

SESSION 2012

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 13 pages, numérotées de 1 à 13.
(sans compter la page de garde)

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 0 sur 13

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE MANAGER**

**DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS
Session 2012**

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.

<i>DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS</i>

Le sujet comporte 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.

Page de garde p. 1

Présentation du sujet p. 2-6

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de structure d'Hydromel (extrait)	p. 7
Annexe 2 : Entretien du 6 mai 2012 entre Lone Madsen et Camille Duprez	p. 8-9
Annexe 3 : Témoignages informels des salariés du Service Relation Clients	p. 10-11
Annexe 4 : Résultat d'une requête réalisée sur la base de données Personnel	p. 12
Annexe 5 : Consignes données par Lone Madsen à Camille Duprez	p. 13

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, votre copie ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 1 sur 13

Hydromel

Siège social :

**35 rue de la Libération
BP 158
67045 STRASBOURG CEDEX**

Usine de production :

**5 rue de la Commanderie
BP 85
67140 ANDLAU**

L'entreprise

La Société HYDROMEL, spécialiste de l'agro-alimentaire, est leader dans le domaine des alcools légers en France avec 33 % de part de marché. Ses produits sont distribués dans plus de 100 pays étrangers.

Située dans l'Est de la France, l'entreprise compte 1 500 collaborateurs actuellement répartis entre le siège social à Strasbourg et l'usine de production à Andlau, distante de 40 km. De même, les différents services dépendant de la direction des opérations sont implantés sur ces deux sites (*annexe 1*).

Une baisse de la consommation d'alcool léger, un contexte légal difficile et un marché très concurrentiel font que la société Hydromel est confrontée à une baisse régulière de son chiffre d'affaires, de ses marges et de sa compétitivité.

Consciente que, sans mesure préventive, des difficultés économiques sont à prévoir avec des conséquences certaines sur l'emploi. La direction générale a décidé d'opérer une restructuration en profondeur de l'ensemble de ses processus afin de les rationaliser et de les simplifier pour mieux satisfaire les clients à un coût toujours plus bas.

Pour relever ce défi, elle a décidé, dans un premier temps, d'optimiser l'occupation des bâtiments existants en rassemblant tous les services de la direction des opérations sur le site de l'unité de production d'Andlau. Dans un second temps, l'ensemble du siège social y sera également implanté.

Cette réorganisation traduit la volonté :

- de gagner en efficacité dans la gestion des flux (de l'approvisionnement à la livraison client),
- de faciliter et raccourcir le processus de décision (accès plus rapide aux responsables),
- de favoriser les contacts formels et informels entre les collaborateurs en les rassemblant sur un même site.

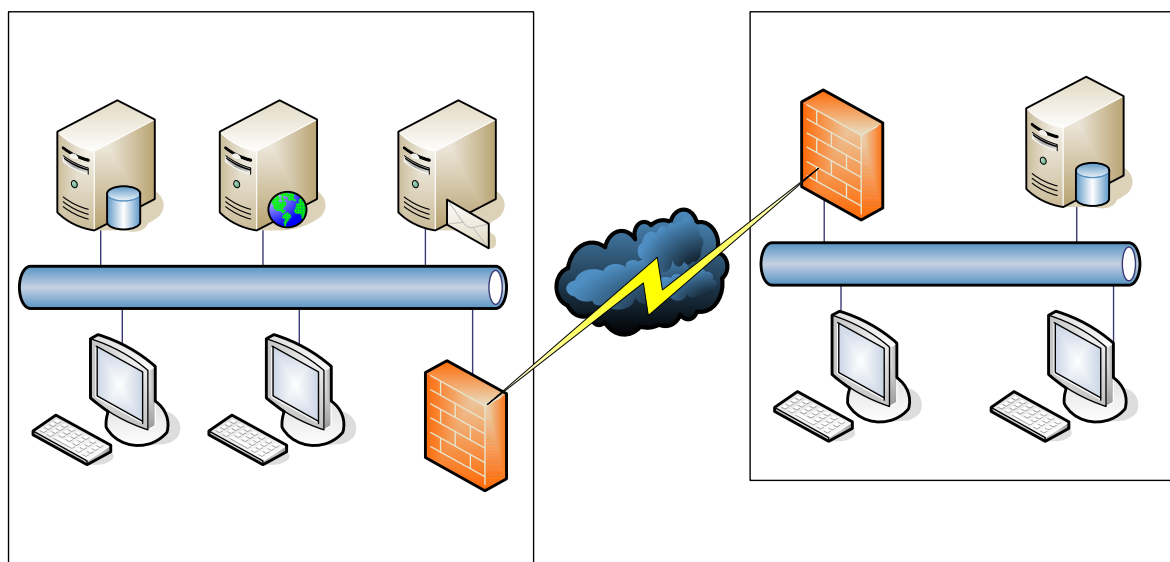
BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 2 sur 13

Le système d'information

Pour assurer la performance collective et le travail en équipe, les collaborateurs disposent d'un réseau local à haut débit. Grâce à ce réseau interne, ils peuvent accéder à un espace de travail collaboratif permettant, entre autres, le partage de fichiers.

Dans un souci de compétitivité et d'amélioration de la relation client, la société Hydromel dispose depuis trois ans d'un progiciel de gestion intégrée SAP qui permet d'automatiser l'ensemble des traitements de la commande à la livraison et de diminuer ainsi la durée du cycle commande/fabrication/livraison. SAP est donc l'outil commun de gestion de toutes les directions et en particulier du service relation clients (SRC).

L'échange de données avec l'ensemble des clients s'effectue entre le serveur d'Hydromel et les serveurs des clients par EDI (Échange de Données Informatisé). En dématérialisant les bons de commande, les fiches d'état de stock et les factures, ce système permet une accélération du cycle des commandes et améliore la qualité de la relation client. Les collaborateurs d'Hydromel utilisent régulièrement les courriels pour communiquer avec leurs clients.



Le transfert du service relation client sur le site d'Andlau va modifier l'environnement de travail des collaborateurs du service. En effet, aujourd'hui à Strasbourg, ils disposent chacun d'un bureau cloisonné équipé des outils usuels de traitement de l'information : un téléphone fixe et un téléphone mobile ainsi qu'un ordinateur doté d'une suite bureautique avec un accès partagé (6 personnes) à une imprimante/fax/photocopieur. Ils vont découvrir à Andlau un espace paysagé sans cloison (« *open space* »), destiné à faciliter la communication interpersonnelle et à favoriser l'efficacité de la prise de décision.

Il est à noter que ce déménagement n'entraînera aucune modification du système d'information. En effet, les outils sont déjà disponibles sur les deux sites et la configuration actuelle du système d'information permet d'éviter toute perturbation occasionnée par le transfert.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 3 sur 13

Le service relation client (SRC) et son transfert

Le SRC assure la gestion de la clientèle, composée exclusivement de professionnels (grande distribution, chaînes hôtelières, ...). À ce titre, il remplit les missions suivantes :

- mise en place des contrats signés par les deux directions commerciales **Grandes et Moyennes Surfaces (GMS)** et **Consommation Hors Domicile (CHD)**,
- suivi de la relation clients de la commande au règlement : établissement de la commande, planification des livraisons par camion entier, facturation, règlement, relances, litiges financiers et logistiques...,
- maintien de contacts permanents avec les responsables financiers des clients (GMS ou CHD) et les divers responsables de la direction des opérations.

La direction générale a décidé qu'au sein de la direction des opérations, le service relation clients (***annexe 1***), actuellement implanté dans son intégralité à Strasbourg, serait le premier service à être transféré sur le site d'Andlau. Cette opération concerne 30 salariés.

La réussite opérationnelle du transfert est essentielle au maintien de la qualité de la relation client et de la cohésion au sein de l'équipe SRC.

Lone Madsen, Manager

Dans l'entreprise depuis dix ans, il a pris la direction du service relation client (SRC) il y a quatre ans, après avoir exercé des responsabilités en production.

Sa connaissance pratique du client en termes financiers (respect des délais de paiement, connaissance des marges commerciales...), logistiques (situation des livraisons, litiges éventuels...) et en matière de degré de satisfaction des prestations fournies, en fait un interlocuteur incontournable vis-à-vis des deux directions commerciales et de la direction administrative et financière.

Hydromel privilégie depuis toujours l'initiative individuelle et l'esprit collectif, justifiant une direction participative par objectifs. La réussite du déménagement du SRC dépend de la motivation, de la mobilisation et de l'investissement de l'ensemble des collaborateurs.

Imprégné de cette culture, Lone Madsen veut être à l'écoute de chacun afin de surmonter les probables résistances au changement tout en veillant à une répartition équitable des efforts demandés. Il travaille en étroite collaboration avec les membres de son service et son assistant(e) en qui il a toute confiance et dont il apprécie le sens de l'initiative.

Conscient des enjeux liés au déménagement de son service, il a hâte de rejoindre le nouveau site.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 4 sur 13

Camille Duprez, Assistant(e)

Depuis 3 ans, vous êtes assistant(e) auprès de Lone Madsen, responsable du SRC. Doté(e) d'un bon relationnel, connu(e) de toutes les autres directions sur les deux sites et bien intégré(e) à l'équipe SRC, vous en connaissez tous les membres.

Vous facilitez au quotidien le travail de votre manager (organisation des réunions, des déplacements, accueil téléphonique, gestion de l'agenda...). Vous avez par ailleurs en charge la mise en forme et la diffusion des informations commerciales, financières et logistiques concernant l'ensemble des clients.

Vous travaillez en étroite collaboration avec l'ensemble des collègues de votre service. Vous assurez la cohésion du groupe en facilitant les échanges et les relations entre ses membres.

Première partie : Diagnostic et propositions de solutions

Lors d'une réunion d'information en octobre 2011, la direction générale a présenté le projet de restructuration à l'ensemble du personnel. Validé en mars 2012, ce projet a retenu le planning suivant pour les différents déménagements :

- le SRC en octobre 2012, avec l'accord de Lone Madsen, pour des raisons commerciales liées au fait que 70 % des ventes annuelles se font entre les mois de mars et d'août,
- le service logistique en novembre 2012,
- et le service planification en janvier 2013.

Le déménagement du SRC doit se réaliser tout en assurant la continuité de ses missions sans perturber les clients et les salariés. Conscient qu'un tel transfert peut provoquer un blocage de la part de son équipe, Lone Madsen souhaite en priorité désamorcer tout risque de conflit.

Pour mobiliser ses collaborateurs, les rassurer sur leurs appréhensions légitimes et trouver les moyens à mettre en œuvre pour assurer le succès du transfert, il souhaite avoir une vision globale des difficultés qu'ils peuvent rencontrer. À cette fin, il vous demande, lors d'un entretien le 6 mai 2012, de cerner ces difficultés (*annexe 2*).

Vous avez entendu des réflexions sur le déménagement de la part de vos collègues du SRC (*annexe 3*). Afin d'obtenir les caractéristiques du personnel concerné, vous avez réalisé une requête sur la base de données des personnels à l'issue de votre entretien avec Lone Madsen. Vous l'avez complétée à l'aide d'informations relatives aux distances kilométriques domicile/lieu de travail (*annexe 4*).

Présentez de manière structurée :

- votre **diagnostic opérationnel** sur l'impact du déménagement auprès des salariés du SRC accompagné des outils d'analyse que vous jugerez utiles ;
- vos **propositions de solutions** d'ordre organisationnel et budgétaire (défraiement des déplacements), en relation avec le diagnostic établi précédemment. Vous justifierez vos propositions.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 5 sur 13

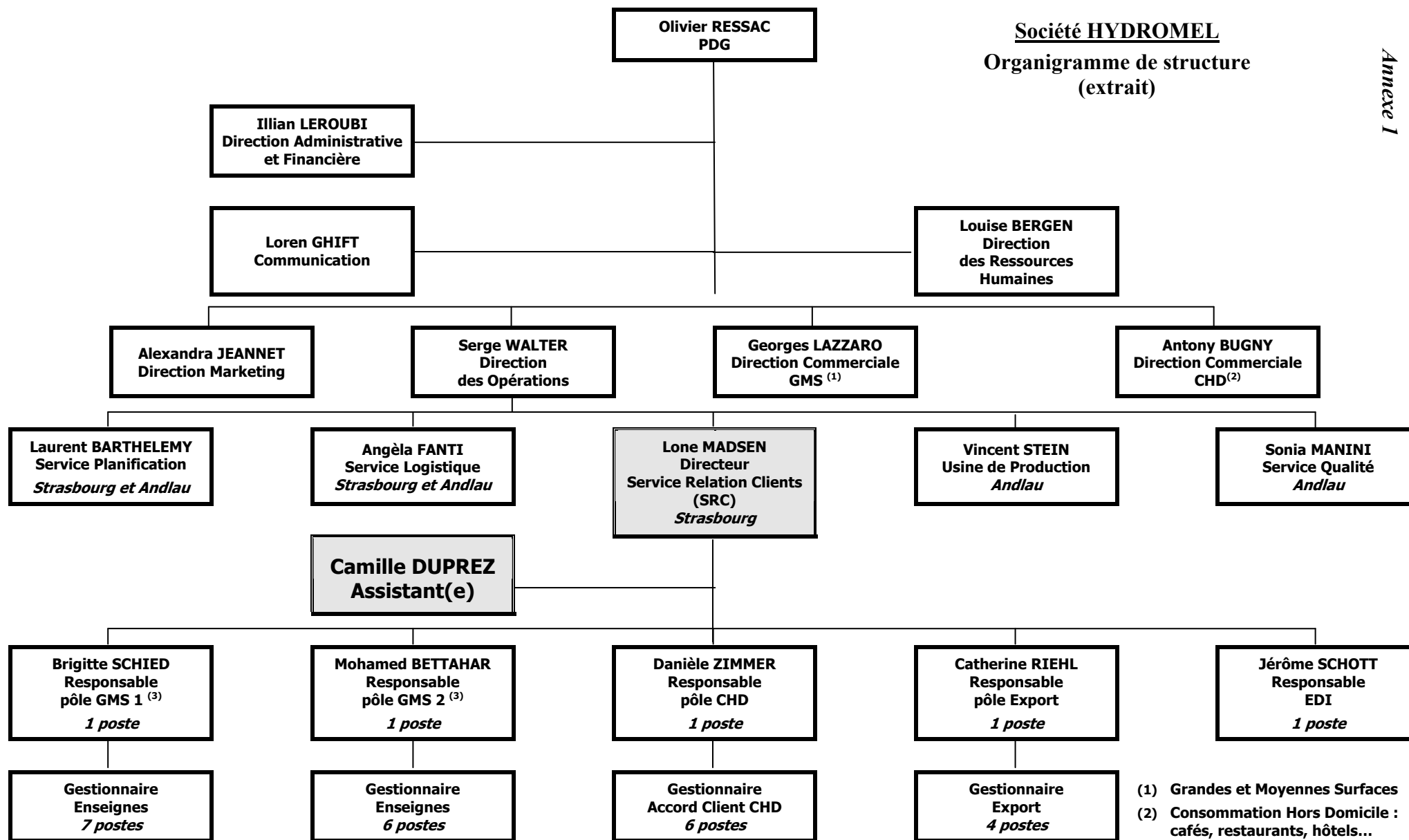
Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision

Lone Madsen se propose de rencontrer les collaborateurs, qui le souhaiteraient, afin de s'entretenir avec eux de l'impact personnel du déménagement et leur proposer ultérieurement des mesures individuelles d'accompagnement. En attendant de mettre en place les diverses solutions que vous préconisez, Lone Madsen vous demande en priorité :

- d'élaborer un **questionnaire** à mettre à disposition de chaque collaborateur afin, d'une part, de lui permettre d'affiner sa vision de ses contraintes personnelles, et d'autre part, le cas échéant, de servir de base de discussion lors de la rencontre avec Lone Madsen.
- de lui proposer un **planning de présence** des collaborateurs du SRC pendant la semaine du déménagement, afin d'assurer une présence téléphonique constante vis-à-vis des clients (*annexe 5*).

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 6 sur 13

Société HYDROMEL
Organigramme de structure
(extrait)



- (1) Grandes et Moyennes Surfaces
(2) Consommation Hors Domicile : cafés, restaurants, hôtels...
(3) GMS 1 et GMS 2 sont issus d'un partage quantitatif de la clientèle

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 7 sur 13

Entretien du 6 mai 2012 entre Lone Madsen et Camille Duprez

Lone Madsen : Vous vous souvenez qu'en octobre 2011, notre direction générale a présenté à l'ensemble des salariés le projet de restructuration, et notamment le déménagement de Strasbourg à Andlau.

La date du déménagement de notre service vient de m'être communiquée. Ce sera la semaine du 8 au 12 octobre 2012.

Depuis l'annonce de ce transfert, je ressens chez les membres de notre équipe un malaise. J'ai vraiment besoin d'y voir clair ! Et vous ? Avez-vous déjà eu certains échos ?

Camille Duprez : (l'air préoccupé) : Oui, de façon informelle..., autour de la machine à café, dans les couloirs... il y a de réelles inquiétudes, des interrogations et des insatisfactions personnelles.

Lone Madsen : Cette situation m'inquiète...

Camille Duprez : Il faut arriver effectivement à bien faire vivre ce déménagement à l'ensemble de l'équipe... Tout le monde devra se mobiliser sans que les clients ne soient pénalisés.

Lone Madsen : Il est donc impératif pour moi, d'être en mesure d'apporter le maximum de réponses aux problèmes rencontrés par les salariés du service et de faire des propositions qui atténuent les craintes, sachant d'ores et déjà qu'aucun licenciement n'est prévu.

Camille Duprez : Qu'attendez-vous de moi ?

Lone Madsen : Pour éviter toute situation conflictuelle et obtenir l'adhésion de tous, j'ai besoin que vous me fassiez un état des lieux précis de la situation.

Pour cela, je dois connaître les difficultés à titres privé et professionnel ainsi que les interrogations en matière d'organisation matérielle du déménagement.

Vous connaissez bien tous les gens du service, vous avez un bon contact. J'aimerais que vous soyez à l'écoute.

Camille Duprez : Oui, je comprends...

Lone Madsen : Faites-moi aussi le maximum de propositions de solutions tant sur le plan organisationnel que budgétaire. Il faut que je traite personnellement toutes les objections possibles, tout en tenant compte de nos impératifs économiques.

Camille Duprez : Dites-moi jusqu'où on peut aller...en particulier pour l'enveloppe budgétaire à prévoir en ce qui concerne l'indemnisation des frais de transport.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 8 sur 13

Lone Madsen : Hydromel a toujours eu le souci du bien-être de son personnel et c'est important. Alors, par exemple, si sur les trente personnes concernées il y en a quelques-uns qui ont des difficultés de déplacement, je trouverai un moyen de les dédommager ; mais évidemment, s'il y en a 30, je ne pourrai pas !

Prenez comme base d'indemnisation 0,32 €/km que nous utilisons habituellement pour le remboursement des frais professionnels, sans oublier nos sept semaines de congés payés et nos cinq jours ouvrés hebdomadaires.

S'il y a d'autres types de demandes, il faut que nous gardions une ouverture. Pas de refus catégorique ! Nous devons nous efforcer d'apporter des solutions à toutes les situations. Et pour ça, la direction générale est prête à y mettre les moyens.

Par exemple, j'ai entendu que certains envisagent de faire eux-mêmes leurs cartons de déménagement. Il n'en est pas question ! J'ai déjà prévu un déménageur.

Il en est de même pour l'open space... Il sera confié à un aménageur d'espaces qui rencontrera chaque salarié pour connaître ses besoins et ses souhaits en matière d'espace de travail.

Faites-moi des propositions sur l'ensemble de ce dossier d'ici la fin du mois.

Camille Duprez : D'accord.

Lone Madsen : Bien entendu, ma porte sera toujours ouverte pour tous les collaborateurs qui voudront me parler de leur situation personnelle, de manière à apporter une réponse adaptée à chaque situation.

Nous devons réussir ! Nous sommes les premiers à déménager. Notre réussite conditionnera celle des déménagements ultérieurs de la planification et de la logistique.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 9 sur 13

Témoignages informels des salariés du SRC

Conversations et remarques entendues par Camille Duprez

Maurice : « Je me demande ce que le patron a derrière la tête... Est-ce qu'il ne va pas en profiter pour en licencier certains ? »

Antoine : « Et après, on sera moins nombreux ! On aura plus de travail avec davantage de clients à gérer. Et si ça se trouve, je vais changer de clients ! »

Maurice : « Je suis d'accord avec toi. Le niveau de service à la clientèle baissera car on les connaîtra moins ».

Antoine : « Qui dit que la Direction n'en profitera pas aussi pour répartir différemment les tâches et moi je n'ai pas envie de faire autre chose que ce que je sais faire... »

Maurice : « De toute façon, si on ne veut pas faire autre chose, on peut refuser. La Direction ne peut pas nous obliger... et sinon on fera grève ! »

« Avec tout ça, notre niveau de service client va baisser.

Ma performance va baisser et comme j'ai une prime sur objectif... elle va baisser aussi !

Je me demande si le patron ne va pas faire exprès de me changer de clients pour que je n'aie pas la prime ! »

Danièle : « Mes enfants vont rester plus longtemps chez la nourrice ! Qui va me payer le temps supplémentaire ? »

Catherine : « Et moi, la crèche ferme à 18 h. Je ne pourrai plus les chercher comme avant. Avec mon mari, on n'avait besoin que d'une voiture... il nous en faudra deux ! »

« Aller à Andlau, ça me rallonge de 30 km ! Qui va me payer les km supplémentaires ? »

« Et bien, moi ça m'est égal. Ça tombe même bien, je voulais quitter l'entreprise... j'aurai peut-être une prime ? »

« Moi je trouve ça bien. À Andlau, on sera plus proches de la production. Plutôt que d'attendre midi pour avoir les états de stocks, on les aura dès 9 h du matin puisqu'on sera sur place. On pourra mieux anticiper.

Ce sera aussi plus facile de demander des changements de plans de production.

Plus facile aussi d'avoir l'information pour gérer les litiges... »

« Je me demande comment ce déménagement va s'organiser dans le temps ! »

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 10 sur 13

Carine : « Je sors à peine du déménagement de mon appartement ! Et maintenant il faut déménager le bureau ! J'ai 50 ans. J'ai mal au dos et j'ai autre chose à faire que de remplir des cartons ! »

Laura : « Et moi, une fois par semaine j'avais l'habitude de déjeuner avec ma grand-mère à la maison de retraite... Quand je serai à 30 km, je ne pourrai plus... ni d'ailleurs faire mes courses entre midi et deux le vendredi... »

« J'habite au nord de Strasbourg et je fais du covoiturage avec ma voisine jusqu'à Andlau, comment je vais faire ? Il me faudra une voiture ou alors prendre le train. Et d'ailleurs le train de Strasbourg s'arrête-t-il à Andlau ? »

Sevgi : « Tu t'imagines ce que c'est un « open space » ? On passe déjà notre temps au téléphone et avec 30 personnes dans la même pièce, ça va être le cirque ! »

Mylène : « Sans parler de François qui hurle tout le temps ! »

Sevgi : « T'inquiètes ! Le patron te donnera des boules Quiès ! »

Mylène : « De toute façon, quand quelqu'un parle à côté de moi, je ne peux pas me concentrer... Et je ne veux pas être à côté de Carine, je ne supporte pas son parfum ! »

Ali : « Vous avez peut-être raison toutes les deux... mais en open space, la communication sera plus facile entre nous. On pourra organiser plus rapidement une réunion pour régler un problème urgent, sans passer par les mails. »

« J'ai déjà entendu que la cantine est moins bonne à Andlau. Là-bas, ce sont les gars de l'usine qui mangent essentiellement. Ils mangent deux fois plus... Il paraît que tu peux chercher longtemps si tu veux juste une salade ou un poisson grillé ! »

Louise : « L'open space, c'est la déshumanisation du lieu de travail ! J'ai vu une émission à la télé... »

Alain : « Oui, j'étais tranquille dans mon bureau. Je pouvais faire mes commandes sans qu'on m'embête. Et maintenant tout le monde va voir ce que je fais ! »

Fabienne : « Oui, je suis d'accord avec toi. J'avais l'habitude de mon petit espace, j'avais ma plante verte, la photo avec mes enfants... et maintenant tout va se savoir et tout va se voir ! »

Aline : « Tu crois qu'on pourra choisir notre moquette ? Ce serait bien aussi qu'on puisse choisir nos meubles... »

Antoine : « Ça fait 5 ans qu'ils doivent changer mon fauteuil... Au moins là ce sera fait ! »

Aline : « J'ai entendu qu'on allait avoir des écrans plats et de nouveaux téléphones sur lesquels on pourra lire le nom de celui qui appelle... »

Antoine : « De toute façon, moi je vais demander au CHSCT* qu'il demande des conseils à un ergonome concernant les conditions de travail. Je me demande s'ils ne vont pas en profiter pour faire des économies en nous mettant encore dans moins de m² ! »

** Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail : il se réunit 4 fois par an pour les affaires courantes et exceptionnellement sur demande motivée.*

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 11 sur 13

Résultat d'une requête réalisée sur la base de données Personnels + informations complémentaires sur distances

Titre	Nom	Prénom	Poste occupé	Domicile	Distance en km Domicile/ Strasbourg	Distance en km Domicile/ Andlau	Situation familiale	Permis B	Date d'embauche	Nombre d'enfants à charge	Profession conjoint
Mr	ATA	Mehmet	Gestionnaire export	STRASBOURG	1	40	marié	oui	01/02/1996	5	sans
Mr	BETTAHAR	Mohamed	Responsable GMS 2	BISCHWILLER	33	69	marié	oui	01/03/2000	3	enseignante
Mlle	COSKUN	Sevgi	Gestionnaire accord client CHD	STRASBOURG	1	40	célibataire	oui	13/02/2008	0	-
Mlle	DUPREZ	Camille	Assistante	SCHILTIGHEIM	3	41	célibataire	oui	15/04/2004	0	-
Mr	FABBRO	Alain	Gestionnaire export	STRASBOURG	1	40	célibataire	oui	01/09/2007	0	-
Mme	ISSENMANN	Sandra	Gestionnaire accord client CHD	REICHSTETT	10	47	mariée	oui	15/10/2006	0	chômage
Mme	KANDEL	Christiane	Gestionnaire enseignes GMS 2	URMATT	40	34	mariée	oui	15/11/2005	1	chômage
Mme	KOHLER	Martine	Gestionnaire enseignes GMS 1	OSTWALD	13	34	mariée	oui	15/12/2002	0	chômage
Mr	LUTZ	Raphaël	Gestionnaire accord client CHD	OBERNAI	30	13	marié	oui	01/04/2007	1	infirmière
Mr	MADSEN	Lone	Directeur SRC	STRASBOURG	1	40	marié	oui	01/06/2000	2	sans
Mme	MARGRAFF	Christine	Gestionnaire enseignes GMS 2	BARR	35	4	divorcée	oui	12/10/2003	2	-
Mme	MEYER	Corinne	Gestionnaire enseignes GMS 1	TRUCHTERSHEIM	18	39	pacs	oui	08/09/2008	0	comptable
Mr	MIMOUNI	Johan	Gestionnaire enseignes GMS 1	BRUMATH	18	55	célibataire	non	01/09/2009	0	-
Mme	OPPERMANN	Carine	Gestionnaire enseignes GMS 2	REICHSTETT	10	47	mariée	oui	12/01/2003	0	gendarme
Mr	PETIT	Noël	Gestionnaire enseignes GMS 1	OSTWALD	13	34	célibataire	oui	15/10/2006	0	-
Mr	RASOL	Ali	Gestionnaire accord client CHD	SCHILTIGHEIM	3	41	marié	oui	06/09/2003	3	vendeuse
Mr	REIBEL	François	Gestionnaire enseignes GMS 1	HERRLISHEIM	28	64	marié	oui	15/05/2002	0	commerciale
Mme	REINBOLD	Nadia	Gestionnaire export	GERSTHEIM	33	30	pacs	oui	20/03/2005	0	livreur
Mlle	REISS	Louise	Gestionnaire enseignes GMS 2	FEGERSHEIM	16	34	célibataire	oui	01/12/2007	1	-
Mme	RIEHL	Catherine	Responsable pôle export	BISCHHEIM	5	43	mariée	oui	01/03/2001	3	commerçant
Mr	SCHAEFNER	Antoine	Gestionnaire enseignes GMS 1	BISCHOFFSHEIM	31	17	célibataire	oui	15/10/2008	0	-
Mme	SCHIED	Brigitte	Responsable GMS 1	WASSELONNE	25	36	mariée	oui	15/11/2000	0	policier
Mr	SCHMIDT	Maurice	Gestionnaire enseignes GMS 1	BISCHHEIM	5	43	pacs	oui	15/05/2006	2	sans
Mr	SCHOTT	Jérôme	Responsable EDI	ECKBOLSHEIM	7	41	pacs	oui	15/01/2004	0	sans
Mme	SCHULTZ	Mylène	Gestionnaire enseignes GMS 2	SAINT PIERRE	36	5	pacs	oui	15/05/2002	0	cuisinier
Mme	VOGLER	Aline	Gestionnaire accord client CHD	BOERSCH	34	13	divorcée	oui	01/09/2004	0	-
Mme	WACH	Fabienne	Gestionnaire enseignes GMS 2	HAGUENAU	32	69	mariée	oui	01/05/2000	2	artisan
Mme	WOEHREL	Laura	Gestionnaire export	HOENHEIM	5	44	mariée	oui	01/02/2004	0	agent SNCF
Mme	ZAVALLONI	Claudia	Gestionnaire accord client CHD	ITTENHEIM	13	47	célibataire	oui	01/02/2008	0	-
Mme	ZIMMER	Danièle	Responsable pôle CHD	STRASBOURG	1	40	mariée	oui	15/06/1997	4	enseignant

Annexe 4

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 12 sur 13

Consignes données par Lone Madsen à Camille Duprez

- Afin de ne pas interrompre le service à la clientèle durant la semaine de déménagement (du 8 au 12 octobre 2012), une permanence téléphonique sera assurée sans interruption sur le site de Strasbourg.
- Cette permanence aura lieu de 7 h à 20 h avec deux plages horaires : l'une de 7 h à 15 h et l'autre de 12 h à 20 h.
- Cette présence téléphonique sera effectuée par les gestionnaires les plus expérimentés de chacun des pôles du SRC (*annexe 4*).
- Ils assureront cette permanence en gardant chaque jour la même plage horaire tout au long de la semaine. La répartition des deux gestionnaires de chaque pôle, par plage horaire, est à envisager de manière arbitraire, sachant qu'une permutation ultérieure pour l'ensemble de la semaine est toujours possible pour convenance personnelle.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2012
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS	Page 13 sur 13