

COURS D'ETUDES DE CAS

METHODOLOGIE

I./ La préparation écrite :

Le candidat se trouve face à sa feuille blanche sans document. Il doit ainsi répondre au questionnement que pose le sujet au regard des items de l'UC2 et l'UC5. Ainsi, comment avoir des « idées » afin de préparer son étude de cas dans les règles de l'art ?

Il pré existe 2 outils :

1) La grille d'évaluation

Le candidat doit avoir en tête les items (au moins ceux qui sont en gras ...) afin qu'il puisse répondre au prétexte de l'épreuve. Il n'y a pas de notes. L'item est acquis ou non selon si le candidat a pensé à y répondre. Pensez-y !

2) L'apport de la méthodologie

Le candidat doit stimuler son esprit de réflexion et d'analyse grâce à l'apport du questionnement et de l'analyse.

Des questionnements du type « pourquoi », « comment », « ou », « quand » peuvent aider au développement d'idées.

De même, le développement d'idées par l'analyse permet d'étayer ses réponses.

Enfin, propre à l'épreuve, la fiche d'aide permet de garder en tête les repères suivants :

i) Le public (UC2)

Age, caractéristiques, CSP, sédentaire, sportif, culturiste, senior, ...)

ii) La localisation

Lieu géographique, urbain, concurrence, transport, zone de chalandise

iii) La structure

Superficie, espace, activité, personne morale, nombre d'adhérents, le personnel, les heures d'ouverture, la réglementation, DDJS, Préfecture, Assurance, ...

iv) Le contexte

Le contexte micro (secteur de la forme), le contexte macro (macro économique, culturel)

v) Le projet (UC5)

La définition du projet et son déroulement, sa faisabilité, son coût, les moyens humains, le public visé, Les moyens matériels, la communication, le temps (quand, la saisonnalité), les espaces, les conditions d'inscription, les conditions marketing de recrutement de visiteurs ou de fidélisation

Cette trame doit être mémorisée pour vous aider à appréhender votre questionnement. Structure votre « brouillon ». Les 10 dernières minutes doivent être consacrées à la relecture, à l'aménagement de vos parties pour votre oral.

II./ L'oral

Organisez votre temps de parole stratégiquement en fonction des items de la grille :

L'UC2 valide la présentation de votre public tandis que l'UC5 valide la présentation et préparation de votre projet.

Ainsi, allouez environ 5 à 7 mn au public au travers de la structure, du contexte, du lieu et gardez 8 à 10 mn pour la présentation du projet.

Soignez votre élocution et ne vous contentez pas de lire votre brouillon. C'est un oral. Vous soutenez ... donc vous défendez votre projet.

Le réalisme, la faisabilité permet de juger de votre connaissance du secteur et de votre professionnalisme. Soignez donc ces aspects.

1) Premier oral :Groupe Raphaëlle / Mathieu / Gérald / André / Bertrand

a) L'oral :

Raphaëlle : Lit trop son brouillon / Annonce de plan mais plan pas clair / Transition maladroite (Donc euh ... au niveau du public ... donc euh au niveau du lieu ...) / Bonne présentation
Description du public trop succincte

Bertrand : Bonne présentation / assurance / attention à la lecture du brouillon / Transition Lieu et structure assez bonne. / Coûts

André : Définition du projet assez flou (manque libellé) / STEP & SALSA ? / « Manque d'animation » / Brouillon pas clair donc problème dans l'oral /

Mathieu : « On va vous exposer » Ce type de phrase permet de se resituer dans le plan / Problème de lecture des notes / on reparle de coûts ... problème de plan /

Pourquoi le STEP ? cette question trouve sa réponse par les clients.

Gérald : Attitude endormie /

b) Le Questionnement : Wafa / Loïc / Ramzi / Yannick

Quel est le problème à la base ?

Bertrand : Il répond par une phrase : « Ramener des pratiquants par les cours collectifs » / Argumente bien et ne relance pas.

Raphaëlle : Elle revient plus sur les détails du projet que sur sa définition.

En fait, vous avez juste rajouté des cours le matin ?

Raphaëlle : Non, en fait ...

Il semble que le jury n'est pas bien compris.

Quels sont les moyens humains mis en place ?

Raphaëlle : C'est qq qui vient de l'extérieur ...

Le jury trouve cette partie peu claire

Wafa : Vous ne nous avez pas beaucoup parlé de l'association

Bertrand : Si si, on vous a dit que

Bertrand soutient et se défend et Raphaëlle

Wafa : C'est un autre prof qui fait la Salsa

Raphaëlle : On ne spécifie pas que c'est le même mais ...

Yannick : Je n'ai pas trop compris. Diminution de fréquentation donc vous ajoutez des cours ... comment faites vous pour savoir si il y a une augmentation de fréquence sur les cours existants.

Bonne question ! C'est le cœur de l'étude.

Raphaëlle : On change la nature des cours car c'est monotone

Yannick : Mais c'est une supposition ! vous n'avez pas fait d'enquête ou autre

Bertrand : non !

Le jury vous coince d'autant plus que vous devez évaluer l'auto évaluation de votre projet. Donc, comment vous vérifiez vos résultats !!

Martial : Est-ce que vous pensez que votre projet est viable ?
La question est mal posée. Quels sont les critères vous permettant de savoir si votre projet est viable ou non ?

Yannick : Vous n'avez pas parlé de l'aspect sécuritaire ?
Si mais la salle est déjà ouverte.

Martial : Comment faites vous pour gérer le flux supplémentaire ?
Bertrand : Il n'y a que 12 STEPS donc on leur dit de revenir la prochaine fois.
Est-ce réaliste de répondre à un nouveau client de revenir. Ne fallait-il pas prévoir une alternative.

c) Retour du groupe témoin :

Sandrine : Je suis d'accord avec Wafa pour proposer des niveaux dans les cours.
Linda : Combien de coachs ?
André : 2 et éventuellement au autre pour la salsa.
Rmq : Lors de l'exposé, le prof fitness donnait également des cours de Salsa.

Sandrine : Manque de dynamisme / Vous essayez d'aménager par rapport à la ménagère.
Rmq : Ils ne définissent pas ce type de public.

Sandrine : Vous n'avez pas décrit le public.

Calypso : Il aurait été bien d'insister sur le pourquoi cela fonctionne ou pas ...

2) Deuxième oral : Groupe Wafa / Ramzi / Martial / Loïc / Yannick

a) L'oral :

Wafa :
Lecture du sujet / Bonne élocution avec accentuation et qq sifflantes /
Annonce du plan apprécié / « On a du tout dans les publics ... Femme au foyer, sportifs, ... » C'est bien de les citer mais il faut en donner qq caractéristiques !!

Yannick :
Lit trop son brouillon / confiance / voix posée

Martial :

Bonne voix / description de la structure (m²) / Activité de la salle / SARL franchisée (c'est qui ? nom de la franchise) / 3 commerciaux diplômés et 2 coachs / 3 profs de fitness / 1 personne pour l'entretien (cela s'appelle une technicienne de surface)

Ramzi :

Après avoir défini les publics et la structure / Mettre en place un circuit training de 30 mn sur différents appareils de musculation / Il revient sur les horaires de la structure (cela devrait être dans la partie dédiée à la structure) / 4 circuits training (15 ateliers donc 15 personnes) / Espace aménagé pour le circuit training (Ah ! un petit espace aménagé ... combien de m² / Que font ceux qui font de la musculation ?) / 1 coach pour l'animation

Loïc :

Déroulement de la séance / 45 s par machine pour 30 s de récupération / Machines aux normes (sécurité pour le placement des adhérents / Leg extension / ischios / cordes / pectoraux / Dos / flexion de jambes / abdu Addu / stepper / Machine pour les fessiers / abdo / gainage tapis / biceps haltères et épaules haltères. Il reparle des seniors !!?)

Ramzi :

Promotion de l'activité / On a des « tracts de base » (terminologie !!) / 150 000 tracts pour 3 arrondissements (6 000 € en comptant les « tracteurs » !!?) / questionnaire de retour d'activité.

b) Le Questionnement : Calypso /Charly /Linda /Sandrine

Calypso :

Comment vous avez établi ces créneaux alors que vous avez un public sénior

Yannick :

On ne vise pas qu'un public senior. L'objectif est de désengorger nos cours collectifs.

Calypso : Pensez vous que les clients passent de cours cardio à des circuits training

Wafa :

Oui car on allie cardio et RM / et on ne vise pas que ces clients

Ramzi :

On a choisi 12h à 14h afin de faire un essai

Yannick : c'est aussi pour amener les femmes à découvrir l'activité.

Linda :

Vous ouvrez à 7h du matin. Il y a quoi ?

Ramzi :

Il y a accès libre

Wafa :

On a recruté un coach qui vient que pour ça

Sandrine :

Vous ne l'avez pas spécifié !

Linda :

Entre 12h et 14h, il n'y a que des heures fixes ! Comment vous faites avec ceux qui viennent comme ça ?

Wafa :

Ils vont en musculation.

Ramzi :

On aménage avec d'autres machines un espace pour eux.

Rmq : D'où viennent ces machines ?

Sandrine :

Il y a 2 coachs à temps plein et vous ramenez un autre coach

Wafa :

1 coach à temps partiel pour désengorger les cours co

Sandrine :

Pourquoi 2 coachs en musculation alors qu'il n'y a pas de gros besoin

Wafa :

Un le matin et un l'après midi

Sandrine :

Vous ne l'avez pas spécifié

Sandrine :

L'espace musculation fait 300 m² et le circuit training est à l'intérieur.

Charly :

Vous dites qu'il y a une grande concurrence. Ne trouvez vous pas que votre projet est léger ?

Yannick :

On n'a pas un problème avec la concurrence. C'est juste un plus.

Calypso :

Ne pensez vous pas que les gens qui font de la musculation vont regarder avec ceux qui attendent ?

Martial :

Non non. C'est bien aménagé (C'est aménagé comment ???? Il aurait fallu être précis sur ce point)

Calypso :

C'est une clientèle pressée de plus. A-t-elle le temps d'attendre pour entrer dans le circuit training qui suit ?

Sandrine :

Vous aviez toutes les machines doublées ?

Rmq : cela n'a pas été dit. Est-ce réaliste d'avoir 2 ischios ou 2 leg extensions ?

On voit plus souvent des appareillages types DC, cages ou vis à vis ...

Charly :

Quelles sont les contraintes de la vie active ?

Ramzi :

Si, le temps

Charly :

Mais votre objectif n'était il pas le désengorgement ?

Wafa :

Non non. Les cours collectifs sont très bien comme ça !

Rmq : Attention à ne pas se contredire.

Linda :

Combien sont les coûts ?

Ramzi :

On les paye euh

c) Retour du Groupe témoin

André :

Pourquoi les seniors ? Les seniors, ils ne sont pas pressés ?

Bertrand : Le circuit est pour 15 personnes. S'il n'y en a que 5 qui viennent. On laisse le circuit ?

Wafa :

Le circuit reste identique.

Bertrand :

Mais tout à l'heure, vous avez dit que vous pourriez rajouter des machines s'ils étaient 18 personnes.

Rmq : il y a contradiction avec l'oral

Wafa :

Les personnes en sus doivent attendre ou revenir.

Bertrand :

Oui mais si elles partent

Yannick :

On proposera d'autres solutions

Martial :

On réadaptera

Rmq : Lesquelles ??

André :

Politique envisagée pour attirer de nouveaux adhérents

Martial :

Ben les tracts ...

Yannick :

Oui je vois ce que tu veux dire ... communication interne, à l'accueil ... on ne l'a pas dit !

CONCLUSION GENERALE

D'une manière générale, les prestations sont de meilleure qualité. Attention : la prise de notes n'est pas un brouillon : privilégié des mots clés aux phrases.

Servez-vous de notre travail méthodologique pour abordez le traitement de votre sujet. Questionnez vos réponses sans cesse ... C'est le meilleur moyen d'anticiper le questionnement du jury.

Adressez vous au Jury et ne gardez pas votre regard sur vos prises de notes.

L'UC2 est validée si vous présentez et décrivez les caractéristiques de VOS publics. Vous vous contentez trop souvent d'adresser une exhaustivité du public cible sans le décrire.

Le projet doit comprendre une préparation d'une action. C'est le cœur de l'UC5. Ne restez pas trop en bordure de votre projet.

Rappelez-vous qu'au final, l'impression générale et la prestation orale doit être convertie sous forme d'items ! Aidez vous donc de ces derniers.

N'omettez pas l'auto évaluation de votre projet, les outils d'évaluation. Pensez à proposer des alternatives.