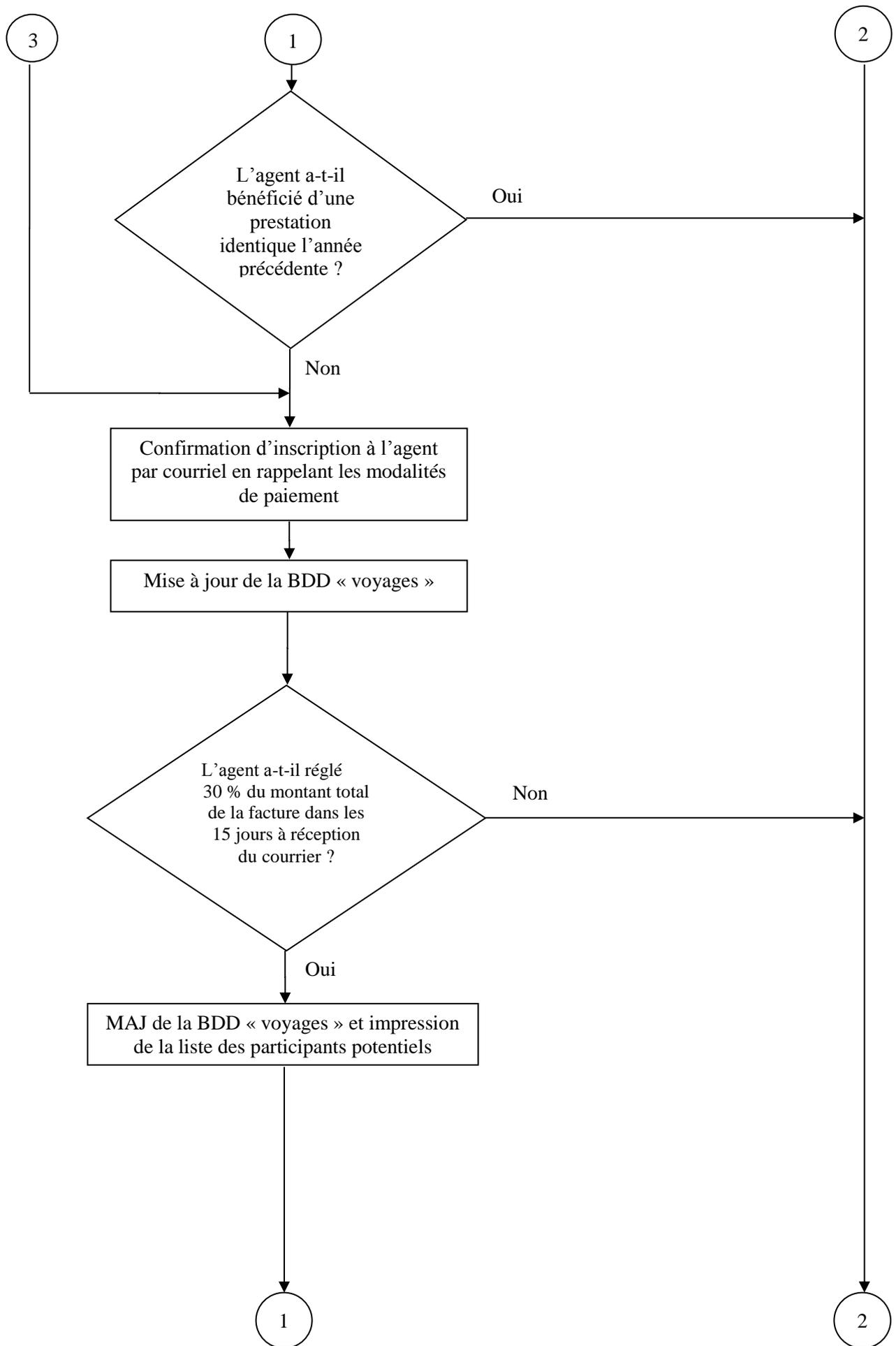
## Annexe 2 – Traitement des réponses du questionnaire de satisfaction (272 personnes interrogées)

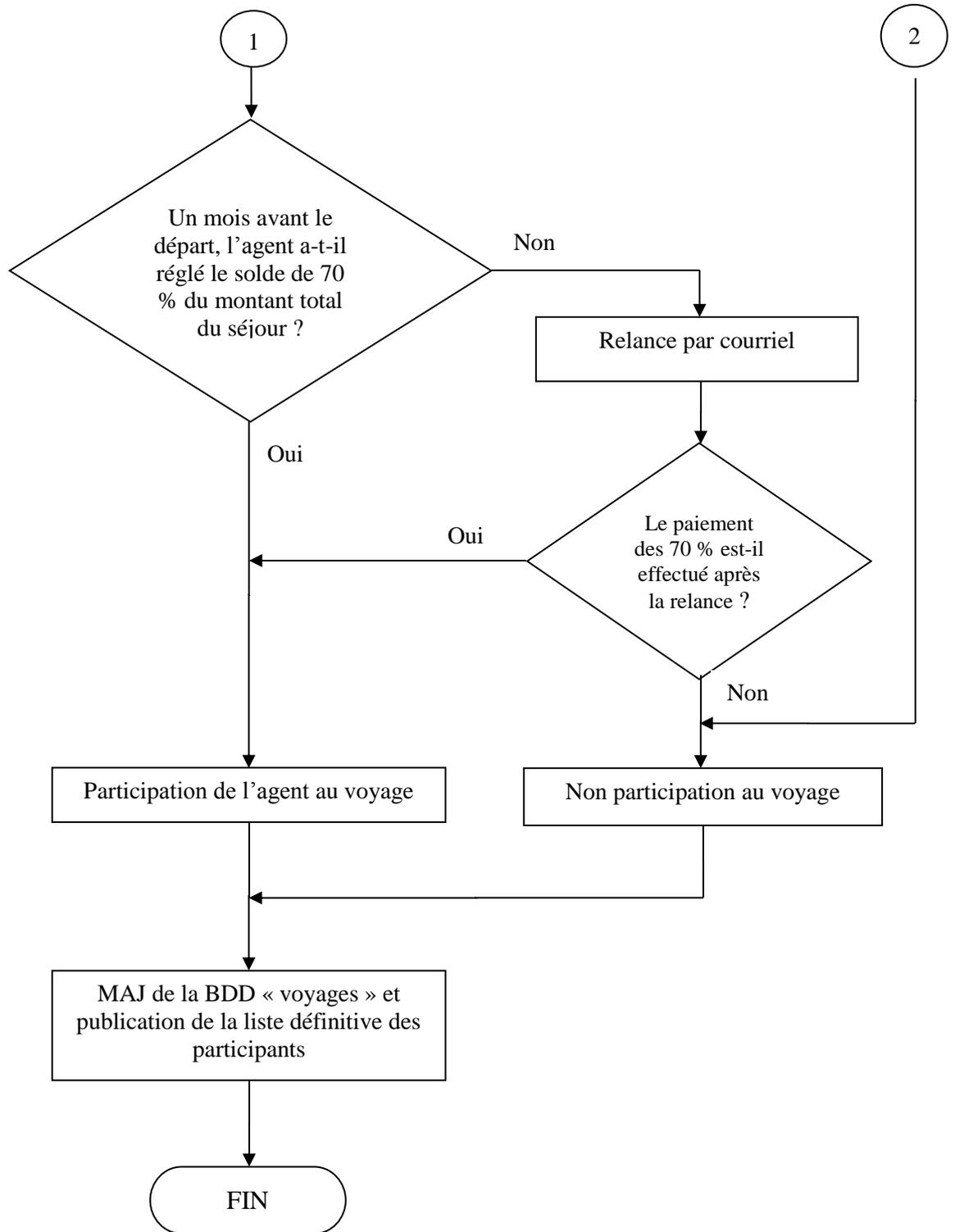
	Satisfaits	%	Non satisfaits	%
Site de la régie	122	45	150	55
Prestations proposées	182	67	90	33
Accueil à la régie	82	30	190	70
Accueil téléphonique	102	38	170	62
Traitement des dossiers "voyages"	152	56	120	44
Qualité des séjours organisés	258	95	14	5
Diffusion des informations	114	42	158	58
Billetterie	124	46	148	54

## Deuxième partie : Mise en oeuvre de la décision

1° Formaliser de façon schématique la procédure d'attribution d'un voyage.







## 2° Concevoir un tableau de bord

**TABLEAU DE BORD DE SUIVI DU BUDGET "ACTION SOCIALE"**

Type de prestations	Budget 2015 en valeur absolue	Objectif 2016 valeur absolue	Budget réel 2016	L'un ou l'autre		Atteinte objectif Ou commentaires ou observations ↗ ↘
				Écart réel/objectif en valeur absolue	Écart %	
<b>PRESTATIONS SOCIALES</b>						
Primes (naissance mariage)	9 000	9 000				
Aide rentrée scolaire	168 000	151 200				
Cadeau de Noël (enfant 0-18 ans)	69 300	69 300				
Colis de Noël (1 par agent)	75 500	75 500				
Primes de départ à la retraite	27 000	13 500				
Médailles du travail	6 000	3 000				
Primes enfant handicapés	0	1 900				
<b>AIDES AUX VACANCES</b>						
Vacances individuelles	450 000	382 500				
Participation aux voyages organisés	302 500	302 500				
<b>BILLETERIE</b>						
Participation régie à la billetterie	46 860	30 000				
<b>TOTAL</b>	1 154 160	1 038 400				
	Taux d'évolution	-10,03%				

### Commentaires :

Il s'agit ici d'évaluer en priorité la structure du tableau de bord et non les calculs.

Cependant, avec l'annexe 3 on peut vérifier l'utilisation du tableau de bord et constater le respect de la baisse de 10% du budget avec les -10,03%.

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 10 sur 12</b>

## BTS Assistant de Manager – E5 – Cas INTERCOM 13

1 <sup>ère</sup> partie : Diagnostic et proposition de solutions	BARÈME
INTRODUCTION Présentation de la situation, problématique, annonce du plan	2 pts
<b>LE DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL</b>	<b>25 pts</b>
<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <p>La prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé, du système d'information et des objectifs            Le respect des contraintes            La justesse et la précision du diagnostic            La rigueur de la démarche d'analyse            La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en œuvre</p>	
<p><b>Compétences mises en œuvre</b></p> <p><u>3.1 Identifier un problème ou un besoin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déceler un problème</li> <li>• Collecter les informations</li> <li>• Formuler un diagnostic</li> <li>• Appliquer une méthode d'analyse</li> <li>• Rechercher les causes du dysfonctionnement</li> <li>• Apprécier les enjeux</li> <li>• Identifier les contraintes</li> <li>• Interpréter les résultats</li> </ul>	
<p>Eléments attendus :</p> <p>- <u>problèmes d'organisation du service</u> (répartition des tâches, manque de polyvalence des agents, absence de procédures, gestion des documents, surcharge de travail, manque de compétences en informatique, horaires de l'accueil, budget de la régie en diminution).</p> <p>- <u>absence de SI et de solutions informatiques</u> pour travailler de manière collaborative (postes non connectés entre eux, non raccordés au réseau du siège, manque de sécurisation des données, sauvegarde personnelle sur disque dur uniquement)</p> <p>- <u>problèmes de communication</u> (diffusion de l'information aux usagers insuffisante)</p> <p>Conséquences attendues            Perte de temps en cas d'absence d'un salarié, d'efficacité, pas d'échange de documents, présentation non homogène des documents, mauvaise utilisation des outils informatiques, insatisfaction des agents et mauvaise information.</p> <p><b>Sélection des données utiles à l'établissement du diagnostic (pourcentages, écarts...)</b></p>	/8 pts
<p><b>Justifications chiffrées</b>            Pertinence des outils pour le manager, exploitant l'ensemble des données chiffrées fournies <b>dans les annexes 1 et 2</b></p>	/5 pts
<p><b>Sélection des données utiles à l'établissement du diagnostic (pourcentages, écarts...)</b></p>	/2 pts
<p><b>Justifications chiffrées</b>            Pertinence des outils pour le manager, exploitant l'ensemble des données chiffrées fournies <b>dans les annexes 1 et 2</b></p>	/10 pts
<b>LES SOLUTIONS</b>	<b>13 pts</b>
<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <p>La pertinence des solutions proposées et de leur évaluation, au regard du contexte et des objectifs            La fiabilité des résultats</p>	
<p><b>Compétences mises en œuvre</b></p> <p><u>3.2 Proposer les solutions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher les solutions</li> <li>• Analyser et argumenter les solutions</li> </ul> <p><u>2.2 produire une information structurée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire, utiliser, maintenir des documents génériques</li> <li>• Définir les modalités d'utilisation des documents</li> </ul> <p><u>4.1 seconder les managers dans leurs activités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser les coûts</li> </ul> <p><u>4.2 contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser les procédures</li> </ul>	

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 11 sur 12</b>

Cohérence des solutions par rapport au diagnostic antérieur	
Au moins 5 <b>solutions argumentées</b> pertinentes et opérationnelles : <i>nouvelle répartition des tâches, formalisation des procédures, classement des documents numériques, harmonisation des documents, partage des fichiers, embauche d'un nouvel agent, pré-réservation des séjours et billetterie en ligne, économies budgétaires, réorganisation de l'accueil, amélioration de la communication</i> <b>Autre solution pertinente (crédible, réaliste, opérationnelle).</b>	/13 pts
<b>FORME DE L'ENSEMBLE DU DOCUMENT</b> (rapport – note) :	<b>/3 pts</b>
<b>Critères d'évaluation</b>	
La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information...)	
• Orthographe, expression	/2 pts
• Structure, mentions, présentation, PJ	/1 pt
<b>CONCLUSION DU RAPPORT</b> avec la mise en valeur d'une solution	<b>/2 pts</b>
<b>TOTAL 1re partie</b>	<b>/45 pts</b>

<b>2ème partie : Mise en œuvre des solutions</b>	<b>BARÈME</b>
<b>SCHEMATISATION DE LA PROCEDURE D'ATTRIBUTION DES VOYAGES</b>	<b>/20 pts</b>
<b>Critères d'évaluation</b>	
La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en œuvre La fiabilité des résultats La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information...)	
<b>Compétences mises en œuvre</b>	
<u>4.2 contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratif</b></li> <li>• <b>Proposer des améliorations des procédures existantes</b></li> </ul>	
Clarté et pertinence de la représentation	/6pts
Mise en évidence des conditions, des tâches, de la chronologie et de l'enchaînement des tâches.	/14pts
<b>TABLEAU DE BORD DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DES DÉPENSES</b>	<b>/15 pts</b>
<b>Compétences mises en œuvre</b>	
<u>3.3 Assurer le suivi de la décision</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborer un tableau de bord</b></li> <li>• <b>Définir les critères et les indicateurs</b></li> <li>• <b>Concevoir un tableau de bord</b></li> <li>• <b>Renseigner un tableau de bord</b></li> </ul>	
Structure du tableau <i>Type de prestation - Budget 2015 (ou année n) en valeur absolue - Objectif pour 2016 (ou année n+1) en valeur absolue - Budget réel 2016 en valeur absolue - Écart réel / objectifs en valeur absolue ou en % - Atteinte de l'objectif en % avec symbolisation prévue – commentaires/observations - Totaux</i>	/6pts
Rubriques <i>Aides sociales, aides aux vacances, billetterie</i>	/1pt
10 postes de prestations	/5pts
Utilisation des informations de l'annexe 3 pour compléter le tableau de bord.	/3pts
<b>TOTAL 2<sup>ème</sup> partie</b>	<b>/35 pts</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>/80 pts</b>

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2016</b>
<b>U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions</b>	<b>Durée : 4 heures</b>
<b>Code sujet : AMDOPS-CORRIGÉ</b>	<b>Page 12 sur 12</b>