

SESSION 2011

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
ASSISTANT DE MANAGER**

**E5 – DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET
PROPOSITION DE SOLUTIONS**

**Durée : 4 heures
Coefficient : 4**

**Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.**

**Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1 à 12.
(sans compter la page de garde)**

Code sujet : AMDOPS

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE MANAGER**

**ÉPREUVE E5
Diagnostic Opérationnel et Propositions de Solutions
Session 2011**

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

*Matériel autorisé : calculatrice conformément à la circulaire n° 99-186 du 16/11/1999.
Tout autre matériel est interdit.
Toute documentation est interdite.*

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.

Page de garde	p. 1
Présentation du sujet	p. 2-4

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de structure de Saint-Grégoire (extrait).....	p. 5
Annexe 2 : Pratiques actuelles d'archivage	p. 6-7
Annexe 3 : Informations transmises par Monsieur DIAZ, contrôleur de gestion.....	p. 8
Annexe 4 : Intérêt de la dématérialisation des documents.....	p. 8
Annexe 5 : L'externalisation de la gestion des archives.....	p. 9-10
Annexe 6 : Extrait du site GEST'ARCHIVES	p. 11
Annexe 7 : Pratiques de gestion et d'archivage des courriels.....	p. 12

BARÈME

<u>Première partie :</u> 1. Diagnostic opérationnel 2. Proposition de solutions	50 points
<u>Deuxième partie :</u> 3. Suivi et organisation de la décision	30 points

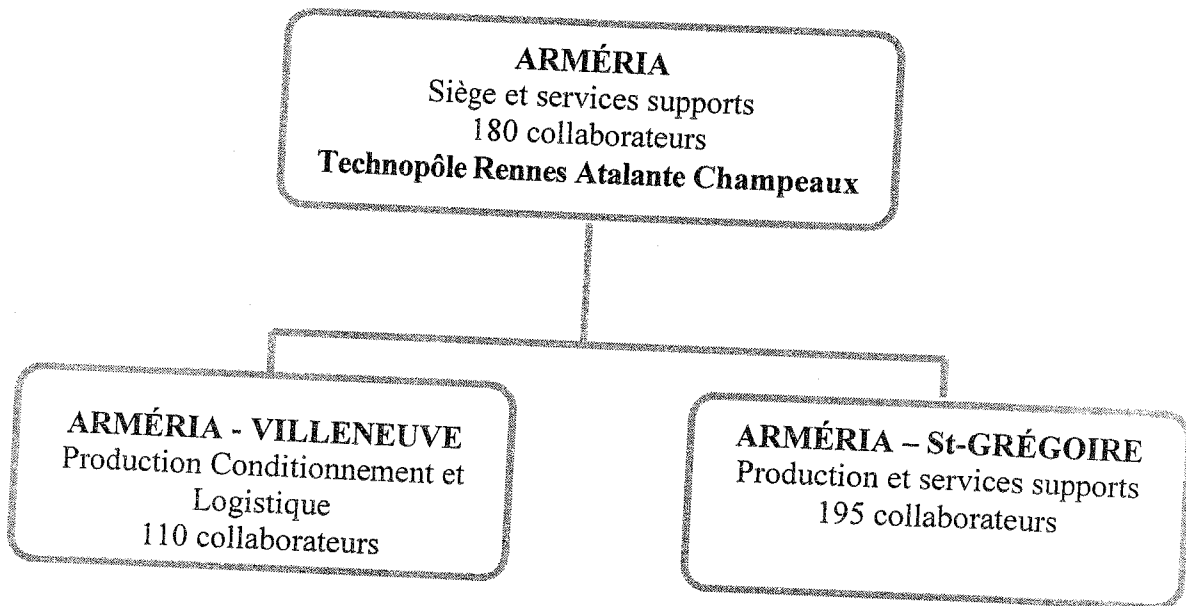
NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.

ARMÉRIA

La société ARMÉRIA exerce son activité dans le secteur agroalimentaire en région rennaise.

Elle fabrique et commercialise, en France et en Europe, des produits à destination du grand public sous plusieurs marques. Créée il y a 50 ans, l'entreprise occupe aujourd'hui une position de leader sur son marché. Pour garder sa position dominante, elle a toujours misé sur l'innovation "produit" qui lui permet de s'adapter en permanence aux attentes des consommateurs.

Aujourd'hui, l'entreprise compte 485 collaborateurs répartis entre le siège et 2 unités de production.



Pour optimiser l'occupation des locaux et réduire les coûts fonciers, l'équipe de direction a décidé de regrouper les 2 unités de production sur un site unique, celui de Saint-Grégoire. Le déménagement est prévu pour septembre 2011. Afin de mieux positionner le centre de décision et faciliter les fréquents déplacements de nombreux responsables, le siège reste sur le technopôle agroalimentaire « Rennes Atalante Champeaux », à proximité de l'aéroport, des grands axes routiers et ferroviaires.

Les dirigeants d'ARMÉRIA ont toujours misé sur le capital humain et considèrent celui-ci comme un facteur important de réussite.

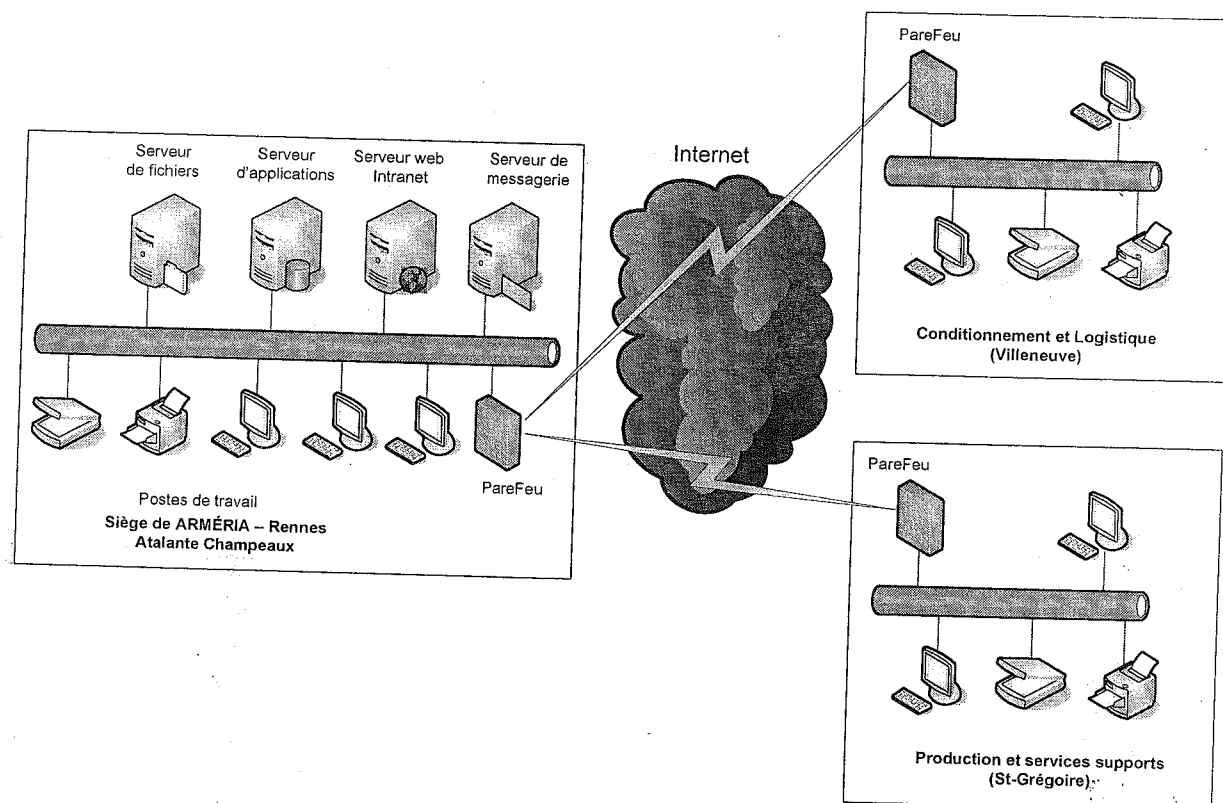
Le travail d'équipe a toujours été encouragé. Cependant, le projet de regroupement des entités a permis de constater que les méthodes de travail sont différentes d'une unité à l'autre.

Sachant que le déménagement prévu en septembre met en évidence le problème de l'harmonisation des procédures au sein des différentes entités, les managers ont demandé aux assistant(e)s des trois unités de consacrer une réunion aux méthodes d'archivage de la société. Cette réunion s'est tenue le 5 janvier 2011.

(annexe 2)

Le système d'information

Les unités de l'entreprise communiquent grâce à un Réseau Privé Virtuel (en anglais VPN : Virtual Private Network). Ce réseau utilise Internet, il est sécurisé par un système d'authentification forte et un cryptage des données avant leur transit. Le service informatique gère les droits d'accès.



L'intranet a permis la création de forums de discussions spécialement réservés aux assistant(e)s. Sur ces espaces partagés, ils/elles peuvent échanger sur leurs pratiques professionnelles, exposer des problèmes à résoudre et mutualiser les solutions. Ceci a contribué à enrichir leurs méthodes de travail. Les assistant(e)s tiennent régulièrement les managers informés des travaux du forum et de nombreuses propositions qui en résultent ont déjà été validées et mises en œuvre.

Michel NOIRET, manager (unité de Saint-Grégoire)

La stratégie de l'unité est définie par le directeur Michel NOIRET, épaulé par l'équipe de direction composée des responsables des services (*annexe 1*). Les décisions concernent les orientations générales, les moyens financiers, matériels et humains à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.

Michel NOIRET délègue facilement, apprécie les initiatives et les propositions argumentées, consulte ses collaborateurs et sait tenir compte de leurs avis pour les décisions importantes.

Il vous fait totalement confiance. Il apprécie particulièrement votre adaptabilité et votre sens de l'organisation.

L'assistant

Vous êtes Camille JOUVE, vous avez été embauché(e) au cours de l'année 2008 pour assister le directeur de Saint-Grégoire, Michel NOIRET.

Vos missions impliquent notamment la prise en charge de :

- la communication interne et externe ;
- la préparation des dossiers d'aide à la décision ;
- la gestion documentaire ;
- l'assistance pour l'utilisation des outils informatiques qui favorisent l'intelligence collective (communication, collaboration et partage de la connaissance) ;
- l'harmonisation des procédures des services.

Vous avez participé à la réunion des assistant(e)s du 5 janvier 2011 à l'issue de laquelle vous avez proposé à votre manager, qui l'a accepté, de travailler à l'amélioration et à l'harmonisation des pratiques de gestion des courriels.

Vous avez assisté au forum des assistants du 9 mars 2011, qui vous a permis de recenser les pratiques actuelles en matière d'archivage dans les différents sites.

Vous avez réuni un ensemble d'informations collectées :

- par vos collègues, sur les pratiques d'archivage dans les trois sites (*annexe 2*) ;
- auprès du contrôleur de gestion sur les coûts du système actuel d'archivage au sein de l'entreprise (*annexe 3*) ;
- auprès d'une collègue d'une autre entreprise qui pratique déjà la GED (*annexe 4*) ;
- par vous-même, sur l'externalisation de l'archivage physique (*annexes 5 et 6*), et sur la pratique de gestion des courriels (*annexe 7*).

Première partie : Diagnostic et proposition de solutions

Présentez, dans une note ou un rapport de deux pages environ accompagné, en annexes, des outils d'analyse que vous jugerez utiles :

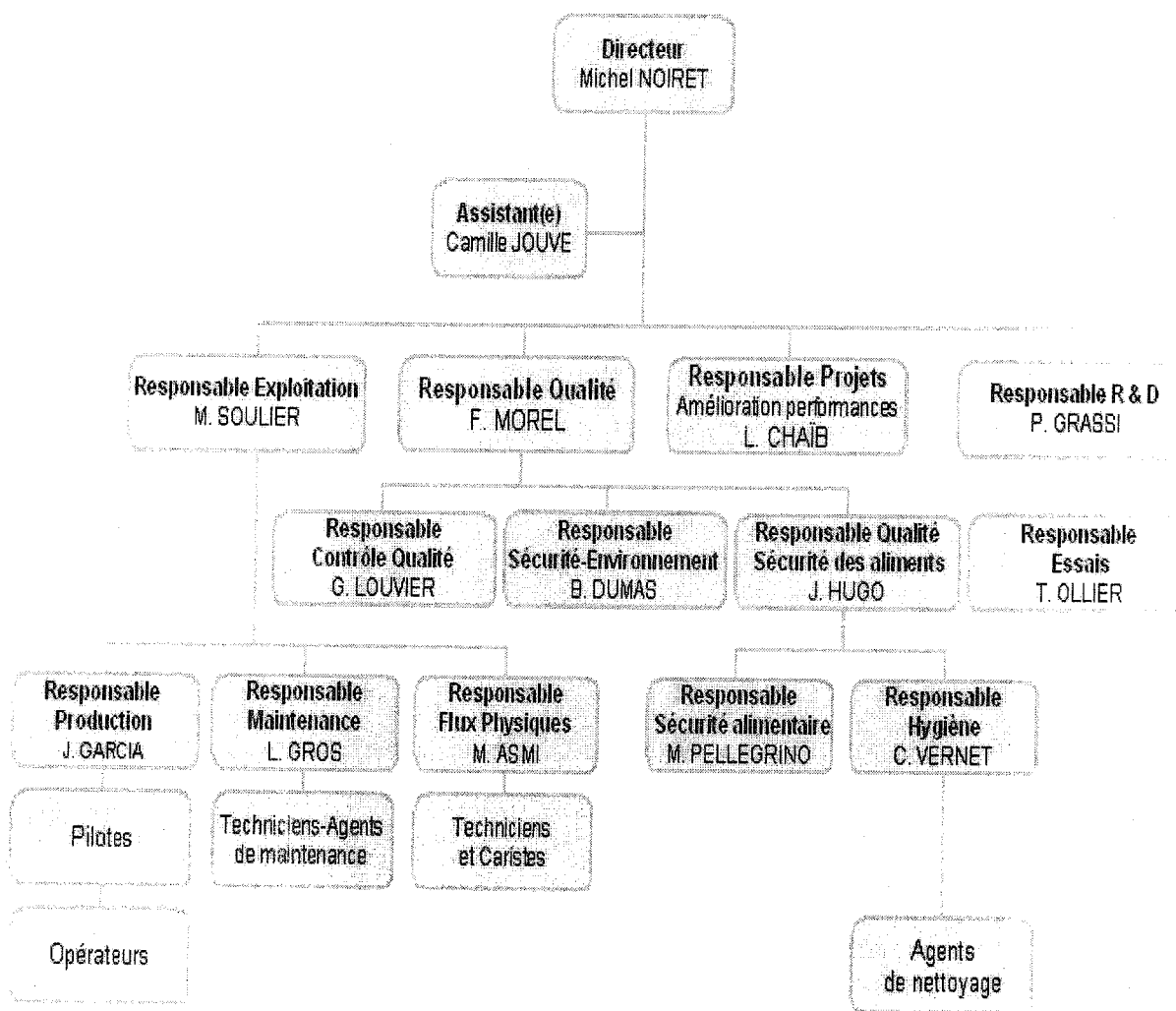
- **votre diagnostic opérationnel** sur les méthodes d'archivage papier et numérique des différents sites,
- **vos propositions de solutions** d'ordre organisationnel, financier, technologique en relation avec votre diagnostic. Vous justifierez vos propositions.

Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision

En attendant de mettre en place certaines des solutions que vous préconisez, Monsieur NOIRET a décidé de vous confier des travaux préparatoires, à savoir :

- concevoir un tableau permettant de comparer les prestataires de gestion des archives à partir de critères pertinents (*annexes 5 et 6*),
- créer une grille d'analyse des pratiques de gestion des courriels (*annexe 7*), afin de dégager des pistes d'amélioration et des besoins de formation des assistant(e)s.

Annexe 1 - Organigramme de structure SAINT-GRÉGOIRE - janvier 2011



Mesdames KADOULI et GARCIA ont collecté des informations sur les pratiques d'archivage au siège et dans les deux unités de production.

Note de Salima KADOULI (assistante au siège)

Les méthodes d'archivage du siège social

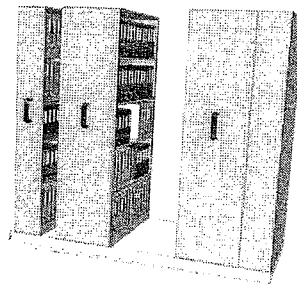
Documents papier : plan d'archivage des services conforme à la codification commune à toutes les unités.

Matériel utilisé : armoires mobiles (gain de place important, permettent de garder à portée de main les documents courants, les dossiers en cours, ainsi que les dossiers clôturés l'année précédente). Pour la migration vers le local à archives (dossiers clôturés depuis plus d'un an) : boîtes à archives de taille variable selon le volume.

Certains utilisent des conteneurs. A noter : certains conteneurs ne sont pas utilisés au maximum de leur capacité à cause des tailles différentes des boîtes à archives, volume de papier moins important qu'avant mais on est loin du "zéro papier".

Les documents sont stockés sur des rayonnages : 250 mètres linéaires, 15 opérations annuelles d'archivage et 40 opérations de recherche et reclassement.

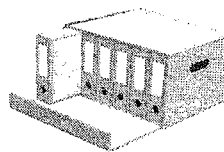
Code Unité	<input type="text"/>	Code Service	<input type="text"/>
Année	<input type="text"/>	Boîte n°	<input type="text"/>
Contenu			
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>			
Date de destruction			
A conserver sans limitation de durée <input type="checkbox"/>			



Armoires mobiles



Conteneur
ouverture sur le dessus



Conteneur
ouverture frontale

Étiquette boîte à archives (7 cm x 20 cm)

Le local à archives (60 m²) est situé au premier étage, fermé (clé électronique permettant de savoir qui a accédé aux archives et quand, délivrée aux seules personnes habilitées), et protégé par un dispositif anti-incendie. Hygrométrie contrôlée. Monte-charge à proximité. Destruction des documents périmés ou à ne pas conserver effectuée avant le déménagement.

Conteneurs faciles à identifier : numéros des boîtes, dates, types de documents et date de destruction indiquée en façade. Prélèvement facile dans les conteneurs à ouverture frontale, difficile pour ceux à ouverture sur le dessus (2 personnes nécessaires).

Participation à la politique de collecte des papiers de bureau organisée sur le technopôle. Abonnement au service "enlèvement et destruction d'archives". Destruction et recyclage obéissent à des règles strictes (locaux sécurisés ; vidéo et certificat de destruction remis).

Documents numériques : Pas de réel archivage. Grande variété : créés et reçus (photos, vidéos, courriels, documents issus des différentes applications...). Stockage au format natif sur l'espace serveur mais aussi sur CD-ROM, CD-RW ou DVD, notamment pour les photos et vidéos (rangement dans les tiroirs des bureaux, pas de copie). Plus aucune disquette. A noter : peu de collègues sont conscients des risques liés à la conservation des documents au format natif.

Réception et envoi de très nombreux courriels avec pièces jointes.

Annexe 2 (suite)

Note de Anita GARCIA (assistante à l'unité de Villeneuve)

Unité de production de VILLENEUVE et de SAINT GREGOIRE

Documents papier : tous les employés disposent d'un plan d'archivage.

- On apure les archives une fois par an, en général en début d'année. Les assistants ont un mois pour effectuer ce travail. Les documents non conservés sont jetés dans des corbeilles à papier, ils sont ensuite regroupés et incinérés par une personne chargée de l'entretien.
- Les documents sont stockés sur des rayonnages dans 2 locaux : un pour Saint-Grégoire, un pour Villeneuve : 480 mètres linéaires, 50 opérations annuelles d'archivage et 72 opérations de recherche et reclassement.

Constats :

- Certaines étiquettes ne sont pas remplies scrupuleusement : date de destruction, codes...
- Boîtes trop remplies ou déchirées.
- Pas de protection particulière pour les documents sensibles.
- Détérioration due aux infiltrations lors de la tempête de 2000.
- Pas de traçabilité lors des recherches : rien n'est prévu pour enregistrer le nom de la personne qui formule une demande de recherche, celle qui l'effectue et quand. On ne sait pas non plus si le document recherché réintègre sa boîte à archives.
- Etiquettes parfois difficiles à lire – moisissures.
- Fonds non apuré depuis 5 ans, faute de temps.
- Aucune instruction sur l'importance patrimoniale de certains documents n'a été diffusée.
- Certains dossiers comportent des documents qui n'auraient pas dû être archivés.
- Local d'archives situé au sous-sol (humidité), fermé à clé (à emprunter à l'accueil, pas d'enregistrement des accès).
- Création (il y a 2 ans) d'une liste tenue sur ordinateur pour situer précisément les documents car certaines recherches avaient été infructueuses (documents empruntés et non reclassés ? documents mal classés ?).
- Documents confidentiels : conteneurs sécurisés.

Documents numériques :

Tout le monde produit ou reçoit des documents numériques (environ une vingtaine de documents par jour et par personne). Les documents sont souvent imprimés et classés (coexistence avec l'exemplaire numérique). On trouve des documents de tout type : courriels, vidéos et photos prises lors des manifestations, de visites d'usine... lettres, tableaux, plans, diaporamas, catalogues... Les fichiers sont conservés au format natif, ce qui peut les rendre inexploitable dans quelques années.

Le stockage se fait sur serveur et parfois sur disques optiques. Il n'existe pas toujours de copies des disques optiques. On a encore trouvé des disquettes dans certains tiroirs alors qu'il n'y a plus un seul poste équipé de lecteur.

Aucune politique d'archivage n'a été définie et chacun agit à sa guise. Ce qui peut entraîner des difficultés à produire des éléments de preuve lors d'un contentieux.

Annexe 3 – Informations transmises par Monsieur DIAZ, contrôleur de gestion

Document 1 : Coûts du système actuel d'archivage au sein de l'entreprise.

ARCHIVES DEFINITIVES	Siège	Unités de production
Recherches dans les archives définitives	637 €	1 415 €
Versement aux archives	1 061 €	1 528 €
Destruction	85 €	213 €
Autres coûts annuels (destruction, agencement, locaux)	13 375 €	8 210 €
Fournitures (palettes, boîtes à archives, conteneurs)	340 €	1 454 €
Coût total des archives définitives	15 498 €	12 820 €

ARCHIVES COURANTES ET INTERMEDIAIRES	Siège	Unités de production
Coût total des archives courantes et intermédiaires	41 339 €	62 559 €

TOTAL GENERAL	56 837 €	75 379 €
----------------------	-----------------	-----------------

Annexe 4 – Intérêt de la dématérialisation des documents
(Témoignage d'une assistante d'une autre société)

"Avec la GED, on a gagné du confort et du temps, pour la recherche comme pour la transmission des archives courantes et intermédiaires. On mutualise davantage ; on évite la multiplication des copies ; le partage est plus facile ; on a gagné beaucoup de place. Il a fallu acquérir un matériel de numérisation performant avec indexation automatique, nos scanners basiques nous auraient fait perdre trop de temps. Les documents fréquemment consultés ne sont plus abîmés. Les navettes entre les services pour la transmission des documents sont devenues inutiles. Si on a besoin de faire une copie, c'est plus facile. C'est sûr, c'est un changement important dans nos habitudes mais une formation nous a bien aidés. La GED nous a permis des économies à hauteur de 80%."

Annexe 5 - L'externalisation de la gestion des archives

Archimag - mars 2009 – Bruno Texier


Document 1 : Sélectionner un prestataire en archivage physique


Les entreprises françaises ne sont encore que 20% à externaliser la gestion de leurs archives. Cette activité en plein essor repose sur des pratiques rigoureuses de confidentialité et de sécurité.

(...)L'environnement juridique joue en faveur de l'externalisation de l'archivage physique : loi Sarbanes-Oxley en 2002, loi sur la sécurité financière en 2003, accords Bâle II sur les établissements bancaires en 2004... Autant d'obligations légales auxquelles s'ajoute le prix du mètre carré, prohibitif dans certains quartiers, qui rend très onéreux l'archivage dans les locaux de l'entreprise. L'ensemble de ces facteurs pousse de nombreux entrepreneurs à externaliser la gestion de leurs archives auprès de spécialistes. (...)

Pour répondre aux besoins des organisations, les prestataires en archivage physique proposent des dépôts de plus en plus volumineux et multiplient l'installation d'infrastructures aux quatre coins de la France. Cette dissémination permet aux clients d'accéder à leurs dossiers en un temps toujours plus réduit. Cet accès sera d'autant plus rapide que les archives seront entreposées sur un site proche de l'activité de l'entreprise. En cas d'éloignement, les prestataires proposent de communiquer les documents par courriel, par télécopie ou par injection dans le système d'information du client. Les délais de communication sont évidemment plus longs lorsqu'il s'agit d'une livraison physique – 12 heures ou 24 heures, selon l'éloignement du point de livraison. Ils se réduisent à quelques heures dans le cas d'une restitution par voie numérique. Lors de l'établissement d'un contrat entre un client et un prestataire, il convient également de préciser le coût de la communication des documents. Selon le rythme des demandes et leur volume, il peut être plus intéressant d'opter pour un forfait, dans le cas de communications fréquentes, plutôt que pour la facturation au nombre de restitutions.

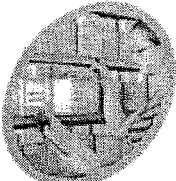
Document 2 : AZ services, prestataire de gestion des archives, représentatif en terme de services et coûts pratiqués.


<ul style="list-style-type: none">• 7.65 € le mètre linéaire loué
<ul style="list-style-type: none">• Premier inventaire, enlèvement à 15,25 € le mètre linéaire, amorti sur 10 ans
<ul style="list-style-type: none">• Opération annuelle d'archivage<ul style="list-style-type: none">○ Enlèvement○ Classement○ Destruction certifiée○ Mise à jour inventaire à 19,82 € l'opération
<ul style="list-style-type: none">• Opération de recherche, reclassement et transport compris• 15,25 € par opération

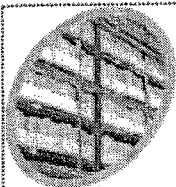


Intégrateur de solutions d'Archivage Physique et Numérique

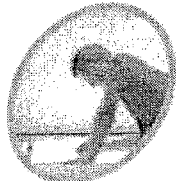
[Accueil](#) [Notre Société](#) [Démarche Qualité](#) [Nos Garanties](#) [Sites de Conservation](#) [Nos Références](#) [Espace Client](#)



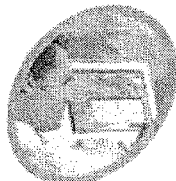
Ingénierie
Conseil



Externalisation



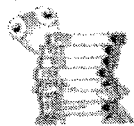
Dématérialisation



Logiciels

Contactez-nous

Pourquoi externaliser la gestion de vos archives ?



Vous manquez de place dans votre salle d'archives ?

- Libérez de la place en confiant vos archives anciennes.

Votre salle d'archives actuelle n'est pas aux normes ? (détection incendie, accès non sécurisé, taux d'humidité important, ...)

- Gagnez en qualité et sécurité dans la conservation de vos documents.

Vous manquez de place dans les bureaux ?

- Videz votre local d'archives et transformez-le en bureau.
- **Faites des économies, 1m³ externalisé c'est jusqu'à 6 fois moins cher que dans vos bureaux !**

Vous perdez du temps à chercher vos documents archivés ?
Vous perdez des archives ou êtes dans l'incapacité à les retrouver ?

- Faites confiance à un **spécialiste reconnu dans la traçabilité**, consultez à l'écran l'ensemble de vos archives.

Vos volumes d'archives grossissent sans maîtrise ?
Des archives ont été détruites sans contrôle ?

- Optimisez la gestion de vos éliminations, réduisez vos volumes et sécurisez cette étape irréversible.

GEST'ARCHIVES

➤➤➤ GESTION D'ARCHIVES PHYSIQUES

Prise en charge du fonds

Notre personnel spécialisé effectue la mise en conteneurs et la codification anonyme. Le transport est effectué par nos soins, dans des véhicules anonymes.

Sécurisation et stockage

Nous ne faisons pas appel à des sociétés sous-traitantes. Nos locaux sont certifiés ISO 9001 (version 2000). Ils sont placés sous vidéosurveillance et sont dédiés au stockage des archives.

La localisation aléatoire et l'anonymat des conteneurs permettent de garantir la totale confidentialité. Les documents sensibles peuvent faire l'objet de stockage dans des conteneurs scellés ou dans des cellules haute sécurité.

Tous nos locaux sont protégés par des dispositifs anti-intrusion, anti-incendie, reliés 24 h/24 à un centre de télésurveillance. Un système de cloisonnement permet d'éviter une éventuelle propagation du feu. Le système d'extinction incendie est adapté au stockage d'archives. Nos entrepôts sont situés dans des zones non-inondables. Un système de protection garantit la non-prolifération d'insectes, de nuisibles et de microorganismes.

Consultation et restitution d'archives

La demande de recherche peut être effectuée par téléphone, fax, courriel. Seule une personne habilitée peut formuler une demande.

Délais de livraison :

- Livraison physique des documents par nos soins : sous 24 heures ou sous 4 heures selon les souhaits ;
- Communication par fax ou par courriel : sous 1 à 2 heures maximum.

Destruction d'archives

Nous soumettons chaque année une liste de documents à détruire. Aucune destruction n'interviendra sans la validation écrite d'une personne habilitée au sein de l'entreprise cliente. Les conditions et les techniques choisies pour la destruction protègent la confidentialité et assurent la disparition totale des données. Un certificat de destruction est remis après l'opération.

Assurances

Nous avons souscrit les garanties maximum pour dédommager nos clients en cas de sinistre (disparition ou dégradation d'archives, divulgation d'informations confidentielles...).

Notre société

Nos sites

Gestion d'archives
physiques

Numérisation

Conseil et audit

Contact

Annexe 7 : Pratiques de gestion et d'archivage des courriels

(Extraits des discussions menées sur le forum des assistants et lors de la réunion du 05/01/2011)

Muriel

- Je sais que certains trient et détruisent les messages en fonction de critères, mais moi je n'ai pas le temps de faire ça, je les conserve tous, et je garde tout : date, en-tête avec expéditeur et destinataire, corps, pièces jointes... ça me paraît important en cas de litige.
- Je pense, que pour retrouver des messages, les noms des destinataires, des expéditeurs ou la date suffisent, mais quelquefois, je cherche longtemps.
- Quand j'ai trop de messages, j'en supprime un peu, j'en archive un peu, Il me semble que je suis la mieux placée pour savoir si j'archive ou non.

Hayat

- Moi, parfois, j'utilise des mots-clefs pour mieux rechercher et retrouver.
- J'utilise le serveur comme support de stockage, et j'ai essayé de structurer un peu en créant des dossiers. Comme une copie de sauvegarde est faite tous les jours, je ne me fais pas de souci.
- Je me rends compte que je n'archive pas, je stocke, c'est tout ! C'est quoi, cette corbeille "archive" ?

Andréa

- Moi aussi, je garde tout, mais, de temps en temps, je consacre du temps au nettoyage et au classement des anciens messages et pièces jointes
- Comme je ne veux pas tout garder sur mon poste, je sauvegarde sur des CD Rom, que je range dans le tiroir de mon bureau, vous croyez qu'on peut appeler cela de l'archivage ?
- Mes messages personnels ? Je ne leur applique pas un traitement particulier...

Julie

- Je sais que le serveur de messagerie ne garde pas les messages indéfiniment, mais, je ne me souviens plus combien de temps....
- Quand le courriel me semble important et s'il est relatif à un dossier existant, je l'archive avec celui-ci. Je fais pareil avec les pièces jointes.
- Je ne garde pas les messages échangés avec les collègues, je ne sais pas si j'ai raison.
- Moi, j'utilise la petite corbeille "archive" car c'est bien commode de tout confier au robot archiveur. J'archive les courriers électroniques échangés avec les clients ou les fournisseurs, ainsi que leurs pièces jointes.