

CORRIGÉ– LA CANELLE

Barème sur 70 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
Dossier 1 : Evolution de l'offre de formation	20 points
1.1 Caractériser l'offre de formation proposée par La Canelle.	3 points
1.2 Présenter succinctement les moyens d'évolution professionnelle des salariés qui pourraient être mentionnés dans la plaquette publicitaire	6 points
1.3 Formuler les arguments à développer en vue d'inciter les entreprises clientes à recourir à la e-formation pour leur personnel.	5 points
1.4 Identifier les procédés utilisés par Sylvie Breton pour aider Ronan Picard à développer son argumentation. Justifier la réponse par des exemples.	6 points
Dossier 2 : Réorganisation du service Conception des formations	23 points
2.1 Expliquer l'utilité d'un tableau de répartition des tâches (TRT)	3 points
2.2 Présenter dans un tableau les causes des dysfonctionnements constatés dans la répartition actuelle des tâches et les solutions qui peuvent être envisagées.	8 points
2.3 A quel(s) type(s) peut-on rattacher le conflit apparu lors de la réunion du service ? Illustrer par des exemples.	6 points
2.4 Préciser comment le conflit a pu être dépassé. Justifier par des exemples	5 points
Qualité rédactionnelle	1 point
Dossier 3 : Proposition de devis	13 points
3.1 Présenter la partie chiffrée du devis demandé par l'entreprise Brydaud.	5 points
3.2 Dans l'hypothèse où cette commande serait acceptée, facturée et comptabilisée, préciser le suivi postérieur comptable à mettre en oeuvre.	2 points
3.3 Quel est le rôle du document présenté en annexe 8 pour La Canelle ?	2 points
3.4 Indiquer à partir de quels éléments est calculée la colonne « marge sur coûts variables % » du document de l'annexe 8.	2 points
3.5 Commenter les données de ce document.	2 points
Dossier 4 : Inscription en ligne	14 points
4.1 Donner la signification de chacun des éléments de l'adresse Internet http://www.lacanelle.fr	2 points
4.2 Quel est l'intérêt de la ligne 3 du script PHP ?	2 points
4.3 Quelle est l'utilité des lignes 11 à 15 du script PHP ?	3 points
4.4 Expliquer à l'aide de l'annexe 10 pourquoi la base ne permet pas, pour l'instant, de facturer à une entreprise les stages auxquels sont inscrits ses salariés.	2 points
4.5 Proposer, sans la réaliser et en utilisant le vocabulaire approprié, une correction à apporter au schéma afin de rendre possible cette facturation.	5 points
TOTAL	70 points

DOSSIER 1 : ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE FORMATION

20 points

1.1 Caractériser l'offre de formation proposée par La Canelle. (3 points)

On attend une analyse structurée de l'offre de formation autour d'axes présentés dans le sujet et l'annexe 1. On attend au moins 3 axes de caractérisation.

La formation proposée par la Canelle peut être caractérisée de la façon suivante :

- **Formation intra-entreprise** (La formation est organisée pour les salariés d'une même entreprise, dans ses locaux ou dans un centre de formation externe), **formation inter-entreprises** (action de formation organisée pour des salariés de plusieurs entreprises dans un centre de formation externe et **e-formation** (Programme de formation à distance, en autoformation ou avec un tuteur, de manière individuelle ou collective, qui utilise les nouvelles technologies multimédias et de l'Internet.)
- **Formations individuelles ou collectives**
- **Formations courtes ou formations longues**
- **En fonction des contenus de formation** (développement personnel, marketing, qualité, sécurité...)

1.2 En vous appuyant sur vos connaissances, présenter succinctement les moyens d'évolution professionnelle des salariés qui pourraient être mentionnés dans la plaquette publicitaire (annexe 2) (6 points)

On attend des notions et non de la paraphrase. Au minimum 3 propositions présentées.

Le plan de formation

Action de formation réalisée à **l'initiative de l'employeur**

Actions collectives ou individuelles, proposées par l'employeur après **consultation des représentants du personnel**

La formation, collective ou individuelle, **organisée sur le temps de travail**, est **obligatoire pour les salariés**

Le DIF : Droit Individuel de Formation (Loi du 4 mai 2004)

Action de formation réalisée à l'initiative du salarié

En principe en dehors du temps de travail (prise en charge possible de certains frais par l'employeur) Accordé par l'employeur si conforme aux priorités de formation de l'entreprise

Le CIF : Congé Individuel de Formation

A l'initiative du salarié, en vue d'une reconversion professionnelle.

Durée maximale de un an

La VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

Diplôme ou certificat de qualification pour la reconnaissance de l'expérience professionnelle du salarié.

Le bilan de compétences

Etat des compétences et des motivations d'un salarié en vue d'une formation ou d'une évolution professionnelle.

1.3 À l'aide des annexes 3 et 4, formuler les arguments à développer en vue d'inciter les entreprises clientes à recourir à la e-formation pour leur personnel. (5 points)

On attend une formulation générale et non de la paraphrase.

Arguments en faveur de la e-formation :

- **Réduction des coûts** : déplacement : transport, hébergement, disponibilité du personnel
- **Réduction des contraintes de temps et de lieu**, impact moins gênant sur l'organisation du travail

- **Individualisation de l'apprentissage** : test du niveau et cours lui correspondant, rythme de progressions, suivi personnalisé, tutorat en ligne (interactivité)
- **Accès aux ressources élargi et amélioré** grâce au téléchargement
- **Possibilité de travail en groupe**

1.4 Identifier les procédés utilisés par Sylvie Breton pour aider Ronan Picard à développer son argumentation. Justifier la réponse par des exemples (6 points)

On attend une réponse argumentée

Sylvie Breton utilise :

L'écoute active (1 point)

Le questionnement : (3 points)

- D'abord une question ouverte : « ... Quel bilan en faites-vous ? »
 - Puis des questions fermées : « Vous ne semblez pas convaincu... » ; « ... Je pensais que La Cannelle allait pouvoir généraliser ce type de formation. »
- Elle demande des précisions : « Par exemple, la formation XX0032 Affronter les situations de stress est difficilement envisageable sous la forme e-formation ? » ou « Quel est votre rôle dans cet exercice ? »
- Elle propose un point de vue alternatif pour permettre à son interlocuteur d'aller plus loin « Oui, mais le e-learning peut être la solution aux situations difficiles... »

La reformulation (2 points) :

« J'ai bien compris ! Pour les formations dans lesquelles le stagiaire risque de s'impliquer personnellement et donc avoir des réactions émotives, la formation en présentiel est préférable car le formateur peut canaliser les situations conflictuelles. En revanche, pour les autres actions de formation, la e-formation est une formule satisfaisante. »

DOSSIER 2 : RÉORGANISATION DU SERVICE CONCEPTION DES FORMATIONS
23 points

2.1 Expliquer l'utilité d'un tableau de répartition des tâches pour le service Conception des formations. (3 points)

On attend une définition précise

Il permet de **recenser** les tâches effectuées dans une partie de l'activité de l'organisation et d'identifier la personne qui réalise ces tâches. Ce recensement permet de faire une **analyse** de la répartition des tâches (charge de travail, cohérence avec les compétences) et de proposer une **réorganisation** de l'activité.

2.2 Présenter dans un tableau les causes des dysfonctionnements constatés dans la répartition actuelle des tâches et les solutions qui peuvent être envisagées. (8 points).

On attend un minimum de 8 tâches et de 8 solutions.

	<i>Causes des dysfonctionnements</i>	<i>Solutions</i>
1	Mauvaise utilisation des compétences de J. Cresson	Répartition des tâches selon les compétences
2	Une seule personne s'occupe de la saisie, tâches répétitives, lassantes et longues, pas de contrôle de saisie	Partager le travail avec S. Breton
3	Personne n'est à 35 heures (heure légale)	Partager le travail avec J. Cresson. 105 h/3 = 35 h
4	Démotivation de J. Cresson	Lui confier des tâches en relation avec sa formation commerciale et en relation avec ses connaissances linguistiques (tâches 5, 6 et 23)
5	La gestion documentaire est confiée à 2 personnes et non à la personne compétente	Tout redistribuer à S. Breton qui a les compétences (tâches 12bis, 13 et 14)
6	Difficultés à gérer tous les partenariats	Déléguer le partenariat étranger à J. Cresson qui est bilingue. P. Aubert continue de s'occuper du partenariat français.
7	La nouvelle formation et sa rentabilité sont gérées par deux personnes différentes.	Confier ces 2 tâches à Paul Aubert qui est déchargé du partenariat à l'étranger.
8	Les tâches commerciales sont trop réparties	Tout confier à J. Cresson qui a un diplôme commercial et en sous service.
9	La gestion du site internet nécessite 3 heures supplémentaires	Confier la mission à P. Aubert car le recrutement, dont il s'occupe, diminue de 3 h
10	La conception des UP demande du temps supplémentaire (5 heures)	Attribuer ce travail à S. Breton (les heures de réunion diminuant) et à Paul Aubert (déchargé du partenariat à l'étranger)

2.3 A quel(s) type(s) peut-on rattacher le conflit apparu lors de la réunion du service ? Illustrer par des exemples. (6 points)

On attend une typologie selon la source des conflits illustrée par des exemples issus de l'annexe 6

Conflit d'intérêt

Divergence entre des personnes portant sur leurs objectifs.

L'employé souhaite être déchargé des tâches répétitives démotivantes ; l'assistante ne souhaite pas les prendre en charge.

Conflit d'identité

Contradiction entre statuts et attentes des personnes par rapport à ces statuts.

L'assistante considère que sa fonction est dévalorisée par des tâches de saisie.

Conflit de comportement

Tenant à la manière d'être ou de travailler d'un individu ou d'un groupe au regard des autres.

L'assistante considère que l'employé ne travaille pas assez..

2.4 Préciser comment le conflit a pu être dépassé. Justifier par des exemples (5 points)

Par un arbitrage : recours à la hiérarchie pour dépasser le conflit.

Paul Aubert :

- spécialise chacune des deux parties : l'employé dans les activités commerciales et étrangères, l'assistante dans la gestion documentaire.
- confie une partie de ses tâches à chacune des deux parties : le partenariat étranger à l'employé ; prise en charge de la nouvelle tâche « Conception des unités pédagogiques en ligne » par l'assistante et lui-même.

Ceci aboutit de fait à une situation gagnant/gagnant

L'employé obtient des activités commerciales et le partenariat étranger en échange d'un supplément horaire.

L'assistante se voit confortée dans son statut d'adjoint par son engagement dans l'amélioration de la performance.

Qualité rédactionnelle : 1 point

DOSSIER 3 – PROPOSITION DE DEVIS

13 points

3.1 Présenter la partie chiffrée du devis demandé par l'entreprise Brydaut (annexes 7 et 8). (5 points)

On attend :

- Une présentation structurée (1 point)
- Les éléments chiffrés (4 points : 0,5 points par ligne de calcul)

Libellé	Q	P.U.H.T.	Montant HT
Cours particuliers	30	75,00	2 250,00
Cours duo	15	130,00	1 950,00
Cours collectifs	1	500,00	500,00
TOTAL HT			4 700,00
Remise 5 %			235,00
Net commercial			4 465,00
TVA 19,6 %			875,14
TOTAL TTC			5 340,14

6 participants, 2 participants par duo : 3 duos => 3 x 5 cours

3.2 Dans l'hypothèse où cette commande serait acceptée, facturée et comptabilisée, préciser le suivi postérieur comptable à mettre en oeuvre. (2 points)

Il s'agit principalement du **suivi du règlement** du client : pointage du compte client, si nécessaire, relance (s) du client.

3.3 Quel est le rôle du document présenté en annexe 9 pour La Cannelle ? (2 points)

Il s'agit d'un document de gestion qui apporte une vision différente de celle de la comptabilité générale.

Il permet d'effectuer un **suivi des marges** par type de cours et constitue un élément **d'aide à la prise de décision** pour La Cannelle (développement de certaines formations, vérification des objectifs...).

3.4 Que représente la colonne « marge sur coûts variables % » du document de l'annexe 9 ?

Préciser la formule qui permet le calcul. (2 points)

Il s'agit du taux de marge sur coûts variables réalisé par type de prestation.

Il est déterminé de la façon suivante (en %) :

$$\frac{\text{Chiffre d'affaires lié à la prestation} - \text{charges variables relatives à la prestation}}{\text{Chiffre d'affaires lié à la prestation}} \times 100$$

On tolèrera la multiplication par 100 de ce ratio.

3.5 Commenter les données de ce document.

On attend une interprétation des montants de chiffre d'affaires et des taux de MCV, dans le contexte de l'entreprise qui veut développer l'e-formation.

Le tableau fourni en annexe permet de faire deux constats :

La formation en présentiel permet de réaliser les deux tiers du chiffre d'affaires. En revanche, l'e-formation a des taux de marge sur coût variable nettement plus importants (42% pour 28%), de telle sorte que la marge sur coût variable dégagée par l'e formation (144 744 €) est quasiment aussi importante que celle dégagée par la formation en présentiel (182 973 €).

La Canelle a donc tout intérêt à poursuivre sa politique de développement de l'e formation.

DOSSIER 4 - INSCRIPTION EN LIGNE

14 points

4.1 Donner la signification de chacun des éléments de l'adresse Internet

« <http://www.lacanelle.fr> » ? (2 points)

http : indication du protocole de communication utilisé

www : nom de la machine sur laquelle sont stockées les pages (réseau World Wide Web)

lacanelle : sous-domaine

fr : domaine

4.2 Quel est l'intérêt de la ligne 3 du script PHP ? (2 points)

Mention de la feuille de styles utilisée par la page (style.css). Cette ligne permet donc de **définir la forme** (le style) du document.

4.3 Quelle est l'utilité des lignes 11 à 15 du script PHP ? (3 points)

Il s'agit d'une requête SQL.

Elle sert à récupérer les informations correspondant à un stage particulier (ici XX0056)

4.4 Expliquer, à l'aide de l'annexe 10 pourquoi la base ne permet pas, pour l'instant, de facturer à une entreprise les stages auxquels sont inscrits ses salariés. (2 points)

Il n'y a pas de liaison à partir de la table ENTREPRISE.

4.5 Proposer, sans la réaliser et en utilisant le vocabulaire approprié, une correction à apporter au schéma afin de rendre possible cette facturation. (5 points)

Il faut créer une **clé externe** (1 point) dans la **table SALARIE** (1 point) en **référence** (1 point) à la **clé primaire** (1 point) numéro de la **table ENTREPRISE** (1 point).