

## Chapitre 23

### Exercices

#### EXERCICE 1 – CONCEVOIR UN SUPPORT NUMERIQUE ADAPTE A UNE INTERVENTION PROFESSIONNELLE

##### 1. Présentez les principes de conception que vous devez respecter pour élaborer un support numérique professionnel adapté à cette situation.

La conception d'un support numérique adapté à une intervention professionnelle ne relève pas d'un exercice esthétique mais d'une **démarche méthodique** au service du discours oral. Le chapitre rappelle un principe central : « *Le support n'a pas vocation à porter le discours à la place de l'orateur, mais à l'accompagner, à le structurer visuellement et à en renforcer la lisibilité.* » Cinq grands principes doivent guider la conception du support dans le contexte présenté.

##### Principe n° 1 – La sobriété et la lisibilité avant tout

Le premier principe est la **sobriété**. Comme le rappelle le chapitre, « *un support numérique réussi est souvent un support simple. La lisibilité et la cohérence priment toujours sur l'esthétique.* »

Dans le contexte de cette intervention interne, plusieurs choix concrets découlent de ce principe :

- **une mise en page épurée**, sans surcharge visuelle, qui laisse de l'espace blanc sur chaque diapositive ;
- **une palette de couleurs limitée** à deux ou trois teintes maximum, cohérente avec la charte graphique éventuelle de l'entreprise ;
- **une police professionnelle unique** sur l'ensemble du support (Calibri, Arial, ou équivalent) ;
- **des tailles de police suffisantes** : 28 pt minimum pour les titres, 18 pt minimum pour le texte courant, afin de garantir la lisibilité depuis tous les points de la salle ;
- **l'absence d'animations excessives** qui distrairaient l'auditoire et alourdiraient inutilement le déroulement.

Ce choix de sobriété traduit une conception professionnelle de la communication : on cherche à transmettre un message, pas à éblouir par la forme.

##### Principe n° 2 – Une diapositive, une idée

Le deuxième principe consiste à **dédier chaque diapositive à une idée principale unique**. Le chapitre l'énonce explicitement : « *Chaque diapositive doit correspondre à une idée principale, clairement identifiable.* »

Concrètement, ce principe implique :

- d'**identifier l'idée centrale** de chaque diapositive avant de la concevoir ;
- de **rédigier un titre informatif** pour chaque diapositive, qui annonce l'idée traitée plutôt qu'une simple catégorie générique ;
- de **résister à la tentation** d'ajouter des éléments secondaires qui détourneraient l'attention de l'idée principale ;
- d'**éviter les diapositives fourre-tout** qui mélangent plusieurs sujets sans hiérarchisation.

Dans le contexte de cette intervention, ce principe oriente le choix des diapositives : une diapositive pour le constat, une diapositive pour la solution proposée, une diapositive pour les premiers résultats du pilote, etc.

### Principe n° 3 – Le texte minimal, des mots-clés plutôt que des phrases

Le troisième principe concerne le contenu textuel. Le chapitre est sans ambiguïté : « *Le texte doit être limité à l'essentiel, sous forme de mots-clés ou de phrases courtes, afin de laisser à l'orateur la maîtrise du discours.* »

Plusieurs règles pratiques en découlent :

- **pas de paragraphes longs** sur les diapositives, qui inciteraient le public à lire au lieu d'écouter ;
- **des listes à puces** privilégiées plutôt que du texte continu ;
- **un nombre limité d'éléments par puce** : trois à cinq points maximum par diapositive ;
- **des phrases nominales** (« Amélioration du suivi des dossiers ») plutôt que des phrases complètes (« Cet outil permettra d'améliorer le suivi des dossiers ») ;
- **un découpage en éléments courts** : six à huit mots maximum par ligne dans la mesure du possible.

Cette discipline textuelle force l'orateur à porter le discours lui-même, ce qui constitue précisément l'objectif d'une présentation orale.

### Principe n° 4 – La visualisation des informations complexes

Le quatrième principe consiste à **traduire les informations complexes en formats visuels** plutôt que de les présenter sous forme textuelle. Le chapitre rappelle que « *les données chiffrées ou techniques doivent être présentées sous une forme visuelle facilitant leur compréhension : tableaux synthétiques, graphiques clairs ou schémas explicatifs.* »

Dans le contexte de cette intervention, plusieurs traductions visuelles peuvent être pertinentes :

- un **schéma simple** pour représenter la circulation des informations entre les trois pôles (administratif, commercial, gestion) avant et après la mise en place de l'outil ;
- un **tableau synthétique** présentant les caractéristiques de l'outil de suivi (avancement, responsable, échéance, actions) ;
- un **graphique** ou un **diagramme** illustrant les premiers résultats du pilote ;
- une **frise chronologique** présentant les grandes étapes du déploiement envisagé.

Ces formats visuels présentent l'avantage d'être **immédiatement compris** par le public, sans nécessiter de lecture approfondie.

## Principe n° 5 – La cohérence et l'homogénéité de l'ensemble

Le cinquième principe concerne la **cohérence globale** du support. Le chapitre cite parmi les bonnes pratiques l'**homogénéité** de la mise en page et désigne comme erreur fréquente la « *multiplication des styles* ».

Concrètement, plusieurs règles assurent cette cohérence :

- un **modèle de diapositive unique** appliqué à l'ensemble du support (mêmes couleurs, mêmes polices, mêmes emplacements pour les titres et le contenu) ;
- une **numérotation systématique** des diapositives en bas à droite, facilitant les renvois lors des questions ;
- un  **pied de page récurrent** comportant éventuellement la date, le titre de la présentation et le nom de l'intervenant ;
- un **rythme régulier** dans la progression des diapositives, sans rupture brutale entre des slides denses et des slides quasi vides.

## Adaptation au contexte spécifique de l'intervention

Au-delà de ces principes généraux, plusieurs adaptations s'imposent au regard du contexte particulier décrit dans l'énoncé.

### *Le profil du public*

Le public visé « connaît le fonctionnement général de l'entreprise, mais n'a pas suivi votre mission en détail ». Cette caractérisation oriente plusieurs choix :

- la **contextualisation initiale** doit être rapide (le public connaît l'entreprise) ;
- mais la **présentation de la mission** doit être suffisamment détaillée pour rendre intelligibles les choix opérés ;
- le **vocabulaire** doit rester accessible et éviter le jargon excessif lié au projet ;
- les **acronymes** doivent être explicités si nécessaire.

### *La diversité des pôles concernés*

L'intervention s'adresse à des collaborateurs de trois pôles différents (administratif, commercial, gestion). Le support doit donc :

- éviter de **privilégier la culture professionnelle** d'un seul pôle ;
- présenter les **bénéfices de la solution** pour chacun des trois pôles ;
- mobiliser des **exemples concrets** parlants pour tous les profils.

### *L'enjeu d'adhésion à un déploiement futur*

Le contexte précise que « la direction souhaite envisager un déploiement à l'ensemble de l'entreprise ». L'intervention ne se limite donc pas à une présentation informative : elle vise à **préparer l'adhésion** des équipes à un projet à venir. Le support doit donc :

- présenter de manière **convaincante** les apports de la solution ;

- **anticiper les questions et les objections** possibles ;
- ouvrir une perspective sur le **déploiement à venir** sans en figer prématurément les modalités.

## 2. Proposez la structure du support en indiquant le nombre de diapositives que vous retenez (entre 5 et 7) et l'objectif de chacune dans la progression de la présentation.

La structure du support doit traduire visuellement le plan de l'intervention orale. Conformément à la structure en trois temps préconisée par le chapitre (introduction, développement, conclusion), le support proposé compte **6 diapositives**, qui assurent une progression logique adaptée au contexte décrit.

### Structure proposée

**Diapositive 1 – Page de garde et accroche** *Objectif : présenter le sujet et capter l'attention du public.*

**Diapositive 2 – Le constat : un suivi des dossiers fragilisé** *Objectif : caractériser le problème de manière partagée avec le public.*

**Diapositive 3 – La proposition : un outil de suivi commun** *Objectif : présenter la solution retenue dans sa logique et ses caractéristiques.*

**Diapositive 4 – Les apports attendus pour chaque pôle** *Objectif : démontrer la valeur de la solution pour tous les destinataires.*

**Diapositive 5 – Les premiers retours du pilote** *Objectif : présenter les résultats observés sur le périmètre test.*

**Diapositive 6 – Perspectives de déploiement et conclusion** *Objectif : ouvrir sur la suite du projet et inviter au dialogue.*

### Justification de la structure

Cette structure repose sur une **progression argumentative** logique, qui amène naturellement le public de la situation initiale à la perspective de déploiement.

#### *Diapositive 1 – Page de garde et accroche*

La page de garde doit être **soignée mais sobre**. Elle comporte le titre de l'intervention (« Améliorer le suivi de nos dossiers : retour sur l'expérimentation d'un outil de suivi commun »), la date, le nom de l'intervenant et éventuellement une **phrase d'accroche** qui interpelle le public.

Le rôle de cette diapositive est double : elle **annonce le sujet** et elle **capte l'attention**. Une diapositive de garde réussie crée un climat d'écoute favorable dès les premières secondes de l'intervention. Elle est essentielle dans un contexte interne, où les participants peuvent être distraits par leurs préoccupations quotidiennes.

# CORRIGÉ

## *Diapositive 2 – Le constat*

La deuxième diapositive **caractérise le problème** que la solution proposée vient résoudre. Elle doit créer une **adhésion partagée** au constat : le public doit reconnaître les difficultés évoquées comme correspondant à son propre vécu professionnel.

Cette diapositive constitue une étape stratégique : si le public ne partage pas le constat, il ne sera pas convaincu de la nécessité de la solution. Un constat bien posé fait la moitié du chemin vers l'adhésion.

## *Diapositive 3 – La proposition*

La troisième diapositive **présente la solution** retenue. Elle expose la logique de l'outil, ses caractéristiques principales et son périmètre. L'objectif est ici purement descriptif : faire comprendre ce que la solution propose concrètement.

Cette diapositive est centrale : elle constitue le cœur informatif de l'intervention. Sa qualité conditionne la compréhension de ce qui suit.

## *Diapositive 4 – Les apports pour chaque pôle*

La quatrième diapositive **traduit les apports** de la solution pour chacun des trois pôles concernés. Cette adaptation au public est essentielle dans un contexte multi-métiers : chaque collaborateur doit pouvoir identifier **ce que la solution lui apporte concrètement**, et non pas seulement à l'entreprise en général.

Cette diapositive transforme une présentation descriptive en argumentation personnalisée. Elle est le levier principal de l'adhésion individuelle.

## *Diapositive 5 – Les premiers retours du pilote*

La cinquième diapositive **présente les résultats observés** lors de la phase pilote. Elle apporte la **preuve concrète** que la solution fonctionne, ce qui constitue l'argument le plus puissant pour convaincre.

Les résultats doivent être présentés sous forme **chiffrée et visuelle**, pour produire l'impact maximal. Quelques indicateurs bien choisis valent mieux qu'une longue liste d'observations qualitatives.

## *Diapositive 6 – Perspectives et conclusion*

La sixième diapositive **ouvre sur la suite** du projet. Elle présente les grandes lignes du déploiement envisagé et **invite au dialogue** avec le public. Cette ouverture est essentielle : elle évite que l'intervention apparaisse comme une décision déjà prise, imposée d'en haut, et installe au contraire une logique de **co-construction** avec les équipes.

Le rôle conclusif de cette diapositive est double : synthétiser les éléments présentés et amorcer l'échange.

## **Tableau de synthèse de la structure**

Diapositive	Titre proposé	Rôle dans la progression	Durée orale indicative
1	Page de garde + accroche	Présenter, capter l'attention	1 min
2	Le constat partagé	Caractériser le problème	2 à 3 min
3	La solution proposée	Présenter l'outil retenu	3 à 4 min
4	Les apports par pôle	Convaincre individuellement	3 à 4 min
5	Les premiers résultats	Apporter la preuve	2 à 3 min
6	Perspectives et conclusion	Ouvrir au dialogue	1 à 2 min

### 3. Rédigez le contenu détaillé de trois diapositives de votre choix.

Trois diapositives clés sont sélectionnées pour illustrer concrètement les principes de conception : la diapositive 2 (le constat), la diapositive 4 (les apports par pôle) et la diapositive 6 (perspectives et conclusion). Pour chacune, le contenu visible sur la diapositive est distingué du contenu réservé à la fiche de préparation de l'orateur.

#### Diapositive 2 – Le constat partagé

##### *Message principal*

Les difficultés de suivi des dossiers résultent d'une dispersion de l'information entre plusieurs canaux non coordonnés, qui pénalise l'ensemble des collaborateurs.

##### *Type de contenu retenu*

Un **schéma simple** illustrant la dispersion actuelle de l'information, accompagné de trois constats chiffrés ou qualitatifs.

##### *Ce qui apparaît sur la diapositive*

#### Un suivi fragilisé par la dispersion de l'information

*Schéma centré sur l'image de la fragmentation :*

Au centre : « Dossiers clients »

En périphérie, quatre rectangles disposés autour, reliés au centre par des flèches grises : – Courriels – Fichiers personnels – Documents partagés – Notes manuscrites

Trois constats à droite du schéma :

# CORRIGÉ

– Informations dispersées entre plusieurs canaux – Priorités et échéances difficiles à identifier – Risque de pertes d'information et de retards

*Pied de page : Observation menée sur 2 mois auprès des 3 pôles*

*Ce qui reste dans la fiche de préparation*

*À développer oralement :*

– Rappel du contexte : observation menée pendant les premières semaines de stage, échanges individuels avec les collaborateurs des trois pôles. – Détail des situations observées : exemples concrets (sans nommer de collègues) d'informations cherchées dans plusieurs endroits avant d'être trouvées, échéances oubliées car non centralisées, doublons de saisie. – Estimation du temps perdu : environ 30 minutes par jour et par collaborateur en moyenne, soit l'équivalent de 2,5 heures hebdomadaires. – Remerciements aux collaborateurs ayant accepté de partager leurs pratiques pour cette observation.

*Transition vers la diapositive 3 : « Face à ce constat largement partagé, une réponse simple peut être proposée. »*

*Justification des choix*

La diapositive privilégie un **schéma visuel** pour illustrer la dispersion, ce qui est plus parlant qu'une longue énumération textuelle. Les trois constats à droite du schéma sont **synthétiques** (six mots maximum chacun), conformément aux principes de sobriété rappelés en question 1. Le pied de page apporte la **caution méthodologique** (l'observation a été conduite sur deux mois), ce qui renforce la crédibilité du constat. Les exemples concrets et les estimations chiffrées sont **réservés à la fiche de préparation**, pour porter le discours oral.

## **Diapositive 4 – Les apports pour chaque pôle**

*Message principal*

La solution apporte des bénéfices concrets et différenciés à chacun des trois pôles, en répondant à leurs besoins spécifiques.

*Type de contenu retenu*

Un **tableau structuré en trois colonnes**, présentant pour chaque pôle un titre, un bénéfice principal et un bénéfice secondaire.

*Ce qui apparaît sur la diapositive*

**Une solution adaptée à chaque pôle**

Pôle administratif	Pôle commercial	Pôle gestion
Visibilité immédiate sur les actions à mener	Suivi en temps réel des dossiers clients	Pilotage facilité des échéances et des priorités
Réduction des relances internes	Préparation plus rapide des rendez-vous clients	Anticipation des charges de travail à venir

*Une solution unique, des bénéfices partagés.*

*Ce qui reste dans la fiche de préparation*

*À développer oralement, pôle par pôle :*

– **Pôle administratif** : exemple précis du collaborateur qui devait précédemment relancer ses collègues pour obtenir des informations sur des dossiers ; gain de temps estimé à 15 minutes par jour ; effet positif sur la qualité des échanges (moins de relances perçues comme intrusives).

– **Pôle commercial** : illustration d'un cas concret de rendez-vous client préparé avec l'outil ; capacité à présenter au client un état actualisé de son dossier ; renforcement de la confiance commerciale.

– **Pôle gestion** : importance du pilotage des charges de travail dans une PME de 20 salariés où les ressources sont contraintes ; possibilité d'arbitrer entre priorités sur la base d'éléments objectifs.

*À mentionner également* : ces bénéfices ont été identifiés lors des entretiens avec les collaborateurs des trois pôles ayant participé au pilote.

*Transition vers la diapositive 5* : « Ces apports attendus sont confirmés par les premiers retours du pilote. »

*Justification des choix*

La diapositive adopte une **structure tabulaire** en trois colonnes, qui permet à chaque collaborateur du public de **trouver immédiatement ce qui le concerne** dans la colonne de son pôle. Cette structure traite équitablement les trois pôles, ce qui évite l'impression d'une solution conçue prioritairement pour l'un d'eux. Les bénéfices sont formulés de manière **synthétique** (six à neuf mots chacun) et présentent à chaque fois un bénéfice principal et un bénéfice secondaire, ce qui crée un rythme de lecture régulier. La phrase de conclusion (« Une solution unique, des bénéfices partagés ») installe l'idée d'un **outil collectif et transversal**.

Les exemples concrets, les estimations chiffrées et les références aux entretiens sont réservés à la fiche de préparation, là où ils doivent figurer pour alimenter le discours oral sans encombrer la diapositive.

## Diapositive 6 – Perspectives de déploiement et conclusion

### *Message principal*

Le déploiement à l'ensemble de l'entreprise constitue une perspective réaliste à condition d'être co-construit avec les équipes.

### *Type de contenu retenu*

Une **frise chronologique simple** présentant les grandes étapes du déploiement, suivie d'une invitation au dialogue.

### *Ce qui apparaît sur la diapositive*

#### **Vers un déploiement progressif et partagé**

##### *Frise horizontale :*

[Étape 1] **Validation collective** → [Étape 2] **Adaptation finale** → [Étape 3] **Formation** → [Étape 4] **Déploiement** → [Étape 5] **Suivi continu**

*Sous chaque étape, une mention temporelle indicative : Mois 1 / Mois 2 / Mois 3 / Mois 4 / À partir du mois 5*

#### **Vos retours et propositions sont essentiels à cette étape.**

##### *Pied de page : Échange et questions à votre disposition*

##### *Ce qui reste dans la fiche de préparation*

##### *À développer oralement :*

- Insister sur le caractère **progressif** du déploiement : il ne s'agit pas d'imposer un changement brutal, mais de l'accompagner dans la durée.
- **Étape 1 (validation collective)** : explication de la démarche : recueillir aujourd'hui les premiers retours, et organiser dans les semaines qui viennent des points en équipe pour approfondir.
- **Étape 2 (adaptation finale)** : l'outil pilote peut être ajusté en fonction des retours (catégories, droits d'accès, modèles de fiches). Cette étape est essentielle pour que chacun trouve l'outil adapté à ses pratiques.
- **Étape 3 (formation)** : sessions courtes (1 heure maximum), par petits groupes, pour favoriser l'appropriation pratique.
- **Étape 4 (déploiement)** : généralisation à l'ensemble des dossiers, avec un accompagnement renforcé pendant le premier mois.

– **Étape 5 (suivi continu)** : point trimestriel pour mesurer les bénéfices, identifier les améliorations à apporter, ajuster si nécessaire.

À conclure par : invitation explicite à poser des questions, à exprimer des doutes, à formuler des propositions. La parole est à l'auditoire.

*Ne pas oublier de remercier le public pour son attention avant de passer aux questions.*

*Justification des choix*

La diapositive de conclusion adopte une **frise chronologique** qui traduit visuellement le caractère **progressif et structuré** du déploiement. Chaque étape est nommée par un substantif court, ce qui facilite la mémorisation. Les mentions temporelles indicatives (Mois 1, Mois 2, etc.) ancrent le projet dans une **temporalité réaliste**, sans pour autant figer un calendrier rigide.

La phrase mise en évidence (« Vos retours et propositions sont essentiels à cette étape ») marque l'**ouverture au dialogue** et installe une posture de co-construction avec les équipes. Cette posture est essentielle pour favoriser l'adhésion au projet à venir.

Le contenu détaillé de chaque étape est réservé à la fiche de préparation, conformément au principe selon lequel la diapositive accompagne le discours sans le porter.

## EXERCICE 2 – PRÉPARER LES OUTILS D'UNE INTERVENTION ORALE PROFESSIONNELLE

*L'énoncé présente un exercice à double entrée : le candidat doit imaginer un stage et une mission qui s'inscrivent soit dans le cadre du DCG (mission technique), soit dans le cadre du DSCG (réflexion problématisée). Pour proposer un corrigé complet, deux situations sont traitées : une situation DCG et une situation DSCG, afin que chaque étudiant puisse s'inspirer du modèle correspondant à son cas.*

### 1. Proposez un plan structuré de l'intervention, en indiquant la logique retenue et le rôle de chaque partie.

#### Plan structuré en trois temps

Le plan retenu suit la structure classique présentée dans le chapitre (introduction, développement, conclusion) et adopte une **logique problème-solution-résultats**, particulièrement adaptée à une intervention de niveau DCG centrée sur une solution technique.

#### Introduction (3 minutes)

– Phrase d'accroche illustrant l'enjeu de la mission – Présentation rapide du client et du contexte professionnel – Annonce de la mission et de la problématique technique rencontrée – Annonce du plan

#### I. Le diagnostic initial : un pilotage opérationnel limité (4 minutes)

A. Le contexte du client : une TPE en croissance B. Les difficultés identifiées en matière de pilotage

## II. La solution mise en œuvre : la conception d'un tableau de bord adapté (6 minutes)

A. Les choix méthodologiques et techniques opérés B. Le déploiement et l'accompagnement du dirigeant

## III. Les apports observés et les perspectives (4 minutes)

A. Les premiers résultats et la valeur ajoutée perçue par le client B. Les conditions de pérennisation et les axes d'amélioration

## Conclusion (3 minutes)

– Synthèse des principaux enseignements – Apports pour le stagiaire (compétences techniques, compétences relationnelles) – Ouverture sur les évolutions possibles de la prestation pour d'autres clients du cabinet

## Justification de la logique retenue

Cette structure traduit une logique **opérationnelle**, conforme aux attendus du DCG : elle part d'une difficulté technique rencontrée par un client, présente la solution mise en œuvre, et démontre les résultats obtenus.

### *Le choix d'un plan analytique*

Le plan retenu correspond au type **analytique** présenté dans le tableau 18.3 du manuel : constat et causes (partie I) → solution (partie II) → résultats (partie III). Cette structure linéaire convient particulièrement à une intervention orale courte, où la clarté de la progression est essentielle.

### *Le rôle de l'introduction*

L'introduction joue un triple rôle, conformément au tableau 23.1 du chapitre :

- **captiver** : la phrase d'accroche éveille l'intérêt du public dès les premières secondes ;
- **contextualiser** : la présentation du client donne au public les repères nécessaires pour comprendre la suite ;
- **orienter** : l'annonce du plan permet à chacun de se situer dans la progression à venir.

L'introduction dure environ trois minutes sur une intervention de vingt minutes, soit 15 % du temps total, ce qui correspond à la proportion habituelle.

### *Le rôle du développement (parties I, II, III)*

Le développement, qui occupe environ 70 % du temps, déroule la démonstration en trois temps cohérents :

- la **partie I** caractérise le problème, en identifiant les difficultés réelles du client. Elle est cruciale car elle crée le besoin auquel la solution répondra ;
- la **partie II** présente la réponse apportée, en exposant les choix techniques et la démarche d'accompagnement. C'est le cœur informatif de l'intervention ;

- la **partie III** mesure les effets de la solution, en présentant des résultats concrets et en ouvrant sur l'avenir.

## *Le rôle de la conclusion*

La conclusion dure également environ trois minutes et joue un rôle de **synthèse** et de **projection**. Elle ne se contente pas de répéter ce qui a été dit, mais valorise les apprentissages personnels du stagiaire et ouvre sur des perspectives professionnelles. Cette dimension prospective est valorisée par le jury car elle traduit la capacité du candidat à inscrire son expérience dans une trajectoire professionnelle plus large.

## **2. Décrivez les outils de préparation que vous mobilisez.**

### **Outil n° 1 – La fiche de préparation**

La fiche de préparation, comme le rappelle le chapitre, est « *un document synthétique regroupant le plan de l'intervention, les idées clés et les éléments essentiels à présenter* ». Elle est destinée à l'orateur seul, et non au public.

*Contenu attendu de la fiche de préparation pour le cas DCG*

**FICHE DE PRÉPARATION – Intervention orale rapport de stage Stage chez Compta Normandie – Mission tableau de bord client**

### **INTRODUCTION (3 min — Slides 1-2)**

✓ Accroche : « Quand un artisan boulanger fabrique mille croissants par semaine, comment sait-il s'il en gagne sa vie ? » ✓ Contexte : Compta Normandie, cabinet 15 collaborateurs, clientèle TPE-PME normandes ✓ Client : Boulangerie L., 6 salariés, CA 850 K€, en croissance ✓ Demande initiale du dirigeant : mieux piloter la marge et anticiper la trésorerie ✓ Plan annoncé : Diagnostic → Solution → Résultats et perspectives ✓ Transition : « Commençons par comprendre la situation initiale du client. »

### **I. LE DIAGNOSTIC INITIAL (4 min — Slides 3-4)**

Slide 3 – Contexte du client – Croissance du CA : +18 % en 2 ans – Embauche d'un apprenti et d'un vendeur en 2024 – Aucun outil de pilotage interne (suivi comptable trimestriel uniquement) – Sentiment subjectif du dirigeant : « le travail augmente mais je ne sais pas si je gagne plus »

Slide 4 – Difficultés identifiées – Visibilité limitée sur la marge par catégorie de produits (boulangerie / pâtisserie / sandwiches) – Impossibilité d'anticiper les tensions de trésorerie (charges fixes en hausse) – Décisions d'investissement reportées faute de chiffres

✓ Transition : « Face à ces difficultés, le cabinet a proposé une solution adaptée à la taille de la structure. »

### **II. LA SOLUTION MISE EN ŒUVRE (6 min — Slides 5-7)**

# CORRIGÉ

Slide 5 – Les choix méthodologiques – Approche simple : tableur Excel plutôt que logiciel dédié (coût, autonomie) – Indicateurs ciblés : 8 indicateurs clés (CA par catégorie, marge brute, trésorerie, créances, dettes fournisseurs, charges fixes, masse salariale, résultat estimé) – Périodicité mensuelle, mise à jour assurée par le cabinet sur la base de la comptabilité

Slide 6 – Le déploiement – Construction du modèle : 3 demi-journées de travail – Validation conjointe avec le dirigeant : 2 réunions de calage – Première restitution : présentation du tableau de bord en rendez-vous mensuel – Apprentissage du dirigeant à la lecture des indicateurs

Slide 7 – Le tableau de bord en pratique – Visuel d'un mois (anonymisé) – Présentation des codes couleurs (vert/orange/rouge) selon les seuils d'alerte – Mise en évidence des indicateurs à surveiller

✓ Transition : « Quels effets concrets cette démarche a-t-elle produits ? »

### III. LES APPORTS OBSERVÉS ET LES PERSPECTIVES (4 min — Slide 8)

Slide 8 – Premiers résultats et perspectives – Côté client : meilleure compréhension de la formation de la marge, décision d'investissement validée (nouveau four), anticipation d'un creux de trésorerie en septembre – Côté cabinet : prestation valorisée (forfait mensuel), fidélisation renforcée – Conditions de pérennisation : régularité du rendez-vous mensuel, montée en autonomie progressive du dirigeant – Axes d'amélioration : extension à d'autres clients TPE du cabinet

✓ Transition : « Pour conclure cette présentation... »

### CONCLUSION (3 min — Slides 9-10)

✓ Synthèse : un outil simple, adapté à la TPE, qui transforme la relation cabinet-client ✓ Apports personnels : compétences techniques (Excel avancé, lecture du bilan), compétences relationnelles (animation d'un rendez-vous mensuel, pédagogie) ✓ UE mobilisées : UE6 Finance d'entreprise (analyse des soldes), UE11 Contrôle de gestion (conception du tableau de bord), UE13 Communication professionnelle (relation client) ✓ Perspectives : extension de la prestation à d'autres clients du cabinet ✓ Timer slide 10 : « Merci de votre attention — discussion »

#### *Justification du contenu*

Cette fiche respecte les caractéristiques attendues présentées dans le chapitre. Elle est **synthétique** (tient sur deux pages), **structurée** (chaque partie correspond aux diapositives du support), et comporte des **repères temporels** (durée par partie) qui aident l'orateur à gérer son temps.

Plusieurs choix méritent d'être soulignés :

- la fiche **n'est pas rédigée** sous forme de texte continu, ce qui éviterait la tentation de la lire : elle utilise des **listes à puces** et des **mots-clés** ;
- les **transitions** entre les parties sont explicitement formulées, car ce sont les moments les plus risqués d'une intervention orale (perte du fil) ;
- les **chiffres clés** (« +18 % », « 8 indicateurs », « 3 demi-journées ») sont mentionnés, car ils donnent du corps au discours ;

- les **unités d'enseignement mobilisées** sont rappelées en conclusion, ce qui est attendu par le jury du DCG.

### Outil n° 2 – La structure du support numérique

Le support numérique compte **10 diapositives**, en cohérence avec la fiche de préparation.

N°	Titre de la diapositive	Objectif
1	Page de garde	Présenter le sujet et l'intervenant
2	Accroche et plan	Capter l'attention, annoncer la progression
3	Contexte du client	Présenter la TPE et sa situation
4	Difficultés identifiées	Caractériser le besoin
5	Choix méthodologiques	Présenter la logique de la solution
6	Mise en œuvre	Montrer le processus de déploiement
7	Aperçu du tableau de bord	Donner à voir l'outil concret
8	Résultats et perspectives	Mesurer l'impact et ouvrir
9	Synthèse et apports	Conclure et valoriser
10	Remerciements et questions	Inviter au dialogue

Cette structure respecte les principes énoncés dans le chapitre : **une diapositive, une idée, sobriété et lisibilité, cohérence visuelle** de bout en bout.

### Outil n° 3 – Les documents d'appui

Plusieurs documents d'appui peuvent être mobilisés pour soutenir l'intervention sans la perturber.

*Document d'appui n° 1 – Une copie du tableau de bord*

Une **version anonymisée** du tableau de bord effectivement produit peut être tenue à disposition, prête à être présentée si le jury demande à voir l'outil concret. Cette pièce justificative apporte une **caution opérationnelle** à la présentation.

*Document d'appui n° 2 – Un schéma synthétique des 8 indicateurs*

Un schéma présentant les huit indicateurs retenus, avec leur définition courte et leur seuil d'alerte, peut être préparé sur une feuille A4. Ce document peut être consulté discrètement par l'orateur en cas de question précise, sans nécessiter de retour au support principal.

## Document d'appui n° 3 – Des notes complémentaires sur les UE mobilisées

Un document de travail récapitulant les notions précises mobilisées dans chaque UE peut être préparé. Le chapitre rappelle que le jury du DCG est attentif au lien entre la mission et le programme du diplôme. Ce document permet de répondre précisément aux questions du jury sur ce point.

### Limite de l'usage des documents d'appui

Le chapitre rappelle que ces documents ne doivent pas se substituer au discours oral : « *Un document d'appui mal maîtrisé peut devenir un obstacle à la fluidité de l'intervention. Il doit rester un support ponctuel, et non un substitut au discours oral.* » Leur usage doit donc être **discret** et **maîtrisé** : ils sont mobilisés uniquement en réponse à une question spécifique, et non pour porter le discours principal.

## Cas 2 – Situation DSCG

### Contexte retenu

Stage long de 16 mois en alternance dans le **groupe Diffusis** (groupe régional de distribution spécialisé, 35 magasins, 250 salariés). Rattachement à la direction financière. Mission : contribuer à la conception d'un système de **pilotage de la performance par canal de vente** (magasins, e-commerce, marketplaces), face à un constat de baisse de rentabilité sur certains canaux malgré une croissance globale du chiffre d'affaires.

*Cette situation correspond à celle traitée à l'exercice 2 du chapitre 20 ; la cohérence entre les deux exercices permet d'illustrer la continuité entre la conception du mémoire et sa restitution orale.*

### 1. Proposez un plan structuré de l'intervention, en indiquant la logique retenue et le rôle de chaque partie.

#### Plan structuré en trois temps

Le plan retenu adopte une **logique problématisée**, conforme aux attendus du DSCG : il part d'un constat de terrain pour formuler une problématique, expose la démarche méthodologique mobilisée, et présente les résultats issus de la confrontation théorie-pratique.

#### Introduction (3 minutes)

– Phrase d'accroche illustrant le paradoxe identifié dans le groupe – Présentation du contexte professionnel et de la posture du stagiaire – Formulation de la problématique – Annonce du plan en trois temps

#### I. La construction d'une problématique issue du terrain (5 minutes)

A. Le constat partagé : croissance du chiffre d'affaires et dégradation des marges  
B. La construction d'un cadre théorique : du contrôle de gestion classique au pilotage multicanal  
C. La formulation des hypothèses de recherche

## II. La démarche méthodologique et l'enquête de terrain (5 minutes)

A. Le choix d'une approche mixte : analyse documentaire, entretiens et observation B. La conduite de l'enquête : interlocuteurs interrogés et données collectées C. Les principales découvertes empiriques

## III. La confrontation théorie-pratique et les recommandations (5 minutes)

A. La validation et la nuance des hypothèses initiales B. Les recommandations formulées au groupe C. Les apports pour la recherche appliquée et pour la profession

## Conclusion (2 minutes)

– Synthèse des principaux apports du mémoire – Limites identifiées et perspectives de recherche – Apports personnels en termes de posture professionnelle

## Justification de la logique retenue

### *La logique problématisée*

Là où le DCG privilégie une logique opérationnelle (problème-solution), le DSCG impose une logique **problématisée** qui mobilise le cadre théorique, formule des hypothèses, conduit une enquête et confronte les résultats à la littérature. Cette logique se traduit dans le plan en trois temps : construction de la problématique, démarche d'enquête, confrontation et recommandations.

### *Le rôle de l'introduction*

L'introduction du DSCG est plus exigeante que celle du DCG. Elle doit :

- **poser le paradoxe** ou la tension qui justifie la recherche (croissance du CA et baisse de rentabilité) ;
- **formuler la problématique** sous forme de question, conformément aux exigences du mémoire ;
- **inscrire la démarche** dans une posture de cadre, à la croisée du contrôle de gestion et du management stratégique.

### *Le rôle de la partie I*

La partie I joue un rôle central dans une intervention DSCG : elle montre comment le candidat est passé d'un constat empirique à une **problématique de recherche**, en mobilisant un **cadre théorique** et en formulant des **hypothèses**. Cette démarche est valorisée par le jury car elle traduit la capacité de réflexion scientifique attendue.

### *Le rôle de la partie II*

La partie II présente la **méthodologie** mobilisée, qui constitue l'un des critères majeurs d'évaluation du mémoire DSCG. Le candidat doit démontrer sa capacité à choisir des méthodes adaptées et à les déployer rigoureusement.

### *Le rôle de la partie III*

# CORRIGÉ

La partie III présente les **résultats** de la recherche et les **recommandations** formulées. Elle traduit la capacité du candidat à articuler théorie et pratique, et à produire des conclusions à la fois scientifiquement fondées et opérationnellement utiles.

## *La conclusion*

La conclusion mentionne explicitement les **limites** de la recherche et les **perspectives de recherche** futures. Cette posture critique vis-à-vis de son propre travail est attendue dans un mémoire DSCG : elle distingue le travail de recherche d'une simple démonstration.

## 2. Décrivez les outils de préparation que vous mobilisez.

### Outil n° 1 – La fiche de préparation

*Contenu attendu de la fiche de préparation pour le cas DSCG*

**FICHE DE PRÉPARATION – Soutenance mémoire DSCG Mission Diffusis – Pilotage multicanal de la performance**

#### **INTRODUCTION (3 min — Slides 1-2)**

✓ Accroche : « Quand le chiffre d'affaires monte mais que la marge baisse, où se cache la performance ? » ✓ Contexte : Diffusis, groupe régional 35 magasins + e-commerce + marketplaces, 250 salariés ✓ Posture du stagiaire : alternant 16 mois en direction financière, rattaché au contrôle de gestion ✓ Paradoxe observé : croissance du CA (+12 % sur 3 ans) mais dégradation de la rentabilité (–3 points) ✓ Problématique : « Dans quelle mesure la mise en place d'un système de pilotage multicanal permet-elle d'éclairer les décisions stratégiques dans un contexte de transformation digitale ? » ✓ Plan annoncé : Problématisation → Méthodologie → Résultats et recommandations ✓ Transition : « Comment cette problématique a-t-elle été construite ? »

#### **I. LA CONSTRUCTION D'UNE PROBLÉMATIQUE ISSUE DU TERRAIN (5 min — Slides 3-5)**

Slide 3 – Le constat partagé – Évolution du CA par canal sur 3 ans (graphique) – Évolution de la marge par canal sur 3 ans (graphique) – Mise en évidence du paradoxe : digital en croissance mais en dégradation

Slide 4 – Le cadre théorique mobilisé – Théories du contrôle de gestion en environnement multicanal (Bouquin, Lorino) – Modèle du tableau de bord équilibré (Kaplan et Norton) – Travaux récents sur la mesure de la performance e-commerce – Ouverture sur la notion de coûts cachés (Savall et Zardet)

Slide 5 – Les hypothèses de recherche – H1 : Le niveau de détail du reporting conditionne la qualité des décisions – H2 : Les coûts cachés du digital expliquent une part significative de la dégradation – H3 : Une mesure pertinente intègre des indicateurs non financiers

✓ Transition : « Comment vérifier ces hypothèses ? »

## II. LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE ET L'ENQUÊTE DE TERRAIN (5 min — Slides 6-8)

Slide 6 – Une approche mixte – Revue de littérature – Analyse documentaire (36 mois de données comptables) – Entretiens semi-directifs (15 interlocuteurs) – Observation directe et journal de bord – Schéma de la triangulation méthodologique

Slide 7 – La conduite de l'enquête – Profils des interlocuteurs (DF, contrôle de gestion, direction digitale, directeurs magasins, DSI) – Volumes de données traitées (extraction ERP, 12 000 lignes) – Méthode d'analyse thématique des entretiens

Slide 8 – Les principales découvertes – Constat 1 : Sous-affectation des coûts logistiques au canal e-commerce – Constat 2 : Coûts cachés des marketplaces (commissions, retours) sous-estimés – Constat 3 : Effet ROPO (research online, purchase offline) non capté par le reporting actuel

✓ Transition : « Que retenir de ces résultats par rapport aux hypothèses initiales ? »

## III. LA CONFRONTATION THÉORIE-PRATIQUE ET LES RECOMMANDATIONS (5 min — Slides 9-11)

Slide 9 – La validation des hypothèses – H1 confirmée : le manque de détail conduit à des arbitrages erronés – H2 confirmée et précisée : les coûts cachés représentent 8 % du CA digital – H3 partiellement validée : les indicateurs non financiers sont essentiels mais difficiles à mesurer

Slide 10 – Les recommandations pour Diffusis – Refonte de la comptabilité analytique : matrice canal × famille – Tableau de bord équilibré multicanal : 12 indicateurs clés – Évolution de la gouvernance : comité multicanal mensuel – Calendrier de déploiement sur 18 mois

Slide 11 – Apports pour la recherche et la profession – Contribution à la littérature sur le pilotage multicanal en PME et ETI – Enseignements transférables à d'autres groupes de distribution – Pistes de recherche : automatisation du pilotage, IA et reporting

✓ Transition : « Quels enseignements personnels tirer de cette démarche ? »

## CONCLUSION (2 min — Slides 12-13)

✓ Synthèse : un pilotage multicanal éclaire effectivement les décisions, sous conditions méthodologiques ✓ Limites : périmètre d'un seul groupe, durée de l'enquête limitée, profondeur historique restreinte ✓ Perspectives de recherche : extension à d'autres secteurs, étude longitudinale, intégration de l'IA ✓ Apports personnels : posture de chercheur appliqué, capacité à articuler théorie et pratique, conduite d'une démarche structurée sur la durée ✓ Timer slide 13 : « Merci de votre attention — discussion »

*Caractéristiques spécifiques à la fiche DSCG*

Plusieurs éléments distinguent cette fiche d'une fiche DCG :

- la **problématique** est explicitement formulée sous forme de question dès l'introduction ;

# CORRIGÉ

- les **références théoriques** sont identifiées par auteur (Bouquin, Lorino, Kaplan et Norton, Savall et Zardet), conformément aux normes APA appliquées au DSCG ;
- les **hypothèses** sont formulées de manière précise et testable, et chacune fait l'objet d'une validation explicite en partie III ;
- la **méthodologie** est détaillée dans une partie distincte, ce qui ne serait pas le cas en DCG ;
- les **limites** et **perspectives de recherche** sont explicitement mentionnées en conclusion, posture critique attendue dans un travail de recherche appliquée.

## Outil n° 2 – La structure du support numérique

Le support numérique compte **13 diapositives**, plus dense qu'en DCG car la démonstration mobilise davantage d'éléments théoriques et méthodologiques.

N°	Titre de la diapositive	Objectif
1	Page de garde	Présenter le sujet et l'intervenant
2	Accroche, problématique et plan	Poser le paradoxe et annoncer la démarche
3	Le constat partagé	Visualiser le paradoxe sur le terrain
4	Cadre théorique mobilisé	Inscrire la recherche dans la littérature
5	Hypothèses de recherche	Formaliser les conjectures à tester
6	Approche mixte	Présenter la triangulation méthodologique
7	Conduite de l'enquête	Détailler les choix opérés
8	Principales découvertes	Présenter les résultats empiriques
9	Validation des hypothèses	Confronter théorie et terrain
10	Recommandations pour le groupe	Démontrer la valeur opérationnelle
11	Apports pour la recherche	Démontrer la valeur scientifique
12	Synthèse et limites	Conclure et nuancer
13	Remerciements et questions	Inviter au dialogue

Cette structure respecte les principes énoncés dans le chapitre, tout en intégrant les exigences spécifiques au DSCG : place du cadre théorique, formalisation des hypothèses, validation explicite, limites assumées.

## Outil n° 3 – Les documents d'appui

Plusieurs documents d'appui sont mobilisés pour soutenir cette intervention de niveau cadre.

## *Document d'appui n° 1 – La bibliographie détaillée*

Une **bibliographie complète au format APA** est tenue à disposition, listant l'ensemble des références mobilisées dans le mémoire. Le jury du DSCG peut interroger le candidat sur ses lectures et apprécier la rigueur de sa démarche documentaire. Ce document doit être facile d'accès pendant la soutenance.

## *Document d'appui n° 2 – Le guide d'entretien semi-directif*

Le **guide d'entretien semi-directif** utilisé pour la collecte des données qualitatives constitue une pièce méthodologique importante. Le jury peut demander à le consulter pour évaluer la qualité de la démarche d'enquête.

## *Document d'appui n° 3 – La cartographie des risques ou la matrice analytique*

Selon le sujet, un document opérationnel produit dans le cadre du mémoire (cartographie des risques, matrice analytique de coûts, tableau de bord équilibré) peut être tenu à disposition pour répondre aux questions techniques précises.

## *Document d'appui n° 4 – Les fiches d'argumentation par hypothèse*

Pour anticiper les questions du jury, des **fiches d'argumentation** peuvent être préparées pour chaque hypothèse de recherche, récapitulant :

- l'**énoncé** de l'hypothèse ;
- les **références théoriques** mobilisées ;
- les **données empiriques** collectées ;
- la **conclusion** retenue (validation, infirmation, nuance) ;
- les **limites** identifiées.

Ces fiches constituent un véritable **outil de défense intellectuelle** lors de la séance de questions-réponses.

## *Document d'appui n° 5 – Le glossaire des notions techniques*

Pour s'assurer d'une maîtrise sans faille du vocabulaire, un glossaire des principales notions mobilisées (ROPO, coûts cachés, tableau de bord équilibré, multicanal vs omnicanal, etc.) peut être préparé. Il permet de répondre avec précision aux demandes de clarification du jury.

## *Articulation de l'ensemble des documents d'appui*

Ces cinq documents constituent une **véritable boîte à outils** mobilisable selon les besoins de la séance de questions. Ils ne sont pas projetés mais consultés discrètement par le candidat, qui peut ainsi répondre avec précision et nuance aux questions les plus techniques du jury.

L'ensemble reflète une posture professionnelle de **cadre confirmé** : le candidat ne se contente pas d'exposer sa recherche, il maîtrise l'ensemble du dossier et peut défendre chacun de ses choix avec rigueur.