



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 :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E3 - Connaissance du milieu professionnel - BTS PD (Prothésiste Dentaire) - Session 2018

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E3 du BTS Prothésiste Dentaire, axée sur la connaissance du milieu professionnel. Les étudiants doivent démontrer leur compréhension des enjeux de gestion financière, de gestion des fournisseurs, de réglementation et de gestion du personnel, ainsi que de gestion commerciale au sein d'un laboratoire de prothèse dentaire.

2. Correction question par question

2.1 DOSSIER 1 : Gestion financière

Question 1 : Compléter l'annexe A

Pour chaque indicateur, il faut rappeler sa signification et justifier le montant. Voici un exemple de réponse :

- **Ressources stables 2017 : 347 850 euros** - Il s'agit de la somme des capitaux propres et des dettes à long terme, garantissant la stabilité financière de l'entreprise.
- **FRNG (Fonds de Roulement Net Global) : 61 800 euros** - Indique la capacité de l'entreprise à financer son cycle d'exploitation. Calcul : Actif circulant - Passif circulant.
- **BFR (Besoin en Fonds de Roulement) : 77 050 euros** - Représente les besoins financiers liés à l'exploitation. Calcul : Stocks + Créances clients - Dettes fournisseurs.
- **Trésorerie nette : -15 250 euros** - Montre que l'entreprise a un besoin de financement à court terme. Calcul : FRNG - BFR.

Question 2 : Compléter l'annexe B

Il faut calculer la variation entre 2016 et 2017 pour chaque indicateur :

- **FRNG** : $61\ 800 - 46\ 800 = 15\ 000$ euros (Favorable)
- **BFR** : $77\ 050 - 35\ 750 = 41\ 300$ euros (Défavorable)
- **Trésorerie nette** : $-15\ 250 - 11\ 050 = -26\ 300$ euros (Défavorable)
- **Délai de règlement clients** : $32 \text{ jours} - 26 \text{ jours} = 6 \text{ jours}$ (Défavorable)

Question 3 : Analyser la variation de la situation financière du laboratoire

La situation financière du laboratoire s'est détériorée malgré une augmentation du chiffre d'affaires. Le FRNG a augmenté, ce qui est positif, mais le BFR a également fortement augmenté, ce qui indique un besoin de financement accru pour soutenir l'activité. La trésorerie nette étant négative, cela souligne une difficulté à financer les opérations courantes, ce qui peut engendrer des problèmes de liquidité.

Question 4 : Proposer des solutions argumentées à Monsieur BOULVERT

Pour améliorer la situation financière, il est conseillé de :

- Réduire le BFR en optimisant la gestion des stocks et en améliorant le recouvrement des créances clients.
- Renégocier les délais de paiement avec les fournisseurs pour améliorer la trésorerie.
- Évaluer la possibilité d'un emprunt à court terme pour faire face aux besoins de trésorerie immédiats.

2.2 DOSSIER 2 : Gestion des fournisseurs et suivi des règlements

Question 1 : Identifier les différents problèmes qui se posent

Les problèmes identifiés sont :

- Retard de paiement de la facture de 820,50 euros due au fournisseur BAREL.
- Une mauvaise gestion des délais de paiement, ce qui entraîne des relances.
- Un suivi insuffisant des livraisons et des règlements.

Question 2 : Rédiger la réponse à envoyer par e-mail au fournisseur BAREL

Objet : Réponse à votre relance de paiement

Bonjour Monsieur BARABIL,

Nous vous remercions pour votre relance concernant la facture n° 5103. Nous avons bien pris note de votre demande et nous vous informons que le règlement sera effectué dans les plus brefs délais. Nous nous excusons pour ce retard et vous remercions de votre compréhension.

Cordialement,

Monsieur BOULVERT

2.3 DOSSIER 3 : Règlementation et gestion du personnel

Question 1 : Rappeler les points principaux de la réglementation liée au document unique

Le document unique d'évaluation des risques doit :

- Recenser tous les risques pour la santé et la sécurité des salariés.
- Être mis à jour au moins une fois par an.
- Être accessible à tous les salariés et aux instances représentatives.

Question 2 : Rechercher les étapes nécessaires à l'élaboration du document unique

Les étapes sont :

1. Identifier les risques dans chaque unité de travail.
2. Évaluer la gravité et la probabilité de chaque risque.
3. Établir un plan d'action pour réduire ou éliminer les risques.
4. Mettre en place des mesures de prévention et de formation.
5. Mettre à jour le document régulièrement.

Question 3 : Indiquer les raisons pour lesquelles le document unique doit être mis à jour

Le document unique doit être mis à jour pour :

- Prendre en compte les changements dans l'organisation du travail.
- Intégrer de nouveaux risques identifiés.
- Évaluer l'efficacité des mesures de prévention mises en place.

Question 4 : Proposer des solutions pour faciliter l'accès et la diffusion de ce document unique

Pour faciliter l'accès au document unique, il est recommandé de :

- Le rendre disponible sur l'intranet de l'entreprise.
- Organiser des sessions d'information pour les salariés.
- Afficher un avis sur les modalités d'accès dans les lieux de travail.

Question 5 : Indiquer les finalités de l'entretien d'évaluation

Les finalités de l'entretien d'évaluation sont :

- Évaluer les performances des salariés.
- Définir des objectifs pour l'année à venir.
- Identifier les besoins en formation et développement.

Question 6 : Préciser les personnes à consulter pour la mise en place de cet entretien

Les personnes à consulter sont :

- Le gérant (Monsieur BOULVERT).
- Les responsables de chaque secteur.
- Les représentants du personnel.

Question 7 : Préciser la position hiérarchique des personnes susceptibles de conduire l'entretien

Les personnes susceptibles de conduire l'entretien sont :

- Le gérant (Monsieur BOULVERT).
- Les responsables de prothèse fixée et amovible.
- Le responsable de l'implantologie.

2.4 DOSSIER 4 : Gestion commerciale**Question 1 : Expliquer l'intérêt d'une enquête dans le processus d'amélioration des performances**

L'enquête de satisfaction permet :

- De recueillir des retours d'expérience des clients.
- De mesurer la satisfaction des clients sur différents aspects des services.
- De détecter des axes d'amélioration pour mieux répondre aux attentes des clients.

Question 2 : Analyser les réponses données et proposer des axes d'amélioration

Les résultats montrent une satisfaction générale, mais des axes d'amélioration sont nécessaires :

- Améliorer la communication avec les clients (20% des réponses).
- Augmenter la qualité des informations sur les produits (12% des réponses).
- Réduire les délais de fabrication pour répondre aux attentes des clients.

Question 3 : Préparer le courrier d'invitation à la soirée

Objet : Invitation à notre soirée de présentation

Chers praticiens,

Nous avons le plaisir de vous inviter à une soirée de présentation de notre laboratoire CENEDENT 44, qui se tiendra le 20 juin 2018 à 20 heures. Ce sera l'occasion de découvrir nos nouvelles techniques et de partager un moment convivial autour d'un buffet.

Merci de confirmer votre présence avant le 15 juin.

Cordialement,

Monsieur BOULVERT

Question 4 : Expliquer l'intérêt d'une plaquette commerciale

La plaquette commerciale est un outil essentiel car elle permet :

- De présenter l'entreprise et ses services de manière professionnelle.
- De renforcer l'image de marque auprès des clients.
- De fournir des informations claires et attractives sur les produits et services proposés.

Question 5 : Justifier 3 des choix réalisés dans l'annexe 10

Justifications des choix :

- **Grammage du papier :** 200 g/m² pour une meilleure qualité d'impression et une meilleure perception de la plaquette.
- **Impression en couleur :** Pour attirer l'œil et rendre la plaquette plus attrayante.
- **Insertion de photos :** Pour illustrer les produits et services, rendant la plaquette plus engageante.

Question 6 : Proposer d'autres supports de communication

Les autres supports de communication peuvent inclure :

- Des brochures explicatives sur les services.
- Des newsletters électroniques pour tenir informés les clients.

- Des vidéos de présentation des techniques et des produits sur le site web.

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes lors de cette épreuve incluent le manque de précision dans les réponses, l'absence de justification des choix, et la négligence des aspects réglementaires. Il est essentiel de bien lire chaque question et d'apporter des réponses argumentées et structurées. Les étudiants doivent également veiller à la présentation et à l'orthographe, car cela peut influencer la note finale.

Conseils pour l'épreuve

- Préparez-vous en révisant les concepts clés de gestion financière et réglementaire.
- Pratiquez des cas concrets pour vous familiariser avec les situations professionnelles.
- Utilisez des tableaux pour organiser vos réponses lorsque cela est pertinent.
- Relisez vos réponses pour corriger les fautes d'orthographe et de syntaxe.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.