



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

## LA CERTIFICATION

Vendredi 09 novembre 2018

Web conférence



# L'ÉPREUVE E4

## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### 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

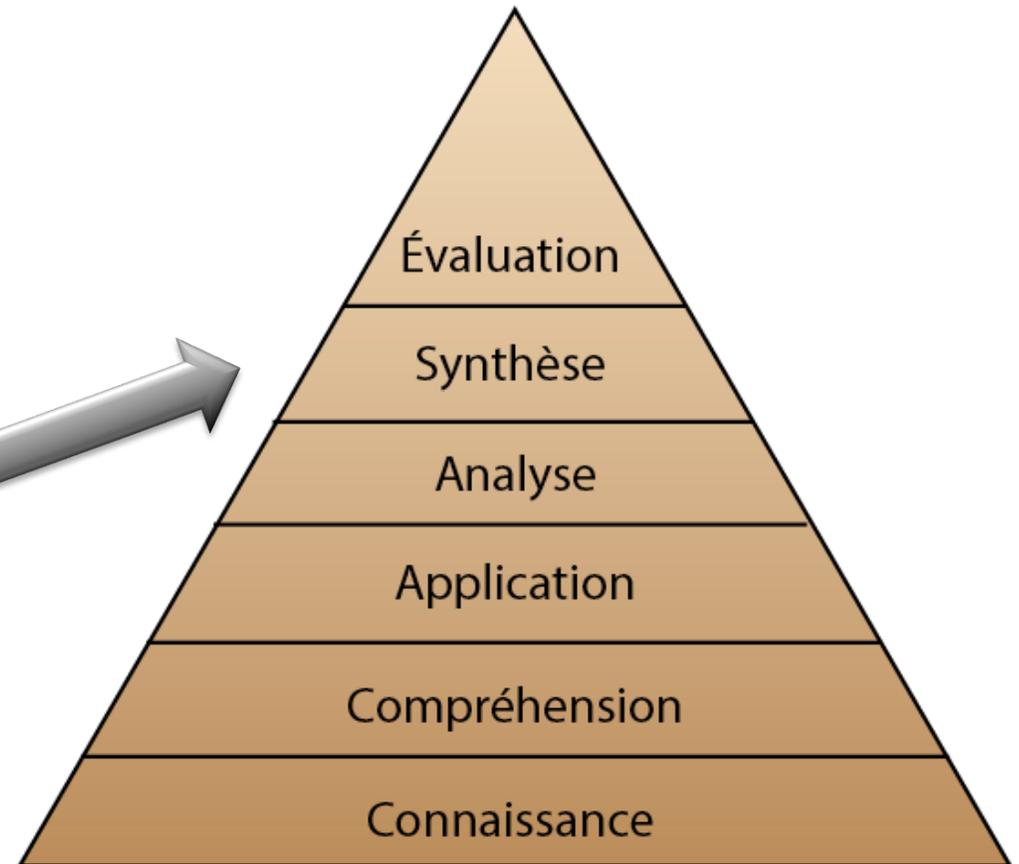
## OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



### 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



### Pistes d'interrogation

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

Questions permettant d'apprécier les critères de performance visés :

- *L'entreprise évolue-t-elle dans un secteur faisant l'objet d'une réglementation spécifique ? Cela a-t-il eu une incidence sur votre mission ?*
- *Votre mission a-t-elle nécessité de collaborer avec des acteurs de l'entreprise ? Quelles stratégies de communication avez-vous mises en œuvre ? Quels apports retirez-vous de cette coopération ?*
- *Dans quelle mesure les outils mobilisés pour conduire votre mission ont-ils été source de valeur ajoutée ?*
- *Comment avez-vous pris en compte la RSE de l'entreprise ?*
- *Comment avez-vous procédé pour dépasser les difficultés auxquelles vous avez été confrontés ?*
- *Si une nouvelle mission similaire vous est confiée à l'avenir, quels changements apporteriez-vous à la démarche suivie ?*

# 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 comportant 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
<b>Qualité de présentation du parcours de professionnalisation</b>				3	
<b>Conduite de l'action administrative en appui aux membres de l'entité<sup>2</sup></b>				3	
<p>Critères spécifiques au domaine d'activité : coordination entre les acteurs, responsabilité, missions, tâches et parties entre les acteurs ; esprit collaboratif, mobilisé ; 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 ; respecter les règles de communication ; être de l'action liée au dossier ou non ; se représenter avec un type quantitatif et qualitatif ; activité collaborative entendue dans le respect des consignes.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information : documents multimedias produits et diffusés au regard collaboratif ; espace collaboratif administré, actualisé et interactif ; capacité des données assurée (gestion des versions) ; règles de sécurité des données d'informations pépinières.</p>				3	
<b>Conduite de l'action administrative en gestionnaire de dossier<sup>3</sup></b>					
<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>					
<b>Contribution à la pérennisation des processus<sup>4</sup></b>					
<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>					
<b>Rationalisation de l'usage des ressources de l'entité<sup>5</sup></b>					
<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>					
<b>Note attribuée :</b>				/ 20	
<b>Respect des critères de composition du dossier :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 points par type de mission manquante (voir ci-dessous)</li> <li>- 5 points par type de mission dans un contexte international manquante</li> </ul>		Pénalité éventuelle : - points			
<b>NOTE</b>		<b>/ 20</b>			
<b>Commission d'interrogation</b>	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'