Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac STMG, veuillez visiter :
coursbacstmg.fr/annales-sujets-et-corriges

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

ÉPREUVE D'ENSEIGNEMENT DE SPÉCIALITÉ

SESSION 2022

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION

Management, sciences de gestion et numérique

Durée de l'épreuve : **4 heures**
Coefficient **: 16**

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Dès que ce sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

Le candidat sera attentif aux consignes contenues dans le sujet pour traiter les questions.

Notation	20 points

Liste des dossiers **barème indicatif sur 100**

Dossier 1 :	l'organisation de l'entreprise Doitrand	26 points
Dossier 2 :	l'analyse de la performance globale	35 points
Dossier 3 :	la recherche de l'amélioration de la performance	39 points

Liste des documents à exploiter

Document 1 :	extrait de l'historique de l'entreprise
Document 2 :	les activités clés de l'entreprise Doitrand
Document 3 :	l'offre de l'entreprise Doitrand
Document 4 :	le savoir-faire de l'entreprise Doitrand
Document 5 :	Doitrand, un management basé sur la confiance
Document 6 :	les indicateurs sociaux de l'entreprise Doitrand au regard de ceux du secteur
Document 7 :	les indicateurs sociaux du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP)
Document 8 :	données chiffrées de l'entreprise Doitrand
Document 9 :	les indicateurs financiers du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) en 2019
Document 10 :	bilans fonctionnels 2018 et 2019 de l'entreprise Doitrand
Document 11 :	extrait de l'entretien avec la dirigeante
Document 12 :	résultats de l'audit interne
Document 13 :	processus actuel de prise en charge d'une demande de service après-vente (SAV)

Basée sur la commune rurale de Grézolles dans les monts du Forez au nord de la Loire à 70 km de Saint-Étienne, la société Doitrand SAS a vu sa croissance portée par plusieurs générations d'entrepreneurs. Son activité principale est le travail de l'acier.

L'histoire débute avec un maréchal-ferrant[1] puis se poursuit avec ses deux fils, Jean et Félix Doitrand, fondateurs de la société actuelle en 1936. Son activité était alors la ferronnerie[2], la fabrication de la serrurerie industrielle. Après la Seconde Guerre mondiale, les besoins de reconstruction du pays ont entraîné l'entreprise dans la fabrication de persiennes[3] métalliques pour la région Rhône-Alpes.

En 1973, année du premier choc pétrolier, les deux frères se retirent et transmettent l'entreprise à Roland et Bernard Doitrand, les enfants de Jean. Dans un contexte de crise, les coûts de l'acier augmentent très fortement et l'entreprise connaît des difficultés. Celle-ci s'oriente alors vers la fabrication de portes de garage basculantes et coulissantes, au fonctionnement manuel. Dès la fin des années 70, l'entreprise innove par la fabrication et l'installation de portes automatiques afin de développer son activité sur le secteur des immeubles collectifs d'habitation.

En 2001, Anne, la fille de Roland, diplômée d'une école de commerce, et son mari Luc rejoignent la société. Dès lors, l'entreprise Doitrand intègre le marché des portes de garage automatiques destinées à l'habitat individuel en proposant ses produits aux particuliers, pour des maisons individuelles.

Aujourd'hui, l'entreprise Doitrand est *leader* sur le marché français des portes de garage automatiques. Elle couvre l'ensemble du territoire grâce à une trentaine d'agences réparties sur l'ensemble du territoire national.

Au fil des ans, l'effectif de la société n'a cessé de progresser : forte de 60 salariés en 1969 puis de 100 en 1996, l'entreprise compte aujourd'hui 170 salariés. Depuis plusieurs décennies, la société Doitrand fonctionne selon un mode de management des ressources humaines qui lui est propre, basé sur la confiance et la responsabilisation de chaque salarié. En 2019, cette PME familiale a réalisé un bénéfice de 1 302 500 € pour un chiffre d'affaires de près de 30 millions d'euros.

Souhaitant respecter les grandes orientations qui ont guidé la croissance de l'entreprise depuis sa création, l'actuelle dirigeante, Anne Doitrand, s'interroge :

Par quels moyens l'entreprise Doitrand peut-elle poursuivre sa recherche d'amélioration de sa performance ?

Afin d'analyser cette situation, il vous est demandé de traiter les dossiers suivants :

Dossier 1 : l'organisation de l'entreprise Doitrand

Dossier 2 : l'analyse de la performance globale

Dossier 3 : la recherche de l'amélioration de la performance

[1] Maréchal-ferrant : artisan qui ferre les chevaux et les bœufs.
[2] Ferronnerie : travail du fer.
[3] Persienne : volet dont la partie pleine est remplacée, en partie ou totalement, par des lames inclinées, fixes ou mobiles.

Dossier 1 - L'organisation de l'entreprise Doitrand

Documents à exploiter

Document 1 : extrait de l'historique de l'entreprise

Document 2 : les activités clés de l'entreprise Doitrand

Document 3 : l'offre de l'entreprise Doitrand

Document 4 : le savoir-faire de l'entreprise Doitrand

Document 5 : Doitrand, un management basé sur la confiance

Roland Doitrand a fait de l'innovation la clé de la pérennité de l'entreprise. En témoigne la réussite de l'entreprise sur le marché des portes de garage automatiques. En effet, l'entreprise détient la plus grosse part de marché en France depuis de nombreuses années. La société Doitrand propose des produits de qualité qui lui permet de se distinguer de ses concurrents.

Questions obligatoires	
1.1	Identifier les domaines d'activités stratégiques (DAS) de l'entreprise Doitrand.
1.2	Présenter et justifier les forces de l'entreprise Doitrand.

Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.	
1.3a	Identifier et justifier l'approche marketing de l'entreprise Doitrand sur le marché des portes de garage pour particuliers.
1.3b	Décrire les mécanismes de coordination mis en œuvre au sein de l'entreprise Doitrand.

Dossier 2 – L'analyse de la performance globale

Documents à exploiter

Document 5 : Doitrand, un management basé sur la confiance

Document 6 : les indicateurs sociaux de l'entreprise Doitrand au regard de ceux du secteur

Document 7 : les indicateurs sociaux du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP)

Document 8 : données chiffrées de l'entreprise Doitrand

Document 9 : les indicateurs financiers du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) en 2019

Document 10 : bilans fonctionnels 2018 et 2019 de l'entreprise Doitrand

Document 11 : extrait de l'entretien avec la dirigeante

La concurrence et le contexte économique conduisent la dirigeante à établir un état des lieux de la situation de l'entreprise. Afin d'envisager l'avenir sereinement, la dirigeante souhaite connaître la situation de la société Doitrand en termes de performance, notamment au regard du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP).

Question obligatoire	
2.1	Analyser la performance sociale de l'entreprise Doitrand au regard des indicateurs du secteur.

Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.	
2.2a	Comparer les évolutions annuelles du chiffre d'affaires, de la valeur ajoutée et du résultat net de 2017 à 2019 de l'entreprise Doitrand.
2.2b	Analyser la performance financière de l'entreprise au regard des indicateurs du secteur du bâtiment et des travaux publics.

Question obligatoire	
2.3	En une quinzaine de lignes, montrer que le management exercé au sein de l'entreprise Doitrand constitue un atout pour l'entreprise.

Dossier 3 - La recherche de l'amélioration de la performance

Documents à exploiter

Document 5 : Doitrand, un management basé sur la confiance

Document 10 : bilans fonctionnels 2018 et 2019 de l'entreprise Doitrand

Document 11 : extrait de l'entretien avec la dirigeante

Document 12 : résultats de l'audit interne

Document 13 : processus actuel de prise en charge d'une demande de service après-vente

Anne Doitrand, la dirigeante de Doitrand depuis 2016, réfléchit à de nouvelles solutions pour s'adapter à un environnement en mutation et accroître la performance de l'entreprise. Une nouvelle organisation du travail a ainsi été mise en place, à la suite des dysfonctionnements observés. Elle s'interroge sur sa capacité à financer ces nouvelles solutions.

Questions obligatoires	
3.1	Identifier les dysfonctionnements qui existaient en 2016 dans l'organisation du travail et repérer les actions mises en œuvre pour les corriger.
3.2	À partir des résultats de l'audit interne, mesurer l'efficacité de ces actions.
3.3	Analyser, à l'aide des indicateurs financiers (BFR, FRNG, trésorerie nette), la situation financière de l'entreprise Doitrand. Conclure quant à sa capacité à s'endetter.

L'entreprise mobilise peu d'outils numériques : le site internet est rarement actualisé, et seuls des logiciels de gestion commerciale et de comptabilité ainsi qu'une application métier pour le suivi des commandes sont utilisés. La relation avec les clients se fait uniquement par téléphone, courriel ou courrier (voir la description du processus pour la prise en charge d'une demande de service après-vente).

Anne Doitrand a ainsi contacté un prestataire informatique pour la mise en place d'un progiciel de gestion intégré (PGI) à l'horizon 2022.

Un des premiers modules mis en place est le module de service après-vente (SAV). Le site *Web* de l'entreprise relié avec le PGI permettra au client de saisir sa demande de prise en charge de réparation de portes de garage grâce à un formulaire mais également de suivre en temps réel ses demandes d'intervention. En effet, le client disposera d'un espace personnel sur le site de l'entreprise ainsi il pourra vérifier si sa demande est acceptée et quand l'intervention est planifiée. En outre, il pourra adresser des messages au service après-vente.

Question obligatoire	
3.4	Citer deux avantages et deux inconvénients à la mise en place du module de service après-vente (SAV) du PGI pour la prise en charge d'une demande de réparation.

Document 1

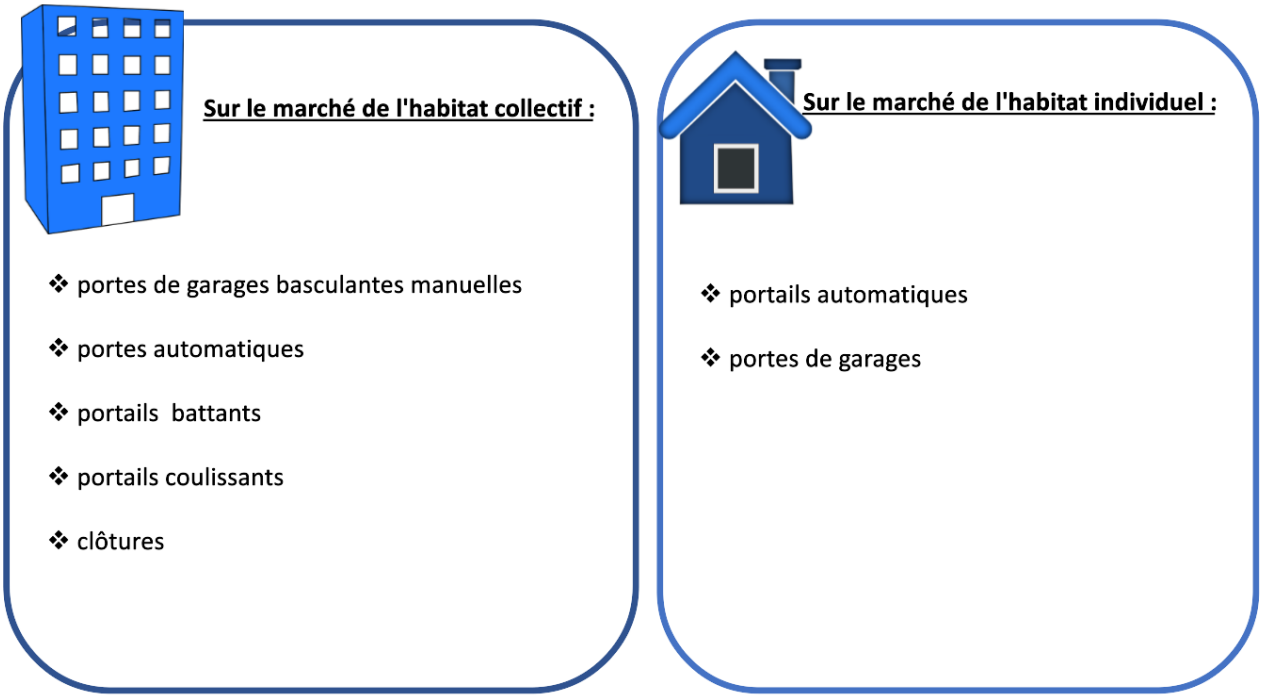
Extrait de l'historique de l'entreprise

1973 : les fondateurs se retirent et transmettent l'entreprise à Roland et Bernard Doitrand.
1977 : l'entreprise innove et débute la fabrication et l'installation des portes automatiques DBM destinées à l'habitat collectif.
1985 : la porte automatique DBM est reconnue par l'Union des HLM[4]. Elle est la seule porte à être recommandée par cet organisme.
1988 : les normes de sécurité sont progressivement renforcées en réponse aux accidents graves rencontrés lors de l'utilisation de certains produits du marché. Doitrand soutient les efforts de normalisation. À ce titre, Roland Doitrand fait partie d'une commission AFNOR[5]. Les progrès effectués par le produit DBM permettent à l'entreprise de devenir *leader* sur le marché français des portes automatiques.
1992 : adoption de la norme P25 362. Les pouvoirs publics réalisent des démonstrations de la norme sur la porte DBM couronnant ainsi ce produit comme la référence du marché en termes de sécurité.

Source : d'après le livret d'accueil de l'entreprise

Document 2

Les activités clés de l'entreprise Doitrand



Source interne

[4] HLM : habitation à loyer modéré.
[5] AFNOR : association française de la normalisation.

Document 3

L'offre de l'entreprise Doitrand

À sa création en 1936, la société avait pour activité la serrurerie puis elle s'est spécialisée après la guerre dans la fabrication et l'installation de persiennes métalliques.

En 1969, les jalousies[6] en plastique remplacent progressivement les persiennes et la direction décide alors de s'orienter vers le marché de l'habitat collectif : elle démarre la fabrication de portes de garages basculantes manuelles. En 1977, l'entreprise innove et propose des portes automatiques. Dans la continuité, elle va produire deux types de portails : des portails battants et des portails coulissants qui permettent de fermer ces résidences collectives. Enfin, Doitrand étoffe son offre avec la production de clôtures. Cette décision s'inscrit dans sa stratégie commerciale qui est de mieux répondre aux appels d'offre.

Parallèlement, après avoir répondu de façon ponctuelle à des demandes de particuliers de la région, l'entreprise prend conscience d'un réel besoin sur le marché de l'habitat individuel et adapte son offre en proposant des portails et des portes de garage pour ce type d'habitat. La fabrication de persiennes, qui était la principale activité de l'entreprise, est abandonnée en 1995.

Source interne

Document 4

Le savoir-faire de l'entreprise Doitrand

Une des grandes forces de l'entreprise Doitrand est sa capacité de production et de livraison en dimensions standard ou sur mesure. L'entreprise a développé une réelle expertise en matière d'installation et de respect des normes de sécurité. Elle possède aussi de fortes capacités d'innovation comme le démontre le produit BT 2000. Il intègre, en un seul produit, le pilier, le portail et l'automatisme. Ces trois éléments sont proposés séparément chez d'autres concurrents.

Doitrand conçoit totalement en interne l'ensemble de sa production.
Le bureau d'études intégré permet de répondre de manière très personnalisée et sur mesure à l'ensemble des besoins.

Doitrand conçoit, réalise, livre et installe ses produits.

- L'entreprise propose ainsi une chaîne continue et garantie allant de la réalisation sur mesure, ou non, des produits jusqu'à leur livraison et leur mise en route (l'entreprise dispose d'une flotte de sept camions effectuant une quinzaine de tournées par semaine dans toute la France).
- Grâce à son service de livraison et d'installation réparti sur l'ensemble du territoire français couvert par ses 30 agences, les clients peuvent disposer, pour leurs projets, de réalisations répondant à l'ensemble des normes de sécurité françaises et européennes.
- Le service d'installation comprend une garantie de conformité de la pose ainsi qu'une garantie sur la porte ou le portail installé.

La sécurité est une constante des productions Doitrand.

- La sécurité des équipements et des clients est primordiale. L'ensemble de la production est attesté comme conforme par des essais réalisés par des organismes certifiés.
- Les normes européennes sont pleinement respectées et permettent d'avoir le marquage CE[7].

Source : d'après le site internet de l'entreprise : www.doitrand.fr

[6] La jalousie est un système de volets à lamelles orientables qui permet de voir depuis l'intérieur sans être vu depuis l'extérieur.
[7] CE : indicateur de la conformité d'un produit aux législations de l'Union européenne et permet la libre circulation au sein du marché européen.

Document 5

Doitrand, un management basé sur la confiance

Doitrand se distingue depuis plus de 30 ans pour son management des ressources humaines. Roland Doitrand, dirigeant à l'époque, avait choisi de travailler sur la confiance et le bien-être au travail, bien avant que cela devienne une thématique partagée par la plupart des entreprises.

« Dès 1973, j'ai mis en place les horaires libres en ouvrant l'entreprise de 5 heures du matin à 20 heures et en donnant la possibilité aux salariés de choisir leur temps de travail entre 35, 37 et 39 heures, révisable tous les six mois en juillet et janvier. Certains commencent tôt et peuvent consacrer le reste de la journée à d'autres activités familiales, associatives, agricoles ou autres. D'autres vont intensifier leurs horaires sur un certain temps pour être en mesure de libérer une semaine, un mois de congé.

Autre caractéristique de l'entreprise : à la suite du départ d'un contremaître, nous avons choisi une organisation flexible où chacun est responsable de son poste dans la chaîne de production. En cas de problème sur son poste, le collaborateur sollicite un collègue compétent et si le problème est trop difficile, il en réfère à la direction.

Quant à la politique salariale, nous avons un contrat d'intéressement sur résultat avant impôts qui est le même pour tout le monde et calculé en fonction du temps de travail effectué. Les primes s'élèvent entre 4 000 € à 6 000 € par an.

La base même de ce management est de faire confiance, c'est essentiel. Nous ne rencontrons aucune rotation (*turnover*) ni aucune difficulté pour recruter alors que nous sommes dans un milieu rural qui n'attire pas particulièrement les familles en quête d'écoles, de commerces et de loisirs ».

Entrée dans l'entreprise en 2001, Anne Doitrand a succédé à son père en 2016 et partage les mêmes valeurs. Elle adhère pleinement au management mis en place tout en apportant quelques modifications à l'organisation, des changements nécessaires au vu des attentes différentes des salariés, notamment dans les nouvelles générations. « Il s'agit de mettre les salariés devant leurs responsabilités pour que l'entreprise et eux soient gagnants. Les collaborateurs sont acteurs mais attendent aussi que la direction prenne des décisions en fonction de la réalité du moment. C'est une question d'équilibre et de bon sens. », commente la dirigeante.

Source : www.e-communepassion.fr, 15 avril 2019

Document 6

Les indicateurs sociaux de l'entreprise Doitrand au regard de ceux du secteur

Entreprise	2016	2017	2018
Taux de rotation du personnel	7,09 %	7,76 %	5,95 %
Taux d'absentéisme	7,34 %	6,82 %	4,57 %
Secteur du BTP[8]			
Taux de rotation du personnel	20 %	20 %	20 %
Taux d'absentéisme	3,43 %	3,94 %	4,26 %

Source : extrait du bilan social de l'entreprise Doitrand, 2018

[8] BTP : bâtiment et travaux publics, secteur dont fait partie l'industrie du portail.

Document 7

Les indicateurs sociaux du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP)

L'absentéisme en hausse dans l'industrie et le BTP

D'après le onzième baromètre de l'absentéisme et de l'engagement Ayming[9], le phénomène a tendance à augmenter ces dernières années, notamment dans l'industrie et le BTP.
Dans le secteur industrie-BTP, le taux absentéisme en 2018 s'est situé à 4,26 % contre 3,94 % en 2017 et 3,43 % en 2016. C'est ce qui ressort du onzième baromètre de l'absentéisme et de l'engagement Ayming, publié le 3 septembre 2019. Cette hausse est à l'image des statistiques obtenues tous secteurs confondus : de 4,59 % en 2016 à 5,1 % en 2018, soit l'an dernier 18,6 jours d'absence par an par salarié. En moyenne, sur les dernières années, le taux de rotation du secteur de l'industrie avoisine les 20 %.

Source : batiactu.com, 04/09/2019

Document 8

Données chiffrées de l'entreprise Doitrand

Compte de résultat de l'entreprise Doitrand	**2017**	**2018**	**2019**
Total produits exploitation	**26 833 240 €**	**29 137 475 €**	**30 552 697 €**
Dont chiffre d'affaires	26 083 561€	27 918 322 €	29 836 387 €
Total charges exploitation	**24 922 983 €**	**26 830 879 €**	**28 420 235 €**
Dont achats de matières premières	9 316 838 €	10 548 623 €	10 956 613 €
Dont charges de personnel	6 096 566 €	6 195 413 €	6 117 354 €
Résultat exploitation	**1 910 257 €**	**2 306 596 €**	**2 132 462 €**
Résultat courant	**1 962 672 €**	**2 313 210 €**	**2 137 619 €**
Résultat exceptionnel	**-162 895 €**	**136 542 €**	**158 974 €**
Résultat net	**1 155 411 €**	**1 509 783 €**	**1 302 501 €**

Le résultat net connait une évolution de +30,67 % de 2017 à 2018 puis de -13,73 % de 2018 à 2019.

Informations complémentaires :

	Valeur ajoutée	**Évolution**
2017	9 497 646	
2018	10 163 160	+ 7,01 %
2019	10 441 632	+ 2,74 %

[9] Ayming : groupe international de conseil en performance.

Document 8 (suite)

Les capitaux propres de l'entreprise

	2017	2018	2019
Capitaux propres	**21 525 889 €**	**22 122 500 €**	**22 312 100 €**

Source : données réelles de l'entreprise

Document 9

Les indicateurs financiers du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) en 2019

	Secteur BTP Entreprises de plus de 20 salariés
Taux de VA (VA/CA)	34,4 %
Taux de profitabilité (résultat net/CA)	2,72 %
Rentabilité financière (résultat net/capitaux propres)	9,31 %

CA : chiffre d'affaires VA : valeur ajoutée

Source : INSEE et données réelles de l'entreprise

Document 10

Bilans fonctionnels 2018 et 2019 de l'entreprise Doitrand

Actif (en milliers d'euros)			**Passif (en milliers d'euros)**		
EMPLOIS	**2018**	**2019**	**RESSOURCES**	**2018**	**2019**
EMPLOIS STABLES	18 438	21 062	RESSOURCES STABLES *dont dettes financières*	36 132 *8*	37 956 *7*
ACTIF CIRCULANT	13 776	16 189	PASSIF CIRCULANT	5 978	5 803
Total trésorerie active	9 896	6 508	Total trésorerie passive	0	0
TOTAL ACTIF	**42 110**	**43 759**	**TOTAL PASSIF**	**42 110**	**43 759**

Informations complémentaires

- Fonds de Roulement Net Global 2018 = 17 694 000 €
- Besoin en Fonds de Roulement 2018 = 7 798 000 €
- Trésorerie Nette 2018 = 9 896 000 €
- $Ratio\ d'autonomie\ financière = \frac{dettes\ financières + concours\ bancaires\ courants}{capitaux\ propres}\ X\ 100.$

Source : données de l'entreprise

Document 11

Extrait de l'entretien avec la dirigeante

Quel est l'objectif du système de pointeuse, mise en place dans les années 70, et désormais étendue à toute l'entreprise ?

À l'époque, ce système devait principalement permettre aux ouvriers de concilier leur travail à l'usine avec leur activité agricole. Les salariés étaient maîtres de leurs horaires, pourvu que le travail soit fait. La pointeuse n'était alors qu'en production. Aujourd'hui, la pointeuse est rentrée dans les bureaux. Tout le monde pointe, même les cadres.

Comment est aujourd'hui structurée l'entreprise ?

Autrefois, il n'y avait pas de contremaître[10]. Mon père, Roland Doitrand, arrivait tous les jours vers 7 h. Il partait en production et faisait le tour de tout le monde pour les saluer. En fin d'après-midi, il renouvelait ce rituel pour s'assurer que tout allait bien. L'organigramme, à l'époque, était donc très simple : Roland Doitrand et le personnel. Aujourd'hui, l'organigramme est plus évolué ; on a recruté des personnes relais car cela devenait compliqué. Le responsable de production joue un rôle de chef d'orchestre et non celui de gendarme.

Quels autres changements avez-vous noté depuis votre prise de fonction en tant que dirigeante en 2016 ?

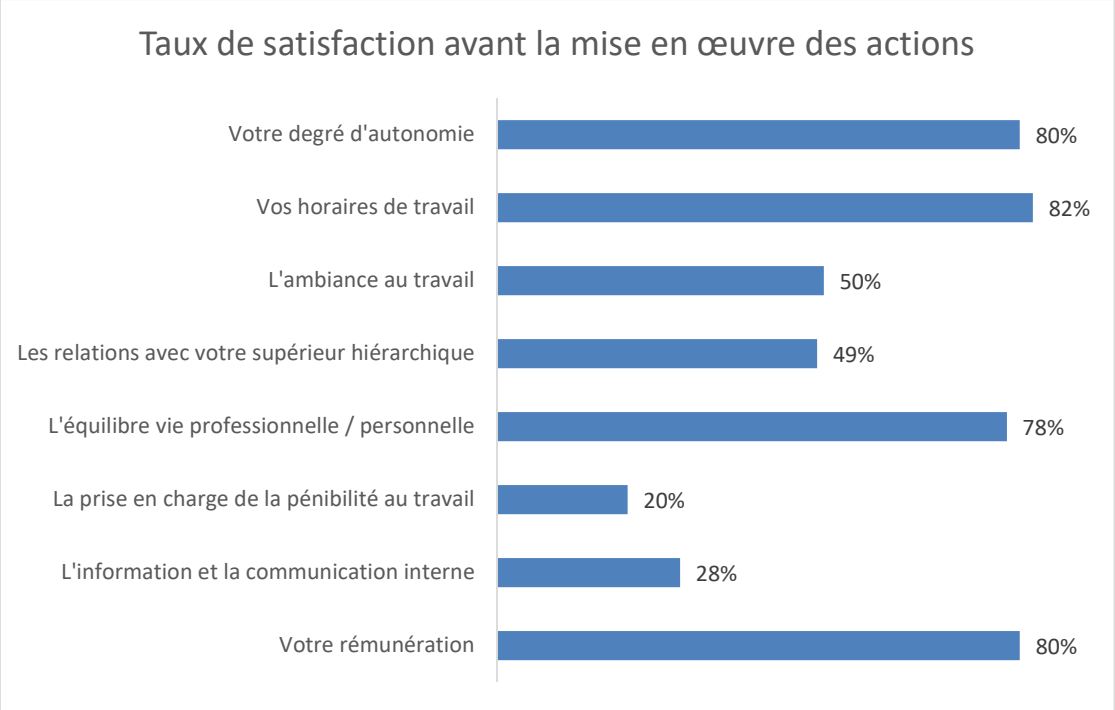
J'ai vite constaté que les salariés les plus jeunes avaient une fâcheuse tendance à consulter leur téléphone portable, même pendant la réalisation des tâches. C'est pourquoi aujourd'hui, les téléphones ne sont plus admis dans les ateliers. Dans la même logique, il a fallu également repenser les temps de pause. En effet, le comité social et économique avait demandé des machines à café dans les ateliers, mais certains y passaient beaucoup de temps et cela a créé quelques tensions. Pour résoudre ce problème, nous avons donc transféré les machines à café dans des salles de pauses clairement identifiées, accessibles une fois que les salariés ont dépointé. Ainsi, les temps de pause sont décomptés du temps de travail effectif. Cette action a permis de clarifier les choses et d'apaiser l'ambiance de travail.

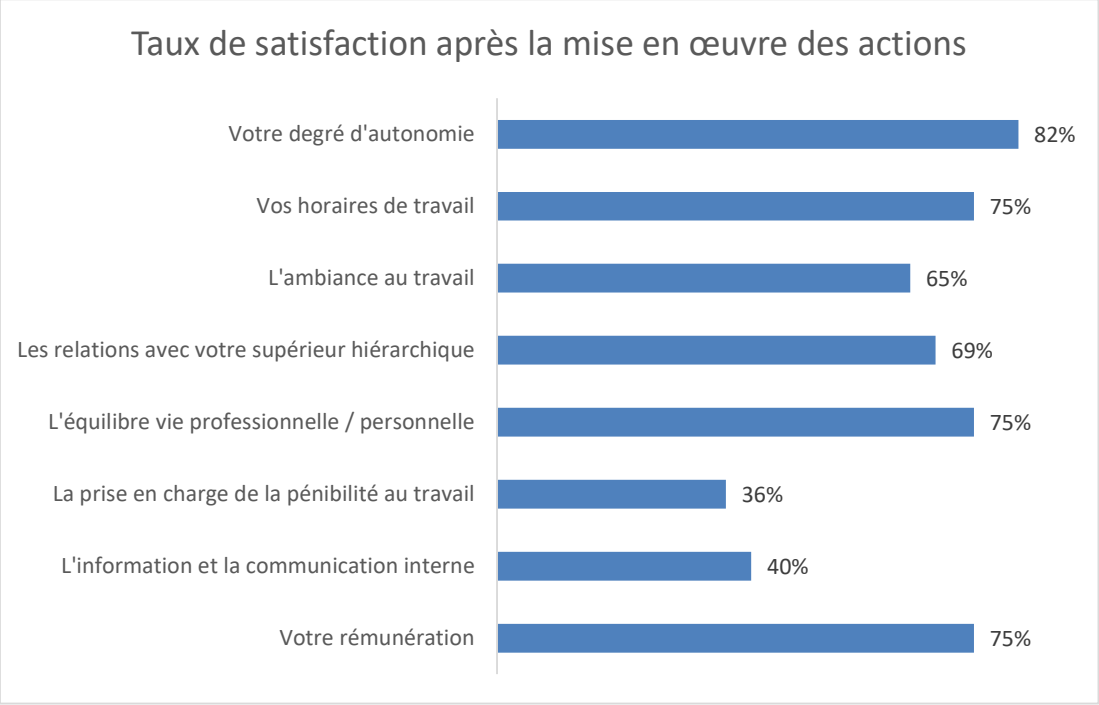
Source : informations issues de l'entretien avec Anne Doitrand, juin 2020

[10] Contremaître : chef d'équipe.

Document 12

Résultats de l'audit interne

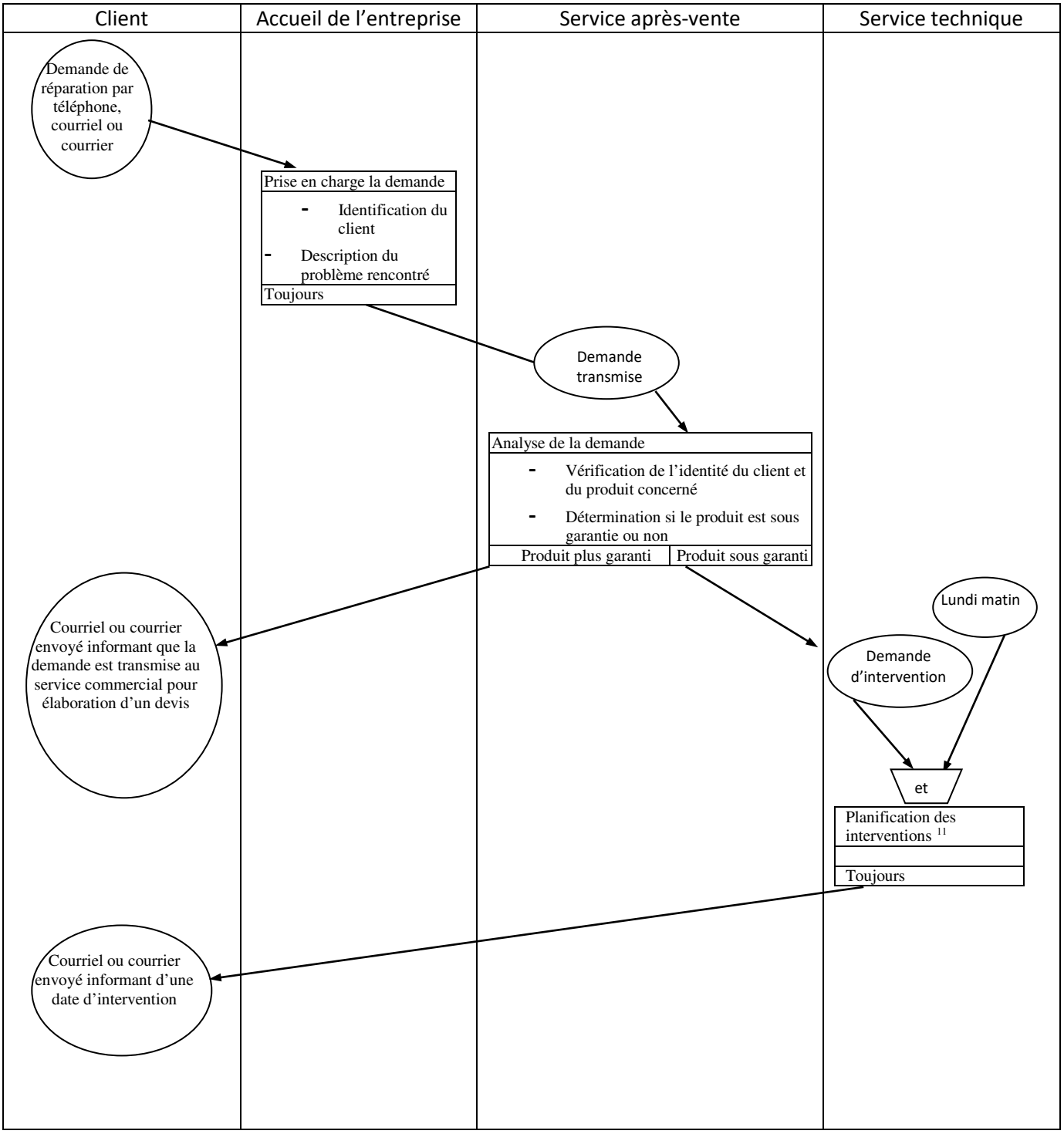




Note : l'intégralité des salariés de l'entreprise ont été interrogés, pour la publication des résultats de cet audit interne.

Source : d'après l'audit interne réalisé dans l'entreprise Doitrand, juin 2019

Processus actuel de prise en charge d'une demande de service après-vente (SAV)



[11] Le responsable du service technique planifie chaque lundi matin les interventions à effectuer chez le client.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.