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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés de la Licence Gestion, veuillez visiter :
licencegestion.fr/annales-sujets-et-corriges

LICENCE

GESTION

ÉVALUATION C5 : AGIR EN RESPONSABILITÉ AU SEIN D'UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
GESTION	3,0 INDICATIF, SELON LES MODALITÉS DE CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES DE L'ÉTABLISSEMENT

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune calculatrice n'est nécessaire. L'établissement fixe les règles d'autorisation du matériel pour cette évaluation.

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 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ATELIER DES RIVES, ENTREPRISE DE SERVICES NUMÉRIQUES DE 42 SALARIÉS, NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

Vous êtes chargé de mission auprès de la direction de l'Atelier des Rives. L'entreprise souhaite déployer un outil de planification des interventions et de coordination des équipes, tout en préservant la qualité de vie au travail, la confidentialité des données et l'accessibilité des pratiques professionnelles.

La direction vous confie l'analyse des besoins, l'examen des risques et la préparation d'une démarche de mise en œuvre responsable. Vous devez produire des propositions argumentées, chiffrées à partir des documents techniques, et compatibles avec les contraintes internes indiquées dans le dossier.

Le présent sujet est une évaluation organisée dans le cadre des modalités de contrôle des connaissances et des compétences de l'établissement. L'intitulé C5 et le coefficient indiqué relèvent de la nomenclature communiquée pour cette évaluation. La durée, les règles matérielles et les modalités d'évaluation sont fixées par l'établissement.

Les règles internes et extraits réglementaires du dossier sont les seules références à mobiliser pour répondre. Toute hypothèse complémentaire doit être explicitement signalée et justifiée.

PARTIE 1 : Analyse de la mission et du cadre de responsabilité (5 points)

Situer son rôle, identifier les parties prenantes et prendre en compte les exigences applicables

À partir des documents DT 1 et DT 2, caractérisez la mission confiée et les responsabilités des acteurs. Distinguez les obligations réglementaires rappelées dans le dossier des exigences internes propres à l'Atelier des Rives.

Parties prenantes et attentes à analyser

Partie prenante	Attente ou contrainte communiquée
Direction	Mise en service sous 8 semaines et respect du budget plafond.
Équipe de planification	Réduire les doubles saisies et conserver une procédure de secours.
Salariés itinérants	Accéder aux informations utiles sans suivi individuel disproportionné.
Référent handicap	Prévoir des modalités accessibles et un canal de signalement des difficultés.
Délégué à la protection des données	Limiter les données collectées et définir les droits d'accès.

Données de situation, établies pour le cas étudié.

1.1 (2 points) Présentez la mission qui vous est confiée et distinguez votre rôle de celui de la direction, du responsable de projet et du délégué à la protection des données. Pour chaque acteur, indiquez une décision ou une action qui relève de sa responsabilité. Appuyez votre réponse sur les éléments du DT 1.

1.2 (1,5 point) Relevez trois exigences de responsabilité à prendre en compte pour le déploiement. Pour chacune, précisez si elle relève d'un cadre réglementaire rappelé au DT 2 ou d'une exigence interne du cahier des charges, et justifiez votre classement.

1.3 (1,5 point) En vous appuyant sur le plan du DT 1 et les critères internes du DT 2, identifiez deux points de vigilance concernant l'accessibilité des réunions de projet. Proposez pour chacun une mesure concrète, vérifiable et relevant de votre périmètre d'action.

PARTIE 2 : Choix de solution et analyse chiffrée (5 points)

Comparer des solutions, argumenter un choix et exploiter des données professionnelles

Les solutions A et B répondent aux fonctions principales attendues. Les données financières, les durées de traitement et les critères de choix figurent au DT 2 et au DT 3. Les coûts sont exprimés hors taxes. Pour les calculs, arrondissez les montants au centime et les pourcentages au dixième de point.

Utilisez les relations suivantes : coût de première année = coût initial + coût annuel récurrent ; économie nette estimée = temps économisé valorisé - coût annuel récurrent ; temps économisé valorisé = heures économisées par mois × 12 × coût horaire chargé.

Données comparatives des solutions

Indicateur	Solution A	Solution B
Coût initial	2 400 €	1 200 €
Coût annuel récurrent	1 800 €	2 700 €
Temps économisé par mois	18 h	24 h
Coût horaire chargé retenu pour l'estimation	28 €	28 €
Conservation de la procédure papier de secours	Oui	Non
Fonction d'export des données	Disponible	Disponible

Valeurs fournies par les prestataires pour le cas étudié.

2.1 (2 points) Calculez, pour chaque solution, le coût de première année, le temps économisé valorisé sur douze mois et l'économie nette estimée sur douze mois. Présentez les formules et les résultats. Utilisez notamment $C_1 = C_{initial} + C_{annuel}$ et $E_{nette} = H_{mois} \times 12 \times T_{horaire} - C_{annuel}$.

2.2 (1,5 point) Établissez une comparaison multicritère des solutions en mobilisant au moins trois critères du DT 2 ou du DT 3, dont un critère financier et un critère de responsabilité. Formulez une recommandation argumentée qui tient compte des limites de l'estimation financière.

2.3 (1,5 point) Le prestataire A propose une remise de 8 % sur son coût initial. Calculez le montant de la remise et le nouveau coût initial. Indiquez ensuite si cette remise suffit à établir, à elle seule, que la solution A est préférable. Justifiez en mobilisant au moins un critère non financier.

PARTIE 3 : Préparation de la mise en œuvre et coopération professionnelle (5 points)

Organiser le travail, coordonner les acteurs et s'autoévaluer

La direction retient une phase pilote de quatre semaines, suivie d'une décision de généralisation. Les ressources, tâches et échéances disponibles sont données au DT 3. Complétez le document réponse DR 1 et formulez une démarche de suivi permettant d'ajuster le projet.

Jalons et ressources de la phase pilote

Jalon	Échéance	Ressource disponible	Résultat attendu
Cadrage des besoins	Semaine 1	Responsable de projet : 6 h ; représentants des équipes : 2 h chacun	Besoins priorisés et compte rendu validé
Paramétrage et règles d'accès	Semaine 2	Référent informatique : 8 h ; délégué à la protection des données : 2 h	Profils d'accès vérifiés et données limitées au nécessaire
Test avec un groupe pilote	Semaines 3 et 4	6 salariés volontaires ; responsable de projet : 4 h par semaine	Journal des incidents et retours utilisateurs
Bilan et décision	Fin de semaine 4	Direction : 1 h ; représentants du groupe pilote : 1 h	Décision motivée de corriger, généraliser ou suspendre

Le temps de travail indiqué est une enveloppe maximale allouée au projet.

3.1 (2 points) Complétez le DR 1 en proposant, pour chaque jalon, une action, un responsable clairement identifié et une preuve de réalisation. Vos propositions doivent respecter les ressources et les échéances du DT 3.

3.2 (1,5 point) Définissez trois indicateurs de suivi de la phase pilote, dont un indicateur d'usage, un indicateur de qualité de service et un indicateur relatif à l'accessibilité ou à la charge de travail. Pour chacun, précisez sa méthode de collecte et une limite d'interprétation.

3.3 (1,5 point) À partir du scénario du DT 3, décrivez une situation dans laquelle vous devez rendre compte d'une difficulté et solliciter un arbitrage. Précisez le fait à signaler, la personne à alerter, la proposition de mesure immédiate et la manière d'évaluer votre propre action après l'arbitrage.

PARTIE 4 : Prévention des risques et conduite responsable (5 points)

Repérer les risques, prévenir les atteintes aux personnes et agir avec discernement

Le déploiement peut modifier les pratiques de travail et entraîner des difficultés d'accès, une collecte excessive de données ou une interruption du service. Les éléments de contexte et les critères de maîtrise sont fournis dans les DT 1 à DT 3. Complétez le DR 2 et répondez aux questions en distinguant risque, mesure préventive et action correctrice.

Échelle de cotation des risques utilisée dans le cas

Niveau	Probabilité	Gravité
1	Peu probable	Conséquence limitée, sans interruption significative
2	Possible	Difficulté notable pour une partie des utilisateurs
3	Probable	Atteinte importante au fonctionnement ou aux conditions de travail

Échelle interne fournie pour homogénéiser l'analyse, sans valeur réglementaire.

4.1 (2 points) Complétez le DR 2 avec trois risques distincts : un risque lié aux conditions de travail, un risque relatif aux données et un risque d'exclusion lié à l'accessibilité. Attribuez à chacun une probabilité et une gravité sur l'échelle du sujet, puis proposez une mesure préventive et un responsable de suivi.

4.2 (1,5 point) Un salarié signale que l'interface pilote ne permet pas l'usage confortable de son outil d'assistance et que les comptes rendus de réunions ne sont pas accessibles. Décrivez une réponse professionnelle immédiate en quatre étapes : accueil du signalement, mesure provisoire, orientation vers les acteurs compétents et suivi avec la personne concernée. N'exigez pas la divulgation d'informations médicales non nécessaires.

4.3 (1,5 point) Indiquez deux conditions qui doivent être vérifiées avant la généralisation de l'outil et proposez une règle de décision en cas de résultat défavorable. Votre réponse doit intégrer la consultation des utilisateurs concernés, la protection des données et la possibilité de suspendre ou corriger le déploiement.

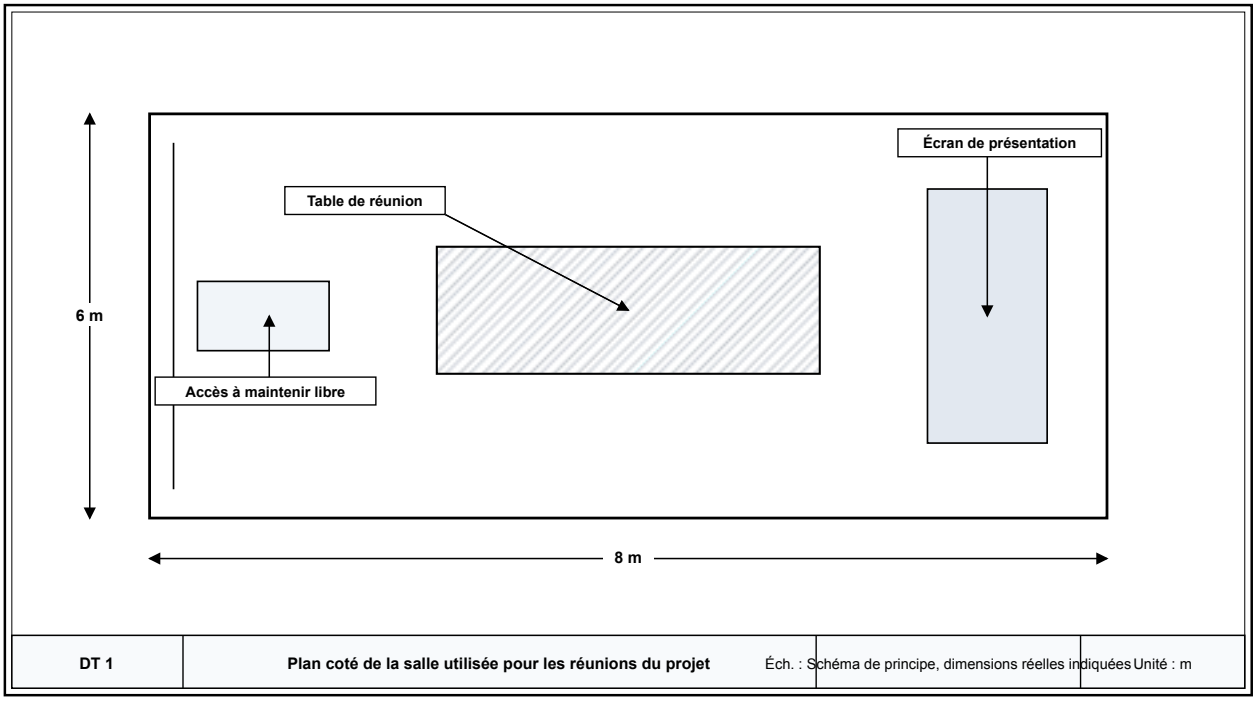
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ORGANISATION DU PROJET ET PLAN DE L'ESPACE DE RÉUNION

L'Atelier des Rives compte 42 salariés : 8 personnes au service planification, 24 salariés itinérants, 6 personnes à la direction et aux fonctions support, et 4 personnes en informatique et assistance. Le projet est piloté par la responsable des opérations. Vous êtes chargé de mission et préparez les analyses, les comptes rendus et les propositions. Vous ne validez ni les choix budgétaires ni les règles d'accès aux données.

Le plan ci-dessous représente une salle de réunion de 8 m sur 6 m. Les cotes et les dimensions sont données en mètres. La circulation représentée et les zones libres sont des exigences d'aménagement internes retenues pour le cas ; elles ne constituent pas une citation de norme.



DT 1	Plan coté de la salle utilisée pour les réunions du projet	Éch. : Schéma de principe, dimensions réelles indiquées	Unité : m

Rôles et périmètres de décision

Acteur	Périmètre	Décision ou contribution attendue
Direction	Arbitrage, budget, décision de généralisation	Valider, corriger ou suspendre le déploiement
Responsable des opérations	Pilotage du projet et coordination	Organiser les jalons et rendre compte à la direction
Chargé de mission	Analyse, préparation et suivi	Documenter les constats, alerter et proposer des mesures
Délégué à la protection des données	Conseil sur les traitements et les accès	Examiner les données utilisées et conseiller les responsables
Salariés et représentants	Usage et retour d'expérience	Tester les conditions réelles d'utilisation et signaler les difficultés

Répartition des responsabilités définie par l'entreprise pour le projet.

DT 2 : CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET REPÈRES DE CONFORMITÉ

Exigences internes du projet : mise en service de la phase pilote en quatre semaines ; plafond de première année de 5 000 € hors taxes ; accès limité aux personnes ayant besoin des informations ; maintien d'une solution de secours pendant le pilote ; procédure de signalement des difficultés ; documents de réunion consultables par les personnes concernées.

Repères réglementaires à mobiliser : le Code du travail pose des obligations générales de prévention des risques professionnels à la charge de l'employeur. Le règlement général sur la protection des données encadre le traitement des données personnelles, notamment par des principes de finalité, de minimisation et de sécurité. Ces repères ne remplacent pas une analyse du traitement ni l'avis des personnes compétentes dans l'organisation.

Critères d'accessibilité retenus dans le cahier des charges : transmettre les documents en amont dans un format exploitable ; décrire oralement les informations visuelles essentielles ; vérifier l'accès aux lieux et aux supports ; proposer un canal confidentiel de signalement ; rechercher une solution avec la personne concernée sans lui demander d'exposer des données de santé qui ne sont pas nécessaires à l'action.

Critères de sélection des solutions

Critère	Question de contrôle	Élément de preuve attendu
Fonctionnel	La planification et l'export sont-ils disponibles ?	Démonstration et essai documenté
Responsabilité des données	Les accès et les données collectées sont-ils limités au besoin ?	Matrice d'accès et liste des données
Conditions de travail	Le dispositif évite-t-il une surveillance individuelle disproportionnée ?	Règles d'usage communiquées et retours d'équipe
Accessibilité	Les utilisateurs peuvent-ils accéder aux fonctions et supports utiles ?	Tests avec les utilisateurs concernés et suivi des corrections
Continuité	Une procédure de secours existe-t-elle pendant le pilote ?	Procédure écrite et test de fonctionnement
Économie	Le coût de première année respecte-t-il le plafond interne ?	Calcul à partir des coûts communiqués au DT 3

Les critères internes sont à examiner conjointement, sans pondération imposée.

Exigences documentaires avant décision de généralisation

Élément à vérifier	Preuve attendue
Règles d'accès	Liste des profils, justification des droits et procédure de retrait d'accès
Données utilisées	Liste des données strictement nécessaires et finalités documentées
Accessibilité	Retours des utilisateurs concernés et liste des ajustements effectués ou à effectuer
Conditions de travail	Bilan des difficultés, incidents et mesures de prévention
Continuité d'activité	Compte rendu d'un test de la procédure de secours

Liste de contrôle interne de l'entreprise.

DT 3 : DONNÉES ÉCONOMIQUES, SCÉNARIO DE PILOTE ET RÈGLES DE CALCUL

Les montants et les gains de temps ci-dessous sont des estimations fournies par les prestataires et l'entreprise pour le cas. Le coût horaire chargé de 28 € est une convention de calcul, non une économie de trésorerie garantie. L'estimation ne tient pas compte des coûts de formation, de l'accompagnement au changement ni d'éventuelles interruptions de service.

Formules à utiliser : $C_1 = C_{initial} + C_{annuel}$; $V_{temps} = H_{mois} \times 12 \times T_{horaire}$; $E_{nette} = V_{temps} - C_{annuel}$. Pour une remise, $M = C_{initial} \times r$ et $C_{nouveau} = C_{initial} - M$.

Scénario de vigilance pour le pilote : un test montre qu'un export contient davantage de données personnelles que nécessaire et qu'un document partagé est difficilement consultable par un membre du groupe. Le chargé de mission ne modifie pas seul les paramétrages ; il consigne les faits, prévient la responsable des opérations et sollicite l'expertise compétente. Si un risque important demeure, la responsable des opérations soumet à la direction une proposition de suspension de la fonction concernée jusqu'à correction.

Offres et données de calcul

Donnée	Solution A	Solution B
Coût initial	2 400 €	1 200 €
Coût annuel récurrent	1 800 €	2 700 €
Temps économisé estimé par mois	18 h	24 h
Coût horaire chargé retenu	28 €	28 €
Procédure papier de secours pendant le pilote	Maintenue	Non incluse
Export des données	Disponible	Disponible

Montants hors taxes. Les estimations de temps ne sont pas des économies garanties.

Éléments de suivi du pilote

Indicateur	Définition proposée	Objectif interne
Usage	Part des opérations du groupe pilote réalisées dans l'outil	Au moins 80 % en semaine 4
Qualité de service	Nombre d'incidents empêchant une opération planifiée	Aucun incident non traité à la décision finale
Accessibilité	Difficultés signalées et état de traitement	Chaque signalement reçoit une réponse et un suivi documentés
Charge de travail	Retour hebdomadaire du groupe pilote sur les tâches ajoutées ou supprimées	Aucune difficulté importante laissée sans mesure d'examen

Les seuils ci-dessous sont des objectifs internes proposés pour l'étude de cas.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Plan d'action de la phase pilote, questions 3.1 à 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases « ... ». Pour chaque action, indiquez un responsable identifié et une preuve vérifiable. Respectez les échéances et les ressources indiquées au DT 3. Vous pouvez ajouter une ligne si nécessaire.

Tableau de préparation et de suivi du projet

Jalon et échéance	Action proposée	Responsable	Preuve de réalisation	Indicateur ou point de vigilance
Cadrage, semaine 1	.....	.....	.....	.....
Paramétrage et accès, semaine 2	.....	.....	.....	.....
Test pilote, semaines 3 et 4	.....	.....	.....	.....
Bilan et décision, fin de semaine 4	.....	.....	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Tableau de diagnostic des risques, questions 4.1 à 4.3 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau à partir des risques du projet. Utilisez l'échelle de probabilité et de gravité du sujet. Précisez une mesure de prévention, un responsable de suivi et la condition qui déclencherait une action correctrice ou un arbitrage.

Diagnostic et mesures de prévention

Risque et situation redoutée	Probabilité, niveau 1 à 3	Gravité, niveau 1 à 3	Mesure préventive	Responsable de suivi	Signal déclenchant une correction ou un arbitrage
Conditions de travail : ...	.....	.....	.....	.....	.....
Données personnelles : ...	.....	.....	.....	.....	.....
Accessibilité : ...	.....	.....	.....	.....	.....

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.