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

BTS PROTHÉSISTE DENTAIRE

ÉPREUVE E3
CONNAISSANCE DU MILIEU PROFESSIONNEL

SESSION 2018

_____

Durée : 3 heures
Coefficient : 3

_____

Matériel autorisé :

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A ..... page 18/18
- Annexe B ..... page 18/18

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 18 pages, numérotées de 1/18 à 18/18.

BTS PROTHÉSISTE DENTAIRE

Épreuve E3 : Connaissance du milieu professionnel

SESSION 2018

Durée de l'épreuve : 3 heures **Coefficient : 3**

Le sujet se présente sous la forme de 4 dossiers indépendants

Page de garde ..... p. 1
Sommaire ..... p. 2
Contexte professionnel ..... p. 3
DOSSIER 1 : Gestion financière (6 points) ..... p. 4
DOSSIER 2 : Gestion des fournisseurs et suivi des règlements (2 points) ..... p. 4
DOSSIER 3 : Règlementation et gestion du personnel (5 points) ..... p. 5
DOSSIER 4 : Gestion commerciale (6 points)……..p. 6

Présentation, orthographe (1 point)

Le sujet comporte les annexes suivantes :

DOSSIER 1 : Gestion financière
Annexe 1 : Bilan au 31/12/2016 ..... p. 7
Annexe 2 : Bilan au 31/12/2017 ..... p. 8

DOSSIER 2 : Gestion des fournisseurs et suivi des règlements
Annexe 3 : Courrier du fournisseur BAREL ..... p. 9
Annexe 4 : Tableau de suivi des règlements ..... p. 9
Annexe 5 : Tableau de suivi des livraisons p.10

DOSSIER 3 : Règlementation et gestion du personnel
Annexe 6 : Documentation juridique ..... p. 11
Annexe 7 : Mise en place du document unique (extrait) ..... p. 12
Annexe 8 : Entretien annuel d'évaluation du salarié ..... p. 13

DOSSIER 4 : Gestion commerciale
Annexe 9 : Résultats de l'enquête de satisfaction de mai 2018 ..... p. 15
Annexe 10 : Plaquette commerciale ..... p. 17

Annexe A (à rendre avec la copie) ..... p. 18
Annexe B (à rendre avec la copie) ..... p. 18

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel

Tout calcul devra être justifié.

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le laboratoire de prothèse dentaire CENEDENT 44 a été créé par Monsieur BOULVERT au cœur de la ville de Nantes, il y a 22 ans. Ce laboratoire de 14 prothésistes salariés est particulièrement soucieux de la bonne gestion de sa relation client.

Il propose une large gamme de solutions dentaires grâce à la performance des procédés utilisés par un personnel formé aux nouvelles technologies et à une veille documentaire permanente. CENEDENT 44 sélectionne les meilleurs matériaux satisfaisant aux normes CE pour la réalisation des prothèses amovibles et fixées.

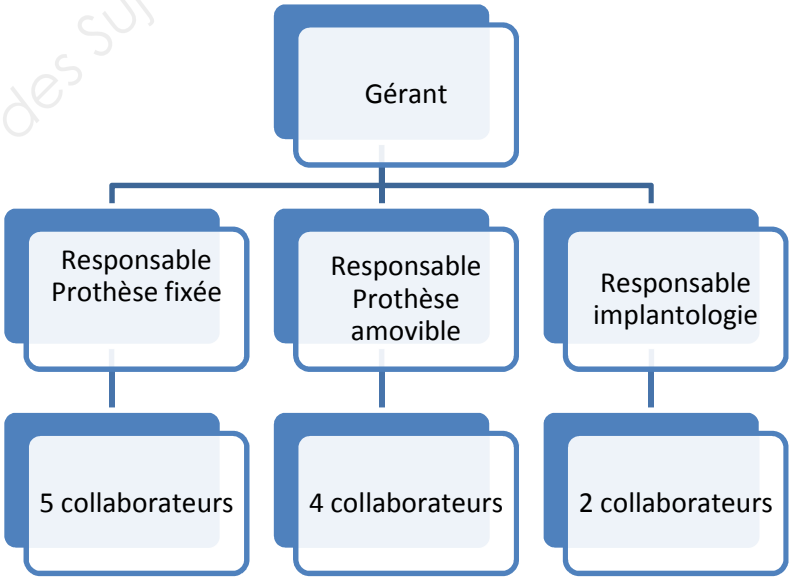
Ce laboratoire a mis en place une labellisation afin de répondre à la réglementation européenne en vigueur.

Pour respecter strictement la réglementation en vigueur et dans un souci de proximité avec sa clientèle et d'amélioration de ses performances, l'entreprise réalise régulièrement des audits dans différents domaines (gestion financière, gestion du personnel, gestion des fournisseurs et gestion commerciale).

Titulaire d'un BTS prothésiste dentaire, vous êtes actuellement l'un(e) des collaborateurs (collaboratrices), employé(e) au sein de ce laboratoire.

Fiche d'identité du laboratoire :

Dénomination sociale	CENEDENT 44
Statut juridique	Société à responsabilité limitée
Activité	Fabrication de matériel médico-chirurgical et dentaire
Siège social	2 boulevard des fleurs 44000 Nantes
Dirigeant	Monsieur BOULVERT
Code NAF	3250A
SIREN	400 686 556
Capital social	24 000 euros au 31/12/2017
Date de création	27/04/1995



Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel

DOSSIER 1 : GESTION FINANCIÈRE

Monsieur BOULVERT est conscient de l'importance des bouleversements technologiques que connaît la profession, en particulier ceux liés à la CAO. Il sait qu'il doit prendre en compte la concurrence des laboratoires qui se sont équipés, ainsi que celle liée aux importations de prothèses étrangères. Après une étude approfondie de marché, Monsieur BOULVERT, en concertation avec ses associés et ses conseillers financiers, a décidé de se lancer dès fin 2016 dans un plan de modernisation du laboratoire.

Ce plan a été financé en partie par un apport de capital supplémentaire et en partie par emprunt. Il s'est accompagné d'une importante campagne commerciale envers les praticiens mais aussi d'autres laboratoires pour leur proposer de réaliser en sous-traitance, partiellement ou totalement, des prothèses.

Cette stratégie semble connaître un véritable succès puisque les ventes ont fortement progressé en 2017 par rapport à 2016. Toutefois, Monsieur BOULVERT est inquiet. Malgré l'augmentation du chiffre d'affaires, la trésorerie s'est dégradée. Le banquier ne manque pas de le lui rappeler. Le découvert est de plus en plus élevé et coûte cher à l'entreprise.

Aussi, Monsieur BOULVERT vous sollicite pour l'aider à comprendre la situation.

On vous communique les bilans simplifiés à la clôture des exercices 2016 et 2017 et les principaux indicateurs issus des bilans fonctionnels (FRNG, BFR, trésorerie nette, délai moyen de règlement des clients). Tous ces indicateurs ont été calculés par l'expert-comptable (**annexes A et B**).

Travail à faire à partir des annexes 1 et 2 :

1. Compléter l'**annexe A** (à rendre avec la copie). Il s'agit, pour chaque ligne, de rappeler la signification des indicateurs et d'en justifier le montant.
2. Compléter l'**annexe B** (à rendre avec la copie) en calculant la variation entre 2016 et 2017 tout en précisant si la variation est favorable ou défavorable pour l'entreprise.
3. Analyser la variation de la situation financière du laboratoire.
4. Proposer des solutions argumentées à Monsieur BOULVERT.

DOSSIER 2 : GESTION DES FOURNISSEURS ET SUIVI DES RÈGLEMENTS

Le laboratoire règle ses fournisseurs habituels et réguliers avec une échéance à 45 jours en fin de mois et les autres avec une échéance de 30 jours. Le responsable fait un suivi régulier des livraisons et des règlements. Il est étonné car récemment le fournisseur BAREL a envoyé une lettre de relance concernant une facture de 820,50 euros.

Travail à faire à partir des annexes 3 à 5 :

1. Identifier les différents problèmes qui se posent.
2. Rédiger la réponse à envoyer par e-mail au fournisseur BAREL.

Base nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

DOSSIER 3 : RÈGLEMENTATION ET GESTION DU PERSONNEL

Partie 1 : Le document unique

Afin de se mettre en conformité avec la loi, le laboratoire a mis en place un groupe de travail chargé de réaliser le document unique d'évaluation des risques.

Ce groupe de travail formé de deux salariés, du gérant et de vous-même va se réunir pour la première fois cette semaine.

Sachant que vous êtes titulaire d'un BTS prothésiste dentaire et que vous avez des connaissances juridiques sur ce sujet, Monsieur BOULVERT vous demande de préparer un document qui permettra de rendre la séance de travail plus efficace.

Travail à faire à partir des annexes 6 et 7 :

1. Rappeler les points principaux de la règlementation liée au document unique.
2. Rechercher les étapes nécessaires à l'élaboration du document unique et proposer un plan d'action réaliste sur 6 mois.
3. Indiquer les raisons pour lesquelles le document unique doit être mis à jour.
4. Proposer à Monsieur BOULVERT des solutions à mettre en œuvre pour faciliter l'accès et la diffusion de ce document unique à ses salariés.

Partie 2 : L'évaluation des salariés

Monsieur BOULVERT souhaite évaluer les compétences professionnelles de ses salariés par secteur et dresser le bilan de leur activité. Comme rien n'existe actuellement et pour accompagner le développement de l'entreprise, la mise en place d'un entretien annuel d'évaluation est envisagée pour la fin de l'année.

Travail à faire à partir de l'annexe 8 :

5. Indiquer les finalités de l'entretien d'évaluation pour l'entreprise et les salariés.
6. Préciser les personnes au sein du laboratoire qui doivent être consultées pour la mise en place de cet entretien d'évaluation.
7. Préciser la position hiérarchique des personnes susceptibles de conduire l'entretien d'évaluation.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

DOSSIER 4 : GESTION COMMERCIALE

Le laboratoire CENEDENT 44 décide de faire un diagnostic commercial afin d'améliorer ses performances, de fidéliser ses clients et d'en conquérir de nouveaux.

Partie 1 : Enquête de satisfaction

Pour une meilleure communication avec les praticiens, le prothésiste dentaire a élaboré un questionnaire qu'il a envoyé à ses 90 clients par courrier électronique. Seuls 75 chirurgiens-dentistes lui ont répondu.

Travail à faire à partir de l'annexe 9 :

1. Expliquer l'intérêt d'une enquête dans le processus d'amélioration des performances du laboratoire.

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

À la suite de l'enquête de satisfaction, CENEDENT 44 décide d'organiser une soirée de présentation du laboratoire et des nouvelles techniques utilisées afin de partager un moment convivial autour d'un buffet.

Travail à faire :

3. Préparer le courrier d'invitation à la soirée du 20 juin 2018 à 20 heures. Ce courrier doit permettre de traiter rapidement les réponses afin de prévoir au mieux l'organisation de ce moment festif.

Partie 2 : Création d'un outil de communication

À l'occasion de cette soirée CENEDENT 44 souhaite présenter une nouvelle plaquette commerciale, l'actuelle se présentant sous forme d'une simple page descriptive en noir et blanc.

Après l'étude des offres, vous avez sélectionné un fournisseur et choisi avec lui un certain nombre d'éléments pour la réalisation de la plaquette (éléments cochés dans l'**annexe 10**).

Travail à faire à partir de l'annexe 10 :

4. Expliquer l'intérêt pour le laboratoire de disposer d'une plaquette commerciale comme outil de communication.
5. Justifier 3 des choix réalisés dans l'**annexe 10** (éléments cochés).
6. Proposer d'autres supports de communication à Monsieur BOULVERT.

BaseNationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 1 : Bilan au 31/12/2016 de la SARL CENEDENT 44

ACTIF	Brut	Amortissements/ dépréciations	Net	PASSIF	Montant
Actif immobilisé				**Capitaux propres**	
Immobilisations incorporelles				Capital social	11 500
Frais d'établissement	5 200	5 200	0	Réserves	56 150
Fonds commercial	32 000		32 000	Résultat de l'exercice	70 000
Immobilisations corporelles				**Total capitaux propres**	**137 650**
Terrains	12 000		12 000		
Constructions	65 000	43 000	22 000		
Installations techniques	52 400	35 000	17 400		
Autres immobilisations corporelles	42 000	21 500	20 500		
Immobilisations financières	2 850		2 850		
Total actif immobilisé	**211 450**	**104 700**	**106 750**		
Actif circulant				**Dettes**	
Stock matières	35 450		35 450	Emprunts bancaires (1)	20 000
Encours de production	3 200		3 200	Dettes fournisseurs	47 000
Clients et comptes rattachés	172 100		172 100	Dettes fiscales et sociales	126 000
Disponibilités	15 150		15 150	Autres dettes	2 000
Total actif circulant	**225 900**		**225 900**	**Total dettes**	**195 000**
Total actif	**437 350**	**104 700**	**332 650**	**Total passif**	**332 650**

(1) dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque : 4 100

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 2 : Bilan au 31/12/2017 de la SARL CENEDENT 44

ACTIF	Brut	Amortissements/ dépréciations	Net	PASSIF	Montant
Actif immobilisé				**Capitaux propres**	
Immobilisations incorporelles				Capital social	24 000
Frais d'établissement	5 200	5 200	0	Réserves	62 150
Fonds commercial	32 000		32 000	Résultat de l'exercice	81 000
Immobilisations corporelles				**Total capitaux propres**	**167 150**
Terrains	12 000		12 000		
Constructions	65 000	46 000	19 000		
Installations techniques	95 000	39 000	56 000		
Autres immobilisations corporelles	74 000	28 400	45 600		
Immobilisations financières	2 850		2 850		
Total actif immobilisé	**286 050**	**118 600**	**167 450**		
Actif circulant				**Dettes**	
Stock matières	38 200		38 200	Emprunts bancaires (1)	78 500
Encours de production	7 500		7 500	Dettes fournisseurs	66 200
Clients et comptes rattachés	232 000		232 000	Dettes fiscales et sociales	125 000
Disponibilités	1 150		1 150	Autres dettes	9 450
Total actif circulant	**278 850**		**278 850**	**Total dettes**	**279 150**
Total actif	**564 900**	**118 600**	**446 300**	**Total passif**	**446 300**

(1) dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque : 16 400

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 3 : Courrier du fournisseur BAREL

BAREL SA
12 rue Pasteur
54000 NANCY

Laboratoire CENEDENT 44
2, boulevard des fleurs
44000 NANTES

À Nancy, le 10 juin 2018

À l'attention de Monsieur BOULVERT

Objet : relance de paiement
Référence : Facture n° 5103

Monsieur,

Nous vous rappelons que votre compte client présente à ce jour un solde débiteur de 820,50 euros.

En effet la facture n° 5103 du 30 avril arrivée à échéance n'a pas été réglée.

Nous vous demandons de nous faire parvenir ce règlement sous huitaine.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Monsieur BARABIL
Gérant

Téléphone : 04 02 05 58 95 — Fax : 04 02 05 59 90
SIRET : 732 857 520 00075 — SA au capital de 50 000 €

ANNEXE 4 : Tableau de suivi des règlements

SUIVI DES RÈGLEMENTS FOURNISSEURS						
Dates	**N° de facture**	**Nom des fournisseurs**	**Montant**	**Date échéance**	**Date de Règlement**	**Solde dû**
10 mars	718	TOUPLAT	128,90	25/04/18	25/04/18	0,00
15 mars	45360	DENTAL SHOP	11 540,00	30/04/18	30/04/18	0,00
15 avril	369120	BRODENT	12 810,00	31/05/18	30/05/18	0,00
30 avril	5103	BAREL	700,00	31/05/18		700,00

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 5 : Tableau de suivi des livraisons

TABLEAU DE SUIVI DES COMMANDES À LA DATE DU 15 JUIN 2018													
Fournisseur		**Commande**							**Livraison**				
N°	**Noms**	**N°**	**Date**	**Produits**	**Qté**	**PUHT**	**Montant HT**	**Montant total**	**Prévue**	**Effective**	**Acompte**	**Date règlement**	**Observations**
F101	Brodent	4258	15/04	Polissoir diamanté gros grain	80	58,50	4 680,00	12 810,00	10/05	25/05		30/05	
				Polissoir diamanté petit grain	80	58,50	4 680,00						
				Brossette à polir lot de 3 douce	250	13,80	3 450,00						
F103	Barel	4259	30/04	EPI Lots de boules de protection	10	22,50	225,00	820,50	15/05	02/06	120,50		Retard de livraison avec une livraison partielle : les gants n'ont pas été livrés
				EPI Distributeur Modtel Spark (pour EPI Boules de protection accoustiques 250 paires)	5	32,85	164,25						
				EPI Masque de protection filtrant poussière fine, paquet de 5	10	28,50	285,00						
				EPI Gants en latex paquet de 100	15	9,75	146,25						

Légende :

Problème de livraison

Mise Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 6 : Documentation juridique

L'employeur est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'**évaluer les risques éventuels** et de prendre toutes les mesures nécessaires **pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise**.

À cette fin, en application des articles L. 4121-1 à 3 et R. 4121-1 et 2 du Code du travail, il doit élaborer et tenir à jour un **document unique d'évaluation des risques (DUER)** qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise.

Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels ;
- des actions d'information et de formation ;
- ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

L'employeur a l'obligation de transcrire et mettre à jour dans un **document unique** les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement. *Articles L 4121-1 et R 4121-1 du Code du travail.*

C'est à l'employeur qu'incombe la réalisation de ce document ; il peut confier cette mission à un salarié et/ou choisir de s'adjoindre des collaborateurs ou un organisme extérieur. À cette fin, il peut également consulter le comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail, les délégués du personnel, les salariés, le médecin du travail et l'inspection du travail. Quoiqu'il en soit, sa responsabilité demeurera entière.

Le défaut de transcription ou de mise à jour des résultats de l'évaluation des risques est puni d'une amende prévue pour les contraventions de 5ème classe, soit 1 500 euros au plus, montant porté en cas de récidive à 3 000 euros. *Article R. 4741-1 du Code du travail et article 131-13 du Code pénal.*

La réglementation n'impose aucun document " type " mais il doit nécessairement prendre la forme d'un support unique qui peut être aussi bien un document papier que numérique.

Le document unique doit faire l'objet d'une mise à jour au minimum annuelle. *Article R. 4121-2 du Code du Travail.* La loi du 22 mars 2012 assouplit cette obligation à l'égard des Très Petites Entreprises (TPE). En effet, la loi autorise les entreprises de moins de onze salariés à faire une mise à jour moins fréquente "sous réserve que soit garanti un niveau équivalent de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs". *Loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives.*

Le document doit être tenu à la disposition :

- des travailleurs ;
- du CHSCT ou des instances qui en tiennent lieu ;
- des délégués du personnel ;
- du médecin du travail.
  Article R. 4121-4 du Code du travail

Un avis indiquant les modalités d'accès des travailleurs au document unique doit être affiché dans l'entreprise aux endroits facilement accessibles par les salariés. Si l'entreprise possède un règlement intérieur, l'avis doit figurer à côté du règlement intérieur.

Article R. 4121-4 dernier alinéa du Code du travail.

Les modalités d'accès des travailleurs au document unique doivent être affichées et aisément accessibles dans les lieux de travail.

https://www.entreprises.cci-paris-idf.fr

Base Nationale des Sujets d'examen professionnel

ANNEXE 7 : Mise en place du document unique (extrait)

MÉTHODE

Faire l'inventaire *des unités de travail dans l'entreprise (postes, familles de postes, métiers ou lieux de travail...).*

Identifier *les situations dangereuses liées à chaque unité de travail.*

Estimer *pour chaque situation dangereuse :*

La gravité des dommages potentiels

1. Faible	Accident ou maladie sans arrêt de travail
2. Moyenne	Accident ou maladie avec arrêt de travail
3. Grave	Accident ou maladie avec incapacité permanente partielle
4. Très grave	Accident ou maladie mortel

La fréquence d'exposition des salariés aux dangers

1. Faible	Exposition de l'ordre de une fois par an
2. Moyenne	Exposition de l'ordre de une fois par mois
3. Fréquente	Exposition de l'ordre de une fois par semaine
4. Très fréquente	Exposition quotidienne ou permanente

Hiérarchiser *les risques pour déterminer les priorités du plan d'actions :*



Remarques

Pour démarrer votre réflexion, vous pouvez examiner les maladies, accidents et incidents survenus dans votre entreprise. Les échelles de gravité et de fréquence sont données à titre indicatif et peuvent être adaptées en fonction de l'activité et de la taille de l'entreprise. À titre d'exemple, une grille d'évaluation renseignée est proposée. Vous pouvez vous inspirer de cet exemple pour rédiger votre document unique.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

UNPPD– Guide d'évaluation des risques

<u>ANNEXE 8</u> : Entretien annuel d'évaluation du salarié

Vous souhaitez mettre en place dans votre entreprise un entretien annuel d'évaluation pour chacun de vos salariés. Voici quelques pistes de réflexion…

Étape 1 : Mettre en place l'entretien

Vous pouvez décider seul de la mise en place de ce principe d'évaluation annuelle. Toutefois, vous devez, avant la tenue de ces entretiens, informer tous vos salariés de la mise en place de cet entretien ainsi que des outils nécessaires à l'évaluation (critères de notation, grille d'évaluation, etc.). Vous en informerez également les représentants du personnel.

L'entretien d'évaluation doit vous permettre d'apprécier les performances individuelles de votre salarié sur l'année écoulée. D'après ce bilan, vous définirez des objectifs pour l'année à venir afin de développer ses performances et sa motivation. Pour votre salarié, il s'agit de savoir clairement ce que l'entreprise attend de lui, connaître ses missions, domaines de responsabilités et objectifs à atteindre. […]

Un entretien d'évaluation comporte trois phases qui méritent chacune d'être réalisées avec soin.

Étape 2 : Préparer l'entretien

Bien préparer cet entretien annuel vous permettra de mieux faire passer vos objectifs et de visualiser plus facilement les compétences de chacun, dans un but éventuel de la gestion prévisionnelle des emplois et carrières au sein de votre entreprise.

Aussi, l'entretien doit se préparer sur une année entière et non sur les quelques jours qui le précèdent. Il convient donc d'éviter de se focaliser sur une erreur commise par le salarié la semaine précédente. De même, si un système de notation a été mis en place, ces résultats doivent vous aider à détecter les forces et les faiblesses de votre salarié, et non à le sanctionner. Le manager doit parvenir à définir l'essentiel de ce qu'il souhaite dire à son collaborateur et fonder son évaluation sur des faits précis. […]

Il convient donc d'établir un document de préparation, comportant normalement les éléments suivants :

- définition de la réalité du poste occupé ;
- liste de ce que le collaborateur a réussi durant l'année et les qualités qu'il a mises en œuvre pour y parvenir ;
- liste des sources de mécontentements et des situations qui posent problème.

Il est extrêmement important que le salarié prépare également son entretien. On peut l'y aider en lui donnant une liste de questions ouvertes qui serviront de base de discussion : ressenti sur le poste, difficultés rencontrées, souhaits d'évolution des fonctions, etc.

Étape 3 : Favoriser le bon déroulement de l'entretien

Il est préférable que l'entretien annuel soit animé par le supérieur direct du salarié. Si c'est un autre responsable (qui n'a pas un contact direct avec le salarié) qui s'en charge, vous déresponsabilisez et décrédibilisez le supérieur direct du salarié. C'est lui qui dirige au quotidien le salarié, qui le connaît le mieux et sait exactement quel travail il doit accomplir. Il suffit de le former et de le mettre en garde contre les risques de « copinage ». Il doit également détenir l'autorité nécessaire afin de mener à bien cet entretien.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

Vous pouvez commencer l'entretien en évoquant la réalité quotidienne du poste tenu par le salarié et en le laissant s'exprimer sur le sujet (vous pouvez l'aider en sortant la fiche de poste et analyser la réalité au regard de ce qui était prévu initialement). Ceci permet en général de lancer la discussion et d'instaurer un climat de confiance. Vous pouvez ainsi voir si le salarié a bien compris ce que l'entreprise attendait de lui.

Il est ensuite important de faire un bilan du travail accompli :

- succès : pour analyser les compétences que le salarié a mises en œuvre, vous pouvez lui demander ce qui se passe bien dans son travail et les raisons des réussites professionnelles accomplies. En l'aidant à les déterminer, vous permettez au salarié de systématiser les réussites. Il est toujours plus simple pour un manager de faire progresser un salarié sur ses points forts que de combler ses lacunes ;
- échecs : vous ne devez pas hésiter à dire ce qui ne va pas. La démarche doit rester constructive, car elle doit permettre au salarié de progresser. Il ne s'agit pas d'un entretien disciplinaire. Évoquer les difficultés permet de faire réfléchir le salarié à l'évolution de son poste et de ses fonctions ;
- synthèse : dans un dernier temps, vous devez être capable de synthétiser ce qui a été dit et de formuler les objectifs à atteindre (aussi bien en termes de performance, que de comportement, d'intégration à l'équipe…). Il est préférable de se limiter à un ou deux axes d'amélioration pour obtenir des résultats.

Étape 4 : Mettre en place un suivi de l'entretien d'évaluation

Le manager qui a réalisé l'entretien a accompli un acte de management. Il est donc essentiel que son propre supérieur hiérarchique (vous, si tel est le cas) l'évalue à son tour sur la manière dont il s'acquitte de la réalisation des entretiens :

- prenez le temps d'étudier les fiches d'évaluation pour en tirer d'éventuelles conséquences en termes de proposition de modification du contrat de travail (fonctions, rémunération...) ;
- étudiez les nécessités de formation des collaborateurs qui ressortent des synthèses d'entretien d'évaluation ;
- gardez à l'esprit qu'un suivi périodique est indispensable pour évaluer l'avancée des objectifs qui ont été ciblés durant l'entretien annuel.

Cette démarche de suivi montrera toute l'importance que vous donnez à l'entretien annuel d'évaluation et en fera un véritable outil d'évolution de l'entreprise et de ses salariés.

Publié le 08/12/2015 par la rédaction des Edition Tissot www.tissot.fr

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

<u>ANNEXE 9</u> : Résultats de l'enquête de satisfaction de mai 2018

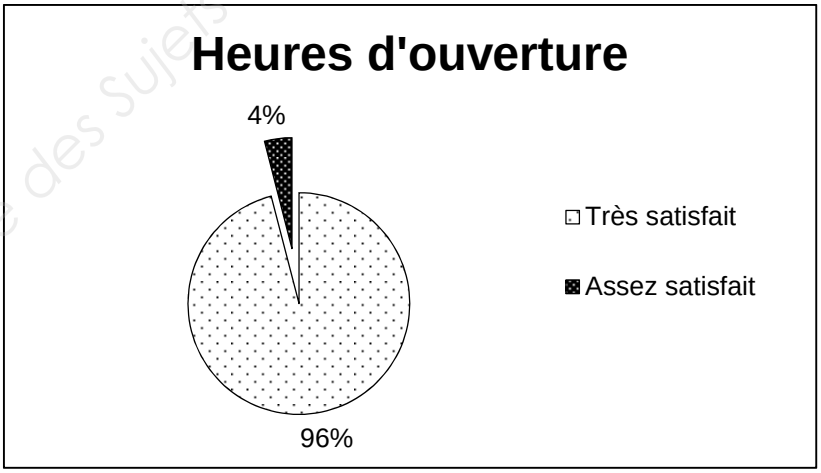
Question 1 : Êtes-vous satisfait de l'accueil du laboratoire ?

Appréciations	%
Très satisfait	72 %
Satisfait	24 %
Non satisfait	4 %

Question 2 : Quelle évaluation faites-vous de la qualité de nos prothèses ?

Appréciations	%
Très satisfaisant	72 %
Satisfaisant	8 %
Insuffisant	12 %
Très insuffisant	8 %

Question 3 : Êtes-vous satisfait des heures d'ouverture du laboratoire ?



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Question 4 : Que pensez-vous des délais de fabrication ?

Appréciations	**%**
Très satisfaisant	80 %
Satisfaisant	12 %
Insuffisant	4 %
Très insuffisant	4 %

Question 5 : Quelles améliorations devrions-nous apporter ?

Améliorations à apporter	**%**
Communication	20 %
Information produits	12 %
Aucune	68 %

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 10 : Plaquette commerciale

Les éléments cochés ont été retenus.

Nombre de pages

☐ Plaquette **1 volet**, format 21 x 29,7 cm, en recto/verso donc 2 pages de contenu.



☒ Plaquette **2 volets**, format 21 x 29,7 cm, en recto/verso donc 4 pages de contenu (style dossier).



Effet du papier

☐ Papier classique effet mat

☒ Papier glacé, effet brillant

☐ Papier granulé, effet faire-part

Grammage du papier (plus le grammage est élevé plus le papier est épais)

☐ 80 g/m² (stickers autocollant papier, papier à lettre)

☐ 100 g/m² (affiches, prospectus, sets de table)

☐ 110 g/m² (flyers, dépliants, affiches, plaquettes commerciales pour une impression économique)

☒ 200 g/m² (flyers, dépliants, plaquettes commerciales, brochures, catalogues)

Divers

☒ Insertion de photos / Insertion de schémas

☐ Impression en noir et blanc

☒ Impression en couleur

☒ Aide à la création numérique des 4 pages (rédaction du contenu grâce à nos équipes spécialisées et mise en forme à l'aide d'un logiciel fourni)

☒ Version numérique de la plaquette en format PDF sur clé USB

Mise Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE A (à rendre avec la copie)

Intitulé	Montant	Signification des indicateurs	Justification du montant par le calcul
Ressources stables 2017	347 850		
FRNG 2017	61 800		
BFR 2017	77 050		
Trésorerie nette	- 15 250		1ère méthode : 2ème méthode :

ANNEXE B (à rendre avec la copie)

Soldes	2016	2017	Variation	Favorable ?	
FRNG	46 800	61 800		☐ Oui	☐ Non
BFR	35 750	77 050		☐ Oui	☐ Non
Trésorerie nette	11 050	-15 250		☐ Oui	☐ Non
Délai de règlement clients en jours	26	32		☐ Oui	☐ Non

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

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.