



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](http://www.formav.co/explorer)

# Corrigé du sujet d'examen - E3 - Connaissance du milieu professionnel - BTS PD (Prothésiste Dentaire) - Session 2019

---

## 1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Prothésiste Dentaire, dans le cadre de l'épreuve E3 portant sur la connaissance du milieu professionnel. Il aborde des thèmes variés tels que l'analyse financière, la gestion des ressources humaines, la démarche qualité et la communication externe.

## 2. Correction des questions

### 2.1. Dossier 1 : Analyse financière

#### 1.1. Calculer la part de chaque solde par rapport au chiffre d'affaires pour les 2 années ; le taux d'évolution de chaque solde entre 2017 et 2018.

Pour répondre à cette question, il faut d'abord remplir l'annexe A avec les données suivantes :

- Pour le chiffre d'affaires, il s'agit de la **production vendue** (1 507 300 € en 2018 et 1 403 600 € en 2017).
- Pour chaque solde, on calcule la part par rapport au chiffre d'affaires :
  - Valeur ajoutée :  $1\,103\,200 \text{ € (2018)} / 1\,507\,300 \text{ € (2018)} = 73,2\%$
  - Excédent brut d'exploitation :  $172\,700 \text{ € (2018)} / 1\,507\,300 \text{ € (2018)} = 11,5\%$
  - Résultat d'exploitation :  $130\,900 \text{ € (2018)} / 1\,507\,300 \text{ € (2018)} = 8,7\%$
  - Résultat net :  $97\,900 \text{ € (2018)} / 1\,507\,300 \text{ € (2018)} = 6,5\%$
- Pour le taux d'évolution, on utilise la formule :  $(\text{Valeur 2018} - \text{Valeur 2017}) / \text{Valeur 2017} * 100$ .
  - Valeur ajoutée :  $(1\,103\,200 - 1\,098\,200) / 1\,098\,200 * 100 = 0,09\%$
  - Excédent brut d'exploitation :  $(172\,700 - 212\,600) / 212\,600 * 100 = -18,8\%$
  - Résultat d'exploitation :  $(130\,900 - 196\,800) / 196\,800 * 100 = -33,4\%$
  - Résultat net :  $(97\,900 - 131\,500) / 131\,500 * 100 = -25,5\%$

#### 1.2. Commenter les résultats obtenus.

Les résultats montrent une légère augmentation de la valeur ajoutée, ce qui est positif. Cependant, on observe une baisse significative de l'excédent brut d'exploitation et du résultat d'exploitation, ce qui peut indiquer une détérioration de la rentabilité. Le résultat net en baisse suggère également des problèmes potentiels dans la gestion des coûts ou des charges exceptionnelles.

#### 1.3. Conclure sur l'opportunité du rachat de ce laboratoire.

Le rachat du laboratoire ARLABO pourrait être risqué, étant donné la baisse des résultats financiers. M. et Mme DERIEN doivent évaluer si les synergies potentielles et l'augmentation de la part de marché compensent les risques financiers. Une analyse approfondie des coûts et des bénéfices est essentielle avant de prendre une décision.

### 2.2. Dossier 2 : Gestion des ressources humaines

---

### **2.1. Préciser ce que vont devenir les contrats de travail des salariés d'ARLABO.**

Selon l'article L.1224-1 du Code du travail, les contrats de travail des salariés d'ARLABO seront transférés automatiquement à DLABO, car il s'agit d'un transfert d'une entité économique autonome. Les salariés conservent leurs droits et conditions de travail.

### **2.2. Préciser la condition légale nécessaire pour modifier la durée de travail.**

Pour modifier la durée de travail d'un salarié, l'accord du salarié est obligatoire, car cela constitue une modification de son contrat de travail.

### **2.3. Mettre en évidence la procédure à suivre par l'employeur.**

L'employeur doit :

- Proposer la modification par écrit, en expliquant les raisons.
- Accorder un délai raisonnable au salarié pour répondre (recommandé : 15 jours).
- Si le salarié accepte, un avenant au contrat doit être signé.
- En cas de refus, le contrat continue sans changement, et l'employeur peut envisager d'autres options, y compris le licenciement, mais sans lien avec le refus.

## **2.3. Dossier 3 : Démarche qualité**

### **3.1. Indiquer les enjeux de la mise en place d'une démarche qualité.**

Les enjeux incluent :

- Amélioration de la satisfaction client.
- Réduction des coûts liés aux non-conformités.
- Renforcement de la réputation de l'entreprise.
- Conformité aux normes et réglementations.

### **3.2. Analyser les résultats de l'enquête.**

Les résultats montrent plusieurs dysfonctionnements, notamment :

- Mauvaise traçabilité des produits.
- Conditions de travail bruyantes.
- Retards dans les livraisons.
- Machines obsolètes.

Cela indique un besoin urgent d'amélioration des processus et des équipements.

### **3.3. Proposer des actions d'améliorations.**

Les actions peuvent inclure :

- Investir dans de nouveaux équipements.

- Former le personnel sur la traçabilité et la gestion des stocks.
- Mettre en place un système de gestion de la qualité.

## 2.4. Dossier 4 : Communication externe

### 4.1. Rédiger le courrier adressé aux praticiens.

Objet : Documentation sur le laboratoire DLABO

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre visite sur notre stand lors du salon de Cologne. Vous trouverez ci-joint la documentation demandée sur notre laboratoire DLABO.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

Madame et Monsieur DERIEN

### 4.2. Proposer un modèle de fiche d'appel téléphonique.

Modèle de script téléphonique :

- Bonjour, ici [Votre Nom] de DLABO.
- J'appelle pour discuter de votre intérêt à rencontrer notre responsable.
- Quand seriez-vous disponible pour un rendez-vous ?
- Merci pour votre temps, au revoir.

### 4.3. Calculer le ratio d'attraction du stand.

Ratio d'attraction = Nombre de visiteurs sur le stand / Nombre total de visiteurs au salon.

Ratio =  $3000 / 155000 = 0,0194$  soit 1,94%.

### 4.4. Calculer le rendement du personnel.

Rendement = Nombre de visiteurs sur le stand / (Nombre de salariés \* Nombre de jours).

Rendement =  $3000 / (3 * 5) = 200$  visiteurs par salarié.

### 4.5. Conclure sur ces ratios.

Le ratio d'attraction est relativement faible, ce qui peut indiquer un besoin d'amélioration dans la présentation ou la communication. Le rendement du personnel est satisfaisant, montrant une bonne efficacité dans l'engagement des visiteurs.

## 3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes lors de cette épreuve incluent le manque de justification des calculs, l'oubli de

répondre à toutes les questions posées, et une présentation peu soignée des réponses. Il est essentiel de bien lire les annexes et de structurer les réponses de manière claire et précise.

### **Conseils pour l'épreuve**

- Prendre le temps de lire attentivement chaque question et annexe.
- Justifier tous les calculs et les réponses apportées.
- Structurer les réponses de manière logique et claire.
- Vérifier l'orthographe et la présentation de la copie.

© 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.