



# BTS Support à l'action managériale *Office Manager*

## LA CERTIFICATION

Vendredi 09 novembre 2018

Web conférence

# L'ÉPREUVE E4

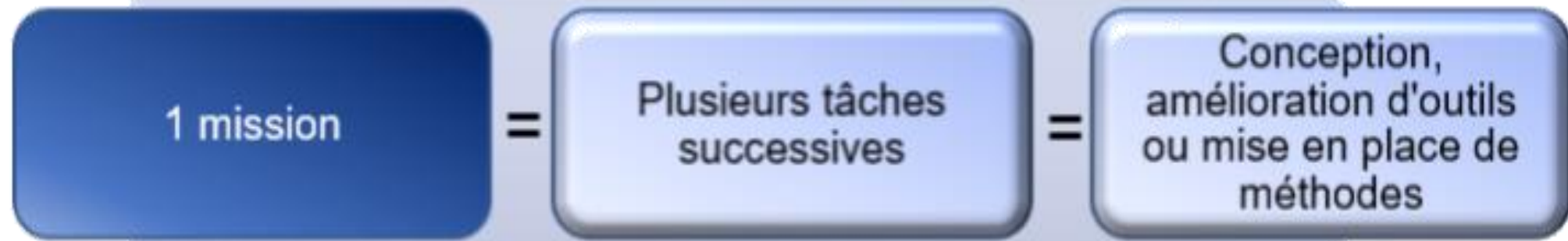
## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



**Épreuve orale ponctuelle** (excepté pour la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités au CCF) :

- Visant à évaluer les 4 compétences du bloc 1 => p. 21 à 32 du référentiel
- adossée à un dossier personnel du candidat qui présente 4 missions professionnelles
- durée : 55 minutes maximum
- coefficient 4

Qu'est-ce qu'une mission ?



Chaque mission **est issue d'une situation réelle** rencontrée lors d'un stage ou expérience professionnelle mais a pu être enrichie par des travaux complémentaires

# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

QVT  
CEJM  
Action  
Office  
GED  
Recrutement  
Coordination  
Organisation  
Communication  
Ressources Humaines  
SI  
Adaptabilité  
Processus  
Professionalisation  
Relation  
Support  
Action  
Manageriale  
Office Manager  
Projets  
Manager  
CGE  
International  
Processus  
Collaboration  
Interface  
Rigueur  
Information  
Formation  
Optimisation  
Numérique

### Champs des activités du bloc à couvrir



Parmi les 4 missions présentées :

- une mission => une activité différente du domaine « Optimisation des processus administratifs »
- au moins deux dans un contexte international



Missions conduites dans un pays étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national et impliquant l'utilisation d'une langue étrangère, à l'écrit et à l'oral.

# L'ÉPREUVE E4 OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

## Déroulement de l'épreuve

**Épreuve prenant appui sur un dossier numérique  
élaboré par la candidate ou le candidat  
(12 à 15 pages hors annexes et 10 pages d'annexes maximum)**

⇒ Dossier adressé par voie numérique à la division des examens et concours suivant les modalités définies par la rectrice ou le recteur.

### Phase 1 - 25 minutes maximum

**Présentation du parcours de  
professionnalisation et des  
4 missions du bloc  
"Optimisation des  
processus administratifs"  
par la candidate ou le  
candidat :**

- > exposé étayé par tout document ou support utile et mobilisant des outils de communication adaptés,
- > pas d'interruption par le jury durant l'exposé.

### Phase 2 - 30 minutes maximum

**Entretien avec la candidate ou  
le candidat portant sur :**

- > les missions présentées,
  - > les choix opérés,
  - > les décisions prises,
- en vue d'évaluer l'acquisition des compétences visées.



# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### Commission d'interrogation

#### Commission d'interrogation composée de deux membres :

- une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en STS Support à l'action managériale en charge de l'enseignement « Optimisation des processus administratifs »,
- une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales\*.

\* En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.



# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### Types de missions à mobiliser dans le cadre de cette épreuve

Une liste d'exemples est proposée : elle reprend pour chacune les **tâches potentielles** constituant la mission et les **productions possibles**.

Voir exemples de missions



# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### Fiche descriptive de mission

Le dossier inclut 4 fiches descriptives de mission.

La fiche descriptive de mission guide le candidat mais lui laisse une liberté dans la structuration de son propos.

Une fiche descriptive de mission comprend 3 à 5 pages

**Voir descriptive de mission – exemple complété :**

**« Consultation de fournisseurs en vue de remplacer le système d'éclairage d'une plateforme logistique »**

# L'ÉPREUVE E4

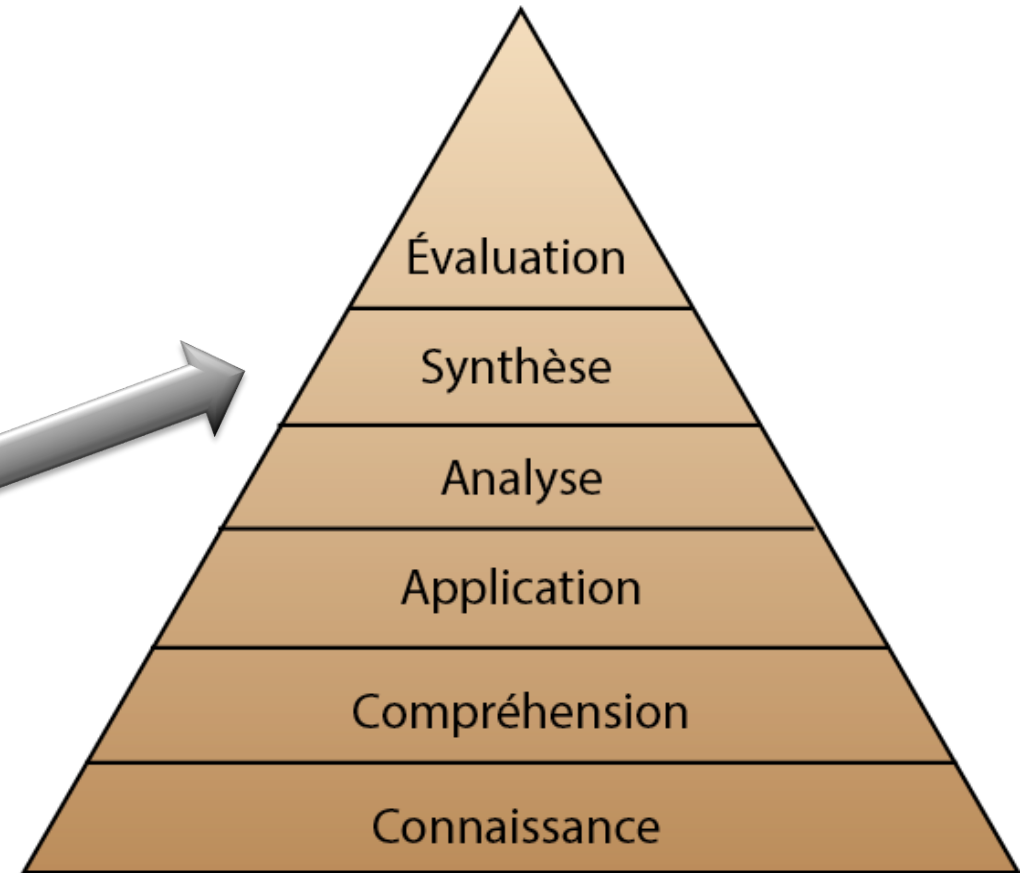
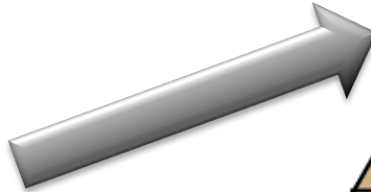
## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

QVT Coordination Assistant RSE  
CEJM Organisation Polyvalence Clients  
Action Communication SI Adaptabilité  
Office Ressources Humaines Processus  
GED Recrutement Professionnalisation Relation  
Support Action Managériale  
Manager Information Office Manager Projets  
CGE International Processus Manager  
Rigueur Collaboration Interface  
Formation Optimisation Numérique

### Pistes d'interrogation

Le questionnement doit permettre d'évaluer le degré de maîtrise des compétences du candidat en s'appuyant sur les critères de performance du bloc 1.

Il doit porter sur des niveaux supérieurs d'acquisition des connaissances et des compétences



Taxonomie de Benjamin Bloom (1956)





# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

### Grille d'évaluation

BTS SAM - Session 2020					
ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS					
GRILLE D'AIDE À 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 :		Heure de début d'interrogation :			
Date :		Heure de fin d'interrogation :			
Composition du dossier <sup>1</sup>	Dossier incluant 4 fiches descriptives	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non		
	Dossier incluant 2 missions inscrites dans un contexte international	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non		
Critères d'évaluation		Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Qualité de présentation du parcours de professionnalisation				3	
Conduite de l'action administrative en appui aux membres de l'entité <sup>2</sup>				3	
<p>Critères spécifiques au domaine d'activité : coordination entre les acteurs, responsabilité, 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.</p> <p>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 raconté sous l'angle des responsabilités ; oral et écrit ; qualité de la prise en compte des contraintes et du respect des consignes.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information : documents multimédias produits et diffusés au respect collaboratif ; espace collaboratif administré, actualisé et interactif ; traçabilité des documents associés (gestion des versions) ; règles de sécurité des données d'informations pérennes.</p>				3	
Conduite de l'action administrative en gestionnaire de dossier <sup>3</sup>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critères spécifiques au domaine d'activité</li> <li>- Critères en termes de communication</li> <li>- Critères en termes de production et de gestion de l'information</li> </ul>					
Contribution à la pérennisation des processus <sup>4</sup>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critères spécifiques au domaine d'activité</li> <li>- Critères en termes de communication</li> <li>- Critères en termes de production et de gestion de l'information</li> </ul>					
Rationalisation de l'usage des ressources de l'entité <sup>5</sup>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critères spécifiques au domaine d'activité</li> <li>- Critères en termes de communication</li> <li>- Critères en termes de production et de gestion de l'information</li> </ul>					
Note attribuée :		/ 20			
Respect des critères de composition du dossier :					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 points par type de mission manquante (voir ci-dessus)</li> <li>- 5 points par type de mission dans un contexte international manquante</li> </ul>		Pénalité éventuelle : - points			
NOTE		/ 20			
Commission d'interrogation	Nom Prénom	Signature			
Professeur Économie gestion					
Professionnel					

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.

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.

# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### Proposition de déroulement des journées d'interrogation

Proposition n°1 avec lecture de chaque dossier avant l'interrogation du candidat

8 h 30 ⇒ 9 h 00		Réunion d'entente 30'
9 h 00 ⇒ 9 h 30	Candidat 1	Lecture dossier 30'
9 h 30 ⇒ 10 h 25		Interrogation 55' maximum
10 h 25 ⇒ 10 h 35		Évaluation 10'
10 h 35 ⇒ 11 h 05	Candidat 2	Lecture dossier 30'
11 h 05 ⇒ 12 h 00		Interrogation 55' maximum
12 h 00 ⇒ 12 h 10		Évaluation 10'
12 h 10 ⇒ 13 h 30		Pause méridienne
13 h 30 ⇒ 14 h 00	Candidat 3	Lecture dossier 30'
14 h 00 ⇒ 14 h 55		Interrogation 55' maximum
14 h 55 ⇒ 15 h 05		Évaluation 10'
15 h 05 ⇒ 15 h 35	Candidat 4	Lecture dossier 30'
15 h 35 ⇒ 16 h 30		Interrogation 55' maximum
16 h 30 ⇒ 16 h 40		Évaluation 10'
16 h 40 ⇒ 17 h 10		Harmonisation 30'

Proposition n°2 avec lecture des dossiers en début de demi-journée

8 h 30 ⇒ 9 h 00		Réunion d'entente 30'
9 h 00 ⇒ 10 h 00		Lecture dossiers 60'
10 h 00 ⇒ 10 h 55	Candidat 1	Interrogation 55'
10 h 55 ⇒ 11 h 05		Évaluation 10'
11 h 05 ⇒ 12 h 00	Candidat 2	Interrogation 55'
12 h 00 ⇒ 12 h 10		Évaluation 10'
12 h 10 ⇒ 13 h 30		Pause méridienne
13 h 30 ⇒ 14 h 30		Lecture dossiers 60'
14 h 30 ⇒ 15 h 25	Candidat 3	Interrogation 55'
15 h 25 ⇒ 15 h 35		Évaluation 10'
15 h 35 ⇒ 16 h 30	Candidat 4	Interrogation 55'
16 h 30 ⇒ 16 h 40		Évaluation 10'
16 h 40 ⇒ 17 h 10		Harmonisation 30'