**BTS SAM – ÉPREUVE E4 - Exemples de missions**

En fonction de son degré de complexité et du niveau de délégation accordé à l’étudiant, la mission effectuée pourra correspondre à des activités différentes du bloc 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MISSION** | **TÂCHES POTENTIELLES CONSTITUANT LA MISSION** | **PRODUCTIONS POSSIBLES** |
| Organisation d’une réunion professionnelle | Recueil des besoins, renseignement de l’agenda partagé, réservation de salle, de commodités et des équipements nécessaires, convocation/invitation des participants, préparation de supports visuels, accueil, prise de notes, rédaction et envoi d’un compte-rendu, définition d’une procédure d’organisation des réunions. | Messages de réservation, convocation/invitation, liste de contrôle, support visuel, prise de notes, compte-rendu. |
| Organisation d’un évènement (salon, forum, opération de team building, etc.) | Recueil des besoins, élaboration du programme, recherche et sélection de prestataires, réservations, convocation/invitation des participants, préparation de supports visuels, accueil, coordination des activités, gestion du budget. | Liste de contrôle, programme, messages de réservation, tableau comparatif de prestataires, convocation/invitation, support visuel, budget. |
| Gestion administrative d'une activité (collecte de la taxe d'apprentissage, suivi de relations avec une administration) | Recueil du besoin, définition du processus à mettre en œuvre, information et gestion de la relation avec les parties prenantes, suivi de l’activité. | Liste de contrôle, tableau de répartition des tâches, plan d’action, processus. |
| Réalisation d’une enquête | Définition de la cible, création du questionnaire ou formulaire, collecte des réponses, analyse. | Base de contacts, questionnaire ou formulaire en ligne, document d’analyse. |
| Gestion des déplacements | Collecte des besoins, comparaison des prestataires, réservations, élaboration d’une feuille de route, gestion des frais, définition d’une procédure d’organisation des déplacements, suivi budgétaire. | Formulaire de collecte des besoins de déplacement, tableau comparatif des prestataires, feuille de route, formulaire de note de frais, procédure d’organisation d’un déplacement, budget. |
| Mise en place d’outils de gestion | Recueil de l’existant et des besoins, conception d’outils de gestion, définition des modalités de suivi des outils. | Budget, tableau de bord, procédure de suivi des outils. |
| Suivi d’un processus de certification | Participation à l’audit initial (état des lieux), élaboration de la cartographie des processus, création de fiches de processus, recueil des besoins de documentation, élaboration du dossier de certification. | Modèle de documents administratifs, fiches de processus, tableau de recensement de la documentation. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MISSION** | **TÂCHES POTENTIELLES CONSTITUANT LA MISSION** | **PRODUCTIONS POSSIBLES** |
| Modification d’une procédure | Recueil des modifications à apporter à une procédure existante, actualisation de la procédure, rédaction d’un article expliquant les modifications opérées, diffusion de la nouvelle procédure accompagnée de l’article sur le réseau social d’entreprise. | Procédure actualisée, article explicatif, diffusion via le réseau social d’entreprise |
| Constitution d’un dossier d’appel d’offres | Contribution à l’élaboration d’un cahier des charges, participation à la détermination des critères de sélection, recherche de fournisseurs potentiels, rédaction d’un courriel d’accompagnement. | Mise en ligne d’un document complété de manière collaborative sur le réseau social d’entreprise (cahier des charges par exemple), processus de constitution d’un appel d’offres, base de contacts fournisseurs, courriel accompagnant l’appel d’offres. |
| Traitement des réponses à un appel d’offres | Réception des réponses, analyse et comparaison des offres, formulation d’un avis. | Tableau comparatif des offres, note de synthèse. |
| Organisation d’une opération de prospection commerciale | Définition de la cible, création d’une base de contacts, élaboration d’un guide d’entretien téléphonique ou d’un document support, renseignement de l’agenda partagé pour les prises de rendez-vous, évaluation des résultats. | Base de contacts, guide de prospection, support communicant, agenda partagé, synthèse des résultats. |
| Gestion d’une transaction commerciale | Élaboration d’un devis, transformation d’un devis en bon de commande puis en bon de livraison, alimentation du PGI, traitement des demandes d’information du client, mise à jour du système d’information, transmission des éléments aux services de l’entité (comptabilité). | Devis, bon de commande, bon de livraison, procédure de traitement d’une transaction commerciale, PGI mis à jour. |
| Gestion d’un parc d’équipement (informatique, véhicules) | Recensement de l’existant et des besoins, organisation des modalités d’utilisation et de maintenance, alimentation du réseau social d’entreprise, recherche de fournisseurs ou prestataires, évaluation des coûts. | Inventaire du parc d’équipement, procédure d’utilisation ou de maintenance, note aux utilisateurs, alimentation du réseau social d’entreprise, tableau d’analyse des coûts, contrat de prestation de service/de maintenance. |
| Contribution à l’amélioration de la communication interne (élaboration, administration d’outils) | Définition des objectifs, contribution au plan de communication interne, élaboration d’outils, définition des modalités de suivi, de mise à jour et de diffusion. | Plan de communication, charte graphique, newsletter, boîte à idées en ligne, réseau social d’entreprise, forum, affiches. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MISSION** | **TÂCHES POTENTIELLES CONSTITUANT LA MISSION** | **PRODUCTIONS POSSIBLES** |
| Gestion des achats de fournitures de bureau ou petit matériel | Suivi de l’inventaire, collecte des besoins, recherche et sélection de fournisseurs, passation de commandes, gestion du budget, réception de la commande et contrôle du bon de livraison, suivi des consommations. | Inventaire, formulaire de collecte des besoins, document comparatif des fournisseurs, budget, suivi des consommations, contrat. |
| Création d’un site Internet ou d’un espace de communication en ligne | Détermination des objectifs et de la cible, définition des outils et modalités de communication, création de l’espace en ligne (arborescence, contenus, charte graphique, hyperliens), gestion des droits d’accès. | Charte graphique, espace en ligne, procédure d’administration de l’espace, message de présentation du nouvel espace en ligne. |
| Assistance aux utilisateurs d’une application ou d’un logiciel | Appréhension de l’outil, création et diffusion de tutoriel, organisation de sessions de formation pour accompagner la prise en main, mise à jour des versions. | Tutoriel, message de diffusion, programme de formation, convocation/invitation des participants. |
| Contribution à l’optimisation d’un processus RH (création outil de gestion des congés et absences1 | Recueil des besoins, conception d’un outil de suivi, définition des modalités d’utilisation de l’outil, gestion des habilitations et protection des contenus. | Outil de gestion (tableau de suivi des absences, des congés, des indicateurs sociaux, etc.), procédure de suivi de l’outil. |
| Participation à un recrutement1 | Recueil des besoins, rédaction et diffusion de l’annonce, tri des candidatures, participation à un entretien de recrutement, contribution à l’élaboration du contrat de travail, gestion des formalités administratives. | Offre d’emploi, guide de recrutement, prise de notes lors d’un entretien de recrutement, grille comparative des candidatures, contrat de travail, DPAE, registre unique du personnel. |
| Gestion administrative de formations1 | Participation à l’évaluation des besoins, recherche et sélection de prestataires, contribution à la définition du contenu de formation, passation de commande, gestion du budget, réservation de salle, organisation du matériel, convocation des participants, évaluation de la formation. | Comparatif des prestataires, contrat de prestation de service, programme de la formation, formulaire de satisfaction des participants, analyse des effets de la formation. |
| Participation à l’accueil et à l’intégration des nouveaux salariés1 | Définition des modalités d’accueil et d’intégration, formalisation d’une procédure, réalisation d’un livret, d’une vidéo ou d’un parcours d’accueil en ligne. | Procédure d’accueil et d’intégration d’un nouveau salarié, livret d’accueil, vidéo d’accueil, programme du parcours d’intégration. |

1 Cette mission entre dans le cadre du bloc 3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines, mais peut être mobilisée pour l’épreuve E4 si elle permet d’évaluer des compétences du bloc 1 – Optimisation des processus administratifs, par l’intermédiaire des critères de performance inscrits dans le référentiel de certification.

**Exemple de fiche descriptive complÉtÉe**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BTS SAM - Session 2020** | | | |
| **ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS**  **FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION** | | | |
| Nom et prénom du candidat : |  | | |
| Numéro du candidat : |  | Fiche descriptive numéro : | 1 |
| Compétence visée : | Conduire l’action administrative en gestionnaire de dossier | | |
| Intitulé de la mission : | Consultation de fournisseurs en vue de remplacer le système d’éclairage d’une plateforme logistique | | |
| Nom de l’organisation : | SAINT-AUGUSTIN | | |
| Durée et date de réalisation (1) : | Mission ponctuelle (3 semaines) | | |
| Contexte international | ❑ oui 🗹 non | | |
| **Descriptif de la mission (2)** | | | |
| Le **contexte** dans lequel j’ai conduit ma mission est celui de l’entreprise Saint-Augustin SAS qui conçoit, produit et distribue des biscuits et pâtisseries sèches. Elle évolue dans le secteur de l’agroalimentaire et plus précisément sur le marché de l’épicerie sucrée – confiserie, biscuiterie, petit déjeuner. Son siège social se situe à Nancy, elle dispose de trois sites de production et de cinq plateformes logistiques qui permettent un maillage du territoire national. L’entreprise veille à conserver une proximité avec ses clients et à garantir des délais de livraison courts.  La mission présentée a été réalisée pour la plateforme logistique de la région Rhône-Alpes au sein de laquelle s’est déroulé mon stage de fin de première année de formation. Celle-ci emploie 54 salariés. J’étais sous la responsabilité de l’office manager qui était mon tuteur. Le système d’éclairage de la plateforme qui fonctionne 24 h/24 et 7j/7 était peu satisfaisant, à la fois énergivore et coûteux. Le directeur logistique a souhaité remplacer les ampoules halogènes actuelles par des ampoules LED. Sa démarche s’est fondée sur l’action de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et du syndicat de l'éclairage qui ont publié un guide en 2017 pour [rénover l'éclairage des plateformes de logistique et entrepôts](https://www.actu-environnement.com/media/pdf/news-28596-guide-renovation-eclairage-logistique.pdf) afin de gagner en efficacité énergétique.  Mon **objectif** consistait à optimiser l’éclairage de la plateforme logistique. Au niveau opérationnel, il s’agissait de déterminer quel fournisseur d’ampoules LED ou de solutions d’éclairage équivalentes pourrait approvisionner la plateforme afin de :   * améliorer la qualité d’éclairage, * réduire ce poste de dépenses, * respecter la charte RSE de l’entreprise visant à réduire la consommation d’énergie.   Pour mener à bien cette mission, je disposais de **moyens et de ressources** : un ordinateur portable connecté à Internet, un accès au PGI et à la base de données fournisseurs ainsi que l’ancien plan du système d’éclairage. J’ai pris appui sur les consignes du directeur logistique puis sur les conseils et l’expertise du responsable maintenance avec lequel j’ai collaboré. Enfin, j’ai pu compter sur mon tuteur, l’office manager chargé de la coordination administrative, pour répondre à mes questions : en effet, il est également responsable de la relation fournisseurs et des approvisionnements de la plateforme. Le mode de collaboration est basé sur la coopération dans cette entité, chacun participe à la réalisation des missions en fonction de ses compétences. Le directeur logistique pratique un management consultatif, il tient compte des avis de ses collaborateurs mais les prises de décision finales lui reviennent.  Sur le **plan méthodologique**, cette mission a notamment été conduite en lien avec le responsable de la maintenance du site dont le service assure le remplacement des ampoules défectueuses. Le directeur logistique est intervenu pour valider certaines étapes et l’office manager qui était également mon tuteur, a eu un rôle de guide à mes côtés.  Une démarche préparatoire a été menée pour recenser précisément les besoins :   * analyse et actualisation du plan du système d’éclairage de la plateforme, * interrogation de la base de données des fournisseurs habituels afin de déterminer la fréquence actuelle des livraisons et d’analyser les dépenses.   J’ai ensuite mené ou pris part aux activités suivantes :   * rédaction d’un cahier des charges, * détermination des critères de sélection des fournisseurs en lien avec le responsable maintenance et le directeur logistique, * recherche, sélection des fournisseurs potentiels et envoi du cahier des charges, * réception des réponses à l’appel d’offres, * élaboration d’un tableau comparatif et évaluation des offres reçues, * contribution à la sélection du fournisseur retenu.   Enfin, j’ai évalué les gains potentiels liés au changement de fournisseur et au remplacement du système d’éclairage en fonction de la durée de vie des ampoules LED.  J’ai dû faire face à plusieurs contraintes : d’abord, au niveau temporel, ma mission devait être réalisée en trois semaines puisque le directeur logistique souhaitait en présenter les résultats aux directeurs des autres plateformes lors d’une réunion au siège social. Ensuite, en termes de coûts et de qualité, l’objectif consistait à réaliser une économie simultanée sur les plans financier et énergétique.  Pour mener à bien cette mission, plusieurs **productions** ont été réalisées :   * actualisation du plan du système d’éclairage à l’aide du logiciel QElectroTech, de tutoriels accessibles en ligne et des informations fournies par le responsable maintenance ; * collaboration à la rédaction du cahier des charges avec le responsable maintenance et le directeur logistique ; j’ai déposé le fichier sur une plateforme en ligne afin qu’il soit enrichi de manière collaborative par chacun. Par ailleurs, mon champ de responsabilité concernait notamment la structuration et la présentation du document ; * élaboration d’un tableau comparatif des offres des fournisseurs à partir des critères de sélection préalablement déterminés ; * évaluation du coût du nouveau système d’éclairage par rapport à celui en place jusqu’alors.   Au niveau des **résultats** obtenus, le fournisseur ElecStart a été retenu parmi sept entreprises ayant répondu à l’appel d’offres : il est capable d’approvisionner la plateforme logistique pour l’ensemble du système d’éclairage dans des conditions de prix, de délai et de qualité respectant les exigences définies.  La consommation des LED est trois fois inférieure à celle des lampes halogènes pour une luminosité équivalente (en lumen) tandis que leur durée de vie est vingt-cinq fois supérieure. Cela contribuera à réduire la fréquence des interventions du service maintenance. Ensuite, le surcoût initial (prix d’achat multiplié par 5 par rapport à une ampoule halogène) se trouve largement amorti par leur durée de vie. Grâce à l’estimation des coûts liés au changement du système d’éclairage, une économie de 1 300 € devrait être constatée dès la première année.  Cette mission m’a permis de prendre plusieurs **initiatives et responsabilités** puisque j’étais responsable de son déroulement et chargée de coordonner les travaux correspondants.  D’abord, j’ai formalisé le schéma d’éclairage sur informatique grâce à QElectroTech, logiciel Open Source destiné à réaliser des schémas électriques dont j’ai eu connaissance en conduisant une veille informationnelle. Ainsi, ce schéma pourra facilement être actualisé par la suite.  J’ai pris contact par téléphone avec plusieurs représentants des entreprises consultées afin de les relancer ou de vérifier qu’ils étaient en mesure de répondre à nos besoins.  Enfin, j’ai proposé de présenter les résultats de ma mission lors du comité de direction hebdomadaire.  Plusieurs éléments d’**analyse** me semblent à retenir dans le cadre de cette mission.  D’abord, celle-ci a été source de valeur ajoutée pour l’entreprise, aux niveaux financier et énergétique. En outre, elle a permis une mise en conformité de la plateforme logistique avec la charte RSE de la société Saint-Augustin.  Grâce à ce travail impliquant une collaboration régulière, j’ai été amené à comprendre la complémentarité des compétences entre les acteurs d’une entité. Pour une coopération fructueuse, il importe de faire preuve d’une écoute active, d’une capacité d’adaptation et de mobiliser l’argumentation pour faire accepter ses idées ou propositions.  En termes d’organisation du travail, j’ai veillé à conduire cette mission avec la plus grande autonomie possible tout en sollicitant l’accord du responsable maintenance et du directeur logistique à chaque étape de la mission. | | | |

ANNEXE XX Recto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BTS SAM - Session 2020** | | |
| **ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS**  **GRILLE D’AIDE A L’ÉVALUATION**  **Forme ponctuelle ou CCF (formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités)**  **Durée : 55 minutes maximum - coefficient 4** | | |
| Nom et prénom du candidat : | | N° d’inscription : |
| Numéro de jury :  Date : | | Heure de début d’interrogation :  Heure de fin d’interrogation : |
| Composition du dossier\* | Dossier intégrant 4 fiches descriptives | ❑ oui ❑ non |
| Dossier incluant 2 missions inscrites dans un contexte international | ❑ oui ❑ non |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | | **Très insuffisant** | **Insuffisant** | **Satisfaisant** | **Très Satisfaisant** |
| **Qualité de présentation du parcours de professionnalisation** | |  |  | **x** |  |
| **Conduite de l’action administrative en appui aux membres de l’entité[[1]](#footnote-1)** | |  |  |  |  |
| Critères spécifiques au domaine d’activité : Coordination entre les acteurs ; responsabilités, missions, tâches réparties entre les acteurs ; outils collaboratifs mobilisés ; suivi et évaluation du déroulement des actions ; décisions prises dans le respect des contraintes et des objectifs ; résultats analysés.  Critères en termes de communication : Communication efficace et adaptée avec les parties prenantes ; dossier formalisé, écrits respectant les règles de communication ; bilan de l’action liée au dossier transmis aux responsables avec analyse quantitative et qualitative ; activité collaborative entretenue dans le respect des consignes.  Critères en termes de production et de gestion de l’information : documents multimédia produits et diffusés via l’espace collaboratif ; espace collaboratif administré, actualisé et interactif ; traçabilité des documents assurée (gestion des versions) ; règles de sécurité du système d’information appliquées. | |  |  | **x**  **x** | **x**  Le jury renseigne les critères de performance qui peuvent être évalués eu égard à la mission présentée puis valorisent en fonction du degré de complexité constaté.  Toute mission qui n’est pas adossée à un contexte réel ne permet pas d’évaluer efficacement les critères de performance visés et se traduit par une prise en compte au niveau de l’évaluation. |
| **Conduite de l’action administrative en gestionnaire de dossier[[2]](#footnote-2)** | |  |  |  |  |
| * Critères spécifiques au domaine d’activité * Critères en termes de communication * Critères en termes de production et de gestion de l’information | |  |  |  |  |
| **Contribution à la pérennisation des processus[[3]](#footnote-3)** | |  |  |  |  |
| * Critères spécifiques au domaine d’activité * Critères en termes de communication * Critères en termes de production et de gestion de l’information | |  |  |  |  |
| **Rationalisation de l’usage des ressources de l’entité[[4]](#footnote-4)**  Une mission dans un contexte international a été conduite dans un pays étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national, elle implique l’utilisation d’une langue étrangère, à l’écrit et à l’oral. | |  |  |  |  |
| * Critères spécifiques au domaine d’activité * Critères en termes de communication * Critères en termes de production et de gestion de l’information | |  |  |  |  |
| **Note attribuée :** | | **/ 20** | | | |
| **Respect des critères de composition du dossier :** | | | | | |
| * 5 points par type de mission manquante (voir ci-dessus) * 5 points par type de mission dans un contexte international manquante | | Pénalité éventuelle : - points | | | |
| **NOTE** | | **/ 20** | | | |
| **Commission d’interrogation** | Nom Prénom | Signature | | | |
| Professeur Économie gestion |  |  | | | |
| Professionnel |  |  | | | |

Verso

|  |  |
| --- | --- |
| **BTS SAM - Session 2020** | |
| **ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS**  **GRILLE D’ÉVALUATION**  **Forme ponctuelle ou CCF (formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités)**  **Durée : 55 minutes maximum - coefficient 4** | |
| Nom et prénom du candidat : | N° d’inscription : |
| Numéro de jury : | Date : |
| **NOTE PROPOSÉE arrondie au ½ point supérieur** | **Note /20** |

|  |
| --- |
| APPRÉCIATION  *La commission justifie la note obtenue, quelle qu’elle soit, en termes de compétences* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Commission d’interrogation** | Visa des interrogateurs |
| Professeur Économie gestion |  |
| Professionnel |  |

***Ce document d’évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après la délibération du jury***

1. Renseigner les critères évalués tels que décrits p.22 à 24 du référentiel de certification [↑](#footnote-ref-1)
2. Renseigner les critères évalués tels que décrits p.26 à 27 du référentiel de certification [↑](#footnote-ref-2)
3. Renseigner les critères évalués tels que décrits p.29 du référentiel de certification [↑](#footnote-ref-3)
4. Renseigner les critères évalués tels que décrits p.31 à 32 du référentiel de certification [↑](#footnote-ref-4)